

gent:

MAAK  
JE KLANTEN  
**DIGITAAL  
VAARDIGER**


TIPS

VAN DE ICT-STEWARD

## INHOUD



<b>BASISPRINCIPES</b>	<b>2</b>
Geen materiaal? First things first! .....	4
Werk op de smartphone of laptop van de klant .....	4
Laptop, smartphone of tablet? .....	4
Test het niveau van je klant .....	5
Toon dat je het ook niet altijd weet .....	5
Zoeken hoort erbij.....	5
<b>TAALINSTELLINGEN</b>	<b>6</b>
Taalinstellingen gebruiken in je begeleiding .....	6
Taalinstellingen wijzigen .....	6
Verskil met online instellingen .....	6
Toetsenborden.....	6
<b>ACCOUNTS</b>	<b>8</b>
Wat betekent dat: een account? .....	8
Accounts gebruiken in je begeleiding .....	8
Welke account?.....	9
Een nieuwe account aanmaken .....	9
<b>VEILIGE WACHTWOORDEN</b>	<b>10</b>
Safety first .....	10
Wachtwoordkluizen .....	10
Inloggen met je vingerafdruk .....	10
Tweestapsverificatie .....	11
<b>E-MAIL</b>	<b>12</b>
Stap 1: heeft je klant een e-mailadres? .....	12
Stap 2: kan je klant inloggen in zijn of haar e-mailadres? .....	12
Stap 3: een e-mail versturen.....	12
Stap 4: een bijlage toevoegen .....	12
Stap 5: een handtekening instellen .....	13
Meest voorkomende e-mailapps .....	13
Optie: een automatisch antwoord instellen.....	13
<b>E-MAIL BEHEER</b>	<b>14</b>
Welke e-mails zijn belangrijk? .....	14
De inbox opruimen .....	14
Uitschrijven voor nieuwsbrieven.....	14
Phishing en spam herkennen .....	15
<b>AGENDA</b>	<b>16</b>
Zet de afspraken met je klant in de agenda-app .....	16
Laat de klant zelf een afspraak toevoegen.....	16
Locatie toevoegen .....	16
Een herhaling toevoegen.....	17
<b>CONTACTEN</b>	<b>18</b>
Contacten gebruiken in de begeleiding.....	18
Stap 1: zet jezelf als contact in het adresboek .....	18
Stap 2: sla bij elke nieuwe afspraak de contacten op .....	18
Maak een QR-code van je visitekaartje .....	18
Opslaan in Google of iCloud .....	18
<b>DRIVE/CLOUD</b>	<b>20</b>
Waarom een cloudtoepassing gebruiken? .....	20
Welke cloudtoepassingen zijn er?.....	20
Hoe aan de slag met de cloud? .....	21
Google Foto's.....	21
Bestanden mailen vanuit de Drive .....	21
<b>GOOGLE MAPS</b>	<b>23</b>
Maps of een andere routeplanner? .....	23
Maps gebruiken in je begeleiding.....	23
Een locatie opslaan en opgeslagen locaties gebruiken .....	23
Offline routeplanning .....	23
<b>BERICHTENAPPS</b>	<b>24</b>
Verschillende berichtenapps .....	24
De bekendste berichtenapps .....	25
<b>SOCIALE MEDIA</b>	<b>26</b>
Online identiteit.....	26
Facebook .....	27
LinkedIn .....	27
Instagram.....	27
YouTube .....	27
<b>INTERNET</b>	<b>28</b>
Een goede browser kiezen .....	28
Stel in als standaardbrowser .....	28
Veilig online: basistips.....	29
Bekendste browsers .....	29
<b>GOOGLE KEEP</b>	<b>30</b>
Keep gebruiken in je begeleiding .....	30
Stap 1: Maak een lijstje .....	30
Stap 2: Voeg een foto toe .....	30
<b>ADOBE SCAN</b>	<b>31</b>
Een scanner gebruiken in je begeleiding .....	31
Stap 1: Scan.....	31
Stap 2: Sla op .....	31
Stap 3: Deel .....	31
<b>ITSME</b>	<b>32</b>
Itsme gebruiken in de begeleiding .....	32
Itsme installeren.....	32
Itsme gebruiken .....	32
<b>VIDEOBELLLEN MET KLANTEN</b>	<b>33</b>
Videobellen als tool in de begeleiding.....	33
Mogelijkheden om 1-op-1 te videobellen .....	33
Tools om te videobellen .....	33
Basisprincipes bij het videobellen .....	34
Videobellen in groep.....	34
Schermdelen en overnemen.....	34
Veelgebruikte toepassingen voor videobellen .....	35
<b>MIJN LOOPBAAN</b>	<b>36</b>
Mijn Loopbaan gebruiken in de begeleiding.....	36
Tips om de klant gebruik te laten maken van MLB .....	36
<b>de taal van de smartphone</b>	<b>38</b>
Bewerkingen .....	38



In dit boekje lees je hoe je als arbeidsbemiddelaar of jobcoach het digitale een plaats geeft in je begeleiding naar werk.

Digitale vaardigheden nemen immers een steeds belangrijkere plaats in ons leven in. Dit is een grote uitdaging voor heel wat mensen, en zeker voor digitaal laaggeletterde werkzoekenden.

Je krijgt hier dan ook concrete handvatten waarmee je klanten digitaal kunt ondersteunen. We zochten een evenwicht tussen methodische stappen in de begeleiding en technische tips. Digitaal leren is geen lichte opgave, maar het is enorm verrijkend en kan sterk emancipatorisch werken.

We hebben ons gebaseerd op onze ervaringen in het project Digitaal Werkt!, voor het partnerschap Gent, stad in werking. Iedereen die dit project steunde of ons van input voorzag: bedankt!

Gent, Maart 2021

Lieven Beernaert, ICT-steward  
Maria Euwema, projectcoördinator



### Geen materiaal? First things first!

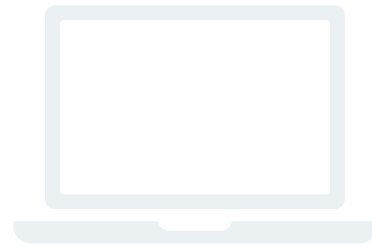
Werken aan digitale vaardigheden is belangrijk. Wat je er ook van vindt, het digitale is niet meer weg te denken uit onze wereld én uit de zoektocht naar werk.

Maar zonder materiaal is oefenen moeilijk. Er zijn heel wat initiatieven om een laptop of smartphone te krijgen of aan te kopen met een beperkt budget. Een actueel overzicht hiervan vind je steeds op <https://stad.gent/nl/samenleven-welzijn-gezondheid/welzijn/alle-gentenaars-digitaal-mee>.

Maak je klant ook bekend met de punten waar ze gratis een computer kunnen gebruiken: [www.stad.gent/digipunten](http://www.stad.gent/digipunten).

### Werk op de smartphone of laptop van de klant

Het is belangrijk dat mensen zoveel mogelijk oefenen op hun eigen toestel. Elk toestel is anders, en alleen door te oefenen raken mensen vertrouwd met hun eigen materiaal.



### Laptop, smartphone of tablet?

Wees je ervan bewust dat toepassingen op een laptop er totaal anders uitzien dan op een smartphone of tablet. Voor digitaal laaggeletterde mensen is het niet evident om van het een naar het ander te schakelen, ook al zien wij principes die hetzelfde zijn.

Maak dus een keuze, naar gelang van het materiaal dat ter beschikking is, het leerniveau van je klant en je doelstelling. Smartphones en tablets zijn intuïtiever en staan dicht bij de leefwereld van veel mensen. Dit is dus vaak een goede keuze als eerste stap.



Vind je het lastig om samen op de smartphone van je klant te kijken? Je kunt het scherm van de smartphone verbinden met het scherm van je computer of tablet. Je klant kan dan zelf invoeren, maar je kunt meevolgen op een groter scherm. Een Chromecast is hiervoor een handig en betaalbaar middel.

Er bestaan ook andere mogelijkheden. Tussen OSX-toestellen (iPhones en Macbooks) kun je makkelijk delen. En Samsungtoestellen hebben bijvoorbeeld SmartView, een gratis toepassing (via Windows10 en de app Verbinden).

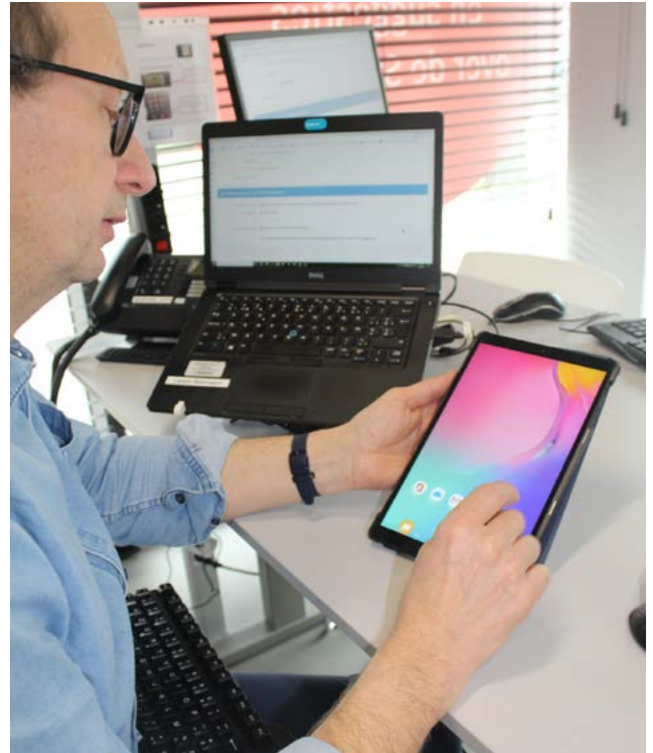
Een andere optie is om ter plaatse te videobellen tussen jouw computer en de smartphone van je klant, zodat je klant het scherm van zijn smartphone kan delen. Vergeet dan niet geluid en microfoon uit te schakelen!

## Test het niveau van je klant

In een gesprek merk je snel wat een klant wel of niet kan. Je kunt het merken in het verhaal dat iemand vertelt: mails niet gelezen, misverstanden, problemen met bankieren of andere administratieve taken, ... Vraag je klant om zelf eens een e-mail op te zoeken, even iets door te sturen of iets te noteren en je voelt al snel of iemand digitaal vaardig is.

Heel wat mensen vinden het vervelend om toe te geven dat ze eigenlijk niet zo goed weten hoe het werkt. Het is ook niet zo dat het hebben van een e-mailadres wil zeggen dat de persoon ook weet hoe het programma werkt. Of e-mails leest. Laat dus duidelijk merken dat het niet erg is.

Als je het moeilijk vindt om dit zelf in te schatten, kun je het niveau van je klant online testen met de niveau-indicator van [www.123digit.be](http://www.123digit.be). Een basistestje kan helpen om in te schatten hoe digitaal vaardig iemand is, en waar je best begint.



## Toon dat je het ook niet altijd weet

Je hoeft zelf geen expert of digital native te zijn om met mensen te werken aan hun digitale vaardigheden. Sterker nog, het is belangrijk om te tonen dat je hun frustratie begrijpt. We kennen dit allemaal: denk maar eens aan de laatste keer dat je geen geluid kreeg bij je filmpje, je programma steeds vastliep of je steeds uit de videocall viel en je niet wist waarom.

Tegelijk heeft het veel voordelen om 'mee' te zijn. Ook dit kun je tonen. Een grappige app, een leuk fotobericht, zelf zicht hebben op je financiën of andere zaken: er zijn heel wat 'beloningen' die je kunt verwerken in je begeleiding of training.

## Zoeken hoort erbij

Elk apparaat is net weer een beetje anders: iPhones werken op een andere manier dan Android-toestellen, en bij een update kan een app er plots helemaal anders uitzien. Zoeken hoort erbij! Dit is niet altijd leuk, maar leren zoeken hoort bij het leren van digitale vaardigheden.

Probeer dus ook als begeleider te tonen dat zoeken hoe iets werkt of waar iets staat normaal is.

Zelfstandig zijn in het zoeken naar oplossingen is ook een deel van digitale emancipatie. Zoeken naar een YouTube-filmpje met uitleg of googelen hoe iets moet: het zijn belangrijke reflexen om aan te leren naarmate klanten wat vaardiger worden. En om zelf toe te passen!





### Taalinstellingen gebruiken in je begeleiding

Wanneer we elkaar niet begrijpen, wordt het moeilijk om samen te werken. Zo ook in de digitale wereld. Wanneer je de meldingen op een smartphone niet kunt lezen, wordt het moeilijk voor de klant om ermee te werken en voor jou om een klant te helpen. Kies dus voor een taal die de klant begrijpt en jij liefst ook (een beetje).

### Taalinstellingen wijzigen

De taalinstellingen van de smartphone vind je doorgaans onder Algemeen beheer. Je kunt hier een standaardtaal instellen. En eventueel extra talen toevoegen, zodat je makkelijker kunt wisselen.



#### Doelstelling

- De klant kan de meldingen en menu's van de smartphone in een taal naar keuze beheren.
- De begeleider kan indien nodig de taal wisselen om de klant te ondersteunen.

Wanneer je de taalinstelling van de smartphone wijzigt, zullen de meeste apps in die taal zichtbaar worden. Wanneer de app niet in die taal bestaat, zal de 2de taal genomen worden als je die ingegeven hebt.

### Verschil met online instellingen

De taalinstellingen van bijvoorbeeld een Googleaccount, als je die ook op de computer wilt kunnen lezen, dienen apart gewijzigd te worden. Dit doe je door in de browser naar je accountinstellingen te gaan.

### Toetsenborden

Ook schakelen tussen verschillende toetsenborden is mogelijk voor mensen met een thuistaal in een ander schrift.

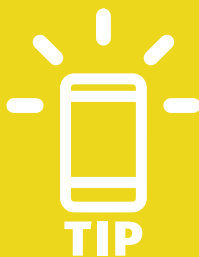
## Karims taalinstellingen staan in het Arabisch.

Alle menu's die anders links staan, staan dan rechts en omgekeerd, aangezien Arabisch van rechts naar links gelezen wordt. Meestal vind ik via de symbooltjes en de plaatsing wel mijn weg, maar bij Arabisch is dat moeilijk. Ik vraag Karim om mee te zoeken, zie hem turen en vraag voorzichtig: 'ik zie dat het moeilijk is, is Arabisch wel je eigen taal?'

Kun je het lezen?' Nee, dat kan hij eigenlijk niet goed, is het antwoord.

Karim is namelijk een Koerd en de taal die hij kan lezen, wordt door Google niet ondersteund. Daarom heeft hij zijn gsm in het Arabisch staan, want dat spreekt hij wel. Ik geef aan dat hij dan beter kiest voor Nederlands of Engels, want dan is het makkelijker voor mij en anderen om hem te helpen. Hij stemt in en met wat gezamenlijk zoekwerk passen we de taalinstellingen aan.

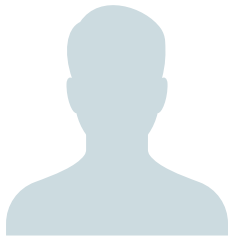
Zo kunnen we samen verder met zijn hulpvraag. Nu kan ik hem door de stappen voor zijn e-mail en Mijn Loopbaan heen helpen. Gaandeweg leert hij de woorden in het Nederlands herkennen.



Digitale en algemene geletterdheid zijn met elkaar verweven. Zoek samen in welke taal je klant het best digitaal kan leren.

**TIP**





## Wat betekent dat: een account?

De (Engelse) term account betekent eigenlijk 'rekening' of 'abonnement'.

Een account bevat minimaal een gebruikersnaam (login) en een wachtwoord (paswoord), waarmee je toegang krijgt, al dan niet betalend, tot een welbepaalde dienst. Bijvoorbeeld een e-mailaccount of een account bij een webwinkel. Ook je abonnement bij een internetprovider wordt vaak aangeduid met de term account. En een Facebook- of Twitteraccount kent haast iedereen.

Een account kan ook andere informatie bevatten over de gebruiker: naam, adres, geboortedatum, geslacht, ...



### Doelstelling

- De klant begrijpt wat een account is.
- Klant en begeleider kunnen samen afwegen welke account de klant best gebruikt.
- De begeleider kan een nieuwe account aanmaken samen met de klant.

## Accounts gebruiken in je begeleiding

Op je Windowscomputer heb je een Microsoftaccount; iPhonegebruikers hebben een Appleaccount. Daarmee krijg je toegang tot de toepassingen op je pc of iPhone. Met een Googleaccount kun je toepassingen als Google Keep, Google Foto's, Google Drive, ... gebruiken.

Het voordeel van een 1 account is dat je zonder problemen haast al je toepassingen kunt gebruiken op verschillende toestellen. En ze moeiteloos kunt overzetten naar een nieuw toestel.



## Welke account?

In dit boekje leggen we de focus op **Google**toepassingen. Dit is geen keuze tegen de andere aanbieders, maar pragmatisch:

- De Googlefuncties zijn gratis, gebruiksvriendelijk en uitgebreid (zie het overzicht). Het is ook makkelijk om de verschillende functies te integreren, en ze zowel op een smartphone als in een webbrowser op pc te gebruiken.
- 8 op de 10 verkochte smartphones draaien op Android, dat een project is van Google.
- Het is niet de bedoeling om Googletoepassingen te promoten. Want we moeten eerlijk zijn: Google verzamelt veel gegevens en we weten niet altijd waarvoor ze gebruikt worden. In de begeleiding van klanten kiezen we echter voor gebruiksvriendelijkheid als doorslaggevende factor. Het is dan belangrijker dat klanten gaandeweg ook leren zorgvuldig om te gaan met hun eigen gegevens. De zorg om phishing is dan bovendien veel acuter. Hierover later meer.
- Als de klant dus al ervaring heeft met andere toepassingen (zoals de e-mailtoepassing op zijn toestel) of als de klant een iPhone heeft, moet je als consulent flexibel genoeg zijn om met die apps aan de slag te gaan.

## Een nieuwe account aanmaken

Een Googleaccount aanmaken is eenvoudig.

- Heb je een @gmail.com-account? Dan heb je meteen een Googleaccount.
  - Een Googleaccount aanmaken kan ook perfect met een andere e-mailaccount, zoals @outlook.com, @hotmail.com, ...
  - Vermijd de typische accounts verbonden aan een internet- of telefonieprovider (@proximus.be, @telenet.be, ...). Je verliest ze immers als je van provider verandert en dit kan het achteraf moeilijker maken om bijvoorbeeld een wachtwoord te resetten!
  - Bij het aanmaken van een nieuwe account wordt vaak een (herstel)telefoonnummer gevraagd. Dit laat toe om een tweestapsverificatie in te stellen of je wachtwoord te resetten als je dit vergeten bent.
- Let op: als je verandert van telefoonnummer moet je dit ook aanpassen in je account! Veel klanten doen dit niet en kunnen daarna dus niet meer inloggen in hun account, omdat ze niet meer over dat nummer beschikken. Dan is het handig om een (herstel)e-mailadres te hebben ingevoerd. Google zal regelmatig de vraag stellen om deze informatie te updaten.





### Safety first

Een van de basisprincipes is een goed wachtwoordbeheer. Een wachtwoord onthouden is voor veel mensen moeilijk. En meerdere wachtwoorden al helemaal.

- Begin met 1 veilig wachtwoord. Een veilig wachtwoord heeft minimaal 8 tekens en ook cijfers, hoofdletters en leestekens.
- Zorg ervoor dat het iets is wat je klant makkelijk kan onthouden, maar ook weer niet zo makkelijk dat iedereen het direct weet.
- Je wachtwoord letterlijk op je smartphone opslaan is geen goed idee. Maar je kunt de aanwijzingen wel in een aparte notitie in Keep (zie verder) opslaan. Bijvoorbeeld: naamhond. geboortejaar dochter

**De functie Inloggen met Google of Inloggen met Facebook** kan handig zijn om ervoor te zorgen dat je klant maar 1 account moet gebruiken. Dit betekent wel dat er gegevens worden verzameld. Je klant moet dus niet schrikken als er vervolgens gepersonaliseerde reclame verschijnt bij het surfen of facebooken.

Wil je met je klant aan de slag over wachtwoorden? Op [www.123digit.be](http://www.123digit.be) vind je didactische tools, een leidraad, een testje en een online oefenmodule.

[www.123digit.be/nl/didactische-tools/hoe-maak-je-een-veilig-wachtwoord](http://www.123digit.be/nl/didactische-tools/hoe-maak-je-een-veilig-wachtwoord)

### Wachtwoordkluisen

Eigenlijk is 1 wachtwoord niet voldoende veilig. In de ideale wereld zouden we allemaal een wachtwoordkluis gebruiken. Dit is een programmaatje dat erg veilige wachtwoorden genereert voor al je accounts. Je hebt 1 masterwachtwoord voor je wachtwoordkluis. Je checkt in je kluis welk wachtwoord je nodig hebt.

Er bestaan veel verschillende wachtwoordkluisen, die ook automatisch je wachtwoorden invullen als add-on in je browser. Ze zijn echter meestal betalend.

KeePass is een goede gratis wachtwoordkluis, maar voor digitaal laaggeletterde klanten niet eenvoudig om te beheren. Aan klanten die al verder staan, kun je dit wel aanbevelen. Het is om te beginnen iets om zelf uit te proberen!

### Inloggen met je vingerafdruk

Gebruikers van een iPhone kunnen standaard ook hun vingerafdruk gebruiken bij het ontgrendelen van hun telefoon. En ook bij bepaalde apps zoals itsme of bankapps. Dat is handig voor mensen die hun pincode makkelijk vergeten. Ook bij Android komt dit steeds vaker voor.



## Tweestapsverificatie

Door het instellen van tweestapsverificatie voeg je een extra beveiligingslaag toe aan je WhatsApp-, e-mail- of internetaccount.

Om toegang te krijgen tot je account moet je bewijzen dat je bent wie je beweert te zijn. Dat kun je doen op 3 manieren:

- iets dat je weet: je gebruikersnaam én wachtwoord of pincode

- iets dat je hebt: een vertrouwd toestel, namelijk je smartphone
- iets dat je bent: je vingerafdruk, gezicht, ...

Als je 2 van deze zaken samen gebruikt om in te loggen, spreken we van tweestapsverificatie.

Onder andere bij Google, Apple, Microsoft, Instagram, WhatsApp, Facebook, LinkedIn, Snapchat, ... kun je dit instellen.

### UIT DE PRAKTIJK: PETER

#### Peter werd naar mij doorgestuurd voor hulp bij Mijn Loopbaan.

Peter was in de vijftig en had wel wat basisvaardigheden, maar kon nog extra ondersteuning gebruiken. Een van de dingen waar hij telkens op vastliep, was zijn wachtwoord. Ik vroeg hem dus naar iets wat hij makkelijk zou onthouden en waar we variaties op konden maken. We kwamen uit op iets waar zijn favoriete drank een belangrijke rol in speelde. En zowaar: het ezelsbruggetje werkte.

Ik gaf hem mijn telefoonnummer met de boodschap dat hij altijd contact mocht opnemen. Zeven maanden later kwam hij weer bij mij. Hij wilde zijn app van de bank opnieuw installeren, want die werkte niet meer. Ik wist door dat grappige wachtwoord direct wie hij was.

Weer een paar maanden verder heeft Peter een vaste job. Hij belt me opnieuw. Hij moet zijn wachtwoord voor zijn personeelsaccount aanpassen met zijn identiteitskaart. Hij doet dat liever samen met mij dan met zijn

leidinggevende, want hij wil zijn code niet aan zijn baas geven. Ik stel hem gerust door uit te leggen dat ze dat samen kunnen doen zonder dat hij de code aan zijn baas hoeft te tonen.

Ik vind dit een mooi voorbeeld, omdat het toont hoe het niet altijd een intensief traject moet zijn. Sommige mensen hebben gewoon nood aan iemand bij wie ze terecht kunnen als ze vastlopen.



TIP

Vertrouwen speelt een belangrijke rol bij digitale begeleiding. Je bent vaak met persoonlijke gegevens in de weer en dus zijn zorgvuldigheid en betrouwbaarheid erg belangrijk.



## Stap 1: heeft je klant een e-mailadres?

Is het een professioneel e-mailadres? Zo niet, maak samen een professioneel e-mailadres aan: bijvoorbeeld voornaam.familienaam@... Heeft je klant een veel voorkomende naam, probeer dan een 2de naam toe te voegen of cijfers.

Als je nog een e-mailadres moet aanmaken met een klant, kies dan liefst voor Gmail.



## Stap 2: kan je klant inloggen in zijn of haar e-mailadres?

Ja => Oké, super

Nee => Maak samen een veilig wachtwoord aan dat de klant makkelijk kan onthouden. Maak eventueel gebruik van de online module Veilige wachtwoorden van [www.123digit.be](http://www.123digit.be).



### Doelstelling

- De klant heeft 1 goed werkende e-mailapp.
- De klant kan een e-mail met bijlage versturen.
- De klant kan een e-mail beantwoorden of doorsturen.
- De klant heeft een e-mailhandtekening

## Stap 3: een e-mail versturen

Bespreek de volgende aandachtspunten:

Controleer de spelling van het adres waarnaar je mailt.

Vul altijd een onderwerp in.

Geef het bericht een begin, midden en slot. E-mail is immers geen appje of sms.



## Stap 4: een bijlage toevoegen

Een bijlage toevoegen kun je doen vanuit je bestanden of vanuit Drive. Werken met Drive is voor veel klanten een interessante optie. Goedkope gsm's hebben doorgaans weinig opslagruimte. Ook ben je op die manier nooit je bestanden kwijt als je telefoon kapot gaat en heb je altijd toegang tot je cv of andere belangrijke documenten.

Voor meer info, zie de fiche Drive/Cloud.

## Stap 5: een handtekening instellen

Een handtekening zorgt ervoor dat je klant een bericht steeds mooi kan afsluiten en is handig wanneer iemand zijn gsm-nummer niet van buiten weet:

Bijvoorbeeld: Met vriendelijke groet, naam, gsm-nummer

Bij Gmail staat er standaard geen handtekening ingesteld. Bij andere apps staat er soms iets als Verstuurd met mijn Samsung Galaxy of Download Outlook for Android. Controleer maar eens bij jezelf!







Opgelet: je handtekening moet je op elk toestel apart instellen. Dus op de laptop in je mailprogramma maar ook op de smartphone in je app.

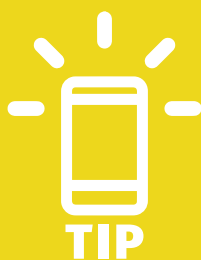
## Optie: een automatisch antwoord instellen

Voor wie bijvoorbeeld onregelmatig zijn e-mail leest, of aan het solliciteren is maar naar het buitenland op reis gaat, kan een automatisch antwoord goed van pas komen. Werkgevers of interimkantoren weten dan dat ze beter even bellen, als ze daartoe bereid zijn.

Een voorbeeld kan zijn: Ik lees mijn e-mail niet zo vaak. Je kunt me best bellen of sms'en op 0498 76 54 32.

## Meest voorkomende e-mailapps

	iPhone mail		Outlook mail
	Gmail		Samsung mail
	Yahoo mail		E-mail app for any mail



**TIP**

Leer je klant om eerst de inhoud van een mail te schrijven en de bijlage toe te voegen, en dan pas de ontvanger toe te voegen. Zo wordt de mail niet per ongeluk verstuurd als hij nog niet klaar is.

Vaak staan e-mailapps ingesteld om alleen mails van de laatste dagen of weken te tonen. Dit bespaart ruimte, maar zorgt er vaak voor dat je klant mails niet kan terugvinden. Je kunt dit oplossen door de synchronisatieperiode aan te passen. Dit vind je terug in de instellingen van je e-mailapp.

Soms twijfelen mensen of een e-mail wel echt verstuurd is. Je kunt hen de tip geven om hun eigen e-mailadres in bcc te zetten.





### Welke e-mails zijn belangrijk?

Overloop met je klant welke e-mails belangrijk zouden kunnen zijn. Hoe zie je bijvoorbeeld het verschil tussen een mail met vacatures van VDAB en een mail met daarin een afspraak met VDAB? Voor ons is dit een evidentie, voor heel wat mensen loopt het hier fout.



### De inbox opruimen

Wanneer je klant een chaotische volle inbox heeft, kun je toestemming vragen om hier eens doorheen te gaan zodat je de bomen weer door het bos kunt zien.

- Reclame weggooien door te zoeken op afzender kan alvast helpen om veel mails tegelijk weg te gooien.
- Voor privémails (berichten van familie, ...) kun je een map maken, zodat die veilig bewaard kunnen worden. Of een map of label Sollicitaties aanmaken.
- Recente belangrijke e-mails kun je best in de inbox laten staan (daar staan ze in het zicht) en bijvoorbeeld aanduiden met een sterretje.

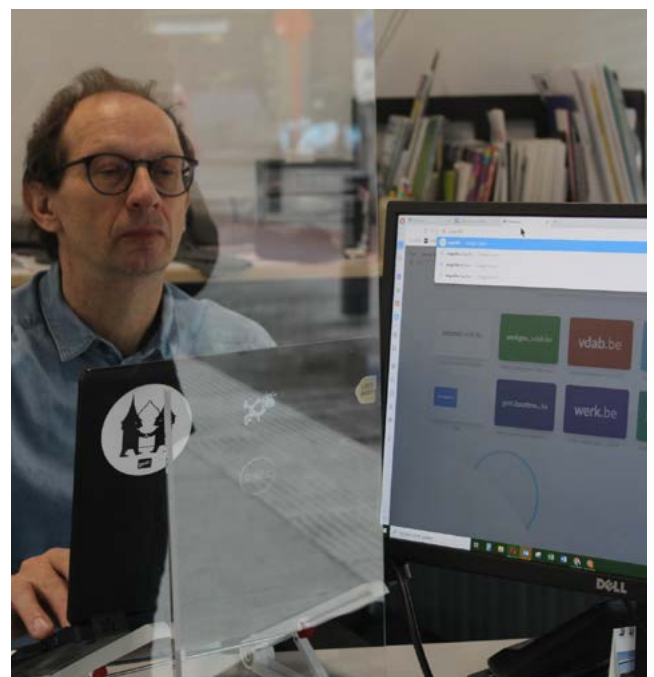
### Doelstelling

- De klant herkent belangrijke e-mails.
- De klant houdt overzicht in zijn inbox.
- De klant kan zich uitschrijven voor nieuwsbrieven.
- De klant herkent spam en phishing.

### Uitschrijven voor nieuwsbrieven

Bespreek of er nieuwsbrieven zijn die je klant eigenlijk niet wil krijgen. Toon hoe je kunt uitschrijven.

Het gaat bijna altijd om iets met unsubscribe, uitschrijven of afmelden in kleine lettertjes helemaal onderaan de nieuwsbrief. Vaak moet je nog eens bevestigen op een webpagina.



## Phishing en spam herkennen

Belangrijk is het leren herkennen van phishing. Gewone reclame is vaak herkenbaar, maar phishing wordt steeds moeilijker om te herkennen. En dit kan leiden tot dramatische toestanden waarbij mensen veel geld kwijt raken.

Geef je klant deze aandachtspunten mee:

- Als je twijfelt, klik niet door vanuit een mail, maar neem rechtstreeks contact op met de bank of de afzender. Log in op je echte bankapp (klik niet door vanuit de mail) en kijk of je hier iets terugvindt van de vragen in de mail.
- Geef geen persoonlijke informatie door aan vreemden via telefoon, sms, mail, WhatsApp, ...

Zowel [www.123digit.be](http://www.123digit.be) (in het Nederlands en Frans) als Google (in allerlei talen) hebben modules om te leren omgaan met phishing. Safeonweb heeft ook filmpjes en een test (in het Nederlands en Frans).



**TIP**

Veel mensen zijn gewoon te swipen om een mail te verwijderen. Maar in de Gmailapp staan de swipeacties (zowel links als rechts) standaard op Archiveren (groen). Via instellingen kun je ze aanpassen naar Verwijderen (rood) en er zijn nog andere opties mogelijk. Als je dit niet aanpast, blijven de mails wel bewaard en zit je dus na een tijd aan je datalimiet! Ook in de Outlookapp moet je dit aanpassen.



## Zet de afspraken met je klant in de agenda-app

Gebruik de agenda als onderdeel van je begeleiding. Ook al is de afspraak met jou de enige afspraak die erin staat. Voeg alarmen toe zodat je klant de afspraak ook ziet. Afspraken in papieren agenda's of op afsprakenbriefjes zijn niet meer van deze tijd. Motiveer mensen extra door ook privéafspraken toe te voegen.

## Laat de klant zelf een afspraak toevoegen

Aandachtspunten:

- De afspraak duidelijk omschrijven.
- Een herinnering toevoegen met alarm. Bespreek wat een goed moment is om een herinnering te krijgen. Je kunt meerdere herinneringen toevoegen, bijvoorbeeld een dag van te voren en een uur van te voren.

### Doelstelling

- De klant gebruikt de agenda-app.
- De klant kan zelf een afspraak toevoegen.
- De klant kan een herinnering toevoegen.
- De klant kan een herhaling toevoegen.
- De klant kan een locatie toevoegen.

## Locatie toevoegen

Een locatie toevoegen aan een afspraak is ook een goede gewoonte. Zo weet je meteen waar je moet zijn.



Als je in de Googleapp een locatie toevoegt in een afspraak krijg je een kaartje van de omgeving te zien. Klik door om in Street View een beeld van het gebouw te zien.

Soms zie je in plaats van een kaartje ook een foto van de locatie. Als je de afspraak opslaat wanneer je online bent, krijg je dit ook te zien als je offline bent. Probeer maar eens met 'VDAB Kongostraat'.

## Grace is aan de slag als wijk-werker. Ze heeft een aantal vaste posten waar ze elke week gaat schoonmaken.

Maar elke week is het rooster anders. Dat maakt het voor haar moeilijk om te plannen en op te volgen, zeker in combinatie met privéafspraken.

Voor haar kinderen zet ze al wel afspraken in haar smartphone, maar in een lijstje. Dat is niet handig, want daardoor heeft ze geen goed overzicht en lopen er soms dingen mis.

We zetten samen haar rooster in haar agenda op de smartphone. Bepaalde afspraken keren elke week terug, dus leer ik haar hoe je die erin kunt zetten. Andere afspraken veranderen steeds, dus leert ze ook elke week haar nieuwe

afspraken erin te zetten. Bij elke afspraak stellen we meerdere meldingen in, zodat ze zeker voldoende herinneringen krijgt: de dag ervoor en een uur op voorhand.

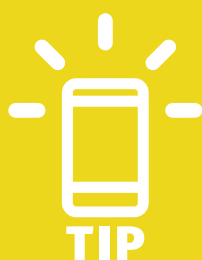
Op die manier lukt het Grace beter om haar afspraken op te volgen. En zitten werk- en privéafspraken elkaar minder in de weg.

## Een herhaling toevoegen

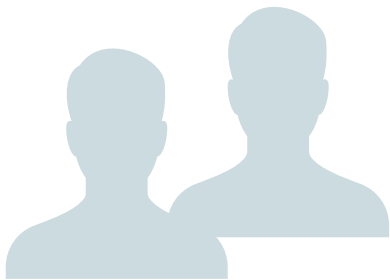
Zet dingen die met regelmaat terugkeren samen in de agenda.

Bijvoorbeeld afvalophaling, training van de kinderen, wekelijkse lessen Nederlands. Zo wordt het makkelijker om te zien wanneer je een nieuwe afspraak kunt maken.

Opgelet: maak geen gebruik van 2 apps tegelijkertijd. Want dan krijg je bijvoorbeeld zowel via de standaardapp als de Google Agenda een herinnering. En dat is niet de bedoeling. Is dat het geval? Verwijder een app of zet in 1 app het geluid uit.



Een digitale agenda is een relatief eenvoudige stap die mensen kan helpen hun dagelijkse leven te structureren. Als mensen er privé ook iets aan hebben, motiveert hen dat extra om digitaal bij te leren.



### Contacten gebruiken in de begeleiding

De contacten zullen niet veel tijd innemen in de begeleiding. Maar ze kunnen wel de organisatie van een klant ondersteunen.

#### Stap 1: zet jezelf als contact in het adresboek

Begin bij het begin. Laat je klant jouw contactgegevens opslaan bij zijn contacten. En ook de eigen gegevens, want er zijn nogal wat mensen die hun eigen telefoonnummer of e-mailadres vergeten.



#### Stap 2: sla bij elke nieuwe afspraak de contacten op

Wanneer je klant een afspraak met iemand heeft, sla dan steeds samen de contactgegevens op. Zo kan je klant die persoon verwittigen wanneer hij bijvoorbeeld wat later is of het adres niet vindt. En de volgende keer staat alles gewoon in zijn telefoon.

#### Doelstelling

- De klant kan een contact opzoeken in de eigen telefoon.
- De klant heeft een overzicht van zijn contacten.
- De klant kan een QR-code met contactgegevens inscannen.

#### Maak een QR-code van je visitekaartje

Contacten overtypen kan moeilijk zijn voor klanten en daardoor veel tijd innemen voor jou. Maak een QR-code van je contactgegevens die je met de klant kan inscannen. Zo hoeft de klant alleen nog maar op opslaan te tikken op de smartphone.

#### Opslaan in Google of iCloud

Sla de contacten steeds op in Google- of iCloud (of een andere cloudaccount), en dus niet op de simkaart van het toestel. Op die manier kun je steeds alles terugvinden wanneer je een ander toestel koopt of het verliest.



# Digipunt

Gratis een computer  
met internetverbinding  
gebruiken



## Waarom een cloudtoepassing gebruiken?






Het gebruik van Drive of een andere cloudtoepassing zorgt ervoor dat je veel gratis opslagruimte hebt, waar je overal en altijd aan kunt. Op die manier raakt de klant geen documenten kwijt en heeft hij belangrijke documenten altijd bij de hand. Bovendien raakt de lokale opslagruimte op een smartphone of laptop minder snel vol.

### Doelstelling

- De klant kan iets opslaan in Drive of een andere cloudtoepassing.
- De klant kan mappen maken in de cloudtoepassing.
- De klant kan iets toevoegen aan een e-mail vanuit de cloud.
- De klant slaat foto's op in Google Foto's.

## Welke cloudtoepassingen zijn er?

Er bestaan veel aanbieders van online opslagruimte. Dit zijn 5 veelgebruikte cloudtoepassingen:

		Gratis opslagruimte	Voor wie/wat?
	Google Drive	15 GB, samen met Google Foto's	Naadloze samenwerking met veel toepassingen
	iCloud	5 GB	Voor gebruikers van Apple en iPhone
	Microsoft OneDrive	5 GB	Voor laptopgebruikers, geïntegreerd in Windows
	Dropbox	2 GB	Individuele opslag
	Box	10 GB	Voor wie niet van de grootmachten houdt

## Hoe aan de slag met de cloud?

- Op Androidsmartphones zal automatisch een Driveapp geïnstalleerd staan, iPhones hebben sowieso een verbinding met iCloud.
- In de app kun je eenvoudig nieuwe mappen maken. Nieuwe bestanden sla je dan op in je Drive, in plaats van lokaal op je apparaat.
- In Gmail kun je kiezen voor de optie Bestand bijvoegen of Invoegen vanuit Drive. Ook om een document in een WhatsAppbericht toe te voegen, is Drive een optie.

## Bestanden mailen vanuit de Drive

Bestanden vanuit de Drive via mail versturen vergt enige handigheid. Kies bij de manier van delen 'iedereen met de link kan weergeven'. Anders moet de ontvanger een Googleaccount hebben.

Een beperkt aantal documenten die vaak verstuurd moeten worden (cv, diploma, ...) kun je gerust op het toestel zelf opslaan. In pdf neemt dat niet veel geheugenruimte in. Het maakt de klant ook zekerder om ermee te werken.

---

## Google Foto's

Via je online account kun je foto's automatisch laten opslaan in Google Foto's. Zo kun je regelmatig ruimte maken op je telefoon zonder dat je iets kwijt bent.



Tot en met mei 2021 kun je foto's in hoge kwaliteit onbeperkt opslaan in Google Foto's. Vanaf 1 juni 2021 is dat niet meer onbeperkt en tellen foto's wel mee voor de 15 GB gratis ruimte die je ter beschikking hebt.

Wat kun je doen voor wie veel foto's en filmpjes maakt?

Beperk de automatische back-up tot foto's van de camera, niet van WhatsApp.

Verwijder af en toe lange filmpjes die je toch niet wilt bewaren.

Meer opslagruimte is er vanaf 1,99 euro per maand, dit geldt dan voor alles binnen de Google account.

## Mohamed is een jonge veertiger uit Iran.

Hij is aan het einde van een artikel 60-traject wanneer hij bij mij komt voor tips om online te solliciteren. In Iran was hij mozaïeklegger en ook hier heeft hij al wat opdrachten gedaan. De mozaïeken die hij maakt, zijn prachtig. Ik ben onder de indruk.

In het gesprek toont hij mij foto's van zijn werk op zijn smartphone. Hij heeft veel foto's, maar hij kan ze nergens online delen met mensen of werkgevers. Als beginpunt stel ik voor een Drivemap te maken waarin hij alles kan verzamelen. Zo kan hij de foto's niet kwijtraken en heeft hij een soort portfolio.

Mohamed kan zijn portfolio nu delen met geïnteresseerde opdrachtgevers of werkgevers. De

link naar de Drivemap zet ik in zijn dossier in Mijn Loopbaan, zodat ook collega's op de hoogte zijn en een beeld hebben van de kwaliteit van zijn werk.

Door corona verloor ik Mohamed een tijdje uit het oog, maar mijn collega is van plan een Instagramaccount met hem te maken.



Voor creatieve profielen kan een online portfolio in de vorm van een map in de cloud of een sociale media-account een goede stap zijn om hun werk te delen met de wereld.





## Maps of een andere routeplanner?

Er bestaan verschillende routeplanners.

Voordelen van Google Maps:

- integratie met andere apps, bijvoorbeeld met de agenda
- voor alle vormen van vervoer (Waze daarentegen is meer gericht op de auto)
- goede en realtime informatie over het openbaar vervoer (eenvoudiger dan de app van De Lijn)
- optie Streetview

## Maps gebruiken in je begeleiding

Het is ook hier zinvol om het gebruik van Maps een vaste plaats te geven in je begeleiding.

Heeft je klant een sollicitatiegesprek of een andere belangrijke afspraak? Laat je klant dan tijdens jullie afspraak de route opzoeken. Laat hem de route direct vastpinnen, en de route is direct zichtbaar wanneer de app opnieuw geopend wordt. Zo verlaag je de drempel om de app ook effectief te gebruiken, want je hebt alles al samen voorbereid.

### Doelstelling

De klant kan:

- een route opzoeken
- details van een route bekijken
- een verbinding met het openbaar vervoer opzoeken
- een locatie opslaan en opgeslagen locaties gebruiken
- een veelgebruikte route vastpinnen

## Een locatie opslaan en opgeslagen locaties gebruiken

Laat je klant enkele veelgebruikte locaties opzoeken. Naast Start kun je op Opslaan klikken en je locatie opslaan in de Favorieten.

Bij Opgeslagen locaties onderaan in het startscherm vind je deze locaties terug. Je hoeft dan enkel op de locatie en Route te tikken, en je bent vertrokken.

## Offline routeplanning

Je kunt kaarten downloaden, waardoor je Google Maps gebruikt zonder dat je data verbruikt. Een kaart neemt maximaal 40 MB in beslag en blijft een jaar staan.

Voor realtime informatie over het openbaar vervoer heb je altijd data nodig.





### Doelstelling

- De klant kent het verschil tussen sms'en en sociale media.
- De klant kan een bericht versturen via een berichtenapp.
- De klant kan een foto of video doorsturen.
- De begeleider is zich bewust van de voor- en nadelen van bepaalde berichtenapps en kan de klant hierin ondersteunen.

## Verschillende berichtenapps

**Sms** heeft nog steeds het voordeel dat er geen internetconnectie nodig is. Ook klanten zonder 4G kunnen het bericht direct lezen.

**Mms** laat toe een afbeelding mee te sturen. Maar opgelet: dit is meestal buiten je abonnement en extra te betalen!

**WhatsApp** heeft als voordeel dat het veel gebruikers heeft en gebruiksvriendelijk is. Je kunt er ook berichtengroepen (voor meerdere bestemmingen) aanmaken. Nadeel is dat dit beheerd wordt door Facebook.

**WhatsApp Business** is een handige tool voor consulenten die hun privé- en werknummer hebben op 1 toestel. Zo kun je appen met klanten zonder dat je werk en privé door elkaar lopen. Er zijn bovendien handige extra functies: je kunt bijvoorbeeld openingsuren of een afwezigheidsbericht toevoegen.

Het gebruik van **Facebook Messenger** is zeker in een professionele context af te raden vanuit het oogpunt van privacy. Facebook verzamelt veel gegevens, ook persoonlijke informatie.

**Snapchat** is een berichtenapp die bij uitstek door jongeren gebruikt wordt, vanwege het vluchtige karakter, de grappige filters en de scores die je krijgt.

**Signal** is een opensourceversie en privacyvriendelijk alternatief voor WhatsApp, waarin geen gegevens verzameld worden. Ook hier zijn berichtengroepen mogelijk.

**Telegram** is een sterk opgekomen opensourcetoepassing, zoals Signal. Qua dataverzameling en privacy is Telegram vergelijkbaar met Signal.



## Ann is een vrouw van eind vijftig. Ze heeft geen smartphone en geen kennis van computers.







Ze komt bij mij omdat ze haar VDAB-dossier moet kunnen opvolgen. Ze heeft altijd in de zorg gewerkt als zorgkundige en voelt dat ze eigenlijk moet kunnen werken met bijvoorbeeld een digitaal patiëntendossier. De

bank ondersteunt geen papieren overschrijvingen meer en dat kost haar heel wat geld.

We hebben eerst samen gewerkt aan een aantal basisvaardigheden op de computer. Hier is het Digipunt een grote hulp geweest. Ze gaat elke week naar het Digipunt om te oefenen en komt bij mij om bij te leren en stapjes te zetten om haar VDAB-dossier op te volgen. Een hele klus, maar langzamerhand blijven dingen hangen.

Ze heeft nu een smartphone gekocht en leert ermee werken. Telefoneren met de smartphone was een eerste uitdaging, omdat er geen gewone knopjes meer zijn. Maar ze blijft proberen. Ze zet kleine stapjes, maar voelt zich toch al sterker staan in de digitale wereld.

## De bekendste berichtenapps

	WhatsApp		WhatsApp Business
	Facebook Messenger		Snapchat
	Sms		Signal



Digitaal leren kan voor sommige mensen veel tijd kosten. Heb geduld. Laat ze niet alles ineens doen, maar geef ze steeds een kleine opdracht om zelf te proberen. Laat iemand bijvoorbeeld eerst enkel eens een e-mailadres en een onderwerp intikken, terwijl je zelf de rest voor je rekening neemt. De volgende keer doe je een stapje extra. Ook als je iemand niet vaak ziet, elke oefenkans is waardevol. In een Digipunt kunnen ze oefenen tussen de begeleidingsmomenten door. Daar is ook ondersteuning mogelijk.



### Online identiteit

Bij het gebruik van sociale media in de context van werk zoeken, is het vooral belangrijk dat mensen zich bewust zijn van het beeld dat ze neerzetten van zichzelf.

Als begeleider is het belangrijk te beseffen dat je sociale media niet alleen kunt gebruiken om werk te zoeken, maar ook om gevonden te worden als kandidaat. In die zin is het een verlengde van het cv.

Werkgevers checken vaak socialemedia-accounts of googelen hun sollicitanten. Als er dan gênante foto's, lange klaagzangen of racistische commentaren te vinden zijn, kan dat een sollicitatie negatief beïnvloeden.

Anderzijds kun je je sociale media juist ook positief gebruiken om hobby's of betrokkenheid bij bepaalde zaken in de verf te zetten. Steeds meer wordt er immers via AI (artificiële intelligentie) gericht naar bepaalde profielen gezocht op sociale media. Op die manier kan het een voordeel zijn om bepaalde informatie (denk aan je leeftijd, beroep, regio, interesses) wél te delen.

#### Doelstelling

- De klant kan sociale media gebruiken om werk te zoeken.
- De klant is zich bewust van zijn online identiteit.
- De klant kan nuttige filmpjes opzoeken op YouTube.

#### Te veel informatie is niet goed, maar te weinig ook niet

Enkele tips om aan je online identiteit te werken:

- Googel jezelf.
  - Je kunt content vaak zelf verwijderen uit Google door bijvoorbeeld je privacy-instellingen aan te passen of ze zelf van een website te verwijderen.
  - Als dat niet gaat, kun je het aanvragen bij de website waar ze op staan.
  - Je kunt het ook aanvragen bij Google zelf.
- Zet je Instagram op privé, tenzij je dit echt voor je carrière gebruikt (zie verder).
- Beperk de meeste berichten die je post op Facebook tot je vrienden.

## Facebook

Facebook is de meest laagdrempelige tool voor de meeste volwassenen. Er zijn verschillende mogelijkheden om Facebook in te zetten in de zoektocht naar werk.

- Facebookgroepen als 'Werken in Gent' worden actief opgevolgd door werkgevers en bemiddelaars. Werkzoekenden kunnen hier vacatures vinden of zelf een oproep doen.
- Bedrijven hebben vaak ook een bedrijfspagina op Facebook. Ze posten er doorgaans vacatures. Door het bedrijf te volgen, ben je snel op de hoogte als er vacatures zijn.
- Je kunt ook gebruikmaken van je netwerk door een bericht of liefst een leuk filmpje (zoals een elevator pitch) te posten op je Facebookaccount.
- Als je organisaties of bedrijven volgt die je interesseren en je profiel invult, kun je interessante vacatures in je feed krijgen.



## LinkedIn

LinkedIn is gericht op de professionele context en heeft een aparte vacatureafdeling. Als jobcoach kan LinkedIn een rijke bron van informatie zijn waarmee je klanten kunt ondersteunen.

LinkedIn is niet voor alle klanten interessant. Voor de agrarische sector of dienstencheques bijvoorbeeld zal LinkedIn niet de beste bron zijn. Maar LinkedIn is zeker niet alleen voor hoogopgeleiden. Jobs in de administratie, logistiek en verzorging, winkelmedewerkers, technische profielen, zorgprofielen, zelfs jobs in de bouw vind je in LinkedIn op alle niveaus.

Met LinkedIn kun je bovendien jezelf online presenteren aan werkgevers, zonder dat je op Facebook of Instagram persoonlijke informatie moet delen.

Enkele handige functionaliteiten:

- bedrijven en interessante thematische groepen volgen
- je netwerk uitbreiden door vrienden van vrienden toe te voegen
- vacatures zoeken en rechtstreeks solliciteren



## Instagram

Instagram is vooral interessant voor creatievelingen en artiesten. Zij kunnen door foto's te posten op een publieke Instagramaccount zichzelf presenteren aan de wereld.

- Gebruik Instagram om een hedendaags portfolio aan te leggen.
- Bewerk je foto's zodat ze er professioneler uitzien.
- Vergroot je bekendheid door meer volgers te krijgen.



## YouTube

YouTube is niet direct een kanaal om werk te zoeken, maar het kan je werk als jobcoach wel ondersteunen!

- Heb je met je klant iets nieuws geprobeerd? Stuur de link door naar een YouTube filmpje, waarin alles nog eens uitgelegd wordt. Je hoeft dat niet zelf te maken, er bestaat enorm veel.
- Zoek samen een filmpje op dat uitleg geeft bij iets wat je aanleert. Zo leert de klant ook zelf zoeken.



## Een goede browser kiezen

Kies een kwalitatieve browser waar alle websites goed in werken, zodat je klant geen onnodige frustratie te verwerken krijgt.

- De meest gebruiksvriendelijke browsers anno 2021 zijn **Google Chrome** en **Firefox**.
- Op iPhones is ook **Safari** een eenvoudige en bruikbare optie.
- Chrome heeft het voordeel van de Google-integratie, Firefox heeft dan weer wat betere privacy-instellingen.
- Je kunt ook volledig anoniem surfen met **DuckDuckGo**, maar een browser die niets opslaat is voor digitaal laaggeletterde mensen vaak een nadeel, tenzij ze heel veel schrik hebben.

### Doelstelling

- De klant kan via de browser inloggen op websites.
- De klant gebruikt 1 kwalitatieve standaardbrowser.
- De klant herkent risico's bij het surfen.

## Stel in als standaardbrowser

Welke je ook kiest, stel de app in als standaardbrowser. Dit doe je in de appinstellingen van de smartphone: via Instellingen > Apps > Browserapp > Instellen als standaard.



**TIP**

Zorg ervoor dat linken uit een e-mail openen in de standaardbrowser en niet in het mailprogramma zelf. Vaak hebben klanten in hun browser een vaste link naar Mijn Loopbaan met een bewaard wachtwoord. Wanneer ze bijvoorbeeld op een link van VDAB tikken naar een vacature en ze blijven in Gmail, moeten ze hun wachtwoord opnieuw ingeven. Wanneer Mijn Loopbaan opent in de standaardbrowser waar hun gegevens opgeslagen zijn, lopen ze niet vast door een vergeten wachtwoord. Dat is weer een obstakel minder.

## Veilig online: basistips

Hier enkele basisprincipes om ervoor te zorgen dat klanten veilig surfen op het web:







- Veel pop-ups en knipperende reclame op een site zijn geen goed teken.
- Let ook op wanneer je direct doorgestuurd wordt naar een andere pagina.
- Download alleen apps uit Google Play of de App Store, niet zomaar van het internet.
- Check bij twijfel het webadres in de link of adresbalk: is de spelling correct?
- Voor online winkelen: check of er https gebruikt wordt. Je ziet dan een slotje met Secure en een link die start met https://.

- Waarschuwt je zoekmachine dat het niet veilig is? Luister dan.
- Bij de instellingen van je browser kun je extra beveiligingsopties kiezen. Dat is aan te raden voor klanten die het moeilijk vinden om het onderscheid te maken tussen veilige en onveilige sites.

Voor meer informatie en een online oefenmodule: [www.123digit.be/nl/didactische-tools/veiligheid-op-het-internet-interactieve-opleiding](http://www.123digit.be/nl/didactische-tools/veiligheid-op-het-internet-interactieve-opleiding).

---

## Bekendste browsers

	Google Chrome		Microsoft Edge
	Firefox		Samsung Internet
	Safari		DuckDuckGo





## Keep gebruiken in je begeleiding

In een begeleidingstraject maak je altijd afspraken met je klant. Bijvoorbeeld zaken die geoefend of sollicitaties die opgevolgd moeten worden. Laat de klant die afspraken zelf in zijn agenda zetten bij een bepaalde deadline. Of maak gebruik van een digitaal notitieblok zoals Keep. Op die manier werk je aan de organisatorische vaardigheden van je klant.



### Doelstelling

- De klant houdt to do's bij in de eigen smartphone.
- De klant kan hieraan foto's of opnames toevoegen.
- De klant kan een notitie met iemand delen.

## 1: Maak een lijstje

maak in Google Keep een lijstje van alle dingen die moeten gebeuren tegen jullie volgende afspraak. Maak gebruik van de afvinkvakjes, het is altijd fijn om iets te kunnen afvinken!



## Stap 2: Voeg een foto toe

heeft je klant voor een van de afgesproken taken bepaalde informatie of een document nodig? Voeg een foto toe aan de taak.



**TIP**

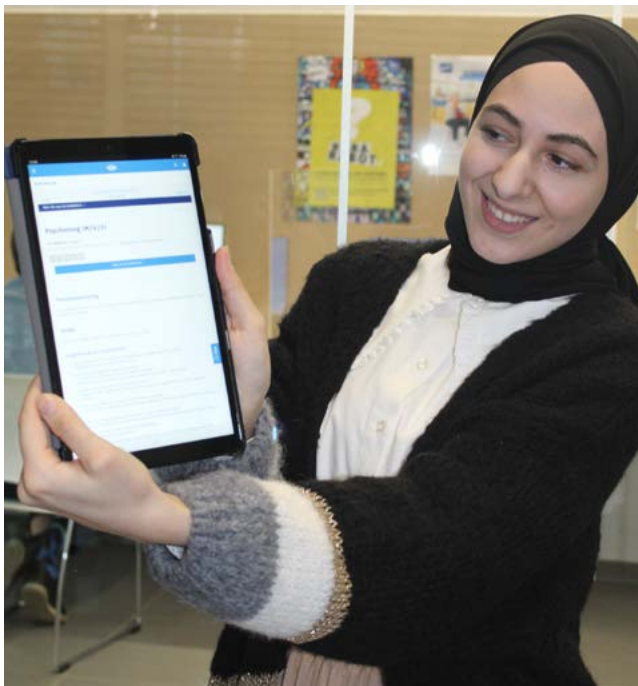
Keep is een app die niet alleen in de begeleiding, maar ook in veel andere levensdomeinen nuttig is: bijvoorbeeld voor de boodschappen, klusjes in het gezin, allerlei to do's, ... Zet dit in de kijker om je klant te motiveren



## Een scanner gebruiken in je begeleiding

Tijdens het begeleidingstraject zijn er momenten dat er een document ondertekend en per mail doorgestuurd moet worden: een contract, aanvraag, ziektebriefje, ... Wanneer klanten thuis geen computer met scanner hebben, moeten ze hiervoor altijd naar jou stappen.

Met een scanner op de smartphone kan je klant dit een stuk zelfstandiger en sneller doen. Bovendien is de kwaliteit veel beter dan bij het maken van een foto. En het bestand is in pdf-vorm een stuk kleiner om op te slaan of te versturen.



### Doelstelling

- De klant scant zelf documenten.
- De klant kan de gescande documenten in pdf-vorm mailen.

## Stap 1: Scan

Zorg voor voldoende licht. Let ook op de achtergrond.



## Stap 2: Sla op

Roteer indien nodig de pagina's tot ze juist staan. Geef het document een toepasselijke naam voor je het opslaat.



## Stap 3: Deel

Tik op het symbooltje voor Delen. Kies Een kopie delen. Kies nu de app waarlangs je het gescande document wilt delen, bijvoorbeeld e-mail of WhatsApp.

Naast Adobe Scan bestaat er Adobe Fill & Sign. Hiermee kun je via je smartphone of tablet een handtekening op een document zetten en het daarna doorsturen.



## Itsme gebruiken in de begeleiding

Itsme is een app op de smartphone die je elektronische identiteitskaart vervangt. Na registratie bij itsme staan je persoonlijke gegevens ook op de app. Je hebt geen eID en kaartlezer meer nodig. Steeds meer overheden en organisaties maken gebruik van itsme. Je kunt het gebruiken voor heel verschillende administratieve zaken: een digitaal contract ondertekenen, een betaling bevestigen, je belastingen aangeven, je carrièreoverzicht bekijken, solliciteren, je medisch dossier bekijken, ... Een overzicht vind je op [www.itsme.be/partners](http://www.itsme.be/partners). Het wordt dus makkelijker om samen snel administratieve zaken op te zoeken. En voor je klant om hier zelf zicht op te krijgen.

## Itsme installeren

Itsme installeren vraagt wat moeite. Maar eens je aangemeld bent, is het gebruik heel eenvoudig. De klant heeft hiervoor nodig: identiteitskaart of bankkaart, e-mailadres met wachtwoord, gsm-nummer, kaartlezer en liefst een computer. Bij digitaal laaggeletterde mensen installeer je dit dus best samen. Kies een veilige maar makkelijk te onthouden pincode.

Voor een volledig stappenplan: [www.123digit.be/nl/didactische-tools/hoe-maak-je-een-account-aan-op-itsme-via-eid](http://www.123digit.be/nl/didactische-tools/hoe-maak-je-een-account-aan-op-itsme-via-eid).

### Doelstelling

- De klant kan met de app itsme inloggen bij officiële instanties.
- De klant heeft op deze manier meer inzicht in de eigen gegevens

## Itsme gebruiken

Je klant kan nu bij alle partners van itsme inloggen met alleen de pincode of vingerafdruk.

Voorbeeld: een website vraagt je je telefoonnummer in te geven. Dan krijg je een melding in je itsmeapp. Bevestig de aanvraag en geef je pincode in, en je bent vertrokken. Soms krijg je ter bevestiging de vraag om een bepaald symbool aan te duiden, maar dit is niet talig en is eenvoudig vormgegeven.

**Let op: het is belangrijk dat je alleen acties bevestigt in itsme die je zelf geïnitieerd hebt. Aandacht geven aan het veilige gebruik van de app is dus ook hier van belang.**





### Videobellen als tool in de begeleiding

Videobellen is in 2020 erg nuttig gebleken. Er bestaan heel wat tools om te videobellen.

- Gebruik wat je klant kent. Maak de drempel voor je klant zo laag mogelijk.
- Om je klant te helpen via videobellen kun je hem zijn scherm laten delen. Zo kun je mee kijken en aanwijzingen geven. Dit kan niet in alle toepassingen.
- Steeds vaker is ook het sollicitatiegesprek een videocall. Een goede oefening dus.

### Mogelijkheden om 1-op-1 te videobellen

De eerder genoemde berichtenapps hebben meestal een (video)belfunctie. Deze toepassingen hebben gemeen dat je gewoon kunt inbellen bij een van je contactpersonen, al dan niet met camera. Bij WhatsApp en Signal kan videobellen ook in groep.

Ook Google Duo en Facetime zijn een optie, maar enkel voor 1-op-1 (video)gesprekken, en dit zowel op pc als smartphone. Je moet wel beschikken over respectievelijk een Google- of Appleaccount en berichten zijn niet mogelijk.

Geen van deze toepassingen kan een scherm delen.

#### Doelstelling

- De klant kan 1-op-1 videobellen.
- De klant kan deelnemen aan een groepsessie via videobellen.
- De klant is zich bewust van de basisprincipes bij het videobellen.

### Tools om te videobellen

Op professioneel vlak zijn er tal van mogelijkheden om te videobellen. Dit zal vooral afhangen van wat je organisatie gebruikt. Door de mogelijkheid om een scherm te delen, is dit zeer bruikbaar bij de begeleiding. En uiteraard ook voor groepen.

We denken dan aan MS Teams van Microsoft (gebruikt door de Stad Gent, Compaan, ...), Google Meet (VDAB), Zoom (wat moeilijker voor digitaal laagvaardige klanten), Skype (vaak goed gekend door nieuwkomers) en Jitsi Meet.

Alleen als je organisatie beschikt over een zakelijke Googleaccount kun je via Google Meet klanten zonder Googleaccount bereiken.

Deze toepassingen kunnen zowel op lap- en desktop, als via de smartphone gebruikt worden.

De klant moet wel telkens uitgenodigd worden of een deelnamecode toegestuurd krijgen. Enkel Jitsi werkt met een link met naam, die hergebruikt kan worden.



## Basisprincipes bij het videobellen

Moet je klant videobellen voor een sollicitatie? Help bij de voorbereiding:

- Zorg voor een rustige omgeving, zodat je de ander goed kunt verstaan.
- Zorg voor stabiel internet (ga eventueel naar een Werkpunt of Digipunt).
- Een headset (oortjes met microotje) vermindert achtergrondgeluid.
- Check of je geen tegenlicht hebt en goed zichtbaar bent (gezicht volledig in beeld).
- Denk na over de achtergrond.
- Wees op tijd, zodat je rustig kunt checken of alles werkt.



## Videobellen in groep

Hiervoor raden we Jitsi Meet aan. Dit opensourceplatform is erg eenvoudig in gebruik. Op de smartphone kan het in de browser of via de app. Je hebt alleen een link nodig en je bent vertrokken. Het is bovendien heel veilig.

Voor een handleiding om te videobellen in groep met Jitsi Meet, kijk op <https://stad.gent/nl/gent-stad-werking/digitaal-werkt>.

## Scherm delen en overnemen

Sommige klanten staan argwanend tegenover het delen van hun scherm, omdat ze bang zijn dat je op die manier toegang hebt tot al hun gegevens. Dat is echt niet zo, en zij kunnen zelf het delen stoppen! Benoem dit zeker als je een klant vraagt om een scherm te delen.







In Teams kun je (soms) ook toelating vragen om het door de klant gedeelde scherm over te nemen. Dit kan handig zijn als je bijvoorbeeld in Mijn Loopbaan wilt tonen hoe je de sollicitatiestatus aanpast en wat extra informatie wilt schrijven. Probeer dit echter zoveel mogelijk te vermijden of doe dit alleen als er 100 % vertrouwen is. Ook dan kan de klant dit altijd afsluiten!

Met een toepassing als TeamViewer of Google Remote Desktop Control kun je vanop afstand een computer overnemen. Denk bijvoorbeeld aan de IT-helpdesk van je eigen organisatie. Dit kan in sommige gevallen nuttig zijn, maar evenzeer bedreigend voor de klant. Denk dus goed na vooraleer je dit gebruikt. En maak hier goede afspraken over.





## Veelgebruikte toepassingen voor videobellen

	MS Teams		Zoom
	Google Meet		Jitsi Meet
	Skype		WhatsApp







## Mijn Loopbaan gebruiken in de begeleiding

Het spreekt voor zich dat het gebruik van Mijn Loopbaan (MLB) voor burgers een belangrijk instrument is. Niet alleen door de verplichte inschrijving als werkzoekende, maar ook voor de verschillende tools die eraan verbonden zijn.

De inhoud zelf gaan we hier niet behandelen. Wel enkele tips hoe je je klant kunt ondersteunen in het gebruik van MLB.



## Tips om de klant gebruik te laten maken van MLB

- Een e-mailadres is noodzakelijk om het eigen dossier te beheren. Het **wachtwoord** voor MLB (bestaande uit minstens 12 tekens waarvan minstens 1 hoofdletter, 1 letter en 1 cijfer en geen speciale tekens) maakt het voor sommigen moeilijk. Voor andere toepassingen hebben ze net wel een speciaal teken nodig of minder dan 12 karakters of ... Ezelbruggetjes maken is dan wel nodig. Of inloggen via itsme, want ook VDAB biedt deze mogelijkheid (voorlopig als optie) aan.

- Laat de klant een **snellink** maken in de browser of op het bureaublad van de pc. Ook op de smartphone kan vanuit de meeste browsers een rechtstreekse link gemaakt worden op het startscherm, zodat de klant in één beweging in zijn account kan.

## Doelstelling

- De klant kan in Mijn Loopbaan zijn gegevens (persoonsgegevens, competenties, ervaring) aanpassen.
- De klant kan zijn cv genereren, publiceren en downloaden.
- De klant kan vacatures opslaan en daarna de sollicitatiestappen toevoegen.

- Wil je de klant meekrijgen om er zelf mee aan de slag te gaan? Werk dan in het begeleidingsgesprek waarin je de tool overloopt steeds in de **burgerversie** in plaats van samen de consulentenversie te bekijken. De klant ziet een aantal dingen immers anders. Denk maar aan de extra flappen die je als consulent hebt.
- Zorg in je kantoor voor een extra toetsenbord voor de klant. Zo kun je meteen coronaveilig werken. Met de smartphone kun je projecteren via SmartView of scherm delen via een videogesprek.
- In MLB kan de klant een **cv genereren** op basis van de ingevoerde gegevens. Enkel dat cv kan gepubliceerd worden in de cv-databank. Afhankelijk van het profiel van je klant kan dat voldoende zijn.



- Soms is het echter goed om een **eigen cv** openbaar te maken. Dit cv (bij voorkeur in pdf) kun je vanuit de cloud delen. Deel dan niet een enkel document, maar een map. Als het cv verandert, hoef je alleen het oude cv in de gedeelde map te vervangen door het nieuwe cv. De link naar de map blijft ongewijzigd. In deze map kun je ook andere documenten of foto's zichtbaar maken. Voeg de link toe aan Profiel op internet (website in de consulentenversie). De deelbare link is meestal lang en moeilijk. Verkort ze dan via een gratis toepassing als bit.do of bitly.com tot bijvoorbeeld: <http://bit.do/portfolio-naam>

- Vergeet ook niet samen met de klant het **eigen cv op te laden** in het dossier. En dit zowel in pdf- als in Wordvorm (of een ander tekstverwerkingsbestand). Als de klant dit cv later moet aanpassen, vindt hij of zij dit altijd terug.

- Het is ook handig voor de klant om **belangrijke documenten online** te hebben: een visum om te werken in de zorg, een heftruckattest, de gelijkwaardigheidsverklaring van een buitenlands diploma, ... Deze zijn niet zichtbaar voor een werkgever, maar kunnen door de klant op die manier wel snel teruggevonden worden.

## UIT DE PRAKTIJK: BERTRAND

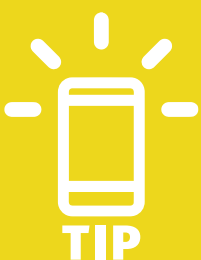
### Bertrand ken ik al jaren. Hij is arbeider, eind veertig, heeft soms eens werk, vaak ook niet.

Af en toe springt hij binnen om zijn cv aan te passen. Hij had enkel een eenvoudige gsm. Op een dag komt hij bij mij langs omdat hij een smartphone heeft gekocht. Hij is er echter in geslaagd om zijn simkaart er ergens gewoon in te proppen. Die was dus al direct kapot.

Hij heeft vorig jaar een computer gekregen via Recup PC. Daar was hij erg blij mee. Alleen wist hij zijn wachtwoord niet meer. Dat was dus al een eerste taak voor ons. Intussen vergeet hij zijn wachtwoord niet meer.

Nu komt hij af en toe langs om te leren de e-mails van VDAB te lezen en erop te reageren. Vaak help ik hem dan ook om een paar betalingen te doen. Ik heb bijvoorbeeld snelkoppelingen voor hem in zijn browser gezet, zodat hij niet te veel hoeft te zoeken. Nu wil hij graag leren om online iets te bestellen.

Steeds meer voel ik, bijvoorbeeld in het nieuwe Digipunt Rabot, dat mensen langskomen vanuit een gevoel dat ze niet anders meer kunnen, omdat de bank of andere instanties hen dwingen om zaken digitaal te regelen. Een goede ondersteuning van de Digipunten is daarom erg belangrijk en waardevol. Vaak is de bereidheid er bij digitaal laaggeletterde mensen wel, maar is het voor velen van hen gewoon enorm moeilijk. Die mensen blijven langskomen als ze weten dat ze ergens hulp kunnen vinden. En het is moedig van hen dat ze blijven proberen. Als begeleider vraagt het gewoon veel geduld.









Je hoeft mensen niet altijd alles te leren. Vertrek van het concrete, van iets wat ze nu nodig hebben. Zie het digitale niet als iets wat het contact met je klant in de weg staat, maar als een middel om dat contact te versterken en meer samen te werken met je klant.

## Vaak gebruikte symbolen

	Instellingen	Hier staan de algemene instellingen, zoals taal, tijd, veiligheid, welke apps meldingen mogen sturen, ...
	Wifi	Connecteren met je thuismodem (Telenet, Proximus, ...) of via een openbaar netwerk
	Mobiele data	Let op voor de kosten van downloaden en videobellen wanneer je mobiele data gebruikt
	Bluetooth	Je kunt hiermee connecteren met bijvoorbeeld een speaker of draadloze oortjes om muziek te beluisteren
	Vliegtuigstand	Alle in- en uitgaande signalen worden uitgezet. Je kunt niet bellen/gebeld worden of sms'jes versturen/krijgen. Maar bijvoorbeeld wel offline gamen of muziek beluisteren
	Mobiele hotspot	Je kunt je 4G gebruiken om op een ander apparaat te surfen (bijvoorbeeld op je laptop). Let op het verbruik

## Bewerkingen

	Hamburger	Menu openen. Teruggaan naar het overzicht
	Plusteken	Iets nieuw maken
	Favorieten	Dingen die je vaak gebruikt
	Contacten	Gegevens van de mensen die je kent
	Kopiëren	Een extra exemplaar maken
	Knippen	Iets weghalen
	Vorige	Teruggaan. Iets ongedaan maken

	Volgende	Vooruitgaan
	Bestand	Document, foto of video
	Vergrootglas	Iets zoeken
	Prullenbak	Iets verwijderen
	Helpmenu	Opzoeken hoe iets moet
	Delen	Een bestand delen via een andere app met andere mensen
	Microfoon	Geluid opnemen
	Camera	Een foto maken
	Paperclip	Een bijlage toevoegen
	Papieren vliegtuigje	Een mail versturen
	Drie puntjes	Uitklaplijstje met extra functies
	Telefoon	Bellen
	Videocamera	Videobellen



# CONTACT

## **Digitaal Werkt!**

Stad Gent, Dienst Werk en Activering  
werkenactivering@stad.gent

Maria Euwema  
maria.euwema@stad.gent

<https://stad.gent/nl/gent-stad-werking/digitaal-werkt>  
[www.facebook.com/ict.steward](http://www.facebook.com/ict.steward)