

DOCENTENHANDLEIDING

DIGISTERKER-CURSUS

Werken met de
digitale overheid

Let op!

De informatie in deze docentenhandleiding is met zorg samengesteld door Stichting Digisterker. We vernieuwen de informatie als dat nodig is. Maar u kunt er niet van uitgaan dat de informatie overal in deze handleiding helemaal compleet, nieuw en juist is. Zorg er dus voor dat u zeker weet, dat u gebruik maakt van de meest recente versie van deze handleiding.

U mag de informatie in deze handleiding niet zomaar kopiëren of verspreiden. U moet daarvoor eerst toestemming vragen aan Stichting Digisterker.

INHOUDSOPGAVE

1.	Inleiding	1
2.	Opzet van de cursus	3
3.	Omgaan met veiligheid en privacy	7
4.	Vorbereiding en uitvoering van de cursussen	11
5.	Didactiek voor Digisterker-docenten	15
BIJLAGE 1: Checklist organisatie cursus		21
BIJLAGE 2: Waar vind ik alles?		23
BIJLAGE 3: Checklist lessen		25
BIJLAGE 4: Voorbeeld lesplan standaard Digisterker-cursus		29
Brochure 'Docentenprofiel en docententraining'		33
Brochure 'Veilig omgaan met DigiD voor, tijdens en na de cursus – Houd uw DigiD geheim'		37
Brochure 'Digisterker voor vluchtelingen'		39
Registratieformulier Digisterker-docententraining		41

1. Inleiding

De overheid doet steeds meer zaken via het internet. Of het nu gaat om het aanvragen van huurtoeslag, om werk zoeken of om het doorgeven van een verhuizing. De overheid probeert hiermee de selfservice van burgers, bedrijven en organisaties te stimuleren. Niet iedereen beschikt over voldoende digitale vaardigheden om mee te kunnen doen in de toenemende digitaliserende samenleving.

Om de groep van minder digitaal vaardigen te ondersteunen, is de cursus 'Digisterker – Werken met de digitale overheid' ontwikkeld. Cursisten doen hier in een kleine groep stapsgewijs ervaring op met belangrijke vaardigheden voor het werken met de digitale overheid. De cursus gaat bijvoorbeeld over het aanvragen en gebruiken van DigiD en het zoeken en vinden van informatie op overheidswebsites. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het aanvragen van een toeslag.

Overheden houden diverse gegevens van Nederlanders bij. De cursus gaat dieper in op het gebruik van persoonlijke omgevingen van overheidsorganisaties, de 'mijn-omgevingen'. Ook is er in de cursus aandacht voor diverse wegwijzers zoals overheid.nl, een wegwijzer naar informatie en diensten van alle overheden. Ook regelhulp.nl, een wegwijzer naar zorg en ondersteuning, wordt behandeld. Naast de landelijke overheidsdienstverlening gaat de cursus ook in op de digitale dienstverlening van de eigen gemeente van de cursist.

Deze docentenhandleiding geeft suggesties hoe u de cursus kunt voorbereiden. We besteden daarbij extra aandacht aan een veilige cursusomgeving, zowel voor u als voor de cursist.

Heeft u na het lezen van de docentenhandleiding nog vragen? De medewerkers van Stichting Digisterker staan u graag te woord. Zij zijn op werkdagen bereikbaar via: 053 – 20 30 062 en info@digisterker.nl. Of kijk voor meer informatie op digisterker.nl.

2. Opzet van de cursus

In de cursus 'Digisterker – Werken met de digitale overheid' maken cursisten kennis met de digitale dienstverlening van de overheid. Ze leren hoe ze daar gebruik van kunnen maken en wat ze kunnen verwachten. De cursus vindt plaats in een cursusruimte waar iedere cursist de beschikking heeft over een eigen computer/laptop. Twee of meer docenten (begeleiders) verzorgen de cursus. Voor DigiD, MijnOverheid en de DigiD app zijn oefenomgevingen beschikbaar. Cursisten kunnen hier veilig oefenen met het aanvragen, activeren en gebruiken van een DigiD. En het installeren, activeren en gebruiken van de DigiD app. Cursisten gaan daarnaast ook aan de slag met hun eigen gegevens op echte overheidswebsites. Het veilig leren werken met vertrouwelijke gegevens is daarom een belangrijk onderdeel van de cursus. In deze docentenhandleiding besteden we hier later uitgebreid aandacht aan.

De doelgroep

De doelgroep van de cursus bestaat uit mensen die het werken met de digitale overheid lastig vinden en/of voor wie het werken hiermee nieuw is. Meestal hebben deze mensen beperkte internetvaardigheden. Hoewel de cursus geschikt is voor jong en oud, zijn deelnemers van deze cursus vaak al wat ouder en hebben zij weinig ervaring met het werken met de computer en met internet. Tijdens de cursus komen daarom ook vaak algemene internetvaardigheden aan bod. Hoe kan ik iets vinden op een website? De cursus beoogt, mensen voldoende 'digitaal zelfvertrouwen' te geven zodat ze zo zelfstandig mogelijk met de digitale overheid kunnen werken.

Het werkboek

Aan het begin van de eerste bijeenkomst ontvangt elke cursist een werkboek. Hierin is aandacht voor verschillende soorten digitale dienstverlening van de overheid. In het werkboek zijn voorbeelden en oefeningen opgenomen. We raden aan de modules in de voorgestelde volgorde te behandelen. In de modules wordt namelijk qua kennis en vaardigheden op eerdere modules voortgebouwd. Er zijn wel mogelijkheden om binnen de modules onderwerpen uit het werkboek weg te laten. We komen daar later op terug, als u het cursusmateriaal gaat samenstellen.



Digisterker

WERKBOEK BIJ DE CURSUS
Werken met de digitale overheid

Berg en Dal
de Bibliotheek Gelderland Zuid

Module 4 - Gebruiken - mijn-omgevingen

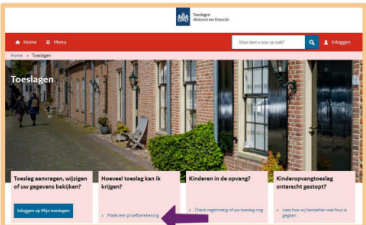
4.4 Mijn toeslagen gebruiken (Belastingdienst)

Wat kunt u allemaal op deze website?

- Informatie vinden over de verschillende toeslagen.
- Een toeslag aanvragen of veranderen.
- Informatie vinden over hoe u een toeslag terugbetaalt als u te veel heeft gekregen.
- Berekenen of u recht heeft op een toeslag.

U gaat in de volgende stap berekenen of u recht heeft op een toeslag. Dat kan met de proefberekening. Daarmee berekent u hoeveel toeslag u kunt krijgen. U kunt de proefberekening ook gewoon uitproberen. De proefberekening is alleen voor uzelf. U vraagt de toeslag dus nog niet aan met de proefberekening.

Klik op **Maak een proefberekening**. Zie bij de pijl in de afbeelding hieronder.



Klik daarna op **Start de proefberekening**, zie hieronder bij de pijl.



Module 4 - Gebruiken - mijn-omgevingen

4.5 MijnOverheid en de Berichtenbox gebruiken

Oefen nu zelf!

Hieronder staan 6 oefeningen. Voor de oefeningen 1, 3 en 4 moet u inloggen op MijnOverheid. Bij oefening 2 moet u de 'Berichtenbox app' downloaden. Bij de oefeningen 5 en 6 maakt u gebruik van [overheid.nl](#).

Oefening 1: Instellingen van uw Berichtenbox veranderen

Situatie
Stel, u wilt alle berichten van de RDW (Rijksdienst voor het Wegverkeer) in de 'Berichtenbox' ontvangen.

Opdracht
Log in op MijnOverheid. Geef in 'Instellingen' aan dat u berichten van RDW in de 'Berichtenbox' wilt ontvangen. Wilt u dit in het echt lever niet? Verander het dan daarna, zodat u geen berichten van RDW in de 'Berichtenbox' krijgt.

Oefening 2: De Berichtenbox app gebruiken

Situatie
U maakt regelmatig gebruik van een smartphone en/of tablet. En u wilt digitale post van de overheid lezen zonder eerst in te loggen op MijnOverheid. U kunt dan gebruik maken van de 'Berichtenbox app'. Is er nieuwe post dan ontvangt u hiervan een melding. Om de 'Berichtenbox app' te kunnen gebruiken, moet u een paar stappen doorlopen.

Opdracht
Download de 'Berichtenbox app'. Bekijk welke stappen u moet volgen om de 'Berichtenbox app' daarna ook echt te kunnen gebruiken.

Andere mijn-omgevingen
Bijna alle overheidsorganisaties hebben een mijn-omgeving. In de volgende oefeningen maakt u kennis met een aantal van die mijn-omgevingen.

Oefening 3: Uw pensioenoverzicht bekijken

Korte uitleg
Op [mijnpensioenoverzicht.nl](#) kunt u zien hoeveel pensioen u heeft opgebouwd. En hoeveel u ongeveer krijgt als uw situatie de komende jaren hetzelfde blijft. Heeft u bij verschillende fondsen pensioen opgebouwd? Dan kunt u dat allemaal zien op deze website. U kunt ook zien hoeveel ADW u heeft opgebouwd bij de Sociale Verzekeringsbank. En u kunt zien wat uw familie krijgt als u overlijdt.

Opdracht
Log in op MijnOverheid. Zoek naar uw pensioenoverzicht en bekijk uw gegevens.

Het werkboek is opgebouwd uit 5 modules:

- Module 1: Beginnen
- Module 2: Zoeken en vinden
- Module 3: Aanvragen
- Module 4: Gebruiken – mijn-omgevingen
- Module 5: Meer leren?

Elke module bevat:

- een korte motivatie en samenvatting van de inhoud van de module
- de voorwaarden – wat heb je nodig en wat moet je weten om de module te kunnen volgen
- de onderwerpen/thema's, met per onderwerp/thema
 - o leerdoelen voor de cursist
 - o een overzicht van de uit te voeren stappen
 - o een stap voor stap toelichting aan de hand van een uitgewerkt voorbeeld
 - o tips en aandachtspunten
 - o oefeningen
 - o een samenvatting

Daarnaast bevat het werkboek twee bijlagen:

- De brochure 'Veilig omgaan met DigiD voor, tijdens en na de cursus' met aanwijzingen en tips over veilig DigiD-gebruik.
- Een overzicht van handige websites en apps van de overheid.

De inhoud van het werkboek wordt regelmatig geactualiseerd naar aanleiding van wijzigingen van overheidswebsites.

De bijeenkomsten

De cursus is (meestal) verdeeld over vier bijeenkomsten. Iedere bijeenkomst duurt ongeveer twee uur, met halverwege een korte pauze. Eventueel is er voor of na afloop van een bijeenkomst gelegenheid voor ondersteuning bij specifieke problemen bij het werken met de digitale overheid. Bijvoorbeeld het lezen van een e-mail of het activeren van DigiD.

In de bijeenkomsten behandelt u de modules en kunt u gebruik maken van de bijbehorende PowerPoint-presentaties en online Digisterker Docenten Demo's. De opbouw van de behandeling van een module is steeds: korte uitleg van het onderwerp, voordoen door de docent en daarna zelf doen door de cursist. Verder kunt u cursisten laten werken aan oefeningen aan het eind van elk hoofdstuk.

The left screenshot is a title slide for 'DigiD aanvragen en activeren' (Module 1). It features a purple header and footer, a central title in purple, and several yellow icons (lightbulb, magnifying glass, document, etc.) scattered around. The right screenshot is a detailed flowchart titled 'DigiD aanvragen en activeren' with 11 numbered steps:

1. Ga naar digid.nl
2. Klik op Aanvragen
3. Vul uw burgerservicenummer in
4. Vul uw persoonlijke gegevens in
5. Kies uw gebruikersnaam en wachtwoord
6. Vul uw telefoonnummer in (voor sms-controle)
7. Geef uw e-mailadres op
8. Verstuur uw gegevens
9. Vul de sms-code in
10. Ontvang DigiD-informatie via de post
11. Activeer uw DigiD

Steps 1-6 are on the left, and steps 7-11 are on the right, connected by a dashed line. Each step includes a small icon representing the action.

De opzet van een cursusbijeenkomst ziet er als volgt uit:

- Samenvatten vorige bijeenkomst en bespreken oefenstof of huiswerk.
- Korte toelichting van het thema van de module en, waar relevant live, voorbeelden laten zien.
- Benoemen leerdoelen.
- Introduceren van de onderwerpen van de module.
- Bij stappenplannen:
 - o Eerst de stappen laten zien en toelichten.
 - o Het stappenplan laten zien en samenvatten.
- Oefenen met de stof en met de oefeningen uit het werkboek.
 - o Cursisten aan het werk laten gaan door het zelf te doen. Docent biedt hulp waar nodig.
 - o Meegeven van extra oefenstof of huiswerk voor de volgende bijeenkomst.
 - o Afsluiten module.

Opmerking: *tijdens cursusbijeenkomsten komt het regelmatig voor dat cursisten algemene vragen stellen over het gebruik van internet. Bijvoorbeeld "Hoe moet ik cookies verwijderen?" Of dat cursisten vragen stellen over onderwerpen die niet in de cursus aan bod komen.*

Uiteraard kunt u op deze vragen ingaan en uw PowerPoint-presentaties hierop aanpassen. Ook kunt u cursisten verwijzen naar andere bronnen, zoals:

- *de website van SeniorWeb, waar u een duidelijke uitleg vindt over uiteenlopende onderwerpen: seniorweb.nl/tips-en-uitleg*
- *de uitleg en instructiefilmpjes van Leer Zelf Online en Oefenen.nl over onderwerpen als internetbankieren, gezondheid, openbaar vervoer, geld, et cetera: leerzelfonline.nl en oefenen.nl*
- *de oefenprogramma's van Oefenen.nl voor het oefenen van digitale vaardigheden, zoals Klik & Tik: oefenen.nl*

3. Omgaan met veiligheid en privacy

Tijdens de cursus begeleidt u cursisten die digitaal gaan leren werken met hun persoonlijke gegevens. Daarnaast zullen zij inloggen met hun persoonlijke gebruikersnaam en wachtwoord voor DigiD. In deze handleiding geven we u gedragsregels en praktische handvatten om de cursus 'Digisterker – Werken met de digitale overheid' veilig te kunnen geven'.

Waarom belangrijk?

De cursisten leren tijdens de cursus op een veilige manier omgaan met de digitale overheid. Het is belangrijk te voorkomen dat anderen ongewild inzage krijgen in hun persoonlijke gegevens (privacy). Of dat iemand misbruik kan maken van hun gegevens (veiligheid). Voor u als docent is het belangrijk dat u niet de indruk wekt misbruik te kunnen maken van de persoonlijke gegevens die u te zien krijgt. Het is belangrijk om te voorkomen dat cursisten zich onprettig voelen tijdens de cursus, met name wanneer u hen helpt. Daarmee wordt ook u als docent beschermd tegen mogelijke klachten van cursisten. Klachten van cursisten kunnen ook het imago schaden van de organisatie waarvoor u de cursus verzorgt. U speelt als docent een cruciale rol in het geven van vertrouwen in veiligheid en in het voorkomen van incidenten en klachten. Zorg dat u zelf het goede voorbeeld geeft, door zorgvuldig met de privacy van cursisten om te gaan: goed voorgaan doet goed volgen.

Cursuslocatie

Het is belangrijk dat u bij aanvang controleert of de cursusruimte voldoende veilig is om de cursus te geven. Het moet voor u mogelijk zijn om instructies te geven zonder op het scherm van uw cursisten te kijken. Ze moeten kunnen werken zonder direct zicht te hebben op het scherm van medecursisten. Schuif indien nodig met meubilair en computers om meer privacy te creëren. U kunt ook schotten tussen de computerschermen (laten) plaatsen. Wanneer er geen schotten zijn, kunt u cursisten vragen om bijvoorbeeld een tas tussen de werkplekken te zetten.

Cursisten moeten verder op een beveiligd computernetwerk kunnen werken, bijvoorbeeld op een met een wachtwoord beveiligd wifi-netwerk of een vast netwerk.

Met twee docenten

Cursisten hebben vaak veel behoefte aan begeleiding. We raden daarom aan om de cursus altijd met (tenminste) twee docenten (begeleiders) te geven. Hiermee voorkomt u bovendien dat cursisten u ten onrechte beschuldigen van het onzorgvuldig omgaan met persoonlijke gegevens. U hebt immers een mededocent die kan verklaren wat er in de betreffende situatie is gebeurd.

Het geven van instructies

Zorg dat u tijdens het geven van instructies zoveel mogelijk aan de andere kant van de beeldschermen staat. Probeer er dus voor te zorgen dat u zagezegd 'voor de klas staat' en niet achter de cursisten. Daarmee voorkomt u dat u (per ongeluk) op het scherm van de cursisten kijkt. Voorkom ook dat u de muis en het toetsenbord van de cursist overneemt, bijvoorbeeld door uw handen op de rug te houden. Kijk demonstratief weg als cursisten inloggen met hun DigiD: u mag en wilt hun inloggegevens niet zien. Zo maakt u ook duidelijk dat cursisten zelf verantwoordelijk zijn voor het gebruik van hun DigiD: "DigiD is privé".

Medecursisten

Ook voor cursisten geldt dat ze nooit zomaar, zonder expliciete toestemming, op de beeldschermen van medecursisten mogen kijken. Dus ook wanneer cursisten graag willen meekijken met de uitleg die u aan een andere cursist geeft of wanneer zij een medecursist willen helpen, horen zij dit eerst te vragen. Wijs cursisten erop hoe zij de privacy van medecursisten kunnen respecteren en corrigeer gedrag dat deze privacy schendt.

Ook wanneer u ziet dat cursisten onderling erg gemakkelijk met elkaar meekijken op het scherm en hier geen probleem mee lijken te hebben, moet u dit weer even benoemen. Het is niet erg als de cursisten elkaar een handje helpen, maar in principe bent u de docent en geeft u instructies en hulp. Dit vergroot de veiligheid en het veilige gevoel bij cursisten.

Hulpvraag

Cursisten zullen vaak uw hulp vragen tijdens de cursus. Als docent weet u van tevoren niet welk scherm de cursist geopend heeft. Aangezien de cursist zelf makkelijk vergeet dat er vertrouwelijke informatie op zijn beeldscherm staat, is het belangrijk dat u elke keer even vraagt of het goed is dat u meekijkt. Gewoon als geheugensteuntje voor de cursist. Cursisten mogen u hier natuurlijk ook op wijzen als u dit vergeet.

Cursist: "Kun je even helpen? Ik wil graag mijn gegevens bij de SVB bekijken, maar weet niet hoe ik dat moet doen."

Docent: "OK. Ga naar svb.nl. Daar rechts klikt u op de DigiD-knop. U kunt nu inloggen, ik kijk even de andere kant op omdat ik uw login en wachtwoord niet hoeft te weten."

Cursist: "Goed. Ik ben ingelogd."

Docent – kijkt niet mee: "Als het goed is ziet u nu uw persoonlijke gegevens, klopt dat?"

Cursist: "Ja dat klopt. Wil je even meekijken?"

Docent: "Dat zijn vertrouwelijke gegevens. Weet u het zeker?"

Cursist: "Ja hoor – er is niets spannends aan."

Herhalen

Maak de cursisten regelmatig attent op het belang van het geheimhouden van de eigen inloggegevens en de privacygevoeligheid van persoonlijke gegevens. Dit betekent dat u niet zult meekijken bij het aanmaken, activeren of inloggen van DigiD. Daarnaast is het nooit vanzelfsprekend dat u meekijkt op de schermen wanneer hier persoonlijke gegevens op staan.

Aan het begin van de cursus krijgen cursisten een instructie waarin de basisprincipes voor veiligheid tijdens de cursus worden uitgelegd. Uitgangspunt voor de uitleg is de brochure 'Veilig omgaan met DigiD voor, tijdens en na de cursus', die cursisten achterin hun werkboek vinden. Wijs cursisten daarop. De brochure staat ook achterin deze docentenhandleiding.

De ervaring leert dat cursisten deze instructie gemakkelijk weer vergeten. Ze zijn immers met een nieuwe en voor hen erg uitdagende en spannende cursus bezig. Daarom is het van belang dat u tijdens de cursus regelmatig een moment inbouwt waarin u de veiligheidsaspecten weer even samenvat.

DigiD aanvragen, activeren en inloggen

Het aanvragen en activeren van DigiD en het inloggen met DigiD verdient extra veiligheidsmaatregelen. DigiD doet er alles aan om het gebruik ervan veilig te houden. Maar u kunt hier zelf ook aan bijdragen. Op digid.nl/veiligheid staat hierover meer informatie.

Zorg dat u nooit meekijkt bij het aanmaken en activeren van gebruikersnaam en/of wachtwoord!

Daarnaast kunt u, afgezien van algemene tips voor het maken van goede wachtwoorden, ook niet helpen bij het kiezen van een wachtwoord. Ook tijdens het inloggen met DigiD mag u niet helpen of meekijken. In het werkboek dat bij de cursus hoort, staat een uitgebreide beschrijving voor het kiezen van een goed wachtwoord.

De doelgroep waar u mee werkt, heeft meestal een erg beperkte kennis van internet, internetgebruik en veiligheid die daarbij hoort. Het is daarom aan u als docent om voor deze veilige omgeving zorg te dragen. Cursisten zullen u regelmatig om hulp vragen in situaties dat dit niet gepast is omdat hun privacy daarmee in gevaar komt. Als gedragsregel kunt u aanhouden dat u nooit meekijkt bij het aanmaken, activeren of inloggen op DigiD. Natuurlijk is het niet wenselijk dat cursisten met de cursus stoppen omdat zij zonder hulp niet verder komen, of nog onzekerder worden. De drempel om mee te doen en mee te blijven doen moet zo laag mogelijk blijven. Wijs hen op de oefenmogelijkheden van 'Oefenen met DigiD' en 'Oefenen met de DigiD app', tijdens de cursus of thuis: oefenenmetdigid.nl en oefenenmetdigid.nl/app.

Uw eigen DigiD

In verband met uw veiligheid, raden we u af om tijdens de cursus gebruik te maken van uw eigen DigiD of die van iemand anders. Dat is ook niet nodig, omdat u gebruik kunt maken van de PowerPoint-presentaties waarin de schermafbeeldingen zijn gebruikt. U kunt natuurlijk bij de voorbereiding thuis wel gebruik maken van uw DigiD en daar uw eigen schermafbeeldingen voor de PowerPoint-presentaties van maken. Let er dan op, dat u in deze afbeeldingen uw persoonlijke informatie onzichtbaar maakt.

Praktische tips en voorbeelden

Tijdens de cursus kunt u met situaties te maken krijgen waar u niet op voorbereid bent. Het is vooral lastig wanneer u tegen veiligheidsproblemen aanloopt die de cursist beperken in het volgen van de cursus. De meest voorkomende problemen treden op bij het gebruik van DigiD. Hier is de informatie het meest privacygevoelig en hebben de cursisten de meeste problemen met het gebruik ervan. In het blokje hieronder beschrijven we hoe u in zo'n situatie bijvoorbeeld kunt helpen.

Inloggen met DigiD

Cursist: "Kunt u even helpen? Er gaat iets mis met het inloggen."

Docent: "Uit veiligheidsoverwegingen kan ik helaas niet met u meekijken bij het inloggen. Maar wat gaat er precies mis?"

Cursist: "Er wordt steeds gezegd dat het wachtwoord fout is maar ik weet zeker dat dit toch het goede wachtwoord is."

Docent: "Heeft u privacygevoelige informatie op uw beeldscherm staan?"

Cursist: "Nee, alleen mijn gebruikersnaam is zichtbaar."

Docent: "Zal ik dan toch maar even met u meekijken tijdens het inloggen? Anders komt u ook niet verder met de cursus."

Cursist: "Ik vind het prima."

Docent: "Oh, ik zie het al, u heeft de *Caps Lock* toets aanstaan. Anders had ik u begeleid met het aanvragen van een nieuw wachtwoord."

Samenvatting gedragsregels voor docenten en begeleiders

In dit hoofdstuk is het belang van privacy en veiligheid toegelicht. Bescherming van cursisten tegen ongewilde inzage in hun persoonlijke gegevens (privacy) en misbruik van hun gegevens (veiligheid) zijn van groot belang bij het geven van de cursus. U speelt daar als docent een belangrijke rol in en u vervult daarin ook een voorbeeldfunctie. U laat in woord en gedrag zien dat het in het belang is van cursisten, docenten, begeleiders en de betrokken organisaties dat privacy en veiligheid voorop staan. Om de cursus te mogen geven, moet u zich als docent dan ook aan een aantal gedragsregels houden. Stichting Digisterker certificeert docenten die zich aan deze gedragsregels conformeren.

Samengevat komen de gedragsregels voor u als docent/begeleider op het volgende neer:

- U geeft uitleg over veiligheid en privacy en het belang daarvan.
- U geeft alleen instructies voor de klas.
- U logt NOOIT in voor een cursist.
- U helpt NOOIT bij het aanvragen en/of activeren van een DigiD.
- U vraagt vooraf ALTIJD of de cursist er bezwaar tegen heeft dat u meekijkt op het beeldscherm.
- U mag wel aanwijzingen geven en cursisten wijzen op oefenmogelijkheden.

Certificering

Ter afsluiting van de Digisterker-docententraining ontvangt u per post van Stichting Digisterker een certificaat. Met uw certificering bent u bevoegd om Digisterker-cursussen te geven bij organisaties die beschikken over een Digisterker-licentie.

Achterin deze docentenhandleiding vindt u een 'Registratieformulier Digisterker-docententraining'. De gegevens die wij hierin van u vragen, zijn nodig om u te kunnen opnemen in het Digisterker-docenten-certificeringsregister en om u het certificaat te kunnen sturen.

4. Voorbereiding en uitvoering van de cursussen

In dit hoofdstuk geven we handvatten voor het organiseren en voor het geven van de cursussen. Bij dit hoofdstuk horen drie bijlagen waarin alles voor u puntsgewijs op een rij staat. Naar de bijlagen verwijzen wij u verderop in dit hoofdstuk.

Organiseren van de cursussen

Voordat u als docent de lessen kunt geven, zullen de cursussen georganiseerd moeten worden. Tijdstip (pen) en locatie van de cursus moeten worden vastgelegd. Er moeten cursisten geworven worden. En de uitvoering van de cursus zal voorbereid moeten worden. Het is handig om daarvoor een coördinator aan te wijzen. Vaak is dat een medewerker van de bibliotheek. Een duidelijke taakverdeling is handig, zodat duidelijk is wie waar verantwoordelijk voor is. In **Bijlage 1** vindt u een checklist, met alle voorbereidingszaken op een rij.

Samenstellen van het cursusmateriaal

Het Digisterker-cursusmateriaal bestaat onder andere uit een werkboek en PowerPoint-presentaties.

Dit materiaal vindt u op de website¹ digisterkercursus.nl

U vindt er bijvoorbeeld:

- het werkboek dat u (zelf) kunt samenstellen
- PowerPoint-presentaties die u eventueel zelf kunt aanpassen
- Digisterker Docenten Demo's, waarmee u de overheidswebsites kunt uitleggen
- werkboeken die u (indien gewenst) kunt bestellen bij de printservice
- certificaten voor cursisten die u kunt maken en kunt printen
- de actuele docentenhandleiding
- de toegang tot de oefenomgevingen 'Oefenen met DigiD' en 'Zelf oefenen met de DigiD app'
- inspiratietips en ondersteunende materialen (zoals praatplaten)
- veelgestelde vragen
- een plek waar u uw eigen documenten in mappen kunt bewaren en kunt delen met andere docenten (nextcloud.digisterker.nl)



¹ De inloggegevens voor digisterkercursus.nl zijn bekend bij de lokale Digisterker-coördinator.

Verder is er op digisterkerkursus.nl voor de lokale Digisterker-coördinator allerlei aanvullend materiaal te vinden. Bijvoorbeeld een link naar aanpasbaar promotiemateriaal voor de cursussen.

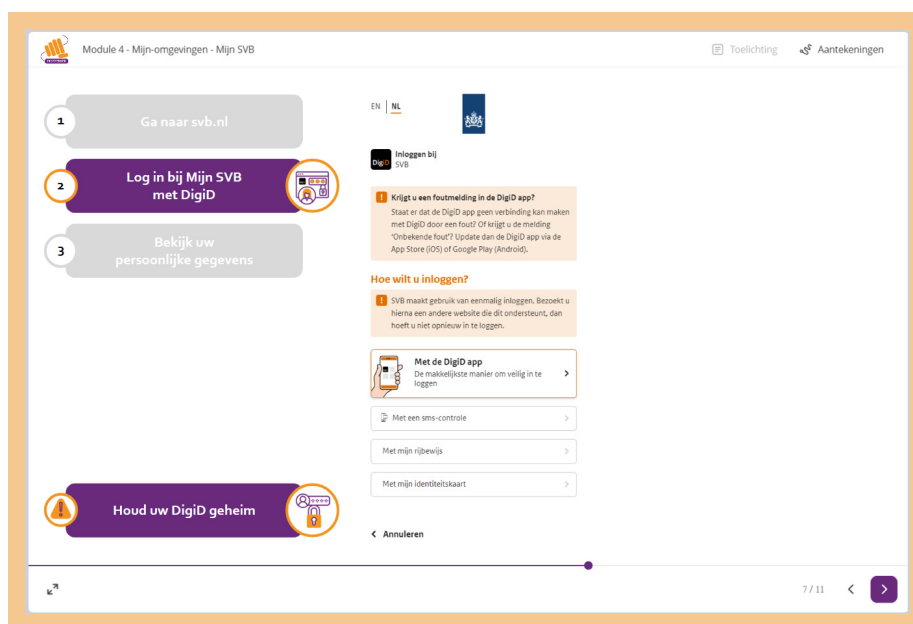
Gebruik van de PowerPoint-presentaties

In tegenstelling tot het werkboek, zijn de PowerPoint-presentaties niet kant en klaar voor gebruik. U past deze presentaties aan, aan uw eigen smaak en uw stijl van presenteren. Met het aanpassen van deze presentaties maakt u zich de lesstof wellicht ook beter eigen. Bij sommige PowerPoint-dia's staat aangegeven 'Aanwijzing voor docent: pas deze dia zelf aan.' U kunt deze dia's bijvoorbeeld laten aansluiten bij de eigen gemeentelijke situatie.

Let op: Stichting Digisterker actualiseert het cursusmateriaal regelmatig, dus controleer voor de start van de bijeenkomsten of u actueel materiaal gebruikt!

Gebruik van Digisterker Docenten Demo's

In de PowerPoint-presentaties vindt u ook verwijzing naar de (online) Digisterker Docenten Demo's. Deze Docenten Demo's kunt u gebruiken om de websites uit te leggen die in de cursus behandeld worden. U hoeft daarvoor niet naar de echte website en u hoeft dus ook niet in te loggen op die website. De Docenten Demo's bevatten de schermafbeeldingen en de stappenplannen die in het werkboek te vinden zijn.



Voorbereiden van de lessen

Bij het indelen van de lessen kunt u zich grotendeels laten leiden door de volgorde van de onderwerpen in het **werkboek**. Maar soms zult u daar vanaf moeten wijken, bijvoorbeeld wanneer het aanvragen van de DigiD van de cursisten nog niet is voltooid en zij DigiD nog niet kunnen gebruiken. Wij adviseren om de standaardcursus 'Digisterker – Werken met de digitale overheid' in **vier lessen van twee uur** aan te bieden, met halverwege de les een korte pauze. U heeft zo alle tijd om de onderwerpen uit het werkboek te behandelen. Natuurlijk moet u rekening houden met de samenstelling van de groep van cursisten en met hun leertempo. Bestaat uw groep bijvoorbeeld alleen uit ouderen dan is behandeling van de Werkmap van het UWV vermoedelijk niet zinvol, omdat zij daar niet mee te maken zullen krijgen.

In **Bijlage 3** vindt u een **checklist voor het voorbereiden van de lessen**. Afhankelijk van het tempo van de groep, zult u de lesstof soms wat sneller of langzamer dan de hier voorgestelde lesindeling van vier cursusbijeenkomsten kunnen behandelen. In **Bijlage 4** vindt u een meer gedetailleerd lesplan, met daarin een **voorbeeld van een tijdsindeling per les**.

U kunt in de door u behandelde onderwerpen afwijken van de voorgestelde volgorde. Let daarbij op een logische indeling van de lessen die voortbouwt op de kennis en vaardigheden van uw cursisten. U kunt ook zelf kiezen welke oefeningen uit het werkboek u klassikaal behandelt en welke oefeningen u niet aan bod wilt of, vanwege de tijd, kunt laten komen. Ook kunt u desgewenst uw cursisten oefeningen als huiswerk meegeven.

Gebruik van tablets in de Digisterker-cursus

In het Digisterker-werkboek gaan we ervan uit dat cursisten gebruik maken van een desktop of laptop. Maar de cursus volgen met een tablet kan ook. De websites van de overheid zijn hiervoor geschikt.

Er zijn wel kleine verschillen tussen computer- en tabletgebruik. Zo ziet het er soms iets anders uit of moet je sommige woorden net even anders lezen. Laat de cursist een keer zijn of haar eigen tablet naar de cursus meenemen om te zien hoe de stappen in het werkboek er op de eigen tablet uitzien. U kunt natuurlijk ook een keer een extra bijeenkomst hiervoor inplannen.

Waar moet je op letten als je een tablet gebruikt? Een paar aanwijzingen.

Tip vooraf: draai het scherm van de tablet tot een liggend scherm zodat de lange zijden horizontaal liggen (landschap-oriëntatie).

Staat er in het werkboek ...	Lees dan ...
Computer	Tablet
Klik	Tik
Druk op <i>Enter</i> of op het vergrootglas	Tik op <i>Ga</i> of op het vergrootglas
Beweeg de schuifbalk naar beneden	'Veeg' met uw vinger de inhoud van de pagina naar boven

Opmerking: Wanneer de cursist een eigen tablet gebruikt, is vooraf onbekend of de software op de tablet goed is bijgewerkt. Dit kan in de lessen tot meer (technische) vragen leiden en kan de vaart uit de les halen. U bent natuurlijk vrij om vragen te beantwoorden, maar u kunt ook verwijzen naar andere bronnen. De website van SeniorWeb geeft bijvoorbeeld duidelijke uitleg over uiteenlopende onderwerpen: seniorweb.nl/thema/tablet-en-smartphone.

Digisterker op thema

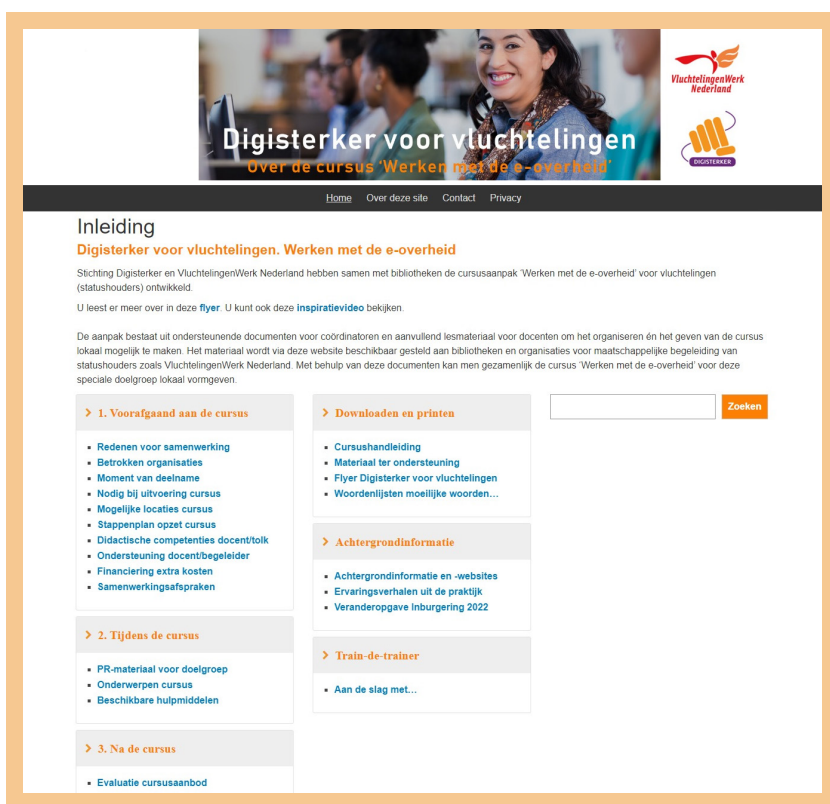
Met **Digisterker op thema** kunt u losse werkboekhoofdstukken en het daarbij horende andere lesmateriaal op verschillende manieren inzetten, bijvoorbeeld

- als aanvulling op een cursus of voor een terugkombijeenkomst van oud-cursisten
- in combinatie met ander digitaal cursusaanbod, zoals aanvulling op of overbrugging van Klik & Tik
- door na een workshop of voorlichtingsbijeenkomst (bijvoorbeeld over toeslagen) de uitleg (over Toeslagen.nl) mee te geven
- door het te gebruiken bij de uitleg in het Informatiepunt Digitale Overheid.

Met **Digisterker op thema** kunt u zo de cursusinhoud relevanter en aantrekkelijker maken voor specifieke doelgroepen en/of lokale samenwerkingspartners.

Digisterker voor vluchtelingen

Stichting Digisterker en VluchtelingenWerk Nederland hebben, samen met bibliotheken, een aanpak en een handreiking 'Digisterker – Werken met de digitale overheid' voor vluchtelingen (statushouders) ontwikkeld. De aanpak is een combinatie van regulier Digisterker-cursusmateriaal én extra ondersteunende documenten voor de docent en de cursist. Daarnaast is er voor de lokale coördinator van de bibliotheek en voor de lokale vluchtelingenwerkorganisatie een handreiking hoe dit aanbod samen georganiseerd kan worden. Het extra materiaal is te vinden op de website vluchtelingen.digisterker.nl en kan de bibliotheek beschikbaar stellen aan organisaties voor maatschappelijke begeleiding van statushouders, zoals VluchtelingenWerk Nederland of andere lokale samenwerkingspartijen. Met het extra materiaal kan men dus gezamenlijk de cursus 'Digisterker – Werken met de digitale overheid' voor deze speciale doelgroep op maat aanbieden. U leest meer hierover in de betreffende brochure in de bijlage.



Impact meten met de Bibliotheekmonitor

Als u een cursus geeft, wilt u ook weten of de cursist er iets van heeft geleerd en er iets aan heeft. Om de motivatie, attitude en leeropbrengsten van de Digisterker-cursisten te monitoren kan de bibliotheek gebruik maken van de Bibliotheekmonitor van de Koninklijke Bibliotheek, via de onderzoeksmodule digitale overheid. De Bibliotheekmonitor maakt gebruik van een vragenlijst die na afloop van de cursus wordt voorgelegd aan de cursisten. De inhoud van de betreffende vragenlijst voor de digitale overheid kunt u inzien op de website van de Bibliotheekmonitor: bibliotheeknetwerk.nl/onderzoek/bibliotheekmonitor.

De vragenlijsten kunnen zowel digitaal als schriftelijk aangeboden worden aan de cursist. Overleg eerst met uw lokale Digisterker-coördinator of uw bibliotheek deelneemt aan de Bibliotheekmonitor en hoe u deze het beste in uw lessen aan kunt bieden. U ontvangt dan via uw lokale Digisterker-coördinator uitleg en instructie hoe u de vragenlijsten af kunt nemen.

5. Didactiek voor Digisterker-docenten

‘Jij als Digisterker-docent’

Wanneer u als Digisterker-docent of -begeleider aan de slag gaat, dan is het belangrijk dat u zich vooraf realiseert wat uw rol daarin is. Het is immers niet alleen belangrijk dat u voldoende inhoudelijke kennis heeft van het onderwerp van de cursus, maar dat u dit ook weet over te brengen. Het doel van de cursus is dat cursisten leren. Leren doen cursisten zelf, u kunt ze daarbij helpen. De manier waarop u dat doet, en het succes daarvan, zal afhangen van uw stijl van lesgeven. Daarbij moet u met heel veel zaken rekening houden. In dit hoofdstuk hebben we dat voor u op een rij gezet. Heeft u al wat ervaring als docent dan zal dit bij u wellicht grotendeels bekend zijn. Staat u voor het eerst ‘voor de klas’ dan helpt het bij de voorbereiding van de lessen.

We spreken u in dit hoofdstuk bewust aan met ‘je’ en ‘jij’, omdat het hier niet gaat over richtlijnen en tips voor de docent in het algemeen, maar over *uw* werkwijze en gedrag als docent.

Kennisniveau

Het hebben van technische kennis of ICT-achtergrond is minder relevant om de cursus te geven. Het goed kunnen omgaan met een groep en mensen is belangrijker. Inhoudelijk kom je als ervaringsdeskundige al een heel eind, en dat is vaak voldoende.

Zorg in ieder geval dat je het werkboek goed hebt gelezen, alle oefeningen een keer hebt gedaan en dat je het doel van de cursus duidelijk voor ogen hebt. Namelijk het stapsgewijs ervaring opdoen met belangrijke vaardigheden voor het werken met de digitale overheid. En om mensen meer digitaal zelfvertrouwen te geven. Niet om een computernerd te worden of persoonlijke problemen met de overheid op te lossen.

De 5 rollen van de docent

Als docent vervul je 5 rollen, die we hieronder toelichten.

1. Gastheer: cursisten willen gekend en gezien worden; een relatie aangaan. Als gastheer voorzie je hierin. Dit kun je doen door expliciet aandacht te geven aan het begroeten van de cursisten bij binnenkomst. Ga bij de deur staan, geef een hand, kijk vriendelijk en zeg gedag. Knoop eventueel een praatje aan als daar ruimte voor is.
2. Presentator: in deze rol schakel je over van individueel contact naar contact met de groep. Zorg dat je stevig voor de groep staat om centraal de aandacht te vragen (‘Mensen, ik wil beginnen.’) en te starten met je openingszin (‘Welkom allemaal bij de cursus Digisterker!’). Zorg dat je iedereen in de groep ziet door rond te kijken en oogcontact te maken. Dit is ook het moment om het programma van de dag toe te lichten, regels kenbaar te maken en/of huishoudelijke mededelingen te doen. Deze rol kan meerdere keren terugkomen in de les. Bijvoorbeeld bij het wisselen van instructie naar oefeningen of als de aandacht verslapt.
3. Didacticus: in deze rol ga je de cursisten activeren en motiveren om de stof eigen te maken. Dit doe je door:
 - a. Inhoudelijk instructies te geven.
 - b. Feedback te geven aan cursisten en hun antwoorden.

4. Pedagoog: deze rol is om een veilig leerklimaat te creëren. Hiermee bied je duidelijkheid en voorspelbaarheid. Dit doe je door:
 - a. Regels (met name rond veiligheid).
 - b. Te corrigeren op de regels.
 - c. Positieve feedback (aanspreken op gedrag met behoud van de relatie).
5. Afsluiter: de essentie van deze rol is om samen terug te kijken op de les:
 - a. Wat hebben we geleerd?
 - b. Hoe hebben we dat geleerd?
 - c. Zijn de lesdoelen gehaald?

Jij als didacticus

De rol van didacticus zal je het meeste vervullen tijdens de trainingen. Deze is op te delen in twee onderdelen:

1. Inhoudelijk instructies geven.
2. Feedback geven.

1. Inhoudelijk instructies geven

Algemene tips vooraf:

- Bereid de lessen goed voor. Dit hoeft je niet allemaal in één keer te doen. Je kunt ook per week een les voorbereiden. Zorg dat je de opbouw en inhoud van de les goed in je hoofd hebt zitten. Schrijf eventueel zinnen of steekwoorden op die je wilt gaan zeggen. Maak een trainingsplan waarin ook de tijden staan wanneer je aan een instructie of oefening gaat beginnen. Dit zorgt ervoor dat je niet in tijdnood komt.
- Geeft tijdens de les duidelijk aan wanneer je met een nieuw onderwerp of module gaat beginnen.
- Zorg dat je de aandacht hebt van iedereen als je uitleg gaat geven over de oefeningen die de cursisten gaan maken. Pas als je daarmee klaar bent, noem je het werkboek en de bladzijden waar de oefeningen te vinden zijn.
- Wees kort. Vertel alleen wat cursisten nodig hebben om de lesstof te begrijpen of de oefeningen te kunnen maken. Ook al weet je inhoudelijk veel meer over het onderwerp, probeer het zo kort en duidelijk mogelijk te houden. Bedenk vooraf wat je absoluut moet vertellen, en wat minder relevant is voor de leerdoelen en het maken van de oefeningen.
- Illustreer je uitleg met (persoonlijke) voorbeelden. En dan het liefste voorbeelden die dicht bij de belevingswereld van de cursisten staan. Grappige voorbeelden doen het vaak het beste en al helemaal als ze over jou gaan. Dit maakt je verhaal levend. 'Leen' desnoods voorbeelden van anderen als je zelf geen voorbeelden hebt en doe alsof ze van jou zijn. Cursisten ervaren het vaak als een opluchting als een docent ook fouten maakt.
- Controleer of de cursisten je hebben begrepen. Vraag niet 'Snapt u het allemaal?', maar vraag 'Wat heeft u niet begrepen van wat ik net heb verteld?'
- Ga zichtbaar op afstand staan als de cursisten aan de slag gaan. Meld wel dat ze je kunnen roepen voor hulp. Hiermee voorkom je dat je mee gaat kijken op de schermen, en heb je letterlijk de mogelijkheid om de groep op afstand te observeren. Hoe gaat iedereen aan de slag, waar is schroom of onzekerheid, et cetera. Hiermee kun je de niveauverschillen opsporen.
- Als je toch bij iemand aan moet schuiven, ga dan letterlijk op je handen zitten om mondeling hulp te bieden. Dit helpt als je van nature geneigd bent om de muis / het toetsenbord over te nemen.

Instructiestappen

Het geven van instructies verloopt volgens de volgende stappen:

1. *Voorbereiden*: probeer je zoveel mogelijk te verplaatsen in de cursisten. Deel wat je wilt vertellen zoveel mogelijk op in stappen. Zet dit als geheugensteuntje in je trainingsplan.
2. *Uitleggen*: vertel niet te veel in één keer maar houd je aan je eigen stappen. Laat ruimte over voor vragen.
3. *Voordoen*: doe dit ook weer stap voor stap. Leg bij ieder stap uit wat je doet. Stop met uitleggen/voordoen als je merkt dat de cursisten het niet begrijpen en besteed hier aandacht aan.
4. *Nadoen*: de cursisten gaan de oefeningen maken die bij de lesstof horen. Lopen ze vast? Leg dan uit wat hij/zij verkeerd deed en leg deze stap nog een keer uit.
5. *Evalueren*: vraag of ze tevreden zijn, wat ging goed, wat ging minder goed, hoe kan het de volgende keer anders? Geef zelf ook aan of je tevreden bent, wat goed ging, wat beter kon en waarom.
6. *Aanvullende instructie geven als een cursist het nog steeds niet begrijpt*: blijf geduldig en rustig, en leg het dan nog een keer uit. Probeer je uitleg zo kort en concreet mogelijk te maken. Bij herhaling kun je proberen je instructie op een ander manier te geven. Wellicht dat de cursist het dan beter snapt. Eventueel kun je ook aan je collega vragen de instructie te geven.

Instructietaal

- *Woordkeuze*: pas op met jargon, maar ga het niet uit de weg en vervang jargon-woorden niet door 'simpelere' woorden. Ga er niet vanuit dat termen als 'internetbrowser' of 'URL' door iedereen worden begrepen. Leg deze woorden dan uit, maar blijf ze wel gebruiken.
- *Herhaling*: laat onderdelen steeds weer terugkomen. Bijvoorbeeld hoe je checkt of een website veilig is (https en slotje).
- *Tempo, pauze en rustpunten*: dwing jezelf niet te snel te praten. Bouw pauzes in je verhaal. Hiermee creëer je rustpunten waardoor cursisten de kans krijgen de informatie te verwerken.
- *Stemvolume*: praat niet te hard, maar ook niet te zacht. Belangrijke onderdelen kun je wat harder uitspreken om er de nadruk op te leggen. Bij rumoer of slecht luisteren kun je zachter praten. Dan moeten ze wel stil zijn om te kunnen horen wat je zegt.
- *Non-verbale communicatie*: ondersteun je verhaal met (zinvolle) gebaren en mimiek.
- *We-vorm versus jullie-vorm*: met de we-vorm geef je de groep het gevoel dat ze dicht bij je staan. Bijvoorbeeld 'We gaan nu met module x beginnen.' Of 'We gaan straks de oefeningen maken die bij deze module horen.' Als je dit doet in de jullie-vorm dan creëer je meer afstand. Dit kun je bewust inzetten.

2. Feedback geven

- Feedback betekent letterlijk 'terugvoeden'. Je voedt de cursist met jouw opmerkingen met als doel dat hij/zij weer een stapje verder komt in het leerproces.
- Besef de impact van jouw feedback als docent. Jij bent de autoriteit in de les, dus jouw oordeel kan gevolgen hebben voor het zelfvertrouwen van de cursist. Negatieve feedback komt dan hard aan en kan ontmoedigend werken. Complimenten en aanmoedigingen zijn juist weer extra stimulerend. Probeer dus een evenwicht te vinden tussen positieve feedback en een kritische houding.
- Feedback kun je zowel mondeling als non-verbaal geven (mimiek, lachen, ogen draaien et cetera). Wees daar alert op.

- Pas je feedback aan op de leerfase waarin de cursist op dat moment zit. Wees dus coulant in het begin van de cursus. Verder in de cursus mag je progressie verwachten en kun je kritischer worden. Maar kijk hierbij altijd naar de persoon. De leercurve van de ene cursist zal minder steil omhoog gaan dan de ander.
- Het is niet nodig om iedere fout te corrigeren. Dat werkt ontmoedigend. Beslis voor jezelf welke fouten je wel en welke je niet structureel verbetert tijdens de les. Dit om het ontmoedigen tegen te gaan, maar uiteindelijk wel je lesdoelen te bereiken.
- Cursisten willen elkaar vaak helpen. Dit is prima en kan een meerwaarde zijn voor je les. Let er op dat de omgeving veilig is (computers ver genoeg uit elkaar of tussenschotten) en dat het elkaar helpen respectvol en correct gebeurt (dus niet meekijken op het scherm of muis/toetsenbord overnemen). Zo niet, grijp dan in. Houd er rekening mee dat niet iedereen door een ander geholpen wil worden en dat misschien niet durft te zeggen.

Jullie samen als docentenduo

Het belangrijkste voor jullie als duo is dat je elkaar vertrouwt. Maak dus vooraf afspraken over hoe jullie de lessen inrichten, wie wat doet en welke verwachtingen je van elkaar hebt. Dit kun je opnemen in het trainingsplan zodat er geen onduidelijkheid ontstaat over wie welk onderdeel voor zijn/haar rekening neemt.

Doordat je samen lesgeeft, hebben jullie het voordeel dat de één soms een minder actieve rol heeft dan de ander. Dit kun je benutten om de les te observeren:

- Kijk wat je collega doet, hoe deze aanpak werkt en hoe cursisten hier op reageren. Doe dit over en weer.
- Bespreek dit achteraf met elkaar zodat jullie je lessen kunt verbeteren.

Spreek ook af of je elkaars manier van lesgeven wilt observeren, en daar feedback op wilt geven en ontvangen. Als jullie dit gaan doen, hanteer dan de standaard feedbackregels:

- Beschrijf wat je zag.
- Doe dit in de ik-vorm.
- Wees concreet, duidelijk en feitelijk.
- Beschrijf het gevolg van dat gedrag.
- Geef de ander ruimte om te reageren.

Weerstand in de groep

Weerstand kan op twee niveaus voorkomen:

1. Op de inhoud ('We willen helemaal niet alles digitaal doen!').
2. Op de cursus ('Waarom moeten we deze oefeningen doen?').

Realiteit van weerstand

- Weerstand is een natuurlijke reactie.
- Weerstand is een boodschap. Negeren is dodelijk!
- Verandering kan verwarrend zijn of ongewenste gevolgen hebben.
- Weerstandgevers houden graag controle, vertrouwen het niet, beschermen wat van hen is. Dit is natuurlijk gedrag!
- Weerstand komt voort uit oprechte zorg of angst.

Mythes van weerstand

- Weerstand is vermijdbaar.
- Goede docenten voorkomen weerstand.
- Weerstand is slecht.
- Mensen bieden weerstand tegen dingen die ze niet willen.
- Mensen die weerstand bieden zijn niet loyaal.
- Weerstand heeft geen waarde.

De belangrijkste keuze voor jou als docent is altijd of je wel of niet moet ingrijpen. Soms is de weerstand alleen lastig voor jou, maar heeft de groep er minder last van. Zodra het effect gaat hebben op de groep dan moet je actie ondernemen. Wees daar ook niet te bang voor. Omdat jij de autoriteit bent voor de groep zal dit bijna altijd geaccepteerd worden. Als de groep er last van heeft dan vinden ze het vaak juist fijn als iemand er iets van zegt of aan doet.

Wat kun je doen?

- Wat altijd helpt: een goede inleiding van wat je gaat doen en vertrouwen vragen.
- Tijd nemen om met elkaar kennis te maken, zodat er een groep (een wij) gevormd wordt.
- Probeer weerstand niet te voorkomen, maar spreek aan het begin de te verwachten onzekerheden uit. Bijvoorbeeld dat je je kunt voorstellen dat de cursisten het spannend vinden om aan deze cursus te beginnen, maar dat jullie docenten er zijn om ze te helpen meer zelfvertrouwen te krijgen in het werken met de digitale overheid.
- Bij je uitleg over de digitale overheid (dag 1) kun je extra uitleg geven waarom de overheid meer digitaal is geworden. Zorg dat je hiervoor een paar zinnen in je trainingsplan hebt staan.
- Door letterlijk voor de groep te gaan staan en te bewegen, gebruik je als docent je autoriteit. Loop naar voren, nodig uit met een handgebaar of stop juist met een handgebaar. Dit is vaak al voldoende. Ga indien nodig met je rug naar iemand toestaan. Zet een dominant persoon dicht bij je in de buurt. Dan heb je meer controle over diegene.
- Werken deze bewegingen niet dan kun je woorden gebruiken. Dit komt harder over en heeft effect op de groep.
- Iemand aanspreken in de pauze om te achterhalen waar de weerstand vandaan komt. Daarnaast ook duidelijk maken wat het effect op de groep is.
- Humor inzetten. Sommige docenten kunnen met humor iemand feilloos terechtwijzen. Doe vooral wat bij je past.

Als een cursist uiteindelijk niet in de meewerkstand komt, dan kun je ook vertellen dat diegene weg mag gaan als hij/zij er niet wil zijn. Dit is niet erg, want het is zijn/haar leerproces en keuze.

BIJLAGE 1: Checklist organisatie cursus

Wat?	Wie?
☐ Werven van cursisten (o.a. PR, doorverwijzing door partners)	
☐ Registreren van cursisten (cursusadministratie en Bibliotheekmonitor)	
☐ Informatie aan de cursisten sturen	
☐ Cursusmateriaal samenstellen (werkboek en PowerPoint): digisterkerkursus.nl	
Let op: controleer of u gebruik maakt van actueel cursusmateriaal! Dit doet u door de datum van het gedownloade materiaal te vergelijken met de datum van uw eigen (aangepaste) materiaal.	
☐ Printen werkboeken	
☐ Cursusruimte en faciliteiten regelen	
☐ Presentaties delen met docenten (eventueel in Nextcloud)	
☐ Presentaties meenemen naar de cursus	
☐ Presentielijst van cursisten meenemen en bijhouden	
☐ Financiële bijdragen van cursisten in ontvangst nemen	
☐ Vragenlijsten o-meting printen en/of overzicht inlogcodes per cursist doorgeven aan docenten t.b.v. Bibliotheekmonitor KB.	
☐ Rolverdeling docent/begeleider(s)	
☐ Certificaten printen en uitdelen tijdens laatste bijeenkomst	
☐ Vragenlijsten evaluatie printen en/of overzicht inlogcodes per cursist doorgeven aan docenten t.b.v. Bibliotheekmonitor KB.	
☐ Opbrengsten Bibliotheekmonitor periodiek printen en ter evaluatie bespreken met docenten.	
☐	

Apparatuur, netwerk en browser

☐ Internetverbinding: controleren of DigiD werkt (i.v.m. instelling firewall kan dit problemen geven)
☐ Beamer en scherm voor presentaties
☐ Technische assistentie stand-by tijdens cursusbijeenkomsten
☐

Meenemen naar cursus

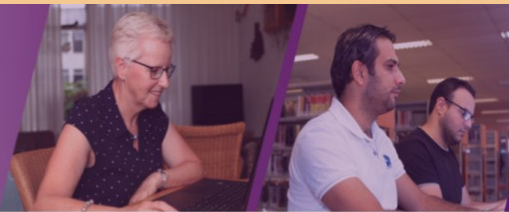
☐ Werkboeken (eerste bijeenkomst)
☐ Presentielijst
☐ Naambordjes cursisten
☐ Meenemen overzicht inlogcodes per cursist t.b.v. Bibliotheekmonitor digitale overheid en/of formulieren en retourenveloppe
☐ PowerPoint-presentaties op USB-stick of in Nextcloud: nextcloud.digisterker.nl
☐ Evt. pen en papier voor cursisten
☐ Evt. wisselgeld in geval van betaling door cursisten
☐ Certificaten (laatste bijeenkomst)
☐

BIJLAGE 2: Waar vind ik alles?

U kunt bij de voorbereiding en uitvoering van uw lessen gebruik maken van digisterkercursus.nl. Hiervoor heeft u inloggegevens nodig. Uw lokale Digisterker-coördinator ontvangt deze gegevens van Stichting Digisterker. Heeft u geen inloggegevens? Vraag er dan naar bij uw lokale Digisterker-coördinator.



DIGISTERKER
Werken met de e-overheid



Home Programma ▾ Cursusmateriaal Coördinatoren Docenten Veelgestelde vragen ▾ Contact

Overzicht accountgegevens

De cursusmaterialen kunt u samenstellen door in te loggen met een docentaccount. Daarmee laat u weten op welke gemeente het materiaal betrekking heeft.

Wilt u weten wat de inloggegevens van een docentaccount zijn? Log dan hieronder in met uw coördinatoraccount.

Digisterker - Digisterker Accountgegevens

uw login: **drechtsteden**
uitloggen: 



de Bibliotheek

digisterkercursus.nl - inloggegevens

Coördinator	Login	Wachtwoord
Digisterker - Digisterker	drechtsteden	

In de onderstaande tabel vindt u de inloggegevens van de docentaccounts. Met deze gegevens maakt u bijvoorbeeld kenbaar, voor welke gemeente u materiaal wilt samenstellen en gebruiken. Om te wisselen naar een (ander) docentaccount kunt u [hier](#) uitloggen en opnieuw inloggen met de inloggegevens van een ander account. In de tabel vindt u ook het actuele hoofdstuk over de gemeentelijke digitale dienstverlening en de bijbehorende PowerPoint-presentatie. In de laatste kolom vindt u de datum waarop het meest recente gemeentelijke hoofdstuk gereed is gemaakt.

Docentaccount	Login	Wachtwoord	Gemeente pdf	Gemeente ppt	Aanvulling pdf	Aanvulling ppt	Datum
Digisterker	docentdrechtsteden		301-drechtsteden.pdf	301-drechtsteden.ppt	-	-	2018 1 aug

BIJLAGE 3: Checklist lessen

LES 1 – checklist

Voorbereiding

- ☐ Werkboek: Module 1 – Beginnen (DigiD aanvragen, activeren, veilig met mobiel, DigiD gebruiken);
- ☐ PowerPoint-presentaties op computer docent zetten
- ☐ Computers/laptops in cursusruimte aanzetten
- ☐ Beamer aanzetten en computer docent aansluiten
- ☐ 'Oefenen met DigiD' openen in browser op cursuscomputers: oefenenmetdigid.nl/
- ☐ PowerPoint-presentatie klaarzetten
- ☐ Lijst met cursisten klaarleggen
- ☐ Werkboeken klaarleggen

Opening

- ☐ Welkom
- ☐ Voorstellen docenten en organisatie
- ☐ Kennismaking cursisten: korte voorstelronde
- ☐ Wat gaan we vandaag doen? (programma van vandaag, o.a. DigiD aanvragen)
- ☐ Eventuele huishoudelijke mededelingen (bijvoorbeeld over de pauze)

Inleiding cursus

- ☐ Waarom deze cursus?
- ☐ Hoe geven we deze cursus? Uitleg, voordoen, zelf doen en zelf oefenen. Stel uw vragen!
- ☐ Het werkboek: gebruiken tijdens de cursus, thuis nalezen en extra oefenen
- ☐ Doel: zelf leren werken met de websites van de overheid (digitale overheid)
- ☐ Wat gaan we doen? (u leren werken met overheidswebsites)
- ☐ Wat gaan we niet doen? (uw zaken met de overheid voor u regelen; dat moet u zelf doen)
- ☐ Let op uw privacy: anderen mogen niet meekijken zonder uw toestemming
- ☐ Vragen aan cursisten wie al DigiD heeft
- ☐ Nog geen DigiD? Aanvragen DigiD tijdens de les; BSN nodig, e-mail (eventueel) gebruiken
- ☐ Wat is de digitale overheid? Voorbeelden
- ☐ Waarom is de digitale overheid handig?

Veiligheid rondom de cursus

- ☐ Wat is DigiD?
- ☐ Wat kun je met DigiD?
- ☐ Veilig omgaan met DigiD
- ☐ Gedragsregels tijdens de cursus

Oefenen met DigiD

- ☐ Uitleg DigiD
- ☐ Ga naar oefenenmetdigid.nl
- ☐ Samen stappen doorlopen (ook cursisten die al een DigiD hebben hiermee laten oefenen)
- ☐ Na voldoende oefening DigiD in het echt aanvragen
- ☐ Uitleggen hoe activeren DigiD werkt; zo mogelijk thuis DigiD activeren, anders bij begin Les 2
- ☐ Wanneer DigiD al geactiveerd: sms-controle aanzetten en/of DigiD app installeren op smartphone

DigiD gebruiken

- Voorbeelden van gebruik van DigiD en van mijn-omgevingen
- Inloggen op Mijn SVB
- Samen de stappen in de oefening met Mijn SVB uitvoeren; eigen AOW-opbouw bekijken
- Na de oefening uitloggen DigiD

Afsluiting

- ☐ Samenvatting Les 1
- ☐ Thuis extra oefeningen uit werkboek doen

LES 2 – checklist

Voorbereiding
☐ Werkboek: Module 2 – Zoeken en vinden
☐ Werkboek: Module 3 – Aanvragen (gemeentelijke module)
☐ PowerPoint-presentaties op computer docent zetten
☐ Computers/laptops in cursusruimte aanzetten
☐ Beamer aanzetten en computer docent aansluiten
☐ PowerPoint-presentatie klaarzetten
☐ Namen op presentielijst controleren in verband met gegevens op certificaat (uitreiking Les 4)
Opening
☐ Welkom
☐ Terugblik Les 1; vragen?
☐ Is DigiD activeren gelukt? Zo nodig later nog cursisten individueel helpen met activeren
☐ Wat gaan we vandaag doen? (DigiD gebruiken, zoeken en vinden, aanvragen bij gemeente)
Zoeken en vinden
☐ Hoe werkt zoeken en vinden?
☐ Wat zoekt u; kiezen van goede zoekwoorden
☐ Samen voorbeeld 'aangifte inkomen bij de Belastingdienst' doen
☐ Andere oefeningen met zoeken en vinden doen
Aanvragen
☐ Wat is aanvragen?
☐ Aanvragen bij de gemeente
☐ Let op: laatste stap niet uitvoeren!
☐ Voorbeeld aanvragen bij de gemeente samen stap voor stap uitvoeren
☐ Andere oefeningen van aanvragen zelf doen
Afsluiting
☐ Samenvatting Les 2
☐ Thuis extra oefeningen uit werkboek doen

LES 3 – checklist

Voorbereiding
☐ Werkboek: Module 4– Gebruiken - mijn-omgevingen
☐ PowerPoint-presentaties op computer docent zetten
☐ Computers/laptops in cursusruimte aanzetten
☐ Beamer aanzetten en computer docent aansluiten
☐ PowerPoint-presentatie klaarzetten
Opening
☐ Welkom
☐ Terugblik Les 2; vragen?
☐ Wat gaan we vandaag doen? (mijn-omgevingen: MijnOverheid, Mijn toeslagen, of anders)
Mijn-omgevingen
☐ Wat is een mijn-omgeving?
☐ Voorbeeld Mijn SVB stap voor stap samen uitvoeren
Mijn toeslagen (indien onderdeel van de cursus)
☐ Wat is Mijn toeslagen?
☐ Voorbeeld Mijn toeslagen stap voor stap samen uitvoeren
[andere mijn-omgeving]
☐ Wat is ...?
☐ Voorbeeld ... stap voor stap samen uitvoeren
MijnOverheid
☐ Wat is MijnOverheid? (alles op 1 plaats, persoonlijke gegevens, Berichtenbox)
☐ Voorbeeld MijnOverheid stap voor stap samen uitvoeren
Afsluiting
☐ Samenvatting Les 3
☐ Vooruitblik volgende les (o.a. Regelhulp, evaluatie cursus)
☐ Thuis extra oefeningen uit werkboek doen

LES 4 – checklist

Vorbereiding
☐ Werkboek: Module 5 – Meer leren?
☐ Certificaten printen op stevig papier en meenemen (zie digisterkercursus.nl/certificaten-voor-cursisten/)
☐ Wie reikt de certificaten uit?
☐ PowerPoint-presentaties op computer docent zetten
☐ Computers/laptops in cursusruimte aanzetten
☐ Beamer aanzetten en computer docent aansluiten
☐ PowerPoint-presentatie klaarzetten
☐ Bibliotheekmonitor KB: klaarleggen papieren formulieren of digitaal klaarzetten voor cursisten
Opening
☐ Welkom
☐ Terugblik Les 3; vragen?
☐ Wat gaan we vandaag doen? (Regelhulp, of een andere handige website, invullen evaluatie, uitreiken certificaten)
Regelhulp (indien onderdeel van de cursus)
☐ Wat is Regelhulp? (o.a. wegwijzer zorg)
☐ Casus stap voor stap samen uitvoeren
☐ Andere Regelhulp-casussen
[andere website]
☐ Wat is ...?
☐ Voorbeeld ... stap voor stap samen uitvoeren
Bibliotheekmonitor Koninklijke Bibliotheek
☐ Waarom evaluatie?
☐ Invullen vragenlijst, zo mogelijk digitaal
☐ Op papier, dan innemen formulieren en overhandigen aan Digisterker-coördinator voor verzending
Afsluiting
☐ Uitloggen DigiD; eventueel wachtwoord veranderen
☐ Samenvatting Les 4
☐ Thuis oefenen (werkboek)
☐ Nazorg: waar kunnen cursisten met vragen terecht?
Uitreiking certificaten
☐ Iedere cursist ontvangt een certificaat
☐ Foto maken van cursisten met certificaat
☐ Cursisten bedanken en succes wensen

BIJLAGE 4: Voorbeeld lesplan standaard Digisterker-cursus

Docenten: <namen>
Deelnemers: <aantal deelnemers, eventueel namen>
Locatie: <ruimte>
Data: <ddmm, ddmm, ddmm, ddmm>
Tijd: <10:00 – 12:00>

LES 1 – tijdsindeling

Tijdsduur	Onderdeel	Wie?
15 min	Welkom en kennismaking	
5 min	Introductie op cursus Uitleg over de cursus (<i>wat gaan we wel/niet doen, cursus opbouw, werkboek</i>)	
5 min	Veiligheid tijdens de cursus (<i>Werken met persoonlijke informatie, verwachtingen</i>)	
10 min	Module 1: beginnen - Wat is de digitale overheid? - Wat is DigiD?	
20 min	Module 1: DigiD aanvragen - Oefenenmetdigid.nl - DigiD aanvragen: stap voor stap - DigiD activeren (<i>vooruitblik volgende week</i>)	
10 min	Pauze	
30 min	Oefening: DigiD aanvragen <i>Al een DigiD? Alternatieve oefeningen:</i> - Wachtwoord wijzigen of nieuwe aanvragen - DigiD veilig maken sms of de DigiD app - DigiD uitproberen digid.nl	
5 min	<i>Tips voor DigiD (optioneel)</i> DigiD machtigen	
5 min	Afsluiting - Wat doen we de volgende keer - Optioneel huiswerk (<i>werkboek Module 1 en 2 nalezen, DigiD activeren, oefeningen (af)maken</i>) - Wat neem je van vandaag mee naar huis? (<i>stemming peilen</i>)	

LES 2 – tijdsindeling

Tijdsduur	Onderdeel	Wie?
15 min	Welkom en introductie dag 2 • Wat gaan we doen vandaag? • Hoe ging het huiswerk? • Samenvatting vorige keer	
10 min	Zo nodig Module 1: DigiD activeren • DigiD activeren: stap voor stap	
10 min	Module 2: zoeken en vinden Zoeken en vinden bij de digitale overheid: stap voor stap	
15 min	Oefeningen: zoeken en vinden	
10 min	Pauze	
10 min	Module 3: Aanvragen (bij gemeente) • Wat is aanvragen? • Hoe vraag je iets aan bij de digitale overheid: stap voor stap (<i>voorbeeld paspoort aanvragen</i>)	
30 min	Oefeningen: Aanvragen (bij gemeente)	
10 min	Afsluiting • Wat doen we de volgende keer? • Optioneel huiswerk (<i>werkboek Module 3 en 4 nalezen, Mijn SVB nalezen</i>) • Wat neem je van vandaag mee naar huis? (<i>stemming peilen</i>)	

LES 3 – tijdsindeling

Tijdsduur	Onderdeel	Wie?
10 min	Welkom en introductie dag 3 • Wat gaan we doen vandaag? • Hoe ging het huiswerk? • Samenvatting vorige keer	
10 min	Module 4: Gebruiken – Mijn-omgevingen • Wat is een mijn-omgeving? Mijn SVB gebruiken: stap voor stap	
20 min	Oefening: Mijn SVB	
10 min	Module 4: Gebruiken – Mijn-omgevingen • Mijn toeslagen	
10 min	Pauze	
10 min	Oefening: Mijn toeslagen	
20 min	Module 4: Gebruiken – Mijn-omgevingen • MijnOverheid	
30 min	Oefeningen: MijnOverheid	
5 min	Afsluiting • Wat doen we de volgende keer? • Optioneel huiswerk (<i>werkboek Module 4 nalezen, Mijn SVB nalezen, oefeningen (af)maken</i>) • Wat neem je van vandaag mee naar huis? (<i>stemming peilen</i>)	

LES 4 – tijdsindeling

Tijdsduur	Onderdeel	Wie?
10 min	Welkom en introductie dag 4 • Wat gaan we doen vandaag? • Hoe ging het huiswerk? • Samenvatting vorige keer	
15 min	Module 5: Meer leren? • Regelhulp	
20 min	Oefeningen: Regelhulp	
10 min	Pauze	
15 min	Oefeningen: Regelhulp	
15 min	Bibliotheekmonitor Koninklijke Bibliotheek • Uitleg (5 min) • Cursisten vullen zelf de vragenlijst in (10 min)	
20 min	Uitreiking certificaat	
15 min	Afsluiting • Hoe heeft u de cursus ervaren? • Attenderen op vervolgaanbod van de bibliotheek (<i>digitaal spreekuur, belastingspreekuur, andere cursussen e.d.</i>), incl. volgende Digisterker-cursus voor vrienden/familie. • Cursisten bedanken	

Digisterker

De cursus 'Digisterker – Werken met de digitale overheid' ondersteunt groepen in de samenleving die moeite hebben met het gebruik van de digitale overheid. De cursussen worden meestal lokaal aangeboden door bibliotheken. Bibliotheekmedewerkers, vrijwilligers en soms ambtenaren verzorgen deze cursussen. Deze brochure schetst de context van de cursussen, het docentenprofiel en de docententraining.

Achtergrond

Overheden verwijzen burgers steeds vaker naar hun digitale loketten. Of het nu gaat om het aanvragen van huurtoeslag, om werk zoeken of om het doorgeven van een verhuizing. Daarmee probeert de overheid selfservice van burgers, bedrijven en organisaties te stimuleren.

Om de groep van minder digitaal vaardigen te ondersteunen, is de cursus 'Digisterker – Werken met de digitale overheid' ontwikkeld. Overheidsorganisaties zoals de Belastingdienst, het UWV, het ministerie van VWS en diverse gemeenten onderstrepen door hun medewerking aan dit programma het belang van ondersteuning van digibeten.



Het idee achter de cursus 'Werken met de digitale overheid' is, dat cursisten in kleine groepen en onder begeleiding van docenten stapsgewijs ervaring opdoen met belangrijke vaardigheden voor het werken met de digitale overheid. De opzet van de Digisterker-cursussen zorgt ervoor dat mensen met de digitale overheid kunnen oefenen en niet voortijdig afhaken.

De cursussen

De cursussen worden lokaal georganiseerd, vaak door een bibliotheek in samenwerking met een gemeente en andere organisaties. Dat betekent dat de docenten vaak uit de regio komen.

In de cursus komt bijvoorbeeld het volgende aan bod:

- aanvragen, activeren en gebruiken van DigiD;
- zoeken, vinden en aanvragen;
- het gebruik van persoonlijke omgevingen, zoals Mijn Toeslagen, MijnOverheid en werk.nl.

Binnen de cursus werken cursisten met hun eigen informatie. Daarom is privacy tijdens de cursus een belangrijk aandachtspunt.

De cursussen worden klassikaal aan groepen van circa 8 personen aangeboden. Elke cursist kan tijdens de cursus gebruik maken van een eigen computer. Per cursus zijn er meestal vier cursusbijeenkomsten van elk twee uur. Cursisten krijgen een werkboek met uitleg. Voor de docent is ondersteunend materiaal beschikbaar, zoals een docentenhandleiding en presentatiemateriaal. Cursussen worden veelal, in verband met intensieve begeleiding, door twee docenten verzorgd.

Docentenprofiel

De belangrijkste eisen die aan de Digisterker-docent gesteld worden, zijn:

- affiniteit met internet en de digitale overheidsdienstverlening en daar zelf goed de weg in kunnen vinden;

- affiniteit met de doelgroep;
- goede communicatieve en presentatievaardigheden en/of bereidheid om zich daar verder in te ontwikkelen;
- bereidheid om per cursus 4 cursusbijeenkomsten van 2 uur te verzorgen en dit voor te bereiden;
- beschikbaar om een cursus meerdere keren te geven;
- bereidheid om zich te conformeren aan de gedragsregels voor Digisterker-docenten (in verband met privacy en veiligheid) en de certificering daarvoor, door deel te nemen aan een docententraining (is een dagdeel);
- bereidheid om onder werktijd (in overleg met de leidinggevende) of in eigen tijd de cursus te geven.

Van een docent kan een 'Verklaring Omtrent het Gedrag' (VOG) gevraagd worden.

Privacy en veiligheid tijdens de cursus

Stichting Digisterker stelt hoge eisen aan de veiligheid van cursisten en docenten. Tijdens de Digisterker-cursus gaan cursisten aan de slag met de digitale dienstverlening van de overheid. Zij gaan ook, nadat ze zijn ingelogd met hun DigiD, werken met hun persoonlijke gegevens. Vandaar dat van docenten verwacht wordt, dat ze kennis hebben van de privacy- en veiligheidsrisico's en dat ze weten hoe ze daar mee om moeten gaan in de context van een (klassikale) cursus. In de Digisterker-docententraining komen de gedragsregels rondom privacy en veiligheid uitgebreid aan bod.

Docenten, zowel zij die voor de klas staan als zij die de begeleidende rol vervullen, moeten deze training van een dagdeel volgen, voordat zij kunnen worden ingezet voor de Digisterker-cursussen.

Deelnemers aan de docententraining zijn na de succesvolle afronding van de docententraining gecertificeerd Digisterker-docent. Zij mogen Digisterker-cursussen geven bij door Digisterker gelicentieerde organisaties.

Inhoud van de docententraining

De training, verzorgd door een docententrainer, begint met de context van de Digisterker-cursussen: wat is het onderwerp van de cursus en voor wie is deze bedoeld?

Een belangrijk onderdeel van de docententraining is de omgang van docenten met de veiligheid en privacy van cursisten. Daarbij komen de eerder genoemde gedragsregels voor docenten aan bod. Verder komt in grote lijnen het voorbereiden van de cursus, de opzet en de inhoud van de cursus aan de orde. Zo wordt onder andere ingegaan op het indelen en gereed maken van de lessen aan de hand van een trainingsplan. Hiermee kan de docent per cursusbijeenkomst een tijdsindeling maken van de te behandelen lesstof en de bijbehorende oefeningen. Wanneer daar behoefte aan is, kan de docenten-trainer ook dieper ingaan op de didactiek van de Digisterker-cursus.

Ter voorbereiding van de lessen kunnen docenten gebruik maken van lesmateriaal dat te vinden is op digisterkercursus.nl. Deze website geeft toegang tot allerlei cursusmateriaal en ondersteunend materiaal. Denk daarbij bijvoorbeeld aan het werkboek voor cursisten en de PowerPoint-presentaties die de docent kan gebruiken voor het geven van de lessen. Dit wordt tijdens de docententraining verder toegelicht.

Organisatie van de docententraining

Er zijn regelmatig Digisterker-docententrainingen, zowel online als fysiek. Er kunnen minimaal 3 deelnemers, maximaal 10 deelnemers per **online training** meedoen. Bij aanmelding van minimaal 5 deelnemers, maximaal 12 deelnemers is ook een **fysieke training** mogelijk. De trainer komt dan naar uw locatie.

Aanmelding voor de docententraining kan via het formulier op de website: digisterkercursus.nl/docententraining.

Kosten

De Digisterker-docententraining is onderdeel van de Digisterker-licentie. Voor licentiehouders zijn er dan ook geen kosten voor deze training.

Benodigdheden

Voor de docententraining zijn de volgende voorzieningen nodig:

- beamer met scherm, of een groot beeldscherm, voor het weergeven van de presentaties; de docenttrainer neemt een eigen laptop mee;
- een snelle internetverbinding met een sterk WiFi-signaal;
- koffie/thee voor deelnemers aan de training.

Toegang tot systemen

Deelnemers hebben tijdens de training geen computer nodig. Zorg er wel voor dat de deelnemers beschikken over de inloggegevens voor digisterkerkursus.nl. Deze gegevens zijn vooraf beschikbaar gesteld aan de lokale Digisterker-coördinator. De nieuwe docenten kunnen dan direct na de training aan de slag met het bestuderen van het cursusmateriaal.

Meer informatie

Neem voor meer informatie contact op met Stichting Digisterker: 053 – 2030 062

Durven

Doen

Deelnemen

Stichting Digisterker

M.H. Tromplaan 11 - 7511 JJ Enschede
info@digisterker.nl - 053 2030 062

digisterker.nl

Houd uw DigiD geheim

U gaat meedoen aan de cursus 'Digisterker – Werken met de digitale overheid'. U leert er om een DigiD aan te vragen en te gebruiken. In deze folder leest u wat een DigiD is en waarom u deze nodig heeft. Het is heel belangrijk om uw DigiD voor anderen geheim te houden, ook tijdens de cursus. In deze folder leest u waarom dat nodig is, en ook hoe u dat doet. Lees deze folder dus goed door!

Wat is DigiD?

Wilt u via internet iets bij de overheid regelen? Of zoekt u persoonlijke informatie van uzelf bij de overheid? Dan moet u een DigiD hebben (spreek uit: 'Die-gie-dee'). DigiD bestaat uit een gebruikersnaam en een wachtwoord. Een gebruikersnaam en wachtwoord kiest u zelf. Met uw DigiD kunt u inloggen op websites van de overheid. Maar ook op andere websites, zoals die van zorginstellingen en zorgverzekeraars.



Waarom heeft u DigiD nodig?

U heeft een DigiD nodig om op internet toegang te krijgen tot de overheid. Omdat de overheid dan zeker weet dat u het bent. Want alleen u heeft de gebruikersnaam en het wachtwoord van DigiD. De overheid wil dat alleen u uw eigen persoonlijke gegevens kunt zien. En dat wilt uzelf natuurlijk ook. Zo kan niemand anders in uw persoonlijke gegevens kijken, of ze veranderen. DigiD zorgt er dus voor dat uw gegevens veilig blijven.

Waarom moet u uw DigiD geheim houden?

U moet er wel voor zorgen dat u uw DigiD geheim houdt. Want stel dat iemand uw gebruikersnaam en wachtwoord van DigiD kent. Dan kan hij inloggen en uw persoonlijke gegevens bekijken. Hij kan zelfs gegevens veranderen. Hij kan bijvoorbeeld zijn eigen rekeningnummer invullen, zodat hij uw uitkering op zijn rekening krijgt. Zo krijgt u uw geld niet en bouwt u misschien ook schulden op.

Hoe houdt u uw DigiD geheim?

Het is dus belangrijk om uw DigiD geheim te houden. Maar hoe houdt u uw DigiD geheim? Waar moet u allemaal op letten? Dat leest u in de volgende 8 tips.



1. Luister goed aan het begin van de cursus

Aan het begin van de cursus legt de docent uit waar u allemaal op moet letten. De docent vertelt u ook over DigiD, en hoe u deze veilig gebruikt.



2. Laat uw DigiD aan niemand zien

Heeft u nog geen DigiD? Dan vraagt u die aan op de eerste dag van de cursus. De docent kan u tips geven om een gebruikersnaam en een goed wachtwoord te kiezen. Maar hij mag niet zien wat u kiest. Hij zal u er ook nooit naar vragen! Ook voor andere cursisten moet u uw gebruikersnaam en wachtwoord geheimhouden. Let er dus op dat niemand deze ziet!



3. Activeer uw DigiD thuis

Heeft u een DigiD aangevraagd? Dan ontvangt u binnen 3 dagen een brief. Daarin staat hoe u uw DigiD moet activeren. Dit kunt u het beste thuis doen, vóór de tweede dag van de cursus. U activeert uw DigiD met de code in de brief, en met uw gebruikersnaam en wachtwoord.



4. Laat niemand meekijken als u inlogt

Logt u in met DigiD? Zorg er dan voor dat niemand met u meekijkt. Uw docent zal dat ook niet zomaar doen. Hij zal nooit kijken tijdens het inloggen. En heeft u een vraag aan de docent als er persoonlijke informatie op uw scherm staat? Dan zal de docent altijd eerst vragen of u het goed vindt dat hij meekijkt. Uw docent heeft een docententraining van Stichting Digisterker gehad. Hij moet zich aan strenge regels houden. Deze regels zijn er om uw privacy te beschermen.



5. Kijk ook niet bij anderen

Kijk ook niet mee als een andere cursist inlogt met DigiD: DigiD is privé. Wilt u iemand helpen? Of wilt u meekijken als de docent iets uitlegt op het scherm van een ander? Vraag dan altijd eerst of u mee mag kijken. U wilt vast ook dat andere cursisten dat bij u doen.



6. Verander uw wachtwoord na de cursus

Bent u klaar met de cursus? Verander dan meteen uw wachtwoord. Er is namelijk altijd een kans dat iemand uw wachtwoord tijdens de cursus gezien heeft. Ook al denkt u van niet. En ook al heeft iemand het per ongeluk gezien. Verander uw wachtwoord altijd. Doe het voor de zekerheid.



7. Houd uw DigiD geheim buiten de cursus

Ook buiten de cursus moet u uw DigiD geheim houden. Let daarbij op het volgende:

- Geef nooit uw gebruikersnaam of wachtwoord aan iemand anders.
- Schrijf uw wachtwoord liever niet op, maar onthoud het.

- Bent u uw wachtwoord vergeten? Dat is niet erg. U kunt altijd een nieuw wachtwoord aanmaken. U moet daarvoor wel uw gebruikersnaam en uw burgerservicenummer (BSN) gebruiken. Bent u ook uw gebruikersnaam vergeten? Dan moet u uw DigiD opnieuw aanvragen.



8. Gebruik uw telefoon bij het inloggen

Voor de meeste websites van de overheid heeft u ook uw telefoon nodig. Deze telefoon gebruikt u voor sms-controle of voor de DigiD app. Wanneer u inlogt met sms-controle, dan krijgt u op uw telefoon een sms met daarin een code van 6 cijfers. Dat is extra veilig, omdat alleen u en niemand anders deze code op z'n telefoon kan ontvangen. U moet daarvoor wel eerst uw telefoonnummer aan uw DigiD toevoegen. Heeft u een smartphone? Dan kunt u de DigiD app op uw telefoon zetten. U hoeft met de DigiD app alleen nog maar een pincode van 5 cijfers te onthouden om in te loggen.

Meer weten over DigiD?

Wilt u hier meer weten over veilig inloggen met DigiD? Ga dan naar: digid.nl/veiligheid/tips-veilig-inloggen. Ga voor meer informatie over veilig DigiD gebruiken naar: digid.nl/veiligheid.

DigiD is veilig!

Het is niet de bedoeling dat u door deze folder bang wordt om DigiD te gaan gebruiken. DigiD is erg veilig om te gebruiken. Met de aanwijzingen in deze folder maakt u veilig gebruik van DigiD!

Heeft u nog vragen?

U kunt uw vragen stellen tijdens de cursus. Wilt u eerder antwoord op uw vraag? Dan kunt u ons bellen op het telefoonnummer 053 2030 062. Heeft u tijdens de cursus vragen die u niet aan uw docent kunt stellen? Ook dan kunt u contact met ons opnemen.

Zie de contactgegevens op onze website: digisterker.nl.

Digisterker voor vluchtelingen

Veel bibliotheken in Nederland bieden burgers gelegenheid om te leren werken met DigiD en de digitale overheid. Daarbij gebruiken ze het Digisterker-cursusprogramma, 'Digisterker – Werken met de digitale overheid'. Voor mensen met een (voorlopige) verblijfsvergunning, die al wonen in een gemeente, is er nu ook een aanpak.

Aanpak voor vluchtelingen

Stichting Digisterker heeft samen met Vluchtelingenwerk Nederland en enkele bibliotheken ervaring opgedaan met het aanbieden van de cursus 'Digisterker – Werken met de digitale overheid' aan vluchtelingen (statushouders).

Op basis van deze ervaring is het bestaande cursusmateriaal op onderdelen aangepast, zodat de inhoud beter aansluit op de situatie van vluchtelingen en de informatie door begeleiders van het programma eenvoudiger is over te dragen. Deze aanpak is beschreven in een cursushandleiding en in ondersteunende documenten. Deze materialen zijn beschikbaar via de website vluchtelingen.digisterker.nl



Voor wie is het bedoeld?

Voor veel vluchtelingen is het inloggen met DigiD en de weg vinden op de diverse websites van de overheid, zoals inburgeren.nl en toeslagen.nl, lastig. Zij hebben, net als veel andere burgers in Nederland, moeite met het gebruik van digitale overheidsdiensten. Ze kunnen de informatie niet vinden en ze vinden teksten en procedures ingewikkeld. Ook is het concept van een 'digitale overheid' onbekend. Vaak is er ook sprake van een taalbarrière.

Wat is het doel en wat leert de cursist?

Het doel van de cursus is om vluchtelingen kennis over de (digitale) overheid bij te brengen. We zetten in op het vergroten van de zelfredzaamheid door het aanleren van informatievaardigheden en digitale vaardigheden, zoals het werken met DigiD. Dit doen we aan de hand van relevante (overheids) websites.

Ook komen thema's als privacy en internetveiligheid aan bod. Deelnemers krijgen hierdoor meer digitaal zelfvertrouwen in het regelen van hun eigen zaken.

Het programma wordt in kleine groepjes doorlopen in 4 tot 6 bijeenkomsten. De cursus combineert online en individueel werken met klassikale uitleg, onderlinge interactie en praten over de lesstof. Het materiaal bestaat uit een werkboek (dat cursisten mogen houden) en presentaties die in de les besproken worden. De inhoud van de cursus bestaat uit modules die (deels) zelf zijn samen te stellen door de docent/begeleider van de cursus. Zo kan men de inhoud maximaal afstemmen op de behoefte en praktijksituatie van de cursisten.

Een voorbeeld van een cursusinhoud is:

Module 1: Wat is de digitale overheid?

- DigiD aanvragen
- DigiD veilig leren gebruiken

Module 2: Zoeken en vinden bij de digitale overheid

Module 3: Iets aanvragen bij de digitale overheid

- Bijvoorbeeld bij de eigen gemeente

Module 4: Gebruiken van een Mijn-Omgeving

- Wat is een mijn-omgeving
- Mijntoeslagen.nl gebruiken
- MijnOverheid gebruiken (Berichtenbox)
- Mijn inburgering gebruiken (DUO)

Module 5: Meer leren?

Onderwerpen naar eigen inzicht toevoegen, bijvoorbeeld:

- Regelhulp
- De zorgverzekering
- Rechtsbijstand.nl gebruiken

Wat is een geschikt moment?

Het cursusmateriaal van het programma 'Werken met de digitale overheid' is beschikbaar in het Nederlands. Om de informatie begrijpelijk over te brengen wordt veel gewerkt met visueel materiaal, websitevoorbeelden, screenshots en filmpjes. Ook zijn een aantal belangrijke onderdelen van de cursus vertaald in het Arabisch, het Engels en in Tigrinya. Daarnaast is de inzet van een tolk aan te bevelen om eventuele taalbarrières te verhelpen.

Hoe kunt u samenwerking vormgeven?

Bibliotheken en organisaties voor vluchtelingenwerk kunnen het aanbod lokaal samen vormgeven en organiseren als onderdeel van de nieuwe wet Inburgering, maar ook voor de huidige inburgeraars en niet-inburgeringsplichtigen. Met de gemeente, taalaanbieders en (taalhuis) partners kan men afspraken maken om het aanbod op te nemen in het inburgerings-/ integratietraject.

Train-de-Trainer

Bibliotheken die zich goed willen voorbereiden op een aanbod aan vluchtelingen kunnen, als ze dat wensen, een aanvullend train-de-trainer aanbod afnemen via Stichting Digisterker of VluchtelingenWerk Nederland. Dit aanbod bestaat onder andere uit een kennismakingsbijeenkomst 'Digisterker voor Vluchtelingen' en/of een training 'interculturele communicatie'. Het is ook mogelijk om een ervaren trainer in te huren als ondersteuning bij de uitvoering.

Waar vindt u meer informatie?

Bent u enthousiast geworden en wilt u meer informatie? Neem dan contact op met uw lokale bibliotheek of met uw lokale vluchtelingenwerk en bespreek de mogelijkheden om met deze aanpak voor vluchtelingen aan de slag te gaan.

Voor meer achtergrondinformatie of de inloggegevens van de website vluchtelingen.digisterker.nl kunt u contact opnemen met:



Corine van Egten
Stafmedewerker Integratie
VluchtelingenWerk Nederland
020-3467200



Chantal Venema
Dienstverlening | Relatiebeheer
Stichting Digisterker
053-2030062
chantal.venema@digisterker.nl

Ook kunt u zich abonneren op de Digisterker Nieuwsbrief. Deze verschijnt een aantal keer per jaar. Meer informatie: digisterker.nl

Registratieformulier Digisterker-docententraining

Tijdens de Digisterker-docententraining en in de aan u uitgereikte docentenhandleiding is het belang van zorgvuldige omgang met de privacy en veiligheid van cursisten aan bod gekomen. Deze zorgvuldige omgang betekent, dat u zich als docent aan een aantal gedragsregels moet houden om de cursus te mogen geven. Stichting Digisterker certificeert docenten die aan de docententraining hebben deelgenomen en zich aan deze gedragsregels conformeren.

Ter afsluiting van de Digisterker-docententraining ontvangt u per post van Stichting Digisterker een certificaat. Met uw certificering bent u bevoegd om Digisterker-cursussen te geven bij organisaties die beschikken over een Digisterker-licentie.

De gegevens die wij hieronder van u vragen, zijn noodzakelijk om u te kunnen opnemen in het Digisterker-docentencertificeringsregister en om u het certificaat te kunnen sturen. Periodiek zullen wij deze gegevens gebruiken om te controleren of uw gegevens nog actueel zijn.

Vul hieronder uw gegevens in (graag in blokletters):

Voorletters:

Voornaam:

Achternaam:

Geslacht: ☐ vrouw ☐ man ☐ X

Straat:

Huisnummer:

Postcode:

Plaats:

E-mailadres:

Telefoonnummer:

Plaats training: **Datum training:**

☐ Ik ga ermee akkoord dat mijn gegevens worden opgenomen in het Digisterker-docentencertificeringsregister en dat deze gegevens actueel worden gehouden.

Wij houden u graag op de hoogte, bijvoorbeeld met onze Digisterker-Nieuwbrief en onze aankondigingen i.v.m. cursusmateriaal en evenementen. Daarvoor hebben wij uw e-mailadres nodig. Wij delen uw e-mailadres niet met andere organisaties.

Mogen wij uw e-mailadres gebruiken? ☐ ja ☐ nee



Colofon

Vormgeving: Mevrouw van Mulken



© 2024 Stichting Digisterker



Stichting Digisterker
M.H. Tromplaan 9
7511 JJ Enschede
053 2030 062
info@digisterker.nl
digisterker.nl

