

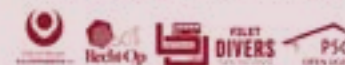
Jaarrapport E-inclusie

2020

Samen Tegen Armoede

STATN VZW

Antwerps Netwerk



STA-AN vzw ... wie - wat - waarom

Samen Tegen Armoede - Antwerps Netwerk

STA-ANvzw is een netwerkorganisatie van 5 verenigingen waar armen het woord nemen :

[Betonne Jeugd](#)

[Centrum Kauwenberg](#)

[Filet Divers](#)

[PSC Open Huis](#)

[Recht-op](#)

We bundelen hun krachten en expertise. Samen met mensen in armoede kaarten we uitsluitingsmechanismen aan en doen we verbetervoorstellen. We gaan in dialoog, geven vorming, schrijven dossiers en zo nu en dan een jaarrapport... We zijn er immers van overtuigd dat de stem van mensen in armoede een cruciaal en waardevol puzzelstuk is in de zoektocht naar oplossingen.

labo e-inclusie

In het labo e-inclusie brengen we de digitale ervaringen en opgebouwde kennis van onze verenigingen samen: het computergebruik in het onthaal van de sociale kruidenier bij Filet Divers, de computerklassen bij Kauwenberg, de oefenkansen met individuele ondersteuning in alle basiswerkingen, de e-inclusie-bril die in de themawerkingen wordt opgezet, ... In 2020 werden de extra drempels

die mensen in armoede ervaren door de coronacrisis toegevoegd. In dit jaarrapport over e-inclusie stellen we de voornaamste bevindingen voor.

Dit jaarrapport over e-inclusie is

**NIET geschreven met de pretentie een allesomvattende waarheid te verkondigen
WEL vanuit de overtuiging dat de stem van mensen in armoede een cruciaal en
waardevol puzzelstukje is in de zoektocht naar oplossingen.**

De digitale kloof is groter dan ooit ... de bereidheid om ze te dichten ook !

Het corona-jaar 2020 heeft de breuklijn van “zij die mee zijn op de digitale snelweg” en “zij die lijdzaam toekijken vanop de pechstrook” extra zichtbaar gemaakt.

Mensen in armoede ervaren uitsluiting op allerlei domeinen. Dat is op zich niet nieuw. De mate waarop uitsluiting zo hard bepaald wordt door digitale toegang en vaardigheden is wel nieuw en zeer onrustwekkend.

Wees gerust, dit jaarrapport is geen

eenzijdige klaagzang. We willen zeker ook focus leggen op hoop en kracht die we uit 2020 kunnen halen. Zo zijn we zelf positief verbaasd over de snelheid en daadkracht die vele mensen in armoede hebben getoond.

In onze eigen werkingen bereiken we ondertussen 80% van de mensen ook digitaal en 60% nam tegen het einde van 2020 zelfs mee deel aan ons beleidswerk via allerlei digitale fora. De corona-crisis heeft ons uit noodzaak digitale wegen doen bewandelen die

we misschien al veel vroeger hadden moeten stimuleren! Ook voor ons is 2020 dus een soort wake-up call en momentum dat we moeten grijpen.

Dit geldt evenzeer voor beleidsmakers en voor iedereen die zich inzet om de digitale kloof te bestrijden.

Dit jaarrapport is een noodkreet maar tegelijkertijd ook een warme oproep.

Laat ons komende jaren massaal investeren in e-inclusie. De nood

was nooit zo groot, de bereidheid van mensen in armoede om samen te werken aan een echt sociaal e-inclusie beleid is dat ook.

Een samenleving die “bescherming (hulp-en dienstverlening) en toegang tot grondrechten” zo sterk laat afhangen van digitaal wel of niet mee zijn, is het aan zichzelf verplicht om massaal te investeren in een sociaal e-inclusiebeleid.

Drempels die mensen in armoede ondervinden mogen niet gebruikt worden als excuus om niet in te zetten op e-inclusie, integendeel, hieraan dient net een sociaal e-inclusie beleid opgehangen te worden.

“ ... Vorig jaar kon ik absoluut niks. Ik wist niet wat een bijlage was of hoe je een pdf open kreeg. En toen kwam corona en moest ineens alles via de smartphone en de computer. We moesten ook veel zelf uitzoeken want de meeste diensten waren dicht. Ik heb veel geleerd door te proberen, door op knopkes te duwen, door uitleg van jullie aan de telefoon, door mijn man die op het werk uitleg kon vragen... Ik kan nu mails versturen, met en zonder bijlage! Ik kan op documenten de belangrijke info omcirkelen, ik kan bedragen zwart maken als ik een bankuittreksel moet doorsturen...En door de tablet die ik kreeg kan ik online chatten, ik heb al vergaderd via Teams, vorige week waren we met 17 mensen op ZOOM ... ”

Nood aan een non digitale poot

Mensen in armoede erkennen het belang van laagdrempelige initiatieven die hen ondersteunen of prikkelen om digitale vaardigheden aan te leren of verder te ontwikkelen. Laat er geen misverstand over bestaan, men beseft dat men mee moet.

Helaas stijgen de verwachtingen op digitaal vlak sneller dan dat vele mensen in armoede deze nieuwe vaardigheden onder de knie krijgen. Dit heeft te maken met de context waarin deze mensen leven. Stress verkleint de

leercapaciteit. Kort geschoold zijn maakt leren een grotere uitdaging. Een laag inkomen zorgt dat internet en computer niet vanzelfsprekend zijn. Toestellen geraken snel verouderd, als je mee wil zijn met de nieuwste apps moet je regelmatig een nieuwe versie aanschaffen. Noodgedwongen in overlevingsmodus leven dwingt je tot andere prioriteiten. Dit maakt streven naar een zo sociaal mogelijk e-inclusie beleid niet overbodig. Dit leert ons wel dat daarnaast een blijvende aandacht moet gaan naar een non digitale poot.

Zelfs het best mogelijke sociaal e-inclusie beleid dat rekening houdt met alle drempels en valkuilen zal niet kunnen verhinderen dat mensen achterblijven. Dit is een belangrijk inzicht.

Instanties kunnen de kloof verkleinen door een analoog aanbod te blijven voorzien. Al zal dit er in de praktijk mogelijks ouderwets uitzien. Brieven sturen, fysieke loketten, kaartjes afstempelen, infofiches op papier,... het blijft een noodzakelijk vangnet voor sommigen. Dit erkennen zal zorgen voor minder uitsluiting of maw meer sociale inclusie. Wij voorspellen dat een analoog spoor

binnen diensten en organisaties zelfs de nodige ruimte kan bieden voor mensen om een digitaal leerpad aan te gaan (minder druk, meer interne motivatie, minder frustratie, het eigen tempo bepalen,...).

De huidige digitale kloof is voor mensen namelijk weer de zoveelste bevestiging dat zij geen keuze hebben en maakt hen afhankelijk van anderen. Hen de keuze en autonomie teruggeven kan een gunstig effect hebben op het leerproces.



Extra aandacht voor senioren en anderstaligen

Senioren

We stellen vast dat voor senioren (in armoede) de digitale evolutie een “extra ver van hun bed-show” is. We duiden dan ook graag op het belang extra aandacht te hebben voor deze groep. Hierbij benadrukken we graag dat de toenadering tot deze doelgroep alles behalve “betuttelend” hoeft te gebeuren. Ouderen hun levenservaring biedt misschien niet meteen een sterke basis om digitale vaardigheden aan te leren, echter zijn er bij deze doelgroep wel veel andere krachten terug te vinden die van pas kunnen

komen in het leerproces (van ouderen zelf, maar zeker ook voor wie samenwerkt met deze doelgroep).

Anderstaligen

De digitale wereld is een énorm talige wereld die zich meestal in het nederlands uit. Anderstaligen hebben hierdoor een extra kwetsbaarheid. Zij die niet vaardig genoeg zijn in het lezen en begrijpen van onze gebruikelijke taal, worden ontzegt van alle mogelijke informatie die onze digitale wereld rijk is. Er zijn enorm fijne apps en website die voldoende ondersteuning bieden

via pictogrammen, maar deze zijn zeldzaam en dekken de lading niet.

Mensen zonder wettig verblijf

Mensen zonder wettige verblijfsdocumenten krijgen hierbovenop nog extra drempels. Doordat internetverbindingen en sim-kaarten altijd gelinkt zijn aan identiteitskaarten, zijn zij in de onmogelijkheid om één van beide aan te schaffen of moeten dit doen via kennissen, vrienden,.. We zagen dat veel mensen zonder wettige verblijfsdocumenten in totale afzondering raakte door de lockdowns, geen

contact meer konden leggen met hun naasten of omgeving en in een absolute afhankelijkpositie werden gezet. De vereenzaming scheerde nooit eerder geziene hoge toppen. Kinderen zonder wettige verblijfsdocumenten waren in de onmogelijkheid om én zich aan coronamaatregelen te houden én internet aan te spreken om school te volgen. Ze werden gedwongen om één van de twee op te geven.

PSC Open Huis nam deel aan het onderzoek naar veerkracht. Wil je meer weten over hoe veerkracht ontstaat en wat ouderen met armoede-ervaring hier zelf over te zeggen hebben? Bekijk dan zeker het onderzoek van Hiva, onderzoeksafdeling van de KU Leuven: [klik hier](#)

Filet Divers maakte een docu over mensen zonder wettig verblijf tijdens corona. [klik hier](#)



“... Het ergste aan een leven in armoede is het gevoel er niet bij te horen. Afgelopen jaar kwam daar een extra dimensie bij ... zelfs bij de bakker werd ik scheef bekeken omdat ik niet kon betalen met mijn bankkaart of smartphone. ...”



Uitsluiting

Mensen in armoede hebben moeilijker toegang tot hun rechten. Ze hebben de informatie niet, ze vinden de weg niet, ze worden ontmoedigd door ondoorzichtige procedures...

Deze vaststelling heeft zich door corona vooral versterkt. Plots was er een extra drempel. De deur van het OCMW was dicht, de school werd gesloten, de vakbond was niet meer bereikbaar... De telefoon bood slechts zelden een oplossing wegens overbezet, onbereikbaar. Mensen werden verplicht om hun informatie en hulp te zoeken op websites en via digitale weg.

Het bestaande gevoel van niet meetellen en uitsluiting werd hierdoor versterkt. Mensen zonder laptop, PC, smartphone, internet werden uitgesloten van informatie en hulpverlening en moesten voor logistieke steun terecht bij anderen.

Wie geen laptop, internet... heeft mist bovendien ook de ervaring om er vlot mee om te gaan. Informatie vinden op websites, contact leggen via e-mail, betalingen doen met je smartphone, aanvraagformulieren downloaden/printen/ invullen/scannen en terugsturen... was voor velen absoluut niet vanzelfsprekend. Deze vaardigheden werden nochtans onontbeerlijk om rechten te vrijwaren.

We noteerden het afgelopen jaar veel situaties van onmacht en dat op zowat alle levensdomeinen. Mensen in armoede werden eens te meer afhankelijk van anderen voor hun rechten of hadden er geen toegang toe.

P. betaalt zijn rekeningen via smartphone. Hij heeft geen internet maar kan in zijn buurt terecht voor openbare wifi. De stad heeft die wifipunten afgesloten om samenscholingen te vermijden. Hij moet op zoek naar een plek waar hij kan meesurfen. Ondertussen heeft hij al enkele herinneringen gekregen voor achterstallige betalingen.

F. is 90 jaar. Zijn betalingen gebeuren via domiciliëring. Hij moet de huurprijs aanpassen na een index. Alleen lukt hem dat niet. Bij de bank geraakt hij niet binnen. Hij wil geen problemen met zijn huisbaas.

Ik moest mijn A kaart opladen voor het sorteersstraatje: gewoonlijk doe ik dat in het districtshuis maar nu moet ik dat online doen. Ik kreeg een brief mee en dat was het.

Ik had een intake met de psycholoog via videochat. Dat was niet makkelijk, de kinderen liepen rond, en ik wil niet dat mijn dochter alles hoort. Ik probeer opnieuw contact te krijgen op een rustig moment.

T. werd werkloos. Zijn uitkering is na maanden nog niet in orde. Hij geraakte niet binnen op de telefoonlijn van de vakbond, had geen geld om kopies te maken van de noodzakelijke documenten en had tot overmaat van ramp ook nog het mailadres gekregen van een verkeerde afdeling van de vakbond.

Ik heb een goed contact met mijn assistent van OCMW. Ik kan er niet naartoe, maar mag haar ook whatsappen.

Inkomen / schulden

De aanvragen voor werkloosheidsuitkering liepen al vrij snel vast bij de hulpkas en sommige vakbonden. Mensen zitten maanden zonder inkomen of enige zekerheid of ze wel een uitkering kunnen krijgen. De banken zijn gesloten, er moet met de kaart betaald worden en online. Mensen met vragen of problemen geraken niet bij een bankbediende.

Dienstverlening

OCMW, CAW sloten de deuren. Hulpverlening moest zoveel mogelijk digitaal. Uitzonderlijk kon er op afspraak gewerkt worden maar ook dat moest digitaal geregeld worden. Nog meer dan vroeger kregen mensen het gevoel dat de diensten niet toegankelijk zijn, nog meer dan vroeger werden ze van het kastje naar de muur gestuurd. Telefoonrekeningen lopen hoog op. De noodzakelijke voorwaarden om te werken in vertrouwen zijn online of via mail moeilijk te verwezenlijken. Sommige dienstverleners en cliënten zijn creatief. Er wordt gewerkt via WhatsApp, er kan zelfs gezoomd worden op de smartphone. Als de stad laptops en tablets verdeelt, is voor een aantal mensen al minstens de kloof van geschikt materiaal gedicht. Al kan toegang tot internet dan nog steeds een uitdaging zijn.

Geestelijke gezondheid

De lange wachtlijsten bij de diensten GGZ worden deels opgevangen door een online aanbod psycho-educatie. Voor sommige mensen helpt dit een beetje om de eenzaamheid en negatieve gevoelens op te vangen, voor velen is het onbereikbaar.



Onderwijs

Online lessen zijn niet vanzelfsprekend. Technische problemen, miscommunicatie en schaamte maken dat jongeren vaak niet aanwezig zijn op school. Het geeft ouders en jongeren stress omdat ze achtergrondlawaai niet kunnen vermijden. Jongeren krijgen van verschillende leraren taken langs verschillende kanalen waardoor planning onmogelijk wordt. Jongeren krijgen meer taken dan voorheen en hebben er niet voldoende tijd en ondersteuning voor. Ouders en jongeren zijn bang voor achterstand.

Aanbevelingen

De verenigingen waar armen het woord nemen zoeken samen met mensen in armoede waar de uitsluiting zich situeert en zoeken naar aanbevelingen ter verbetering. In een aantal dossiers die we in 2020 schreven is er aandacht voor het digitale luik opgenomen.

Recht-op werkte in 2020 aan een dossier over preteaching - [klik hier](#)

Nota NTA - vuistregels voor scholen voor een versterkt ICT-beleid digisprong - [klik hier](#)

Recht-op voegde aan het dossier psycho-educatie een addendum online psycho-educatie - [klik hier](#)

Pijlers van een sociaal e-inclusie beleid

internet als basisrecht

Tijdens de lockdown werd het belang van toegang tot internet heel duidelijk. Een kwaliteitsvolle wifi zou niet enkel openbaar maar ook thuis beschikbaar moeten zijn. Er is echt nood aan toegankelijk internet : gratis of betaalbaar mits een eenvoudig sociaal tarief. We pleiten niet voor een systeem dat zich enkel richt op mensen met een leefloon of specifieke groepen, die dan via het OCMW een tussenkomst kunnen krijgen. Ervaring leert dat te veel mensen dan uit de boot vallen.

degelijk materiaal

Toegang tot kwaliteitsvolle laptops, tablets en smartphones is een noodzakelijke stap naar digitale participatie. We benadrukken 'kwaliteitsvol' opdat mensen niet vroegtijdig gefrustreerd en gedemotiveerd afhaken door verouderde of falende techniek.

materiaal op maat

Niet iedereen hoeft een laptop. Lenen of uitdelen van materiaal kan alleszins best op maat van de ontvanger: een vaste PC is niet

interessant voor een student die de computer moet kunnen meenemen naar de les, wie vooral beperkte, dagelijkse ICT-handelingen uitvoert is mogelijks beter geholpen met een tablet.

vaardigheden versterken

Extra formele en informele ondersteuning op maat van mensen in armoede is nodig. Bij ondersteuning hoort een vertrouwelijke omgeving: door mensen in armoede zich thuis te laten voelen, verhogen de slaagkansen van info- en lesmomenten.

Lange, formele opleidingen zijn mogelijk voor een beperkte groep. Voor de meesten is de drempel te hoog. (oa door het inschrijvingssysteem en het langdurig engagement)

Daarom onderstrepen we de vraag naar informele lessen met voldoende begeleiding en die inspelen op de onmiddellijke noden van mensen in armoede. Voldoende herhaling en nazorg zijn belangrijke elementen.

Ondanks de zeer laagdrempelige sfeer die de lesgever van vorming+ tijdens vormingen in onze eigen computerklassen hanteerde – werd er vaak meer geleerd en vooral meer mensen bereikt op momenten dat er geen opleiding werd gepland en mensen individueel vragen konden stellen-of gewoon een babbeltje konden doen in een vertrouwelijke en veilige sfeer (Dirk - Kauwenberg : voor het volledige dossier rond e-inclusie in Kauwenberg [klik hier](#))





Tips and tricks

We kunnen weinig informatie geven over technische ondersteuning. Elke IT-afdeling is daar sterker in dan wij. De kracht van onze tips ligt in het schetsen van een context waarin die ondersteuning idealiter gebeurt: het geruststellen van mensen in armoede, geduld hebben wanneer je iets voor de derde keer uitlegt, voorkomen dat mensen zich dom voelen, vertrouwen opbouwen zodat mensen hun schaamte overwinnen en hun vragen durven stellen. Het zelfbeeld van mensen in armoede is broos. Wanneer iets niet lukt, hoe klein ook, kan een onderhuidse onzekerheid nog een keer bevestigd worden. Een minimale kennis over de leefwereld van mensen in armoede is noodzakelijk bij het geven van gepaste digitale ondersteuning.

We maken dit concreet met voorbeelden uit ons draaiboek over digitaal beleidswerk met mensen in armoede in onze verenigingen. Uiteraard zijn dit specifieke omstandigheden, eigen aan onze werkingen. Toch geloven we dat onze aanpak handvaten kan geven aan andere organisaties en diensten.

Lang vooraf ...

- Zorg voor toegankelijk internet. Kan dit thuis geregeld worden des te beter. Indien niet moet er op zoek gegaan worden naar een plaats waar wifi beschikbaar is. In die zoektocht moet je ook rekening houden met de setting. Voldoende privacy en niet teveel omgevingsgeluid.
- Zorg voor degelijk materiaal. Wat niet of half werkt, zorgt voor frustratie. Voor mensen in armoede die hun eerste stappen in de digitale wereld zetten is het veel meer dan dat. Het betekent nog meer onzekerheid en angst, nog meer drempelvrees. Slecht materiaal leidt tot afhaken nog voordat e-inclusie een echte kans krijgt.



In de aanloop naar ...

- Neem voldoende tijd voor de voorbereiding. Uiteraard hangt hier alles af van wat je wil gaan doen. Belangrijk is om te focussen op datgene wat relevant is. Schenk geen aandacht aan wat niet nodig is.
- Bespreek 1 dag op voorhand met iedereen wat er nog nodig is om te kunnen deelnemen. Sta ook stil bij kleine onduidelijkheden.
- Bekijk met welke online tool er gewerkt zal worden. Installeer de applicatie samen als het kan of geef ondersteuning via whatsapp: met video's en printscreens over hoe de applicatie te installeren, hoe te gebruiken, etc.
- Verken samen de mogelijkheden op voorhand van camera en geluid. Maak duidelijk dat mensen hun camera mogen uitzetten. Mensen willen vaak niet dat er in hun huis wordt binnengekeken. Zoek samen naar een opstelling waarbij men zich goed voelt.

De dag zelf ...

- Neem nog even contact op met iedereen om een laatste keer gerust te stellen en drempelvrees weg te nemen.
- Maak enkele praktische afspraken. Je mist oogcontact/elkaars nabijheid om daar instant op bij te sturen, dus afspraken vooraf zijn belangrijk. Mag ik je onderbreken/afblokken indien nodig? Houden we via sms of whatsapp contact tijdens de meeting? Hoe kan je aangeven dat je liever niet antwoord op een vraag.

Ondersteuning van kwetsbare gebruikers vraagt maatwerk. Dat kan uitgebreid en tijdrovend lijken maar rendeert op lange termijn. Eens mensen iets onder de knie hebben wordt de drempel voor nieuwe dingen kleiner. Het hoeven ook niet steeds lange of grootse trajecten te zijn die men aangaat, ook kleine tips kunnen het verschil maken.

Het is vooral belangrijk om als organisatie gevoelig te zijn voor specifieke drempels bij mensen in armoede en ook oog te hebben voor armoedegerelateerde problemen die niet steeds zichtbaar zijn of uitgesproken worden.

Het is onze ambitie om op termijn een aanbod te voorzien dat organisaties bijstaat om deze aandacht en aanpak in hun werking op te nemen (te integreren ...)

STA-AN labo e-inclusie

BIJLAGE Een greep uit een lange lijst van vbn waar mensen in armoede tegenaan liepen in 2020

H. moet 2 euro betalen per papieren overschrijving.

O. moet een afspraak maken om iemand van de bank te kunnen spreken. De loketten zijn niet meer standaard open om haar verder te helpen. Ze betaalt extra geld voor deze dienst tot wel 6 euro.

R. verandert niet meer van energieleverancier. Ze kan er niet aan uit hoe ze de verschillende leveranciers moet vergelijken. Ze is het beu om steeds hulp te moeten gaan vragen.

C. verloor op onverklaarbare wijze belwaarde. Ze is van nummer veranderd, kreeg belwaarde "cadeau". Die belwaarde verdween opnieuw van haar kaart. Ze is weer veranderd van nummer. Nu is het in orde. Ondanks meerdere bezoeken aan een telecomwinkel weet ze nog steeds niet wat er aan de hand was.

M. is van verschillende zaken niet meer

op de hoogte omdat de betreffende organisaties enkel nog via mail communiceren. Haar mails controleert ze niet. Ze weet niet meer wat het wachtwoord is.

L. is op Facebook benadert door een knappe jonge dame. Het chatten verloopt vlot. Het is een fotomodel. Ze vraagt om haar financieel te steunen om haar carrière op te bouwen. Wanneer hij verneemt dat dit bedrog is, is hij beschaamd en teleurgesteld.

O. heeft gebruik gemaakt van de uitgedeelde tablets van de stad Antwerpen. Echter bij haar thuis had ze amper verbinding met het gratis internet van Telenet. Telenet heeft haar aan de telefoon de boodschap gegeven dat zij voor gratis internet geen kwaliteitsbeloftes kunnen maken.

Nationaal werd opgeroepen om met je

rijksregisternummer online een gratis treinticket aan te vragen. Veel mensen in armoede hebben dit treinticket niet gekregen omdat ze geen bevestigingsmail terugvonden of niet wisten hoe/waar ze de aanvraag konden doen.

F. kreeg telefoon dat de Nederlandse les nu online is. Op de geplande lesdag zoekt ze op Google naar de les, maar kan ze nergens vinden. Ze wist niet dat de link naar de les via haar mail is gestuurd.

De man van F. overlijdt in het ziekenhuis. Ze wil graag haar man in Marokko begraven, dicht bij zijn familie. Ze weet niet of ze naar Marokko mag reizen en hoe ze vliegtuigtickets kan bestellen.

K. ging altijd naar de bibliotheek om te chatten met zijn familie in Eritrea. Plots sloot de bibliotheek, waardoor hij enkele weken géén contact meer had met zijn familie. Hij was enorm bang dat zij door

corona of oorlog overleden waren.

M krijgt telefoon van een bankbediende van zijn bankkantoor. Deze persoon spreekt M erop aan dat hij zijn bankverrichtingen nog steeds niet digitaal doet en spreekt hem erop aan om dit zo snel mogelijk aan te passen. M geeft aan dat hij geen internetverbinding thuis heeft en geen smartphone. De bediende reageert hier zeer bot op en confronteert M ermee dat hij dat dan maar in orde moet brengen. Einde gesprek.

D. haar kinderen willen gaan voetballen, maar ze vindt geen telefoonnummer van de plaatselijke voetbalploeg.

BIJLAGE

Een greep uit een lange lijst van vbn ter individuele ondersteuning in 2020

L. haar klantenkaart van de colruyt-groep is stuk en ze heeft vernomen dat het ook met haar smartphone kan.

Oefenkans: leren een app installeren, de app gebruiksklaar maken, rollenspel "zoals in de winkel".

M. haar gratis anti-virus vervalt en ze wil een nieuwe installeren.

Oefenkans: leren een zoekmachine gebruiken, leren downloaden, een programma leren installeren, leren een programma verwijderen, de anti-virus leren activeren.

M. wil het wachtwoord van haar mailbox wijzigen.

Oefenkans: wachtwoord leren wijzigen + veiligheidssystemen via sms leren kennen.

R. wil leren "googelen".

Oefenkans: kennismaking met eigen tablet, leren wat een "webbrowser" is. Google leren gebruiken, verschil leren kennen tussen advertenties en zoekresultaten, verschil tussen websites zoeken en afbeeldingen zoeken.

C. wil haar energieleveranciers vergelijken.

Oefenkans: Door de lockdown coachen we haar telefonisch om te surfen naar www.mijnenergie.be. Stap voor stap overlopen we samen de stappen. Het lukt niet dus maken we een afspraak en we vervolledigen de vergelijking en nieuwe aansluiting samen.

R. wil leren mailen.

Oefenkans: postvak IN leren kennen, mails leren verwijderen, mail leren opstellen, mails leren openen en lezen, contactpersoon leren toevoegen + oefenmails van werker naar R. en R. laten mailen naar dochter. R. stelt zelf een stappenplan op om mee naar huis te nemen. De weken nadien stuurt de werker af en toe nog een mailtje met de vraag om te antwoorden.

O. wil haar tablet op verschillende plaatsen gebruiken.

Oefenkans: leren verbinding maken met een nieuw wifi-verbinding door te verbinden met onze wifi.

C. wil weten hoeveel saldo ze nog op haar gsm heeft.

Oefenkans: een zoekmachine leren gebruiken ("saldo base opvragen"). Oefenen versturen sms op nieuwe gsm, sms leren openen op nieuw toestel, contactpersoon leren toevoegen op nieuw toestel.

J. kreeg een sms ivm een onbetaalde factuur en vraagt zich af wat ze er mee moet.

Oefenkans: de contactgegevens in de sms nakijken via internet (zoekmachine) en bellen naar de factuurdienst van ZNA om na te gaan of de sms betrouwbaar is.

J. begrijpt de mail met de uitleg over de oefeningen niet en is bang dat haar dochter niet meer mee mag doen.

Oefenkans: samen de mail stap per stap doornemen. Samen de oefeningen bekijken en vertalen waar nodig. Belangrijke data filteren uit de mail.

M. heeft een voorlopig rijbewijs, het lukt hem niet om een afspraak te maken voor zijn rij-examen.

Oefenkans: leren wat keuzemenu's zijn,

leren dat bepaalde kaders ingevuld moeten worden voordat je naar een volgende pagina kan.

J. krijgt een cheque om inkopen te doen in Colruyt. Ze is nieuw in Antwerpen, kent Colruyt niet en heeft geen Google maps.

Oefenkans: samen Google maps openen, leren hoe je een winkel (en de weg ernaar toe) kan zoeken.

M. weet dat alle klasinformatie van haar zoon online is, maar weet niet hoe ze dit moet terugvinden.

Oefenkans: de zoekfunctie in haar e-mail leren gebruiken, een login leren aanmaken, je wachtwoord leren opslaan op een voor jou gemakkelijke plaats, ..

Samen Tegen Armoede

STAN VZW

Antwerps Network

