a:artevelde hogeschool

Mens, Samenleving en Digitalisering

Onderzoek en innovatie rond digitalisering in welzijn, zorg en sociaal werk

Handreiking voor het opzetten van een lerend netwerk ter ondersteuning van de digihelpers van District09



Charlotte Vanbleu en Jana Verplancke

Juni 2026

Gefinancierd door de Europese Unie NextGenerationEU
DIGIBANKEN

Inhoud

Inleiding 3
1. Hoe zet je een lerend netwerk op? 4
1.1 Wat is een lerend netwerk? 4
1.2 Een stappenplan voor het opzetten van een lerend netwerk 5
Stap 1. Bepaal de doelstelling en de visie. 5
Stap 2. Bepaal de krijtlijnen van het lerend netwerk 5
Stap 3. Kies passende begeleidingsvorm 6
Stap 4. Bereid bijeenkomsten voor. 9
1.3 Uitdagingen bij een lerend netwerk 10
Uitdaging 1: Geef de groep tijd om te groeien 11
Uitdaging 2: Verschillende contexten en achtergronden 11
2. Thema's en werkvormen voor een lerend netwerk voor digihelpers en Digipunt-verantwoordelijken 13
2.1 Thema's voor bijeenkomsten met digihelpers. 13
2.2 Thema's voor bijeenkomsten met Digipunt-verantwoordelijken. 14
2.3 Werkvormen voor een lerend netwerk. 16
3. Lessons learned afgelopen trajecten Samen Digihelpen! 21
Bibliografie 23

Gefinancierd door de Europese Unie NextGenerationEU
DIGIBANKEN
artevelde hogeschool
Digitaal gedreven door Gent District

Inleiding

Deze handreiking biedt een praktisch kader voor het opzetten en begeleiden van een lerend netwerk voor digihelpers en intervisiesessies voor Digipunt-verantwoordelijken. Ze bundelt inzichten, methodieken en aanbevelingen die organisaties ondersteunen bij het versterken van kennisdeling, deskundigheidsbevordering en samenwerking tussen medewerkers en vrijwilligers die actief zijn binnen de Digipunten.

De handreiking kwam tot stand binnen het project ‘Samen Digihelpen!’ dat liep van oktober 2024 tot juni 2026. Een eerste versie werd gepresenteerd ter feedback in september 2025 om dan in juni 2026 tot deze versie te komen. Het project werd uitgevoerd in opdracht van en in samenwerking met District09 en Arteveldehogeschool vanuit de expertiselijn Mens, Samenleving en Digitalisering.

Het project had als doel de Gentse digihelpers en Digipunt-verantwoordelijken te ondersteunen in hun rol.

Deze handreiking beschrijft hoe een lerend netwerk en intervisies op een duurzame manier kunnen worden opgezet en begeleid. Ze bevat een concreet stappenplan, aangevuld met aanbevelingen rond procesbegeleiding, randvoorwaarden voor succes en aandachtspunten zoals mogelijke valkuilen en uitdagingen.

Daarnaast wordt een overzicht geboden hoe dit specifiek voor digihelpers en Digipunt-verantwoordelijken inhoudelijk en methodisch vorm kan krijgen.

Tot slot blikt de handreiking terug op de belangrijkste ervaringen, inzichten en lessen die werden opgedaan tijdens het project **'Samen Digihelpen!'**, zodat ook andere organisaties hieruit inspiratie kunnen putten.

Gefinancierd door de Europese Unie NextGenerationEU
DIGIBANKEN
a:artevelde hogeschool
District Digitaal gedreven door Gent

1. Hoe zet je een lerend netwerk op?

1.1 Wat is een lerend netwerk?

Een lerend netwerk is een groep mensen, die samengebracht wordt vanuit een gezamenlijke interesse, om doelbewust kennis en ervaringen uit te wisselen om zo van elkaar te kunnen leren. (Lauwers & Gielen, 2012)

Binnen een lerend netwerk worden deelnemers samengebracht rond een gedeelde uitdaging of opdracht. In de context van digihulp gaat het bijvoorbeeld om digihelpers die burgers ondersteunen bij digitale vragen, of om Digipunt-verantwoordelijken die digihelpers begeleiden, coachen en ondersteunen. Door deze mensen regelmatig samen te brengen, ontstaat ruimte om ervaringen te delen, vragen bespreekbaar te maken, goede praktijken uit te wisselen en samen te zoeken naar manieren om de ondersteuning aan burgers te versterken.

Een lerend netwerk verschilt van een klassieke vorming of opleiding. Bij een vorming staat meestal kennisoverdracht centraal: een expert brengt inhoud aan en deelnemers nemen die kennis mee naar hun eigen praktijk. In een lerend netwerk ligt de nadruk op wederkerig leren. Iedere deelnemer brengt eigen expertise, ervaringen en vragen binnen. De begeleider faciliteert het proces, bewaakt de structuur en stimuleert reflectie, maar hoeft niet op elke inhoudelijke vraag zelf het antwoord te hebben.

Een lerend netwerk kan **verschillende functies** vervullen. Het kan bijdragen aan kennisdeling, deskundigheidsbevordering, onderlinge verbinding, gezamenlijke probleemoplossing en kwaliteitsverbetering. Volgens Van Dessel (2025) zorgen lerende netwerken voor kruisbestuiving tussen deelnemers, toegang tot expertise, snellere verspreiding van praktijkervaringen en vlottere probleemoplossing.

Een lerend netwerk werkt het best wanneer aan **enkele basisvoorwaarden** voldaan is. Deelnemers hebben bij voorkeur een gelijkaardige rol of herkenbare praktijkcontext. Ze zijn bereid om actief deel te nemen, ervaringen te delen en kritisch te reflecteren op hun eigen handelen. Gelijkwaardigheid, vertrouwen en veiligheid zijn daarbij essentieel. Een vaste groep helpt om die veiligheid op te bouwen en maakt het makkelijker om ook twijfels, moeilijke situaties en leerpunten bespreekbaar te maken (Van Dessel, 2025).

Binnen Samen Digihelpen! werd het lerend netwerk ingezet om digihelpers uit verschillende Gentse Digipunten met elkaar te verbinden. Om dit lerend netwerk kracht bij te zetten worden ook intervisiemomenten voor de Digipunt-verantwoordelijken van deze vrijwilligers ingericht.

Voor organisaties die zelf een lerend netwerk rond digihulp willen opzetten, is het belangrijk om het netwerk niet te benaderen als een eenmalige infosessie, maar als een

Gefinancierd door de Europese Unie NextGenerationEU
DIGIBANKEN
artevelde hogeschool
District Digitaal gedreven door Gent

begeleid leerproces. De meerwaarde ontstaat net door herhaling, vertrouwen, herkenning en verdieping.

1.2 Een stappenplan voor het opzetten van een lerend netwerk

Het opzetten van een lerend netwerk vraagt meer dan het plannen van enkele bijeenkomsten. Een succesvol netwerk ontstaat vanuit een duidelijke visie, een doordachte voorbereiding en een procesmatige begeleiding. Onderstaand stappenplan biedt organisaties een praktisch kader dat helpend kan zijn bij het starten met een lerend netwerk of intervisietraject rond digihulp.

Stap 1. Bepaal de doelstelling en de visie

Start met de vraag waarom je een lerend netwerk wil organiseren. Een duidelijke doelstelling geeft richting aan alle verdere keuzes: de samenstelling van de groep, de thema's, de werkvormen en de rol van de begeleider. Het bepalen van deze gezamenlijke richting gebeurt ***voor de start*** door de projectleiders/de eindverantwoordelijken. Betrek indien mogelijk enkele toekomstige deelnemers al tijdens deze voorbereidende fase. Zo sluit de visie beter aan bij de praktijk en ontstaat meer eigenaarschap vanaf de start.

Bepaal hierbij ook wat er van deelnemers verwacht wordt. (Bv. openheid over werkwijze op het Digipunt, bereidheid om ervaringen te delen, bereidheid om kritisch te kijken naar eigen en andere werkingen, engagement tot actieve betrokkenheid, nieuwsgierigheid, luisterbereidheid,...)

Stap 2. Bepaal de krijtlijnen van het lerend netwerk

1) **Bepaal de groepsgrootte van het lerend netwerk:** Werk met een minimum- en maximumaantal deelnemers. Zo is vooraf duidelijk wanneer een reeks bijeenkomsten kan doorgaan, wanneer een sessie eventueel geannuleerd wordt of wanneer inschrijvingen worden afgesloten. Johnson en Johnson (2017) beschrijven een groepsgrootte van ongeveer acht deelnemers als ideaal om actieve participatie en kwalitatieve uitwisseling te stimuleren.
2) **Bepaal de frequentie en het aantal bijeenkomsten**: Kies voor een vast aantal bijeenkomsten binnen een vooraf bepaalde periode en met een duidelijke regelmaat, bijvoorbeeld drie bijeenkomsten verspreid over drie maanden. Een alternatief is: een eerste reeks bijeenkomsten vast te leggen en vervolgens, op basis van de noden en feedback van de deelnemers, te beslissen of en hoe het lerend netwerk wordt verdergezet.
3) Denk na over de **diversiteit onder de deelnemers**: Bepaal vooraf wie kan deelnemen aan het lerend netwerk. Richt het netwerk zich uitsluitend op vrijwillige digihelpers of kunnen ook professionele medewerkers die digihulp aanbieden aansluiten? Zijn het altijd dezelfde digihelpers die kunnen deelnemen, of mogen collega's vanuit hetzelfde Digipunt ook aansluiten of afwisselend aansluiten?

Gefinancierd door de Europese Unie NextGenerationEU DIGIBANKEN artevelde hogeschool Digitaal gedreven door Gent District

Dessel (2025) raadt aan om voor het opbouwen van een vertrouwensrelatie tussen de vrijwilligers en voor het creëren van een gevoel van veiligheid te kiezen voor een vaste groep van mensen.

4) **Verdeel de rollen en verantwoordelijkheden**: Wie trekt het lerend netwerk, wie communiceert met de deelnemers, wie bereidt de bijeenkomsten voor, wie neemt verslag tijdens de bijeenkomst, welke inhoudelijke expertise kan waardevol zijn, wie modereert de groepsgesprekken, wie bewaakt de tijd,... Een duidelijke rolverdeling zorgt voor een vlot verloop van de bijeenkomsten en voorkomt onduidelijkheden.
5) **Baken de inhoud van het lerend netwerk af:** Het is aan te raden om zoveel mogelijk te werken vanuit thema's die deelnemers zelf aanbrengen. Dit kan bijvoorbeeld via een voorafgaande bevraging of een inventarisatie tijdens de eerste bijeenkomst. Tegelijk is het belangrijk om als projectleider/eindverantwoordelijke duidelijke inhoudelijke grenzen te bepalen. Een lerend netwerk is in de eerste plaats bedoeld voor ervaringsuitwisseling, gezamenlijke reflectie en praktijkleren. Zeer technische vragen (bijvoorbeeld instellingen van spraaksoftware op een smartphone) of specifieke vaardigheidstrainingen (zoals omgaan met agressie of het herstellen van computers) lenen zich doorgaans beter tot een afzonderlijke opleiding of workshop.
6) **Leg de visie schriftelijk vast**: Een uitgewerkte visie biedt een gezamenlijk referentiekader voor alle betrokkenen en ondersteunt een consistente werking van het lerend netwerk. Ze draagt bovendien bij aan de continuïteit van het netwerk, ook wanneer begeleiders of deelnemers wijzigen. Een visie is geen statisch document, maar kan op basis van nieuwe inzichten of veranderende noden worden bijgestuurd.

Stap 3. Kies passende begeleidingsvorm

De kwaliteit van een lerend netwerk wordt in belangrijke mate bepaald door de begeleiding. Een goede begeleider zorgt niet alleen voor een vlot verloop van de bijeenkomsten, maar creëert ook een veilige leeromgeving waarin deelnemers ervaringen durven delen, vragen stellen en van elkaar leren.

Onder ‘begeleiding’ verstaan we zowel het praktische als de inhoudelijke ondersteuning van het lerend netwerk of de intervisiesessies. Dit omvat de communicatie naar de deelnemers, de voorbereiding, het leiden en de opvolging van de bijeenkomsten.

1) **Kies bewust wie het lerend netwerk begeleidt:** Tijdens de voorbereidingsfase , wordt beslist wie de begeleiding op zich neemt. Organisaties kunnen hier verschillende keuzes in maken:
    - Een **interne begeleider** kent de werking, de doelgroep en de organisatiecontext goed. Dit bevordert de aansluiting bij de praktijk, maar kan er soms voor zorgen dat deelnemers zich minder vrij voelen om bepaalde ervaringen te delen.

Gefinancierd door de Europese Unie NextGenerationEU
DIGIBANKEN
artevelde hogeschool
District Digitaal gedreven door Gent

- Een **externe begeleider** brengt een neutrale blik en ruime procesexpertise binnen. Daar staat tegenover dat deze persoon meer tijd nodig heeft om de werking en context te leren kennen.
- **Co-begeleiding** door een interne en externe begeleider combineert beide sterktes. De interne begeleider bewaakt de aansluiting bij de praktijk, terwijl de externe begeleider zich kan focussen op het leerproces en de groepsdynamiek.

  Hoewel in deze handreiking wordt uitgegaan van één begeleider, kunnen bepaalde verantwoordelijkheden gedeeld worden. De begeleider kan bv. een deel van zijn verantwoordelijkheid delen met een lid van de groep door bijvoorbeeld een 'responsible person' aan te stellen. Het kan gaan over een lid dat deelneemt aan de activiteiten van de groep en daarnaast de timing in het oog houdt of een seintje geeft wanneer de focus van het gesprek of de activiteit te veel of te lang afwijkt.

2) **Rol en competenties van een begeleider:** De begeleider van een lerend netwerk heeft als eerste een sleutelrol in het **faciliteren**, zowel **praktisch als inhoudelijk.**
   - **Praktisch** zorgt de begeleider voor de communicatie naar deelnemers en naar externen in verband met de locatie, toegankelijkheid, drank, eventuele benodigdheden of materialen.
   - **Inhoudelijk** bepaalt de begeleider de agenda (in samenspraak met de deelnemers) en modereert de bijeenkomsten en gesprekken.

   Daarnaast beschikt deze over een aantal competenties. De begeleider:

   - is een **verbinder** van mensen, ideeën en ervaringen. Dit gebeurt door bruggen te slaan tussen de verschillende achtergronden van de deelnemers, netwerkvorming te stimuleren en externe bronnen, kennis, tools of experten aan te reiken als dit nodig is
   - biedt **structuur** tijdens bijeenkomsten: kiest werkvormen en helpt de groep bij het formuleren van doelen of inhouden, zonder dat het hierbij nodig is om zelf inhoudelijk expert te zijn.
   - heeft **oog voor de groepsdynamica**, heeft inzicht in de processen van groepsvorming en grijpt in waar nodig. Dit vraagt wel de nodige tijd om de groep te leren kennen. Het zal vaak een balanceren zijn tussen stiltes laten, chaos tijdelijk laten bestaan en deze te couperen. De begeleider moet ervoor zorgen dat iedere deelnemer ruimte krijgt om eigen inbreng te doen, maar zich tegelijkertijd ook luisterbereid naar andere deelnemers opstelt. Het is dus zeker van belang dat de begeleider bij opstart van het netwerk de afspraken en verwachtingen hierrond duidelijk schetst. De rol die hij of zij daarbij inneemt als bewaker van deze dynamiek kan ook dan verduidelijkt worden. Op die manier

Gefinancierd door de Europese Unie NextGenerationEU DIGIBANKEN artevelde hogeschool District Digitaal gedreven door Gent

kunnen mensen op een respectvolle manier gevraagd worden om het woord aan iemand anders te geven, zonder dat ze zich hierbij beledigd moeten voelen.

- **begeleidt het groepsproces.** Niet alle deelnemers zullen even actief deelnemen aan een groepsgesprek. Om die reden is het belangrijk om tijdens een bijeenkomst verschillende methoden te hanteren waarin deelnemers met elkaar in gesprek kunnen gaan. Mensen voelen zich vaak comfortabeler om in kleine groep (in duo's of trio's) ervaringen of opinies te delen, dan hun mening of visie te delen in een grotere groep. Is er weerstand om in een bepaalde samenstelling te werken, zoek dan naar de oorzaak achter die weerstand, vraag naar een alternatief. Het kan zich voordoen dat de begeleider een bepaalde aanpak vooropgesteld had, maar dat deze in de gegeven omstandigheden niet werkt. Dan is het nodig dat een inschatting gemaakt wordt over de effectiviteit om het voorstel te laten varen en aan te passen aan de vraag of nood van de groep.
- **stimuleert** de deelnemers tot **kennisdeling en reflectie**. Er worden vragen gesteld die tot verduidelijking en verdieping leiden. Er worden reflectiemomenten ingebouwd en successen worden benoemd via de aangereikte methoden. Op die manier kan het leren van elkaar gefaciliteerd worden. (Drijkoningen, 2012) De houding van de begeleider is dus **empowerend**. Dat betekent dat de begeleider werkt vanuit een betrokken, gelijkwaardige, open, respectvolle en authentieke houding.

3) Voorzie ook begeleiding voor Digipunt-verantwoordelijken

Naast de bijeenkomsten voor digihelpers wordt aangeraden om gelijktijdig, of zo goed als, sessies voor Digipunt-verantwoordelijken in te richten. Zij zijn immers diegenen die de digihelpers ondersteunen in de algemene werking van een Digipunt. Hoe meer dit gestroomlijnd is, hoe beter de samenhang en ondersteuning voor digihelpers zal zijn. Het kan een meerwaarde zijn om die begeleiding van de sessies voor Digipunt-verantwoordelijken door dezelfde begeleider te laten doen als voor de digihelpers zelf. Op die manier kan kruisbestuiving vlot mogelijk worden en kan er kort op de bal gespeeld worden. Voor de begeleiding van deze sessies gelden dezelfde uitgangspunten en aldus vaardigheden van de begeleider.

Gefinancierd door de Europese Unie NextGenerationEU DIGIBANKEN
artevelde hogeschool
District Digitaal gedreven door Gent

Checklist begeleider lerend netwerk

- ✓ Ervaring met groepsbegeleiding
- ✓ Inzicht in groepsdynamiek
- ✓ Basiskennis rond digitale inclusie
- ✓ Vaardigheden in modereren
- ✓ Vaardigheden in reflectie stimuleren
- ✓ Voldoende tijd voor voorbereiding
- ✓ Tijd voor opvolging en evaluatie

Stap 4. Bereid bijeenkomsten voor

Een goede voorbereiding vormt de basis voor een kwaliteitsvol lerend netwerk. Zodra de visie en de belangrijkste ontwerpkeuzes zijn vastgelegd, kan de praktische organisatie van de bijeenkomsten starten.

1) **Plan en communiceer gericht en tijdig**

Stel een planning op met data, tijdstippen en locatie van de bijeenkomsten. Communiceer niet alleen de praktische informatie, maar licht ook de doelstellingen van het lerend netwerk, de verwachtingen ten aanzien van de deelnemers en de meerwaarde van deelname toe. Zo starten deelnemers met een duidelijk beeld van het traject en wordt de betrokkenheid vergroot. Bepaal hoe deelnemers hun interesse kenbaar kunnen maken en wanneer hun inschrijving definitief is.

2) **Organiseer de bijeenkomsten.**

Zorg voor **een leidraad/draaiboek** die een houvast biedt tijdens de bijeenkomst. Dit vormt de voorbereiding. Hierin is er plaats voor:

- Een realistische tijdsindeling
- Inhoudelijke opbouw van de bijeenkomst. Bijvoorbeeld inleiding, kennismaking, thema, onderwerp van gesprek/uitwisseling,...
- De gekozen werkvormen: Bijvoorbeeld groepsgesprek, werken in duo's of in kleine groep, via casusuitwisseling, stellingenspel, of praktijkbezoek, ...

3) Start met **duidelijke introductie.** Licht bij de eerste bijeenkomst de visie, de doelstellingen en de wederzijdse verwachtingen toe en maak ruimte om eventuele vragen of onduidelijkheden te bespreken. Dit draagt bij aan een gedeeld begrip van het traject en vormt de basis voor een veilig leerklimaat.

Gefinancierd door de Europese Unie NextGenerationEU DIGIBANKEN
artevelde hogeschool
District Digitaal gedreven door Gent

4) Geef daarnaast een **overzicht van het programma** en licht de opbouw van de bijeenkomst toe. Een duidelijke tijdsindeling helpt deelnemers om te weten wat ze kunnen verwachten.

5) **Maak rollen en verantwoordelijkheden expliciet**. Licht de verschillende rollen van alle betrokken toe en de hier uit voortkomende taken. Bijvoorbeeld: de projectleider/eindverantwoordelijke neemt de leiding tijdens de bijeenkomst, bewaakt de structuur en fungeert als moderator tijdens groepsgesprekken. Externen kunnen inhoudelijke input aanreiken. Als er gewerkt wordt met een notulist, wordt ook deze rol als verslaggever toegelicht.

6) **Zorg voor vlotte logistieke organisatie**: ligt de locatie vast, wie verzorgt de catering, is alle nodige materiaal aanwezig (bv. papier en balpen, post-its, prints,..)

7) **Evalueer** de bijeenkomsten en **stel bij** waar nodig. Hierbij is het belangrijk om het perspectief van alle betrokkenen bij het lerend netwerk binnen te krijgen: de deelnemers, de eindverantwoordelijken, de Digipunt-verantwoordelijken.

Checklist evaluatie van een lerend netwerk:

- ✓ Bevraag de algemene indruk.
- ✓ Bevraag de tevredenheid over de besproken thema's en onderwerpen.
- ✓ Inventariseer gewenste thema's en onderwerpen die nog niet eerder aan bod kwamen.
- ✓ Bevraag de ervaring naar de duur van de bijeenkomsten.
- ✓ Vraag naar de tevredenheid over de tijd tussen de bijeenkomsten.
- ✓ Vraag naar hoe deelnemers een eventueel vervolg van het lerend netwerk zien.
- ✓ Vraag expliciet naar de ervaren meerwaarde van het lerend netwerk.
- ✓ Breng werkpunten en tips in kaart.

1.3 Uitdagingen bij een lerend netwerk

Geen twee lerende netwerken zijn hetzelfde. Zelfs wanneer de voorbereiding zorgvuldig gebeurt, zullen zich tijdens het traject uitdagingen voordoen. Veel daarvan hebben te maken met de groepsdynamiek, de diversiteit aan deelnemers of de verschillende contexten waarin digihelpers actief zijn.

Onderstaande aandachtspunten zijn gebaseerd op de ervaringen uit Samen Digihelpen! en kunnen organisaties helpen om hier bewust mee om te gaan.

Gefinancierd door de Europese Unie NextGenerationEU
DIGIBANKEN
artevelde hogeschool
Digitaal gedreven door Gent District

Uitdaging 1: Geef de groep tijd om te groeien

De methodiek van een lerend netwerk heeft als valkuil dat elke groep anders is en dat het niet op voorhand te voorspellen is hoe een groep zich zal vormen en welke invloed die groepsvorming heeft op de sfeer en de dynamiek, ondanks de duidelijke meerwaarde van het samenbrengen van een diverse groep mensen rond een gezamenlijke zaak.

Er vormt zich sowieso een groep en daar onlosmakelijk mee verbonden heeft elke groep een bepaalde dynamiek, die bepalend is voor het verdere verloop van het lerend netwerk.

Bij een lerend netwerk zullen de deelnemers niet vanaf de eerste bijeenkomst spontaan ervaringen delen. Vaak groeit een groep geleidelijk van kennismaking naar verdiepend uitwisselen. Hou hier rekening mee in de verwachtingen die je stelt aan de deelnemers én aan de opbrengst van de bijeenkomsten. (Tuckman, 1977)

Praktijktips

- Investeer tijdens de eerste bijeenkomst bewust in kennismaking en vertrouwen.
- Verwacht niet dat deelnemers vanaf de eerste sessie open ervaringen delen.
- Beschouw meningsverschillen of tijdelijke onrust niet als een mislukking, maar als een normaal onderdeel van groepsvorming.
- Voorzie ook bij een beperkt aantal bijeenkomsten voldoende aandacht voor een positieve afsluiting.

Uitdaging 2: Verschillende contexten en achtergronden

Een lerend netwerk brengt mensen samen die actief zijn in uiteenlopende werkcontexten en rollen. Ook binnen Samen Digihelpen! waren deelnemers actief in onder meer bibliotheken, lokale dienstencentra, sociale organisaties, wijk-en stadskantoren, mutualiteiten en verenigingen. Daarnaast verschilde ook de invulling van hun rol: sommige digihelpers bieden inviduele ondersteuning aan, terwijl anderen groepsactiviteiten of opleidingen begeleiden.

Deze diversiteit vormt een belangrijke meerwaarde. Ze verrijkt de uitwisseling van ervaringen, stimuleert nieuwe inzichten en biedt deelnemers de kans om kennis te maken met andere werkwijzen en perspectieven.

Tegelijk vraagt ze aandacht van de begeleider. Niet elke situatie is immers voor alle deelnemers herkenbaar en verschillen in context kunnen ertoe leiden dat gesprekken

Gefinancierd door de Europese Unie NextGenerationEU DIGIBANKEN
artevelde hogeschool
District Digitaal gedreven door Gent

afwijken van het centrale thema. Bepaalde voorbeelden zullen minder relevant zijn voor een deel van de groep.

Het is daarom belangrijk om deze verschillen niet als belemmering, maar als een bron van leren te benaderen. De begeleider bewaakt hierbij de rode draad van het gesprek en creëert ruimte om verschillende perspectieven met elkaar te verbinden. Door regelmatig stil te staan bij de invloed van de context waarin deelnemers werken, kunnen ervaringen beter in een breder kader worden geplaatst en ontstaat er meer wederzijds begrip.

Naast verschillen in werkcontext brengen deelnemers ook uiteenlopende persoonlijke achtergronden mee. Leeftijd, opleiding, werkervaring, persoonlijkheid en eerdere ervaringen beïnvloeden hoe mensen deelnemen aan gesprekken, naar situaties kijken en van elkaar leren. Deze diversiteit kan het leerproces versterken, op voorwaarde dat er voldoende aandacht is voor een veilig en respectvol groepklimaat. (Remmerswaal, 2015)

Praktijktips:

- ✓ Maak tijdens de opstart expliciet ruimte om de verschillende werkcontexten en rollen van deelnemers te verkennen.
- ✓ Benadruk dat uiteenlopende ervaringen en perspectieven een meerwaarde vormen voor het leerproces.
- ✓ Stimuleer een nieuwsgierige en open houding ten aanzien van andere werkwijzen.
- ✓ Maak afspraken over luisterbereidheid, respectvolle communicatie en spreektijd.
- ✓ Benoem verschillen wanneer ze zich voordoen en gebruik ze als vertrekpunt voor reflectie en uitwisseling.
- ✓ Bewaak als begeleider de focus van het gesprek, zonder waardevolle zijsporen onmiddellijk af te breken.

Op die manier wordt diversiteit binnen de groep niet alleen een uitdaging om mee om te gaan, maar vooral een kracht die het lerend netwerk verrijkt.

Gefinancierd door de Europese Unie NextGenerationEU
DIGIBANKEN
artevelde hogeschool
Digitaal gedreven door Gent District

2. Thema's en werkvormen voor een lerend netwerk voor digihelpers en Digipunt-verantwoordelijken

2.1 Thema's voor bijeenkomsten met digihelpers.

De inhoud van een lerend netwerk sluit idealiter aan bij de vragen, ervaringen en uitdagingen die leven bij de deelnemers. Tegelijk kan het helpend zijn om een aantal terugkerende thema's te voorzien die relevant zijn voor een brede groep digihelpers. Onderstaande thema's kunnen organisaties inspireren bij de inhoudelijke invulling van een lerend netwerk:

Grenzen als digihelper

Digihelpers worden regelmatig geconfronteerd met situaties die vragen oproepen over hun rol en verantwoordelijkheden. Tijdens een bijeenkomst kan worden gereflecteerd over:

- Persoonlijke grenzen, zoals omgaan met emotioneel beladen situaties, ongepast gedrag of agressie.
- Inhoudelijke grenzen, zoals privacy, vertrouwelijkheid en het afbakenen van de rol van de digihelper.
- Organisatorische grenzen, bijvoorbeeld wanneer de beschikbare tijd beperkt is of meerdere hulpvragers tegelijk ondersteuning nodig hebben.

Digitale hulpmiddelen en toepassingen

De digitale wereld evolueert voortdurend. Een lerend netwerk kan ruimte bieden om ervaringen uit te wisselen over veelgebruikte apps, websites en hulpmiddelen die relevant zijn binnen digitale ondersteuning. Het delen van praktische tips en goede praktijken kan de deskundigheid van digihelpers versterken.

Toegankelijk communiceren over digitale thema's

Digihelepers vertalen vaak complexe digitale informatie naar begrijpelijke taal. Dit thema kan focussen op het verduidelijken van digitale begrippen, het begrijpen van hulpvragen en het afstemmen van communicatie op uiteenlopende doelgroepen.

Bekendmaking van het Digipunt

De zichtbaarheid van het Digipunt verschilt van context tot context. Het kan waardevol zijn om ervaringen uit te wisselen over lokale promotie, samenwerking met partners en de mogelijke rol van digihelpers in het bekendmaken van het aanbod.

Gefinancierd door de Europese Unie NextGenerationEU
DIGIBANKEN
artevelde hogeschool
District Digitaal gedreven door Gent

Motiveren van digistarters

Niet iedereen ervaart dezelfde voordelen van digitalisering. Een bijeenkomst rond dit thema kan ingaan op manieren om aan te sluiten bij verschillende leefwerelden, drempels te verlagen en mensen te motiveren om digitale toepassingen uit te proberen.

Digitale prikkels en laagdrempelige activiteiten

Kleine en toegankelijke digitale activiteiten kunnen burgers stimuleren om digitale vaardigheden te oefenen. Het uitwiselen van voorbeelden en inspirerende praktijken kan organisaties helpen om dergelijke initiatieven uit te bouwen.

Verbindend communiceren

Methodieken rond verbindende communicatie kunnen digihelpers ondersteunen in het voeren van respectvolle gesprekken, omgaan met weerstand en het versterken van vertrouwen tijdens ondersteuningsmomenten.

Afhankelijk van de behoeften van de deelnemers kunnen ook volgende onderwerpen opgenomen worden tijdens bijeenkomsten:

- Het delen van expertise en goede praktijken
- Ondersteuning van specifieke doelgroepen, zoals laaggeletterde personen, anderstaligen of mensen met een beperking
- Omgaan met agressie of grensoverschrijdend gedrag
- Veelvoorkomende technische hulpvragen
- Het in kaart brengen van leernoden en ontwikkelkansen van digihelpers
- Omgaan met discriminatie en racisme tijdens ondersteuningsmomenten
- Inclusieve en toegankelijke dienstverlening

Praktijktip:

Vertrek zoveel mogelijk vanuit de concrete vragen en ervaringen van de deelnemers. Thema's die aansluiten bij actuele situaties uit de praktijk leiden doorgaans tot meer betrokkenheid, herkenning en uitwisseling dan vooraf vastgelegde programma's.

2.2 Thema's voor bijeenkomsten met Digipunt-verantwoordelijken.

Naast lerende netwerken voor digihelpers is het waardevol om uitwisselingsmomenten te organiseren voor Digipunt-verantwoordelijken. Zij spelen immers een belangrijke rol in de ondersteuning, begeleiding en omkadering van digihelpers. Een lerend netwerk

Gefinancierd door de Europese Unie NextGenerationEU DIGIBANKEN artevelde hogeschool Digitaal gedreven door Gent District

biedt hen de kans om ervaringen uit te wisselen, gezamelijke uitdagingen te bespreken en inspiratie op te doen voor hun eigen werking.

Onderstaande thema's kunnen daarbij als vertrekpunt dienen voor een bijeenkomst:

Samenwerking en communicatie met digihelpers

Hoe bouw je een constructieve werkrelatie op met digihelpers? Digipunt-verantwoordelijken kunnen uitwisselen over welke vormen van communicatie bij hen goed werken, over hoe ze voldoende ruimte voor feedback laten en welke tools ze hiervoor gebruiken. Daarnaast kunnen zij ervaringen delen over het expliciteren van verwachtingen van digihelpers naar Digipunt-verantwoordelijken, en omgekeerd.

Ondersteunen van digihelpers met specifieke ondersteuningsnoden

Digihelpers brengen uiteenlopende talenten, ervaringen en kwetsbaarheden mee. Een bijeenkomst kan focussen op het bieden van gepaste ondersteuning, het omgaan met diverse ondersteuningsnoden en het versterken van ieders mogelijkheden binnen de werking.

Coaching en begeleiding

Hoe kunnen Digipunt-verantwoordelijken digihelpers ondersteunen in hun rol? Stilstaan bij methodieken, tools of aanpakken om expertise te versterken, leernoden in kaart te brengen en vrijwilligers gemotiveerd houden kan zeer inspirerend zijn.

Werving en onthaal van nieuwe digihelpers

Het aantrekken van nieuwe digihelpers vormt voor veel organisaties een belangrijke uitdaging. Binnen een lerend netwerk kunnen ervaringen worden uitgewisseld over succesvolle wervingstrategieën, onthaaltrajecten en manieren om nieuwe vrijwilligers duurzaam te betrekken bij de werking.

Engagement en retentie van digihelpers

Dit thema biedt ruimte om stil te staan bij de betrokkenheid van digihelpers bij de werking. Digipunt-verantwoordelijken kunnen hier uitwisselen over waardering, groeikansen, zinvolle invulling van rustige momenten binnen het Digipunt.

Hier geldt hetzelfde als bij een lerend netwerk voor digihelpers: laat de inhoud van de bijeenkomsten zoveel mogelijk aansluiten bij actuele vragen uit de dagelijkse praktijk.

Gefinancierd door de Europese Unie NextGenerationEU
DIGIBANKEN
artevelde hogeschool
District Digitaal gedreven door Gent

2.3 Werkvormen voor een lerend netwerk.

De keuze van een werkvorm bepaalt in belangrijke mate de kwaliteit van een bijeenkomst. Niet elke werkvorm is geschikt voor elk doel. Sommige methoden stimuleren kennismaking en vertrouwen, andere helpen deelnemers om ervaringen uit te wisselen, gezamenlijk te reflecteren of nieuwe ideeën te ontwikkelen. Onderstaande werkvormen werden toegepast tijdens Samen Digihelpen! en aangevuld met methoden die ook in andere lerende netwerken succesvol kunnen worden ingezet. Per werkvorm wordt kort toegelicht waarvoor ze geschikt is en wanneer ze het best tot haar recht komt:

Stellingen:

- Doel: Stellingen stimuleren deelnemers om na te denken over hun eigen visie, ervaringen en handelen. Ze maken verschillende perspectieven zichtbaar en vormen een laagdrempelige ingang voor groepsgesprekken.
- Wanneer inzetten: Geschikt bij thema's waarbij meningen, waarden of praktijkervaringen centraal staan, zoals grenzen als digihelper, privacy, digitale inclusie of omgaan met uitdagende situaties.
- Praktijkvoorbeeld: Leg deelnemers volgende stelling voor: "Een digihelper mag altijd een burger helpen om online te bankieren" Vraag deelnemers om positie in te nemen (akkoord, niet akkoord of twijfel) en ga vervolgens in gesprek over de argumenten achter hun keuze. De werkvorm kan worden uitgevoerd via handopsteking, een fysieke opstelling in de ruimte of een spelvorm zoals een stellingenbingo.

Casussen:

- Doel: Reflecteren over concrete praktijksituaties en leren van elkaars aanpak.
- Wanneer inzetten: Bij thema's waarbij deelnemers verschillende handelingsmogelijkheden kunnen verkennen, zoals grenzen stellen, communicatie, omgaan met moeilijke hulpvragen.
- Praktijkvoorbeeld: Voorzie een uitgeschreven casus met bv. als onderwerp 'Hulpvrager verwacht dat een digihelper persoonlijke wachtwoorden beheert.' Laat deelnemers nu toelichten hoe zij hiermee om zouden gaan en bespreek de verschillen in aanpak. Dit kan in kleine of grote groep.

Uitwisseling in duo's of trio's:

- Doel: Actieve deelname stimuleren en ruimte geven aan elke stem binnen de groep.
- Wanneer inzetten: Bij kennismaking, reflectie-opdrachten of wanneer deelnemers eerst in een kleinere setting ideeën willen uitwisselen. Hierbij kan gebruik gemaakt worden van invuldocumenten of fiches met vragen op en bijhorende opdrachten zoals kernideeën noteren, iets visueel maken, achteraf voorstellen wat uit de uitwisseling kwam.

Gefinancierd door de Europese Unie NextGenerationEU DIGIBANKEN artevelde hogeschool District Digitaal gedreven door Gent

- Praktijkvoorbeeld: Laat deelnemers in duo's bespreken welke digitale hulpvraag hen de voorbije maand heet meest heeft uitgedaagd en deel de belangrijkste inzichten nadien in grote groep.

Post-it methode:
- Doel: Op een snelle en laagdrempelige manier ideeën, meningen of suggesties verzamelen.
- Wanneer inzetten: Bij brainstorms, evaluaties of bepalen van toekomstige thema's.
- Praktijkvoorbeeld: Vraag deelnemers om elk 2 onderwerpen voor een volgende bijeenkomst op post-its (1 post-it per onderwerp) te noteren en groepeer de antwoorden gezamenlijk. Deze manier laat toe om ieders mening te verzamelen en zo gezamenlijk en transparant een volgend gespreksonderwerp te kiezen.

Opdrachtenkaarten/fiches in duo:
- Doel: Verdiepende gesprekken stimuleren rond een specifiek thema.
- Wanneer inzetten: Wanneer deelnemers gericht willen reflecteren of samenwerken rond een concrete vraag of opdracht.
- Praktijkvoorbeeld: Laat deelnemers in duo's nadenken over manier om de bekendheid van hun Digipunt te vergroten aan de hand van opdrachtkaarten. In Samen Digihelpen! werden de kaarten gebruikt die District09 ontwikkelde om digihelpers te laten nadenken over wat zij zelf kunnen doen ter promotie van hun Digipunt.

Scenariokaarten digitale prikkels:
Deze methodiek komt uit de Inspiratiegids 'Werken met vrijwillige digihelpers' van Mediawijs, in samenwerking met o.a. District09, pg.20. (Mediawijs, het Vlaams Kenniscentrum Digitale en Mediawijsheid, 2023)
- Doel: Deelnemers laten nadenken over mogelijke reacties op herkenbare situaties.
- Wanneer inzetten: Bij het bespreken van complexe of minder vaak voorkomende situaties.
- Praktijkvoorbeeld: Leg een scenario voor waarbij een hulpvrager onzeker is om een digitale toepassing te gebruiken en bespreek hoe je deze persoon kan motiveren.

Mentimeter of Wooclap:
- Doel: Meningsvorming zichtbaar maken en input verzamelen van alle deelnemers.
- Wanneer inzetten: Bij het peilen naar verwachtingen, ervaringen of prioritaire thema's. Online tools waarmee de mening van alle deelnemers, anoniem gepeild kan worden. www.mentimeter.com of www.wooclap.com
- Praktijkvoorbeeld: Vraag deelnemers om anoniem via één van deze online tools aan te geven welk thema zij het meest relevant vinden voor een volgende bijeenkomst.

Gefinancierd door de Europese Unie NextGenerationEU DIGIBANKEN
artevelde hogeschool
District Digitaal gedreven door Gent

Padlet.com:
Padlet is een digitaal 'prikbord' waarin je online met verschillende deelnemers kunt samenwerken.

- Doel: Kennis, ervaringen en hulpmiddelen gezamenlijk verzamelen en bewaren.
- Wanneer inzetten: Tijdens langere trajecten waarin deelnemers informatie willen delen over bijeenkomsten heen.
- Praktijkvoorbeeld: Maak een gezamenlijke Padlet waarin deelnemers interessante apps, websites of hulpmiddelen voor digihelpers verzamelen. Dit werd ook gedaan binnen Samen Digihelpen!. Zie hier.

Praktijkopdracht tussen bijeenkomsten:

- Doel: Leren verbinden met dagelijkse praktijk. Voorbereid naar bijeenkomst komen.
- Wanneer inzetten: Wanneer deelnemers observaties of ervaringen uit hun eigen context kunnen meenemen naar een volgende bijeenkomst.
- Praktijkvoorbeeld: Vraag deelnemers om gedurende 2 ondersteuningsmomenten op hun Digipunt veelvoorkomende openingsvragen van hulpvragers te verzamelen en deze tijdens de volgende bijeenkomst samen te analyseren.

Pictionary:

- Doel: Complexe digitale begrippen vertalen naar eenvoudige en begrijpelijke taal.
- Wanneer inzetten: Bij thema's rond communicatie en het uitleggen van digitale concepten.
- Praktijkvoorbeeld: Laat deelnemers een begrip zoals "cloud" of "Wifi" tekenen en bespreek hoe zij dit aan een hulpvrager zouden uitleggen.

Mind-map:

- Doel: Ideeën structureren en verbanden zichtbaar maken. Visualiseren van gedachten en ideeën.
- Wanneer inzetten: Bij brainstorm of het verkennen van oorzaken en oplossingen. Wanneer men verder wilt voortbouwen op elkaars ideeën.
- Praktijkvoorbeeld: Laat deelnemers een mind-map maken rond drempels die burgers ervaren bij het gebruik van digitale dienstverlening.

'Speeddate'- uitwisseling:

- Doel: Kennisdeling en netwerkvorming stimuleren.
- Wanneer inzetten: Bij kennismaking of het uitwisselen van praktijkervaringen.
- Praktijkvoorbeeld: Laat deelnemers telkens drie minuten met elkaar in gesprek gaan over hun grootste motivatie om digihelper te zijn.

Gefinancierd door de Europese Unie NextGenerationEU DIGIBANKEN
artevelde hogeschool
District Digitaal gedreven door Gent

Post-it carrousel:

- Doel: Veel ideeën verzamelen rond verschillende thema's.
- Wanneer inzetten: Bij brainstorms of behoeftebevragingen of tevredenheidsevaluatie.
- Praktijkvoorbeeld: Hang grote vellen papier op met thema's zoals 'omgaan met weerstand', 'digitale inclusie', 'tips voor beginners', … en laat deelnemers ideeën toevoegen tijdens een rondgang.

Brainwriting:

Dit is een brainstormtechniek die kan toegepast worden om mensen te laten reflecteren over een bepaald thema en op in de diepte te gaan. Dit kan in kleine groepjes, maar ook met de hele groep, afhankelijk van de grote (ideale grote is 6)

- Doel: Veel ideeën op korte tijd verzamelen en iedere deelnemer actief laten bijdragen aan een brainstorm.
- Wanneer inzetten: Wanneer je ideeën wilt verzamelen zonder dat enkel de meest mondige deelnemers het gesprek domineren. Wanneer er nood is aan nieuwe inzichten. Om deelnemers out of the box te laten denken.
- Praktijkvoorbeeld: Iedere deelnemer heeft een blad papier voor zich, opgedeeld in kolommen en rijen. Iedere rij staat voor 1 ronde. Per ronde beschrijft de deelnemer welk idee opkomt bij de vraag: "Hoe kan je de bekendheid van je Digipunt vergroten?" Deelnemers krijgen hier 5 minuten voor. Als de timer gaat, wordt het blad doorgegeven en wordt er verder nagedacht op het idee dat daarboven staat. Zo kan je enkele rondes verder gaan.

Leerroutes:

- Doel: Reflecteren over persoonlijke groei en leerervaringen.
- Wanneer inzetten: Bij evaluatie- of afsluitmomenten.
- Praktijkvoorbeeld: Vraag deelnemers hun ontwikkeling als digihelper visueel in kaart te brengen en hierover uit te wisselen in groep.

Intervisie:

Intervisie is een methodiek waarbij deelnemers leren van elkaars ervaringen, uitdagingen en praktijkvragen. Dit biedt ruimte voor reflectie en kennisuitwisseling en stelt deelnemers in staat om samen tot probleemoplossingen te komen. Voor een intervisiegroep wordt doorgaans een groep van zes tot acht deelnemers aanbevolen. (Kessels & Smit, 2024)

Binnen Samen Digihelpen! werd bij de bijeenkomsten met Digipunt-verantwoordelijken gewerkt met de 'Incidentmethode'. Er bestaan verschillende intervisievormen die afhankelijk van het doel van de bijeenkomst kunnen worden ingezet. Hieronder worden er 5 vormen kort geschetst op dezelfde manier als hierboven.

Gefinancierd door de Europese Unie NextGenerationEU DIGIBANKEN
artevelde hogeschool
Digitaal gedreven door Gent District

1) **Incidentmethode:**

- Doel: Samen reflecteren over een concrete praktijksituatie en nieuwe handelingsmogelijkheden verkennen
- Wanneer inzetten: Bij een specifieke situatie waarvoor de inbrenger advies, feedback of nieuwe perspectieven zoekt.
- Praktijkvoorbeeld: Een Digipunt-verantwoordelijke brengt een situatie in waarbij een digihelper steeds opnieuw dezelfde ondersteuning moet bieden aan een hulpvrager en zich hierdoor overvraagd voelt.

2) **Balintmethode:**

- Doel: Inzicht krijgen in gevoelens, relaties en onderliggende dynamieken binnen een situatie.
- Wanneer inzetten: Wanneer een ervaring sterke emoties oproept of blijft nazinderen.
- Praktijkvoorbeeld: Digipunt-verantwoordelijke die in conflict is gegaan met een digihelper, waarop digihelper weggelopen is.

3) **Socratische methode:**

- Doel: Aannames, overtuigingen en denkpatronen onderzoeken
- Wanneer inzetten: Bij terugkerende dilemma's of situaties waarin iemand vastloopt in een bepaalde overtuiging.
- Praktijkvoorbeeld: Een digihelper ervaart het als falen wanneer die een antwoord moet opzoeken tijdens een ondersteuningsgesprek.

4) **Waarderende methode:**

- Doel: Leren uit succeservaringen en sterktes.
- Wanneer inzetten: Bij het versterken van motivatie, vertrouwen en positieve praktijken.
- Praktijkvoorbeeld: Een deelnemer deelt een ondersteuningsmoment dat bijzonder succesvol verliep en onderzoekt samen met de groep welke factoren daartoe hebben bijgedragen.

5) **Roddelmethode:**

- Doel: Met meer afstand naar een situatie kijken en nieuwe perspectieven ontdekken.
- Wanneer inzetten: Wanneer een deelnemer vastzit in een eigen interpretatie van een situatie.
- Praktijkvoorbeeld: De groep bespreekt een ingebrachte casus terwijl de inbrenger enkel luistert en nadien reflecteert op wat werd gezegd.

Gefinancierd door de Europese Unie NextGenerationEU DIGIBANKEN
artevelde hogeschool
District Digitaal gedreven door Gent

Praktijktip:

Kies de intervisiemethode in functie van het doel van de bijeenkomst. Niet elke vraag vereist advies of oplossingen. Soms is het waardevoller om stil te staan bij gevoelens, overtuigingen of succesvolle ervaringen. Variatie in methodieken zorgt bovendien voor meer betrokkenheid en houdt de uitwisseling dynamisch.

3. Lessons learned afgelopen trajecten Samen Digihelpen!

Tussen oktober 2024 en juni 2026 werden drie reeksen lerende netwerken voor digihelpers en vier intervisies voor Digipunt-verantwoordelijken georganiseerd. De ervaringen uit deze trajecten leveren een aantal aanbevelingen op voor organisaties die zelf een gelijkaardig initiatief willen opzetten.

Les 1: Maak voldoende ruimte voor ervaringsuitwisseling.

Een belangrijke succesfactor was de mogelijkheid voor deelnemers om ervaringen te delen met collega's uit andere organisaties en contexten. Die uitwisseling zorgde voor herkenning, nieuwe inzichten en een gevoel van verbondenheid.

Praktijktip:

Plan liever minder thema's per bijeenkomst en voorzie voldoende tijd voor gesprek en reflectie.

Les 2: Kies voor een vaste groep deelnemers.

Deelnemers gaven aan dat vertrouwen en openheid geleidelijk groeiden doorheen het traject. Een vaste groep zorgt voor meer veiligheid en diepgaandere uitwisseling.

Les 3: Combineer inhoud en ontmoeting.

De meerwaarde lag niet enkel in de inhoudelijke thema's, die voor alle deelnemers herkenbaar zijn, maar ook in het informele contact.

Praktijktip:

Voorzie, aan de hand van verschillende werkvormen, voldoende ruimte voor kennismaking, informeel overleg en netwerking.

Gefinancierd door de Europese Unie NextGenerationEU DIGIBANKEN artevelde hogeschool District Digitaal gedreven door Gent

Les 4: Werk vraaggestuurd.

Bijeenkomsten werden sterker gewaardeerd wanneer deelnemers mee konden bepalen welke onderwerpen aan bod kwamen. Dit verhoogt de betrokkenheid en de motivatie van deelnemers om deel te nemen.

Praktijktip:

Gebruik evaluaties, polls of ideeënborden om thema's te verzamelen.

Les 5: Maak rollen expliciet.

Het expliciet benoemen van rollen zoals gespreksleider en tijdsbewaker hielp om de groepsdynamiek beter te begeleiden.

Praktijktip:

Bespreek bij de start van iedere bijeenkomst de verschillende rollen en verwachtingen.

Les 6: Voorzie ook ondersteuning voor de Digipunt-verantwoordelijken.

Het parallel organiseren van intervisiemomenten voor Digipunt-verantwoordelijken versterkte de verbinding tussen beleid, coördinatie en praktijk.

Praktijktip:

Beschouw ondersteuning van vrijwilligers en ondersteuning van coördinatoren als complementaire sporen.

Les 7: Combineer lerende netwerken met andere vormingsinitiatieven.

Lerende netwerken vullen klassieke vormingen aan, maar vervangen ze niet. Combineer ervaringsuitwisseling met technische opleidingen en thematische vormingen.

Gefinancierd door de Europese Unie NextGenerationEU
DIGIBANKEN
artevelde hogeschool
Digitaal gedreven door Gent District

Bibliografie

Dessel, P. V. (2025). *Wissel kennis en ervaringen uit in een lerend netwerk*. Opgehaald van Vivo Social Profit: https://www.vivosocialprofit.org/wissel-kennis-en-ervaringen-uit-een-lerend-netwerk

Drijkoningen, C. (2012). *Lerende netwerken in perspectief*. Leuven: Acco.

Johnson, D., & Johnson, F. (2017). *Joining Togheter: Group Theory and Group Skills*. Pearson.

Kessels & Smit, H. R. (2024). *Werkboek Aan de slag met intervisie: leren van en met elkaar*. The Learning Company.

Lauwers, B., & Gielen, H. (2012). Leren in een netwerk.

Mediawijs, het Vlaams Kenniscentrum Digitale en Mediawijsheid. (2023). Werken met vrijwillige digihelpers. Brussel, Brussel, België.

Remmerswaal, J. (2015). *Handboek Groepsdynamica: Een inleiding op theorie en praktijk*. . Amsterdam: Boom Nelissen.

Tuckman, B. &. (1977). Stages of small group development revisited. *Group and Organisational Studies*, pp. 419-427.

Gefinancierd door de Europese Unie NextGenerationEU DIGIBANKEN

artevelde hogeschool

Digitaal gedreven door Gent District