

# Ser voluntario en Amsterdam-Zuidoost

*Soporte informático en el centro comunitario local*

Willem L. Middelkoop

Nov. 21, 2016



Tras darme cuenta de lo afortunado que soy como hombre joven, sano, con buena educación y con ingresos sólidos, quise hacer algo por los demás como voluntario. Resulta que hace dos años recibí un folleto en mi buzón del centro comunitario local: buscaban a alguien con algunos conocimientos de informática. ¡Un viaje muy interesante estaba a punto de comenzar!

## **Amsterdam Venserpolder**

En 2010 compré un pequeño apartamento en el barrio de Venserpolder en Amsterdam-Zuidoost. Algunos amigos me advirtieron sobre la mala reputación de la zona: hogar de

ladrones, drogas y otros criminales. Decidí ignorarlo y descubrirlo por mí mismo. No tenía miedo, ya que soy un tipo bastante alto con un peso un poco más que saludable.



*Callejón típico en Venserpolder, Amsterdam-Zuidoost*

El barrio se compone de varios grandes bloques de apartamentos de 4-5 pisos construidos en los años 80. Hay una mezcla de propietarios de viviendas y viviendas de alquiler social. La zona está bien comunicada con el resto de Ámsterdam por carretera, tren y metro. A diferencia de la parte central más antigua de Ámsterdam, esta parte de la ciudad tiene mucho más espacio para zonas verdes (arbustos, césped, árboles) y agua. Los coches, las bicicletas y los peatones suelen estar separados por carreteras y caminos distintos.



*El barrio tiene mucha agua y zonas verdes*

Realmente me gusta el barrio a pesar de algunos de sus problemas. Se puede comer aquí como en ningún otro lugar de Ámsterdam, hay mucha gente amable que no está tan estresada y ensimismada como he visto en otros lugares. Y lo que es más: muchos de ellos dicen "hola" cuando te cruzas con ellos. A veces pienso en Venserpolder como un pequeño pueblo, y eso es algo bueno.



*El centro comunitario local está situado en la Albert Camuslaan*

## Centro Comunitario Local

En diciembre de 2014, un folleto del centro comunitario local pedía voluntarios. El centro comunitario puede describirse como una sala de estar pública con cocina, café gratis e internet inalámbrico, donde los habitantes del barrio pueden organizar actividades como un curso de punto, cocina y clases de holandés.

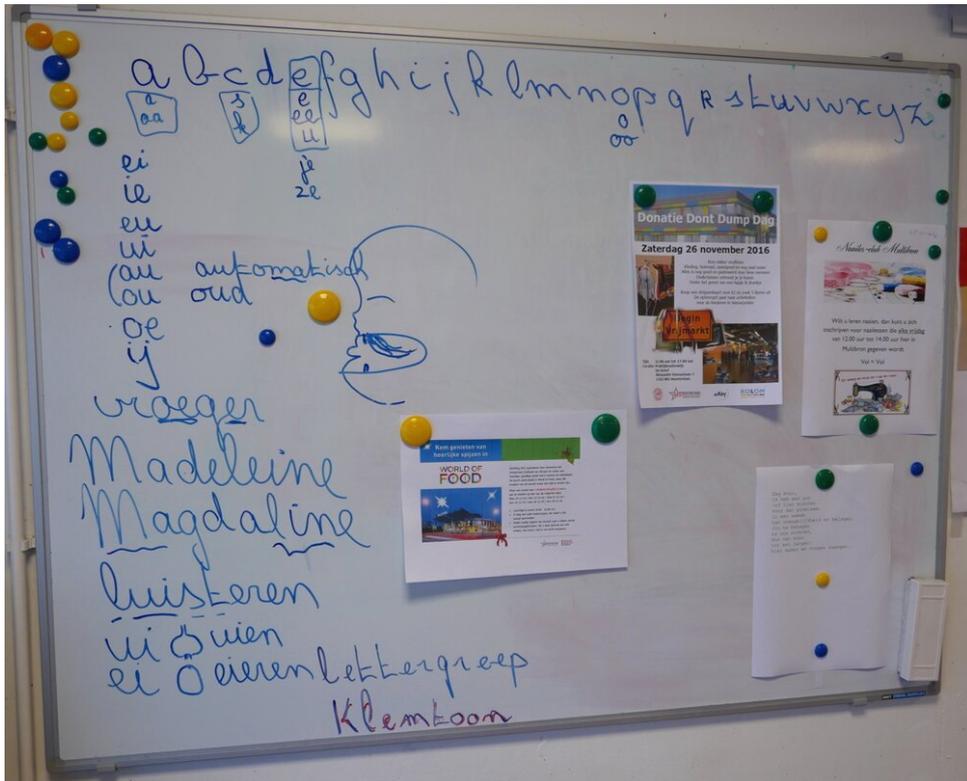


*El centro comunitario es como una acogedora sala de estar*

El centro comunitario local buscaba a alguien con conocimientos de informática. Con más de 10 años de experiencia profesional en TI, un título académico relacionado y varias certificaciones, incluidas dos de Microsoft, pensé que podría estar cualificado para el trabajo. Pero realmente no quería que mi reputación profesional formara parte de esto. Quería empezar de cero, ganarme la confianza y el aprecio por lo que haría allí en lugar de por lo que había hecho antes. Demonios, solo quería ser "Willem, el del barrio".



*En el centro comunitario se organizan diferentes actividades*



*El holandés es más difícil de lo que muchos nativos creen*

## Soporte Informático

Después de una breve presentación en la reunión semanal, fui bienvenido a comenzar mi trabajo como voluntario. Me uní a la llamada "ComputerBrigade" que tiene como objetivo ayudar a las personas con todo tipo de problemas informáticos (virus, actualizaciones, etc.) y tareas (internet, correo electrónico, redes sociales, banca y ofimática). Se realiza semanalmente y la gente puede simplemente pasar y recibir ayuda. Nada que no pueda manejar, pensé...

Mi primer día fue bueno, ayudé a unas tres o cuatro personas y fui asistido por otro voluntario con algo más de experiencia. Pero solo dos semanas después de mi primer día, el otro chico se fue y me quedé a cargo del soporte informático yo solo. El número de personas crecía cada semana. ¡A veces ayudaba a más de 10 personas simultáneamente! Recuerdo irme a dormir después de cada sesión debido a la pura intensidad de toda esta ayuda (¡eso no te lo enseñan en la Universidad, ja!).



*Algunos de los visitantes habituales de las sesiones semanales de soporte informático*

## Ganando confianza y aprecio

Habiendo sobrevivido a las primeras semanas, realmente empecé a conocer a algunos de los visitantes habituales. Y del mismo modo: la gente empezó a conocerme a mí. Sabían que era serio y que aparecería cada semana. Esta confianza mutua es muy importante porque me permitió cambiar el horario semanal de 2x1 hora a 1x2 horas. La sesión más larga me permitió ayudar a personas con problemas más complejos, a la vez que me facilitaba combinar mi trabajo como voluntario con mi trabajo habitual.

Realmente me sorprendió lo valiosos que son mis conocimientos cuando se usan para ayudar a la gente: se te aprecia de una manera que es genuinamente diferente a recibir dinero por un trabajo. No importa lo pequeño que me parezca un problema, ser capaz de resolverlo puede tener un impacto enorme en cómo se sienten otras personas. Eres

recompensado instantáneamente con gratitud y, a diferencia del dinero, no tienes que pagar impuestos por estas ganancias (¡ja!).

## Cosas tristes que aprendí sobre la sociedad moderna

Además de la confianza y el aprecio que gané, también aprendí algunas cosas tristes sobre la sociedad moderna de la que mucha gente está orgullosa. Permítanme compartir dos ejemplos:

### El truco del cashback

Un día, una señora mayor me habló de un electrodoméstico de cocina que había comprado; pagó 40 €, pero el personal de la tienda le dijo que el precio real era de solo 30 € debido a una promoción de cashback... solo tenía que visitar un sitio web y el dinero volvería.

Para poder optar al cashback, el fabricante del electrodoméstico requería sus datos personales (como nombre, dirección, fecha de nacimiento, número de teléfono, etc.). Luego le enviarían un correo electrónico con un archivo adjunto en PDF que tenía que ser impreso, rellenado con los datos bancarios y enviado por correo postal para recuperar el dinero.

La señora ni siquiera tenía un ordenador, y mucho menos acceso a internet, una dirección de correo electrónico o la capacidad de imprimir archivos adjuntos en PDF. FURIOSO por esta locura, creé una dirección de correo electrónico falsa y rellené los formularios con ella. Nos llevó tres semanas, pero recuperamos el dinero.



*La locura del cashback: imagina explicarle esto a tu abuela*

### Arreglando cosas que no están rotas

Otro día, un chico vino con su portátil, me dijo que se le había caído encima (..) y que ahora el teclado ya no funcionaba. Me dijo que había visitado una tienda de informática





*Nunca se sabe qué tipo de máquina aparecerá en las sesiones de soporte informático...*

## **Actualización julio de 2018**

Recientemente empecé a ayudar a la gente con software libre en sus ordenadores. Lee sobre ello aquí ([https://willem.com/blog/2018-07-20\\_helping-people-with-free-software/](https://willem.com/blog/2018-07-20_helping-people-with-free-software/)).