

Vrijwilliger zijn in Amsterdam-Zuidoost

Computerhulp in het lokale buurthuis

Willem L. Middelkoop
21 nov. 2016



Nadat ik me realiseerde hoeveel geluk ik heb als gezonde, goed opgeleide, jonge man met een stabiel inkomen, wilde ik als vrijwilliger iets voor andere mensen doen. Het toeval wilde dat ik twee jaar geleden een folder in mijn brievenbus kreeg van het lokale buurthuis: ze zochten iemand met wat kennis van computers. Een zeer interessante reis stond op het punt te beginnen!

Amsterdam Venserpolder

In 2010 kocht ik een klein appartement in de wijk Venserpolder in Amsterdam-Zuidoost. Sommige vrienden waarschuwden me voor de slechte reputatie van het gebied: de thuisbasis van dieven, drugs en andere criminelen. Ik besloot dat te negeren en het zelf uit te

zoeken. Ik was niet bang, want ik ben een vrij lange man met een iets meer dan gezond gewicht.



Typisch steegje in Venserpolder, Amsterdam-Zuidoost

De wijk bestaat uit verschillende grote appartementenblokken van 4-5 verdiepingen, gebouwd in de jaren 80. Er is een mix van koopwoningen en sociale huurwoningen. Het gebied is goed verbonden met de rest van Amsterdam via de weg, trein en metro. In tegenstelling tot het oudere, centrale deel van Amsterdam, heeft dit deel van de stad veel meer ruimte voor groen (struiken, gras, bomen) en water. Auto's, fietsers en voetgangers zijn vaak gescheiden door aparte wegen en paden.



De buurt heeft veel water en groen

Ik vind de buurt erg leuk, ondanks enkele van haar problemen. Je kunt hier eten als nergens anders in Amsterdam, er zijn veel vriendelijke mensen die niet zo gestrest en op zichzelf gericht zijn als ik elders heb gezien. En wat meer is: velen van hen zeggen "hallo" als je ze passeert. Soms zie ik Venserpolder als een klein dorp, en dat is een goede zaak.



Het lokale buurthuis is gevestigd aan de Albert Camuslaan

Lokaal Buurthuis

In december 2014 riep een folder van het lokale buurthuis op voor vrijwilligers. Het buurthuis kan worden omschreven als een openbare woonkamer met een keuken, gratis koffie en draadloos internet, waar inwoners van de buurt activiteiten kunnen organiseren zoals een breicursus, koken en Nederlandse les.

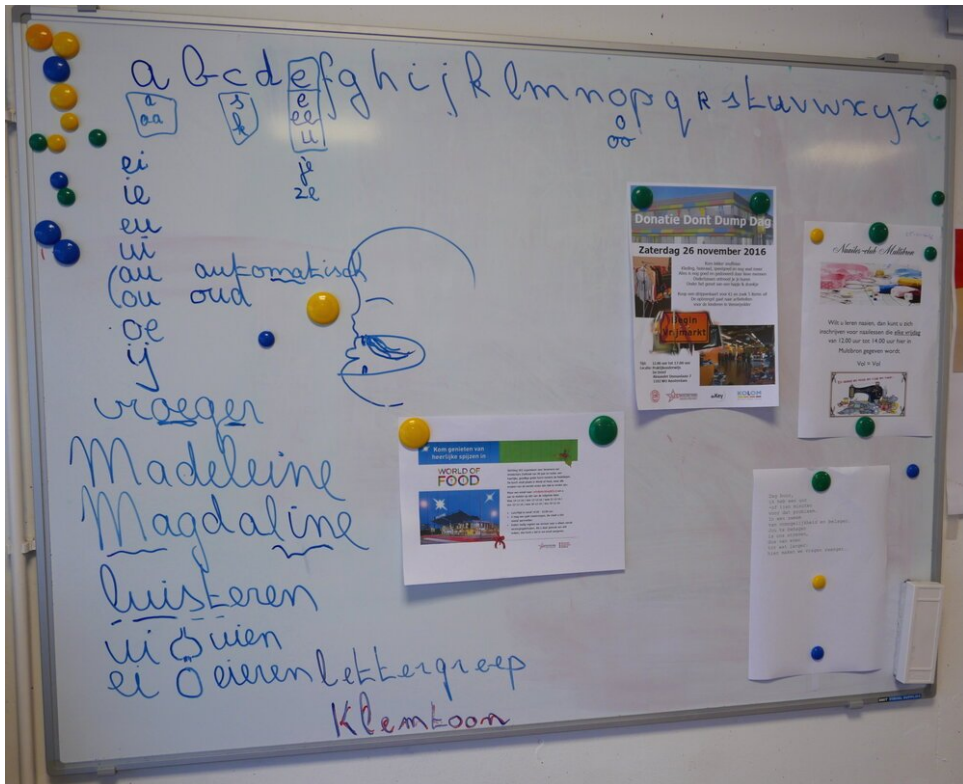


Het buurthuis is als een gezellige woonkamer

Het lokale buurthuis zocht iemand met computerkennis. Met meer dan 10 jaar professionele IT-ervaring, een gerelateerd academisch diploma en verschillende certificeringen, waaronder twee van Microsoft, dacht ik dat ik misschien gekwalificeerd was voor de baan. Maar ik wilde echt niet dat mijn professionele reputatie hier deel van uitmaakte. Ik wilde vanaf nul beginnen, vertrouwen en waardering verdienen voor wat ik daar zou doen in plaats van wat ik eerder had gedaan. Verdorie, ik wilde gewoon "Willem uit de buurt" zijn.



In het buurthuis worden verschillende activiteiten georganiseerd



Nederlands is uitdagender dan veel moedertaalsprekers beseffen

Computerhulp

Na een korte introductie tijdens de wekelijkse bijeenkomst, was ik welkom om mijn werk als vrijwilliger te beginnen. Ik sloot me aan bij de zogenaamde "ComputerBrigade" die mensen helpt met allerlei computerproblemen (virussen, updates etc.) en taken (internet, e-mail, sociale media, bankieren en office). Het is op wekelijkse basis, waar mensen gewoon kunnen binnenlopen en hulp kunnen krijgen. Niets wat ik niet aankan, dacht ik...

Mijn eerste dag was goed, ik hielp ongeveer drie of vier mensen en werd bijgestaan door een andere vrijwilliger met wat meer ervaring. Maar slechts twee weken na mijn eerste dag vertrok de andere man en runde ik de computerhulp in mijn eentje. Het aantal mensen groeide elke week. Soms hielp ik meer dan 10 mensen tegelijk! Ik herinner me dat ik na elke sessie ging slapen vanwege de pure intensiteit van al dit helpen (dat leren ze je niet op de universiteit, ha!).



Enkele van de vaste bezoekers van de wekelijkse computerhulpessies

Vertrouwen en waardering verdienen

Nadat ik de eerste weken had overleefd, begon ik enkele van de vaste bezoekers echt te kennen. En andersom: mensen begonnen mij te kennen. Ze wisten dat ik serieus was en elke week zou komen opdagen. Dit wederzijdse vertrouwen is erg belangrijk omdat het me in staat stelde het wekelijkse schema te veranderen van 2x1 uur naar 1x2 uur. De langere sessie stelde me in staat mensen met complexere problemen te helpen, terwijl het voor mij gemakkelijker werd om mijn vrijwilligerswerk te combineren met mijn gewone baan.

Het verbaasde me eigenlijk hoe waardevol mijn kennis is als je die gebruikt om mensen te helpen: je wordt gewaardeerd op een manier die wezenlijk anders is dan geld krijgen voor een baan. Hoe klein een probleem voor mij ook lijkt, het kunnen oplossen ervan kan een enorme impact hebben op hoe andere mensen zich voelen. Je wordt onmiddell-

lijk beloond met dankbaarheid en in tegenstelling tot geld hoef je over deze winst geen belasting te betalen (ha!)

Trieste dingen die ik heb geleerd over de moderne samenleving

Naast het vertrouwen en de waardering die ik kreeg, leerde ik ook een paar trieste dingen over de moderne samenleving waar veel mensen trots op zijn. Laat me twee voorbeelden delen:

Cashback-trucage

Op een dag vertelde een oudere dame me over een keukenapparaat dat ze had gekocht; ze betaalde €40, maar het winkelpersoneel had haar verteld dat de echte prijs slechts €30 was vanwege een cashback-actie... ze hoefde alleen maar een website te bezoeken en het geld zou terugkomen.

Om in aanmerking te komen voor de cashback, eiste de fabrikant van het keukenapparaat haar persoonlijke gegevens (zoals naam, adres, geboortedatum, telefoonnummer etc.). Vervolgens zouden ze een e-mail sturen met een PDF-bijlage die moest worden afgedrukt, ingevuld met bankgegevens en per post opgestuurd om het geld terug te krijgen.

De dame had niet eens een computer, laat staan internettoegang, een e-mailadres of de mogelijkheid om PDF-bijlagen af te drukken. WOEDEND door deze waanzin maakte ik een vals e-mailadres aan en vulde samen met haar de formulieren in. Het kostte ons drie weken, maar we kregen het geld terug.



Gefeliciteerd! Je hebt gekozen voor een Tefal blender! Wij hopen dat je tevreden bent over jouw aankoop. Onderstaand product is onderdeel van deze actie en komt in aanmerking voor de € 10,- retour actie.

Let op: deze actie is alleen geldig bij Blokker.

Wij verzoeken je de hieronder genoemde vervolgstappen te nemen.

1. Klik op het door jouw aangeschafte model, het artikelnummer is te vinden aan de onderzijde van je Tefal blender. In het volgende scherm verschijnt het registratieformulier.
2. Vul het registratieformulier volledig in. Hierna ontvang je binnen 24 uur een bevestigingsmail van je aanmelding.
3. In de bijlage van de bevestigingsmail tref je het registratieformulier als PDF-bestand aan. Print dit registratieformulier met daarin de unieke code uit.
Mocht je het PDF-bestand in de bijlage niet kunnen openen of is het niet zichtbaar, print dan alleen de e-mail uit en stuur deze samen met de **originele streepjescode** en een **kopie van de kassabon** naar:

Groupe SEB
O.v.v. Tefal BL310A actie Blokker
Postbus 48
3400 AA IJsselstein

4. Stuur bovenstaande documenten op vóór 4 december 2016.
5. Het geldbedrag wordt binnen 6 weken op je bankrekening gestort.

Cashback-waanzin: stel je voor dat je dit aan je oma uitlegt

Dingen repareren die niet kapot zijn

Een andere dag kwam er een man langs met zijn laptop, hij vertelde me dat hij erop was gevallen (..) en nu werkte het toetsenbord niet meer. Hij vertelde me dat hij een computerwinkel had bezocht die concludeerde dat zijn laptop een toetsenbordvervanging van €55 nodig had. Als dat te veel geld voor hem was, waren ze bereid hem een extern USB-toetsenbord te verkopen voor €30.

Nieuwsgierig door dit verhaal besloot ik de laptop op te starten en zelf te kijken. Toen ik op wat toetsen drukte, verscheen er vreemde invoer op het scherm: bij het indrukken van de "U"-toets kreeg ik een "4", de "I"-toets een "5" en meer van dat soort dingen. Voor een ongetraind oog was het toetsenbord defect... maar voor mijn ogen was het de Numlock-functie op zijn laptoptoetsenbord die per ongeluk was ingeschakeld.

Ik maakte een grapje met de man toen ik zei dat er gewoon "magische vingers" voor nodig waren om erop te typen: ik schakelde Numlock snel uit terwijl ik demonstreerde dat zijn toetsenbord prima typte, en schakelde het snel weer in toen ik hem uitnodigde het zelf te proberen... Ik legde de Numlock-functie uit en bespaarde hem een nieuw toetsenbord.



Cijfers in plaats van letters: een toetsenbordfunctie die gemakkelijk voor een defect wordt aangezien als je onbekend bent met Numlock

Wat een geweldige tijd heb ik als vrijwilliger! In de afgelopen twee jaar heb ik veel mensen geholpen en zelf ook een paar dingen geleerd. Het is enorm de moeite waard. Het is elke keer anders, je weet nooit wie er komt opdagen en wat zijn of haar verhaal zal zijn... ik kijk alweer uit naar volgende week!



Je weet nooit wat voor machine er opduikt bij de computerhulpsessies...

Update juli 2018

Onlangs ben ik begonnen mensen te helpen met gratis software op hun computers. Lees er [hier over](#).