



DOOR SUZANNE VERHEIJDEN

‘Mijn man beantwoordt mijn werkmail!’

Een digitale starter aan het woord

Marrie Vanmaris en ik ontmoeten elkaar op een van haar werklocaties bij QuaRijn, een organisatie die dienstverlening biedt aan ouderen op het gebied van wonen, welzijn en zorg. QuaRijn is een van de 14 VT-organisaties die in Utrecht meedoen aan het programma digitale vaardigheden. Marrie is gastvrouw en heeft er sinds kort een taak bij: ze is boegbeeld voor de digitale starter. Marrie wilde heel graag aan de slag met haar digitale vaardigheden en vond het prima als ze daarbij gevolgd werd door een camera. “Het is zoals het is, ik kan het niet mooier maken dan het is. Ik hoef me nergens voor te schamen.”

Marrie is een vlotte verteller die goed uit haar woorden komt. Ze werkt al haar hele leven in de zorg. Ze ondersteunt in het huishouden en serveert als gastvrouw alle maaltijden aan de ouderen. Ze doet ook de bestellingen, wast af, ruimt op en rapporteert. Dat laatste doet ze nu nog in een map. “Dat moet straks in de iPad en dat moet ik dus gaan leren. Je moet goed nadenken over wat je schrijft want de dokter leest dat ook, en de familie. Ik wil ook leren mailen.”

Toen Marrie (59) naar school ging, waren er geen computers en ze is het vak ingerold. Eerst binnen de huishoudelijke zorg en later in een functie als gastvrouw. “Ik ben goed met mensen. Ik praat makkelijk en als ik iets beloof aan mensen dan doe ik er alles aan om

me daar aan te houden. Wat dat betreft ben ik nog van de oude stempel.”

Op haar locatie werkt ze erg zelfstandig. “Ik krijg van de andere locaties berichtjes op de mail over bestellingen, wijzigingen, betalingen en zo. Ik deed die mail wel zelf, maar altijd samen met collega’s. Want dan weer was het wachtwoord niet goed, dan had ik een fout gemaakt en moest ik altijd mijn collega’s om hulp vragen. Maar ik doe het niet vaak meer en als je dingen niet herhaalt dan vergeet je ze weer. Je moet het echt blijven doen.”

Wachtwoord klopt weer niet

Marrie is ook leesblind. “Lezen en schrijven is voor mij echt een dingetje. Met de c en met

de k en met de a en de u en de dt. Ik haal ze door elkaar. Ik kan het wel lezen, maar maak vaak fouten met schrijven. Dat gaat vaak mis met het wachtwoord. De cijfers in het nieuwe wachtwoord waren laatst zo groot dat ik dacht dat het hoofdletters waren, dus ik hield die linkertoets voor hoofdletters vast en ik bleef maar een melding krijgen dat het wachtwoord niet klopte.

Marrie moet op haar werk ook scannen. “Hoe gaat dat ook al weer? Ja, dan moet ik een papier scannen. Dat gaat dan naar mijn computer en vanaf mijn computer moet het weer door naar iemand die het moet hebben. Maar dat is een heel gedoe. Dat duurt ontzettend lang en ik heb altijd hulp nodig.”

Collega’s heel belangrijk

Ik vraag haar wat ze er van vindt om collega’s steeds om hulp te vragen. Marrie geeft aan dat ze het altijd een beetje met een grapje doet. “Ik vind het heel vervelend. Je houdt mensen toch van hun werk af. Ze kunnen dan geen aandacht aan cliënten besteden. Of ik moet wachten. Dat is altijd vervelend. Soms zuchten de collega’s als ik iets vraag. Dan voel je ‘oh daar komt ze weer aan’. Maar ze helpen me altijd. Collega’s zijn heel belangrijk. Ik heb een heel fijn team”.

Marrie probeert de stappen van computerhandelingen zelf te onthouden door ze op te schrijven. “Ik heb al heel veel boekjes versleten. Met wachtwoorden en pictootjes. Die teken ik dan na, van die symbolen op de computer die zeggen wat je moet doen. Dus ik heb ook in dit project gezegd dat ze een sheet moeten maken voor collega’s met tips hoe dingen moeten. Dat ze hun salaristroom kunnen bekijken en hoeveel vakantiedagen je nog hebt. Ik weet dat nu ook niet. Ik heb een collega die niet weet hoe ze de kilometers moet declareren. Ik heb al tien keer

“ ALS JE DEZE KANS KRIJGT IN JE LEVEN, LAAT HEM DAN NIET LOPEN ”

gezegd dat ze hulp moet vragen, maar dat durft ze niet. Dus die declareert ze maar niet.”

Mijn man beantwoordt werkmail

“Ik vraag zelf alles aan mijn man”, vervolgt Marrie. “Die kan ook programmeren, hij is heel handig. Hij helpt me met alles. Ik probeer alles met computers te omzeilen door zoveel mogelijk te bellen, maar dan heb je geen bewijs op papier als er iets mis gaat. Mijn man doet de reizen, bankzaken, enz. Als er iets op mijn werk is, helpt hij. En hij beantwoordt ook mijn werkmail.”

Als ik verbaas opkijk, vult ze lachend aan: “Dat weten ze hier hoor! Ik heb geen idee hoeveel mails er in mijn mailbox zit. Mijn man belt mij dan en dan zegt hij wat hij er van vindt. Dan overleggen we over het antwoord en dan stuurt hij iets terug. Soms vind ik dat hij te pittig schrijft en dan zeg ik: de harde randjes moeten er af hoor! En dan past hij het aan. Ik kan wel Facebooken, WhatsAppen en sinds kort kan ik ook zien wat voor saldo ik heb. Dat heb ik met veel vijven en zessen geleerd. Op een gegeven moment heb je door hoe iets zit. Ik kan niks betalen hoor. Dat doet mijn man.”

Facebook gewoon makkelijk

Ik vraag haar hoe ze het vindt dat ze al die dingen geleerd heeft en ze antwoordt met een brede glimlach: “Ja, overwonnen! Prachtig! Dat vind ik echt leuk. Ik kreeg laatst een selfie van mijn kleinzoon via WhatsApp. Leuk he! Programma’s zijn vaak zo moeilijk. Facebook is gewoon makkelijk. Daar is het gewoon duidelijk wat je moet doen. Iets liken, reageren of plaatsen. Dat gaat prima nu. Maar als mijn kleindochter me iets vraagt over YouTube kan ik haar niet helpen. Dat is wel heel vervelend hoor. Als ik mijn man niet had dan had ik een groot probleem gehad.”

Boegbeeld

Marrie wordt gevolgd door het communicatieteam van QuaRijn en krijgt straks hulp van de digicoach. Met een stralend gezicht vertelt ze in een vlog op www.digivaardigindezorg.nl dat ze zich verheugt op de dag dat ze digitaal vaardig is. “Ik kan niet wachten totdat het zo ver is.” Ze probeert andere mensen die het ook niet kunnen op deze manier te helpen. “Ik moet straks op die iPad rappor-

teren dus we zullen toch wat moeten!”

Haar familie was bang dat ze door zo in beeld te komen zichzelf zou verlagen, maar daar

is Marrie stellig in. “Het is zoals het is en zo kan ik ook anderen helpen.” Haar collega’s complimenteren haar juist met haar lef.

“Mijn zus is weduwe geworden en die werkt ook in de zorg. Die zit zelf helemaal klem nu haar man is overleden, want alles moet digitaal en dat gaat gewoon niet lukken. Daar denk ik ook vaak aan. Dat kan mij ook overkomen en dan moet je binnen 30 dagen alles online regelen en dat gaat mij niet lukken. Ik moet thuis ook aan de bak.”

In de vlog logt ze in met de wachtwoordgegevens die haar man op een briefje heeft gezet. Het zweet breekt haar uit. Dat gebeurt haar vaker, vertelt ze, omdat ze bang is een fout te maken, een document te verwijderen, of dat ze een mail naar de verkeerde stuurt. Ze is blij dat ze hulp krijgt van de organisatie om hier mee aan de slag te gaan. “Als je moeite hebt met lezen en schrijven en ook nog slecht bent met computers heb je toch een beetje een handicap. Wij doen alles met één vinger, mijn collega’s en ik. Dat duurt veel te lang. Ik heb wel ooit een computercursus gehad maar daar heb ik niks van geleerd. Het ging veel te snel

voor mij. Het lukt me gewoon niet, was zonde van mijn middag. Voelde niet lekker. Was niet leuk. Je schaamt je dan ook he. Je denkt dat



Digitale starter Marrie Vanmaris: “We onderschatten vaak onze capaciteiten. Zonde.”

iedereen meer kan dan jij. Ik word liever door iemand geholpen die naast me zit. Iemand moet geduldig zijn en aardig. Dat helpt.”

Advies voor digitale starters

Ik vraag haar of ze advies heeft voor andere digitale starters. “Doen, zeker doen. Als je deze kans krijgt in je leven, laat hem dan niet lopen! Zet je over je schaamte heen. Dan maar fouten maken. De wereld is nou eenmaal digitaal. We moeten allemaal die kant op. We komen mensen tekort en we moeten wel computers gebruiken. We krijgen hier op de locatie ook een robot. Als we hier blijven zitten en denken ‘het zal mijn tijd wel duren’... zonde! Ik ben 59 en ik heb kansen laten liggen. Ik had veel verder kunnen komen. We onderschatten vaak onze capaciteiten. Zonde.”

Wat heb ik genoten van dit gesprek. Marrie, je hebt het prachtig verwoordt. Je bent met recht een boegbeeld. Ik ga je stappen volgen en verheug me op die brede glimlach van oor tot oor als jij je doelen bereikt hebt! En ik ga QuaRijn even vragen of ze je man ook op de payroll willen zetten. Als ‘privé digi-werkcoach’. ■

CV



Suzanne Verheijden
Is strategisch innovatie-adviseur en ondernemer Buro StrakZ

