



Marrie Vanmaris (r.) wordt begeleid door digicoach Dees Gerrits.



DOOR SUZANNE VERHEIJDEN

Een leertraject van een digitale starter met haar digicoach Hoe is het nu met Marrie?

In 2019 interviewde ik Marrie Vanmaris. Een digitale starter van 59 jaar die heel gemotiveerd was om digivaardiger te worden. Ze werkt binnen Quarijn, een organisatie die dienstverlening biedt aan ouderen op het gebied van wonen, welzijn en zorg, als huishoudelijk medewerker en gastvrouw. Marrie wilde heel graag aan de slag 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.” Ze werd gefilmd¹ toen ze probeerde in te loggen op de mail (voorheen beantwoordde haar man haar e-mail). Marrie probeerde 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.”

Het originele filmpje is talloze keren bekeken tijdens het opleiden van digicoaches en in presentaties aan bestuurders, managers, opleiders en HR-professionals, omdat het heel duidelijk maakt wat er in een starter omgaat. Het enthousiasme en de hoop van Marrie op verbetering raakte mensen keer op keer. Marrie ging aan de slag met digicoach Dees Gerrits, ook wel bekend als digi-Dees.

Digitale vorderingen

In de zomer van 2022 sprak ik Marrie opnieuw om te kijken hoe ze gevorderd is met haar stappen op het digitale pad. Ik verheugde me er op om haar te zien.

Als ik binnenkom in een ruimte op haar werklocatie, ligt het desbetreffende ICT&health magazine van 2019 in een envelop op tafel. Ik vraag haar hoe ze terugkijkt op haar interview. Marrie vertelt dat ze het doorgelezen heeft en netjes in de kast gelegd heeft. “Ik denk zo, daar staat heel wat in! Leuk voor later voor de kleinkinderen.”

Ik vraag haar hoe ze aan de slag is gegaan en wat ze geleerd heeft. Marrie vertelt: “De eerste periode vond ik het heel erg moeilijk, ik ben met Dees (digicoach) aan de slag gegaan en het onthouden vind ik echt heel lastig. Ook door mijn dyslexie. En toen heb ik tegen Dees gezegd:

het is makkelijk voor mij als jij dingen op papier zet, dus dat je een sheet voor me maakt waar ik moet beginnen. Maar het verwaterde een beetje met corona, omdat Dees een tijd niet op de locatie mocht komen”.

Marrie ging daarom ook thuis aan de slag. “Ik doe nu veel met mijn tablet, Facebook en allemaal van die dingen, dus daar ben ik ook wel handiger in geworden. Omdat je werkt, thuis komt en niks mag tijdens die lockdowns.”

Zo zat!

Op het werk veranderde er veel en werden er

meer processen gedigitaliseerd. Marrie: “Binnen Quarijn moesten we onze uren zelf gaan doen. Vroeger deden we dat op papier en dan gaf je het aan je leidinggevende. Maar Quarijn ging ook over op meer digitaal. Dus moesten we eerst een cursus volgen op die computer. Nou, ik snapte er helemaal niks van. Gelukkig heeft

dan of een te lange zin maak of te kort. Dus dat is wel lastig.”

Geduldige digicoach

Ze is blij dat Quarijn nog steeds investeert in digicoaches die collega's begeleiden op de werkvloer. Soms werken ze samen binnen werktijd

en soms daarbuiten. “Van je familie moet je het niet hebben, want die worden het zat, en worden dan kriebelig. Als je dan een collega hebt die dat voor jou doet, is voor mij

“ JE MOET NIET STOPPEN MET LEREN, DAN GA JE TERUG NAAR HET OUDE ”

mijn man me geholpen. Die heeft me elke week bijgestaan. Maar hij werd het zo zat. Hij zei: ‘Ik ga voor jou een laptop kopen’. Ik kan het nu helemaal zelfstandig dus en nou krijg ik elke keer een compliment van mijn man van: ‘Goed gedaan, zie je wel dat je het wel kan!’. Dus nu doe ik elke week mijn eigen uren, dat vind ik al heel wat.”

Marrie kan inmiddels naast het declareren van haar uren in de applicatie ook betalen met tikkies, haar banksaldo bekijken (en zien of haar salaris gestort is), de nieuwsbrief van haar werkgever openen, enquêtes invullen en zelf e-mailen. Ze heeft met hulp ook een verplichte e-learning doorlopen.

Die tikkies moet ze betalen voor de lief-en-leedpot van het werk via WhatsApp. Marrie had er aanvankelijk veel moeite mee. “In het begin was het een standaard bedrag van 2,50 euro of zo, maar het is nu omgezet in een eigen bedrag. Nou had ik pas 500 euro ingetikt. Ik schrok me ik weet niet wat! Maar ik kon het gelukkig corrigeren. Want dat bedrag moet je dus twee keer bevestigen en ik had gelukkig die tweede keer nog niet bevestigd, dus ik kon nog terug naar 5 euro.”

Blij met vorderingen

Marrie is blij met haar vorderingen. “Ik zal niet zeggen dat ik alles al kan, maar ik kan mezelf redden”. De mail kost haar wel nog veel tijd. “Ik denk als ze niks horen, misschien gaan ze me dan bellen. Dat zit nog achter in je hoofd, hè? Al-tijd maar bellen om die computer te ontwijken.”

Met haar digicoach oefent ze nu weer regelmatig op de computer. “Je kunt dus alles opzoeken op de computer, als je het maar goed benoemt op Google, want anders vind je het ook niet. Ben je uren bezig. Dat is gewoon moeilijk, omdat ik

veel en veel fijner dan je familie. Mijn man had het mij al 40 jaar geleden kunnen leren, maar het lukt niet op een of andere manier. Dan ben ik het zat en vind ik het gezeur. Maar als je dan een collega hebt die dat heel goed kan en die gaat naast je zitten, ja dat gaat gewoon makkelijker. Net zoals bij autorijden. Dan heb je ook een vreemde naast je zitten en je doet er wel veel langer over, maar dan werkt het wel. Hij moet veel geduld voor me hebben.”

Online betalen vindt ze nog spannend. “Ik vind online kleding kijken heel leuk maar durf niet te bestellen. Ik denk dan steeds dat ik gehackt wordt of zo, dat houdt mij tegen.”

Leven lang leren

Marrie is nog steeds aan het leren. “Je moet er niet mee gaan stoppen, want dan ga je weer terug naar het oude. Toch maar gauw weer even zelf bloemen gaan halen in plaats van bestellen of zo. Ik denk dat wij daardoor al gauw terugvallen. Ik wil me nog verder ontwikkelen in computerland. Want er kan natuurlijk altijd wat gebeuren. We kunnen alleen komen te staan, dat je afhankelijk wordt van je kinderen. Ik wil ook leren dat ik zelf kan betalen. Maar zover ben ik echt nog niet, het heeft tijd nodig.”

Marrie had vooraf niet verwacht zoveel dingen te kunnen leren. “Nee, absoluut niet. Als niemand je helpt en je moet altijd alles maar vragen aan je collega's, denken die: ‘Oh, daar komt ze weer en we zijn allemaal druk’. Je moet het gewoon zelf onder de knie krijgen, want andere collega's kunnen dat ook en je voelt je dan minder. De computer is in deze maatschappij heel belangrijk. Je kunt bijna niet meer zonder.”

Ze roept haar collega-starters op: “Ook al zie je er tegenop, ik zag er ook tegenop, echt doen. Het is

voor je eigen bestwil. En je komt er gewoon veel verder mee. Schaam je er niet voor, want lukt het niet dan kun je gewoon hulp vragen. Ik zie dat cliënten binnen Quarijn nu ook al een klok krijgen die aangeeft wanneer ze hun medicijnen in moeten nemen. Nou, onze toekomst is echt vol robots. Dus ik zou zeggen, ga alsjeblieft computeren, want anders val je buiten de boot.”

Onderschat probleem

Ik vraag digicoach Dees, die aandachtig heeft geluisterd naar ons gesprek, wat hij vindt van het werken met Marrie. “Bijzonder gezellig! En ik heb bewondering voor haar doorzettingsvermogen. Want ze krijgt veel voor de kiezen hoor. Je moet je er dan toch maar doorheen worstelen. Ik vind dat knap. Wat Marrie al zei: geduld is een hele belangrijke factor. Maar ook de tijd nemen. Ik vond het een hele mooie weg. Quarijn heeft heel snel ingezien dat digicoaching een enorme meerwaarde heeft. Het is nodig. We hebben wel eens gesproken over percentages aan digistarters in de VVT, 16 procent volgens onderzoek van Utrechtzorg 2020. Ik ben nog steeds van mening dat dat toch te laag ingeschat wordt. Ik denk dat dat serieus wel rond de 30-35 procent kan liggen.”

Marrie vraagt, als we afscheid nemen, of ik nog een keer terug kom. “Want ik ben er nog lang niet hoor! Als je niet digivaardig bent dan kun je niet veel. Dan voel je je buitengesloten, want papier krijg je niet meer”.

We houden contact Marrie! Ik heb er alle vertrouwen in dat je met jouw doorzettingsvermogen en een topper als digicoach de volgende keer je hele kledinglijn online hebt gekocht en betaald! Succes! ■

Referenties

- 1.

CV



Marrie Vanmaris werkt als huishoudelijk medewerker en gastvrouw bij VVT-organisatie Quarijn.