



## SeniorWeb in het kort

De vereniging SeniorWeb heeft als doel senioren vertrouwd te maken met de computer en internet, omdat zij vindt dat de computer het leven van vijftigplussers verrijkt, in sociaal, financieel en praktisch opzicht. Eén van de belangrijkste doelen van SeniorWeb is de participatie van ouderen in de informatiemaatschappij. Vrijwilligers, Ambassadeurs genoemd, leveren een heel belangrijke bijdrage aan deze missie.

SeniorWeb is in 1996 opgericht en is 7 jaar gesubsidieerd door de overheid. Daarna heeft SeniorWeb de overstap gemaakt naar een not-for-profit organisatie die zichzelf kan bekostigen en is inmiddels uitgegroeid tot een bloeiende vereniging van 90.000 leden.

### Feiten en cijfers SeniorWeb

	1998	2001	2004	07/2008
Ambassadeurs	300	1.100	1.600	2.300
Leercentra	150	400	300	320
Cursisten	10.000	45.000	45.000	n.a.
Leden	1.000	7.200	38.000	90.000
Websitebezoeken/maand	11.000	230.000	600.000	1.000.000

SeniorWeb motiveert haar leden op vier terreinen die elkaar versterken:

- **Informer**en over de voordelen die computer en internet bieden en nieuwe ontwikkelingen op ict-gebied
- **Leren** van computer- en internettoepassingen
- **Helpen** bij computer- en internet problemen
- **Meedoen** aan de levendige community

Uitgangspunt is dat dit voor én door ouderen gebeurt. Zo zijn er bij SeniorWeb meer dan 2000 vrijwilligers actief. Het merendeel verzorgt computercursussen in leercentra of geven computerhulp aan huis. Een kleine 200 Ambassadeurs doen hun werk online vanuit huis. Over deze groep zullen we in de workshops vanmiddag meer vertellen.

## **Online vrijwilligers bij SeniorWeb**

Bij SeniorWeb gebeurt veel online. Op onze website kan men online lessen volgen, ondersteuning vragen bij computerproblemen en meedoen aan virtuele gemeenschappen. Deze activiteiten worden begeleid door vrijwilligers die hun werk online doen.

**Mailgroepen.** Ongeveer 100 vrijwilligers fungeren als gastvrouw/heer van een mailgroep. Zij werken in een klein team en hebben als taak nieuwe leden te verwelkomen, de online administratie bij te houden, het mailverkeer in de gaten te houden en indien nodig het mailverkeer op gang te brengen.

**Helpdesk.** Ruim 20 vrijwilligers werken bij de Computerhelpdesk. Zij beantwoorden op jaarbasis 25.000 online computervragen. Via een online administratiesysteem handelen zij de vragen af en publiceren de meest gestelde vragen op de website.

**Regiocoördinator Hulp aan Huis.** Ruim 20 vrijwilligers zijn actief als regiocoördinatoren. Zij koppelen via een online administratiesysteem hulpvragen aan een geschikte vrijwilliger die vervolgens op huisbezoek gaat bij de vrager.

**Fotowedstrijd.** Momenteel werken 5 vrijwilligers als jurylid van de maandelijkse fotowedstrijd. Zij bedenken de onderwerpen, zetten de foto's online en stellen het juryrapport over de winnende foto op.

**Andere activiteiten.** Ook bij andere activiteiten bij SeniorWeb zijn online vrijwilligers betrokken, als forumbeheerder, redactielid voor onderdelen van de website of als begeleider van een online cursusgroep.

## **Ondersteuning en begeleiding van online vrijwilligers**

Ondersteuning en coördinatie van het online vrijwilligerswerk gebeurt door een medewerker van het landelijk bureau. Een belangrijk middel is een afgeschermd gedeelte van de website, een soort virtueel kantoor waar de vrijwilligers alle relevante informatie kunnen vinden om hun taken uit te oefenen. Verder wisselen de vrijwilligers via een mailinglist met collega's ervaringen uit. Ook zijn regelmatige bijeenkomsten voor de verschillende groepen een belangrijk middel. Tijdens deze dagen kan men andere vrijwilligers ontmoeten, ervaringen uitwisselen en bijleren.

### **Voordelen online vrijwilligerswerk**

- Je hoeft de deur niet uit
- Lichamelijke beperkingen/mobiliteit geen belemmering
- Flexibele werktijden
- Minder reiskosten

### **Nadelen online vrijwilligerswerk**

- Internet schept anonimiteit
- Makkelijk ontstaan van miscommunicatie
- Klant denkt dat je altijd beschikbaar bent
- Selectie en inwerken lastiger
- Afhankelijk van techniek

Meer informatie: [www.seniorweb.nl](http://www.seniorweb.nl)

Contact: Kai Grabenhorst, [kgrabenhorst@seniorweb.nl](mailto:kgrabenhorst@seniorweb.nl); Clara Pauw [clara.pauw@home.nl](mailto:clara.pauw@home.nl)