

Reishistorie

Verhaal 8

Voorschoten, 24-07-2018, Luus Verheijen

Alles zit tegen, maar toch gaat het goed!

Sprinten

Een valse start

Over het algemeen kan ik me niet zo goed oriënteren in een vreemde situatie, vooral als het er druk is. Daarom rijd ik ook geen auto meer. Nu ik voor het eerst naar Veenendaal ga, bereid ik me goed voor, zodat ik weet hoe ik moet reizen. In Veenendaal is de Inspiratiedag van HiP (Hulp in Praktijk) waar ik helpdesk-medewerker ben. Sinds kort vraag ik aan God om me te helpen, als ik naar een onbekende plek moet gaan.

Daar ga ik dan, op dinsdagmorgen, op weg naar de bus om 7 uur. Ik ben mooi op tijd daar, maar waar blijft die bus nou... De bus is veel te laat! Haal ik nu de trein nog op Lammenschans? Geen idee welke kant ik op moet, als ik uit de bus kom. Meteen maar een sprintje richting spoor dus. Waar is de ingang, geen idee. Ik had bedacht: ik volg gewoon de mensen naar de ingang, maar niemand lijkt op weg naar de trein te zijn. Ah, daar rechts naar boven is het vast wel denk ik. Rennend de trap op. Het is gelukkig het juiste spoor. O, er wordt al gefloten! Maar de trein gaat nog niet weg. Er wordt gewacht tot een kleine man ook in de trein is gestapt en ik kan er dus lekker ook nog in! Ben ik even blij, dat die man er is! Hij kijkt me heel verbaasd en hoofdschuddend aan en loopt rustig door. Tsja, zo relaxed als hij ben ik niet...

Eerste hulp

Rustig een plaatsje gezocht in de Intercity naar Utrecht. Koud dat het hier is met die airco! Een mijnheer, die net binnenkomt, knoopt zijn jas dicht tot aan zijn kin! Er zit zelfs een vrouw met een grote sjaal om, terwijl het buiten echt te heet is voor een jas. Als we bij Bodegraven gestopt zijn, vertrekt de trein niet. Ze moeten op de tegentrein wachten. Ach, bedenk ik dan, ik heb in de haast niet ingecheckt in Leiden! Snel de trein uit dus, een sprintje, ingecheckt en er weer in.

Ik kom nu terecht naast een aardige mijnheer. Eerst maar eens kijken of ik in Utrecht wel de trein ga halen, nu de trein in Bodegraven zo lang heeft stilgestaan. Zo te zien haal ik het niet... De vriendelijke mijnheer leeft met me mee en gaat uitzoeken welke trein ik dan wèl zal kunnen halen. We hadden ook nog een heel leuk gesprek over HiP en de Inspiratiedag, waar ik naar toe op weg ben! Wanneer maak je dat nog mee tegenwoordig, een inhoudelijk goed gesprek in de trein! Tot mijn grote verbazing merk ik dan ook nog, dat ik tijd zat heb, omdat ik gisteren een route met de verkeerde aankomsttijd heb uitgedraaid. "O", zegt de mijnheer, "Je hebt jezelf onbewust meer ruimte gegeven!" "Ja fijn," vond ik. "Doe maar rustig aan hoor, je hebt tijd genoeg," zegt hij als ik uitstap!

Enige tegenwind

Ik ben het met die mijnheer eens, dus ga ik eerst maar eens een cappuccino halen. Meteen door naar het perron, want zoveel tijd heb ik nou ook weer niet. Even de zoetstof erin doen. Even? Die deksel wil er helemaal niet af en van de weeromstuit valt het zoetstof uit het zakje op de deksel en de wind blaast een groot deel weg. Ach ja, dan maar niet zo zoet he!

Ha, de Sprinter naar Veenendaal! Daar is het lekker rustig, dus kan ik nog wat Duits gaan studeren. Ik hoop over een tijdje in een dorp in Duitsland te gaan wonen, dus dan wil ik wel de taal goed spreken. Het is warm in die Sprinter, hartstikke warm is het daar. Dat heb ik liever als air-koud. Eenmaal in Veenendaal ga ik even kijken hoe ik bij het juiste adres kom. Ik heb netjes van tevoren het adres ingesteld op Google Maps, dus mij kan niks meer gebeuren. Ik heb zelfs de batterij opgeladen! Zoals gewoonlijk ga ik wel eerst de verkeerde kant uit, maar ja, dan zie je gewoon het bolletje de verkeerde kant op gaan dus dan is het een kwestie van omdraaien, iets links, o nee, rechts enz. Ideaal hoor zo'n mobiel. Zo kom ik nog eens ergens aan!

Meestal vind ik zoiets best saai...

Inspiratie-dag

Hulp van Boven

Ik ben de eerste die binnenkomt op de Inspiratiedag. Een kwartier te vroeg. Ik denk dat God, vóór ik hier was, al behoorlijk druk met mij is geweest!

Kennismaken

Na de koffie worden vragen gesteld. Als je ja wilt antwoorden, moet je aan de ene kant van de zaal gaan staan, bij nee aan de andere kant. Dus iedereen staat op van zijn stoel en dat geeft een ongedwongen sfeer. Bij iedere vraag komen een groot aantal mensen aan het woord. Een heel ge-heen-en-weer is het ook. Soms is het middengedeelte erg druk. Je staat steeds ergens anders en je komt zo ook gemakkelijk met mensen in gesprek. Ik hoor dus in de gauwigheid heel veel, over hoe collega's werken en over wat voor ideeën ze hebben.

Wederkerigheid

Iemand vertelt een verhaal ter voorbereiding op het thema van deze middag. Zij had ooit de wens, hulp te geven aan een straatkrantverkoopster, die ze vaak zag staan. Daar kwam een heel mooie vriendschap uit voort! Wederkerigheid, een keten van geven en ontvangen met wisselwerking... Het is een mooi, heel persoonlijk verhaal.

Het opfrissen van kennis

Het onderwerp, bij dit deel van de dag, is het maken van een goede omschrijving van de hulpvraag. Er zijn drie slechte omschrijvingen van de website geplukt en daar gaan we mee aan de slag. Eerst in groepjes en daarna met zijn allen. Er wordt niet bij gezegd van welke locatie die teksten komen hoor.

“Dat wilde ik niet weten,” zegt degene, die dit deel van de ochtend leidt. Er gaat heel wat goede informatie over en weer, ook over het belang van het maken van een pakkende titel en een goede beschrijving.

De hulpvraag moet zo omschreven worden dat de hulpbieder er vindt wat hij of zij weten wil. Er wordt ook uitgebreid stilgestaan bij het afbakenen van te grote hulpvragen. Er zijn praktische tips en het is een overzichtelijk geheel. We krijgen een kaart om op ons bureau te leggen (zie afbeelding).

Op die kaart zie je een samenvatting van belangrijke tips voor het maken van een goede beschrijving.

4 Co: Een beschrijving moet Compleet zijn en Concreet, de Context moet goed zijn aangegeven en het geheel moet Consistent zijn.

Compleet	Concreet	Context	Consistent
Wees volledig in je informatie. Laat de hulpbieder niet met vragen achter. Verwerk de informatie uit de subvragen en motivatie in de beschrijving.	Een goede titel trekt de aandacht Begin met de vraag: omschrijf de eerste zin(nen) zo dat direct duidelijk is wat de hulpbieder moet gaan doen. Verplaats je in de hulpbieder: wat moet hij/zij weten?	Wie Wat Waar Waarom Verwijs altijd naar de noodzaak: 'mevrouw heeft geen sociaal netwerk en financiën om deze klus op te lossen...'	Schrijfstijl: 3e persoon enkelvoud: 'Mevrouw heeft hulp nodig met het ophangen van lampen' Let op spelling! Geen jargon Geen afkortingen Geen persoonsgegevens Gebruik korte woorden en zinnen.

Hart voor Helpen

EEN GOEDE OMSCHRIJVING IS HET HALVE WERK

Er valt veel te leren van elkaar. Ik heb tot nog toe meer gedacht aan wat de hulpvrager wil zeggen, dan aan wat de hulpbieder wil weten! Daar ga ik nu dus ook op letten.

Het valt op dat er heel veel wisselwerking is tussen de leiding van deze dag en de collega's uit het land. Logisch, want op het hoofdkantoor in Veenendaal, wordt ook voor een aantal locaties de helpdesk verzorgd. Dus deze mensen doen hetzelfde werk als wij! Er zijn ongeveer 60 locaties.

Een keten van geven en ontvangen

Na een heerlijke lunch begint er een presentatie over het thema Wederkerigheid, vanuit een persoonlijke en wetenschappelijke hoek. Het wetenschappelijke gedeelte, met een grafiek erbij, is bij mij niet helemaal overgekomen. Er komen veel reacties uit de zaal bij de presentatie. Verdieping dus. Het is belangrijk het geven en ontvangen in een relatie in balans te brengen. Een relatie, die ontstaat vanuit hulp geven van de een en ontvangen van de ander, kan toegroeien naar wederzijds geven en ontvangen.

Dat geven en ontvangen in balans moet zijn in een relatie, is wel een cultuurgebonden visie, werd door iemand verondersteld. Dat denk ik ook. En onze cultuur is nogal van: "Voor wat hoort wat..." Volgens mij moet zo iets niet geforceerd worden, maar als "vanzelf" ontstaan. Het is belangrijk voorzichtig te zijn met iets terugvragen. Men wil misschien wel, maar is op dat moment niet in staat tot geven... "Ja", zei iemand, "als je zegt dat de hulpbieder wel een kopje koffie bij het werk lust, kan het best zijn, dat die mevrouw dat niet kan geven, omdat ze het niet kan kopen. Koffie is duur." Het is mooi als er zoveel reactie uit de zaal komt. Iedereen is blijkbaar erg gemotiveerd om het werk goed te doen.

Altijd ontvangen...

Op het eind vind ik, dat ik toch nog iets over mijzelf moet vertellen. "Ik heb lange tijd alleen maar kunnen ontvangen. Heel vervelend vond ik het, dat ik niets kon teruggeven. Ik sprak toen daarover met degene, die steeds weer gaf. "Oh joh, dat is toch niet erg, je hoeft niet aan mij terug te geven! Ik heb alles al. Later zal je in staat zijn, aan heel veel anderen te geven!" Dat deed me toen erg veel goed. Het is helemaal niet gemakkelijk, om afhankelijk te zijn van anderen en steeds te moeten vragen en ontvangen hoor! Ik vind geven veel gemakkelijker dan ontvangen. En nu ben ik in de tijd van geven. Wat ik aan de helpdesk veel ontvang, is blijdschap, dat ik heb mogen geven! De mensen zijn vaak ook heel dankbaar voor wat aandacht, medeleven en troost.

Bijbels oogpunt

Aan het einde spreekt er iemand over het geven vanuit Bijbels oogpunt. Dat hebben we een beetje over het hoofd gezien. Jezus zegt immers, dat het de bedoeling is te geven en niets terug te verwachten!

In alles heb ik u getoond dat u de zwakken zo, door hard te werken, moet steunen, indachtig de woorden van de Heer Jezus, die immers gezegd heeft: "Geven maakt gelukkiger dan ontvangen." (Handelingen 20: 35)

In Veenendaal krijg ik die dag ik veel inspiratie om mee naar huis te nemen! Er is niks saais te bekennen aan deze bijeenkomst! Altijd een goed gesprek, geen discussies en onenigheid. Iedereen mag zijn mening zeggen en wordt in zijn waarde gelaten. Wat een bijzondere Inspiratiedag! Ik hoop dat ze dit nog vaak gaan doen.

Niet altijd even slim

Hoe kom ik naar huis?

Foutje

De wandeling terug naar de trein gaat heel goed met Google Maps en ik kijk op het perron, heel slim, even op het bord of ik wel aan de goede kant sta. O, daar is de trein al. En waar kom ik uit? In Rhenen! Toch de verkeerde kant uitgegaan... Laatst zei ik tegen iemand, "Als je op een verkeerd spoor zit moet je omkeren!" Nou ja, feitelijk kan ik nu gewoon weer in de trein gaan zitten. De Sprinter gaat zo weer terug. Lekker weer wat studeren.

Ongewisse zaken

Eenmaal in Utrecht zou je denken dat ik weer de Intercity naar Leiden neem. Ik heb het zo keurig op mijn blaadje staan, maar hij komt niet vóór op de borden. Later blijkt er iets mis te zijn in Alphen aan den Rijn. Dan maar via Den Haag, dat is een prachtige route wat uitzicht betreft, dus ik zit erg te genieten. En uit te rusten.

Als we aankomen in Den Haag even een sprintje om de Sprinter van .21 te halen, hij staat er nog, een paar minuten over tijd. Ha, dat is gelukt. Fijn! Maar hij gaat helemaal niet rijden. Zal ik naar die van .39 gaan? Net als ik wil gaan, staat er op het bord, dat die trein gecancelled is. Hij rijdt niet, dus blijf ik hier maar zitten. Even later wordt deze ook gecancelled, er is iets mis bij Den Haag.

Welke bus?

Nou, dan ga ik maar met de bus. Geen idee welke ik moet hebben. Er is zo te zien geen bord waar bus-informatie op staat, maar er staan wel een heleboel bussen klaar om te vertrekken op verschillende plaatsen. Nou moet ik wéér sprinten. Dit keer langs alle plaatsen waar bussen staan, die weg willen rijden. Tenslotte wil ik wel zo snel mogelijk naar huis. Ah, het moet 45 of 46 zijn. Daar staat een hele kluit mensen. Geen idee welke ik moet hebben, maar er is weer een vriendelijke mijnheer, die zelf ook naar Voorschoten moet en alles opzoekt.

Ik ben geloof ik in bus 46 terechtgekomen. Ik herken helemaal niks van waar we langskomen! Ik weet dat een mijnheer voorin er bij dezelfde halte uit moet, waar ik moet overstappen op lijn 5. Maar ik kan hem vanaf mijn plaats niet in de gaten houden, ik heb geen ogen in mijn rug... Toen ben ik toch even in de stress geschoten. Het zal toch wel goed gaan?

Uiteindelijk zit ik vooruitkijkend naast een gezellige mevrouw. Ik ben blij dat de bus tenminste nog rijdt. "Ja, stel je voor dat we hadden moeten lopen!" zegt zij. "Nou" zeg ik, "dan was ik helemaal niet thuisgekomen!" De chauffeur heeft blijkbaar het een en ander gehoord en zegt als ik naar buiten ga: "Kijk mevrouw hier komt ook lijn 5 en hij komt over twee minuutjes al!" Ik blij natuurlijk.

Lijn 5, ja, daar zit ik ook nooit in, ik fiets altijd. Weer komt me niks bekend voor. Inmiddels ben ik zo suf dat ik niet veel zinnige vragen meer stel. "Wilt u mij zo dicht mogelijk bij station De Vink eruit zetten?" "Ja hoor," dat vindt de chauffeur goed.

Zo ben ik dan om tien voor zeven thuis terwijl ik om zeven uur weg ben gegaan. Knap he.

Conclusies

Na die hele dag, heb ik toch nog veel energie om eten te maken en van een mooie avond te genieten. Verbazend! Maar ja, ik had ook aan God gevraagd of hij mij de hele dag wilde helpen. Dat heeft hij ook gedaan. Ik ben nog nooit zoveel gezellige mensen tegengekomen onderweg en bij een bijeenkomst. Ik heb ook deze dag dus weer veel ontvangen.

*Om niet hebben jullie ontvangen, om niet moeten jullie geven!
(Matteus 10:8)*

Die mijnheer van "Je hebt jezelf onbewust meer ruimte gegeven!" was misschien wel een engel. Dat weet ik niet hoor, maar het zou zomaar kunnen!
En ik heb deze dag ook weer veel geoefend in geduldig zijn.
Dat lukt de laatste tijd steeds beter!

Bedankt voor het lezen!

Luus Verheijen



lv@faam777.info