

Conclusie

SeniorWeb biedt geen ondersteuning voor Linux. Deze keuze is overwogen op basis van gebruikscijfers, beschikbare expertise onder vrijwilligers en de praktische haalbaarheid van landelijke ondersteuning. Hoewel Linux voor sommige gebruikers voordelen kan bieden, sluit het in veel gevallen niet aan bij de behoeften en vaardigheden van onze doelgroep. Door ons te richten op de meest gebruikte systemen – Windows en macOS – kunnen we de kwaliteit en toegankelijkheid van onze hulpverlening waarborgen voor het grootste deel van onze leden.

Deze conclusie is niet in beton gegoten. Als er ontwikkelingen zijn, zullen we opnieuw in beraad gaan.

Krijgt u vragen over Linux, dan kunt u het lid doorverwijzen naar andere partijen, zoals bijvoorbeeld BuurtLinux.nl.

Waarom Seniorweb geen Linux ondersteunt

Graag gaan we in op de argumenten die tijdens de Linux bijeenkomst in mei zijn besproken.

Gebrek aan landelijke dekking

Er is geen landelijke dekking beschikbaar voor ondersteuning van Linux en ook niet te organiseren. Dit maakt het niet haalbaar om leden overal in het land te helpen.

Beperkt gebruik onder vrijwilligers & leden

Uit het redactieonderzoek blijkt dat slechts 11% van de vrijwilliger Linux gebruikt, tegenover 19% voor Mac. Aangezien de dekking voor Mac al moeilijk is, is Linux nog lastiger te ondersteunen. Bij leden ligt dit nog lager. 2% van de leden gebruikt Linux tegenover 10% Mac.

Geen opleidingsstructuur voor vrijwilliger

SeniorWeb leidt geen vrijwilligers op, maar ondersteunt hen met informatie en updates. Eerdere pogingen om meer Mac-vrijwilligers op te leiden en vrijwilligers kennis te laten maken met Chromebooks hadden weinig succes, wat weinig perspectief biedt voor Linux. Het is niet proportioneel om hier een hele structuur voor op te tuigen, omdat er maar zo weinig gebruikers zijn.

Praktische overwegingen en kosten

Hoewel milieu en kosten belangrijk zijn, is een verlenging van bijvoorbeeld \$30 voor 1 jaar voor een bestaand systeem een haalbare en praktische oplossing voor de meeste leden. Onlangs heeft Microsoft ook aangegeven dat er gratis mogelijkheden zijn om de verlenging van Windows 10 te krijgen.

Complexiteit van hulpvragen.

Veel hulpvragen ontstaan door gebruikersfouten, zoals het verwijderen van een app of een aanpassing in instellingen. Bij Linux kunnen vrijwilligers afhaken omdat ze het systeem niet kennen, zelfs als het probleem eenvoudig is. Vrijwilligers met een Windows of Mac achtergrond kunnen niet helpen bij dit probleem, ondanks dat het misschien een probleem met de e-mail zou kunnen zijn.

We merken nu al dat dit in de praktijk gebeurt. Bijvoorbeeld: er is een vraag over e-mailproblemen op een Mac. De vraag wordt gekoppeld aan een vrijwilliger die vooral kennis heeft van Windows en e-mail. In veel gevallen geeft de vrijwilliger de vraag terug met de opmerking: 'ik heb geen kennis van Mac'.

We verwachten dat dit bij Linux net zo zal gaan.

Linux wordt door weinig mensen gebruikt

Linux is niet klein omdat het geen aandacht krijgt van SeniorWeb, maar omdat het in het algemeen weinig gebruikt wordt. Grote bedrijven promoten het niet en het is niet standaard verkrijgbaar in winkels. Randapparatuur zoals bijvoorbeeld printers hebben niet altijd ondersteuning voor Linux. Voor leden is het belangrijk dat zij ervan op aan kunnen dat randapparatuur werkt op hun systeem.

Afhankelijkheid van vrijwilligers

Leden die Linux gebruiken, worden sterk afhankelijk van de vrijwilliger die hen helpt. Dit past niet bij de zelfredzaamheid die wij als SeniorWeb willen stimuleren. Mocht de vrijwilliger die geholpen heeft met Linux niet beschikbaar zijn door bijvoorbeeld ziekte of vakantie, is de kans groot dat er geen andere vrijwilliger in de omgeving beschikbaar is met kennis van Linux. Het netwerk dat de leden wel hebben, bijvoorbeeld familie of burens, zullen ook minder bedreven zijn in Linux dan in Mac of Windows. Het wordt daardoor nog moeilijker om hulp te krijgen.

Technische drempel voor leden

Linux vereist vaak meer technische kennis dan Windows of macOS. Dit sluit niet goed aan bij de behoeften en vaardigheden van veel leden. Niet alle software is beschikbaar voor Linux. Er valt wel omheen te werken met bijvoorbeeld Wine of andere virtual machine achtige toepassingen. We kunnen van onze leden niet verwachten dat zij zulke geavanceerde taken uit kunnen voeren. Ditzelfde geldt voor bijvoorbeeld LibreOffice in plaats van het gebruikelijke Word, Excel, etc. En dus worden leden erg afhankelijk van de betreffende helper die toevallig Linux kent.

Focus op meest gebruikte systemen

De meeste leden gebruiken Windows of macOS. Om de ondersteuning overzichtelijk en effectief te houden, richt SeniorWeb zich op deze systemen. Er is geen capaciteit om Linux structureel te ondersteunen.

Oplossingen & alternatieven

Betaalde verlenging van Windows 10

Leden kunnen ervoor kiezen om Windows 10 met één jaar te verlengen voor ongeveer \$30. Dit is een eenvoudige en toegankelijke oplossing voor wie nog niet wil overstappen naar Windows 11. Deze verlenging kan waarschijnlijk met iDEAL betaalt worden. Als hier meer informatie over is, wordt dit met de vrijwilligers en leden gedeeld.

Gratis verlenging via Windows Back-up

Microsoft biedt ook een gratis verlenging aan wanneer gebruikers de Windows Back-up-optie activeren. Hiermee worden mappen, apps, instellingen en logins gesynchroniseerd met de cloud (OneDrive), waardoor deze eenvoudig teruggezet kunnen worden na een upgrade naar bijvoorbeeld Windows 11.

Verlenging via Microsoft Rewards-punten

Een andere mogelijkheid is om de verlenging aan te schaffen met 1000 Microsoft Rewards-punten. Deze punten kunnen worden verdiend door zoekopdrachten uit te voeren in Bing of aankopen te doen in de Microsoft Store.

Gebruik van een tablet als alternatief

Voor leden die vooral internetten en e-mailen, kan een tablet een goed alternatief zijn. Met een los toetsenbord erbij biedt dit voldoende functionaliteit voor veelgebruikte toepassingen, zonder de complexiteit van een volledig besturingssysteem.

SeniorWeb biedt Aankoophulp voor leden die graag hulp willen bij de aanschaf van een tablet, desktop of laptop.

Geen Linux installeren bij leden SeniorWeb

Algemene voorwaarden

In onze voorwaarden staat dat we niet bij Linux ondersteunen, deze zijn door alle vrijwilligers ondertekend. We willen voor de duidelijkheid naar de leden én naar alle vrijwilligers toe hier nogmaals op wijzen.

Eigen verantwoordelijkheid bij klachten

Als we toch zien dat u Linux geïnstalleerd hebt, bijvoorbeeld als een lid een klacht indient, dan bent u degene die de klacht moet oplossen. Wij noteren deze klacht in ons systeem.

Mogelijke gevolgen bij herhaling

Bij een eerste klacht wordt genoteerd dat de vrijwilliger buiten de richtlijnen van SeniorWeb heeft gehandeld. Mocht er een tweede klacht volgen, dan kan dit helaas leiden tot het beëindigen van de samenwerking.

Niet “wisselen van de pet”

Vrijwilligers worden geacht te handelen namens SeniorWeb en volgens de vastgestelde richtlijnen. Het “wisselen van de pet” – bijvoorbeeld handelen als privéhelpverlener – zorgt voor verwarring bij leden en is niet toegestaan. Leden moeten erop kunnen vertrouwen dat de hulp die zij krijgen via SeniorWeb eenduidig en betrouwbaar is. Bij het “wisselen van de pet” komen klachten van leden alsnog bij SeniorWeb terecht. Het lid ziet u als vrijwilliger van SeniorWeb, ondanks dat u misschien hebt aangegeven van pet te wisselen.

Geldt ook voor andere voorwaarden

Deze werkwijze geldt niet alleen voor het installeren van Linux, maar ook voor andere situaties waarin vrijwilligers buiten de afspraken en voorwaarden van SeniorWeb handelen. Bijvoorbeeld het openen van apparaten of het verkopen van hardware. Ook in zulke gevallen wordt bij klachten op dezelfde manier gehandeld als hierboven beschreven: u bent verantwoordelijk voor het oplossen van de klacht en wij noteren de klacht in ons systeem.