

When the Eagle learns to fly



When the Eagle Learns to Fly

Franklinstraat 193
2562 CE Den Haag
T 070 392 50 50
M 06 53 38 08 90

Den Haag, 19 april 2021.

Betreft: Project 'Hulppost voor kwetsbare groepen' 2021-2024.

Inleiding

Het bestuur van 'The Eagle' heeft het initiatief genomen om in 2019 te starten met een nieuw project, genaamd 'Hulppost voor kwetsbare groepen' binnen de samenleving. De reden voor het opzetten van het project is dat er vanuit de doelgroep steeds vaker de vraag werd gesteld om ondersteuning bij activiteiten die te maken hebben met digitalisering, zoals het aanvragen van huur- en zorgtoeslag. Maar ook het aanmaken van een DigiD, ondersteuning bij het invullen van de belastingteruggaaf formulieren, internetbankieren en automatisering bij structurele terugkomende betalingen zoals huur en verzekeringen. 'The Eagle' wil cliënten bekend maken met sociale media en hoe ze contacten met anderen via internet kunnen leggen. Het is de bedoeling om sociaal zwakkeren een mogelijkheid te bieden om hun hulpvraag op o.a. het gebied van ICT beantwoord te krijgen. In sommige gevallen kan het noodzakelijk zijn om een van onze cliënten te koppelen aan een maatje/buddy. Hetgeen ook geregeld kan worden vanuit de 'Hulppost' voor kwetsbare groepen. 'The Eagle' beantwoordt ook hulpvragen van mensen met een fysieke en/of geestelijke beperking.

Het project

Het project beperkt zich tot de regio. Het initiatief voor het opzetten van het project ligt bij het bestuur. Het startpunt wordt gevormd door een website die landelijk kan worden geraadpleegd. Daarnaast zullen de 'Hulpposten' fasegewijs uitgebouwd worden, waarbij in Den Haag gestart wordt. De 'Hulpposten' worden gelokaliseerd op bestaande ontmoetingsplekken zoals bibliotheken en wijk- en buurt centra.

Het project biedt vrijwilligers en deelnemers beter zicht en inzicht binnen de digitale wereld. Verder creëert het project stagemogelijkheden voor ICT-studenten. Deze studenten kunnen hun kennis en kunde overdragen aan vrijwilligers.

Het project draagt bij aan de bevordering van sociaal contact voor kwetsbare groepen. ICT is een doorslaggevend instrument in het project. Het project biedt vrijwilligers de mogelijkheid zich in te zetten voor kwetsbare groepen.

Het project werkt samen met soortgelijke projecten die hulp bieden aan kwetsbare groepen.

Doelstelling

Het bevorderen bij kwetsbare groepen binnen de samenleving in het omgaan met digitale middelen, zodat aan een beter sociaal contact kan worden bijgedragen. Het project wil deze individuen/groepen een handvat bieden om deze contacten te onderhouden en uit te breiden. Dit kan onder andere via sociale media en interessegroepen.

Op termijn is het de bedoeling dat er meerdere hulpposten komen door heel Nederland. Een hulpvraag met een individueel- of groeps karakter behoort ook tot een taak waar de 'Hulppost' in zal voorzien.

Uiteindelijk is het de bedoeling dat de doelgroep zelfstandig verder kan gaan in het ontwikkelen van een groter sociaal netwerk. Het verder uitbreiden van zijn of haar hulpvraag valt ook onder de doelstelling. Dit project is slechts een van de hulpmiddelen om dat doel te bereiken. Het project is duurzaam, daar het de ontwikkeling en kansen van de kwetsbare mens bevordert.

Doelgroep

De doelgroep bestaat uit kwetsbare groepen waaronder: ouderen, mindervaliden, alleenstaanden, psychisch kwetsbaren, statushouders, jongeren en jongvolwassenen. Mensen die graag willen participeren binnen de samenleving, maar een taalachterstand hebben. Het gaat om mensen die aansluiting missen bij de samenleving door gebrek aan kennis van de digitale wereld. Cliënten met een LVB (licht Verstandelijke Beperking) behoren ook tot de doelgroep.

Deze mensen kunnen via een persoonlijk-of groeps gesprek meer informatie krijgen over digitale mogelijkheden waarmee ze een succes kunnen maken van hun toekomstige sociale contacten. Met ondersteuning van een vrijwilliger (maatje of buddy) kan de 'Hulppost' een aanzet geven op basis van de hulpvraag. De veiligheid van het individu en de groep wordt hierbij in grote mate gewaarborgd. Aan de individuele cliënten zal voor de geleverde diensten een kleine eigen bijdrage worden gevraagd.

Hulpvragen waar wij ook gehoor aan geven:

- het helpen met het doen van boodschappen voor mensen met een fysieke beperking. Samen met de cliënt wordt er een boodschappenlijst opgesteld en er wordt ondersteuning geboden door een medewerker of stagiaire van "The Eagle" tijdens het reizen van en naar de winkel en het boodschappen doen. Uiteraard wordt de client ook geholpen met het uitpakken en het opruimen van de boodschappen bij terugkomst (thuis).
- het ondersteunen en bejegenen van mensen met een psychiatrische achtergrond, zoals het bieden van structuur en het maken van een weekplanning. Voor deze kwetsbare doelgroep bieden wij vooral een luisterend oor.
- ondersteuning bij de uitvoering van huishoudelijke taken en persoonlijke verzorging voor mensen met een fysieke en/of geestelijke beperking. Daarnaast biedt 'The Eagle' individuele begeleiding.

Werkwijze

Een potentiële cliënt vult een intakeformulier in. Na toetsing van het intakeformulier op de haalbaarheid van de hulpvraag, kan de medewerker een uitnodiging sturen naar de cliënt.

Het is de bedoeling dat er een face to face gesprek plaats vindt ter kennismaking en verdere uitweiding van de hulpvraag.

Ten behoeve van de groepsbijeenkomsten kan men een aanmeldingsformulier invullen. In groepsbijeenkomsten hoeft men zich ten opzichte van elkaar niet bekend te maken. Binnen het project zijn wel NAW (naam, adres, woonplaats) -gegevens bekend, maar hier wordt vertrouwelijk mee omgegaan.

Werving van cliënten

De werving van cliënten vindt plaats op verschillende manieren, zoals het wijzen op de mogelijkheden via instellingen als het algemeen maatschappelijk werk, de geestelijke gezondheidszorg, de verschillende gemeentelijke instanties, penitentiaire inrichtingen en Humanitas. Tevens via onze eigen website, via de sociale netwerken en sociale media. Daarnaast via het plaatsen van folders bij bijvoorbeeld huisartsenposten, bibliotheken en supermarkten. De verwachte instroom in het eerste jaar wordt geschat op ongeveer 125 cliënten. In de navolgende jaren verwachten wij een verdere toename van de instroom tot 400 à 500 cliënten. Daarbij gaan wij ervan uit dat het aantal hulpposten op landelijk niveau wordt uitgebreid. Ook zullen meldingen van het bestaan van het project geplaatst worden binnen plaatselijke wijkkranten.

Activiteiten

Het project voorziet in het documenteren en faciliteren van frequently asked questions (FAQ) per doelgroep.

Dit betekent dat bezoekers van de 'hulppost' deze gegevens zelfstandig kunnen inzien of via een wachtwoord op onze site thuis kunnen raadplegen. Het project beheert een cliëntenbestand en inschrijving hierin is noodzakelijk om toegang te krijgen tot extra functies op het internet. Het project organiseert wekelijks groepsbijeenkomsten waarbij de deelnemers de gelegenheid krijgen om persoonlijk hun hulpvraag te stellen. De groepsdynamica kan leiden tot onderlinge informatie-uitwisseling en dat is dan tevens een start van sociaal contact.

Vrijwilligers

Vrijwilligers worden ingezet op basis van hun kennis op het gebied van ICT, individuele- en groepsbegeleiding.

Daarnaast moeten de vrijwilligers affiniteit hebben met de doelgroep. Zij moeten in staat zijn om kennis over te kunnen dragen. Naast de bestaande vrijwilligers worden vacatures geplaatst bij de vrijwilligerscentrales in den lande, ten einde meer vrijwilligers te werven. Voorbeeld van vrijwilligerscentrales zijn Den Haag PEP (Participatie Emancipatie Professionals) en Den Haag Doet. Sociale netwerken zijn bij het werven van vrijwilligers een belangrijk instrument. Ook kunnen sociale media een belangrijk instrument zijn bij het werven van vrijwilligers.

Samenwerking

Het kost misschien wat tijd om met anderen samen te werken maar de resultaten maken het de moeite meer dan waard.

Vanuit de 'Hulppost' is het de bedoeling dat er informatie verstrekt kan worden omtrent een brede hulpvraag. Hiertoe zal er informatie beschikbaar zijn op de 'Hulppost' aangaande een groot scala aan hulpverlenende instanties die via onze 'Hulppost' ook informatie verstrekken. De 'Hulppost' werkt samen met organisaties die specifieke kennis hebben van het onderwerp (de hulpvraag). 'The Eagle' werkt graag samen met soortgelijke organisaties met een ANBI-status.

Belangrijke samenwerkende partners zijn SAM (Sociale Zaken en werkgelegenheid) en afdeling Participatie van de verschillende gemeenten. UWV is hierin ook een belangrijke partij. Verder buurt- en wijkcentra die een groot bereik hebben van de doelgroep. Vluchtelingenwerk en andere zelforganisaties zijn onmisbaar in de keten tot samenwerking.

Indien blijkt dat de individuele cliënt niet kan voldoen aan de eigen bijdrage van 60 euro per jaar, dan kan 'The Eagle', namens de cliënt, een beroep doen op haar samenwerkingspartner (Sociale Fondsen Den Haag, voorheen SSSF).

Resultaat

Resultaten van de werkzaamheden en activiteiten van het project worden geregistreerd in een door de organisatie beheerde database met als doel het op termijn ontwikkelen van expertise. De begeleider zal bij een terugkerende hulpvraag bijvoorbeeld een beroep kunnen doen op de database waarin alle vragen en antwoorden geregistreerd staan. Het project zal periodiek geëvalueerd worden middels een ontwikkeld evaluatieformulier. De resultaten daarvan worden in het bestuur van de 'The Eagle' besproken. Deze evaluatieresultaten zullen aan de subsidiegevers inzichtelijk gemaakt worden.

Definitie mogelijke hulpvragen

Te denken valt aan: digitaal invullen van een belastingformulier, internetbankieren, digitaal inschrijven als woningzoekende bij een woningcorporatie, digitaal een uitkering aanvragen, inschrijving op een datingsite, bezoeken van een site voor sociale contacten of specifieke doelgroepen: zoals autistiforme stoornis, mensen met dyslexie, blinden, anders geaardheid, verlaafden en alleenstaanden. Zo nodig wordt een cliënt gekoppeld aan een buddy of maatje om zo meer hulp op maat te kunnen leveren.

Personeel

Het project wordt gedragen door professionals in samenwerking met een groot aantal vrijwilligers en stagiaires:

vrijwilligers en stagiaires op het gebied van ICT en sociale media, ervaringsdeskundigen op het gebied van individuele- en groepsprocessen. BBL- studenten die werken en leren combineren en een goede bijdrage kunnen leveren aan het project in het kader van de taalvaardigheden bij de cliënten.

Zij begeleiden groepsactiviteiten, waaronder een ICT-cursus en groepsbijeenkomsten. Zij begeleiden eveneens individuen en functioneren ook als maatje en buddy. Verder zijn er administratieve medewerkers die zorgdragen voor de documentatie van de activiteiten en werkzaamheden, alsook het beheren van de database en boekhoudkundige zaken.

Een deel van de vrijwilligers zal onder leiding van de professionals de netwerken verzorgen. Zij zullen op zoek gaan naar meerdere samenwerkende partners. Belangrijk is bijvoorbeeld de samenwerking met organisaties die zich bezighouden met taalcurricula, zodat 'The Eagle' op dat gebied niet opnieuw het wiel hoeft uit te vinden. Verder denken wij de samenwerking aan te moeten gaan met deskundigen op het gebied van belastingen. De praktijk wijst uit dat als het gaat om belastingzaken, er voldoende kennis en deskundigheid aanwezig moet zijn om binnen de belastingenbranche te kunnen opereren. Tot slot hopen we op voldoende steun vanuit gemeente, rijk en andere particuliere instellingen zoals fondsen.

Begeleiding MBO (BBL)-studenten/stagiaires en vrijwilligers

MBO (BBL)-studenten die stage lopen bij "The Eagle" moeten kunnen rekenen op een goede begeleiding. Dit geldt eveneens voor (het opleiden en inwerken van) vrijwilligers. In hun stage c.q. werk (vrijwilligers) moeten zij, om cliënten goed te kunnen helpen, geen overbodige ballast met zich meedragen. Dat wil zeggen: zelf geen problemen hebben of ervaren. Echter, in de praktijk blijken veel (zo niet de meeste) studenten problemen te hebben in hun persoonlijke ontwikkeling en ontplooiing. Of zij hebben in hun jonge leven al zoveel meegemaakt dat zij moeilijk in staat zijn om cliënten vakkundig te kunnen helpen, c.q. te begeleiden. Dat kan bijvoorbeeld variëren van problemen in de gezinssituatie/thuissituatie, problemen op school, alsook slachtoffer zijn van pestgedrag. Zonder extra begeleiding kunnen deze jongeren (studenten/stagiaires) zich niet zelfstandig ontwikkelen. "The Eagle" wil voor deze kwetsbare jongeren extra begeleiding inzetten, zodat zij een kansrijkere toekomst tegemoet kunnen zien. Met financiële steun vanuit particuliere fondsen kunnen wij die noodzakelijke begeleiding waarmaken.