

Analyse ondersteuningsbehoeften VN ambassadeurs

31 maart 2017

Begin 2017 is het project “VN ambassadeurs aan de slag” van de Coalitie voor Inclusie gestart. De afgelopen jaren heeft de Coalitie passief “VN ambassadeurs” geworven. Mensen die in Nederland leven en ieder op hun eigen wijze aan het naleven van het VN verdrag Handicap (willen) werken. Op dit moment zijn 170 ambassadeurs bekend. Door de media-aandacht voor het project is het aantal de afgelopen weken wat toegenomen.

Circa 160 ambassadeurs hebben in februari een korte vragenlijst gekregen via internet. Deze enquête had een tweeledig doel:

1. Het vertrekpunt voor het project in kaart brengen en
2. Vaststellen wat de eerst belangrijke behoeften aan ondersteuning van ambassadeurs is

Uit de antwoorden is duidelijk dat op 1 na alle respondenten als ambassadeur actief willen zijn. En ook dat een deel zeker nog actiever (of effectiever) wil worden. Aan de ambassadeurs is de open vraag gesteld: *“Wat heb jij nodig aan ondersteuning om jouw invulling van het ambassadeurschap optimaal te kunnen invullen?”*

De 84 antwoorden zijn geanalyseerd door een diverse groep van 8 VN ambassadeurs, het VN-supportteam. Leden van het supportteam zijn persoonlijk hiervoor gevraagd door de projectleiding. Ze treden op als vertegenwoordigers van de grote groep ambassadeurs. Het supportteam is in het leven geroepen om te helpen in het project inhoudelijke keuzes te maken. Voor de analyse hebben zij in duo's ieder een deel van de antwoorden bestudeerd en daar de voor hen belangrijkste behoeften aan ondersteuning voor ambassadeurs uitgehaald en benoemd. Ook hebben projectpartner PGOsupport en een van de trekkers van het project de antwoorden op een rij gezet.

Zij komen voor de periode tussen nu tot en met de zomer van 2017 tot de volgende te organiseren ondersteuning:

1. Training “mijn VN verhaal over het VN verdrag”

Er is veel behoefte onder ambassadeurs aan training in het overbrengen van “de boodschap”. De training moet de **vaardigheid** vergroten om je verhaal over het VN verdrag over te brengen.

De doelstelling is dat met deze training de bewustwording van toehoorders van ambassadeurs wordt vergroot. Bewustwording van:

- Het bestaan van het verdrag
- Wat leven met een beperking betekent
- De opdracht die het verdrag de samenleving oplegt

De volgende aandachtspunten worden meegegeven:

- Gemeenschappelijke basis in “de boodschap”
- Ruimte voor verbinding met het verhaal van de boodschapper, ervaringsdeskundigheid letterlijk in beeld

- Ondersteunende materialen er bij (presentaties, flyers, filmpjes)
- Eenvoudig taalgebruik en geschikt voor en gericht op jonge mensen
- Verbinding met wet- en regelgeving (wmo, jeugdwet, participatiewet, WLZ)
- Anders denken, los komen van hoe het altijd was
- Aandacht voor communicatieve vaardigheden
- Betekenis voor verschillende beperkingen, wat mensen als inclusie ervaren
- Praktisch toepasbaar, oplossingsgericht, handvatten implementatie, tastbare betekenis
- Diverse doelgroepen / onderwerpen (zie bij foldermateriaal)
- In de regio georganiseerd

2. Kennisbank / toolbox

Veel ambassadeurs hebben behoefte aan een verzamelplek van materiaal en informatie over het VN Verdrag. In het projectplan is voorgenomen om een “toolbox” voor VN ambassadeurs te maken. Op vnverdragwaarmaken.nl staat nu een pagina waar een aantal “tools” verzameld zijn.

- **Definitie.** Het is belangrijk om vooraf vast te stellen wat we (allemaal) onder “kennis” verstaan, welke doelen de beoogde kennisbank moet dienen, hoe dit te relateren is aan de definitie van de toolbox uit het projectplan en in welke mate dit bekostigd kan worden vanuit het beschikbare budget.
- **Organisatie.** In de kennisbank wordt verzameld wat al bestaat en is ontwikkeld bij andere organisaties. Onderdeel van de kennisbank is niet het maken van nieuwe producten maar wel het ontsluiten wat VN Ambassadeurs maken en dat werkt in de praktijk. In het verleden is door de Coalitie al veel verzameld op www.vnverdragwaarmaken.nl Dit materiaal moet op relevantie voor ambassadeurs en actualiteit beoordeeld worden. Een vorm van redactionele toetsing hoort hier wel bij.
- **Toegankelijkheid.** Het ligt voor de hand de kennisbank via internet te ontsluiten op een voor iedereen toegankelijke manier. Toegankelijkheid betekent: 1. kunnen vinden wat je zoekt, 2. de bediening moet voor iedereen mogelijk zijn (conform WCAG 2.0 AA + voorleesfunctie met cursor ivm mensen die moeite hebben met lezen), 3. taalgebruik is eenvoudig (B1/2 niveau?), 4. Informatie in beelden (film, strips, MP4, etc.) en in tekst en 5. de mogelijkheid de kennisbank via meerdere organisaties te raadplegen (integratie in andere websites en herkenbare link/knop).
- **Co creatie.** Er zijn meerdere partijen bekend die met vergelijkbare initiatieven bezig zijn of bezig (kunnen) gaan. Zowel voor wat betreft het ontwikkelen van een kennisbanktool als voor het ontwikkelen van daarin vast te leggen kennis. Het is de moeite waard om de krachten maximaal te bundelen om verschillende redenen: 1. Het bij elkaar brengen van kennis komt de vindbaarheid ten goede, 2. Door breder draagvlak meer toekomstbestendig en 3. Verdeling van kosten en inspanning over meerdere partijen.

3. Foldermateriaal

Veel ambassadeurs hebben behoefte aan uit te reiken materialen bij het uitoefenen van hun rol. Dus dingen die achter gelaten kunnen worden.

- Op doelgroepen / onderwerpen gericht materiaal (onderwijs, werkgevers, overheidsinstanties (gemeente/provincie?), samenvatting VN verdrag (wat er in de wet staat), inwoners/burgers, belangenorganisaties,
- Positief!
- Verspreidbaar via Social Media
- We moeten af van het hokjes denken
- Verzamelen wat er al is (bijv. College voor de Rechten van de Mens)
- Co creatie ontwikkelen (genoemd zijn: VNG, Vilans, Avl)

4. Onderling contact

Veel ambassadeurs hebben behoefte aan contact in relatie tot hun werkzaamheden. De doelen van contact zijn: 1. Inspiratie opdoen (ook landelijk?), 2. Kennisnemen van ervaringen van collega's, 3. Hulp/coaching bij ambassadeurswerk, 4. (Snel) antwoord op actuele vragen krijgen/spreekuur, 5. Sparren over aanpak 6. Samen optrekken/werken (organisatietalent, lokaal/regionaal) en 7. Specialistische kennis aanspreken. In het verlengde van hun behoeften aan contact benadrukken ambassadeurs nog de volgende dingen:

- Regionaal organiseren
- Facebook inzetten
- Ondersteuning in verschillende vormen
- Goede voorbeelden website
- Vaardigheid met sociale media

Op dit moment worden de trekkers van het project regelmatig persoonlijk benaderd. Dat is goed en leerzaam, maar moet waar dat kan anders gaan in de toekomst. Bespreking in de stuurgroep leidt tot de veronderstelling dat actieve training van ambassadeurs op Social Media skills een belangrijk middel is. De behoefte hieraan wordt door ambassadeurs zelf nauwelijks genoemd. Vragen van ambassadeurs onderstrepen dat deze vaardigheid niet optimaal is bij alle ambassadeurs en daar ondersteuning bij nodig is. Inzet van Social Media draagt ook bij aan de behoefte aan ondersteuning bij het bekendmaken van het bestaan en het vestigen van een correct beeld van VN ambassadeurs.

5. Actuele informatie

Ambassadeurs vinden het belangrijk dat ze altijd up to date zijn over het VN Verdrag. Dit voorkomt verrassingen in het ambassadeurswerk en geeft het vertrouwen dat men op de hoogte is.

- Met publiceren op de website bereik je niet iedereen. Met posten op Facebook idem en informatie verdwijnt snel uit beeld.

- Naast het feit dat er iets gebeurt, is het voor ambassadeurs van belang te weten / snappen wat ze met die wetenschap kunnen. Een zekere duiding van actualiteiten is belangrijk.
- Ambassadeurs suggereren een nieuwsbrief en bijpraatbijeenkomsten als mechanismen
- Nieuwsbrieven moet ook geschikt zijn om door te sturen

Overige ondersteuningsbehoeften

Er zijn meer behoeften geformuleerd door ambassadeurs, specifieke, vaak eenmalige. Het lijkt dan voor een deel te gaan om het bij elkaar brengen van kennis en ervaring en bestaand aanbod. We denken dat we ondersteuning voor dit soort dingen het beste onderling kunnen regelen. Dit wordt dan een aandachtspunt bij de uitwerking van “onderlinge contacten”.

	<i>strategisch belang</i>		<i>persoonlijk belang</i>
A	Diverse hulp bij het maken van een televisieprogramma of theatervoorstelling	H	Basic materiekennis VN verdrag en hoe ziet het speelveld er uit en wat is het relevante netwerk
B	Een aanpak voor het opzetten van een inclusie agenda	I	Diepgaande kennis van het verdrag (rechten, NL, EU, wereld)
C	Een aanpak voor het vormen van een panel	J	Vergadertechnieken leren
D	Een aanpak voor het toetsen van beleid aan het VN verdrag	K	Cursus hoe motiveer ik mijn collega's
E	Cursus keurmeester / leren schouwen / knelpunten inventariseren toegankelijkheids-normen NEN 814+815 (winkels, horeca)	L	Tolk
F	Lokale media bespelen	M	Hulp bij het schrijven van een boek
G	Ontwikkelen lesmateriaal	N	Geduld van anderen

Sommige behoeften zijn in de ogen van de trekkers wezenlijk belangrijk. Dat ze nog minder worden genoemd hangt dan mogelijk samen met waar ambassadeurs NU mee bezig zijn. Dat kan over een tijd anders zijn. Waar het gaat om dingen met strategisch belang of exposure kunnen trekkers dan een wat actievere rol spelen bij het stimuleren van “onderlinge contacten” (zie A-F).

Ditzelfde principe lijkt passend voor ondersteuning bij landelijke ambassadeursactiviteit¹. Omdat we met dit project vooral plaatselijke, lokale activiteit van ambassadeurs stimuleren, hebben we ons bij de prioriteiten niet meteen laten leiden door behoeften die daar niet op gericht zijn. Wat natuurlijk niet hoeft uit te sluiten dat ambassadeurs op landelijk niveau actief zijn (zie G en M).

Tot slot

Een thema dat af en toe opduikt in geformuleerde antwoorden is de lokale behoefte aan geld. De vraag om financiële middelen heeft verschillende dimensies. Het kan gaan om inkomen, uiting van waardering voor inzet, aanschaf van kostbare hulpmiddelen, dekking van onkosten voor lokale activiteiten en lokaal bij te schakelen deskundigheid of vaardigheid. Het is niet mogelijk om aan deze vraag tegemoet te komen. Het experiment met de 5 steunregio's moet uitwijzen in hoeverre dit

¹ Een uitzondering vormen de projectonderdelen waarmee verhalen worden verzameld. Deze worden verwerkt in de landelijke schaduwrapportage in 2018 aan de Verenigde Naties. Het verzamelen van verhalen door ambassadeurs zal regelmatig onderwerp van aandacht zijn en op verschillende manieren ondersteund worden. Zo komt dit voorjaar een opgefrist VN vertelpunt beschikbaar.

vraagstuk in de loop van het project regionaal kan worden opgelost. We werken eerst en vooral aan die ondersteuning waar een groot deel van de ambassadeurs mee opschiet.

Hier niet in kunnen voorzien neemt niet weg dat een aantal ambassadeurs een barrière ervaren die hen hindert in hun effectiviteit en die waarschijnlijk met geld is op te lossen. Wachten op de 5 experimentregio's is zonde van de tijd. Ze zullen zeker niet alle financieel getinte behoeften in kunnen vullen en lang niet alle ambassadeurs worden met de 5 experimentregio's bediend. Daarom is er wat voor te zeggen om rond het thema "Hoe kom ik aan geld" een workshop te organiseren.

Hoe verder

Voor ieder van de 5 onderwerpen wordt een plan gemaakt met mijlpalen in de tijd. De ambities rond de zomer 2017 zijn:

- Om de training "Hoe vertel ik mijn verhaal" (1) door het hele land te hebben verzorgd, zodat alle (actieve) ambassadeurs er aan mee hebben kunnen doen.
- Dat de kennisbank / toolbox (2) in de gewenste vorm beschikbaar is en gevuld met dan beschikbare hulpmiddelen en informatiemateriaal.
- Dat in kaart is welk essentieel informatiemateriaal (3) nog niet bestaat en wie daarvoor gaat zorgen.
- Dat ambassadeurs elkaar gemakkelijk weten te vinden, zelf in de regio initiatieven nemen om elkaar te ontmoeten en de Social Mediakanalen gebruiken (4). Tot die tijd fungeren de trekkers van het project als vraagbaak voor ambassadeurs en steun op afstand. Er is een begin gemaakt met de vorming van 2 van de 5 beoogde experimentele steunregio's.
- De nieuwsbrief van "VN ambassadeurs aan de slag" voorziet in de behoefte aan actualiteiten rond het verdrag (5).
- De workshop "Hoe kom ik aan geld" is verzorgd op een aantal plekken waar meerdere ambassadeurs daar behoefte aan hebben (tot slot).

De plannen worden allemaal in samenspraak met één of meer VN ambassadeurs gemaakt. Bij uitvoering van de plannen worden waar relevant VN ambassadeurs (mede) ingezet. Bij uitvoering van de training wordt ook altijd een ambassadeur betrokken.