

## Luisteren is @ease

Geen enkele jongere mag er alleen voor staan als het (l)even niet lekker loopt...





Voor u ligt het jaarverslag over de periode 1 januari-31 december 2018 van Stichting @ ease.

### **Over @ease**

Stichting @ease is de Nederlandse variant van het succesvolle Australische initiatief Headspace ([www.headspace.org.au](http://www.headspace.org.au)). Headspace werd in 2006 opgericht door de Australische overheid en biedt thans in meer dan 100 centra jongeren gratis hulp en ondersteuning. Inmiddels is Headspace in vele landen vormgegeven vanuit de 'Youth Mental Health-beweging'. De Nederlandse variant @ease lijkt qua opzet het meeste op het Deense Headspace.

### **Anoniem, gratis, zonder wachtlijst**

Driekwart van alle psychische stoornissen ontstaat voor het 25<sup>e</sup> levensjaar. En ondanks goede beschikbare vormen van hulpverlening, krijgt slechts 20% van de jongeren met psychische klachten de juiste zorg. Vaak schamen ze zich voor hun problemen en vragen niet of laat hulp. Ook is het lastig de juiste zorg te krijgen door lange wachtlijsten, wanneer iemand op meerdere terreinen problemen heeft of geen duidelijke diagnose krijgt.

Bij @ease kunnen jongeren tussen de 12 en 25 jaar anoniem, met of zonder afspraak, vrijblijvend en gratis binnenlopen om te praten over hun zorgen. Gespreksonderwerpen kunnen heel verschillend zijn: liefdesverdriet, ouders die gaan scheiden, pesten in de klas, eetgedrag, studieproblemen, somberheid of financiële problemen. Hoe groot of klein de persoonlijke vragen ook zijn: bij @ease kunnen ze erover praten. Anoniem en gratis! Er staat een getraind team klaar van enthousiaste jonge vrijwilligers en professionals die goed kunnen inspelen op de zorgen die mensen hebben en - als het nodig is - iemand (snel) kunnen helpen de juiste zorg buiten @ease te vinden.

### **Missie en doel van @ease**

Onze missie is jongeren een veilige plek te bieden waar ze zich gehoord voelen en waar ze terecht kunnen als ze ergens mee zitten. Onze werkwijze is zo ingericht dat we:

- de drempel verlagen om hulp te zoeken voor jongeren met (beginnende) psychische en sociale problemen;
- het verergeren van bestaande (psychische) klachten tegengaan;
- de eigen kracht en zelfstandigheid van jongeren stimuleren en
- jongeren maatwerk bieden: we normaliseren waar mogelijk en interveniëren alleen als dat nodig is.

### **@ease is er vóór en dóór jongeren**

We zijn er trots op dat @ease inmiddels twee goedlopende vestigingen heeft in Maastricht en Amsterdam. Steeds meer jongeren weten @ease te vinden; sommigen komen meerdere keren langs. Ze ervaren het praten met leeftijdsgenoten als zeer prettig. Onze vrijwilligers en professionals zijn enorm betrokken: het is fijn om via @ease iets te kunnen doen voor een ander en daarbij is het voeren van gesprekken met jongeren zeer leerzaam. Wat we doen bij @ease is eigenlijk heel simpel: we luisteren...

### **Luisteren is @ease...**

Bij @ease behandelen we niet! We luisteren naar jongeren en kunnen in overleg gebruik maken van een kortdurende oplossingsgerichte werkwijze (in tegenstelling tot probleemgerichte of klachtgerichte therapie) om jongeren te motiveren te werken aan hun problemen. Jongeren bepalen zelf wanneer zij in het @ease centrum langs willen komen, en hoeveel tijd er tussen hun bezoeken in zit. Er is geen maximum aantal contacten. Een jongere die al in zorg is kan blijven langskomen voor gesprekken.

Lotgenotencontact kan spontaan ontstaan in de @ease centra waar jongeren elkaar treffen en spreken. Indien de psychische klachten complexer zijn, vormt @ease een brugfunctie naar instanties in de omgeving. Indien gewenst maakt de @ease medewerker samen met de jongere de afspraak en/of gaat mee naar de eerste afspraak bij de zorgverlener.

**Jongeren en lokale partners zijn @ease...**

Bij een @ease vestiging werkt een team van jongeren en lokale (zorg)partners nauw samen. Jongeren zijn actief betrokken om te borgen dat @ease er vóór en dóór jongeren is. Zorgpartners zetten arbeidsuren van professionals op diverse vakgebieden in om het project lokaal mogelijk te maken. Daarnaast ondersteunt en garandeert de lokale gemeente, bijvoorbeeld via een (start)subsidie, de opzet en organisatie van een vestiging. Alle vrijwilligers en medewerkers van @ease volgen een tweedaagse @ease-training en committeren zich aan de werkwijze van @ease.

**Wetenschappelijke borging is @ease**

Bij elke @ease vestiging verzamelen we gegevens van onze bezoekers (anoniem) om de effectiviteit van onze werkwijze te kunnen meten. Elke lokale vestiging ontvangt een instructie en een iPad waarmee het wetenschappelijk onderzoek wordt uitgevoerd.



## Eerste resultaten

Na een intensieve periode van voorbereiding in 2017, stond 2018 in het teken van het openen van de eerste @ease vestigingen. Maastricht had de primeur en opende in januari 2018 haar deuren; Amsterdam volgde in maart 2018. En we ontvingen de eerste jongeren voor een luisterend oor. Die eerste stap over de drempel is natuurlijk niet altijd easy; toch voelen de meeste bezoekers zich al snel @ease. Hoe we dat doen?

### Vrijwilligers zijn @ease

De jongeren die @ease bezoeken, worden te woord gestaan door een groeiende groep zeer betrokken vrijwilligers. De aanmeldingen om @ease vrijwilliger te worden, kwamen en komen nog steeds wekelijks binnen. Overwegend van studenten (geneeskunde, maatschappelijk werk of psychologie), maar ook van jongeren met persoonlijke ervaringen in de GGZ als patiënt of mensen die vrijwilliger willen zijn naast hun baan. Zodra ze de speciale @ease training hebben afgerond, kunnen ze aan de slag. Sinds het najaar van 2017 zijn in Maastricht en Amsterdam ruim 50 vrijwilligers getraind. Deze mensen voeren tijdens onze openingstijden de gesprekken met jongeren die binnenlopen én helpen bij de organisatie en promotie van @ease. Dat hun inzet gewaardeerd wordt blijkt ook uit de eerste cijfermatige resultaten: *“Alle jongeren waren erg tevreden met zowel de wachttijd voor de afspraak als het gesprek zelf en gaven respectievelijk een 4.6 en 4.3 op een schaal van 1 t/m 5.”*

### Maastricht en Amsterdam zijn @ease...

Mede dankzij de gemeente Maastricht, Amsterdam, Health Foundation Limburg en onze donateurs konden we in Maastricht en Amsterdam onze deuren in 2018 openen. We zijn erin geslaagd om onze vestigingen zo in te richten dat het er prettig voelt voor de jongeren die ons bezoeken.

### Lokale partners zijn @ease

Verschillende lokale partners zijn betrokken bij @ease. Ze dragen bij aan het project door het inzetten van hun medewerkers in het stafteam (professionals) en delen specifieke expertise of hun netwerk. Voor de jongeren die @ease bezoeken betekent dit dat de lijnen naar geschikte hulpverlening buiten @ease korter kunnen worden.

### Communicatie is @ease...

In 2018 kreeg @ease een eigen gezicht qua communicatie-uitstraling. We ontwikkelden een frisse jonge huisstijl, brochures en andere promotiematerialen en lanceerden in november een ‘jongerenproof’ website ([www.ease.nl](http://www.ease.nl)).

## Toekomstplannen en ambities

Uiteraard willen we @ease steeds blijven toespitsen op de behoeften van jongeren. Ook willen we dat nog meer jongeren @ease weten te vinden wanneer ze iemand nodig hebben om mee te praten. Voor de komende periode zullen we dan ook fors inzetten op onze bekendheid onder jongeren. Zo hebben we de ambitie om onze social media kanalen verder te professionaliseren en communicatiemiddelen te ontwikkelen die meer op de jongere doelgroep zijn gericht. Ook zullen we (nog) meer samenwerking met middelbare scholen opzoeken. Daarnaast werken we aan de uitbreiding van @ease.

## Het aansluitmodel

In de periode 2019-2020 zal @ease zich vooral bezighouden met uitbreiding van het aantal @ease locaties in Nederland. Hiertoe heeft @ease een aansluitmodel ontwikkeld. Er vinden inmiddels voorbereidingen plaats voor 5 nieuwe vestigingen.

Het aansluitmodel voorziet erin dat lokale initiatiefnemers in hun eigen gemeente een @ease vestiging kunnen opzetten. Wat is daarvoor nodig? Je dient als initiatiefnemer te kunnen aantonen dat je een team van vrijwilligers en lokale (zorg)partner(s) hebt die zich committeren aan @ease. Zorgpartners zetten arbeidsuren van professionals in ten behoeve van de @ease vestiging. Verder zal de gemeente de vestiging dienen te ondersteunen wat betreft de huur, internet, telefoon, inrichting en schoonmaak van de @ease locatie en moeten jongeren lokaal meedenken over de locatie, etc. Ook zal @ease aan een aantal nog nader te bepalen inhoudelijke voorwaarden moeten voldoen voordat het een @ease vestiging genoemd kan worden.



@ ease stelt tegen betaling van €6.000 (eenmalig) de volgende opstartdiensten beschikbaar:

- een 2-daagse @ ease training voor de eerste groep vrijwilligers en de vrijwilligersmap.
- gebruikmaking van alle marketing en communicatietools van @ease (website, social media, bronbestanden voor drukwerk).
- een verzekering voor de vrijwilligers.
- instructie en Ipad ten behoeve van het meten van resultaten.

Na het opstartjaar zal een door het bestuur vastgestelde jaarlijkse bijdrage moeten worden betaald per locatie. Deze bijdrage is voor de landelijke marketing en communicatie, Stichtingskosten en het onderhoud van het gedachtegoed en de kwaliteit van @ease.

Initiatiefnemers komen na afronding naar tevredenheid van @ease van het onderzoek van de locatie in aanmerking om de @ease naam te voeren. Elke @ease vestiging zal zich moeten conformeren aan het @ease certificaat om de kwaliteit van dienstverlening te garanderen. Na de opstartfase zal iedere @ease vestiging per kwartaal kerngegevens rapporteren aan @ease zoals (onder andere) het aantal bezoekers (ovv van leeftijd, leeftijd, geslacht, woonsituatie, studie of beroep, hoofdklacht), openingstijden, aantal vrijwilligers en verloop, intervisies, incidenten en een kwartaal overzicht van lokale uitgaven en inkomsten). Ten slotte zal elke @ ease locatie moeten nagaan en bevestigen of de locatie zich houdt aan de eisen voortvloeiend uit het @ease certificaat. Hier mee borgen we de kwaliteit.

#### **Culturele ANBI-status**

Stichting @ease zal in april 2019 de ANBI-status aanvragen. Naast erkenning als instelling, biedt deze status als voordeel dat de schenkers een verhoogde fiscale aftrek kunnen krijgen.