

Rapportage Helden 2023



“Ik heb de methode LSD (luisteren, samenvatten, doorvragen) toegepast toen de zoon van mijn vriendin belde dat zijn moeder gevallen was en niet meer kon staan. Toen ik 112 belde viel mij op dat degene aan de telefoon ook LSD toepaste en de hulpverlener die vervolgens bij mijn vriend kwam paste ook LSD ook toe. Samenvatten is voor mij nieuw en blijkt heel effectief.” – Deelnemer Kennemerland

“Ik ga deze weken nooit meer vergeten. Ik heb heel veel geleerd van de trainers, maar ook van de andere deelnemers. Ik had het idee dat ik als enige veel aan mijn hoofd heb, maar dat heeft iedereen.” Deze deelnemer durft nu veel meer te vragen of mensen hulp nodig hebben en voelt zich zekerder om hulp aan te bieden. **“Als mensen bijvoorbeeld in het buurthuis zitten, loop ik nu veel makkelijker naar mensen toe om te vragen of ze hulp nodig hebben met vertalen, dat had ik eerst nooit durven doen.”**
– Deelnemer Den Haag

“Door de cursus zitten de deelnemers beter in hun vel, hebben door de cursus meer zelfvertrouwen gekregen. Zo was er een deelnemer die vertelde dat ze haar shawl verloor tijdens het fietsen. Ze durfde hulp te vragen aan iemand die achter haar liep en de sjaal op te rapen. Dit is iets wat ze voor de cursus niet gedurfd had.” – Jeannette, projectleider Heldin

“Door de aandacht die er besteed wordt aan hoe communiceer je, hoe breng je een boodschap over, heb ik geleerd om beter voor mezelf op te komen. Het is belangrijk dat ik eerst goed voor mezelf zorg en dan kan ik pas voor anderen zorgen. Daarom ga ik na deze cursus door met een assertiviteitstraining om dat nog beter te leren.”, – Deelnemer Utrecht

“Eén van de deelnemers heeft zich aangesloten bij Burgernetwerk. Ze werd opgeroepen omdat er iemand vermoedelijk een hartaanval had bij de Ikea. Ze is er naartoe gegaan: “Ik heb gereageerd op een oproep via hartslag nu op een reanimatie, eenmaal daar bleek de desbetreffende persoon astmatische epilepsieaanval te hebben ik heb het desbetreffende persoon begeleiding aangeboden. Ik heb meer zelfvertrouwen in mijn handelingen. Ik weet dat ik het goed doe. Ik bekijk iedere omgeving met een 'heldin' oog.” – Deelnemer Utrecht

“Ik doe nu voor het eerst iets voor mezelf zonder mijn 5 kinderen.” – Deelnemer Rotterdam

Introductie

Dit rapport biedt een reflectie op de implementatie en resultaten van het Helden-programma in het jaar 2023. Het Helden-programma is in 2023 uitgevoerd in negen districten, namelijk Amsterdam-Amstelland, Gooi en Utrecht, Kennemerland, Haaglanden, Rotterdam-Rijnmond, Zuid-Holland-Zuid, Noord-Holland Noord, Midden- en West-Brabant, en Noord- en Midden-Limburg.

“Door deze cursus weet ik beter wat ik moet doen als er iemand een ongeluk krijgt. Ik voel me daardoor zekerder en weet dat ik iets kan doen om te helpen.”

– Deelnemer Helden Utrecht

De cursus is bedoeld voor vrouwen die nog niet de EHBO-kennis en het zelfvertrouwen hebben om de regie te pakken in een noodsituatie. Om deze kennis en dit zelfvertrouwen te vergroten leren onze Helden deelnemers meer over EHBO én over de sociale vaardigheden die nodig zijn om deze hulp te bieden (zoals effectieve communicatie, grenzen stellen en omgaan met belemmerende overtuigingen en stress).

De unieke combinatie van deze vaardigheden is dan ook meteen de succesformule van deze cursus; de ervaring leert dat alleen EHBO aanbieden aan deze vrouwen, geen garantie biedt dat zij daadwerkelijk handelen in een noodsituatie, vanwege o.a. angst om iets fout te doen.

Deze beperkte handelingsgerichtheid is een (mogelijk) gevolg van hun maatschappelijke positie en persoonlijke omstandigheden. Factoren die deze positie en omstandigheden kunnen beïnvloeden zijn:

- werkloosheid;
- weinig tot geen opleidingsmogelijkheden;
- laaggeletterdheid;
- lage sociaaleconomische status;
- sociale en maatschappelijke uitsluiting op basis van identiteit(en);
- migratieachtergrond;
- laag zelfbeeld;
- wantrouwen jegens autoriteiten;
- verminderde gezondheid (mentaal/fysiek);
- het moeilijk vinden om (maatschappelijke en sociale) verbinding te vinden;
- niet in staat zijn om hulp te vragen;
- klein netwerk;
- instabiele thuissituatie.



Deze factoren leiden vaak tot een gebrek aan: (toegang tot) juiste (medische) informatie, zelfvertrouwen, zelfwerkzaamheid en kennis om te handelen. Daarnaast kunnen angst, paniek, stress en sociale positie een rol spelen in de handelingsmogelijkheden die deelnemers hebben. De hierboven genoemde factoren kunnen leiden tot een beperkte focus op actie en een verminderd risicobewustzijn in tijden van nood. Deze beperkte focus op actie en verminderd risicobewustzijn kan ook leiden tot een onveilige thuissituatie en mogelijk onnodig slachtoffers.

In 2022 hebben we het programma doorontwikkeld, gebaseerd op ons eigen onderzoek en kennis over onze deelnemers. We leerden dat de cursus veel van de vrouwen inspireerde om meer te willen leren of deel te nemen aan een andere opleiding. Om deze vrouwen te helpen bij hun volgende stap na de cursus bieden we hen een vrijwilligersfunctie aan binnen het Rode Kruis, verwijzen we hen door naar een van onze partners om zich in te schrijven voor vrijwilligerswerk, een vervolgcursus en/of om EHBO-instructeur te worden. 2023 is het eerste jaar waarin de nieuwe uitrol landelijk geïmplementeerd is en uit deze implementatie hebben we ook dit jaar weer aantal cruciale lessen geleerd wat betreft onze deelnemers, het doorverwijzen en de samenwerking met vrijwilligers en partners.



“Door alles wat ik heb geleerd in de cursus heb ik veel meer vertrouwen gekregen in mijzelf en kan en durf ik veel meer!” – Deelnemer Heldin Noord-Holland Noord

Wat ging er goed?

Samenwerking met kleinere organisaties en onze duurzame partners verloopt goed. We zien dat we bij kleine (zelf)organisaties een goede binding hebben met de doelgroep en dat we zo de mensen bereiken die grotere organisaties, zoals buurtcentra, niet bereiken. Ook partners waar we soms al jaren mee samenwerken zorgen nog steeds voor een aanwas van diverse groepen vrouwen. Bij deze partners zien we ook dat mond-tot-mond reclame van de oud-deelnemers resulteert in wachtlijsten van soms 35 vrouwen. Daarnaast werken we nu ook vaak samen met organisaties bij wie we ook andere hulp, zoals voedsel, verlenen.

Er is een grote aanwas van trainers dit jaar, namelijk 72. Vooral in districten Amsterdam en Haaglanden zien we een grote stijging, met respectievelijk 15 en 11 nieuwe trainers (voor Amsterdam is dat in 2024 nu 25 meer ten opzichte van mei 2023). Maar niet alleen onze nieuwe trainers zijn een grote aanwinst voor ons. Er is een aantal trainers dat zich al jaren inzet voor de interventie. Deze trainers zetten we ook in om onervaren trainers te begeleiden door ze samen op een training te zetten. Zo zorgen we ervoor dat trainers ook van elkaar leren.

Heldin zorgt ervoor dat deelnemers elkaar leren kennen en dat ze meer op elkaar gaan letten. Zo zijn er meerdere voorbeelden van vrouwen die gezamenlijk de cursus Heldin volgden op de basisschool van hun kinderen en al tijdens en gedurende de cursus meer opmerkzaam waren als een moeder een paar dagen niet op het schoolplein verscheen. Vaak werd de desbetreffende moeder gebeld of geappt en geïnformeerd of het goed met haar ging. Ook herkennen de deelnemers zich in elkaars problemen en dit zorgt voor meer verbondenheid en een zekere opluchting dat zij niet de enige zijn die ergens tegenaanlopen.

Trainers geven aan dat ze niet alleen iets leren aan de deelnemers, maar dat de trainers ook veel leren van de deelnemers zelf en hier dankbaar voor zijn.

De samenwerking tussen de districten gaat goed. Ze leren van elkaar, helpen elkaar en wisselen trainers uit.

Er is een tweemaandelijks, soms zelfs maandelijks, Train The Trainer dag waarin nieuw aangeworven trainers worden getraind op de inhoud van de training en tips en tricks krijgen om de training te geven. We hebben uiteindelijk 8 train de trainers georganiseerd. We hebben nu 132 actieve trainers.

Verder zijn er het afgelopen half jaar 6 trainingen geweest in didactische vaardigheden en interculturele communicatie. Heldin trainers konden zich gratis inschrijven en deze trainingen worden verzorgd vanuit het Rode Kruis 'Goed Voorbereid' programma.

Bereik en effect

“Alle dames waren alle lessen aanwezig tijdens de cursus. Zelfs op de laatste dag van de diploma-uitreiking, toen het stormde, wilden alle deelnemers zo graag komen, dat ze alle 12 toch de storm hadden doorstaan en ze alle 12 vol trots hun diploma in ontvangst namen!” - Adriana, projectleider Amsterdam

Heldin is en blijft een programma waar de gedragsveranderingen van de deelnemers gedurende de cursus al waarneembaar zijn. Deelnemers durven zienderogen al de regie te pakken tijdens de cursus. Aan het einde van de cursus doen ze dat al helemaal. Met de diploma-uitreiking als kers op de taart, waarin deelnemers over hun talenten mogen opscheppen. Het toevoegen van de reanimatieles voorziet in een leerbehoefte die we al jaren horen van de deelnemers. Bij uitreikingen van diploma's kijken de deelnemers vooruit naar bijvoorbeeld assertiviteitstrainingen, vrijwilligerswerk of volgen ze als groep een fietscursus.

Heldin is nog niet eerder op deze schaal uitgevoerd in het land. Bij deze opschaling kwamen de nodige uitdagingen kijken, zoals onvoorziene personeelstekorten, tekort aan trainers en samenwerkingspartners die op het laatste moment een cursus afzeggen. Hierdoor hebben we uiteindelijk 65 cursussen georganiseerd. In hoofdstuk Uitdagingen en maatregelen lichten wij toe hoe wij met de voorgenoemde uitdagingen zijn omgegaan en hoe we daar nu in 2024 al de geleerde lessen van toepassen.

Effect Heldin

We meten al sinds 2016 de effecten van Heldin en de cursus blijft consistent de gewenste effecten bereiken. Deelnemers ronden de cursus af, halen hun certificaten, behalen de leerdoelen en evalueren de cursus positief. Hieronder een overzicht met de behaalde effecten van 2023.

Er zijn in totaal **74** vrijwilligers ingezet.

Er zijn **650** vrouwen getraind, waarvan **94%** een Heldin certificaat heeft gekregen, **90%** een snelcursus EHBO-diploma en **73%** een reanimatie- en AED-certificaat heeft ontvangen.

Deelnemers evalueren de cursus gemiddeld met een **9,2**.

We zien ook dat onze interventie nog steeds het gewenste effect heeft. Deelnemers schalen zichzelf voor en na de cursus in op eigen ervaring van kennis en vaardigheden die worden getraind bij Heldin. Ze beantwoorden vragen over hoe groot hun EHBO-kennis is, of ze zelfvertrouwen hebben, of ze mensen durven aan te spreken op hun gedrag, of ze om hulp durven vragen en of ze kalm blijven in een noodsituatie. De resultaten staan hieronder in de tabel weergegeven.

Gemiddelden Cursus Impact				
	Intake	Evaluatie	Vershil	Aantal deelnemers dat hoger scoort bij evaluatie t.o.v. intake
EHBO Kennis	5,3	8,1	2,8	89%
Vertrouwen	6,2	8,2	2,0	70%
Durven aanspreken	6,4	8,2	1,8	73%
Hulp vragen	6,7	8,4	1,7	70%
Rustig blijven	6,2	7,9	1,7	75%
Gemiddelde	6,2	8,2	2,0	75%

Daarnaast zien we ook dat deelnemers de sociale vaardigheden die we hen aanleren in zowel EHBO als andere situaties toepassen. Deelnemers geven aan dat ze meer hun grenzen kunnen aangeven en dat zij beter met stress kunnen omgaan.



Stappen voor deelnemers na afronding van Heldin

‘Door deze cursus krijg ik zin om te leren.’ – Deelnemer Heldin Rotterdam

De cursus Heldin is vaak een eerste stap voor deelnemers om open te staan om te leren en soms zelfs een stap te zetten naar vrijwilligerswerk. We hebben dit jaar verschillende technieken geprobeerd in het doorverwijzen van de deelnemers. We belden ze individueel na om door te verwijzen en in samenwerking met een partner hebben we doorverwijzingen vormgegeven met de hele groep deelnemers. De laatste vorm lijkt het meest effectief, omdat dan vanuit de organisatie begeleiding van de deelnemers plaatsvindt naar een vervolgstap. Dat is iets waar de deelnemers echt behoefte aan hebben.

Ook met individuele doorverwijzingen hebben we successen geboekt. Zo zijn er meerdere deelnemers vrijwilliger geworden bij het Rode Kruis, heeft één deelnemer door de EHBO-certificaten werk gevonden en zijn er deelnemers begonnen aan een assertiviteitscursus. In Utrecht zagen we bijvoorbeeld bij onze partner Mama Café Oog in Al, dat er naar aanleiding van de cursus een groep is ontstaan die nu samen vervolgcursussen volgt. Zo zijn ze samen gaan breien en daarna zijn ze begonnen aan een assertiviteitscursus. De kers op de taart is dat de naam van de WhatsApp groep van ‘Mama Café’ veranderd is naar ‘Heldinnen’. Een andere groep is gezamenlijk fietsles gaan volgen.

Helaas hebben we niet meer alle deelnemers kunnen bereiken na de cursus. Daarbij blijkt ook dat bij het doorverwijzen via het nabellen mensen vaak wel verder willen leren en participeren maar zelf, na veelvuldig doorvragen van onze projectleiders, niet met een concrete hulpvraag komen. Daar is dan meer begeleiding voor nodig, iets wat wij gezien de hoeveelheid vrouwen die wij trainen in een jaar, niet aankunnen. De verdeling van doorverwijzingen is als volgt:

Tabel overzicht doorverwijzen		
Soort doorverwijzing	Aantallen	Percentages
Vrijwilligerswerk partner	16	6%
Vervolg cursus bij Partner	30	12%
Opleiding tot EHBO instructeur	0	0%
Opleiding tot Heldin trainer	3	1%
Rode Kruis vrijwilliger	17	7%
Naar aanleiding van cursus werk gevonden	1	0%
Aantal doorverwezen	67	27%
Geen Actie	184	73%
Totaal	251	

Uitdagingen en maatregelen

We hebben dit jaar minder cursussen georganiseerd. Dit is te wijten aan personeelstekort en interne uitdagingen, een tekort aan trainers en partners en trainers die op het laatste moment afzeggen. Hieronder gaan we in op deze drie uitdagingen en de maatregelen die wij in 2023 hebben genomen.

Personeelstekort en interne uitdagingen

Vier districten (Groningen, Drenthe, Zuid-Holland Zuid, Noord- en Midden-Limburg) zouden in 2023 beginnen met het uitvoeren van Helden. Groningen, Drenthe en Zuid-Holland Zuid hadden eerst problemen met het werven van projectleiders (en daarna ook met trainers). Amsterdam had de eerste 5 maanden geen projectleider en door diverse omstandigheden, zoals personeelwisselingen en capaciteitsproblemen waren veel trainers en samenwerkingspartners afgehaakt.

Het lukte Zuid-Holland Zuid pas in oktober 2023 om iemand aan te nemen voor onder andere de coördinatie van Helden. Groningen, Drenthe en Noord- en Midden-Limburg hadden relatief snel een projectleider, maar door de hoge werkdruk, onvoorziene onderbezetting in het district, lukte het hen niet om zich volledig toe te leggen op Helden en hun doelstellingen te halen. Iets wat ze wel het hele jaar hebben geprobeerd. Eenzelfde probleem zagen we in Midden- en West-Brabant, waar de projectleider wel al langer Helden uitvoert, maar een te groot portfolio had om Helden uiteindelijk uit te voeren volgens de doelstellingen.

Het tekort aan projectleiders hebben de districten opgelost door met veel zorg geschikte kandidaten te selecteren. Door langer door te zoeken dan verwacht hebben we wel geïnvesteerd in de toekomst van het programma, door de juiste mensen aan te nemen.

Door acute noden en beperkte tijd van projectleiders ging er soms meer aandacht naar op dat moment urgente interventies als noodhulp en voedselhulp. Deze projectleiders hebben dit aangekaart tijdens hun jaargesprekken en hebben voor 2024 meer ruimte toegezegd gekregen om Helden te organiseren. Hierbij hebben ook alle districten realistischere doelen gesteld, zodat zij deze ook kunnen halen, ook als andere noden en projecten voorgaan. Deze doelen zijn aangepast naar het aantal beschikbare trainers en beschikbare uren van beroepskrachten. Ook hebben districten in acht genomen dat zij mogelijk gedurende het jaar een andere prioritering moeten aanhouden in projecten, waardoor ze lagere doelstellingen hebben dan die ze zouden kunnen halen met de toegezegde uren.

We zien nu ook al dat deze maatregelen hun vruchten beginnen af te werpen. District Noord- en Midden-Limburg heeft 2 cursussen in de planning staan en probeert duurzame samenwerkingen aan te gaan met belangrijke maatschappelijke partners in Roermond. Zuid-Holland Zuid, Drenthe en Groningen zijn ook allen in gesprek met partnerorganisaties. Amsterdam heeft nu al 9 cursussen gepland staan.

Tekort aan trainers

Toen vorig jaar duidelijk werd dat er een tekort aan trainers was hebben we daar verschillende maatregelen voor genomen. We hebben in maart een pilot gedaan om 'gepensioneerde vrijwilligers te betrekken als trainers, maar het bleek lastig om deze groep te motiveren voor het project. Vanaf april zijn we de regionale teams vrijwilligersmanagement gaan betrekken bij de werving voor trainers. Dit zijn nieuwe gespecialiseerde teams, die zich volledig richten op het werven en onboarden van vrijwilligers. Zij hebben ook toegang tot meerdere vacaturebanken. Verder hebben we in juni, met input van onze donateurs, de vacaturetekst van Heldin herschreven, zodat deze potentiële vrijwilligers meer zou aanspreken. We hebben ook gebruik gemaakt van platforms als De Nieuwe Gevers. In december hebben we, met financiële steun van de Tiffany Circle de vacature kunnen plaatsen op oneworld.nl.

Uiteindelijk hebben we mede hierdoor 72 nieuwe trainers kunnen werven in 2023. Deze trainers hebben we niet tijdig genoeg kunnen werven voor het geven van alle trainingen in 2023, maar deze trainers kunnen wel worden ingezet in 2024. Wederom is dit te zien aan de trainingen die al georganiseerd zijn in de eerste 2 maanden van 2024, 21 in totaal. Daarbij blijven we actief doorwerven en hebben we nu alweer 3 trainingen vol met nieuwe trainers, wat betekent dat we in de eerste 3 maanden van het jaar al 30 nieuwe vrijwilligers hebben weten te werven. Belangrijk is hierin te noemen is dat zowel Tiffany Circle als PepsiCo vrijwilligers hebben aangedragen vanuit hun eigen organisatie. Er zijn nu drie trainers vanuit Tiffany Circle actief en twee vanuit PepsiCo.

Afzeggingen/annuleringen

In 2023 hebben we 13 cursussen op het laatste moment moeten annuleren. Dit was grotendeels te wijten aan partners die hun afspraken niet goed nakwamen. In meerdere gevallen werd slechts enkele dagen voor aanvang van een training duidelijk dat een partner onvoldoende deelnemers had kunnen werven. Uit een evaluatie in de zomer van 2023 bleken dit vooral grotere maatschappelijke organisaties te zijn die minder dicht bij hun doelgroep staan. Daarentegen blijken kleine maatschappelijke organisaties zeer betrouwbaar te zijn. Daarom werken we nu vrijwel uitsluitend met kleinere maatschappelijke organisaties. Ook blijken de partners waar wij voedselhulp mee uitvoeren goede samenwerkingspartners, mede omdat er al een relatie tussen het Rode Kruis en de desbetreffende partner bestaat.

We hebben ons vanaf de zomer van 2023 strikter opgesteld in de samenwerking met partners. Zo is het nu een vereiste dat een partner 3 weken voor het begin van de cursus de deelnemers heeft geworven. Verder proberen we ook een groter commitment te creëren bij partnerorganisaties door het Heldin-programma ook mee te nemen in hun jaarplannen en begroting. Verder blijven we samenwerken met betrouwbare partners waarmee we soms al jaren cursussen organiseren.

Een enkele keer zegde een trainer door persoonlijke omstandigheden af. Dat probeerden we dan zo snel mogelijk op te lossen door andere vrijwilligers te vragen in te vallen. In meerdere districten hebben projectleiders om die reden ook zelf een cursus gegeven. Ook werken districten steeds meer samen en "lenen" trainers aan elkaar uit. Ervaren trainers zetten we soms individueel in. Minder ervaren trainers, trainen altijd onder begeleiding van een meer ervaren kracht.

Resultaten beheersmaatregelen 2024

We zien in maart al de resultaten van de beheersmaatregelen van het afgelopen jaar. Districten lopen nagenoeg allemaal op schema. Er zijn nog geen cursussen afgezegd, districten zijn nog steeds trainers aan het werven en projectleiders hebben uren beschikbaar die ze nodig hebben om Heldin uit te voeren naar de realistischere doelen die zij hebben gesteld voor 2024. Zo zijn er in de eerste 2 maanden van het jaar al 21 trainingen van 100 trainingen gepland of van start gegaan.

Financiële evaluatie

EHBO-reanimatie en AED

Zoals hiervoor omschreven is het aantal gegeven cursussen in 2023 lager dan geprognoseerd. Dit is in de halfjaarrapportage al aangegeven, maar het uiteindelijke aantal trainingen is lager dan de bijgestelde prognose van juni 2023, zoals weergegeven in onderstaande tabel.

Training en begeleiding

De kosten voor het opleiden en begeleiden van vrijwilligers zijn uiteindelijk lager dan begroot. Dit is deels te verklaren door het feit dat districten de Train-de-Trainer bijeenkomsten samen organiseren en daardoor de kosten delen. Sommige districten hebben juist meer trainingskosten gemaakt omdat zij veel nieuwe vrijwilligers moesten werven of opnieuw aan zich binden door personeelwisselingen. De verlate start in een aantal districten heeft ook geleid tot lagere trainingskosten. Ook dit is opgenomen in onderstaande tabel.

Tabel financieel overzicht			
	Prognose januari 2023	Bijgestelde prognose juni 2023	Actueel eind 2023
EHBO reanimatie en AED	1.070	850	650
	€ 55,00	€ 27,50	€ 27,50
	€ 58.850,-	€ 23.375,-	€ 17.875,-
Investeren in trainingen	€ 22.000,-	€ 22.000,-	€ 16.657,-
Totaal	€ 80.850,-	€ 45.375,-	€ 34.532,-
Onderbesteding juni 2023		€ 35.475,-	
Toegezegd voor vacature		€ 2.772,-	
Gealloceerd naar 2024		€ 33.000,-*	
Onderbesteding t.o.v. juni 2023			€ 10.843,-

*afgerond bedrag.

Conclusie

Heldin is nog nooit eerder op de schaal uitgerold waarop het in 2023 is uitgerold. Voor 2024 zijn er weer meer districten die willen beginnen met het uitrollen van de training.

Het belangrijkste is dat deelnemers tevreden zijn over de cursus en wij consequent de leerdoelen van de cursus behalen. Voor sommigen deelnemers is Heldin het eerste diploma dat zij halen. We bereiken met Heldin een doelgroep die moeilijk te bereiken is, verbinden hen soms door middel van de cursus aan andere organisaties die de dames verder helpen en we hebben nu zelfs een paar deelnemers die zelf trainer zijn geworden.

Meer informatie

Mocht u na het lezen van deze voortgangsrapportage nog vragen hebben of meer informatie willen ontvangen? Neem dan contact op met: Marlies Baas-Groot, Relatiemanager, telefoonnummer: 06 12 98 76 09 of per e-mail: mbaas@redcross.nl.

Bijlage : Testimonials/human interest stories 2023



Verhaal deelnemer Rotterdam

Ik was onderweg naar huis en aangekomen in mijn straat zag ik een vrouw bloedend op de grond zitten. Een andere vrouw stond naast haar. Doordat ik de EHBO cursus van Heldin had afgerond, wist ik wat ik moest doen. Ik voelde me zeker omdat ik de kennis had. Ik liep naar het slachtoffer toe en vroeg of ze hulp nodig had. Het slachtoffer zei dat ze geen hulp nodig had. Ik knielde toch naast haar neer, omdat ik het niet vertrouwde en zag dat ze bloedde bij haar wenkbrauwen. Ze was gevallen vertelde ze. Ik stelde het slachtoffer gerust en vroeg wat er nog meer aan de hand was. Ze had een epileptische aanval gehad. Hierdoor had ze ook urineverlies. Ik zei dat ik voor hulp zou zorgen, omdat ik het niet vertrouwde. Ik heb 112 gebeld en tegen het slachtoffer gezegd dat ik naar huis ging om een doekje te halen om het bloed te stelpen. De andere vrouw bleef in de tussentijd bij haar.

Ik ben snel naar huis gegaan en heb een doekje gehaald. Vervolgens heb ik het bloed schoongeveegd en bleef met haar praten totdat de ambulance kwam. Van de ambulance broeders kreeg ik te horen dat ik goed gehandeld had en dat ik zo rustig was gebleven. Trots was ik op mezelf dat ik dit gedaan had. Dit kon ik alleen, omdat ik de Heldin cursus had gevolgd. Als ik deze niet had gevolgd was ik langs haar heen gelopen en had ik haar niet geholpen.

Ik weet nu als er iets gebeurt dat ik niet alleen de kennis heb om te handelen, maar ook durf te handelen. En trots dat mijn kinderen zijn. Ze vertellen tegen iedereen in de straat wat hun moeder gedaan heeft.

Verhaal deelnemer F.

F. heeft meegedaan aan een cursus Heldin in Amsterdam. We spraken haar 3 maanden na het voltooien van de cursus. Ze is jong, 18 en heeft met haar moeder Heldin gedaan.

Waarom besloot je mee te doen aan Heldin?

Ik doe de Doktersassistente opleiding, toen besloot ik met Heldin mee te doen. Ik wilde graag meer praktijk-lessen. Als er iets op straat gebeurt en ik wist niet zo goed hoe ik moet reageren. En nu weet ik het, dus dat is mooi meegenomen.

Wat verwachtte je van de cursus?

Ik verwachtte meer over EHBO te leren. Maar door Heldin heb ik mijzelf meer leren kennen. Tijdens de cursus vroegen de trainers 'wie is je Heldin?' Op dat moment besloot ik echt na te denken over mezelf en anderen wie dan mijn Heldin is en of ik die voor mezelf kan zijn. Ik heb echt veel geleerd. Ik dacht echt dat het, zoals op school, EHBO zou zijn, maar gelukkig was deze cursus ook meer voor jezelf en om jezelf te leren kennen.

Van welk onderdeel heb je het meeste geleerd?

Van de EHBO, die moet ik ook gebruiken voor mijn opleiding. Maar het was ook heel fijn om elkaar te leren en kennen, en bij de laatste les leerden we onszelf nog beter kennen. We hadden namelijk als huiswerk voor die dag 10 vragen voorbereid over onszelf en die moesten we presenteren.

Wat vond je ervan om met de andere vrouwen de cursus te volgen?

In begin spannend, presenteren voor de klas durf ik niet, ik weet niet hoe het is gelukt om mezelf te zijn, want uiteindelijk kon ik over alles praten.

Heb je al iets gebruiken wat je in de EHBO-lessen hebt geleerd? Kan je een voorbeeld hiervan geven?

Op school oefening gekregen voor de EHBO, dus toen kon ik nog oefenen. En toen wist ik het al.

Heb je de andere vaardigheden uit de cursus, zoals de communicatie, het grenzen stellen of het omgaan met weerstand, al kunnen toepassen?

Ik had moeite met grenzen stellen, maar na die cursus weet ik hoe ik nee moet zeggen. Ik durfde vroeger niet eens te vragen waar iets in de winkel ligt, maar nu durf ik dat wel. Ik durf te praten en mijn grenzen aan te geven.

Is er iets waar je trots op bent? Zoals een situatie waarin je goed gehandeld hebt of een ontwikkeling in je leven waar je heel blij mee bent?

Ik ben heel trots op mezelf, loop nu 3-4 maanden stage, daar zie ik ook weer, daar is iedereen ouder, zij weten heel veel meer dan jij, maar nu durf ik met ze te praten, als ik Heldin niet had gedaan was dit gelukt.

En als je nu terugkijkt, hoe paste Heldin in het grotere plaatje van jouw leven?

Het heeft een goeie en aparte plek, ik kon niet praten met anderen, ik durfde niet, als iemand zou stikken dan durfde ik niet 112 te bellen, ik durfde ook niet in de klas te praten. En nu kan ik wel met mensen in de klas praten.

Heeft jouw omgeving gemerkt dat je Helden bent gaan doen? Hoe?

Ja. Ik praat nu veel makkelijker en meer open.

Interview deelnemer L.

Participant L. werkt in de zorg en durfde voor Heldin niet de regie te pakken in een EHBO-situatie. Sinds Heldin durft ze dat wel.

Kan je me wat over jezelf vertellen? Wat doe je zoal?

Ik heb 5 kinderen, soms weet ik niet waar ik druk mee ben, dan toch het huishouden, dan moet alles klaar zijn als de kinderen thuiskomen. Als de kinderen dan thuis zijn, dan help ik de kinderen met het huiswerk. Ik werk in de zorg en val in als andere uitvallen.

Waarom besloot je mee te doen aan de cursus Heldin? Wat sprak je aan in de cursus?

De contactpersoon van de partner kwam naar mij toe, ik was nog niet zo lang op de school, maar zij had wel gezien dat ik mijn grenzen niet aangaf. 'Je laat te veel mensen over je heenlopen,' had ze tegen me gezegd. Dus dat sprak mij ook wel aan in de cursus. Ik heb al EHBO gedaan voor op het werk. Maar ondanks dat ik hoger opgeleid ben dan de meeste van mijn collega's, als ze een grotere mond hebben dan mij, dan laat ik het gebeuren. Ik moet dan naar voren stappen en laten zien dat ik het ook kan. Maar ik durf dan dat initiatief niet te nemen of mijn niet mijn grenzen aan te geven en dus te laten zien dat je het kan en het durft. Durven is lastig. Vaak dat ik dan toch denk: 'laat maar'. Maar ik geef nu mijn grenzen aan, ik had niet verwacht dat Heldin dit mij zou brengen en het inzichten zou geven voor mezelf moet kiezen. Ik doe het ook in mijn privéleven, iets wat ik al 20 jaar niet gedaan heb.

En als je nu terugkijkt, hoe paste Heldin in het grotere plaatje van jouw leven?

Voel me zelfverzekerder, ik kan opkomen voor wie ik ben. Ik heb mijn eigen EHBO-cursus van mijn werk gedaan. Ik kan inspringen en durf een taak [op het werk] op me nemen, of zelfs taken uit te delen. Ik heb dus echt meer zelfvertrouwen. Bij reguliere EHBO leer je alleen de handelingen, ze leren niet over zelfvertrouwen, je leert niet hoe je met anderen om moet gaan. Ik kan gewoon niet omgaan met die mensen die zo schreeuwen, dan kruip ik in mijn schulp. Het is dus fijn dat er bij Heldin zoveel aandacht is voor andere dingen, want dat heeft me echt geholpen.

Interview met deelnemer A.

Waarom besloot je mee te doen aan de cursus Heldin? Wat sprak je aan in de cursus?

Ik heb Heldin gevolgd in 2018 en dat deed ik toen omdat ik kinderen heb. Maar ook voor mezelf, zodat ik ook weet wat ik moet doen als ik buiten ongelukken meemaken. Ik heb de EHBO gelukkig niet echt gebruikt in de afgelopen jaren, maar het is wel belangrijke informatie en ik wilde de informatie opnieuw omhoog halen.

Ik heb nieuwe dingen geleerd, meer over onszelf, meer ontwikkeling voor mezelf. Je weet het allemaal al, maar je wordt je er meer bewust. Ook met belemmerende gedachten, je denkt dat het normaal is maar, ze houden je tegen je doelen te bereiken, je ziet dan door de gedachte geen nieuwe kansen. Ik heb dat goed gevoeld tijdens de cursus. En ook in de praktijk meegekregen.

Het is moeilijk over jezelf te praten en dat ook positief te doen, ik denk dat ik overdrijf, maar eigenlijk moet je altijd opscheppen. Jullie hebben het goed gedaan. Het was een positieve ervaring.

En als je nu terugkijkt, hoe paste Heldin in het grotere plaatje van jouw leven?

Het bewust worden komt niet één, twee, drie. En ook het accepteren en wat ik wel en niet kan, Heldin heeft mij daarbij geholpen, want omdat wij dingen bespreekbaar maken [tijdens de cursus], waar iedereen open over zichzelf praat en waar iedereen dat deelt. Dan word je rustig, dan denk ik 'oh ik ben niet de enige', je deelt ervaringen, ook over moederschap. Dan denk je 'oh mijn kind is als enige zo stout.' Maar dat valt dan heel erg mee

Je krijgt die mogelijkheid niet met iedereen. En als je dat zomaar doet, er zijn mensen die echt in het leven staan, dat je denkt, ze leven alleen voor zorgen en opstaan. Alsof diegene zelf niet bestaat, ik doe dat zelf ook, ik vergeet soms ook. Maar als je dan praat over jezelf en hoe je voelt, dan denken die anderen 'wat zeg je nou weer'. En ik dacht dat ook heel lang, ik had dit niet meegekregen vanuit opvoeding. Laatste twee jaar pas bewustwording, en ik ben trots op mezelf. Ik ben de laatste twee jaar begonnen met meer met mezelf bezig zijn.

Heldin heeft openheid gemaakt, ik denk vaak dat ik slecht ben, maar ik ben bewust nu dat ik trots ben op mezelf met kleine stapjes. Het is vallen en opstaan.

En wat is er dan twee jaar geleden gebeurd dat je dat meer doet?

Het is begonnen, eerlijk, sinds die corona, je zit meer thuis, meer geduld nodig, je kan niet meer doen wat je deed daarvoor, ik wilde mijn kinderen meer begrijpen, kind is niet alleen eten geven. Om mijn kind te begrijpen, moest ik eerst mezelf begrijpen. Het heeft mij geholpen om cursussen te volgen. Om dat te begrijpen. Ik ben ook lezingen gaan beluisteren, die hebben mij wakker gemaakt 'je kan het gewoon' ben er nog steeds niet, maar stap voor stap ga ik droom bereiken.

Interview met K. Ze werkt af en toe als verkeersregelaar

Waarom besloot je mee te doen aan de cursus Heldin? Wat sprak je aan in de cursus?

Vind het belangrijk. Als iets gebeurt dan weet ik wat ik kan doen. Nu ben ik meer zeker dat ik het goed, dat ik het niet verkeerd doe. Daarom heb ik de cursus gedaan. Vind het belangrijk.

Wat vond je belangrijk precies?

EHBO en ook Heldin, je bent niet zeker wat je wil, je bent onzeker. Dat is ook moeilijk. Dan durf je niet.

Hoe vond je de lessen die niet over EHBO-gingen?

Heel belangrijk en leuk, dat was heel nieuw. Op minime manier grenzen stellen, dat was nieuw.

En als je nu terugkijkt, hoe paste Heldin in het grotere plaatje van jou leven?

Ik ben meer zeker. Zekerheid voor jezelf. Je bent meer zeker om nee of ja te zeggen. Sommige dingen, tenminste, ik dacht dat het normaal is, je wordt gebruikt door mensen. Dan is het niet fijn.

Wat dacht je dat normaal was?

Je gaat "ja, ja ja," zeggen, maar dat is niet goed voor jezelf omdat altijd te zeggen. Ik zeg nu nee. Ik heb nu ook bijvoorbeeld op werk ook vrij genomen voor mijn zoon [die nu ziek thuis is met buikgriep]. Dingen die voorrang hebben voor mij, die krijgen die voorrang nu. Niet iemand anders heeft meer recht [dan jijzelf]. Mijn dingen, of mezelf zijn nummer 1 en dan pas de rest .

Als iemand iets aan je vraagt, zeg je 'oké dat is goed' maar dan blijf ik met mijn eigen verantwoordelijkheden zitten en nog extra dingen als koken en oppassen [voor anderen]. Dan was het chaotisch voor mezelf, dan was het ook niet leuk meer, mijn ding blijft dan achter. Nu is dat niet meer, wanneer het kan, zeg ik ja. Mijn verantwoordelijkheden zijn nummer 1 en dan pas komen de dingen van de anderen.

Kwam dit inzicht over hoe belangrijk het is om nee te zeggen tijdens de cursus?

Wist ik niet dat het anders kon, maar wilde wel dat het anders ging. Het was wel goed om de cursus te doen.

“De cursus Heldin doe je niet alleen voor jezelf, maar ook voor je omgeving”

Özlem is vrijwilliger bij stichting Basmah Academy. Stichting Basmah Academy richt zich over het algemeen op vrouwen, in het bijzonder vrouwelijke migranten. Het doel is vrouwen bewust te maken van hun krachten en te helpen bij het (terug)vinden van hun zelfwaarde, om de beste versie van zichzelf te worden. Basmah Academy ondersteunt de vrouwen in hun ambitie en werk vanuit de behoefte aan ontwikkeling en verbintenis.

Zelfontwikkeling

Amina, de oprichtster van Basmah Academy, vroeg aan Özlem – die zelf ook bewoner is van de wijk waar ze actief is - of ze fietsles wilde geven voor haar stichting. Vervolgens is Özlem Heldin gaan organiseren bij Basmah Academy. Ze wil er aan bijdragen vrouwen wat steviger in hun schoenen te laten staan. Özlem: “Ik ben wel een moeder die voor de kinderen zorgt, maar ik ontwikkel me tegelijkertijd op verschillende vlakken. En ik vind het belangrijk dat andere vrouwen dat ook doen.

Weten wat je moet doen

“Ik heb meegedaan aan Heldin zodat ik wat sterker in mijn schoenen sta. Als er iets gebeurt, iemand stikt bijvoorbeeld of valt, dat ik dan weet wat ik moet doen. Ik wilde meer zelfvertrouwen krijgen. Eerst wist ik niet wat ik moest doen in een noodgeval. Nu weet ik wát ik moet doen en hóe ik het moet doen. Ik weet de volgorde en welke manier je het moet uitvoeren. En stel je voor dat dat niet helpt, wat je dan moet doen. Meedoen aan de cursus Heldin doe je niet alleen voor jezelf, maar ook voor je omgeving.”

Meer zelfvertrouwen

Özlem heeft na het volgen van Heldin meer zelfvertrouwen gekregen; “Ik heb meer informatie. Ik had bijvoorbeeld nooit erbij stil gestaan wat je moet doen als je ergens in stikt als je alleen thuis bent. Nu weet ik dat wel. Als ik nu een gebouw binnen loop dan kijk ik waar de AED is en de nooduitgang. En heb ik ineens gezien dat in het buurthuis ook een AED is. Je gaat toch meer opletten. Ervoor ging ik echt niet opletten waar de nooduitgang is. Ik ben bewuster. Dit probeer ik ook mee te geven aan anderen.”

Zelf de regie pakken

Eén deelneemster had nadat ze de cursus had gevolgd een nare val gemaakt. Daardoor had ze haar knie gebroken op een openbare plek. Ze zei tegen iemand: “Geef mijn tas” en toen heeft ze zelf gebeld met 112 en aangegeven dat het een breuk is. Ze wist het gewoon zeker wat het was en wat ze moest doen. Vóór het volgen van Heldin had ze dit niet geweten en gedurfd. En daarom is de cursus voor iedereen zo belangrijk.

Enthousiast over Heldin

Nadat Özlem zelf Heldin heeft gevolgd met een groep vrouwen, wil ze dat meer vrouwen in haar omgeving de kans krijgen de cursus te volgen. De deelnemers die ze nog regelmatig spreekt zijn ook enthousiast tegen vriendinnen gaan vertellen dat ze de cursus hebben gevolgd. Özlem: “Ik heb al heel veel mensen over Heldin verteld, ik ga nu ook voor anderen de cursus opzetten. Er staan alweer vrouwen op de wachtlijst. Ik wil dat meer mensen bewust worden van EHBO en risico's en hoe je daarmee omgaat.”

Verslag van een trainer

Doelgroep van deze training was een groepje vrouwen uit de Zuid-Amerikaans cultuur. Het waren levendige doorgaans extraverte vrouwen van alle leeftijden en verschillende maatschappelijke achtergronden.

Dit verhaal gaat over een aantrekkelijke verzorgde vrouw van rond de 30 jaar. Goede opleiding gehad in haar thuisland. In Nederland werkzaam geweest bij een overheidsinstelling in een financieel administratieve functie. Ze had daar ontslag genomen, omdat ze erg eenzaam bleef op het werk, zonder contacten. Nu deed ze vrijwilligerswerk in het centrum, die de cursus Heldin organiseerde. De coördinatrice van het centrum had haar gestimuleerd zich aan te melden.

Ze sprak redelijk Nederlands. Jaren geleden had ze al eens een EHBO-cursus gedaan, maar wilde nu toch graag meedoen aan deze cursus van het Rode Kruis.

Als trainsters kregen we de indruk, dat ze te hoog was opgeleid en al EHBO-kennis had, en we stelden haar voor om te solliciteren voor de functie van Heldin-trainsters.

Ze brak daarop in heftig snikken uit en zei, dat ze daarvoor niet de moed had. En nog voor veel meer dingen niet. Na overleg, hebben we haar toegelaten.

De 3^e cursusdag kwam ze ruim een uur te laat. Ze kwam voor haar doen opgewonden binnen, rode wangen, schitterende ogen. Meteen was alle aandacht op haar gericht volgens Zuid-Amerikaans stijl. We hebben haar daarom in groepsverband laten vertellen waarom ze te laat was.

Zij bleek getuige te zijn geweest van een ongeval waarbij een fietser was gevallen en een been had gebroken. Ze heeft de moed gevonden om over te steken en haar hulp aan te bieden als EHBO-er. Haar diagnose en aanpak van het gebroken been bleek achteraf correct. Ze is bij het slachtoffer gebleven totdat deze door een ziekenauto werd opgehaald.

Alles volgens het boekje, terwijl de eerste EHBO-les de week erop zou zijn.

Hieruit blijkt volgens mij maar weer eens duidelijk hoe belangrijk onze Heldin training zijn voor de persoonlijke ontwikkeling van de deelnemers.

Ervaring trainer cursus Heldin

Onderwerp van de les: communicatie en leren van elkaars cultuur en grenzen stellen.

Deze Heldin training was in een Rotterdams arbeidersbuurt, waar de deelnemers allemaal woonden. Alle dames waren gekleed als traditionele moslima's.

Als inleiding vertelde ik een ervaring van een mij bekende Marokkaanse vrouw, die de moeder van haar man te logeren kreeg uit Marokko. Deze schoonmoeder verwachtte 2x per dag een warme maaltijd en bleef 1 week, 2 weken, en ging maar niet weg. Ik vroeg: Komt dit verhaal jullie bekend voor?

Meestal was het stil in de groep. Op een enkeling na waren de dames introvert. Nu kwamen ineens allerlei reacties los onderling in de groep. Verlegen en met gelach achter de hand. Druk praten tegen elkaar in de eigen taal. Maar, geen direct antwoord op mijn vraag.

Ik vervolgde mijn verhaal: het gezin van mijn Marokkaanse kennis heeft weinig geld. Dus 2 weken een extra maaltijd maken, daar was eigenlijk geen geld voor.

Mijn kennis maakte mij desgevraagd duidelijk dat het niet mogelijk was om hierover met haar schoonmoeder te praten zelfs niet met haar man. Of een van de andere kinderen te vragen de zorg eens over te nemen.

De groep reageerde unaniem dat dit niet mogelijk was. Het antwoord mijn vraag: waarom niet? was: Hsoema (spreektaal: sjoema). Ze legden uit, dat het schande brengt om zoiets te doen of vragen. Het levert schaamte op, en daar moet je mee leven. Dat is de weg van een gelovig mens. Nieuwsgierig geworden, ben ik dit op internet gaan bestuderen.

Daarna hebben we in de groep gepraat over hoe wij het in Nederland doen. En hebben we gesproken over wat het effect is van shoema en van rustig met een ander praten over iets wat je moeilijk vindt of pijnlijk.

Persoonlijk heb ik door deze ervaring meer begrepen van de terughoudendheid om over persoonlijke zaken te praten in de Marokkaanse of Arabische cultuur.

Nu ik als trainer bekend ben met het begrip shoema, kan ik er ook mee werken in een groep waar het een rol speelt. In plaats van tegen een muur van stilzwijgen en onderlinge blikken op te lopen.