



Hulplijn Amsterdam  
voor een anoniem gesprek

# De juiste verbinding

## Werkplan 2016-2017

### 0. Inleiding

Met 'de juiste verbinding' doelen we uiteraard als eerste op de verbinding, het gesprek, tussen onze beller/chatter en onze vrijwilliger aan de andere kant.

Maar dit werkplan gaat ook over andere verbindingen. Het gaat over de Hulplijn Amsterdam als vrijwilligersorganisatie die zich meer dan ooit wil verbinden aan de stad Amsterdam en zijn inwoners en daarmee een belangrijke bijdrage levert aan het informele zorgcircuit.

Dit werkplan is geschreven als bijlage bij de begroting 2016. Het presenteert eerst in een zevental alinea's de hoofdpunten van beleid. Het plan sluit af met een overzicht van concrete doelen die we aan dit beleid gekoppeld hebben.

### 1. Sterk positie binnen gemeente Amsterdam

#### 1.1 Primaire focus op Amsterdammers

##### *Nieuwe wet en regelgeving*

De Wmo 2015 (art. 2.2.4 lid 1b) geeft gemeenten de opdracht voor hun inwoners een hulplijn voor 'hulp op afstand' te regelen. Hulplijn Amsterdam voert deze taak namens de gemeente Amsterdam uit. De Hulplijn en de gemeente hebben hiermee bewust gekozen om niet mee te gaan in de koepelorganisatie Sensor Nederland. Een consequentie van deze keuze is dat, naast de naamswijziging, er ook een sterkere focus op de Amsterdamse burger komt te liggen en dat de samenwerking met de gemeente Amsterdam en Amsterdamse partners op het welzijnsvlak geïntensiveerd wordt.

De ontvlechting uit Sensor tot Hulplijn Amsterdam heeft voor het dagelijks werk enkele belangrijke consequenties. Daar waar onze telefonische ondersteuning gericht was op iedereen die direct naar ons belde of die via andere (sensor)vestigingen doorverbonden werd, is onze dienstverlening nu primair gericht op Amsterdammers. We zullen dan ook de bereikbaarheid voor niet Amsterdammers beperken, waarbij we steeds oog houden voor het evenwicht tussen aantal externe bellers en totale caseload (drukke). Dit vraagt een aanpassing in de routing van de landelijke bellers. Nadruk zal derhalve liggen op een heldere communicatie naar de bellers buiten de regio. Speciale aandacht wordt hierbij besteed aan onze zogenaamde veelbellers die vaak al jaren ook vanuit andere steden naar Hulplijn Amsterdam bellen. Deze groep behoeft met name speciale aandacht vanwege het chronisch karakter van hun problemen met name op het gebied van de psychiatrie.

### **1.3. Kennis van de Amsterdamse sociale kaart**

Eenzaamheid is een leidend thema in de meeste contacten van de Hulplijn. Onze vrijwilligers zijn getraind om op de meest uiteenlopende aspecten in te gaan en echt contact te maken. De ontwikkelde methodiek is primair gericht op het in gesprek komen met de beller/chatter. Indien nodig wordt geattendeerd op mogelijk aansluitende dienstverlening van andere organisaties. Het is dus belangrijk dat onze vrijwilligers op de hoogte zijn van de voorzieningen in de stad die gericht zijn op (een deel van) onze doelgroep. Het geeft meer inzicht in de omgeving van onze bellers/chatters en tegelijkertijd kan het tijdens het gesprek een mogelijkheid bieden om mensen te stimuleren uit hun isolement te komen.

Het aanbod in Amsterdam is erg groot en we richten ons primair op initiatieven van samenwerkingspartners in de stad gericht op bestrijding eenzaamheid.

### **2. Versterken vrijwilligersorganisatie**

Een constante en intensieve hoofdtaak is het werven van vrijwilligers. En uiteraard het vervolgens binden van vrijwilligers voor een langere tijd aan de Hulplijn. Sinds eind 2012 is de Hulplijn Amsterdam in staat gebleken het aantal vrijwilligers op een redelijk niveau te handhaven; rond de 70. Om de diensten optimaal te vullen is een aantal van 80 gewenst en door de ambitie met betrekking tot de chat (zie volgende alinea) verhogen we het streven naar 85.

Om de instroom te intensiveren wordt er een actieplan opgesteld waarin het aantal trainingen verhoogd wordt en/of groepen vergroot worden.

### **3. Intensivering chat**

Samen met de Regenboog en met Warmline heeft Hulplijn Amsterdam een chatdienst opgezet. De Hulplijn zal het chatten een structureel onderdeel uit laten maken van het dagelijks werk. Daartoe moeten flinke wijzigingen doorgevoerd worden in de bedrijfsvoering en training/begeleiding.

Het uiteindelijke doel is dat de Hulplijn een toereikend aanbod heeft voor de Amsterdamse burgers die willen chatten. Het streven is om een aanbod te hebben op alle dagen in de week, met de nadruk op de avond en een of enkele middagen.

### **4. Deskundigheidsbevordering**

Onze vrijwilligers worden intensief getraind wanneer men bij de Hulplijn begint en gedurende het werk wordt structureel inhoudelijke begeleiding gegeven door middel van intervisie en supervisie. Enkele specifieke thema's vormen een vast onderdeel van de bagage die de vrijwilligers mee krijgen: suïcidepreventie, omgaan met verlies & rouw en seksueel geweld.

Daarnaast wordt het door de vrijwilligers erg op prijs gesteld als rondom bepaalde thema's of onderwerpen aparte bijeenkomsten/trainingen worden gehouden waarbij ook ruime gelegenheid is om casuïstiek in te brengen. Ieder kwartaal zal daartoe een themabijeenkomst of trainingsavond gehouden. Onze vrijwilligers worden uitgenodigd om suggesties te doen voor thema's.

### *Vrijwilligersacademie*

Wanneer vrijwilligers langer dan een jaar verbonden zijn aan de Hulplijn bieden we hen de mogelijkheid om deel te nemen aan trainingen die door de Vrijwilligersacademie worden gegeven. De Hulplijn beschouwt een dergelijke training zowel als een investering in de ontwikkeling van de vrijwilliger als waardering voor de inzet. Alvorens een training te volgen vindt altijd afstemming plaats tussen de vrijwilligers en trainer.

## **5. Kwaliteitsbewaking**

Voorjaar 2015 is een uitgebreid vrijwilligerstevredenheidsonderzoek gehouden. De resultaten tonen dat de vrijwilligers in het algemeen tevreden tot zeer tevreden zijn.

Diverse uitkomsten hebben in dit plan een vertaling gekregen in (al dan niet nieuw) beleid. Zo werd onder meer aangegeven dat er behoefte is aan meer themabijeenkomsten en werden onderwerpen aangedragen (zie vorige paragraaf).

Zo'n 70 % van de vrijwilligers geeft aan dat men zich verder wil ontwikkelen door externe cursussen te doen. Vandaar het voorstel in de vorige paragraaf over trainingen aan de Vrijwilligersacademie.

## **6. Deelplannen naar doelgroep**

Het bereiken van onze doelgroep bellers en chatters is een constant aandachtspunt. De middelen zijn beperkt en de doelgroep is omvangrijk en laat verschillende klantprofielen zien. Hulplijn Amsterdam is bereikbaar voor alle burgers, maar feit is dat de groep die gebruik maakt van onze diensten<sup>1</sup> bepaalde overeenkomsten heeft.

- bijna 25 % is ouder dan 60 jaar
- bijna 80 % is alleenstaand
- hoofdreden van contact is eenzaamheid
- een substantieel deel heeft psychiatrische problemen

Naast algemene stadsbrede aandacht voor ons werk is het effectief om zowel in onze PR als in onze training enkele specifiek groepen te benoemen en extra aandacht te geven.

### **6.1. Ouderen**

Uit schattingen van het CPB blijkt dat de komende jaren zowel het aantal ouderen als het aantal alleenstaanden toe zal nemen. Als we daarbij het langer zelfstandig wonen van ouderen betrekken in combinatie met de wijzigingen krachtens de Wet Maatschappelijke Opvang, dan is het zinvol om de doelgroep ouderen extra aandacht te geven.

Er zijn vele interessante initiatieven/projecten, vaak georganiseerd per stadsdeel. Bij voorbeeld Wij de Wijk en Stadsdorpen Amsterdam. We proberen zo veel als mogelijk gebruik te maken van bestaande structuren in het bereiken van deze doelgroep.

---

<sup>1</sup> De gegevens zijn gebaseerd op bellers. Voor chatters ligt dit waarschijnlijk anders. Die specifieke gegevens zijn (nog) niet beschikbaar.

## **6.2. Mantelzorgers en terminaal zieken**

Gezondheid is een veel voorkomend thema in onze contacten. Naast de psychische gezondheid die van oudsher veel aandacht krijgt in onze trainingen, willen we ook de aandacht intensiveren met betrekking tot (terminaal) zieken. We merken dat deze gesprekken, zowel met de patiënten als met hun verzorgers sterk voldoen aan een behoefte. Deze mensen willen of kunnen niet steeds terugvallen op hun sociale omgeving. Vooral niet op de ongelegen tijden als de nacht.

## **6.3. Eenzaamheid onder jongeren**

Sociale media lijken de wereld te ontsluiten en een sociale omgeving te garanderen. De werkelijkheid is voor menigeen anders. De digitale wereld creëert ook eenzame mensen. In het bijzonder willen we onze aandacht daarbij richten op jongeren. Voor hen kan contact met de Hulplijn Amsterdam een steun in de rug bieden wanneer de onpersoonlijkheid van een beeldscherm hen opbreekt.

## **7. Communicatie en PR**

### **7.1. Intensivering samenwerking met en binnen de gemeente Amsterdam**

Hulplijn Amsterdam is de door de gemeenten aangewezen partij zijn om de 'zorg op afstand' te leveren. Daarmee voeren we een op de wet (WMO) gebaseerde taak uit.

Vanuit de Hulplijn is de gemeente benaderd om ook van hen uit een meer actieve rol te spelen in het vergroten van de naamsbekendheid. De gemeente (dienst OJZ) is gevraagd om hun brede netwerk uit naam van de gemeente te informeren over onze werkzaamheden.

Daarbij zullen wij actiever communiceren dat we er ook -en misschien wel juist- zijn voor de cliënten/gebruikers van welzijnsorganisaties en - diensten buiten de kantooruren.

### **7.2. Structurele aandacht voor social media**

De afgelopen jaren is Hulplijn Amsterdam steeds actiever geworden op de sociale media. Met de inzet van enkele vrijwilligers wordt vanaf medio 2015 een volgende slag gemaakt.

Er zal consequent, meerdere malen per week gecommuniceerd worden via Facebook over ons werk. Doel is de naamsbekendheid te vergroten in het algemeen, maar naar nu al blijkt is het ook een uiterst effectief instrument om vrijwilligers te werven. Door middel van het intensiever gebruiken ons twitteraccount trachten we onze partners in het veld en de lokale politiek van relevante informatie te voorzien.

Door onze website geheel te vernieuwen verwachten we de informatie beter aan te laten sluiten op de doelgroep.

### **7.3. Sponsoring en donateurs**

De Hulplijn Amsterdam heeft de afgelopen jaren op bescheiden schaal ervaring opgedaan in het samenwerken met een PR-bureau dat vanuit maatschappelijk verantwoord ondernemen diensten om niet of tegen een gereduceerd tarief levert. De extra expertise en het netwerk zijn zeer welkom in het vergroten van de naamsbekendheid, in het werven van vrijwilligers en het bereiken van donateurs en sponsoren.

## 8. Wat zijn onze doelen

<b>1. Versterken positie binnen gemeente Amsterdam</b>	
<b>1.1 Primaire focus op Amsterdammers</b>	<p>Doel is dat op 1-1-2017</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Hulplijn Amsterdam met name bereikbaar is voor mensen die <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bellen uit de regio 020</li> <li>• Bellen naar de Telefonische Hulpdienst Utrecht en doorverbonden worden naar Hulplijn Amsterdam (en vice versa)</li> </ul> </li> <li>➤ het aandeel bellers uit de regio Amsterdammers boven de 50% ligt (zie ook bijlage 1)</li> </ul>
<b>1.2. Kennis van de sociale kaart Amsterdam</b>	<p>Doel is dat op 1-1-2017</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Bekendheid gegeven wordt aan initiatieven in de stad gericht op bestrijding eenzaamheid</li> <li>➤ Informatie verzameld is en op een aansprekende manier ter beschikking gesteld wordt aan de vrijwilligers</li> <li>➤ De vrijwilligers in de training gewezen worden op deze mogelijkheid</li> <li>➤ Hieraan structurele aandacht besteed wordt via website en sociale media</li> </ul>
<b>2. Versterken vrijwilligersorganisatie</b>	
	<p>Doel is dat op 1-1-2017</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ de Hulplijn Amsterdam voldoende instroom heeft aan nieuwe vrijwilligers en een beperkte uitstroom, waardoor het aantal actieve vrijwilligers 85 bedraagt. Dit is mede met het oog op de uitbreiding van de chat (zie alinea 3).</li> <li>➤ De afspraken met vrijwilligers over het aantal te draaien diensten gemonitord worden en dat vrijwilligers aangesproken worden indien dit afwijkt</li> <li>➤ de website is geactualiseerd door een projectvrijwilliger</li> <li>➤ het secretariaat ondersteund door een vrijwilliger die structureel de website onderhoudt, ondersteuning biedt bij eenvoudig ICT-onderhoud en het facebook account beheert.</li> </ul>
<b>3. Chat</b>	
	<p>Doel is dat op 1-1-2017</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ alle vrijwilligers die dat willen hebben een extra training chatten gehad</li> <li>➤ de basistraining voor de vrijwilligers is aangevuld met een module chatten die gegeven wordt voor vrijwilligers 4 tot 6 maanden nadat ze ingewerkt zijn.</li> <li>➤ Het aantal chat-diensten is uitbreid</li> <li>➤ Als pilot telefoon en chat gecombineerd worden tijdens bepaalde (dubbel-)diensten. Zodra het aantal chats toeneemt wordt het weer een aparte dienst.</li> </ul>
<b>4. Deskundigheidsbevordering</b>	
	<p>Doel is dat</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ ieder kwartaal een themabijeenkomst of trainingsavond gehouden wordt</li> <li>➤ Op jaarbasis (maximaal) 10 vrijwilligers een training bij de VCA gevolgd hebben</li> </ul>

<b>5. Kwaliteitsbewaking</b>	
	<p>Doel is dat op 1-1-2017</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ De uitkomsten van het vrijwilligerstevredenheidsonderzoek 2015 zijn binnen VWR en team besproken en de daaruit volgende actiepunten zijn opgepakt.</li> </ul>
<b>6. Deelplannen naar doelgroep</b>	
<b>6.1. Ouderen</b>	<p>Doel is dat op 1-1-2017</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ons netwerk uitgebreid is met de organisaties die (WMO)voorzieningen bieden in de wijken.</li> <li>➤ deze organisaties actief verwijzen naar Hulplijn Amsterdam</li> <li>➤ onze vrijwilligers in een themabijeenkomst geïnformeerd worden over specifieke aspecten van deze doelgroep.</li> </ul>
<b>6.2. Mantelzorgers en terminaal zieken</b>	<p>Doel is dat op 1-1-2017</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ons netwerk uitgebreid is met de organisaties uit de 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> lijnszorg, in het bijzonder met betrekking tot terminale zorg</li> <li>➤ deze organisaties actief verwijzen naar Hulplijn Amsterdam</li> <li>➤ onze vrijwilligers in een themabijeenkomst geïnformeerd worden over specifieke aspecten van deze doelgroep.</li> </ul>
<b>6.3. Eenzaamheid onder jongeren</b>	<p>Doel is dat op 1-1-2017</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ons netwerk uitgebreid is met organisaties die zich richten op het welzijn van jongeren (oa studentenpastoraat)</li> <li>➤ deze organisaties actief verwijzen naar Hulplijn Amsterdam</li> <li>➤ onze vrijwilligers in een themabijeenkomst geïnformeerd worden over specifieke aspecten van deze doelgroep</li> <li>➤ het aandeel bellers in de groep op het totaal verdubbeld is (van 6 naar 12 %)</li> <li>➤ deze groep ook en juist chatamsterdam.nl weet te vinden</li> </ul>
<b>7. Communicatie en PR</b>	
<b>7.1. Intensivering samenwerking met en binnen de gemeente Amsterdam</b>	<p>Doel is dat op 1-1-2017</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ons netwerk uitgebreid is met organisaties die mede door de gemeente geattendeerd zijn op ons bestaan</li> <li>➤ Onze dienstverlening bekend gemaakt wordt middels actieve verwijzingen door organisaties in het welzijns-/WMO-/gezondheidsdomein. Onder meer door verwijzingen naar onze organisatie via het antwoordapparaat buiten kantoortijden.</li> </ul>
<b>7.2. Structurele aandacht voor social media</b>	<p>Doel is dat op 1-1-2017</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ een nieuwe website operationeel is</li> <li>➤ de website goed 'vindbaar' is</li> <li>➤ we driemaal per week communiceren over ons werk op facebook</li> <li>➤ dat het aantal vrienden en likes een constante stijging laat zien</li> <li>➤ we 400 volgers op twitter hebben</li> </ul>
<b>7.3. Sponsoring en donateurs</b>	<p>Doel is dat op 1-1-2017</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ het bedrag aan sponsoring en donaties gestegen is tot minimaal € 3.500</li> </ul>

## **Bijlage 1**

### **Geleidelijke beperking van het bereik van Hulplijn Amsterdam voor bellers van buiten Amsterdam**

Om optimaal bereikbaar te zijn voor bellers uit Amsterdam wordt de mogelijkheid beperkt om met een vast nummer van buiten de regio Amsterdam te bellen naar de Hulplijn.

Geleidelijk zullen bellers buiten de provincies Noord-Holland en Utrecht doormiddel van een bandje verwezen worden naar de telefonische hulpdienst (Sensoor) in hun regio.

Het volgende schema van beperken wordt daartoe gehanteerd:

- op 1 okt 2015  
Limburg, Zeeland, Noord Brabant
- 1 jan 2016  
Noord Nederland (Friesland, Groningen en Drenthe)
- 1 april 2016  
Flevopolder en Overijssel
- 1 juli 2016  
Gelderland
- 1 oktober 2016  
Zuid Holland

Mochten er ongewenste effecten optreden (bv in totaal aantal gesprekken) dan is dat uiteraard aanleiding om het schema aan te passen.