

## Q&A inventarisatie Sensor

Op dinsdag 15 april (reminder 12 mei) verstuurde de VNG een vragenlijst naar alle gemeentesecretarissen om de interesse te pijken voor de hulp op afstand diensten van Sensor vanaf 1-1-2015.

In de Wmo 2015 krijgen gemeenten de wettelijke taak om “op ieder moment van de dag telefonisch of elektronisch anoniem een luisterend oor en advies beschikbaar te stellen” (artikel 2.2.4 1b). Deze taak is nieuw voor de meeste gemeenten.

De vragenlijst riep vragen op bij respondenten. Hieronder treft u de meest voorkomende vragen aan voorzien van een reactie.

### **Kosten**

1. De kosten voor het uitvoeren van deze taak moeten gekoppeld zijn aan het budget dat hiervoor beschikbaar wordt gesteld. In hoeverre is dit het geval met het aanbod van Sensor?

#### *Reactie vraag 1*

In het macrobudget voor de Wmo 2015 zijn geen aparte middelen opgenomen voor de financiering van deze hulp-op-afstand taak. Dit is een verschil ten opzichte van de kindertelefoon waarvoor het ministerie van VWS extra geld beschikbaar heeft gesteld.

### **Samenwerking in de regio**

2. Zijn er alternatieven (lokaal, regionaal of landelijk) voor het aanbod van Sensor als het gaat om het verlenen van hulp op afstand?

#### *Reactie vraag 2*

Sensor is op dit moment de enige Hulp op afstand organisatie die 24uur per dag 365 dagen per jaar hulp op afstand aanbiedt. Uiteraard is het mogelijk in uw omgeving zelf het initiatief te nemen tot het organiseren van anonieme 24/7 hulp op afstand, of wellicht is dit reeds in gang gezet.

3. Zijn er mogelijkheden om de 24 uren dienstverlening van Sensor te combineren met andere bereikbaarheidsdiensten van lokale aanbieders? Is in de financiering ruimte om dit lokale maatwerk te leveren en te regelen?
4. Welke afspraken worden gemaakt ten aanzien van lokale sturingsmogelijkheden en evaluatie van de kwaliteit van dienstverlening?

#### *Reactie vraag 3 en 4*

Sensor reorganiseert zich van afzonderlijke provinciale stichtingen tot één landelijke organisatie om schaalvoordelen te behalen. Wél blijft de organisatie regionaal sterk vertegenwoordigd. Zo blijven alle 24 locaties van Sensor (aanwezig in 50% van de Wmo regio's) bestaan. Sensor streeft er naar om in 2015, na afronding van de reorganisatie, in toenemende mate op regionaal niveau afspraken te maken over achterwacht- en bereikbaarheidsdiensten, kwaliteit van de dienstverlening en inbedding in regionale (sociale) netwerken. Deze diensten zijn aanvullend op artikel 2.2.4 1b.

5. In het voorstel worden de G4 uitgezonderd. Waarom is dit of hebben zij al een eigen netwerk?

#### *Reactie vraag 5*

De G4 hebben een eigen telefonische hulpdienst waarvoor zij zelf direct betalen. De G4 zijn tevens bereid

meer te betalen dan het landelijke aanbod van Sensor á 25 ct. per inwoner. De G4 betalen uit eigen gemeentelijke middelen nu tussen de 40 ct. en 60 ct. per inwoner per jaar. Voor dit bedrag ontvangen zij – naast het reguliere aanbod van Sensor - aanvullende diensten en worden extra projecten uitgevoerd.

#### Afspraken maken en contracteren 'hulp op afstand'

6. In hoeverre kunnen we deze taak combineren met de telefonische bereikbaarheid van onze zorgaanbieders? In hoeverre kunnen we afspraken maken over de koppeling van Sensor aan de dienstverlening van andere (zorg)aanbieders?

#### Reactie vraag 6

Zie reactie op vraag 3 en 4. Sensor streeft er naar om in toenemende mate op regionaal niveau afspraken te maken met gemeenten en andere partijen (oa. zorgaanbieders) om te bevorderen dat de dienstverlening van Sensor aansluit bij de behoefte van cliënten en opdrachtgevers. Op dit moment fungeert Sensor in verschillende provincies bijvoorbeeld al als achterwacht buiten kantooruren voor GGZ-instellingen, huisartsenposten, Bureau Jeugdzorg, AMK, informele zorg platforms, buurthulpen, Blijf van mijn Lijf huizen ed. De nieuwe landelijke Sensor organisatie wil deze samenwerkingsverbanden uitbreiden en begint daarmee in 2015, zodra de reorganisatie afgerond is.

#### De inventarisatie

7. Zijn er naast Sensor nog andere telefonische hulpdiensten?
8. Om hoeveel telefoontjes gaat het eigenlijk?

#### Reactie vraag 7 en 8

Op dit moment zijn er meerdere telefonische hulpdiensten. Hieronder een overzicht:

<b>Organisatie</b>	<b>Overeenkomst/verschil</b>	<b>Financiering</b>
Kindertelefoon	Hulp op afstand met behulp van vrijwilligers, alleen voor kinderen tot 18 jaar	Macro budget Jeugdwet
Stichting Korrelatie	Professionele (psychische) hulp door betaalde professionals, alleen tijdens kantooruren. Verlengde openingstijden na documentaires/reportages met behulp van flexibele schil vrijwilligers.	VWS
113Online	Professionele hulp voor mensen met suïcidale gedachten door betaalde professionals, alleen tijdens kantooruren.	VWS

Sensor is op dit moment de enige 24uurs voorziening in Nederland en werkt met getrainde vrijwilligers. Hulp op afstand wordt geleverd via telefoon, chat en mail.

Aantallen met betrekking tot de dienstverlening van Sensor in 2013:

- 240.000 telefoongesprekken
- 13.000 chatgesprekken
- 3.250 beantwoorde mails

9. Hoe ziet de samenwerking er uit tussen Sensor en andere telefonische hulpdiensten?

*Reactie vraag 9*

Sensor vervult de 1<sup>e</sup> lijnfunctie voor 113Online. Dat betekent dat alle 113 online gesprekken worden opgenomen door vrijwilligers van Sensor. Indien een beller echt professionele hulp nodig heeft ivm serieuze suïcidale klachten, verbindt een medewerker van Sensor de beller door naar professionals van 113Online.

Sensor en Korrelatie hebben nog geen samenwerkingsverband maar houden elkaar op de hoogte van ontwikkelingen en hebben uitgesproken samenwerking in de toekomst niet uit te sluiten.

Sensor en de Kindertelefoon maken deels gebruik van dezelfde techniek en zijn voornemens om in 2015 mogelijkheden voor verdere samenwerking te verkennen. Beide organisaties ondergaan een ingrijpende reorganisatie in 2014 waardoor samenwerking in 2014 nog niet haalbaar is. Beide organisaties informeren elkaar tijdens de reorganisatie

10. Worden gemeenten op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen en eventuele gezamenlijke contractering?

*Reactie vraag 10*

De VNG bereidt op dit moment een voorstel voor collectieve financiering van Sensor voor de VNG ALV op 18 juni voor. De VNG houdt de leden op de hoogte van besluiten en ontwikkelingen t.a.v. Sensor

**Tot slot**

11. Waarom kiest de VNG ervoor deze inventarisatie op dit moment en op deze wijze te houden?

*Reactie vraag 11*

De VNG wil graag op korte termijn weten hoe gemeenten van plan zijn de taak van de 24 uren bereikbaarheid van het digitaal en luisterend oor te organiseren en wat hun mening is over het aanbod van Sensor. Die informatie gebruikt de VNG om de juiste ondersteuning aan gemeente te kunnen bieden. Sensor is de enige partij die op dit moment 24uur per dag hulp op afstand aanbiedt. Daarom wil de VNG het aanbod van Sensor graag onder de aandacht van de leden brengen.

De VNG zal de ALV van 17 en 18 juni een voorstel voorleggen om ten behoeve van Sensor een uitname uit het macrobudget Wmo te doen en daarmee landelijke inkoop van deze taak via de VNG mogelijk te maken. De uitkomsten uit deze enquête gebruiken we om inzicht te krijgen in de vraag of er voor dit voorstel voldoende draagvlak is bij gemeenten.