



Vereniging van
Nederlandse Gemeenten

Programma van eisen Anonieme Hulp op Afstand

Bijlage bij “Overeenkomst VNG – Anonieme Hulp op Afstand 2015-2016”

1. Inleiding

- De VNG heeft met haar achterban randvoorwaarden geformuleerd waar Anonieme Hulp op Afstand aan dient te voldoen in het kader van de financiering door de VNG, dit voor de jaren 2015 en 2016. Deze randvoorwaarden zijn verwoord in dit Programma van Eisen ('PvE').

2. Dienstverlening gericht op de doelgroep

- Opdrachtnemer richt de dienstverlening in ten behoeve van de doelgroep. De doelgroep van de Anonieme Hulp op Afstand zijn alle Nederlanders van 18 jaar en ouder die behoefte hebben aan een luisterend oor of advies in verband met gevoelens van eenzaamheid, problemen met de gezondheid, moeilijkheden in de relationele sfeer, verdriet, rouw, angst, spanning en somberheid. Uit ervaringen met de huidige praktijk is bekend dat het vaak gaat om mensen die geen gebruik (meer) willen maken van (professionele) hulpverlening ('zorgmijders'), of daar uitbehandeld zijn (mensen met psychiatrische problematiek).

3. Laagdrempeligheid

- De Anonieme Hulp op Afstand moet laagdrempelig zijn voor de doelgroep.
Toelichting: het gaat om een gesprek “van mens tot mens”. Door echte aandacht voelen mensen zich gesteund. Problemen kunnen lang niet altijd worden opgelost, maar door ze te kunnen uitspreken, worden ze draaglijker en voelen mensen zich erkend. De gesprekken moeten bijdragen tot in standhouden of verbeteren van de zelfredzaamheid. De inzet van getrainde vrijwilligers draagt bij aan de laagdrempeligheid.
- De doelgroep moet vaker kunnen bellen, maar het aantal keren per dag kan begrensd worden in overleg tussen Opdrachtnemer en beller. Opdrachtnemer – in casu haar vrijwilligers - is in staat om gericht door te verwijzen naar (professionele) hulpverlening.
- Verwijzing naar (professionele) hulpverlening is niet het doel van het gesprek, tenzij de beller daarom vraagt.

4. 24-uursbereikbaarheid via telefoon en internet

- Opdrachtnemer heeft de capaciteit om de hulpvraag (contactmomenten) met geen of een minimale wachttijd te kunnen behandelen. Het aantal contactmomenten zal tussen 260.000 en 300.000 per jaar zijn (bellers, chatters, e-mails).
- Opdrachtnemer is 24 uur per dag bereikbaar via telefoon en internet.
- De eventuele wachttijd van bellers en chatters bedraagt gemiddeld niet meer dan 5 minuten en e-mail wordt gemiddeld binnen 1 werkdag beantwoord.
- Opdrachtnemer maakt ten behoeve van de doelgroep gebruik van telefoon, e-mail en chat.
- Opdrachtnemer volgt actief nieuwe ontwikkelingen in de communicatie (bijvoorbeeld: e-health, zelftesten via internet), onderzoekt of deze tot een verbetering van de bereikbaarheid voor de doelgroep leiden en tot een zo optimaal mogelijke efficiënte dienstverlening kan bijdragen en rapporteert hier over aan Opdrachtgever.
- Het ten behoeve van de doelgroep gebruikte telefoonnummer kent maximaal een 'lokaal tarief'.

5. Beleid ondersteuning personeel

- De dienstverlening wordt primair uitgevoerd door vrijwilligers, en ondersteund door beroepskrachten.
Toelichting: het personeel, in vaste dienst dan wel vrijwilliger, “dragen” als het ware de Anonieme Hulp op Afstand. Daarom vinden gemeenten het belangrijk dat de vrijwilligers goed worden getraind en ondersteund worden door beroepskrachten.
- Opdrachtnemer traint vrijwilligers opdat deze de dienstverlening op een passende wijze kunnen uitvoeren. Kernkwaliteiten daarbij zijn: kunnen luisteren zonder te oordelen, luisteren vanuit een houding van gelijkwaardigheid tussen beller en vrijwilliger.
- Opdrachtnemer ondersteunt vrijwilligers opdat deze de dienstverlening duurzaam kunnen uitvoeren.
- Opdrachtnemer werft vrijwilligers landelijk, planmatig en zorgvuldig.
Toelichting: de werving heeft dus de facto plaats in gemeente of regio van de bellers van de Anonieme Hulp op Afstand.

6. De organisatie van de anonieme hulp op afstand moet regionaal ingebed zijn.

- Opdrachtnemer is bekend met de lokale situatie van de beller.
Toelichting: hiermee wordt bedoeld dat de organisatie bekend moet zijn met de “couleur locale” van de beller en het zorgaanbod in de regio.
- Bellers moeten kunnen worden doorverwezen naar lokale of regionale (vrijwilligers) hulporganisaties.
- Opdrachtnemer kan omgaan met een eventueel regionaal dialect.
- Naast de landelijke basisdienstverlening moet het mogelijk zijn dat gemeenten of regioverbanden aparte afspraken maken met Opdrachtnemer voor Anonieme Hulp op Afstand, bijvoorbeeld om achterwacht te zijn voor een sociaal wijkteam, of AMHK.

7. Beschikbaar stellen van (geanonimiseerde) gegevens en evaluatie

- Opdrachtnemer levert via het (half)jaar verslag karakteristieken aan van de vragen die binnenkomen. Dit zijn: i) een trendrapportage over het soort vragen/problemen en de (verandering van) de doelgroep, ii) de regionale spreiding van gebruikers, iii) aantallen en soort doorverwijzingen.

Toelichting bij ii): de gemeenten willen graag weten hoeveel bellers afkomstig zijn uit gemeenten die een eigen organisatie voor Anonieme Hulp op Afstand hebben.

- Opdrachtnemer beantwoordt vragen van individuele gemeenten.
- Opdrachtnemer verzorgt, uiterlijk drie maanden voor afloop van de Overeenkomst, een jaarverslag van de dienstverlening.
- Opdrachtnemer werkt mee aan een door de opdrachtgever georganiseerde evaluatie.

8. Bekendheid van de anonieme hulp op afstand bij de burgers

- Opdrachtnemer dient samen met de deelnemende gemeenten gedurende de looptijd van de Overeenkomst actief te werken aan de vergroting van de naamsbekendheid van de organisatie.
- Na de 12^e maand van het eerste jaar van de Overeenkomst moet de naam van de Opdrachtnemer bekend zijn bij minimaal 50% van de burgers, professionals en maatschappelijk veld. Na de 12^e maand van het tweede jaar van de Overeenkomst moet, voor de gehele verdere duur van de Overeenkomst, de naam bekend zijn bij minimaal 60% van de burgers, professionals en maatschappelijk veld.
- Opdrachtnemer meet - door een onafhankelijke partij - de bekendheid en rapporteert aan Opdrachtgever in januari van het opvolgende jaar, voor het eerst in januari 2016.

9. Samenwerking met vergelijkbare organisaties.

- Opdrachtnemer is bereid de samenwerking met andere aanbieders van Anonieme Hulp op Afstand vorm te geven dan wel verder uit te bouwen.

Toelichting: de Anonieme Hulp op Afstand voor kinderen wordt geleverd door de Kindertelefoon. Daarnaast realiseren de gemeenten een 24-uursbereikbare AMHK's (vanaf 1 januari 2015 onder de naam 'Veilig Thuis'). Verder hebben de vier grote steden en een aantal andere gemeenten een 'eigen' regionale organisatie voor anonieme hulp op afstand. Gemeenten willen 2015 en 2016 gebruiken om na te gaan in hoeverre integratie van het aanbod aan anonieme hulp op afstand / 24-uursbereikbaarheid mogelijk is.

10. Kwaliteitseisen Anonieme Hulp op Afstand

- Opdrachtnemer heeft een klachtenregeling en een privacy-reglement.
- Door Opdrachtnemer ingezette vrijwilligers dienen over een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) te beschikken.

11. Implementatieplan

- Opdrachtnemer stelt een implementatieplan op waarin beschreven staat hoe de organisatie van de Anonieme Hulp op Afstand, op basis van dit Programma van Eisen en het Beschrijvend Document, wordt vormgegeven en startklaar is op 1 januari 2015.
- Basis hiervoor is het bij de inschrijving ingediende implementatieplan, dit dient nader ingevuld te worden en ter goedkeuring aan de Opdrachtgever worden voorgelegd vóór 1 december 2014.

12. Exitplan

- Opdrachtnemer stelt drie maanden voor het einde van de Overeenkomst een exitplan op waarin beschreven staat hoe de organisatie de dienstverlening afbouwt dan wel overdraagt aan de organisatie die de Anonieme Hulp op Afstand na de looptijd van de Overeenkomst gaat organiseren.

Toelichting: Opdrachtgever realiseert zich dat deze eis op het moment van schrijven lastig vorm te geven is. Achtergrond van de eis is dat Opdrachtnemer wil voorkomen dat gegevens, kennis en ervaring verloren gaan en de dienstverlening in het gedrang komt.