

Datum: 20 mei 2015

Locatie: VNG

Per 1 januari 2015 biedt Stichting Sensor in opdracht van de VNG anonieme hulp op afstand aan inwoners van Nederlandse gemeenten in het kader van de Wmo. Stichting Sensor biedt deze hulp zowel online als telefonisch aan. Inmiddels heeft een zeer ruime meerderheid van de gemeenten zich bij de stichting aangesloten.

Reorganisatie

Stichting Sensor heeft net een reorganisatie achter de rug. Waar de stichting eerst vanuit verschillende provinciale stichtingen opereerde, gebeurt dat nu vanuit één landelijke organisatie omwille van schaalvoordelen. Wel zijn de 26 lokale afdelingen blijven bestaan om alsnog goed vertegenwoordigd te blijven op het lokale niveau. Op dit moment lopen er nog onderhandelingen over de budgettaire gevolgen van de reorganisatie.

Vrijwilligers

De anonieme hulp op afstand wordt aangeboden door vrijwilligers. Om te kunnen voldoen aan de doelstellingen heeft Stichting Sensor landelijk minimaal 900 vrijwilligers nodig. Van tevoren moeten deze vrijwilligers een training doorlopen. Momenteel is er behoefte aan een versnelde instroom van vrijwilligers en om die reden zal de trainingsduur waarschijnlijk van drie naar twee maanden worden verkort.

Capaciteit

Om de totale capaciteit zo eerlijk en volledig mogelijk te kunnen benutten heeft Stichting Sensor in het verleden al een begrenzing ingesteld van het maximale aantal keren dat een cliënt kan bellen. Omdat er momenteel nog te veel telefoontjes niet beantwoord kunnen worden, is er besloten om de begrenzing bij te stellen van 2500 naar 1850 keer per jaar. Aangezien de anonimiteit van de bellers gewaarborgd moeten worden, wordt dit gedaan op basis van codes.

Verslaglegging

Van vrijwilligers wordt gevraagd om na elk contact een registratie te maken. Het doel van deze registratie is het goed in beeld brengen van de soort cliënten en de aard van de hulp die gevraagd wordt. De huidige vragenlijst zal aangepast worden, omdat Stichting Sensor op basis van de ervaringen in de afgelopen tijd nog niet tevreden is met de nauwkeurigheid van de informatie. De nieuwe vragenlijst zal dieper ingaan op de aanleiding voor het contact en op de vraag wat de beller aan het gesprek gehad heeft.

Promotie

Om nog meer naamsbekendheid te verwerven bij de cliënten is het zaak dat Stichting Sensor volop actief blijft op het gebied van promotie. Inmiddels zijn er al een aantal verzoeken binnengekomen van gemeenten om hier aan te werken. Deze gemeenten hebben de stichting verzocht om bijvoorbeeld foto's, flyers en visitekaartjes op te sturen zodat de stichting bij de cliënten in beeld gebracht kan worden. Daarnaast is Stichting Sensor ook bezig met online promotie.

Suggesties VNG

Verslaglegging van de gesprekken tussen cliënten en vrijwilligers gebeurt nu nog op basis van de interpretatie van vrijwilligers. Een eerste suggestie is om in het vervolg de cliënten zelf ook bij deze verslaglegging te betrekken om een scherper beeld te krijgen.

Stichting Sensor heeft al een reorganisatie ondergaan en werkt samen met organisaties zoals 113 Online. Een tweede suggestie is om een samenwerking met Korrelatie te overwegen. In de eerste plaats zou dit een positieve invloed kunnen hebben op de dienstverlening. Daarnaast zou een samenwerking ook financiële voordelen kunnen hebben.

Volgende rapportage

Contractueel is vastgelegd dat Stichting Sensor op 1 oktober een halfjaar verslag moet indienen. Daarin zullen het budget en de prioriteiten voor 2016 worden opgenomen.