

# Impactmeting Hulplijn Dordt

*In opdracht van Gemeente Dordrecht*

Door Renée Rijntjes & Milda Saltenyte-Robbers





# Voorwoord

**Voor u ligt de impactmeting van Hulplijn Dordt. Deze draait om dat wat Hulplijn Dordt de afgelopen jaren heeft betekend voor Dordtenaren, hulpverleners en het Dordtse sociaal domein. Deze rapportage geeft inzicht in de impact en meerwaarde van Hulplijn Dordt, tegenover een situatie zonder de Hulplijn. Met inzicht in de werking en meerwaarde van de Hulplijn, kunnen lessen getrokken worden voor de toekomst.**

## Van Licht voor Dordt naar Hulplijn Dordt

De Hulplijn Dordt is in februari 2021 gestart als structurele voortzetting van de coronahulplijn Licht voor Dordt, die in maart 2020 werd ingesteld op initiatief van drie stichtingen: Samen Dordt, Netwerk Dordtse Helden en Stichting Present Dordrecht Papendrecht. Samenwerkende partijen geven aan dat de organisatie heel snel ging: binnen een week na de eerste corona-lockdown lag er een plan en een telefoonnummer om te bellen voor hulp. In 2023 breidde Hulplijn Dordt uit en sloot ook Stichting Helpende Handen zich aan als achterliggende organisatie. Hulplijn Dordt biedt daarmee een oplossing voor het versnipperde aanbod van informele hulp, de groter wordende druk op formele zorg en beperkte coördinatie van informele hulp – het kon hulpvragers veel tijd en moeite kosten om passende informele hulp te vinden.

## Doel van de Hulplijn

Het doel van de Hulplijn Dordt is om Dordtse individuen, huishoudens en groepen met een hulpvraag eenvoudig en snel in contact te brengen met de meest geschikte hulpverlener of hulporganisatie. Daardoor kan laagdrempelige ondersteuning in de thuissituatie worden geboden.

De brede visie van Hulplijn Dordt is om bij te dragen aan een inclusieve samenleving zonder uitsluiting van mensen, waar voor iedereen plaats is. De Hulplijn streeft naar de positie als hét loket voor informele sociaal-maatschappelijke hulpverlening en richt zich op de volgende drie functies:



### Portaalfunctie (inkomend)

Primair vervult de stichting een portaalfunctie. De Hulplijn behandelt inkomende hulpvragen en kan als zodanig worden gezien als dé gezamenlijke voordeur van het sociale domein in Dordrecht. Voor het brede spectrum van sociaal-maatschappelijke hulpverlening is de hulplijn hét aangewezen loket.



### Doorverwijfsfunctie (uitgaand)

De Hulplijn zorgt ervoor dat hulpvragen die bij het portaal binnenkomen zo efficiënt en effectief mogelijk worden doorverwezen naar de meest geschikte formele of informele hulpverlener of hulporganisatie.



### Netwerkfunctie (verbindend)

Als netwerkorganisatie legt de Hulplijn de verbinding tussen de zogenoemde doorverwijzers enerzijds en hulpverleners anderzijds. Doorverwijzers kunnen namens hun cliënten hulp aanvragen bij de hulplijn. Hulpverlenende organisaties ontvangen op hun beurt die hulpvragen die passen bij het hulpaanbod van hun organisatie.



Op die manier wordt bijgedragen aan:<sup>1</sup>

- Bevordering van de sociale cohesie in Dordrecht door een beweging naar 'omzien naar elkaar';
- Preventie en vroeg signalering vindt plaats door een laagdrempelige plek voor kwetsbare inwoners met praktische vragen.
- Versnippering van het aanbod wordt tegengegaan doordat de Hulplijn als loket fungeert voor kwetsbare inwoners en professionals om vragen door te zetten naar hulporganisaties.

### Proces

Onderstaande afbeelding weergeeft in 6 stappen het proces dat de Hulplijn-medewerker doorloopt als een hulp- of informatievraag wordt ingediend.



<sup>1</sup> De gewenste effecten van Hulplijn Dordt zoals opgenomen in de subsidiebeschikking.



## Een impactmeting

Hulplijn Dordt is een uniek initiatief dat geworteld is in de Dordtse gemeenschap, die zich kenmerkt door een sterk maar versnipperd aanbod van informele hulp. In andere gemeenten in Nederland zijn soortgelijke werkende initiatieven lastig te vinden.<sup>2</sup> Dat maakt het interessant en belangrijk om te onderzoeken welke impact dit initiatief heeft en wat dat betekent voor de toekomst.

Door middel van literatuuronderzoek en interviews met verschillende betrokkenen brengen we de impact, meerwaarde en toekomstige verbeteringen van de Hulplijn bij elkaar. De volgende onderzoeksvragen zijn hierbij leidend:

1. In hoeverre zorgt de Hulplijn ervoor dat hulpvragers **makkelijker en eerder** hulp vragen?
2. In hoeverre zorgt de Hulplijn ervoor dat een hulpvraag **snel en direct bij de juiste hulpbieder** beland?
3. Wat is de **meerwaarde** van de Hulplijn in vergelijking met de situatie zonder de Hulplijn?
  - a. Wat is de meerwaarde voor bewoners?
  - b. Wat is de meerwaarde voor professionals?
  - c. Wat is de meerwaarde voor achterliggende stichtingen? Levert de inzet van de Hulplijn besparingen op?
  - d. Welke meerwaarde heeft de Hulplijn voor het sociaal domein?

<sup>2</sup> Op basis van literatuuronderzoek en informatie van geïnterviewden.

## Dankwoord

We bedanken graag onderstaande partijen voor hun deelname aan huidig onderzoek en de waardevolle informatie waarvan we gebruik mochten maken.

- Vijf Dordtse bewoners, waaronder een tuinmaatje en vier bewoners die een vraag hebben gesteld bij Hulplijn Dordt;
- De vier achterliggende stichtingen Present, Hip Helpt Dordt, Netwerk Dordtse Helden en Helpende Handen;
- Professionals vanuit MEE Vivenz, Sociaal Wijkteam Dordrecht en Buurtwerk Dordrecht;
- Gemeente Dordrecht;
- Professionele hulpverleners met een hulpvraag vanuit Stichting Trivire, Het Spectrum, GGD Zuid-Holland-Zuid, Stichting Gemiva SVG en Stichting Anders;
- En de coördinator van Hulplijn Dordt.

## Leeswijzer

We starten deze rapportage met de **conclusies** en **aanbevelingen**, deze worden onderbouwd aan de hand van de daarop volgende hoofdstukken. Ten eerste beschrijven we **resultaten van de Hulplijn**. Daarna volgt de analyse van de **impact van de Hulplijn**, vanuit het perspectief van verschillende betrokken partijen. Ten slotte kijken we naar de **aandachtspunten voor de toekomst**. Het rapport wordt afgesloten met de **bijlage over de methodiek**, waarin we beschrijven hoe deze impactmeting is uitgevoerd.



## Conclusies en aanbevelingen

**Deze impactmeting is gebaseerd op de perspectieven van de verschillende groepen betrokkenen: bewoners, professionele hulpvragers, achterliggende vrijwilligersorganisaties en gemeente Dordrecht. Hulplijn Dordt is een uniek initiatief en betrokkenen zijn positief: de Hulplijn is van belang en werkt doorgaans goed. In dit hoofdstuk beantwoorden we de onderzoeksvragen en beschrijven we de impact van de Hulplijn. Daarnaast geven we aanbevelingen richting de toekomst.**

### Bevindingen

Hieronder geven wij antwoord op de onderzoeksvragen.

#### 1. In hoeverre zorgt de Hulplijn ervoor dat hulpvragers makkelijker en eerder hulp vragen?

Uit het onderzoek blijkt dat de Hulplijn een laagdrempelige en makkelijke manier biedt om hulp (of informatie) te vragen. Ook draagt het bij aan het bereiken van een bredere (kwetsbare) groep bewoners, die anders niet bereikt zou worden. Het is moeilijk in te schatten hoeveel eerder de hulpvraag wordt gesteld dankzij de Hulplijn, dan wanneer er geen Hulpzijn zou zijn. Echter is benoemd dat in sommige gevallen de vraag überhaupt niet zou worden gesteld.

De Hulplijn bereikt tegelijkertijd maar een deel van de bewoners, namelijk degenen die actiever of bewuster zijn of al ondersteuning krijgen van professionals. Er is nog steeds een groep mensen die de Hulplijn niet bereikt.

#### 2. In hoeverre zorgt de Hulplijn ervoor dat een hulpvraag snel en direct bij de juiste hulpbieder belandt?

Alle betrokkenen noemen het gemakkelijke en soepele aanvraagproces, tijdbesparing en effectieve matchmaking. We concluderen dat de Hulplijn bijdraagt aan de betere match tussen hulpvragers en hulpbieder, dankzij de effectieve samenwerking, korte communicatielijnen en het makkelijke systeem. De snelheid waarmee de match wordt afgehandeld, is afhankelijk van het soort vraag dat wordt gesteld. Incidentele en praktische vragen worden heel effectief en snel gematcht - sommige geïnterviewden noemen dit de kernkracht van de Hulplijn. Bij andere vragen duurt de matchmaking lang of eindigen zonder een succesvolle match, zoals grote vragen en maatjesverzoeken.

#### 3. Wat is de meerwaarde van de situatie met Hulplijn in vergelijking met de situatie zonder Hulplijn?

De Hulplijn biedt inzicht in en versterking van de sociale kaart van Dordrecht, helpt tegen de versnippering van het informele aanbod en draagt bij aan de verbinding tussen bewonersinitiatieven en professionele hulp. Ook leidt de inzet



van de Hulplijn tot meer en beter passende vragen dan voorheen.

Voor **bewoners** biedt de Hulplijn een laagdrempelige en makkelijke manier om informatie of hulp te vragen en zo passende informele hulp te ontvangen. **Professionele hulpvragers** besparen tijd met zoeken en hebben toegang tot een 'levende' sociale kaart om de juiste oplossing te vinden. **Achterliggende organisaties** hebben dankzij de Hulplijn meer tijd om zich te richten op het vinden en behouden van vrijwilligers. De stichtingen vullen elkaar goed aan: de samenwerking leidt tot meer uitwisseling van informatie en kennis, het kunnen aannemen van complexere vragen en onderlinge ondersteuning met praktische zaken.

In Figuur 2 zijn de details van de impact en meerwaarde voor verschillende partijen samengevat.



Figuur 2 Impactkaart

### Impactkaart



**Meerwaarde**  
In relatie tot de situatie als  
de Hulplijn er niet zou zijn



**Doorwerkings-  
effecten**



**Limitaties**  
Hoe ver reikt de impact?

#### Input

Mensen en middelen die  
worden ingezet

- Subsidie van gemeente Dordrecht
- Uitvoeringsteam van Hulplijn-coördinator, Hulplijn-medewerkers en coördinatoren van achterliggende stichtingen

#### Activiteiten

Werkzaamheden die met deze  
middelen worden uitgevoerd

- Aannemen en beantwoorden van vragen
- Hulpvragen snel en direct naar juiste hulpbieder doorzetten
- Loketfunctie voor hulpvragers, professionals en hulporganisaties
- Input leveren voor locatiedashboard en andere administratieve taken
- Netwerkfunctie met maatschappelijke organisaties en actoren in het sociale domein (naamsbekendheid, hulpverlenersnetwerk uitbreiden, etc.)

#### Resultaten

De prestaties die met deze  
activiteiten worden geleverd

- 1.590 behandelde vragen: 229 informatievragen en 1.361 hulpvragen
- 70% van de hulpvragen wordt gematcht (962 matches)
- Meeste aanvragen door bewoners (56%). Verder door naasten (15%), ambulante hulpverleners (15%), sociaal makelaars (12%) en SWT (3%).
- Matches bij HipHelpt Dordt (57%), Netwerk Dordtse Helden (26%), Present Dordrecht (17%) en Helpende Handen (aangesloten sinds juni 2023).

#### Hulpvragers - Bewoners



- **Laagdrempelige bereikbaarheid**
- Eén loket: een **eenvoudig proces**
- **Sneller en beter passende** informele ondersteuning
- Vindbaarheid en het bereiken van een **breder doelgroep**

- Preventie, kan formele zorg in de toekomst uitstellen
- Kan leiden tot meer open staan voor formele zorg
- Praktische oplossingen en bespaart geld
- Sociale ondersteuning en menselijk contact

- **Een groep mensen die niet via de Hulplijn wordt bereikt** (psychologische barrières; niet weten hoe ze om hulp moeten vragen)
- Weinig aanbod voor sommige vragen, vooral rond **eenzaamheid** (maatjesverzoeken)

#### Hulpvragers - Professionals



- **Tijdsbesparing**
- **Laagdrempelig** vragen stellen, **makkelijk proces**
- Een **'levende' sociale kaart** en informatiebron
- **Proactief meedenken** over mogelijkheden in en om Dordrecht

- Extra hulp tool die professionals helpt bepaalde taken (die misschien buiten hun officiële werktaken vallen) niet uit te voeren die ze anders wel zouden doen

- Professionals worden de **tussenpersoon tussen hun cliënten en de Hulplijn** (voor sommige vragen moeten ze opvolgen, de verwachtingen van hun klanten beheren, enz.)

#### Hulpbieders - Achterliggende stichtingen



- **Tijdsbesparing** die leidt tot **meer focus op vrijwilligers**
- **Meer en beter passende hulpvragen**
- Samenwerking tussen stichtingen biedt **kennisuitwisseling, praktische hulp, complexere vragen opgepakt worden**
- **Zichtbaarheid**

- Vrijwilligers halen voldoening uit het leveren van hulp aan anderen. Er ontstaan connecties tussen vrijwilligers van verschillende stichtingen

- **Verminderde betrokkenheid** bij bredere sociale domein in Dordrecht; minder in het netwerk zitten.

#### Sociale domein Dordrecht



- Inzicht in en **versterking van de sociale kaart**
- Bijdrage **tegen de versnippering** van het informele aanbod
- **Verbinding tussen nulde en eerste lijn** (preventie, overbrugging naar zorg, signalering en verwijzing)

- **Sociale cohesie** wordt verbeterd doordat mensen meer vertrouwen krijgen in hun buurt (verbindende functie)

- Ruimte voor **meer samenwerking** tussen het kerkelijke en seculiere netwerk
- De link van **informeel naar professioneel zorg** kan beter lopen
- **Verminderd een-op-een contact** tussen bv. het sociaal wijkteam en achterliggende stichtingen



## Aanbevelingen

Hulplijn Dordt is een waardevol initiatief met impact voor de Dordtenaar – de opgedane kennis en ervaring kan als inspiratie dienen voor andere gemeenten met gelijksoortige uitdagingen. Om de impact verder te kunnen vergroten, komen we tot de volgende aanbevelingen voor de toekomst:

- Zet in op het vergroten van de bereikbaarheid, bekendheid en zichtbaarheid van de Hulplijn om een grotere groep Dordtenaren te bereiken.
  - Met de groeiende vraag moet het aanbod meegroeien. Om Hulplijn Dordt effectief te laten groeien, is van belang heldere keuzes te maken in het netwerk van achterliggende (kerkelijke en seculiere) organisaties. We raden aan een transparant selectiekader op te stellen met criteria en overwegingen. Het is van belang om dit in gezamenlijkheid te doen om tot een gedragen kader te komen.
  - Blijf wel in gesprek met Dordtse vrijwilligersinitiatieven die niet aansluiten bij de Hulplijn: wie doet wat, en wat kunnen organisaties en initiatieven van elkaar leren?
  - Maak tevens gedragen keuzes in een verbreding van het aanbod, op basis van de behoeften van de Dordtenaren. De Hulplijn en betrokken organisaties kunnen meer input voor beleidsmakers geven. Zij hebben veel kennis over behoeften, kwetsbaarheden en huidige ontwikkelingen waarop ingespeeld kan worden.
- Zet in op verwachtingsmanagement bij hulpvragers over de kans op een match en heldere communicatie over wachttijden.
  - De rol van Hulplijn Dordt omtrent signalering en doorverwijzing is nog diffuus. Maak deze rol expliciet en concreet, om zo de samenwerking en schakelpositie in het sociaal domein te versterken.
  - Alle betrokkenen ervaren het contact met de Hulplijn-coördinator en -medewerkers als prettig, persoonlijk en proactief. Bewaking van de kleine bezetting is essentieel voor de continuïteit van Hulplijn Dordt.
  - Wees bewust van de verminderde samenwerking en kennisdeling die is ontstaan tussen verschillende organisaties in het sociaal domein, vanwege de verschoven taakverdeling en tijdsinzet.



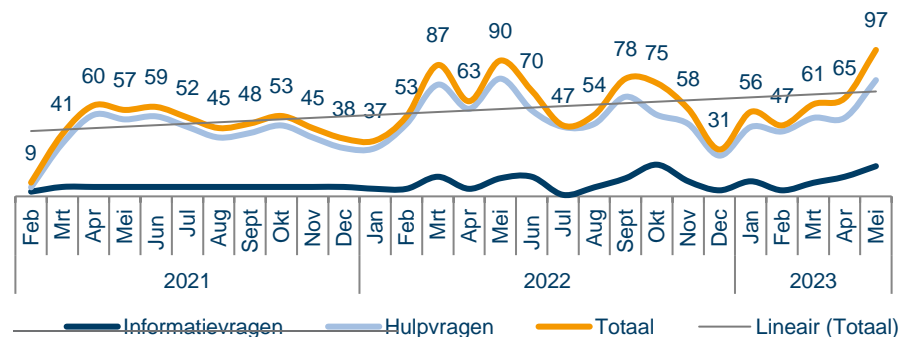


## Resultaten van de Hulplijn

In dit hoofdstuk zetten we de behaalde resultaten van Hulplijn Dordt op een rij voor hulpvragers en hulpbieders in Dordrecht.

Sinds februari 2021 zijn 1.590 vragen behandeld door Hulplijn Dordt, waarvan 229 informatievragen en 1.361 hulpvragen.<sup>3</sup> In Figuur 3 is een stijgende trend zichtbaar in het aantal behandelde vragen. Op basis van de ontvangen gegevens zijn in mei 2023 het hoogste aantal hulpvragen binnen gekomen.

Figuur 3 Behandelde informatievragen,<sup>4</sup> hulpvragen en totaal aantal vragen (incl. trendlijn van het totaal aantal vragen) door Hulplijn Dordt



<sup>3</sup> Van half februari 2021 tot en met half juni 2023, op basis van het locatiedashboard van de Hulplijn en jaarverslagen Hulplijn Dordt.

<sup>4</sup> Een schatting van het totaal van informatievragen in 2021 is gelijk verdeeld over de maanden.

Hulpvragen hebben als doel om een match te maken met een vrijwilliger. De meeste vragen gaan om praktische hulp (75%), zoals hulp in de tuin, menskracht, dingen ophangen en verven. Daarnaast werd gevraagd om sociale hulp (19%), zoals bezoeken, en het minste aantal vragen gaat om vervoershulp (6%). Het overgrote deel van de vragen werd in of om gemeente Dordrecht aangevraagd.

Bij de behandeling van hulpvragen lukt het in 70% van de gevallen om de hulpvraag te matchen aan een hulpbieder, wat neerkomt op een totaal van 962 gematchte hulpvragen. In 30% van de gevallen wordt geen match gemaakt, namelijk bij 409 hulpvragen.<sup>5</sup>

Informatievragen worden over het algemeen afgehandeld door Hulplijn Dordt en gaan om het verstrekken van informatie aan de vrager, bijvoorbeeld vragen over de Dordtse sociale kaart.

### Hulpvragers

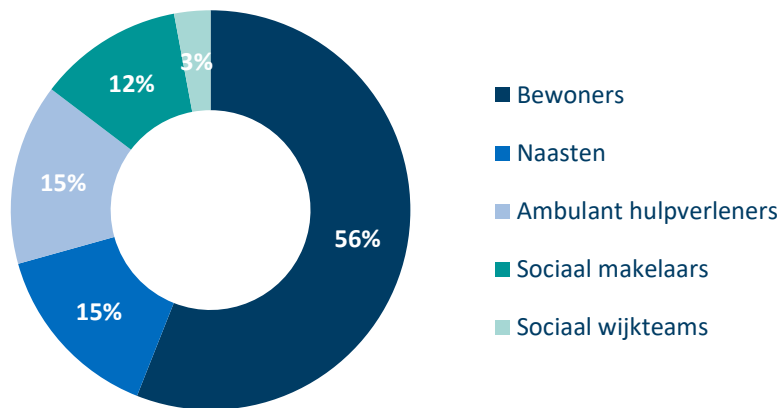
Hulp- en informatievragen kunnen gesteld worden door bewoners zelf, naasten (bijvoorbeeld mantelzorgers) en verschillende soorten professionele hulpverleners. Het merendeel wordt ingediend door bewoners zelf, zie Figuur 4. In

<sup>5</sup> Op basis van het locatiedashboard: match (match, geaccepteerd door organisatie of doorverwijzing door de Hulplijn) of geen match (zonder match, afwijzing of intrekking). Hulpvragen in behandeling zijn niet meegenomen in de berekening.



de volgende alinea's beschrijven we kort de gebruikers van de Hulplijn.

*Figuur 4* Wie dient hulpvragen in bij de Hulplijn?<sup>6</sup>



### *Bewoners*

Ongeveer 900 van het totaal behandelde vragen is door bewoners zelf gesteld (59% in 2021 en 54% in 2022). Vrouwen vroegen vaker om hulp of informatie (70%) dan mannen. De meeste hulpvragers waren tussen de 50 en 70 jaar (41%).

Om gebruik te mogen maken van Hulplijn Dordt bestaan twee criteria: bewoners moeten een ontoereikend netwerk hebben en over onvoldoende financiële middelen beschikken. Uit de

interviews blijkt dat het doorgaans bewoners zijn die vanwege een fysieke en/of psychische beperking niet in staat zijn zelfstandig het probleem op te lossen. Geïnterviewden geven aan dat dit in het algemeen de meest hulpbehoevende en kwetsbare groepen in de samenleving zijn. Daarnaast benoemen zij dat 'bewoners met een hulpvraag' een heterogene groep is. Enkele voorbeelden daarvan zijn alleenstaande moeders, mensen met een licht verstandelijke beperking, mensen die begeleid of beschermd wonen, mensen met een vluchtelingenachtergrond, mensen met langdurige stress door geldzorgen en hoogopgeleiden met psychische problematiek.

Geïnterviewde professionele hulpvragers geven aan zelf vooraf de inschatting te maken of de situatie veilig is om een vrijwilliger te laten helpen – bijvoorbeeld niet in het geval van complexe psychische of psychiatrische problematiek.

### *Naasten*

Hulplijn Dordt schat dat naasten ongeveer één op de zes hulpvragen stellen. Meestal zijn dat kinderen die voor een ouder vragen stellen, maar bijvoorbeeld ook broers, zussen of burens.

<sup>6</sup> Het percentage bewoners is afkomstig uit het locatiedashboard. De overige percentages betreffen een schatting van Hulplijn Dordt.



### Professionals

Professionals zijn samen verantwoordelijk voor ongeveer een derde van de vragen. Zij signaleren hulpvragen die niet in hun eigen hulpverleningsaanbod passen. De volgende professionals stellen vragen:

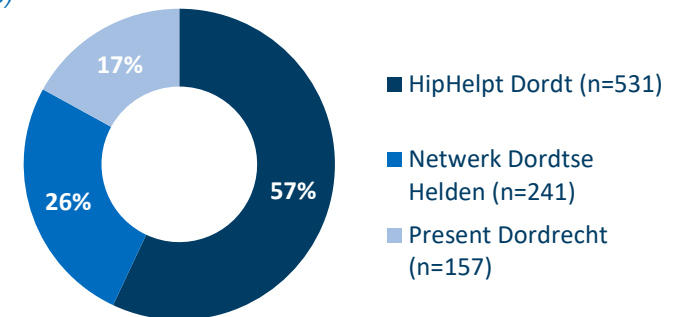
- De grootste groep is ambulante begeleiders. Zij komen bij bewoners thuis, signaleren hulpvragen die buiten hun eigen hulpverleningsaanbod vallen en schakelen de Hulplijn in. In Dordrecht zijn dat onder meer hulpverleners uit de geestelijke gezondheidszorg (De Hoop, Yulius, Antes, Leger des Heils, etc.) en zorg voor mensen met een verstandelijke beperking of algemeen maatschappelijk werk (Gemiva, Impegno, MEEVivenz, Het Spectrum, etc.).
- Tevens wordt een aanzienlijk deel van de hulpvragen gesteld door een zestal sociaal makelaars dat in de verschillende wijken van Dordrecht actief is. Ook deze groep signaleert hulpvragen bij bewoners thuis en schakelt de Hulplijn in indien nodig.
- De vijf sociaal wijkteams die in Dordrecht actief zijn, stellen een klein deel van de vragen. Sociaal wijkteams ontvangen bewoners op hun kantoor en verstrekken informatie over de Hulplijn aan hun cliënten. Indien de bewoner de vraag niet zelfstandig kan stellen bij de Hulplijn, doen sociaal wijkteams dat voor hen.

### Hulpbieders

Een match tussen een hulpvrager en een vrijwilliger wordt gedaan door de achterliggende stichtingen. Dat zijn:

- Stichting Present Dordrecht;
- Stichting Netwerk Dordtse Helden;
- Stichting Samen Dordt – kernteam HipHelpt Dordt;
- Stichting Helpende Handen.

*Figuur 5 Aandeel behandelde hulpvragen per achterliggende stichting (n = 929)*



Zoals zichtbaar in Figuur 5, behandelt HipHelpt Dordt ruimschoots de meeste vragen (57%). Netwerk Dordtse Helden en Present Dordrecht behandelen de overige vragen, respectievelijk 26% en 17%. Omdat Stichting Helpende Handen sinds juni 2023 betrokken is, is er op moment van schrijven geen informatie beschikbaar over door hen gematchte hulpvragen. Een deel van de hulpvragen wordt niet door

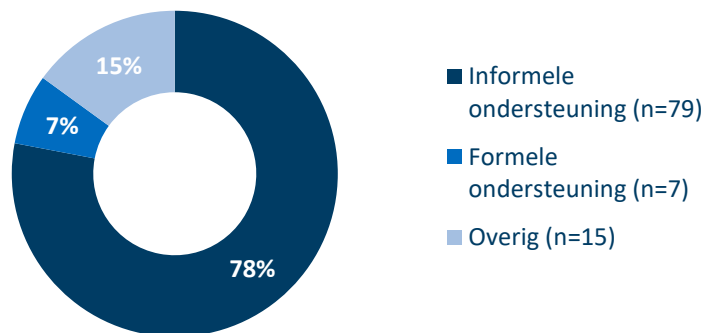


vrijwilligers van de achterliggende stichtingen opgepakt, maar wordt doorverwezen naar externe stichtingen.<sup>7</sup>

### Externe organisaties

In 2021 en 2022 werden 155 hulpvragen doorverwezen naar externe stichtingen. Onderstaand Figuur 6 laat zien dat dit meestal een externe aanbieder van informele zorg of welzijn is (78%). Dat is bijvoorbeeld buurtwerk, vrijwilligersorganisaties buiten Dordrecht, schuldhulp- of taalmaatjes, bibliotheken en vrijwilligersorganisaties in Dordrecht die niet aangesloten zijn bij de Hulplijn.

Figuur 6 Aantal verwijzingen naar soort externe organisatie (n=101<sup>8</sup>)



<sup>7</sup> De beschikbare cijfers over matches met achterliggende stichtingen en doorverwijzingen naar externe organisaties beslaan niet hetzelfde tijdvak en kunnen daarom niet worden opgeteld.

Een enkele keer wordt doorverwezen naar formele zorg, een sociaal makelaar of wijkteam. Een handvol hulpvragen wordt verbonden aan een ander soort organisatie, zoals een sport- of spelvereniging of commerciële organisaties voor woningontwikkelingen, schoonmaak of afvalverwerking.

### Procesresultaten

Betrokkenen zijn vol lof over de **communicatie** met Hulplijn Dordt: het werkt efficiënt, er wordt snel en vriendelijk gereageerd. Een bewoner zegt bijvoorbeeld:

*“Er werd goed doorgevraagd: wat is nou precies de klacht en wat had ik zelf al gedaan? Dat was heel fijn, het ging respectvol en duidelijk.”* Ook waarden meerdere geïnterviewden de proactiviteit: *“Soms belt de coördinator een uur later terug met een idee.”*

Hulpvragers en achterliggende stichtingen vinden het **indienen en ontvangen van vragen** praktisch, gemakkelijk en simpel. De achterliggende stichtingen die samen met Hulplijn Dordt in één systeem werken, vinden dat prettig en efficiënt. Stichtingen met een eigen systeem ondervinden daar soms barrières van, doordat ze in de verschillende systemen niet gemakkelijk kunnen communiceren.

<sup>8</sup> Bij 54 van de 155 hulpvragen was niet bekend welke externe partij betrokken was.



Geïnterviewden zijn heel tevreden over het **matchmakings-proces** door Hulplijn Dordt: *“Ik hoor vooral positieve geluiden: ze vinden telkens de juiste match.”* De matchmaking gebeurt na het indienen van een hulpvraag, maar Hulplijn Dordt denkt ook mee vanuit de aanbodkant *“Als we groepen vrijwilligers hebben die willen iets doen, maar wij hebben geen vragen, dan helpt de coördinator ons aan vragen uit andere organisaties.”*

Betrokkenen zien veelal het belang van een goede **terugkoppeling** na een match. Sommige geïnterviewden geven aan: *“Wij doen altijd een terugkoppeling naar de Hulplijn.”* en *“Er is een goed opvolgsysteem, we krijgen een mailtje van: hoe is het gegaan?”*. Anderen geven aan dat er geen terugkoppeling plaatsvindt of bespreken deze sporadisch bij het indienen van een nieuwe hulpvraag. Verbeterpunten en ontwikkelkansen komen terug in het hoofdstuk ‘Richting de toekomst’.



## Impact van de Hulplijn

In dit hoofdstuk zetten we de impact voor vier groepen betrokkenen op een rij: inwoners met een hulpvraag, professionele hulpvragers, hulpbieders en het Dordtse sociale domein. De impact bestaat uit de meerwaarde die betrokkenen beschrijven en wat de huidige situatie oplevert, vergeleken met de situatie dat de Hulplijn niet bestaat. Ook gaan we in op doorwerkingseffecten: effecten van de inzet van vrijwillige hulp die al bestaan, maar versterkt worden door de activiteiten van de Hulplijn. Bij het initiatief bestaan ook verbeterpunten en ontwikkelkansen, deze worden toegelicht in het volgende hoofdstuk 'Richting de toekomst'.

### 1. Hulpvragers – bewoners

Voor bewoners zit de belangrijkste meerwaarde van Hulplijn Dordt op het gebied van de laagdrempelige bereikbaarheid, één loket, snellere en beter passende informele ondersteuning en de vindbaarheid en bereikbaarheid van een bredere groep.

#### *Laagdrempelige bereikbaarheid*

Laagdrempelige bereikbaarheid van informele hulp wordt door de meeste geïnterviewden genoemd. Iedereen kan contact opnemen en om informatie vragen, want er zijn geen voorwaarden om een vraag in te dienen. Omdat de Hulplijn

telefonisch bereikbaar is, is het ook makkelijk voor mensen met beperkte digitale ervaring of vaardigheden om vragen te stellen. Het persoonlijke contact, een persoon die antwoorden geeft en meedenkt, neemt in de praktijk de drempel weg ten opzichte van bijvoorbeeld een online matchingsysteem. Zoals een hulpvrager uitlegt: *“Het is heel makkelijk, ze zijn direct te bereiken. Ze zijn een luisterend oor en het is fijn om even te bellen.”*

#### *Eén loket: een eenvoudig proces*

In en om Dordrecht zijn veel verschillende vrijwillige initiatieven actief, dus het is fijn om één plek te hebben waar je vragen kunt stellen. Dat bespaart tijd bij het zoeken naar mogelijkheden. Ook het proces na het eerste contact is vrij eenvoudig. Een bewoner legt uit: *“Het was heel makkelijk! Ik heb een mail gestuurd en kreeg snel een reactie. Er werd goed doorgevraagd: wat is nou precies de klacht? Dan kunnen zij dat alvast aan de vrijwilliger communiceren en een goede match maken. Het ging respectvol en duidelijk.”*

#### *Sneller en beter passende informele ondersteuning*

De meeste geïnterviewden zijn het erover eens dat de Hulplijn leidt tot sneller en beter passende informele ondersteuning. De mate waarin de vraag bij het aanbod past, hangt af van de soort vraag die wordt gesteld. Korte termijn en/of praktische vragen worden over het algemeen snel opgepakt. Zoals een van de professionals uit het sociale domein benoemt: *“Het is*



*een stukje burenhulp, dat waar ze goed in zijn, korte dingen, dat zie ik wel als grote meerwaarde van de Hulplijn.”*

### *Vindbaarheid en het bereiken van een bredere doelgroep*

Ook draagt de Hulplijn bij aan het bereiken van een bredere groep bewoners via verschillende soorten communicatie.<sup>9</sup> Dat kan ertoe leiden dat mensen worden bereikt, waar geen andere hulpverlening betrokken is. Daardoor leidt het in sommige gevallen ertoe dat een hulpvraag überhaupt wordt gesteld.

### *Doorwerkingseffecten: versterking van effecten van vrijwillige hulp*

Een aantal effecten zijn het gevolg van de inzet van vrijwillige hulp, maar worden versterkt door de aanwezigheid van Hulplijn Dordt. Betrokkenen noemen de volgende voordelen van de vrijwillige hulp:

- Vrijwillige hulp is vooral **nuttig voordat professionele hulp nodig is** - vooral in niet al te complexe gevallen, voor degenen die relatief zelfstandig zijn, kan een beetje hulp soms grote impact hebben op het leven van bewoners. Het kan de behoefte aan formele zorg in de toekomst uitstellen.
- Laagdrempelige inzet van vrijwilligerswerk kan ook leiden tot **meer open staan voor formele zorg** als dat nodig is. Het kan helpen bij de mentale overbrugging, waarbij de drempel wordt overschreden om formele zorg te accepteren. De

informele zorg kan helpen om vertrouwen op te bouwen voor de formele zorg. Soms kan de samenwerking tussen formele en informele zorg synergiën creëren en de persoon meer vertrouwen geven.

- Informele hulp biedt **praktische oplossingen en bespaart geld** voor cliënten, die zich in moeilijke financiële situaties bevinden.
- Naast praktische hulp bieden vrijwilligers ook **sociale ondersteuning en menselijk contact**. Het is vooral belangrijk voor degenen die geen sociale contacten en persoonlijk ondersteuningsnetwerk hebben, de groep die ‘de deur niet uit gaan’. Zoals een van de professionele hulpvrager het verwoordt: *“De meerwaarde is dat iemand dat komt doen vanuit een goed hart, iemand die aankomt met een potje stoofvlees. Deze cliënten hebben dat niet, ze krijgen weer een klein menselijk gebaar. Ze krijgen vertrouwen, worden gezien en doen mee in de maatschappij.”*

## **2. Hulpvragers – professionals**

Professionele hulpvragers zijn onder meer ambulante begeleiders, sociaal makelaars en sociale wijkteams. Zij noemen meerwaarde van de Hulplijn op het gebied van tijdsbesparing, laagdrempeligheid, een ‘levende’ sociale kaart en proactief meedenken over oplossingen.

<sup>9</sup> Posters, flyers, banners, campagneborden, sociale media, persberichten, bij de huisarts, etc.



### Tijdbesparing

Het bestaan van Hulplijn zorgt voor een tijdsbesparing bij professionals die namens hun cliënten hulp vragen. Hulplijn bespaart hen zoekwerk. Ze hoeven niet te zoeken, te bellen of contact op te nemen met meerdere verschillende organisaties. Voor professionals die toch al bezig zijn is dit het belangrijkste aspect van Hulplijn: *"Zonder de Hulplijn zou ik collega's berichten die uit Dordt komen. Dat kost veel tijd. Ik heb mijn handen vol aan de primaire zorgtaken"*.

### Laagdrempelig vragen stellen, makkelijker proces

Het bestaan van één aanspreekpunt zorgt er ook voor dat de communicatie soepeler verloopt, waardoor het gemakkelijker wordt om niet telkens nieuwe connecties te leggen en de situatie/verhaal te vertellen. Voor professionals is het duidelijker met wie ze contact moeten opnemen: *"Als je drie keer gebeld hebt [naar verschillende vrijwilligersorganisaties], dan denk je, laat maar. Dan zoek je wel wat anders. Of niks. Halve dag aan het bellen. Je moet iedere keer de casus uitleggen. En maar één iemand, die je goed leert kennen en weet wat voor hulp je nodig hebt."*

### Een 'levende' sociale kaart en informatiebron

Professionals maken gebruik van het feit dat de Hulplijn een goed overzicht heeft van alle verschillende organisaties en mogelijkheden: *"Nog steeds allerlei organisaties, maar Hulplijn heeft overzicht, dat is de meerwaarde. Dat hadden we zelf niet"*

*compleet."* Hierdoor kunnen professionals hun kennis verrijken. Dat betekent dat zij zich meer kunnen richten op het zorgdomein, in plaats van zich ook te moeten verdiepen in de onderliggende welzijnsdomein netwerk: *"Ik moet schakelen in het zorgdomein. Anders moet ik dat ook nog in het welzijnsdomein. Zo kan ik mijn eigen werkzaamheden effectiever doen."*

Het persoonlijke contact dat professionals hebben met de Hulplijn en het feit dat de Hulplijn een breed overzicht heeft, betekent ook dat professionals de Hulplijn als informatiebron kunnen gebruiken. Als ze het niet zeker weten, kunnen ze het altijd vragen en extra informatie krijgen.

### Proactief meedenken over mogelijkheden in en om Dordrecht

Naast bewoners, waarderen ook professionals dat de Hulplijn altijd proactief meedenkt en zoekt naar de mogelijkheden en oplossingen: *"Hulplijn gaat in gesprek en denken mee. De denken mee en denken in oplossingen. <..> De Hulplijn toont proactiviteit."*

### Doorwerkingseffect: versterking van effecten voor professionele hulpvragers

Door het gemakkelijker en effectievere proces om de juiste informele hulp voor hun cliënten te vinden, noemen professionals ook dat de inzet van vrijwilligers hen werk scheelt: *"Voor ons is het een extra hulptool. Als mensen niet hun tuin"*





*doen, dan moeten wij het doen.” / “Soms doe ik het fysieke werk zelf: dat kost tijd. Dan moet ik zorgen dat we veilig de woning in kunnen.”*

### **3. Hulpbieders - achterliggende stichtingen**

De belangrijkste meerwaarde van de Hulplijn voor achterliggende stichtingen zijn tijdsbesparing, beter passende vragen, verbeterde samenwerking, zichtbaarheid en overzicht van de hulpvragen.

#### *Tijdsbesparing bij in kaart brengen hulpvraag - focus op vrijwilligers*

Het bespaart de achterliggende stichtingen veel tijd, omdat de Hulplijn een voordeur is voor alle vragen. Hierdoor kunnen zij minder aandacht besteden aan het ontvangen van de hulpvragen.<sup>10</sup> Dat omvat zowel het genereren van hulpvragen, als de tijd die besteed wordt aan de intake, proberen de situatie van de hulpvrager te begrijpen, ook als de vraag niet aansluit bij wat stichting doen, hoeven ze de persoon niet door te verwijzen naar nog iemand anders. Hulplijncoördinatoren hebben goed zicht op de hulpvragers en kennen bijvoorbeeld ook diegene die onrechtmatig vragen stellen: *“Een hulpvraag uitvragen, de juiste vraag eruit vragen, zien wat nodig is, de Hulplijncoördinator prikt er doorheen.”*

<sup>10</sup> Dit verschilt per organisatie. Stichting Present en Stichting Helpende Handen hebben tevens een eigen 'voordeur'.

Dit geeft stichtingen meer tijd om zich te concentreren op hun vrijwilligers (werving van vrijwilligers, intensiever contact, meer betrokkenheid): *“Wij als organisatie zijn gericht op het vinden van vrijwilligers. En de kracht van de Hulplijn is om mensen te zoeken en vinden die hulp nodig hebben. Hierdoor kunnen we ons concentreren op vrijwilligers.”*

#### *Koppeling vraag en aanbod die leidt tot meer en beter passende hulpvragen*

De Hulplijn koppelt vraag en aanbod, waardoor achterliggende stichtingen meer passende hulpvragen krijgen. Achterliggende stichtingen vullen elkaar goed aan, omdat ze verschillende doelgroepen en focus hebben. Er is van tevoren afgestemd wat voor soort vragen bij hen past. De Hulplijncoördinator filtert de vragen en organisaties krijgen alleen die vragen die bij hen passen.

Sommige organisaties melden dat zij meer en constant vragen ontvangen dankzij de Hulplijn: *“Dit jaar is het altijd druk en constant, dat is een positieve ontwikkeling voor ons”.*

#### *Samenwerking tussen achterliggende stichtingen*

De samenwerking tussen de achterliggende stichtingen biedt meerdere voordelen:



- **Kennis en informatie delen**, gebruik maken voor elkaars expertise;
- **Praktische hulp**, zoals materialen delen. In het coördinatorenoverleg worden praktische zaken besproken en kunnen snel oplossingen gevonden worden;
- **Grote hulpvragen worden verdeeld**, als ze te groot of niet passend zijn voor één organisatie. De Hulplijn verdeelt dan de vraag over meerdere stichtingen;
- Het feit dat stichtingen samenwerken, betekent dat **complexere grotere vragen opgepakt worden**: *“Zo helpt de ene organisatie met verhuizen en zorgt de andere ervoor dat alle lampen geplaatst worden. Het is dus op een completere manier afgewerkt.”*

#### Zichtbaarheid

Sommige achterliggende stichtingen gaven aan dat deelname aan de Hulplijn hen ook zichtbaarheid biedt: *“De Hulplijn geeft ons ook meer bekendheid”*.

#### Eén systeem met overzicht van hulpvragen

De Hulplijn biedt één systeem waarin alle vragen binnenkomen, wat helpt om een goed overzicht te houden van alle vragen van de gemeente Dordrecht, die anders versplinterd zouden bij meerdere organisaties

#### Doorwerkingseffect: versterking van effecten voor vrijwilligers

De meerwaarde voor organisaties, komt ook terecht bij vrijwilligers. Vrijwilligers halen voldoening uit het leveren van

hulp aan anderen die echt nodig is. Er ontstaan connecties tussen vrijwilligers van verschillende stichtingen: *“Voor vrijwilligers is het ook leuk! Fijn om te zien dat de hulp echt helpt.” / “Je kunt ervoor zorgen dat ‘volledige’ hulp wordt geboden en niet slechts een deel. En dat is ook fijn voor vrijwilligers, want die zien de impact.”*

#### 4. Sociaal domein

Voor het sociaal domein zit de meerwaarde in het inzicht in en versterking van de sociale kaart. Ook fungeert Hulplijn Dordt als schakel tussen de nulde en eerste lijn.

#### Inzicht in en versterking van de sociale kaart

Geïnterviewden geven aan dat de Hulplijn een grote bijdrage heeft geleverd tegen de versnippering van het informele aanbod. Daarnaast hebben zorgverleners uit het sociaal domein veel kennis, maar kunnen bij de Hulplijn terecht voor een compleet en actueel inzicht over de sociale kaart, binnen en buiten Dordrecht: *“De Hulplijn is de schakelkast in de wolk [van het sociaal domein].” / “Via de Hulplijn kom ik weer bij andere organisaties terecht, zoals Geeft het Dordt.”*

Ook draagt de Hulplijn bij aan de versterking van de sociale basis, door netwerken met elkaar te verbinden. Bijvoorbeeld de verbinding tussen bewonersinitiatieven en achterliggende stichtingen. Zo worden informele netwerken ondersteund in de professionalisering. Waar het kerkelijke en seculiere netwerk nog weinig met elkaar samenwerkten, denken geïnterviewden



dat de aansluiting van Helpende Handen zal zorgen voor meer verbinding daartussen.

### *Verbinding tussen nulde en eerste lijn*

Hulplijn Dordt heeft een rol als schakel tussen bewonersinitiatieven en professionele hulp. Dat kan zijn in de vorm van preventie, overbrugging naar zorg, signalering en verwijzing.

Geïnterviewden zien dat met de inzet van vrijwillige hulp, **preventie** voor formele zorg plaatsvindt. Zo zegt een geïnterviewde: *“Doordat je dingen bundelt, kan het preventief en duurzaam blijven. Er wordt niet geschakeld naar formele hulp doordat informele hulp wordt ingezet.”* Dat komt onder meer door de informatie die bij door de Hulplijn verschaft wordt: *“Bij vragen noemen Ellens eerst buurthuizen.”*

Preventie voor formele zorg door informele zorg werkt volgens een geïnterviewde zo: *“Doordat je gebruik maakt van mensen die nabij staan, voelen mensen zich gezien en zijn niet gefocust op het probleem. Een praktisch klusje om je veilig te voelen in je eigen bestaan. Daarmee versterk je het gevoel van eigenwaarde. Fijn als het even overgenomen wordt, kunnen mensen daarna zelf weer.”*

Ook kan de Hulplijn een **overbrugging** zijn naar formele zorg: *“De rol van Hulplijn Dordt is laagdrempelig aansluiten en niet*

*meteen ‘een hulpverlener’. Vrijwilligers zijn vaak meer welkom bij kwetsbare mensen.”*

Ook kan Hulplijn Dordt fungeren als plek voor **signalering** en **verwijzing** voor vrijwilligers die bij hulpvragers thuis een problematische situatie zien. Zo wordt bijvoorbeeld de informatie centraal verzameld: *“Als het probleem niet kan worden opgelost met informele hulp, krijgen we deze informatie. Daarmee maakt de coördinator een mooie lijst.”* Hulplijn Dordt kan zo verbindingen leggen met bijvoorbeeld het sociaal wijkteam.

### *Doorwerkingseffect voor het Dordtse sociale domein*

Een geïnterviewde geeft aan dat de sociale cohesie wordt verbeterd doordat mensen meer vertrouwen krijgen in hun buurt. Hulplijn Dordt heeft een verbindende functie: *“Het feit dat je mensen in contact brengt met elkaar, waar mensen anders niet mee in contact komen. Je brengt jong en oud bij elkaar.”*



## Richting de toekomst

**Naast de impact voor de verschillende betrokkenen, noemen geïnterviewden uitdagingen, verbeterpunten en ontwikkelkansen voor de toekomst van Hulplijn Dordt. Onderstaand gaan we in op de verbeterpunten op de korte termijn en ontwikkelkansen op de lange termijn.**

### Verbeterpunten op de korte termijn

Op de korte termijn zien geïnterviewden verbeterpunten op het gebied van bereikbaarheid, bekendheid en zichtbaarheid van de Hulplijn, signalering en verwijzing, input voor beleid, betrokkenheid, kennisdeling en proces.

#### *Bereikbaarheid van de Hulplijn*

Hoewel de Hulplijn helpt een bredere groep mensen te bereiken en te helpen, is er nog steeds een groep mensen die niet via de Hulplijn wordt bereikt. Psychologische barrières verdwijnen niet en sommigen zijn zich niet bewust dat ze hulp mogen vragen. Zoals een van de geïnterviewden zegt: *“De Hulplijn is voor de actieve groep. Er zal altijd een groep mensen zijn die niet weten hoe ze om hulp moeten vragen – het kost moeite om hulp te vragen. De enige manier om ze te bereiken is door actief te zijn in de buurt, bijvoorbeeld via ontmoetingsplekken.”*

Een veelgenoemd verbeterpunt is de bereikbaarheid van de Hulplijn. Dat kan met name verbeteren door verruimde openingstijden (in de middag en op vrijdag), het openen van een fysiek loket of door gebruik te maken van verschillende kanalen zoals WhatsApp. Over de bereikbaarheid oppert een bewoner: *“Misschien is contact via WhatsApp informeler of persoonlijker. Voor de nieuwe generatie is mailen en telefoneren ouderwets.”*

#### *Bekendheid en zichtbaarheid van de Hulplijn*

Bijna alle geïnterviewden zijn het eens dat de bekendheid en zichtbaarheid van de Hulplijn vergroot kan worden, om daarmee voor meer mensen toegankelijk te worden: *“Mensen die wel hulp nodig hebben, maar geen weet hebben van de Hulplijn.”* Dat geldt niet alleen voor bewoners, maar ook voor professionele hulpvragers binnen maatschappelijke organisaties. Genoemde connecties daarvoor zijn woningcorporaties, huisartsen, fysiotherapeuten, tandartsen en thuiszorg. Zij kunnen mensen aan de hand van bijvoorbeeld flyers op de hoogte stellen en kunnen tevens ook signalerende rol vervullen. Geïnterviewden stippen het belang aan van herhaling en continue werken aan de bekendheid en zichtbaarheid, onder meer vanwege de hoge mate van personeelwisselingen.

#### *Signalering en verwijzing van de Hulplijn naar formele hulp*

De Hulplijn speelt een rol in preventie van en overbrugging naar formele hulp. Geïnterviewden geven aan dat Hulplijn Dordt een



actievere rol kan spelen bij het signaleren en doorverwijzen naar formele hulp. Een professional uit het sociaal domein vraagt zich af: *“Wat heeft Hulplijn Dordt nodig om doorverwijzingen te doen, bijvoorbeeld naar het sociaal wijkteam?”* Om dit te implementeren moet ervoor worden gezorgd dat de hulplijnmedewerkers de capaciteit hebben om deze functie te vervullen en dat het proces goed gedefinieerd en duidelijk is.

#### *Informatie als input voor beleid*

Hulplijn Dordt deelt waardevolle informatie over de binnengekomen en verdeelde hulpvragers, dat als input geldt voor beleidsmakers. Geïnterviewden zien daar kansen: *“Wij zien wat komt en wat speelt. Wij kunnen een signaleringsfunctie vervullen voor beleidsmakers.”* en *“Er moet aangesloten worden bij professionals, wat zij zien. Wat zijn trends? Waar moeten we op inspelen?”* Een voorbeeld is het zicht op wijken waarin opvallend weinig of veel vragen gesteld worden.

#### *Verminderde betrokkenheid en kennisdeling*

Doordat Hulplijn als schakel in het sociaal domein fungeert, vermindert de betrokkenheid en het gevoel van ‘elkaar kennen’ bij organisaties. Daardoor gaat bijvoorbeeld informatie over een hulpvraag verloren: *“Dan mis je informatie: hoe om te gaan met de hulpvrager? Bijvoorbeeld iemand die kundig overkomt, maar dat valt dan tegen.”* Het verminderde contact leidt tot verminderde kennisdeling, contact en verwachtings-

management op casusniveau en kennis over elkaars takenpakket.

#### *Procesmatige verbeterpunten*

- Bij sommige hulpvragen **duurt het lang** voor een match tot stand komt, zoals bij grote hulpvragen.
- Hulpvragers geven aan dat de **communicatie over de wachttijd** niet altijd goed gaat. Een hulpvrager zegt: *“Ik heb de vraag ingestuurd en niks meer gehoord. Dat duurde twee maanden en tussendoor kreeg ik geen bevestiging.”* Het gevolg hiervan beschrijft een bewoner: *“Er was onzekerheid: gaat het wel lukken? Hoe lang gaat het duren? Moet ik iets anders gaan regelen?”* Soms nemen hulpvragers zelf contact op, nadat ze geen update hebben gekregen.
- Andere punten die geïnterviewden noemen is het **verwachtingsmanagement onder vrijwilligers**: *“Verwacht niet te veel maar weet dat ze dankbaar zijn”.*
- Voor bewoners niet altijd duidelijk is dat de **rol van de Hulplijn** de matchmaking en niet de hulpverlening zelf, wat verwarrend kan werken.

#### **Ontwikkelkansen op de lange termijn**

Op de langere termijn zien geïnterviewden ontwikkelkansen op het gebied van de versterking van het netwerk, effectief groeien, verbreding van het aanbod en de balans tussen vraag en aanbod.



### *Versterking van het netwerk*

Veel geïnterviewden geven aan dat ze hopen dat meer organisaties zullen aansluiten bij Hulplijn Dordt. Daarmee worden vrijwilligersorganisaties en burgerinitiatieven bedoeld, maar ook externe organisaties.

Geïnterviewden geven aan dat **aansluiting van meer vrijwilligersorganisaties**, binnen en buiten Dordrecht, helpt de versnippering verder tegen te gaan. Voorbeelden die genoemd worden zijn Humanitas (o.a. taalondersteuning, financiële hulp), Schuldhulpmaatje, Stoof en Wijk voor Wijk, maar ook organisaties zijn die een kleine vergoeding vragen voor klussen. Daarbij is het belangrijk om gezamenlijk te besluiten over: wie moeten aansluiten en hoe blijf je effectief?

Specifiek wordt de **samenwerking tussen kerkelijke en seculiere netwerken** genoemd, omdat initiatieven vanuit beide achtergronden nog onvoldoende samenwerken. Zo geeft een geïnterviewde aan: *“Het imago van Hulplijn Dordt is vooral kerkelijk. Voor de ontwikkeling is het nuttig om meer neutraal te zijn - samen wordt je sterker.”*

Over de **aansluiting bij burgerinitiatieven** zegt een professional uit het sociaal domein: *“Het is krachtig als ze aansluiten bij wijkinitiatieven. Je moet oren en ogen in de wijk hebben. Om aan te kunnen sluiten bij de behoeften.”*

Geïnterviewden zijn het eens dat er op buurtniveau veel gebeurt in Dordrecht, bijvoorbeeld op het gebied van maatjescontact.

Als laatste wordt de **samenwerking met externe organisaties** genoemd. Hulplijn Dordt vertelt daarover dat aan de start van Hulplijn Dordt in 2020 een samenwerkingsconvenant ondertekend werd met 60 partners. Vanwege het einde van de coronamaatregelen zijn nog enkele partijen daarvan relevant, bijvoorbeeld doordat beide partijen elkaar van hulpvragers en hulpbie- ders voorzien. Hulplijn Dordt is zoekende naar goede samenwerkingsvormen voor de relevante partners uit het convenant.

Ook wil Hulplijn Dordt meer partijen aan laten sluiten (in het locatiedashboard) met een signalerende functie, zoals woningbouwverenigingen, wijkverpleging en het sociaal wijkteam – deze partijen kunnen zowel hulpvragers als samenwerkingspartijen zijn.

Geïnterviewden noemen dezelfde partijen. Zo beschrijft iemand: *“Misschien kunnen ze explicieter werken met de ouderenzorg-instellingen. Bijvoorbeeld in de beginfase van dementie als het gezin een beetje piekert – zo kan de ouderenzorg de-escaleren en een verbeterde verbinding met informele hulp ontstaan.”* Anderen noemen de woningcorporaties als samenwerkingspartner, om zo lijnen te verkorten en om de naamsbekendheid van Hulplijn Dordt te vergroten.

Sommige professionals botsen tegen de gemeentegrenzen aan en hopen dat Hulplijn Dordt zal groeien naar Hulplijn Drechtsteden.



### *Effectief groeien*

Betrokken vragen zich af hoe groot of professioneel de Hulplijn kan worden zonder effectiviteit te verliezen. *“Om de informele hulp effectief te maken, moet je deze professioneel laten functioneren. Maar hoe ver ga je met professionaliteit? Wij denken ook: ze kunnen het zelf doen binnen de sociale basis en hun netwerk.”* Zo wordt ook aangegeven dat het initiatief juist vanwege de kleinschaligheid effectief kan opereren.

Er bestaat een gemis voor structurele financiering om de capaciteit uit te bereiden en voor de lange termijn plannen te kunnen maken, organisaties te laten aansluiten en het aanbod te verbreden. Zo geeft een zorgverlener aan: *“Om het werk met deze intensiteit te blijven doen, moet er meer tijd zijn.”* Daarbij merken geïnterviewden op dat er sprake is van concurrentie van Hulplijn Dordt met zowel partijen die afhankelijk zijn van dezelfde financiering, als partijen die inhoudelijk een gelijksoortige platform voor vrijwillige inzet aanbieden.

### *Verbreding van het aanbod*

Met betrekking tot het aanbod valt op dat er uitdagingen en kansen liggen. Zo valt op dat **maatjesvragen** niet altijd een antwoord of match krijgen, bijvoorbeeld mensen die zich eenzaam voelen en op zoek zijn naar contact met mensen uit hun buurt. Hulplijn Dordt geeft aan op zoek te zijn naar oplossingen, bijvoorbeeld een poule op buurtniveau. Ook bij **grote vragen**, waar een groep voor nodig is, duurt een match vaak lang of komt helemaal niet. **Hulp bij administratie** en

**financiële ondersteuning** worden tevens genoemd als ondersteuning waar vraag naar is.

Twee hulpvragers uit het zorgdomein noemen een verbreding op het gebied van **vrijwillige verzorging** als optie om de druk op mantelzorgers te kunnen verminderen. Dat zou gaan om incidentele verzorging in plaats van respijtzorg of de geplande momenten van de thuiszorg. Verzorging kan dan gaan over mensen naar het toilet helpen of steunkousen aantrekken.

### *De balans tussen vraag en aanbod*

Geïnterviewden voorzien met de groeiende bekendheid van de Hulplijn ook een groeiende vraag. Vraag en aanbod moeten gelijkwaardig groeien om de hulpvraag aan te blijven kunnen. Geïnterviewden benoemen extra middelen en financiering ter ondersteuning van vrijwilligersorganisaties als manieren waarop de poule aan vrijwilligers kan groeien. Met een grotere poule stijgt ook het slagingspercentage en de snelheid waarmee een match gemaakt kan worden. Daarnaast noemen betrokkenen het belang van bewustwording in het sociaal domein van de rol van informele ondersteuning bij het voorkómen van formele zorg.



## Bijlage: methodiek

**Huidig onderzoek heeft plaatsgevonden in de maanden juni tot en met september 2023. In deze bijlage zetten we de onderzoeksstappen uiteen, beschrijven de gebruikte methodiek en noemen beperkingen bij het onderzoek.**

We hebben de impactmeting in vier uitgevoerd:

- **Fase 1:** Start van het onderzoek, bestaande uit een start-overleg en literatuuronderzoek;
- **Fase 2:** Dataverzameling onder directe betrokkenen, met interviews met achterliggende stichtingen en hulpvragers;
- **Fase 3:** Inzicht in de impact van Hulplijn Dordt, door interviews met het Dordtse sociaal domein;
- **Fase 4:** Analyse en rapportage.

### Literatuuronderzoek

In het literatuuronderzoek hebben we kwalitatieve en kwantitatieve informatie verzameld over de achtergrond, werking en resultaten van Hulplijn Dordt. We hebben gebruik gemaakt van de volgende bronnen:

- Locatiedashboards van 2021, 2022 en 2023;
- Jaarverslagen Hulplijn Dordt 2021 en 2022;
- Subsidieaanvraag Hulplijn Dordt 2023;
- En aanvullende informatie van de netwerkcoördinator van Hulplijn Dordt.

### Interviews

In totaal hebben we 17 interviews uitgevoerd met de verschillende groepen stakeholders.

In de **tweede onderzoeksfase** zijn we in gesprek gegaan met de vier achterliggende stichtingen van Hulplijn Dordt en met hulpvragers, zowel met bewoners als professionele hulpverleners. We hebben gesproken met vier bewoners, één vrijwilliger en vijf professionele hulpvragers.

In de **derde onderzoeksfase** hebben we een verdiepingsslag gemaakt op de verzamelde informatie en gesproken met gemeente Dordrecht en drie professionals uit het sociaal domein: het sociaal wijkteam en sociaal makelaars. Ook hebben we een verdiepend interview gehouden met de coördinator van Hulplijn Dordt.

### Beperkingen bij het onderzoek

Bij huidig onderzoek hebben de volgende beperkingen een rol gespeeld:

- Omdat de effecten en toegevoegde waarde van Hulplijn Dordt versus informele hulp nauw verweven zijn, is het soms lastig gebleken om deze effecten uit elkaar te trekken en los van elkaar te beschrijven. Om die reden kan er in het rapport soms overlap zitten tussenbeide.





- De geïnterviewden zijn geselecteerd door de Hulplijn en zijn daarom mogelijk overwegend positiever over de Hulplijn dan de volledige groep betrokkenen. Dat kan ook komen doordat mensen die succeservaringen opdoen, sneller bereid zijn hun ervaringen te delen in een interview.
- De steekproef van geïnterviewden is niet representatief voor de groepen betrokkenen bij Hulplijn Dordt. We hebben bijvoorbeeld niet gesproken met familie, vrienden of buren die hulpvragen hebben ingediend voor hun naasten.

