Stichting Hulplijn Dordt

Meerjarenplan 2026-2028

Basisgegevens

Naam initiatief	Hulplijn Dordt
Periode	2026-2028
Jaarbudget	
Gevraagde bijdrage	

Organisatiegegevens

Naam organisatie	Stichting Hulplijn Dordt
KvK nummer	80779662
Postadres	Abeelstraat 72, 3329 AE Dordrecht
Telefoonnummer	078-2001079
E-mail	info@hulplijndordt.nl
Website	www.hulplijndordt.nl

Voorzitter Hulplijn Dordt

Naam	Erwin Belder
Functie	Voorzitter Hulplijn Dordt
Telefoonnummer	06-29010593
E-mail	erwin.belder@chello.nl

Contactpersoon Hulplijn Dordt

Naam	Ellen van Dorp
Functie	Coördinator Hulplijn Dordt
Telefoonnummer	06-83601399
E-mail	e.vandorp@hulplijndordt.nl

1 Over Stichting Hulplijn Dordt

1.1 Doel, visie en missie

De stichting Hulplijn Dordt heeft als doel om Dordtse individuen, huishoudens en groepen met een hulpvraag eenvoudig en snel in contact te brengen met de meest geschikte formele of informele hulpverlener of hulporganisatie.

Visie:
De stichting Hulplijn Dordt heeft als visie een Dordtse samenleving waar voor iedereen plaats is; waar iedereen tot bloei kan komen en haar/zijn talenten kan inzetten. We streven naar een inclusieve samenleving zonder uitsluiting van mensen.

Missie:
De stichting tracht haar doel te bereiken door het creëren en efficiënt beheren van één makkelijk te vinden loket, waar informele hulpvragen kunnen worden ingediend en van waaruit deze worden doorverwezen.

1.2 Organisatiestructuur

De stichting Hulplijn Dordt is bij notariële akte opgericht door drie stichtingen, te weten:

- Stichting Present Dordrecht
- Stichting Netwerk Dordtse Helden
- Stichting Samen Dordt – kernteam HipHelpt Dordt

De stichting heeft ten minste drie bestuurders, waarbij elke stichting een lid heeft afgevaardigd om zitting te nemen in het bestuur van Stichting Hulplijn Dordt.

De huidige bestuursleden zijn:

- Dhr. E. Belder, voorzitter (namens stichting Samen Dordt – kernteam HipHelpt Dordt)
- Dhr. T.C. Goldschmeding, secretaris (namens stichting Present Dordrecht)
- Dhr. J. Hobbel, penningmeester (namens stichting Netwerk Dordtse Helden)

2 Aanleiding

De stichting Hulplijn Dordt bestaat nu vier jaar. De Hulplijn is gestart met als doel Dordtse individuen, huishoudens en groepen met een hulpvraag eenvoudig en snel in contact te brengen met de meest geschikte formele of informele hulpverlener of hulporganisatie. We willen het centrale loket zijn voor hulpvragen van Dordtenaren die niet door het formele sociale domein worden afgevangen en zorgen dat hulpvraag snel en direct bij de juiste hulpbieder belandt. Tot nu toe behandelt de Hulplijn vragen op het terrein van sociale hulp, praktische hulp en vervoershulp. In de loop van 2025 wordt dit uitgebreid met hulp bij geldzaken.

In 2023 werd een onafhankelijke impactmeting uitgevoerd om te onderzoeken in hoeverre de Hulplijn ervoor zorgt dat hulpvragers makkelijker en eerder passende hulp vinden en welke meerwaarde dit heeft voor de maatschappelijke partners. De resultaten van het onderzoek waren positief. Volgens de onderzoekers draagt de Hulplijn bij aan een betere match tussen hulpvrager en hulpbieder, dankzij de effectieve samenwerking, korte communicatielijnen en het makkelijke

systeem. Ook biedt De Hulplijn volgens het onderzoek inzicht in en versterking van de sociale kaart van Dordrecht, helpt ze tegen de versnippering van het informele aanbod en draagt ze bij aan de verbinding tussen bewonersinitiatieven en professionele hulp.
De onderzoekers adviseren de bereikbaarheid, bekendheid en zichtbaarheid van de Hulplijn te verbeteren. Ook is het belangrijk dat het aanbod van hulp meegroeit met de stijgende vraag.

2.1 Wat is het probleem?

Telkens opnieuw wordt duidelijk dat het voor bewoners en hulpverleners (formeel en informeel) lastig is grip te krijgen op de sociale kaart. Waar moet je nu voor wat terecht? Vaak wordt gevraagd om het nu eens helder op papier te zetten, maar dat blijkt niet gemakkelijk. Het aanbod is zeer versnipperd en om te weten waar je het best terecht kunt, is meer kennis van de organisaties nodig dan je in een paar regels op papier kunt zetten. Ook de gemeente en fondsen hebben te maken met een versnipperd veld, waardoor de effectiviteit van de ingezette middelen niet altijd duidelijk wordt. Het kan zijn dat er dubbelingen plaatsvinden of sommige hulpvragen blijven juist onbeantwoord, omdat de benodigde hulp onvoldoende beschikbaar is.

In 2024 is de Hulplijn achter de schermen overgeschakeld op de toepassing HelpSamen. Via deze toepassing is het in theorie mogelijk de volledige sociale kaart voor bewoners en hulpverleners te ontsluiten via het hulpvragenformulier. Eenvoudige vragen kunnen direct doorgezet worden naar de meest passende organisatie, voor lastiger vragen kan een van de medewerkers van de Hulplijn ingezet worden. Alle binnengekomen hulpvragen kunnen worden gemonitord en de op deze wijze verzamelde data kan worden benut om de aanpak van armoede en schulden, zorg en welzijn gericht te verbeteren. De komende drie jaar willen we hierin belangrijke stappen zetten, onder andere waar het gaat om de aansluiting op het zorgdomein.

3 Wat willen we bereiken?

Met de Hulplijn willen we de toegang tot informele hulp beter ontsluiten, zowel voor bewoners als voor professionals, en op die manier zorgen dat mensen sneller passende hulp ontvangen. In de komende jaren willen we het aanbod dat via het hulpvragenformulier beschikbaar is nog verder verbreden. Naast hulp bij geldzaken, praktische en sociale hulp, hopen we ook andere vormen van hulp en ondersteuning direct te kunnen ontsluiten, denk aan voedselhulp, huisraad- of kledinghulp. Ook willen we de mogelijkheid verder verkennen om formele hulp op het hulplijnplatform aan te haken, met name daar waar intensievere samenwerking met het informele domein gewenst is. Op die manier kan voorkomen worden dat hulpvragers telkens opnieuw hulp moeten vragen / hun verhaal moeten doen, en verlaag je de drempel om daadwerkelijk de hulp te vinden die nodig is.

Idealiter kun je met elke hulpvraag bij de Hulplijn terecht. De Hulplijn zal niet elke vraag zelf kunnen beantwoorden of in alle situaties hulp kunnen bieden, maar weet wel bij wie je voor een antwoord of hulp kunt aankloppen. Om die reden streven we ernaar nauwe contacten te onderhouden met een breed scala aan maatschappelijke partners, zodat we goed op de hoogte zijn waar je voor welke hulp terecht kunt. Hoe meer organisaties daadwerkelijk aangesloten zijn, hoe meer hulpvragen we direct kunnen doorzetten, maar ook in andere gevallen willen we bewoners helpen de juiste hulp te vinden.

Organisaties die een hulpvraag hebben aangenomen en signaleren dat er meer of andere hulp nodig is, kunnen dit direct via het hulplijnplatform aangeven, zodat de medewerkers van de Hulplijn hierop actie kunnen ondernemen.

3.1 Doelgroep

De Hulplijn richt zich op het regelen van passende hulp voor inwoners die onvoldoende financiën of netwerk hebben om zelf hulp te regelen. De primaire doelgroep zijn daarmee de hulpvragers. Tegelijkertijd helpt het hulplijnplatform mensen die vanuit een formele of informele rol op zoek zijn hulp voor een bewoner/patiënt/cliënt, sneller en eenvoudiger passende hulp te vinden. Tenslotte faciliteert de Hulplijn organisaties die hulp bieden, door de toegankelijkheid van hun aanbod te verbeteren en het makkelijker te maken hulpvragen die niet opgepakt kunnen worden, door te zetten naar een van de partnerorganisaties. De inzet van Hulplijn is dus niet alleen op hulpvragers gericht, maar ook op hulpzoekers en hulpbieders.

3.2 Wat is het beoogde resultaat?

In de komende drie jaar hopen we de volgende resultaten te bereiken:

A. Uitbreiden van het hulpaanbod dat direct beschikbaar is via het hulpvragenformulier
B. Groei van het aantal hulpvragen dat via de Hulplijn wordt gematcht (in het bijzonder vragen op het gebied van hulp bij geldzaken)
C. De Hulplijn blijft telefonisch goed bereikbaar, menselijk contact is cruciaal
D. Verbeteren van de samenwerking tussen de deelnemende organisaties (formeel en informeel).
E. Vrijwilligers en professionals van (inloop)spreekuren maken vaker gebruik van het hulplijnformulier om hulp in te schakelen

3.3 Monitoring resultaten

De Hulplijn gebruikt de volgende indicatoren om het beoogde resultaat te kunnen monitoren:

		2026	2027	2028
1a	Totaal aantal hulpvragen	1000	1500	2000
1b	Waarvan financiële hulpvragen	50	100	150
2	Totaal aantal informatievragen	400	500	600
3	Deelnemende hulporganisaties	15	20	25
4	Organisaties die hulpvragen aanmelden	20	30	40
5	Betaalde hulplijnmedewerkers (fte)	1	1,1	1,2

Ad 1. In 2024 behandelde de Hulplijn 672 hulpvragen. Met de uitbreiding van het hulpaanbod zal dit jaarlijks toenemen, maar met hoeveel is nog redelijk koffiedik kijken. Het is ook nog lastig om in te schatten hoe vaak er via de Hulplijn hulp bij geldzaken gaat worden gevraagd. De ervaring leert dat het tijd kost voordat mensen de weg weten te vinden, dus we hebben het voorzichting ingeschat op één vraag per week.

Ad 2. In heel 2024 behandelde de Hulplijn 181 informatievragen. Half 2025 staat de teller al op 344. Veel mensen hebben gebeld met vragen over AutoMaatje. Het kan zijn dat de verbreding van het hulpaanbod telkens tot een nieuwe stroom vragen leidt.

Ad 3. In 2024 waren er 4 achterliggende initiatieven. In 2025 is de uitbreiding ingezet en we verwachten in 2026 in ieder geval 15 hulpinitiatieven aangesloten te hebben. In de jaren

daarna hebben we een voorzichtige schatting gemaakt, ook omdat het aansluiten van organisaties die goederen leveren in plaats van diensten wellicht wat extra tijd gaat kosten.

Ad 4. Dit zijn organisatie die regelmatig hulpvragen aanmelden, zoals de sociaal makelaars, het Leger des Heils, Aafje etcetera. We verwachten dat met nieuwe partners als de financieel spreekuren en Drechtdokters dit aantal snel kan toenemen.

Ad 5. In 2024 was er 24 uur per week inzet van hulplijnmedewerkers, in 2025 is dit gegroeid (ivm AutoMaatje) naar 28 uur. We verwachten dat met het aansluiten van (veel) nieuwe organisaties, extra inzet nodig zal zijn, om in de pas te blijven met het groeiend aantal informatievragen en telefonische vragen, de monitoring van de hulpvragen en het onderhouden van contacten met de deelnemende organisaties.

4 Waar moeten we rekening mee houden?

4.1 Scope

Mensen kunnen met allerlei vragen bij de Hulplijn terecht, maar we moeten niet de verwachting wekken ook op alle vragen een antwoord te hebben. Wel kunnen we ons netwerk inzetten om te zorgen dat mensen het juiste antwoord of de juiste hulp krijgen. Belangrijk daarbij is dat we zoveel mogelijk de vraag doorzetten in plaats van de hulpvrager doorverwijzen.
Vragen naar de achterliggende informele stichtingen zetten we alleen door als het gaat om mensen die redelijkerwijs geen mogelijkheden hebben om zelf hulp te regelen (door gebrek aan financiën of netwerk) en (nog) geen aanspraak kunnen maken op formele hulp (overbruggingszorg).

4.2 Kwetsbaarheden

Het succes van de Hulplijn wordt mede bepaald door het succes van de achterliggende organisaties. Slagen organisaties er niet in om (tijdig) de gewenste hulp te realiseren, dan verliezen bewoners en hulpverleners gemakkelijk het vertrouwen in de Hulplijn als geheel. Ook binnen de achterliggende organisaties kan de steun afnemen, bijvoorbeeld omdat medewerkers het maar lastig vinden om met een nieuw systeem te werken of omdat het aantal binnenkomende hulpvragen tegenvalt. Om deze kwetsbaarheden het hoofd te bieden is goede communicatie en verwachtingsmanagement cruciaal. Ook de capaciteit van de Hulplijn blijft een onzekere factor. We verwachten dat een groot deel van de hulpvragen digitaal gematcht kan worden, zonder tussenkomst van een medewerker. Maar het kan zijn dat veel mensen toch blijven kiezen voor het telefonisch doorgeven van een hulpvraag. En bij de start van AutoMaatje was er bijvoorbeeld een onvoorzien grote stijging in het aantal informatievragen te zien. Om de telefonische bereikbaarheid te kunnen blijven garanderen, zou daarom in de komende jaren een nog grotere uitbreiding van het aantal fte noodzakelijk kunnen blijken.

4.3 Afhankelijkheden

Er is een continue spanningsveld tussen de binnenkomende hulpvragen en het daadwerkelijk beschikbare hulpaanbod. De Hulplijn is voor het hulpaanbod afhankelijk van de deelnemende organisaties. We proberen de promotie van de Hulplijn af te stemmen op het beschikbare aanbod, maar dit blijft een lastige balans. Komen er te weinig hulpvragen binnen, dan haken hulpbieders af, komen er te veel, dan verliezen hulpvragers en hulpzoekers het vertrouwen.
Ook de financiering van de Hulplijn is een blijvende uitdaging. We bieden onze diensten kosteloos aan aan onze gebruikers, om de drempel zo laag mogelijk te houden en het hulpaanbod zo breed

mogelijk. Alle deelnemende organisaties zijn non-profit en we willen hen niet met aanvullende kosten belasten om te voorkomen dat dat een drempel wordt voor de samenwerking. Dat betekent dat de financiering elders gevonden moet worden. In de afgelopen jaren is de Hulplijn volledig gefinancierd vanuit gemeentelijke subsidie. Het is onzeker of dit in de toekomst het geval zal kunnen blijven.

5 Hoe gaan we het aanpakken?

5.1 Werkwijze Hulplijn Dordt

De Hulplijn is bedoeld als ondersteuning voor Dordtenaren met een hulpvraag die ze zelf niet opgelost krijgen. We moedigen mensen in eerste instantie aan om via hun eigen sociaal netwerk en met eigen financiële middelen hulp in te schakelen. Hiermee bevorderen we de zelf- en samenredzaamheid. Zijn het eigen sociaal netwerk en de financiële middelen van de hulpvrager niet toereikend, dan neemt de hulplijn de hulpvraag in behandeling.

Aanmelden van vragen

Hulpvragen kunnen worden aangemeld via het hulpvraagformulier op hulplijndordt.nl. Bewoners kunnen dit zelf doen of er kan namens hen een vraag worden aangemeld, bijvoorbeeld door een hulpverlener of medewerker van een inloopspreekuur. Als er telefonisch vragen worden aangemeld, vult de hulplijnmedewerker namens de hulpvrager het formulier in.

In het formulier wordt de bewoner eerst gevraagd te bevestigen dat deze over ontoereikend netwerk en financiële middelen beschikt. Daarna kan de bewoner een hulpcategorie kiezen die het best bij de vraag past. Bij elke categorie worden een aantal specifieke vervolgvragen gesteld en ook wordt de bewoner gevraagd een toelichting te geven op waarom de hulp nodig is. De ingegeven informatie wordt via AI omgevormd tot een wervende tekst. Deze tekst is de hulpvraag die organisaties/hulpbieders in eerste instantie geanonimiseerd doorgestuurd krijgen. Het is belangrijk dat deze tekst de hulpvraag zo goed mogelijk beschrijft en dat er geen (persoonlijke) informatie in staat waarvan de bewoner niet wil dat deze gedeeld wordt. De indiener van de hulpvraag kan kiezen uit drie voorgestelde teksten en kan deze tekst ook handmatig aanpassen. Is de bewoner tevreden over de tekst, dan kan deze worden verzonden. De bewoner kan zelf kiezen welke passende hulporganisatie de vraag doorgestuurd krijgt of kan de keuze overlaten aan een hulplijnmedewerker.

De bewoner en/of de hulpverlener die de vraag heeft ingediend worden per mail op de hoogte gehouden van de verdere afhandeling van de hulpvraag. Het kan zijn dat de gekozen hulporganisatie de vraag niet kan oppakken, in dat geval neemt een medewerker van de Hulplijn telefonisch contact op om de verdere mogelijkheden te bespreken. Ook als er nog onduidelijkheden in de aanvraag zijn, kan er vanuit de Hulplijn na-gebeld worden. Pas als een hulporganisatie de hulpvraag definitief accepteert worden de contactgegevens van de hulpvrager doorgegeven. Vanaf dat moment verloopt het contact rechtstreeks met de hulporganisatie.

Ontvangen van vragen

De hulporganisatie krijgt de hulpvragen in eerste instantie geanonimiseerd binnen via het opgegeven mailadres. De organisatie kan de hulpvraag accepteren of afwijzen via een knop in het mailbericht. Wordt de hulpvraag geaccepteerd, dan worden de contactgegevens van de hulpvrager doorgezet en

pakt de hulporganisatie de afhandeling over. Bij een afwijzing wordt de hulpvraag teruggelegd bij de Hulplijn en neemt een medewerker contact op met de hulpvrager om alternatieven te bespreken.

Alle hulpvragen die voor een organisatie binnenkomen worden overzichtelijk gepresenteerd in het account van de desbetreffende organisatie binnen het hulplijnportaal. Door hierop in te loggen kan de organisatie eenvoudig rapporteren over de voortgang en afhandeling van de hulpvraag. Blijkt het bijvoorbeeld toch niet mogelijk de vraag op te pakken, omdat deze bij nader inzien niet geheel passend is of omdat er geen capaciteit is, dan kan hiervan melding worden gedaan en zoekt de hulplijnmedewerker in overleg met de hulpvrager naar een andere oplossing. De vraag kan via de Hulplijn eenvoudig worden doorgezet naar een andere organisatie, die wel capaciteit heeft, of worden opgesplitst zodat meerdere organisaties een deel oppakken. Ook als bij het uitvoeren van de hulpvraag duidelijk wordt dat er extra of andere hulp nodig is, kan dit via het hulplijnportaal worden doorgegeven en pakt een hulplijnmedewerker dit op. De medewerkers van de Hulplijn houden via het algemene dashboard overzicht op wie welke hulpvragen in behandeling heeft en wat de status van de hulpvraag is (voorgelegd/geaccepteerd/afgerond).

Inloggen in het systeem maakt de communicatie met de Hulplijnmedewerkers eenvoudiger en overzichtelijker, maar is niet noodzakelijk. Het is ook mogelijk alleen via de mail hulpvragen te ontvangen en wel of niet te accepteren en zonodig telefonisch terug te koppelen.

ICT-gebruik
De Hulplijn maakt gebruik van de ICT-toepassing HelpSamen, ontwikkeld door Hulpverbinders, een onderneming die is voortgekomen uit de landelijke organisaties HipHelpt en Schuldhulpmaatje.
De toepassing HelpSamen omvat naast het formulier en database voor uitwisseling van hulpvragen (het burgerportaal) ook de mogelijkheid voor inloopregistratie. Hiermee kan eenvoudig een registratie worden bijgehouden door vrijwilligers van inloopspreekuren, die voldoet aan de AVG en de subsidievereisten van de gemeente Dordrecht, en kunnen ook direct hulpvragen worden ingediend en gevolgd. Organisaties in Dordrecht kunnen vooralsnog kosteloos gebruikmaken van deze software.
Alle toepassingen van Hulpverbinders voldoen aan de wettelijke eisen rond de bescherming van persoonsgegevens. Er wordt niet meer data opgeslagen dan toegestaan. Alle data wordt bewaard op een dedicated server, die conform de laatste inzichten is beveiligd.

5.2 Organisatie

De stichting Hulplijn Dordt is verantwoordelijk voor de uitvoering van de Hulplijn. Er zijn op dit moment twee medewerkers in dienst (totaal 0,78 fte), die verantwoordelijk zijn voor de telefonische bereikbaarheid, het uitvragen en doorzetten van hulpvragen en het geven van informatie, het voeren van de administratie en het onderhouden van contacten met de achterliggende stichtingen en andere relevante maatschappelijke partners. Om de continuïteit van de Hulplijn te kunnen waarborgen bij een groeiende vraag, willen we dit uitbreiden naar 1 fte vanaf 2026.

Het bestuur en de medewerkers van de Hulplijn worden op strategisch en tactisch niveau ondersteund door een netwerkcoördinator. De netwerkcoördinator heeft een belangrijke rol in de uitbreiding van het hulpaanbod en het aansluiten van nieuwe partners. De komende periode, waarin we een sterke groei van het aantal organisaties nastreven, zullen extra uren nodig zijn.

Het onderdeel inloopregistratie, waarvan de (informele) inloopspreekuren gebruik kunnen maken om veilig data te verzamelen en door te zetten, wordt uitgevoerd in nauwe samenwerking met de Alliantie Dordrecht. Specifiek voor de opzet van dit project verwachten we een aantal extra uren inzet van de coördinator Alliantie Dordrecht nodig te hebben.

Voor de technische ondersteuning van de Hulplijn is de organisatie Hulpverbinders verantwoordelijk. We betalen hiervoor een jaarlijkse bijdrage, mede afhankelijk van het aantal gebruikers van de inloopregistratie.

5.3 Samenwerking

De Hulplijn vormt een belangrijke schakel in de samenwerking tussen hulpbiedende organisaties. Niet alleen omdat het op uitvoerend niveau makkelijker wordt hulpvragen die niet direct passend voor de eigen organisatie zijn door te zetten of gezamenlijk op te pakken, maar ook op tactisch niveau. Organisaties leren elkaar beter kennen, zien waar er dubbelingen zijn of juist gaten vallen en kunnen tot gerichte afspraken komen om het hulpaanbod beter op elkaar te laten aansluiten.

Er zijn verschillende niveaus waarop een hulpbieders kunnen samenwerken met de Hulplijn:

a. Informele samenwerking, waarbij de Hulplijn incidenteel vragen aan de organisatie doorverwijst die niet opgepakt kunnen worden door een van de samenwerkingspartners.
b. Formele samenwerking waarbij (een deel van) het hulpaanbod van de organisatie opgenomen wordt in het hulpvragenformulier, de organisatie toegang krijgt tot de hulplijnportal en indien gewenst gebruik kan maken van de inloopregistratie.
c. Toetreding tot het bestuur van de Hulplijn (eigenaarschap).

Een belangrijke stap die we in 2026 en verder willen gaan zetten is de verbinding met het zorgdomein. Via het programma Boards, dat door diverse zorgaanbieders in Dordrecht wordt gebruikt, wordt het mogelijk direct de medewerkers van de Hulplijn uit te nodigen in het board van een patiënt, zodat de hulpvraag via de HelpSamen toepassing kan worden uitgezet in het informele domein en er ook terugkoppeling plaatsvindt richting de zorgverlener. We doen dit in nauwe samenwerking met de sociaal makelaars van Dordrecht Sociaal, vanuit het programma Sociaal Recept.

Een actueel overzicht van de deelnemers aan het platform Hulplijn Dordt is te vinden op de site.

Samenwerking met hulpzoekers

In het informele domein zijn er vele verschillende hulpinitiatieven. Dat leidt tot versnippering en zorgt ervoor dat hulpzoekers de weg kwijtraken. Tegelijkertijd is het juist de kracht van het informele initiatief dat het kleinschalig, dichtbij mensen en vanuit een sterke eigen passie is opgezet. De samenwerking in de Hulplijn zorgt ervoor dat die eigen informele identiteit en kracht gewaarborgd blijft, terwijl het hulpaanbod overzichtelijk kan worden gebundeld. Op die manier wordt het informele domein een veel aantrekkelijker samenwerkingspartner voor formele organisaties. Hulpvragen kunnen op één plek in het informele domein worden uitgezet, worden professioneel gemonitord en de hulpzoeker ontvangt desgewenst terugkoppeling op de diverse stappen in het traject: aan welke organisaties is de vraag aangeboden, welke organisatie gaat ermee aan de slag, is het daadwerkelijk tot een match met een vrijwilliger gekomen, is de hulpvraag naar tevredenheid uitgevoerd en is er eventueel aanvullende hulp nodig. In 2026 en verder hopen we het aantal hulpzoekers dat de Hulplijn weet te vinden te vergroten, onder andere door het mogelijk te maken

hulpvragen door te zetten via het zorgplatform Boards onder regie van de sociaal makelaars. In samenwerking met Drechtdokters wordt hiertoe een informatiecampagne voorbereid.

Vraagverlegenheid
Een belangrijke meerwaarde van de samenwerking vormt het overwinnen van zogenaamde 'vraagverlegenheid'. Uit diverse analyses blijkt dat duizenden mensen in Dordrecht een sociaal netwerk missen en ook niet over voldoende financiën beschikken voor de dagelijkse uitgaven. Toch meldt een groot gedeelte van deze groep zich niet aan om bijvoorbeeld hulp bij geldzaken te ontvangen. Vaak zijn deze mensen echter wel ergens in beeld, bij een zorgverlener, een maatschappelijke vindplaats of misschien bij een organisatie die praktische hulp biedt. De samenwerking binnen de Hulplijn van zowel hulpbieders als hulpzoekers kan de stap naar hulp vergemakkelijken, bijvoorbeeld doordat er eenvoudig een vervolgvraag kan worden gesteld na een eerste contact. Het komt regelmatig voor dat vrijwilligers die praktische hulp bieden, de schroom bij hulpvragers kunnen verminderen om ook andere vormen van hulp te accepteren.

6. Wat gaat het kosten?

6.1 Projectbegroting

Voor de Hulplijn Dordt is de volgende meerjarenbegroting opgesteld:

			2026		2027		2028
	Bestedingen						
1	Personele inzet	€	87.750	€	92.137	€	96.744
2	ICT	€	28.526	€	29.382	€	30.263
3	Algemene kosten	€	8.626	€	8.885	€	9.151
	Totaal lasten	**€**	**124.902**	**€**	**130.404**	**€**	**136.159**

Voor een detailbegroting verwijzen wij naar de bijlage.

Ad

1. De personele inzet bestaat uit de salariskosten van de Hulplijnmedewerkers (1fte, schaal 8 CAO Sociaal Werk) en de kosten voor inhuur van de Netwerkcoördinator vanuit Samen Dordt (4 uur per week) en Coördinatie Alliantie (tbv inloopregistratie á 2 uur per week).
2. ICT: Dit betreft de jaarlijkse kosten van het HelpSamen burgerportaal, de inloopregistratie en de website Hulplijndordt.nl. De inloopregistratie is in beginsel niet noodzakelijk voor het functioneren van de Hulplijn. Als we onvoldoende fondsen weten te werven, vervalt deze.
3. Activiteiten: Stelpost tbv kosten van activiteiten (huur ruimte, maaltijden etc)
4. Algemene projectkosten: stelpost ten behoeve van oa huisvesting, telefonie, promotiekosten en administratie.

6.2 Dekkingsplan

Ter dekking van de projectuitgaven is het volgende meerjarenplan opgesteld:

			2026
	Opbrengsten		
A1	Financiering vanuit fondsen	€	30.000
A2	Subsidie gemeente Dordrecht	€	79.999
A3	Samen Dordt (tbv AutoMaatje)	€	13.520
A4	Bijdrage bedrijven/particulieren	€	1.000
A5	Reserveringen	€	383
	Totaal baten	**€**	**124.902**

Ad

A1. We hopen verschillende vermogensfondsen aan te schrijven voor een bijdrage aan De Hulplijn.

A2. Afgelopen jaren hebben we van de gemeente een structurele subsidie ontvangen voor de Hulplijn. Voor 2025 was dit een bedrag van €46.791. In 2026 wordt dit aangevuld met een incidentele subsidie vanuit het programma armoede en schulden, met name om de uitbreiding van de Hulplijn met organisaties die hulp bij geldzaken bieden te realiseren.

A3. Met het initiatief ANWB Automaatje van stichting Samen Dordt is afgesproken dat zij een financieel bijdrage aan de Hulplijn leveren vanwege de eis van de ANWB dat deelnemers minimaal vijf ochtenden per week telefonisch ritten kunnen aanvragen. Met hulp van de bijdrage vanuit AutoMaatje is de Hulplijn vanaf maart 2025 ook op woensdagochtend bereikbaar.

6.3 Gevraagde bijdrage

Om het initiatief Hulplijn Dordt te kunnen voortzetten en verder uitbreiden, vragen we voor 2026 een totale bijdrage vanuit de gemeente Dordrecht van €79.999.

7. Bijlagen

- Detailbegroting Hulplijn Dordt 2026-2028