

Marktconsultatie Uitbreiding Hulplijndiensten - Stichting 113 Zelfmoordpreventie
Referentienummer: 2024/MC/02

Vraag	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Competenties	Hoe toetst Stichting 113 op dit moment zelf de competentie 'stressbestendigheid' bij kandidaten zonder aantoonbare, bewezen ervaring in stressvolle gesprekken?	Er worden tijdens selectiegesprekken vragen gesteld over eerdere stressvolle situaties en hoe iemand daarmee omgegaan is. Voor verschillende functies is het gebruikelijk een kort rollenspel te doen tijdens de selectieprocedure. Dit gebeurt ook veelvuldig in de basistraining.
2	Competenties	Zowel de Engelse als de Nederlandse taal is leidend. Vormt het een pre als medewerkers een derde taal beheersen en welke talen zou dit betreffen?	Nee.
3	Competenties	Zijn er specifieke competenties of opleidingen waaraan een triagist moet voldoen?	Externe partijen eisen van 113 dat de triage uitgevoerd door iemand met tenminste HBO-niveau.
4	Competenties	Kan Stichting 113 voorbeelden geven van bijscholingsprogramma's voor de klinisch relevante onderwerpen?	Denk bijvoorbeeld aan autismespectrumstoornissen, grensoverschrijdend gedrag, verstandelijke beperking, psychose.
5	Doelstellingen	Wat zijn de doelstellingen van Stichting 113 en hoe worden deze gemeten?	We hebben momenteel vooral data over de logistieke prestaties van onze hulplijn, zoals het aantal aangenomen en gemiste gesprekken. We zijn bezig onze ict-middelen te verbeteren, zodat we ook meer en betere data kunnen verzamelen over zaken als de tevredenheid van hulpvragers, hun risico op zelfdoding en in hoeverre het gesprek is uitgevoerd volgens de richtlijnen van 113.
6	Kwaliteitsborging	Worden de gesprekken opgenomen ten behoeve van kwaliteitsdoeleinden of zijn de gesprekken anoniem gezien het gevoelige karakter van de gesprekken?	Beiden. Ze worden opgenomen, maar niet iedereen kan er zomaar bij, er wordt gelogd wie er toegang toe heeft gehad en data worden gepseudonimiseerd bewaard.
7	Medewerkers	Bestaat er een protocol voor medewerkers die in hun eigen omgeving te maken krijgen met zelfdoding of overlijdens die door hun werk als extra confronterend kunnen worden ervaren? Is er een vertrouwenspersoon beschikbaar? Hoe is dit nu georganiseerd?	Nee. Er is wel een vertrouwenspersoon, iedereen heeft een vaste werkbegeleider en aan het begin en einde van iedere dienst wordt iedereen bevraagd over hoe het gaat. Na ieder gesprek vraagt de floormanager hoe het gesprek geweest is en deze heeft onder meer als taak het welzijn van de medewerkers in het oog te houden.
8	Opleiding	Er vindt 2 tot 4 keer per jaar een trainingsbijeenkomst/intervisie plaats. Sluiten medewerkers van externe partners daar bij aan? Of worden deze sessies overgedragen aan de externe partner d.m.v. de train de trainer sessies?	In overleg.
9	Opschaling	Is de verwachting dat de uitbreiding van inzet ook na 2027 voldoende zal blijken te zijn?	Hier valt nog geen zinnig woord over te zeggen, vrezen we. De voorbije jaren is de vraag naar de hulplijn vrij consequent fors gegroeid, maar ergens zal vermoedelijk een keer een plafond bereikt worden en ontwikkelingen als de opkomst van generatieve AI kunnen invloed hebben op de hoeveelheid extra personeel die vereist is om eventuele verdere groei op te kunnen vangen.
10	Systemen	Wat voor een systeem gebruikt Stichting 113 voor de dossiervorming en hoe worden de (geanonimiseerde) gegevens opgeslagen? Wordt er van de marktpartijen verwacht dat ze een eigen systeem hebben die dit ook kan of wordt er aangesloten op bestaande systemen van Stichting 113?	Partijen worden geacht gebruik te maken van de systemen van 113. Er is momenteel een aanbesteding gaande om een nieuw systeem te vinden, die naar verwachting halverwege dit jaar is afgerond.
11	Werkomgeving	Is er ten tijden van corona ook decentraal gewerkt vanuit een hybride omgeving en hoe waren deze resultaten? Wat voor invloed had dit op de functie van de floormanager?	Ja, beperkt. Medewerkers die daar geschikt voor waren bevonden door hun werkbegeleider werd dan toegestaan deels thuis te werken, maar er werd ten allen tijde een basisbezetting op locatie gehandhaafd, ook omdat bijv. stagiairs doorgaans niet thuis kunnen werken en er dan ook meer ervaren hulpverleners op de vloer moesten zijn om hen te begeleiden. Efficiëntie was iets minder tijdens corona door het thuiswerken en we hechten eraan medewerkers 'in het oog' te kunnen houden tijdens hun werk, met name met het oog op hun welzijn, maar in mindere mate ook met het oog op de efficiëntie.
12	Werkomgeving	Kunnen jullie een beeld schetsen van de verdeling van medewerkers in vaste dienst, externe medewerkers en vrijwilligers?	Er zijn ongeveer 40 vrijwilligers, die meestal 8 uur per week werken. In Suriname werken ongeveer 20 mensen, allen beroepskrachten. De overige hulpverleners zijn beroepskrachten in vaste dienst in Nederland.
13	Werkomgeving	Kunnen jullie een beeld schetsen over welk deel van de medewerkers nachtdiensten draaien? Worden deze enkel in Suriname gedraaid of zijn daar ook nog gaten in de bezetting?	Dat doen nu alle hulpverleners (beroepskrachten dus, geen vrijwilligers of opleidingelingen) in zowel Nederland als Suriname.
14	Werkomgeving	Wat zijn de werkzaamheden van een floormanager? Dient er 24/7 een floormanager aanwezig te zijn of enkel tijdens kantooruren?	Aleen 's nachts is er geen floormanager, tussen 08:30 en 23:00 uur wel, ongeveer in een verhouding van 1 floormanager op 15 medewerkers. De floormanager is verantwoordelijk voor (1) de logistiek van de hulplijn, dus pauzes verdelen, gesprekken toewijzen, etc om de bereikbaarheid op pijl te houden, (2) het welzijn van de medewerkers in het oog houden, bijv. mensen vragen hoe het is, met pauze sturen, en (3) gevraagd en ongevraagd inhoudelijke adviezen en aanwijzingen aan medewerkers geven.

15	Werkomgeving	In de uitnodiging staat dat de opdrachtnemer bij voorkeur in Regio Amsterdam werkt om concurrentie op de arbeidsmarkt te voorkomen. Als een opdrachtnemer in dezelfde regio als opdrachtgever gevestigd is zou dit juist leiden tot concurrentie met Stichting 113. Bedoelen jullie hier niet mee dat de voorkeur is dat een opdrachtnemer juist niet in Amsterdam gevestigd is?	Inderdaad, dat is een vergissing. Buiten Amsterdam heeft de voorkeur om niet in dezelfde vijver te vissen.
16	Prijs	Bij vraag 4 vragen jullie naar de opslag op loonkosten. Kunnen jullie toelichten wat jullie precies bedoelen met opslag?	Voor ons is het kostenniveau een belangrijk afwegingspunt. We willen daarom een beeld van de kosten hebben. U kunt vertellen wat het gaat kosten per fte of aangeven wat de loonkosten zijn en welk % u aan sturing, kantoorkosten, overhead en marge toevoegt. Een andere manier van inzicht bieden in de kosten is ook prima, zo lang we die kunnen vergelijken met de kosten als we de werkzaamheden zelf blijven uitvoeren.
17	Capaciteitsmanagement	Kunnen jullie met ons ter illustratie dagspiegels over een jaar delen om een beeld te krijgen van de piekvolumes?	Ja, die sturen we na, maar ze zijn niet openbaar en mogen niet gedeeld worden. Om deze op te vragen dient u een bericht via de berichtenmodule te sturen.
18	Capaciteitsmanagement	Op wat voor een manier werft Stichting 113 nu vrijwilligers en is het de wens om een deel van de uitgevraagde capaciteit ook zo in te vullen?	Er wordt een vacature uitgezet, er wordt een selectie van sollicitatiebrieven gemaakt en geselecteerde kandidaten worden uitgenodigd voor een groepsbijeenkomst, waarin we kunnen zien hoe ze zich in een groep gedragen, ze wat informatie over het werk als vrijwilliger en 113 krijgen en een rollenspel en een sollicitatiegesprek worden gedaan. De uitgevraagde capaciteit willen we graag door beroepskrachten laten invullen, niet door vrijwilligers.
19	Capaciteitsmanagement	Wat zijn jullie wensen rondom social return?	Onze sociale voetafdruk is al behoorlijk goed, dus we hebben geen hoge eisen op dat vlak. Als er binnen de gestelde kaders wat aan gedaan kan worden is dat mooi meegenomen.