

**To:** [redacted] [redacted]@minvws.nl  
**From:** [redacted]  
**Sent:** Wed 1/27/2021 8:06:23 AM  
**Subject:** RE: Resultaten belronde langs bellijnen NRK en NietAlleen  
**Received:** Wed 1/27/2021 8:06:23 AM

Ha,

Ja! Kreeg gisteren ook nog een mailtje van [redacted] met het verzoek. Ga ik doen.

Interessante signalen wel. Ook vooral het signaal over ongedocumenteerden. Kan ik er vanuit gaan dat ergens in het proces de signalen ook worden doorgegeven aan betreffende departementen, of ligt dat bij mij?

Groet,

[redacted]



[redacted] Directie Maatschappelijke Ondersteuning |  
 Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport |  
 Parnassusplein 5 | 2511 VX | Den Haag | Postbus 20350 | 2500 EJ | Den Haag |  
 [redacted] 12e verdieping |  
 [redacted]@minvws.nl | www.rijksoverheid.nl |

---

**Van:** [redacted] <[redacted]@minvws.nl>  
**Verzonden:** dinsdag 26 januari 2021 22:52  
**Aan:** [redacted] <[redacted]@minvws.nl>  
**Onderwerp:** RE: Resultaten belronde langs bellijnen NRK en NietAlleen

Top dit [redacted] Heel nuttig.

Denk je dat het te doen is voor Rode Kruis en NietAlleen 2 of 3 weken ons een soort update te geven?  
 Het idee is ontstaan om in de Kamerbrieven en interne 'beelden' misschien ook de sociale impact meer in beeld/cijfers te brengen.  
 Een regelmatige rapportage van de hulplijnen zou een goede basis kunnen bieden.

---

**Van:** [redacted] <[redacted]@minvws.nl>  
**Verzonden:** dinsdag 26 januari 2021 14:58  
**Aan:** [redacted] <[redacted]@minvws.nl>  
**Onderwerp:** Resultaten belronde langs bellijnen NRK en NietAlleen

Ha [redacted]

Ik zou je nog even wat signalen toesturen vanuit de bellijnen:

#### -NRK Hulplijn

De 5 meest gestelde vragen

1. Eenzaamheid, praatje nodig, begint met verkapte vraag zoals wat zijn nu de coronaregels, als 'ingang' om daarna te durven praten over eenzaamheid
2. Mensen met vragen met betrekking tot regels rondom testen, quarantaine (wanneer precies en hoe), wat als uit buitenland kom?
3. Hulp nodig bij boodschappen halen
4. Verergering normale, dagelijkse problemen door coronamaatregelen
5. Er helemaal doorheen door de coronamaatregelen

Tevens komt voor:

- mensen die moeite hebben met het digitaliseren van de samenleving, veel communicatie is digitaal, als je geen computer of smartphone hebt is dat een probleem, vanwege de lockdown zijn alternatieven lastig te vinden (bijv. buurthuizen of

bibliotheken gesloten).

- avondklok – vorige week na de aankondiging dat deze mogelijk zou worden ingevoerd kwamen er vragen over hoe gaat dat, wat kan ik dan nog wel? vanaf zaterdag waren de regels blijkbaar voldoende duidelijk en zijn er niet tot nauwelijks vragen over, enkele keer over werkgeversverklaring (hoe dat zit en of wij die voor iemand kunnen printen bijv.)

#### **NRK whatsapplijn voor anderstaligen:**

Voornaamste vraag is: hoe wordt er omgegaan met mijn gegevens wanneer ik getest/gevaccineerd wordt en loop ik nu niet gevaar om gevonden te worden? Het gaat dan veelal om ongedocumenteerden die bang zijn dat 'de overheid' hen via deze weg alsnog kan vinden.

#### **NietAlleen lijn**

Gemiddeld genomen kunnen ze de helft van de telefoontjes die we binnenkrijgen niet koppelen aan een lokaal hulpinitiatief, want bv.

- het is een infovraag over Corona --> verwijzen we bv door naar Coronalijn/GGD
- alleen een eenmalig praatje en wil niet lokaal gekoppeld worden
- gewoon even gratis willen bellen (en spuien over bv de reischoppers of de coronamaatregelen)
- het zijn informatieve vragen over #Nietalleen

Daarnaast kun je zeker zeggen dat er meerdere malen per week wat verwarde, kwetsbare personen bellen. Die soms moeilijk te volgen zijn, psychisch wat in de war, al wel of soms nog niet in reguliere hulpverlening en vaak moeilijk lokaal te koppelen.

Bij koppelingen die wel worden gemaakt staat met stip op 1:

1. luisterend oor / behoefte aan een praatje

Vervolgens vragen om :

2. hulp bij boodschappen (want vaak digitaal niet vaardig)
3. aanspraak / iets ondernemen met een ander

Groet,

5.1.2e



5.1.2e

5.1.2e

Directie Maatschappelijke Ondersteuning |

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport |

Parnassusplein 5 | 2511 VX | Den Haag | Postbus 20350 | 2500 E3 | Den Haag |

5.1.2e

12e verdieping |



5.1.2e

@minvws.nl | www.rijksoverheid.nl |