

“Hier luistert het extreem nauw wat je zegt”

Home / » Customer Experience / » “Hier luistert het extreem nauw wat je zegt”

16 december 2020

De kantoorlocatie van 113 Zelfmoordpreventie – in Amsterdam-Zuidoost – lijkt in veel opzichten op een gewoon contactcenter. Een modern gebouw, prettig ingericht met mooie werkplekken en er is zelfs een walldisplay met ACD-gegevens. Niets verraaft dat hier ieder jaar duizenden overwegend zeer heftige gesprekken worden gevoerd. Deel 4 in de serie niet-alledaagse contactcenters.

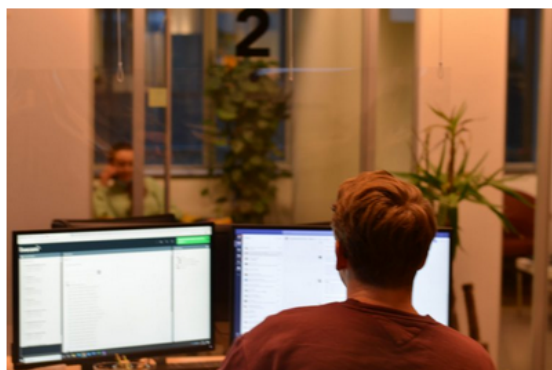
Menno Zwart is een van de twee teamleiders van 113 Zelfmoordpreventie en houdt zich bezig met de dagelijkse operatie. Bij 113 gaat ‘het proces’ over veel meer dan alleen de telefoon aannemen. “Alles is erop ingericht om ervoor te zorgen dat je aan het einde van je dienst de deur uit kunt met een enigszins gerust gevoel,” legt Zwart uit. “Hier worden iedere dag zo’n 400 chat- en telefoongesprekken gevoerd, met een piek na acht uur ‘s avonds. Dat zijn overwegend heftige gesprekken: op een schaal van radeloosheid die van 1 tot 5 loopt, is bij ons het gemiddelde een 3,8. Dat is qua impact ernstiger dan bij de gespecialiseerde GGZ-instelling. In acute situaties kan de hulpverlener de eerste twintig minuten bezig zijn met proberen te zorgen voor een veilige omgeving. Er zijn ook gesprekken waarbij iemand voor het eerst iemand denkt aan zelfmoord en zich daar zorgen om maakt.”



“Wij willen elkaar kunnen zien”

Zwart legt uit hoe hulpverleners bij 113 te werk gaan. “Bij de hulpvragen wordt eerst triage uitgevoerd, om zo voor de juiste ondersteuning door een hulpverlener te kunnen zorgen. Als de telefoon op jouw werkplek overgaat, neem je op en trek je je terug in een van de belhokjes, waar je in alle rust het gesprek kunt voeren. Dat is al een eerste belangrijk verschil met een ‘gewoon contactcenter’. Na afloop van een gesprek checkt de floormanager vaak even bij de hulpverlener hoe het is gedaan. Alle wanden zijn hier van glas. Wij willen elkaar allemaal kunnen zien.”

“Goed zorgen voor elkaar is hier erg belangrijk. Iedere dag begint en eindigt met een briefing, waarbij ook aandacht wordt besteed aan hoe iedereen in z’n vel zit. We hebben veel aandacht voor een emotioneel veilige werkomgeving. Kan je als medewerker iedere dag alle soorten gesprekken aan? Als je hier je hand opsteekt, is er binnen een paar seconden iemand die naast je komt staan en met je meeluistert en meedenkt. De teamleiders lopen ook ongevraagd bij medewerkers naar binnen – daar moesten sommige mensen in het begin aan wennen. Die transparantie is vrij ongebruikelijk voor de hulpverleningssector. Onze oprichter Jan Mokkenstorm heeft ervoor gezorgd dat dit vanaf het begin van 113 in het DNA zit.”



Aantal hulpvragen neemt toe

De operatie houdt zich vrijwel volledig bezig met hulpverlening – Zwart schat in dat in totaal nog geen vijf procent van de tijd opgaat aan administratieve taken. Dit jaar handelt 113 Zelfmoordpreventie circa 100.000 hulpvragen af – het volume aan hulpvragen groeit jaarlijks met ongeveer 30 procent. “Dat heeft onder andere te maken met de toenemende openheid over suïcide en in het verlengde daarvan met onze naamsbekendheid. Er zijn veel theorieën over de toename, maar zelfmoord is van alle tijden. Dagelijks overlijden vijf mensen per dag door suïcide. Het is winst als mensen die hulp willen, ons weten te bereiken. De ontwikkelingen rondom corona houden we overigens goed in de gaten, want als de pandemie sterkere economische gevolgen gaat krijgen vrezende we een toename,” aldus Zwart.

Ook de organisatie rondom 113 ontwikkelt zich. Kortgeleden werd voor elkaar gekregen dat het [nummer 113 rechtstreeks te kiezen is](#) en het gratis nummer 0800-0113 beschikbaar kwam. Sinds enkele jaren wordt er een volgende professionaliseringsslag doorgevoerd. Lange tijd bestond bij 113 het idee dat een hulpverleningsgesprek van drie uur geen probleem hoefde te zijn. En dat hulpverleners niet langer dan twee jaar mochten blijven – omdat gedacht werd dat mensen het niet langer zouden volhouden. “Een paar jaar trouwe dienst bij 113, dat zijn wel degelijk tropenjaren,” aldus Zwart, “Maar de termijn van twee jaar leidde ertoe dat medewerkers al na een jaar om zich heen gingen kijken.”

Verbeterslagen

113 is daarom hard aan de slag om samen met de medewerkers in werkgroepen allerlei vraagstukken aan te pakken. Allereerst wil 113 slimmer omgaan met de beschikbare middelen. “Om zoveel mogelijk mensen die hulp zoeken te kunnen helpen, is het belangrijk dat we goed bereikbaar zijn en blijven. In het begin dachten sommige medewerkers vooral aan ‘we werken niet hard genoeg’ als we het hadden over onze ambitie om bereikbaar te zijn voor meer mensen. Maar het gaat vooral om anders en slimmer werken. Hoe te sturen op productie terwijl de kwaliteit op peil blijft, dat is voor ons een zoektocht. We hebben niet precies dezelfde mogelijkheden zoals een klassiek contactcenter. Hier kan je niet zomaar een gesprek kort houden, laat staan afbreken. Wel gaan we een servicelevel aanhouden van 95 procent.”

Experimenteren

“We willen beter gaan bijhouden wie ons belt. Hoewel dat anoniem gebeurt, kunnen we wel via een unieke hash-code zien dat sommige mensen ons herhaaldelijk bellen, soms meerdere malen op een dag. Deze ‘veelbellers’ kunnen we wellicht beter helpen met een goede doorverwijzing naar de juiste vorm van zorg, zodat ze geen gebruik meer hoeven te maken van de onze acute hulpverlening. Die indicatiestelling zullen we moeten oppakken. En we denken na over het invoeren van een twintigminuten-protocol bij pieken – dat betekent dat we eerst in de ernstigste nood voorzien en later, als de hulpvrager dat goed vindt, terugbellen.”

De triagist van 113 onderzoekt bij een binnenkomende hulpvraag altijd eerst de veiligheidsomstandigheden: wat zijn de risico's op dat moment? “We onderzoeken hoe we dat proces kunnen versnellen. Kortom, we doen allerlei kleine experimenten volgens plan-do-check-act om te kijken wat kan bijdragen aan meer efficiency. Gelukkig hebben we een goede onderzoeksafdeling die met ons meedenkt.”

Beginnen met WFM

Onderdeel van het verbeteren van de bereikbaarheid is ook de implementatie van een WFM-oplossing en het aanpassen van de diensten. Iedereen moet voldoende regelmatig worden ingezet, zodat medewerkers ‘current’ blijven. En bijvoorbeeld voldoende vaak aanwezig kunnen zijn bij de verdiepingssessies. “Daarom gaan we van fulltime roosters naar vieruursdiensten,” legt Zwart uit. “Daarmee kunnen we beter inspelen op de pieken van de avond en het is beter voor onze medewerkers. We maken bovendien de looptijd van arbeidscontracten langer. Daarmee vergroot je de mogelijkheid voor medewerkers om mee te kunnen denken over organisatieontwikkeling.”

ICT-vernieuwing

Ook de ICT, de afgelopen jaren een hoofdpijndossier bij 113, wordt grondig vernieuwd. “113 heeft de laatste jaren veel last gehad van allerlei verstoringen op netwerk- en telefoniegebied,” legt ICT-manager Robin Costers uit, die een achtergrond in de zorg heeft. “Er zijn al veel stappen gezet om het ICT-landschap te stabiliseren en moderniseren. Van een Windows Server-omgeving zijn we grotendeels gemigreerd naar de cloud. We pakken nu de hardware en de software aan. Ook de contactcenterapplicatie wordt vernieuwd. Met de bestaande LiveCom-omgeving kunnen we onder andere in technisch opzicht niet meer verder. Momenteel implementeren we het QuandaGo-platform. Dat gaat ons ook helpen in het vergroten van inzicht in processen en het verbeteren van de dienstverlening.”



Intelligent routing

Met de nieuwe contactcenteroplossing wil 113 Zelfmoordpreventie onder meer een betere match maken tussen hulpvrager en hulpverlener. Zwart: “Het team van QuandaGo heeft ons bijvoorbeeld gevoed met ideeën over profielgericht werken, iets wat wij impliciet al deden: het op basis van deskundigheidsniveaus en eigenschappen gaan toewijzen van hulpverleners aan hulpvragers. Denk aan geslacht, leeftijd of bepaald gedrag dat bij een panieksituatie hoort, zoals agressie of angst. Onze medewerkers schatten dat nu zelf in. Door dit te sturen en te volgen kunnen we ook nagaan in hoeverre die matches effectief zijn.”

Gesprek sturen als de druk oploopt

Het nieuwe contactcenterplatform stelt 113 ook in staat om gemakkelijker te wisselen tussen kanalen en gebruik te maken van de whisper mode – coaching tijdens het meeluisteren. Zwart: “In de toekomst willen we gesprekken ook analyseren met behulp van AI, gesprekstechnieken te verbeteren: stelt iemand voldoende open vragen, in hoeverre houdt iemand zich aan onze methoden? Bij ons kom je heel ver met goede algemene gespreksvaardigheden. Maar weet je ook de rust en regie over het gesprek te bewaren als de druk in een gesprek flink oploopt? Hoe zorg je in een gesprek voor veiligheid, zodat je daarna de diepte in kunt? Hier luistert het extreem nauw wat je zegt.”

Praten over zelfdoding kan bij de landelijke hulplijn 113 Zelfmoordpreventie. Via telefoonnummer 113 of 0800-0113 of via www.113.nl.

“ **Stichting 113 Zelfmoordpreventie** staat voor een land waar niemand radeloos en eenzaam sterft door zelfmoord. 113 biedt hulpvragers 24x7 gratis en anoniem noodhulpverlening en therapie. 113 is ook bereikbaar voor advies aan naasten en professionals. Daarnaast voert de stichting activiteiten uit gericht op het voorkomen van zelfmoord, waaronder voorlichting, advies en onderzoek. 113 is ook aanjager van zelfmoordpreventie en geeft met een gratis online training op www.vraagbaar.nl iedereen de mogelijkheid om te leren vragen naar zelfmoordgedachten.

113 is een initiatief van psychiater **Jan Mokkenstorm**, die samen met verschillende organisaties en stichtingen een solide platform voor zelfmoordpreventie heeft neergezet. De hulplijn ging op 7 oktober 2009 live. Bij 113 werken nu in totaal 195 mensen, waaronder betaalde professionals, vrijwilligers en stagiairs op hbo- en wo-niveau. De financiering is voor een groot deel afkomstig van het ministerie van VWS, maar een aantal partners waarmee 113 samenwerkt (waaronder Prorail, NS, Supranet GGZ, GGZ Nederland, Centrum voor Wiskunde en Informatica, Trimbos instituut en VU Amsterdam) financiert mee.

Menno Zwart is samen met een collega-teamleider verantwoordelijk voor de aansturing van het primair proces. Hij heeft een opleidingsachtergrond in onderwijs en maatschappelijk werk en was jaren werkzaam in de hulpverlening, onder meer bij dnoDoen en de jeugdbescherming in Amsterdam. **Robin Costers** heeft een achtergrond in het onderwijs en de gezondheidszorg, maar werkt al lange tijd in de ICT, eerst als ontwikkelaar en sinds 2005 als zelfstandig project- en programmamanager, veelal in de zorg. Hij startte in januari 2020 bij 113 als ICT-manager.

