

Sensor ¹

Interventiebeschrijving

Toelichting

De organisatie Sensor is in 1958 opgericht onder de naam SOS Telefonische Hulpdienst. De naam van de organisatie werd vaak afgekort tot THD of SOS THD. In de loop der jaren zijn het dienstenpakket van de organisatie en de communicatiemiddelen uitgebreid. In 2008 besloot de organisatie verder te gaan onder een nieuwe naam: Sensor.

Colofon

Ontwikkelaar / licentiehouder van de interventie

Naam Sensor Nederland
Contactpersoon Willemieke Ottevanger
Adres Koningin Wilhelminalaan 8
Postcode 3527 LD
Plaats Utrecht
E-mail info@sensor.nl / willemieke@sensor.nl
Telefoon 0346 59 00 98
Website www.sensor.nl

Referentie in verband met publicatie

Mara Verduin
Sensor
Databank Effectieve sociale interventies
Utrecht, Movisie
Juni 2012, herzien april 2014

Voor meer informatie en contact verwijzen wij naar www.movisie.nl/effectievsocialeinterventies

Het werkblad dat gebruikt is voor het maken van deze interventiebeschrijving is een gezamenlijk werkblad van de volgende organisaties



Inhoud

Colofon	2
Samenvatting Sensor	4
Uitgebreide beschrijving	6
1. Probleemomschrijving	6
2. Beschrijving interventie.....	8
3. Onderbouwing	16
4. Uitvoering.....	20
5. Onderzoek naar praktijkervaringen	24
6. Onderzoek naar de effectiviteit.....	31
7. Aangehaalde literatuur	32

Samenvatting Sensor

Doelgroep

Door de bereikbaarheid (24 uur per dag, 365 dagen per jaar) en de geboden anonimiteit, is Sensor letterlijk bereikbaar voor iedereen die behoefte heeft aan een gesprek 'van mens tot mens' over levenservaringen die iemand op dat moment als problematisch ervaart.

Doel

Het doel van Sensor is dat mensen die een problematische situatie ervaren anoniem hun verhaal kunnen vertellen en een eerste vorm van ondersteuning en luisterend oor krijgen.

Aanpak

Vrijwilligers die getraind zijn voor het voeren van gesprekken met aandacht zijn 24 uur per dag bereikbaar voor een gesprek per telefoon, mail of chat (mail en chat dagelijks van 9.30 tot 12.30 uur, van 14.00 tot 17.00 uur en van 19.30 tot 22.30 uur). Degene die contact zoekt kan anoniem blijven en de gesprekken zijn vertrouwelijk. Luisteren staat in de gesprekken centraal, niet het geven van advies. Sensor is persoonsgericht en niet probleemgericht. Aandacht en emotionele ondersteuning vormen de kern van het werk.

Sensor werkt met vrijwilligers die door training en begeleiding uitstekend geoutilleerd zijn om aandachtig te luisteren naar bellers, kunnen helpen om problemen te ordenen en, indien gewenst, de beller een tip geven of wijzen op de aanwezigheid van professionele instanties. Alle medewerkers doorlopen een basistraining, krijgen vervoltrainingen, nemen deel aan intervisie en krijgen feedback op hun gesprekken.

Uitvoerende organisaties

Sensor is een landelijke stichting met in totaal 25 Sensor-locaties door heel Nederland. Op lokaal niveau werken de verschillende Sensor-locaties samen met verschillende maatschappelijke organisaties, zoals instellingen voor maatschappelijke dienstverlening, MEE, politie, thuiszorg, huisartsen, psychologen en andere vrijwilligersorganisaties en zelfhulpgroepen. Individuele gemeenten kunnen ook specifieke afspraken maken met Sensor indien zij bovenop de standaarddienstverlening maatwerk wensen.

Onderzoek

De vrijwilligers ervaren in het werk bij Sensor het gelijkwaardige contact met de beller als waardevol en het gevoel zinnig werk te verrichten geeft hen voldoening. De vrijwilligers weten goed wat er van hen verwacht wordt en over welke kennis en ervaring zij moeten beschikken. Zij geven echter wel aan dat het werk bij Sensor veel van hen vraagt (aan tijd en inzet).

Bellers waarderen het gelijkwaardige contact van de gesprekken en de 24-uurs bereikbaarheid.

Kanttekeningen worden door enkele bellers geplaatst bij de verwachting dat er directe hulp of advies zou komen, maar dat dit uitbleef.

Werkzame elementen

- Aandacht: ondersteuning en erkenning bieden aan medemensen door gesprekken op afstand via telefoon, chat en e-mail.
- Luisterend oor: laten uiten van gevoelens, zorgen en problemen zodat hevige emoties in banen worden geleid.
- Anonimiteit: zorgt voor een gevoel van controle en veiligheid waardoor mensen opener durven spreken en eerder de kern van het probleem durven communiceren.

- Gelijkwaardigheid: de beller wordt door de vrijwilligers niet als cliënt maar als mens behandeld en de inbreng van de beller is leidend.
- Verslaglegging voor reflectie, begeleiding en kwaliteitsbewaking.
- Laagdrempelig: 24-uurs bereikbaarheid voor iedereen.
- Oplossingsgericht: verheldering in problemen, definiëren van doelen en keuze maken uit mogelijkheden om problemen aan te pakken staan centraal.
- Informeren over mogelijkheden voor specifieke hulp.

Uitgebreide beschrijving

1. Probleemomschrijving

Probleem

Een toenemend aantal mensen in de Nederlandse samenleving komt voor problemen te staan die zij alleen of met hun naasten, dus zonder of met minder professionele ondersteuning, moeten oplossen. Sommigen hebben niemand in hun omgeving met wie zij kunnen praten over wat hen bezighoudt, anderen hebben wel vertrouwelingen om zich heen, maar zitten met specifieke (gevoelige) onderwerpen die zij op dat moment niet met hun naasten kunnen of willen delen (Mullenburg, 2012). Uit eenzaamheidsmonitoren van GGD-en en onderzoeken blijkt dat 10% van de inwoners ernstig tot zeer ernstig eenzaam is en 30 tot 40% eenzaamheidsgevoelens ervaart.

De combinatie van het meemaken van ingrijpende levensgebeurtenissen, wat ieder mens overkomt, en dit niet altijd genoeg of naar voldoening kunnen delen met anderen, maakt dat de (basis)behoefte aan aandacht tekort kan schieten, dat men zich niet gehoord en / of gesteund voelt en het gevoel bestaat alleen voor de problematische situatie te staan zonder daar altijd zelf een oplossingsrichting voor te weten.

Spreiding

Het ervaren van een problematische situatie en op dat moment niemand beschikbaar hebben om mee te kunnen of willen praten, maar wel de behoefte hebben om erover te praten, kan bij iedereen voorkomen.

Eenzaamheid is de meest voorkomende aanleiding voor mensen om telefonisch contact op te nemen met Sensor. Uit onderzoek blijkt dat 30 tot 40% van de Nederlandse bevolking eenzaamheid kent, waarvan twee derde matig eenzaam is en 10% sterk eenzaam. Ongeveer 6% van de bevolking is sociaal geïsoleerd.

Bij eenzaamheidsgevoelens kan het gaan om sociale eenzaamheid, waarbij sprake is van een kleiner sociaal netwerk dan gewenst. Het kan ook gaan om emotionele eenzaamheid, waarbij de kwaliteit van contacten tekort schiet, omdat het uitwisselen van ervaringen en gevoelens niet of onvoldoende mogelijk is. Het is belangrijk ons te realiseren dat eenzaamheid zich in iedere levensfase kan voordoen en dat er in al die levensfasen omstandigheden kunnen zijn die eenzaamheid, of de kans daarop, versterken. Gedacht kan worden aan ziekte of overlijden van een partner, een psychische aandoening, een lichamelijke beperking, een chronische ziekte of ouderdom, het verlenen van mantelzorg. Daarnaast kunnen onder meer ook scheiding, armoede, werkloosheid, schulden, huiselijk geweld en gepest worden het risico op gevoelens van eenzaamheid vergroten (brief staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, 16-7-2014).

Uit de registraties van Sensor blijkt dat de verhouding tussen mannen en vrouwen die contact opnemen met Sensor 1:3 is. Dit geeft een indicatie dat vrouwen meer behoefte hebben aan het contact dat Sensor biedt. Van de bellers is 69% tussen de 30 en 60 jaar oud, bij de chatters is 55% onder de 30 jaar en 20% tussen de 30 en 60 jaar. Het contact met jonge mensen (via internet) is de laatste jaren flink toegenomen, wat een indicatie geeft dat steeds meer jongeren behoefte hebben aan 'hulp op afstand'.

Gevolgen

Gevolg van het gevoel alleen voor problemen te staan en ofwel (op een bepaald moment) geen sociale contacten te hebben om hierover te spreken, ofwel dit liever niet met naasten te willen bespreken, kan zijn dat mensen 'alleen' achterblijven met hun problemen. Dit kan het gevoel van eenzaamheid versterken.

Wanneer er geen sprake is van professionele ondersteuning, maar er wel een netwerk beschikbaar is, kan dit leiden tot extra belasting van dit sociale netwerk. In contacten met Ypsylon en MEE gaven mantelzorgers aan dat de wetenschap dat hun familielid naar Sensor kan bellen, het gemakkelijker maakt om ook eens voor zichzelf te kiezen en zich af te schermen voor het beroep dat op hun gedaan wordt.

In 2012 is aan bellers en chatters gevraagd aan te geven wat het verdwijnen van Sensor voor hen zou betekenen. Velen geven aan dat zij Sensor als trouwe gesprekspartner zullen missen. Sommige mensen met psychiatrische problemen zouden Sensor missen als steunpunt waar ze terecht kunnen als het hen slecht gaat terwijl ze niet bij de crisisdienst terecht kunnen/mogen. Vooral mensen voor wie Sensor een steun is gedurende de dag, ofwel voor contact ofwel voor 'advies', zullen Sensor missen.

Soms kunnen mensen niet praten over de problemen die zij ervaren. Dan kan het zijn dat problematiek die op de laagdrempelige (en anonieme) manier met behulp van Sensor zelfstandig kan worden opgelost, verergert. Na verloop van tijd zal er dan een groter beroep worden gedaan op hulpverleningsinstanties. In gesprekken met huisartsenposten en politie is gezegd dat zij het verdwijnen van Sensor zouden betreuren. De mensen die zij nu doorverwijzen omdat ze geen hulpvraag hebben maar contact zoeken, zouden dan een te groot beroep op hen gaan doen.

2. Beschrijving interventie

2.1 Doelgroep

Uiteindelijke doelgroep

Door de bereikbaarheid 24 uur per dag, 365 dagen per jaar en de geboden anonimiteit, is Sensor bereikbaar voor iedereen die behoefte heeft aan een gesprek 'van mens tot mens' over levenservaringen die iemand op dat moment als problematisch ervaart.

Aan de ene kant van het spectrum biedt Sensor ondersteuning aan mensen die zich met moeite staande houden in de samenleving, vaak als gevolg van sociaal isolement door een chronische (psychiatrische) ziekte of mantelzorg. Aan de andere kant van het spectrum is Sensor er voor mensen die door levensgebeurtenissen of omstandigheden tijdelijk of zelfs eenmalig behoefte hebben aan contact.

Intermediaire doelgroep

Er is geen sprake van een intermediaire doelgroep.

Selectie van doelgroepen

Iedere burger in Nederland kan naar Sensor bellen, chatten of mailen.

In de Wmo 2015 is het aanbod 'anonieme hulp op afstand' wettelijk verankerd. Gemeenten zijn verplicht hun inwoners deze hulp aan te bieden. Nagenoeg alle gemeenten hebben ervoor gekozen om deze hulp centraal door de VNG (Vereniging Nederlandse Gemeenten) in te laten kopen bij Sensor, in eerste instantie voor twee jaar (2015 en 2016) met mogelijk twee maal een jaar verlenging.

Een individuele contactzoeker kan slechts een gesprek geweigerd worden vanwege grensoverschrijdend gedrag of beperkt worden indien hij of zij een onevenredig groot beroep doet op de bereikbaarheid.

In de basistraining voor vrijwilligers is er aandacht voor verschillende soorten gesprekken, waarvan een aantal geschikt is om te voeren en een aantal ongeschikt. Het gaat hierbij om zowel telefooncontacten als chat- en e-mailcontacten.

Indicaties (geschikte gesprekken)

- *Contactgesprek:* De primaire behoefte van de beller, chatter of e-mailer is het hebben van contact, omdat contactmogelijkheden in het eigen netwerk tijdelijk of structureel ontbreken.
- *Probleemverhelderend gesprek:* De beller, chatter of e-mailer heeft behoefte om van gedachten te wisselen of om gevoelens en gedachten die voortkomen uit de problemen, met iemand te delen.
- *Crisisgesprek:* De beller, chatter of e-mailer zoekt contact omdat hijzelf en zijn omgeving geen oplossing weten voor de crisis of omdat hij door een instelling doorverwezen is naar Sensor.
- *Informatief gesprek:* De beller, chatter of e-mailer neemt contact op om informatie te verkrijgen.

Contra-indicaties

Sensor onderscheidt een aantal gesprekken waarin de behoefte van de beller of chatter niet strookt met de doelstelling van de organisatie. Deze soorten gesprekken worden als ongeschikt bestempeld en daarom niet gevoerd. Het gaat hierbij om gesprekken waarin de beller tot doel heeft om opwindning te ervaren. De gewenste opwindning kan bijvoorbeeld gerelateerd zijn aan seksualiteit, emotionaliteit, agressie of macht.

Daarnaast is hulpverlening per telefoon of chat niet voor elke cliënt in elke situatie geschikt. Als vuistregel stelt Sensor dat telefonische of chathulpverlening ongeschikt is wanneer:

- de vrijwilliger en cliënt elkaar niet kunnen verstaan, omdat de cliënt de voertaal niet machtig is, spraak- of gehoorstoornissen heeft, psychotisch is, wanen heeft of te zeer onder invloed is
- de fysieke aanwezigheid van een hulpverlener nodig is, omdat de cliënt ernstig lichamelijk letsel opgelopen heeft en daarvoor hulp nodig heeft, zich in een levensbedreigende situatie bevindt of acuut gevaar loopt om slachtoffer te worden van fysiek geweld
- een gesprek op afstand niet toereikend is, omdat de hulpvraag bijvoorbeeld te complex is en er langdurige en intensieve begeleiding nodig is. In zo'n geval is telefonische of chathulpverlening te vrijblijvend.

In deze gevallen is het raadzaam de cliënt naar andere instellingen te verwijzen of andere hulpverleners en instanties in te schakelen. Dit laat onverlet dat een gesprek waarin geluisterd wordt naar het verhaal de beller of chatter op dat moment kan helpen. Luisteren helpt echt en is de basis van elke hulpverlening.

2.2 Doel

Hoofddoel

Het doel van hulp op afstand zoals gegeven door Sensor is dat mensen die een problematische situatie ervaren, anoniem hun verhaal kunnen vertellen en een eerste vorm van ondersteuning en luisterend oor krijgen.

Subdoelen

1. Mensen ervaren steun en erkenning bij het oplossen van hun problemen.
2. Mensen weten de weg naar waar zij, indien nodig, specifieke hulp kunnen vinden.
3. Mensen hebben de gelegenheid om anoniem hun gevoelens, zorgen en problemen te uiten en bespreken.
4. De zelfredzaamheid van mensen is vergroot.

2.3 Aanpak

Opzet van de interventie

Degene die behoefte heeft aan anoniem contact in het kader van hulp op afstand en geboden door Sensor:

- belt naar een lokaal nummer of het landelijke 0900-nummer en krijgt een vrijwilliger die beschikbaar is aan de lijn; dit kan op elk uur van de dag en is niet gebonden aan een vast aantal contactmomenten
- logt in op de website van Sensor en meldt zich aan voor de chat.
- verstuurt via de site een mail naar Sensor en krijgt binnen vier dagen antwoord waarna desgewenst een mailwisseling op gang komt.

Organisatie ¹

Sensor is op dit moment nog een samenwerkingsverband van elf lokale stichtingen die samenwerken vanuit 25 locaties verspreid over Nederland. De stichtingen zijn autonoom, maar werken wel nauw samen: als de lijnen van een stichting bezet zijn, dan worden bellers en chatters tussen stichtingen en regio's doorverbonden, zodat de beschikbaarheid zo groot mogelijk is. Ook hebben de stichtingen samen een aantal kwaliteitsnormen vastgesteld voor de organisatie en voor de training/begeleiding van de vrijwilligers.

De overkoepelende vereniging Sensor Nederland is het landelijke aanspreekpunt, behartigt de

¹ Sensor is bezig met een transitie naar een stichting die op 1 januari 2015 als één landelijke organisatie gaat opereren en uitvoerder wordt van de gemeentelijke taak om anonieme hulp op afstand te bieden.

gezamenlijke belangen en ondersteunt de stichtingen om ervoor te zorgen dat de dienstverlening en opleiding van vrijwilligers uniform is (De Meere, Huygen & Braam, 2012).

Op lokaal niveau werkt Sensor samen met verschillende maatschappelijke organisaties door het bieden van de volgende diensten (www.sensor.nl, geraadpleegd op 16-02-2012).

- *Doorverbinden*
- Een aantal stichtingen Sensor verzorgt voor verschillende organisaties (waaronder MEE en Algemeen Maatschappelijk Werk) een *front office*, waardoor deze organisaties ook buiten kantooruren bereikbaar zijn.
- Voor andere organisaties, waaronder thuiszorg en politie, verzorgt Sensor juist de *back office*: deze instellingen verbinden een cliënt door naar Sensor wanneer zij op dat moment niet de geschikte instantie zijn voor de hulpvraag. Sensor helpt de cliënt dan verder.
- *Doorverwijzen*
- Andere organisaties wijzen bellers op hun antwoordapparaat op de mogelijkheid om een gesprek met Sensor te voeren.
- Verschillende organisaties, waaronder psychologen, huisartsen, medewerkers van GGZ en AMW, kunnen wijzen op de dienstverlening van Sensor, wanneer zij op dat moment niet de juiste steun kunnen bieden. Het is dan aan de cliënt zelf om ook daadwerkelijk contact met Sensor op te nemen.

Werkwijze

De aanpak van Sensor is gebaseerd op een concept dat de ontwikkelaar 'de 6A's' noemt: **anonieme aandacht voor de ander op afstand altijd aanwezig** (De la Mar, 2010). De werkwijze wordt gekenmerkt door de volgende aspecten.

- Sensor is 24 uur per dag telefonisch bereikbaar. Voor internethulpverlening (contact via chat en e-mail) is Sensor dagelijks bereikbaar van 9.30 tot 12.30 uur, van 14.00 tot 17.00 uur en van 19.30 tot 22.30 uur.
- De telefoongesprekken en contacten via chat en e-mail worden verzorgd door getrainde vrijwilligers.
- De beller of chatter/e-mailer blijft anoniem.
- De inbreng van de beller of chatter/e-mailer is leidend voor het gesprek.
- Iedereen wordt te woord gestaan (tenzij misbruik gemaakt wordt van de geboden dienst).
- Sensor neemt als organisatie geen standpunten in ten aanzien van geloof, politiek of ideologie.
- Gelijkwaardigheid is een uitgangspunt van de gesprekken.
- Anonimiteit is een basisprincipe van de werkwijze van Sensor (zowel van de beller/chatter/e-mailer als van de vrijwilliger).

Locatie en uitvoerders

Sensor biedt hulp op afstand. Mensen die contact opnemen met Sensor, doen dit vanuit hun eigen (thuis)situatie. De contactmomenten (telefonisch, via chat of e-mail) worden verzorgd door getrainde vrijwilligers vanuit locaties in Nederland (Groningen, Leeuwarden, Borne, Zwolle, Apeldoorn, Oosterbeek, Nijmegen, Hilversum, Zaandam, Alkmaar, Haarlem, Leiden, Den Haag, Zoetermeer, Spijkenisse, Rotterdam, Dordrecht, Gouda, Middelburg, Breda, Tilburg, Den Bosch, Eindhoven, Venlo, Heerlen en binnenkort ook Amersfoort).

Sensor Nederland was de landelijk overkoepelende vereniging van elf lokale stichtingen met in totaal 25 Sensor-vestigingen door heel Nederland, maar zeven van de elf leden zijn met de vereniging gefuseerd tot Stichting Sensor.

Op lokaal niveau werken de verschillende Sensor-locaties samen met verschillende maatschappelijke organisaties zoals Stichting MEE, politie, thuiszorg, huisartsen, psychologen en andere vrijwilligersorganisaties en zelfhulpgroepen.

Ook op nationaal niveau werkt Sensor samen met verschillende maatschappelijke organisaties. Via de landelijke vereniging is Sensor aangesloten bij De Coalitie Erbij en er is een convenant gesloten met de suïcidepreventielijn 113Online.

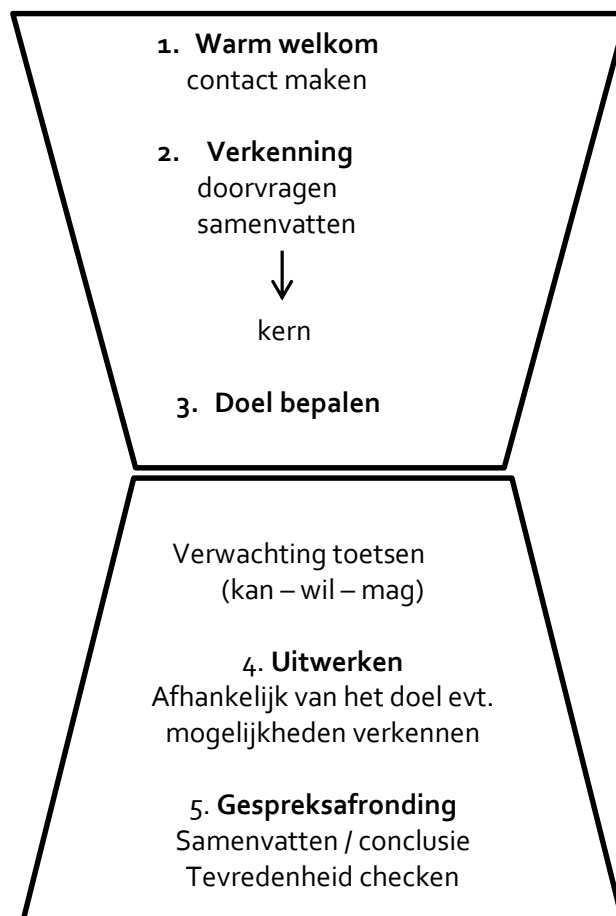
Inhoud van de interventie

Hulpverlening op afstand (per telefoon, chat of e-mail)

Sensor hanteert voor telefonische, chat- en e-mailhulpverlening dezelfde uitgangspunten en gespreksmethode. De ontwikkelaar stelt daarbij dat wat voor het voeren van telefoongesprekken geldt, in versterkte mate van toepassing is voor chat- en e-mailhulpverlening. In geval van chat en e-mail is er sprake van 'kanalenreductie': signalen die je via de telefoon wel hoort, mis je bij chat en e-mail. Doorvragen is bijvoorbeeld bij internetcommunicatie nóg belangrijker dan bij telefonische hulpverlening.

Voor Sensor beperkt telefonische hulpverlening zich niet tot het bieden van een luisterend oor. Aandacht en ondersteuning zijn in de contactgesprekken het belangrijkste, maar kunnen in andersoortige gesprekken ook het vertrekpunt zijn van verdere hulpverlening. Hoewel telefonische en chathulpverlening vaak plaatsvinden in een eenmalig en kort gesprek, is het mogelijk om met de cliënten te zoeken naar een oplossing voor hun problemen. Hiertoe hanteert Sensor een methode voor hulpverlenend gesprek op afstand, die uit vier fasen bestaat: opening, verkenning, bewerking en afronding. Alle Sensor-vrijwilligers worden getraind om gesprekken aan de hand van deze fasen te voeren.

Gespreksfasen



Fase 1 – De gespreksopening

In de openingsfase spelen de gevoelens van de cliënt en de vrijwilliger een belangrijke rol. Het tot stand brengen van een goed contact en het creëren van een open en uitnodigende sfeer staan in deze fase centraal. Tevens vormt de vrijwilliger zich in deze fase een beeld van de problemen van de cliënt. De vrijwilliger en cliënt sluiten de eerste fase af door gezamenlijk te bepalen waar het gesprek over gaat.

Fase 2 – Verkenning

De Sensor-vrijwilliger verzamelt in de tweede fase alle informatie die nodig is om een probleem, vraag of verwachting van de cliënt helder, overzichtelijk en genuanceerd te krijgen. Om een optimale verkenning uit te voeren, achterhaalt de vrijwilliger de verwachting van de cliënt, structureert het gesprek en concretiseert het probleem of de vraag door van vage bewoordingen te komen tot concrete uitspraken over specifieke gevoelens en ervaringen.

Fase 3 – Bewerking

In de bewerkingsfase werken de vrijwilliger en cliënt toe naar het definiëren van de doelen en een keuze uit de mogelijkheden om het bepaalde doel na te streven. Hiertoe doorlopen de Sensor-vrijwilliger en de cliënt de volgende stappen.

1. Samen diepen zij verder uit wat er nu werkelijk aan de hand is en hoe het komt dat de cliënt bepaalde gevoelens of ervaringen heeft. Bijvoorbeeld: hoe komt het dat de beller zich eenzaam voelt of in de steek gelaten of wat maakt dat de beller zich depressief voelt?
2. Samen zoeken zij naar mogelijkheden om een (eventueel) probleem positief te beïnvloeden.
3. Samen kijken zij naar de consequenties en de uitvoerbaarheid van elke mogelijkheid.
4. Tot slot helpt de vrijwilliger de cliënt bij het kiezen uit de mogelijkheden.

In deze fase gaan de vrijwilliger en de cliënt dus samen op zoek en wordt de vrijwilliger een soort wegwijzer voor de beller, door nauwlettend te luisteren en door reacties van de cliënt te verwoorden. Gaandeweg maakt de vrijwilliger de cliënt ervan bewust dat hij een keuze kan maken, welke kanten eraan zitten en welke mogelijkheden en moeilijkheden te verwachten zijn. Deze fase vergt vaak de meeste tijd. Het proces dat de vrijwilliger en de beller hierin doorlopen, gaat door tot de volgende fase in zicht komt, bijvoorbeeld wanneer het gesprek zich begint te herhalen of er geen nieuwe ideeën meer opkomen. De afrondingsfase is dan aangebroken.

Fase 4 – Afronding

In de afrondingsfase vat de vrijwilliger het gesprek samen, komt terug op de beginvraag en sluit het gesprek af. Meestal komen vrijwilliger en cliënt op een natuurlijke wijze tot afronding van het gesprek: het eventuele probleem is verkend, gevoelens geuit of besproken, het 'verhaal achter het verhaal' is op tafel gekomen en de ander heeft weer zicht op hoe hij verder kan of wil. In principe heeft de vrijwilliger de leiding bij de afronding van het gesprek.

Verslaglegging ter begeleiding en signalering

Het maken van een verslag na elk gesprek of bij enkele van de gesprekken tijdens een dienst is een belangrijk onderdeel van de aanpak van Sensor. Een gespreksverslag is opgebouwd uit drie onderdelen: de feiten voor zover bekend en relevant, het proces van het gesprek en reflectie op het gesprek. De gespreksverslagen zijn van belang voor zowel de vrijwilliger als de begeleiders/trainers en de organisatie. Voor de vrijwilliger is het onder meer een manier om het gesprek te verwerken en erop te reflecteren. De verslagen geven de begeleider/trainer zicht op wat zich afspeelt aan de telefoon en via de chat/e-mail. Dit dient onder andere als input voor de kwaliteitsbewaking en voor een juiste begeleiding van de vrijwilliger. Ook de organisatie heeft baat bij de verslagen. Ze geven informatie over bellers/chatters en hun problematiek en kunnen als informatiebron dienen om beleid te wijzigen of juist voort te zetten.

2.4 Ontwikkelgeschiedenis

Betrokkenheid doelgroep

Opkomst telefonische hulpdienst in Nederland

In december 1958 richtte de Rotterdamse dominee Henk Teutscher de eerste telefonische hulpdienst in Nederland op, naar Brits voorbeeld. In een gebouw aan de Westersingel maakte de aanleg van een telefooncentrale het mogelijk om gesprekken in verschillende kamers te ontvangen. De lijn kon ook overgeschakeld worden naar de particuliere woningen van de vrijwillige medewerkers. Zo kon het geregeld worden dat de dienst 24 uur per dag bereikbaar was: beroepskrachten hielden overdag de wacht bij de telefoon en na kantoortijd nam een vrijwilliger het over, met het toestel thuis naast het bed. In het eerste jaar werden meteen al 13.000 gesprekken gevoerd; over verdriet, eenzaamheid, menselijk falen, psychische nood en financiële zorgen (Muilenburg, 2008).

Snelle groei

Na de oprichting van de eerste telefonische dienst in Rotterdam, volgden Den Haag (1959), Amsterdam (1960) en andere steden al snel met het oprichten van een eigen telefonische hulpdienst. Deze snelle toename was aanleiding om in 1965 een samenwerkingsverband op te richten: SOS THD (Federatie Telefonische Hulpdiensten Nederland). Deze organisatie werd tevens lid van het internationale verband IFOTES (International Federation of Telephonic Emergency Services). Hiermee was de basis van het latere Sensor (vanaf april 2008 is SOS THD verder gegaan onder de naam Sensor) gelegd (Muilenburg, 2008). Inmiddels is de hulpdienst uitgegroeid tot een landelijk netwerk van 25 vestigingen verdeeld over elf lokale Sensororganisaties waar in totaal ongeveer 950 vrijwilligers actief zijn (www.sensor.nl, geïnventariseerd eerste helft 2014). Inmiddels zijn de stichtingen Sensor Utrecht en Sensor Amsterdam onder een andere naam verder gegaan, zij hebben de vereniging Sensor Nederland verlaten in 2013. Vandaar 27 vestigingen inclusief en 25 exclusief deze twee steden.

Veranderingen door de jaren heen

Hoewel echte aandacht van mens tot mens altijd centraal is blijven staan, is er door de jaren heen wel het een en ander veranderd in de onderliggende basis, het aanbod en de benadering van anonimiteit.

Van christelijke naar humanistische basis

De telefonische hulpdienst is opgericht vanuit de waarde 'heb uw naasten lief'. Oorspronkelijk werkte men vanuit de protestants-christelijke kerk en korte tijd later sloot ook de katholieke kerk zich aan. In de jaren zestig veranderde dit met de opkomst van het humanisme in Nederland. Langzaam maar zeker sloten humanisten zich aan en als halverwege de jaren zeventig ook bestuursleden met een humanistische achtergrond de telefonische hulpdienst besturen, is de brede humanistische basis van de hulpdienst een feit.

Veranderingen in aanbod

In de beginjaren werkten er medewerkers bij de dienst die gesprekken voerden over allerlei thema's en tevens beschikbaar waren voor onder andere financiële, technische, logistieke of huishoudelijke zaken. Daarnaast waren er mensen die zich belangeloos wilden inzetten voor mensen in nood, bijvoorbeeld door hen in een noodgeval een bed aan te bieden, een kind op te vangen of een warme maaltijd te bieden. Zij stonden met naam en adres geregistreerd in het 'Boek der Mensen'.

Dit aanbod verandert als in de jaren tachtig de hulpverlening in Nederland professionaliseert. Het 'Boek der Mensen' wordt vervangen door de sociale kaart waarop een overzicht staat van sociale instellingen die hulp bieden aan mensen in nood. Daarnaast gaat de telefonische hulpdienst nauwer samenwerken met professionele hulpverleningsinstanties. Veel van deze instanties zijn door de professionalisering alleen nog op kantoor tijden bereikbaar, terwijl nood zich niet aan deze tijden houdt. De telefonische hulpdienst vervult daarom sinds die tijd rollen als voor- en achterwacht voor verschillende organisaties.

Later, met de opkomst van internet, heeft de telefonische hulpdienst haar diensten ook uitgebreid met e-mail- en chat-hulpverlening (Muilenburg, 2008).

Veranderingen in anonimiteit

Ook op het gebied van anonimiteit is er het een en ander veranderd sinds de oprichting in 1958. Vanaf het begin is anonimiteit één van de basiselementen van de organisatie. Je kon bellen met de hulpdienst zonder bekend te maken wie je was. Wilde je toch je naam bekend maken, dan was dat ook prima. Maar er waren ook mensen die letterlijk aan de deur van de hulpdienst kwamen. Mensen wisten dan ook waar het gebouw van de dienst stond en vrijwillige medewerkers bleven niet anoniem.

Langzaam veranderde dit. Door de groei van de telefonische hulpdiensten was langskomen niet meer haalbaar en landelijk werd besloten alleen nog hulp op afstand te bieden. De vrijwillige medewerker beantwoordde de telefoon met het noemen van een voornaam, schuilnaam, of de naam van de stichting. Daarnaast was het jarenlang de regel dat vrijwilligers hun werk geheim hielden voor hun omgeving.

Tegenwoordig noemen vrijwillige medewerkers nog steeds alleen de (schuil)voornaam of naam van de stichting, maar meestal mogen ze nu wel vertellen wat voor werk ze doen. Voorwaarde is wel dat zij niet vertellen vanaf welke plek zij dat doen, uit veiligheidsoverwegingen (Mullenburg, 2008).

In de afgelopen 15 jaar hebben verschillende stichtingen Sensor, al dan niet met behulp van Movisie of in het kader van de NOV-onderscheiding "Vrijwilligerswerk, Goed Geregeld", tevredenheidsonderzoeken gedaan onder de vrijwilligers. Het resultaat is telkens weer dat de vrijwilligers zeer tevreden zijn. Vooral door de gedegen trainingen en de aandacht die men ervaart in de begeleiding en ondersteuning.

Buitenlandse interventie

De gespreksvoering is analoog aan het aanbod van andere telefonische hulpdiensten die aangesloten zijn bij IFOTES. De onderliggende uitgangspunten en theoretische principes zijn dan ook hetzelfde. De beschrijving van de methodiek zoals vastgelegd in de basistraining is in Nederland tot stand gekomen door inbreng van trainer/begeleiders, directeuren en door externe inbreng van deskundigen op het gebied van communicatie, hulpverlening en onderwijs.

2.5 Vergelijkbare interventies

In Nederland uitgevoerd

In Nederland bestaat een keur aan hulplijnen en aan de meeste daarvan ligt zelfhulp ten grondslag. Er worden diverse telefonische hulpdiensten aangeboden die veelal ook online hulpverlening bieden in de vorm van e-mail en chat. Sensor onderscheidt zich doordat de organisatie onafhankelijk is, werkt met vrijwilligers, 24/7 beschikbaar en bereikbaar is, en openstaat voor iedereen die behoefte heeft aan een gesprek: een algemene telefonische hulpdienst.

Naast de algemene telefonische hulpdienst bestaan er nog drie typen telefonische hulpdiensten, te weten probleemspecifieke, mediaspecifieke en doelgroepspecifieke telefonische hulpdiensten (De Meere e.a., 2012).

Stichting 113Online

Stichting 113Online is een voorbeeld van een probleemspecifieke telefonische hulpdienst, gericht op mensen die aan zelfmoord denken of ermee geconfronteerd worden. Deze organisatie werkt eveneens met vrijwilligers en is 24 uur per dag beschikbaar. 113Online biedt eenmalige gesprekken, waarin de vrijwilliger kan doorverwijzen naar de professionele kant van 113Online (chat- en e-mailtherapie waarbij de cliënt meerdere keren contact heeft met dezelfde vrijwilliger) of bij crisis naar een professional (www.113Online.nl, geraadpleegd op 16-8-2014). Sensor en 113Online werken nauw samen: Sensor garandeert de bereikbaarheid van 113Online tussen 0.00 en 12.00 uur. Omdat deze dienst gericht is op een specifieke doelgroep en problematiek en daarbij ook therapie aanbiedt, is de methode onvoldoende vergelijkbaar met Sensor.

Stichting Korrelatie

Een bekende mediagerichte telefonische hulpdienst is Stichting Korrelatie. Deze organisatie biedt psychosociale hulp na gevoelige programma's op televisie via telefoon en internet. Cliënten zoeken contact naar aanleiding van een specifiek programma. Andere verschillen met Sensor: Stichting Korrelatie werkt met beroepskrachten, biedt tevens mail- en chattherapie (vergelijkbaar met 113Online) en is niet 24/7 bereikbaar (www.korrelatie.nl, geraadpleegd op 16-8-2014).

De Kindertelefoon

De Kindertelefoon is een voorbeeld van een telefonische hulpdienst gericht op een specifieke doelgroep. Het Landelijk Bureau Kindertelefoon is onderdeel van Jeugdzorg Nederland en dus niet onafhankelijk. Via telefoon, chat en nieuwe media voeren vrijwilligers gesprekken met kinderen en jongeren. De Kindertelefoon is niet onbeperkt bereikbaar maar van 14.00 tot 20.00 uur (www.kindertelefoon.nl, geraadpleegd op 16-8-2014). Sensor raadt cliënten onder de 15 jaar soms aan om contact op te nemen met de Kindertelefoon.

Het Luisterend Oog

Het Luisterend Oog van Humanitas komt overeen met de chatdienst van Sensor. Het enige verschil is dat Humanitas zich over het algemeen meer richt op hele tijdelijke interventies en een beperkte openingstijd heeft.

Overeenkomsten en verschillen

De overeenkomsten met andere hulpverlening op afstand is gelegen in de anonimiteit van de hulpvrager en het ontbreken van *face to face* contacten.

Sensor komt het meest overeen met de Kindertelefoon en met Het Luisterend Oog van Humanitas.

Verschillen zijn gelegen in de inzet van professionals (Korrelatie en 113Online) of vrijwilligers en het mensgericht in plaats van probleemgericht zijn.

Toegevoegde waarde

De toegevoegde waarde van Sensor is de 24-uurs bereikbaarheid alle dagen van het jaar en de mensgerichte benadering. Sensor kent geen beperking in het aantal contacten dat iemand mag hebben. Het aantal contacten kan enkel begrensd worden als iemand een bovenmatig beslag legt op de beschikbaarheid van Sensor.

3. Onderbouwing

Oorzaken

‘Gevoelige problemen’ moeilijk met naasten te bespreken

Al in de jaren vijftig, toen de eerste telefonische hulpdienst werd opgericht, kenmerkte de Nederlandse samenleving zich door sociale cohesie en sociale controle. De traditionele rolverdeling in gezinnen, de afhankelijke positie van de vrouw en het huwelijksideaal van die tijd zorgden destijds voor een vast levenspatroon. De telefonische hulpdienst, opgericht in 1958 naar Brits voorbeeld, was toen één van de eerste en weinige plekken waar een individu ongezien en ongemerkt leed kon delen, als gevolg van een teveel aan orde en traditie. Hiermee werd geantwoord op de behoefte aan aandacht voor vragen van het individu, anoniem, los van huwelijk, gezin en werk, vrij van verplichtingen en verwachtingen van anderen (Schnabel, 2009). Door tradities, afhankelijkheidsrelaties of andere redenen blijven sommige problemen ook nu nog voor mensen moeilijk bespreekbaar met de vertrouwelingen om hen heen, waardoor zij op dat vlak beperkt (emotionele) steun ervaren.

Beperkte steun van anderen

De behoefte aan individuele aandacht is de afgelopen jaren alleen maar gestegen. De toegenomen aandacht voor het persoonlijk geluk en welzijn hebben de afgelopen vijftig jaar weliswaar geleid tot meer individuele vrijheid, meer keuzemogelijkheden en meer welvaart, maar ook tot meer problemen (Schnabel, 2009). Voorheen vanzelfsprekende verbanden zijn minder hecht geworden en de steeds meer zelfgekozen verbindingen en het vormen van dergelijke banden met anderen vragen meer van het individu (De Zwart in: Muilenburg, 2012). Hierdoor komen steeds meer mensen voor problemen te staan die zij alleen moeten oplossen (Muilenburg, 2012). Er zijn mensen met een beperkt sociaal netwerk die weinig (emotionele) steun van anderen ervaren.

Sociale en emotionele eenzaamheid

Eenzaamheid is de meest voorkomende (verborgen) aanleiding voor mensen om telefonisch contact op te nemen met Sensor, of te chatten. Eenzaamheid is een veelvoorkomend probleem in de samenleving dat in alle lagen van de bevolking voorkomt: bij jong en oud, man en vrouw, alleenstaand en gehuwd, hoog en laag opgeleid, werkend en werkloos. Uit onderzoek blijkt dat 30% van de Nederlandse bevolking eenzaamheid kent, waarvan twee derde matig eenzaam is en 10% sterk eenzaam. Ongeveer 6% van de bevolking is sociaal geïsoleerd.

Omdat eenzaamheid niet op te hangen is aan één bepaalde groep, is het lastig herkenbaar en bespreekbaar te maken. Het is daarmee deels een verborgen probleem. Eenzaamheid beperkt zich niet tot sociale eenzaamheid, waarin het gaat om het ontbreken van contacten met mensen met wie het individu kenmerken deelt, zoals bekenden of vrienden. Ook wanneer een individu een sociale kring om zich heen heeft, kan er sprake zijn van emotionele eenzaamheid: het gemis van een intieme band met een ander persoon of het niet kunnen of willen delen van bepaalde problemen (Muilenburg, 2012). Zowel sociale als emotionele eenzaamheid komt veel voor bij cliënten van Sensor.

Beperkt oplossingsvermogen

Door de hiervoor genoemde redenen (eenzaamheid / beperkte sociale steun ervaren) kunnen mensen het gevoel hebben alleen voor hun problemen te staan. Vaak ziet men dan geen mogelijkheden (meer) voor oplossingen. Daarnaast kan het zijn dat mensen de weg in het netwerk van professionele organisaties niet kunnen vinden of dat deze organisaties op bepaalde momenten niet bereikbaar zijn. Het vermogen om op deze momenten zelf problemen op te lossen kan dan beperkt zijn. Er is in Nederland een goed netwerk van organisaties en instellingen waar mensen met persoonlijke problemen terecht kunnen. Toch kunnen mensen redenen hebben om geen beroep te doen op dat netwerk. Bijvoorbeeld een bezwaar tegen vastlegging van

de problemen in een dossier. Of iemand wil hulp kunnen zoeken op tijdstippen dat professionele organisaties en instellingen niet bereikbaar zijn (Opstelten, in: Muilenburg, 2008). De wetenschap dat men anoniem blijft, geheimhouding vaststaat en de hulpverlening volledig vrijblijvend is, neemt drempels weg. Dit is een combinatie die geen enkele vorm van hulpverlening, huisarts, geestelijke of professionele hulpverlener biedt (Federatie van SOS Telefonische Hulpdiensten in Nederland, jaartal onbekend). Uit recenter onderzoek is gebleken dat slachtoffers van huiselijk geweld gemiddeld na negen incidenten hulp zoeken en/of aangifte doen. In de tussentijd wordt het verhaal wel anoniem gedeeld.

Aan te pakken factoren

Het hoofddoel van Sensor is dat mensen die een problematische situatie ervaren anoniem hun verhaal kunnen vertellen en een eerste vorm van ondersteuning en luisterend oor krijgen. Factoren die hierbij een rol spelen, beïnvloedbaar zijn en aangepakt worden door de methode, zijn de volgende.

- Mensen ervaren beperkte (emotionele) steun van anderen, of hebben weinig anderen om zich heen van wie zij deze steun kunnen krijgen.
- Mensen hebben gevoelens van sociale en/of emotionele eenzaamheid.
- Mensen zijn niet in staat om de weg naar de juiste hulp te vinden, of de beschikbare hulp is voor hen op dat moment niet geschikt of toegankelijk. Tegelijkertijd ervaren zij een beperkt vermogen om op deze momenten zelf problemen op te lossen.

In onderstaand schema wordt per factor wordt aangeduid met welk(e) subdoel(en) van de interventie deze wordt aangepakt.

Factoren	Subdoelen
Gevoelens van eenzaamheid	1.Mensen ervaren steun en erkenning
Weinig emotionele steun ervaren	1.Mensen ervaren steun en erkenning
Beperkte steun ervaren in het sociale netwerk	1.Mensen ervaren steun en erkenning 3.Mensen hebben de gelegenheid om anoniem hun gevoelens, zorgen en problemen te uiten en bespreken
Beperkt oplossingsvermogen	2.Mensen weten de weg naar waar zij, indien nodig, specifieke hulpverlening kunnen vinden 4.De zelfredzaamheid van mensen is vergroot

Verantwoording

Ter typering van haar methode hanteert Sensor de 6A's: anonieme aandacht voor de ander op afstand altijd aanwezig. Dit concept is onderbouwd met verschillende theorieën. Het Verwey-Jonker Instituut heeft in 2011 onderzoek gedaan naar de onderbouwing van de interventie Sensor (De Meere e.a., 2012). Onderstaande onderbouwing is grotendeels afkomstig uit dit rapport.

De vrijwilliger kan door *aandacht* te hebben voor de beller of chatter even nabij zijn en daarmee het gevoel alleen te zijn door dit contact verlichten. De pijn van emotionele eenzaamheid kan verzacht worden door erover te mogen praten zonder dat alleen maar 'oplossingen' worden aangedragen. Mensen (bellers) krijgen door de aandacht van de vrijwilliger een gevoel van steun en erkenning.

Door de gespreksvoering worden problemen verhelderd en een rangorde naar zwaarte wordt besproken. Door het bespreken van het probleem dat op dat moment het zwaarste weegt, kan degene die contact zoekt tot inzicht komen welke veranderingen hij/zij wil en langs welke weg of met welke hulp hieraan gewerkt kan worden. Mensen weten zo de weg te vinden naar waar zij, indien nodig, specifieke hulp kunnen vinden. Daarnaast wordt de zelfredzaamheid vergroot, omdat mensen door de manier van gespreksvoering al een proces van oplossingsformulering doormaken.

Humanistische psychologie

'Het gesprek van mens tot mens', de basis van Sensor, is gestoeld op theorieën binnen de humanistische psychologie. In deze stroming wordt de mens beschouwd in zijn volledigheid: als creatief, groeiend, betekenisgevend en waarderend wezen. Carl Rogers, één van de grondleggers van de humanistische psychologie, hanteert het uitgangspunt dat de mens alleen dan vat op zichzelf kan krijgen als hij volledig aanvaard wordt en er geen oordeel schuilt in deze aanvaarding, maar enkel medegevoel en empathie. Rogers benadrukt dat de mens een sociaal wezen is en grote behoefte heeft aan positieve en onvoorwaardelijke waardering van mensen in de omgeving die voor hem belangrijk zijn. Alleen dan kan het individu tot zelfverwerkelijking komen. Wanneer deze 'belangrijke ander' niet aanwezig is of er geen sprake van waardering is, dan kan iemand problemen ervaren (Van der Molen, 2007 in: De Meere e.a., 2012).

De uitgangspunten van de humanistische psychologie zijn terug te vinden in het werk van Sensor. Aandacht geven aan het individuele en het unieke van de beller is de basis van de gesprekken die Sensor-vrijwilligers voeren. In deze gesprekken ligt de nadruk op bewuste beleving en is er aandacht voor het voelen en denken van de beller en de mogelijkheid om dat te verwoorden. De beller reflecteert in de gesprekken op zichzelf en krijgt indien mogelijk informatie over de eigen te volgen weg. Wanneer onvoorwaardelijke waardering aanwezig is, krijgt de beller ruimte om de individuele mogelijkheden te zien (De Meere e.a., 2012).

Echte aandacht: narratieve en positieve psychologie

Aandacht, het kenmerk van de Sensor-methode, heeft behalve met de humanistische psychologie ook verbanden met de narratieve (Olthof & Vermetten 1994; Nijnatten, 2004 in: De Meere e.a., 2012) en positieve psychologie (Seligman & Csikszentmihalyi, 2000; Compton, 2005, in: De Meere e.a., 2012). De narratieve psychologie houdt zich bezig met wat de mens over zichzelf vertelt; het gaat om de beleving van de werkelijkheid waarbij een samenhangend zelfbeeld wordt gevormd. Ook de positieve psychologie is voor Sensor relevant, omdat deze aantoont dat het geven van positieve, waarderende aandacht positieve effecten heeft op de ontvanger (De Meere e.a., 2012).

Presentie benadering

De uitgangspunten van de gesprekken bij de interventie Sensor komen overeen met de uitgangspunten van de Presentietheorie van Baart. Het aangaan van een zorgzame betrekking staat in deze theorie voorop (Baart, 2001 in: De Meere e.a., 2012). Het 'er zijn', met aandacht voor de ander is de basis van deze benadering. Kenmerken voor presentie zijn: vrij zijn voor..., openstaan voor ..., een aandachtige betrekking aangaan, aansluiten bij het bestaande, perspectiefwisseling, zich aanbieden, geduld en tijd en trouwe toelag. Het kernwoord is aandacht. Baart benadrukt de heilzame werking van de aanwezigheid van een hulpverlener, zonder een probleem op te lossen. Kortom, presentiebeoefenaars bieden aandachtige zorg, door mensen het gevoel te geven dat zij meetellen (Baart, 2008 in: De Meere e.a., 2012).

In de Presentietheorie worden twee functies van aandacht onderscheiden (Baart, 2005 in: De Meere e.a., 2012):

- instrumentele aandacht: onder meer komen tot begrip van wat er speelt, en
- inhoudelijke-immanente aandacht: onder meer het erkennen van de ander, troost bieden en potenties zien.

Hoewel de Presentietheorie ontwikkeld is op basis van situaties waarin sprake is van meer dan eenmalig contact, zijn de uitgangspunten van gesprekken bij de interventie Sensor gelijk aan die van presentie: erkenning voor de ander en zijn verhaal, de ander zien staan (De Meere e.a., 2012).

Watzlawick: basisstellingen voor communicatie

In de basistraining van Sensor zijn de uitgangspunten van Paul Watzlawick verwerkt. Watzlawick (2009, in: De Meere e.a., 2012) heeft de volgende vijf stellingen geformuleerd als basis van de communicatie.

- Het is onmogelijk om niet te communiceren.
- Iedere communicatie bezit een inhouds- en betrekkingaspect; als het betrekkingaspect (de relatie) goed is, dan is er meer wederzijds begrip en dat heeft invloed op de inhoud.

- De aard van de betrekking is tevens afhankelijk van de interpretatie van de interacties tussen communicerende personen. Men kan kiezen hoe men reageert op de ander. Dit biedt de mogelijkheid om afstand te nemen, in gesprek te blijven, de inhoud niet uit het oog te verliezen en de relatie veilig en goed te houden.
- Mensen communiceren zowel met gesproken woord als non-verbaal. Bij succesvolle communicatie stemmen beide overeen.
- In communicatie kan er sprake zijn van het weg proberen te nemen van verschillen, er moet overeenstemming bereikt worden. Ook kan er nadruk liggen op de verschillen, waardoor men elkaar kan aanvullen en tot inzichten kan (leren) komen. Beide vormen zijn nodig om communicatie succesvol te laten zijn.

Anonimiteit

Anonimiteit als uitgangspunt in het werk van Sensor (en het internationale IFOTES) is een bewuste keuze. De Meere e.a. (2012) concluderen op basis van diverse onderzoeken (onder meer Christopherson 2007, Marx 1999 en Pedersen 1997, in: De Meere e.a., 2012) dat anonimiteit zorgt voor een gevoel van controle en veiligheid. Controle, omdat de beller zélf bepaalt welke persoonlijke informatie hij wil bloot geven. Veiligheid, omdat de zender door de anonimiteit de meest moeilijke gevoelens kan uiten zonder bang te zijn dat hij herkend wordt of dat hij zich moet schamen voor het uiten van zijn gedachten en gevoelens. Daardoor durven mensen opener te zijn en eerder in het gesprek de kern van het probleem te communiceren.

Werkzame elementen

- Aandacht: ondersteuning en erkenning bieden aan medemensen door gesprekken op afstand via telefoon, chat en e-mail (2, 3, 5).
- Luisterend oor: laten uiten van gevoelens, zorgen en problemen zodat hevige emoties in banen worden geleid (2, 3, 5).
- Anonimiteit: zorgt voor een gevoel van controle en veiligheid waardoor mensen opener durven spreken en eerder de kern van het probleem durven communiceren (2, 3).
- Gelijkwaardigheid: de beller wordt door de vrijwilligers niet als cliënt maar als mens behandeld en de inbreng van de beller is leidend (2, 3, 5).
- Verslaglegging voor reflectie, begeleiding en kwaliteitsbewaking (2, 5).
- Laagdrempelig: 24-uurs bereikbaarheid voor iedereen (2, 5).
- Oplossingsgericht: verheldering in problemen, definiëren van doelen en keuze maken uit mogelijkheden om problemen aan te pakken staan centraal (2, 5).
- Informeren over mogelijkheden voor specifieke hulp (2, 5).

Verklaring classificatie veronderstelde werkzame elementen:

2 = Veronderstelling in de aanpak

3 = Onderbouwing

5 = Praktijkervaringen

6 = Effectonderzoek

4. Uitvoering

Materialen

Basistraining voor vrijwilligers van Sensor: Trainers en Deelnemershandleiding, is in 2012 opnieuw samengesteld door de Beleidsgroep Kwaliteit van Sensor Nederland en uitgegeven door Sensor Nederland in Utrecht.

Type organisatie

Sensor is een landelijke stichting gevormd uit een fusie van zeven stichtingen met de vereniging die een partnerschap heeft afgesloten met vier stichtingen (voormalige leden van de vereniging Sensor Nederland) met in totaal 25 Sensor-locaties door heel Nederland. De locaties werken allemaal samen in een landelijk telefoon-, chat-, mail- en roostersysteem. Sensor bewaakt kwaliteit en inhoud van de dienstverlening.

Op lokaal niveau werken de verschillende Sensor-locaties samen met verschillende maatschappelijke organisaties zoals instellingen voor maatschappelijke dienstverlening, MEE, politie, thuiszorg, huisartsen, psychologen en andere vrijwilligersorganisaties en zelfhulpgroepen. Individuele gemeenten kunnen ook specifieke afspraken maken met Sensor indien zij bovenop de standaarddienstverlening maatwerk wensen.

Opleiding en competenties

Vrijwilligers

De 900 à 1000 vrijwilligers zijn degenen die in de dagelijkse praktijk de gesprekken voeren met bellers, chatters en e-mailers, tussen de 250.000 en 300.000 gesprekken op jaarbasis. Vrijwilligers doen gemiddeld 46 diensten per jaar variërend van 3,5 tot 10 uur per dienst.

Basistraining

Voor aspirant-vrijwilligers is een basistraining ontwikkeld die erkend is als *Registeropleiding* door SPEN (Stichting Permanente Educatie Nederland). In 2012 is deze training volledig herzien. De training bestaat uit ongeveer twaalf bijeenkomsten en is gericht op het vergroten van de individuele vaardigheden en het bespreken van thema's die tijdens de gesprekken met cliënten naar voren kunnen komen, waaronder levens- en zingevingsvragen. In de training komen alle aspecten van het onderstaande competentieprofiel aan bod. De vrijwilliger wordt door middel van deze basistraining opgeleid om zelfstandig gesprekken te voeren.

Competentieprofiel

Om te kunnen beoordelen of een aspirant-vrijwilliger geschikt is voor het werk bij Sensor, heeft de organisatie het volgende competentieprofiel opgesteld.

Grondhouding	Gespreksvaardigheden	Binnen organisatie kunnen werken
<ul style="list-style-type: none">• Empathie kunnen tonen en verwoorden• Met waarden en normen van anderen kunnen omgaan• Respect tonen	<ul style="list-style-type: none">• Helder taalgebruik• Actief luisteren• Doorvragen• Structureren	<ul style="list-style-type: none">• Telefoon• Chat• E-mail• Samenwerken

Grondhouding	Gespreksvaardigheden	Binnen organisatie kunnen werken
<ul style="list-style-type: none"> • Afstand-nabijheid kunnen hanteren • Stabiel zijn • Authentiek zijn • Voldoende assertief zijn 	<ul style="list-style-type: none"> • Regie houden • Confronteren • Grenzen stellen • Met stilte kunnen omgaan • Afronden 	

Begeleiding

Na afronding van de basistraining krijgen vrijwilligers permanente begeleiding door middel van persoonlijke logboeken, het doornemen van casussen en reflectie van de vrijwilliger zelf, zowel individueel als in groepsverband, tien dagdelen per jaar (De Meere e.a., 2012).

Professionals

Voor de trainers en begeleiders binnen Sensor is het volgende competentieprofiel opgesteld (Sensor, 2011).

- *Vaardigheden*: didactische en methodische vaardigheden, groepsprocessen hanteren en stimuleren, feedback geven.
- *Houdingsaspecten*: tijd en aandacht geven, afstand en nabijheid kunnen hanteren, improvisatievermogen en flexibiliteit, voorbeeldgedrag vertonen, respect, stabiliteit.
- *Leervermogen*: in staat zijn om te leren door te reflecteren op gebeurtenissen, te vragen naar feedback en hiervan te leren, zo nodig om ondersteuning te vragen en een leerwens hebben.
- *Bijdragen aan beleid*: in staat zijn om beleid te ontwikkelen, te formuleren en te implementeren en om belangen van de organisatie en van de vrijwilligers te wegen.

Kwaliteitsbewaking

In de nota 'Samen voor dienstverlening van hoge(re) kwaliteit' heeft Sensor Nederland kwaliteitseisen geformuleerd voor de dienstverlening en voor de lokale stichtingen.

Kwaliteitseisen voor de dienstverlening hebben betrekking op de volgende aspecten.

- *Bereikbaarheid en beschikbaarheid*: Sensor Nederland heeft kwaliteitseisen geformuleerd op het gebied van bereikbaarheid en beschikbaarheid van de telefonische, chat- en e-mail hulpdiensten en de benodigde samenwerking tussen de stichtingen, om volledige bereikbaarheid en beschikbaarheid 365 dagen per jaar dag en nacht te kunnen garanderen.
- *Medewerkers*: Vrijwilligers moeten de landelijke basistraining hebben doorlopen en jaarlijks tenminste tien dagdelen extra scholings- en verdiepingsbijeenkomsten volgen.
- *Registratie*: Gesprekken worden geregistreerd door middel van een landelijk vastgesteld registratieprogramma.
- *Signalering*: De lokale stichtingen dienen periodiek de ontwikkelingen die zij waarnemen uit gesprekken te rapporteren aan hun omgeving (samenleving, media, politiek). Sensor Nederland rapporteert landelijk op basis van de registratiegegevens.
- *Regelmatige bellers/chatters*: Iedere stichting heeft beleid vastgesteld over hoe om te gaan met mensen die regelmatig contact opnemen.
- *Anonimiteit*: Elke lokale stichting heeft beleid vastgesteld over het garanderen van anonimiteit van zowel de beller/chat/mailer als de vrijwilliger.

Kwaliteitseisen ten aanzien van de lokale stichtingen hebben betrekking op de volgende aspecten.

- *Communicatie*: Elke stichting heeft beleid vastgesteld over de communicatie met de omgeving (samenleving, media, politiek). Daarnaast gebruiken alle stichtingen de huisstijl van Sensor.
- *Organisatie*: Elke stichting heeft beleid vastgesteld op het gebied van vrijwilligers, klachtenprocedure en arbeidsomstandigheden.
- *Verzekering*: Voor de vrijwilligers zijn minimaal een WA-bedrijfsverzekering en een ongevallenverzekering afgesloten.

Commitment

Alle leden onderschrijven de missie, visie, werkwijze en kwaliteitseisen van Sensor Nederland en richten hun stichting en huishouding zo in dat zij hieraan kunnen voldoen. Tot slot heeft elke stichting een kwaliteitsonderscheiding 'Vrijwilligerswerk: Goed Geregeld' of voldoet aan de eisen voor het verkrijgen hiervan (Sensor, 2010). Deze nationale kwaliteitsonderscheiding wordt uitgereikt door de vereniging Nederlandse Organisatie voor Vrijwilligerswerk aan de hand van eigen criteria (www.nov.nl, laatst geraadpleegd op 4-6-2012).

Randvoorwaarden

Voorwaarden voor een goede uitvoering zijn:

- vrijwilligers moeten een goede werkplek hebben waar zij geconcentreerd met aandacht het gesprek kunnen voeren
- vrijwilligers moeten getraind zijn en begeleid worden door mensen met de vereiste competenties
- de 24-uur bereikbaarheid moet in voldoende mate gegarandeerd zijn; hiervoor is een voortdurende aanwas van vrijwilligers nodig die op alle tijden van de dag ingezet kunnen worden
- de infrastructuur moet dusdanig zijn dat goede en betrouwbare telefoon- en internetverbindingen gegarandeerd zijn
- om Sensor mogelijk te maken is een subsidie vereist die vrijwilligerskosten, personele kosten, huisvesting en organisatiekosten dekt.

Implementatie

Implementatie heeft tot nu toe alleen plaatsgevonden binnen Sensor, waarbij een stichting een nieuwe vestiging opende en de werkwijze van andere vestigingen binnen de stichting kopieerde.

Implementatie is mogelijk als een organisatie zich aansluit bij de vereniging Sensor Nederland. Er kan dan gebruik gemaakt worden van de infrastructuur en er kan een train-de-trainertraject worden georganiseerd.

Kosten

De bellers betalen het Nederlandse telefoontarief voor lokale gesprekken of vijf cent per minuut indien zij het 0900-nummer bellen.

Uit een bedrijfskundig onderzoek (Bureau HHM: Doornink & Welling, 2012) naar de Sensor-vestigingen en een omgevingsanalyse blijkt dat de gemiddelde kosten € 19,91 per gesprek bedragen. Deze kosten worden afgeleid van de totale kosten die Sensor maakt. De totale kosten van Sensor zijn omgerekend naar vrijwilligersuren: de uren waarin een vrijwilliger actief is in het primaire proces, dus gesprekken voert per telefoon, chat of e-mail. Een vrijwilligersuur kost € 27,26.

Per locatie kunnen de kosten nogal verschillen door de huisvestingskosten en de reiskosten van vrijwilligers. Door vermindering en beëindiging van de subsidie door provincies worden de werkelijke kosten meer bepaald door de beschikbare subsidie dan door de noodzakelijk personele bezetting, et cetera. De kosten van een basistraining aan vrijwilligers betreffen 13 modules x 6 uur inzet trainer/begeleider (schaal 8) plus de kosten van de trainingsruimte en overheadkosten. Daarnaast krijgen vrijwilligers een

vergoeding van reiskosten. De kosten per vrijwilliger die de training volgt, kunnen fluctueren door het aantal deelnemers.

In het kader van de omvorming naar een landelijke organisatie die vanuit Wmo-gelden betaald moet worden, heeft Twijnstra en Gudde (2014) berekend dat de dienstverlening van Sensor geleverd kan worden voor 25 cent per inwoner als het merendeel van de Nederlandse gemeenten meedoet.

De afgelopen jaren was het aantal uren dat de 900 vrijwilligers beschikbaar waren te klein om alle bellers en chatters meteen te woord te staan. Daardoor moesten mensen terugbellen of kwamen ze in de wachtrij. De technische en financiële mogelijkheden zijn tot nu toe onvoldoende geweest om te bepalen hoeveel vrijwilligers nodig zijn. Vrijwilligers doen gemiddeld 46 diensten per jaar variërend van 3,5 tot 10 uur per dienst.

Sinds 2015 wordt uitgegaan van 0,8 fte begeleiding op 50 vrijwilligers. Binnen die uren wordt de basistraining in ieder geval gegeven. Voor de groepsbegeleiding zal (deels) een beroep gedaan worden op begeleiders die dit als vrijwilliger willen doen.

5. Onderzoek naar praktijkervaringen

De beschrijving van de praktijkervaringen van de professional en cliënt/burger zijn gebaseerd op de volgende publicaties.

1. *'Telefonische hulpdiensten in Gelderland,'* geschreven door L. Boerma en F. Baarveld en in 2000 uitgegeven door ITS en Stichting Katholieke Universiteit Nijmegen.

Doel van dit evaluatieonderzoek, dat is uitgevoerd in 2000 naar drie Telefonische Hulpdiensten (THD) in Gelderland, is inzicht krijgen in de huidige en toekomstige betekenis van telefonische hulpdiensten binnen het totale zorgaanbod in Gelderland voor mensen met problemen. Er is gebruik gemaakt van de volgende informatiebronnen bij de THD's Nijmegen, Arnhem en Apeldoorn.

- Documentanalyse van bestaand materiaal (jaarverslagen, gespreksverslagen, et cetera).
- Interviews met de directeuren van de drie Sensoorvestigingen.
- Interviews met trainers/begeleiders: twee begeleiders per Sensoorvestiging zijn geïnterviewd.
- Groepsgesprekken met vrijwilligers over functioneren en ervaren opbrengsten.
- Telefonische interviews met externe partners (onder andere RIAGG en Bureau Jeugdzorg).
- Bellersonderzoek: in totaal elf interviews.

Het onderzoek heeft plaatsgevonden tussen april 2000 en oktober 2000.

2. *Vrijwilliger Tevredenheidsonderzoek 2010 Sensoor Brabant. Een analyse van de belangrijkste resultaten,* geschreven door Marieke Ploegmakers en in 2010 uitgegeven door Movisie in Utrecht.

Doel van dit onderzoek was inzicht te krijgen in de mate van tevredenheid van de vrijwilligers van Sensoor Noord-Brabant en de verbetermogelijkheden die er zijn. Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een gestandaardiseerde vragenlijst, die door Movisie is ontwikkeld en door de vrijwilligers via internet ingevuld kon worden. Tussen 12 april en 20 mei 2010 hebben 133 vrijwilligers aan het onderzoek meegedaan.

3. *Jaarverslagen Sensoor Nederland,* opgesteld en uitgegeven door Sensoor Nederland in Utrecht (2012 en 2014).

In het jaarverslag worden de feitelijke gegevens van Sensoor gepresenteerd, waaronder: aantallen gesprekken en contacten, leeftijd en geslacht van de bellers, chatters en e-mailers, aanleiding voor de gesprekken, lengte van de gesprekken en woonsituatie van de beller/chatter/e-mailer.

4. *Steunbetuigingen voor Sensoor verzameld,* opgesteld in 2012 door Sensoor Nederland in Utrecht.

In de periode van maart tot en met april 2012 zijn er via de website en de zogenoemde 'adhefoon' steunbetuigingen verzameld van hulpvragers, mensen uit het netwerk van Sensoor en (oud-)vrijwilligers. Dit document bevat een compilatie van de in totaal 1.100 verzamelde steunbetuigingen.

5. *Bellersonderzoek Sensoor Groningen/Drenthe en Zuid-Holland zuid midden,* opgesteld in 2013 door het Verwey-Jonker Instituut.

Dit is een telefonisch onderzoek onder de mensen die contact opnemen met Sensoor naar hun oordeel over de dienstverlening en wat deze hen heeft opgeleverd. In zijn 244 gesprekken meegenomen in het onderzoek.

Onderzoek en resultaten

Praktijkervaringen van de uitvoerder

Algemeen

Uit het jaarverslag van 2013 (Sensoor, 2014) blijkt dat het aantal contactmomenten met Sensoor Nederland nog altijd heel hoog is maar dat er een daling is te zien ten opzichte van 2012. Dat komt doordat de leden in Amsterdam en Utrecht zijn uitgestapt maar vooral doordat de meest frequente bellers zijn beperkt in het maximaal aantal contacten per etmaal.

Jaartal	Aantal telefoongesprekken	Aantal internetcontacten
2013	235.950	16.277
2012	284.030	16.521
2011	281.247	12.878
2010	254.844	12.382
2009	230.568	10.945

De duur van de gesprekken varieert van minder dan vijf minuten tot meer dan een uur, waarbij chatgesprekken gemiddeld langer duren.

Duur gesprekken	Telefoon	Internet
Minder dan 10 minuten	44%	%
10-20 minuten	15%	14%
20-30 minuten	29%	16%
30-60 minuten	11%	40%
Meer dan 60 minuten	1%	21%

Opvallend is dat van de bellers 41% incidenteel belt en 59% regelmatig, terwijl bij chat 81% incidenteel contact opneemt en 19% regelmatig.

Het profiel van de hulpvrager is al jaren stabiel: 64% is vrouw en 36% man bij telefoongesprekken. Bij chat zijn de percentages niet bekend door het gebruik van *nicknames*, maar uit de gesprekken is te herleiden dat het merendeel vrouw is. Opvallend is dat het overgrote merendeel (69%) van de bellers tussen de 30 en 60 jaar oud is, 21% is ouder. De meeste bellers (67%) zijn alleenstaand. Bij chatters ziet de verdeling er anders uit en is de meerderheid (voor zover te herleiden) tussen de 16 en 29 jaar oud.

De voornaamste aanleidingen voor een telefoongesprek waren in 2013: eenzaamheid (36%), psychosociale problemen (21%) en relatieproblemen (12%). Voor chatgesprekken waren dit psychosociale problemen (31%), relatieproblemen (18%) en leven en dood (8%).

Praktijkervaring van begeleiders en trainers

Werkzaamheden

Op dit moment (november 2014) wordt een internationaal motivatie- en tevredenheidsonderzoek uitgevoerd via de website van IFOTES voor alle medewerkers, bestuursleden en vrijwilligers. De uitslag wordt een nulmeting voor de nieuwe organisatie. Aangezien het onderzoek onder alle IFOTES-leden tegelijkertijd wordt uitgevoerd, kunnen de verschillen in uitkomsten als uitgangspunt voor verbeteringen dienen. De nieuwe landelijke organisatie waarin alle locaties en (vrijwillige) medewerkers verdeeld worden over drie regio's, zal een betere afstemming en centraler beleid mogelijk maken.

Over het algemeen ervaren trainers het werk bij Sensoor als interessant en motiverend (Boerma & Baarveld, 2000). Een trainer bij Sensoor Nijmegen die er in 2000 acht jaar werkte: 'De zorg voor vrijwilligers is een

belangrijke voorwaarde voor het bewaken van de kwaliteit van de dienstverlening. Door goede begeleiding zorg je ervoor dat mensen het werk lang willen blijven doen.'

Wel missen de trainers overleg met elkaar. Een trainer in Gelderland: *'Het is wel een gemis dat het werk bij Sensor nogal solistisch is. Er is wel een landelijk begeleidersoverleg, maar dat biedt te weinig steun voor de dagelijkse praktijk.'*

Verbeterpunten

Het missen van overleg wordt deels ondervangen door het in gebruik nemen van de landelijke basistraining en de kwaliteitsnormen waardoor uniformiteit in het land is gekomen. Ook het aanbieden van landelijke trainingen door trainer/begeleiders van Sensor zelf geeft zicht op de werkwijze en sfeer bij andere stichtingen Sensor.

Door tijdgebrek lukt het trainers vaak niet om alle gespreksverslagen, die de *input* vormen voor de begeleiding van de vrijwilligers, te lezen. Een trainer van Sensor Apeldoorn: *'Het lezen van de verslagen is belangrijk om de kwaliteit van de gespreksvoering te kunnen bewaken, maar kost relatief veel tijd en schiet er wel eens bij in.'*

Verbeterpunten

Nieuwe inzichten hebben ertoe geleid dat het lezen van alle gespreksverslagen als minder belangrijk wordt gezien. Gekeken wordt naar de fase waarin de vrijwilliger zich in het werk bevindt en naar diens behoefte aan feedback.

Rol Sensor in het maatschappelijk veld

De trainers in Gelderland zien een duidelijk verschil tussen Sensor en het maatschappelijk veld: *'In het maatschappelijk werk ben je gericht op individuele casuïstiek en probeer je iemand gestructureerd en procesmatig te begeleiden bij het oplossen van zijn problemen. Als Sensor probeer je geen problemen op te lossen. Sensor biedt een anoniem, vertrouwelijk, in principe eenmalig gesprek, dat wellicht de beller ondersteunt bij het vinden van zijn eigen oplossingen.'*

Doorverwijzen is één van de functies van Sensor, ervaren de trainers. Normaliter is niet bekend welke effecten de gesprekken hebben, maar soms horen zij wel eens iets terug. Eén van de Gelderse trainers: *'Via contacten met de Anonieme Alcoholisten horen we nog wel eens dat mensen via Sensor bij hen terecht zijn gekomen. Sensor kan mensen dus helpen de steun te vinden die ze nodig hebben om iets aan hun problemen te doen.'*

Deze ervaringen worden ook terug gehoord van medewerkers van ouderenwerk, politie en steunpunten huiselijk geweld.

Praktijkervaring van professionals in het veld

Het onderzoeksrapport van Boerma en Baarveld (2000) geeft ook zicht op de ervaringen van de professionals van de maatschappelijke organisaties waarmee samengewerkt wordt.

Behoefte

Medewerkers van een maatschappelijke instelling in Gelderland zien dat Sensor in een behoefte voorziet: *'Voor mensen die vanwege depressieve klachten al contact met hulpverleners hebben, is het belangrijk dat zij in de avond en nacht eventueel een beroep kunnen doen op iemand. Veel mensen zijn eenzaam. Ik denk dat telefonische hulpdiensten in dat opzicht in een belangrijke behoefte voorzien.'*

Preventieve en complementaire functie

Een professional van Bureau Slachtofferhulp is overtuigd van de preventieve functie van Sensor: *'Sensor heeft beslist een preventieve functie, vooral wat betreft voorkomen dat het erger wordt. Het is goed dat mensen zich zo kunnen uiten in deze geautomatiseerde, zakelijke samenleving waarin alles op afspraak verloopt.'* Tegelijkertijd ziet deze persoon ook wel nadelen: *'De kracht van een organisatie is tegelijk haar*

zwakheid. Je kunt mensen wellicht afhankelijk maken van deze vorm van hulpverlening, juist omdat het zo laagdrempelig en anoniem en dus onbegrensd is. Mensen blijven dan 'hangen' in hun probleem.'

Praktijkervaring van de vrijwilligers

Motivatie

De vrijwilligers van Sensoor Noord-Brabant en de Sensoorvestigingen in Gelderland hebben verschillende redenen om bij Sensoor aan de slag te gaan. De vrijwilligers van Sensoor Gelderland vinden het belangrijk om iets te kunnen betekenen voor een ander en iets zinnigs te doen. Ook motivaties als 'een andere draai aan het leven geven' en 'zoeken naar nieuwe uitdagingen' zijn redenen voor vrijwilligers om bij Sensoor aan de slag te gaan (Boerma & Baarveld, 2000). De vrijwilligers van Sensoor Noord-Brabant worden het meest gemotiveerd om actief te zijn omdat ze zich verbonden voelen met de doelstelling van de organisatie en omdat ze iets willen doen voor de maatschappij of het werk leuk en interessant vinden (Ploegmakers, 2010).

Werkzaamheden

De vrijwilligers zijn over het algemeen erg tevreden over de werkzaamheden die zij verrichten bij Sensoor Noord-Brabant. De vrijwilligers weten goed wat er van hen verwacht wordt en over welke kennis en ervaring zij moeten beschikken. Bovendien sluit het werk goed aan bij hun kennis en ervaring en persoonlijke interesse. Iets minder hoog scoort duidelijkheid over de taakverdeling tussen betaalde medewerkers en vrijwilligers, maar hierover is nog altijd 89% tevreden. Leeftijd en ervaring spelen bij het aspect tevredenheid nauwelijks een rol (Boerma & Baarveld, 2000).

Positieve kanten

De vrijwilligers van Sensoor Gelderland benoemen positieve en negatieve kanten van Sensoor (Boerma & Baarveld, 2000). Zij ervaren onder andere dat de Sensoor veel betekent voor de bellers, onder meer vanwege de 24-uurs beschikbaarheid. Een vrijwilliger: *'Sensoor is er altijd, in tegenstelling tot de professionele hulpverlening die alleen op kantooruren en op afspraak bereikbaar is.'* Ook het feit dat Sensoor er voor iedereen is, geeft de dienst een grote meerwaarde. Eén van de vrijwilligers: *'Er kunnen mensen bellen met psychiatrische problemen of mensen die eenzaam zijn, maar ook mensen die gewoon op een bepaald moment iemand nodig hebben om over iets te praten dat hen dwars zit'*.

De vrijwilligers ervaren in het werk bij Sensoor het gelijkwaardige contact met de beller als waardevol en het gevoel zinnig werk te verrichten geeft hen voldoening. Sommigen van hen merken dat het goed is voor hun persoonlijke ontwikkeling. Een vrijwilliger: *'Je moet je grenzen verleggen en bijstellen, je leven wordt ruimer.'* Tot slot ervaren de meesten Sensoor als een prettige organisatie om voor te werken. Een vrijwilliger: *'Het is echt een baan en in tegenstelling tot veel ander vrijwilligerswerk niet vrijblijvend.'*

Negatieve kanten

De vrijwilligers ervaren ook negatieve kanten aan het werk bij Sensoor. Negatieve aspecten hebben vooral betrekking op de ervaring dat het werk veel tijd kost (inclusief begeleiding en exclusief reistijd is de vrijwilliger gemiddeld 22 uur per maand in touw voor Sensoor), de nachtdiensten zwaar zijn en het werk inhoudelijk ook zwaar is. Een vrijwilliger: *'De organisatie doet een behoorlijk beroep op de vrijwilligers, het eist veel tijd.'* En: *'Met het ouder worden, worden de nachtdiensten nog zwaarder.'* Een derde vrijwilliger: *'Het werk eist veel betrokkenheid en concentratie. En je hebt niet altijd je dag, je bent niet altijd even geduldig.'* In contact met de beller is het gesprek niet altijd bevredigend. Een vrijwilliger: *'De veelbellers die met hetzelfde onderwerp blijven zeuren, vind ik soms een groot probleem.'* Bij een aantal stichtingen is de nachtdienst inmiddels anders georganiseerd waardoor zij minder vaak een hele nacht draaien of (een deel van de nacht) thuis werken.

Een aantal vrijwilligers in Gelderland ziet de begeleiding als negatief. Zij ervaren het aantal trainers per dienst vaak als te weinig en geven aan dat de staf te weinig uren heeft om de benodigde training en begeleiding te geven. Ook de anonimiteit zien sommigen als nadeel. Een vrijwilliger: *'Het is jammer dat je er niet met je omgeving over kan praten.'* Ook dit is veranderd sinds 2000. De anonimiteit van de beller wordt nog steeds gegarandeerd. Voor de veiligheid wordt ook geen ruchtbaarheid gegeven aan de locaties. De

vrijwilligers kunnen echter volop vertellen over hun vrijwilligerswerk als men de vertrouwelijkheid van gesprekken niet schaadt.

Daarnaast zijn vrijwilligers van mening dat bellers soms verkeerde verwachtingen van een gesprek hebben, zij verwachten soms meer hulp. Zij geven echter wel voldoende duidelijk aan wat mensen van Sensor kunnen verwachten (Verwey-Jonker Instituut, 2013).

Verbeterpunten

Het werven en selecteren van nieuwe vrijwilligers om het tekort aan vrijwilligers (en dus gesprekken in de wachtrij met gevolgen voor werkdruk) krijgt veel aandacht, maar zal nog verder geïntensiveerd moeten worden. De beste methode om nieuwe vrijwilligers te werven is de huidige vrijwilligers als ambassadeurs in te zetten in hun eigen netwerken. Mensen moeten persoonlijk gevraagd worden om er eens over na te denken bij Sensor vrijwilliger te worden. De begeleiding moet alert zijn op 'telefoonmoedigheid' van de vrijwilliger en maatwerk leveren zodat de vrijwilliger juist bij gesprekken die hij of zij als problematisch ervaart, beseft dat daar de uitdaging zit voor persoonlijke groei.

Resultaten van de gesprekken

De vrijwilligers geven aan dat de meeste gesprekken contactgesprekken zijn en dat de gesprekken waarin acute problemen naar voren komen een uitzondering zijn. 'Zijn of haar verhaal kwijt kunnen' wordt vaak genoemd als bijdrage van het gesprek (Verwey-Jonker Instituut, 2013). In de gesprekken met bellers ervaren zij verschillende resultaten: Meestal is het resultaat van een gesprek opluchting bij de beller. Een vrijwilliger: *'Vaak is hun probleem nog net zo groot, maar de beller is net iets meer opgelucht. De humor of zelfspot komt terug of je hoort een lachje.'* Een tweede resultaat is dat bellers die wanhopig zijn vaak kalmeren. Het 'weer rustig kunnen slapen' is een veelgenoemd resultaat van een nachtelijk gesprek. Een groter zelfvertrouwen bij de beller aan het einde van het gesprek is een derde resultaat (Boerma & Baarveld, 2000).

Een uitzondering kan zijn een gesprek dat binnenkomt via 113Online. De beller kan zich in een crisissituatie bevinden waarvoor professionele hulp nodig is. De vrijwilliger kan de beller dan doorverbinden met een professional van 113Online.

Een vrijwilliger die steun betuigt aan Sensor geeft aan: *'Als vrijwilliger zit ik aan de telefoon en hoor ik hoe er behoefte is aan contact, omdat het die dag het enige gesprek met een ander is. Ik ervaar hoe er behoefte is aan aandacht voor het probleem, waarvoor maar geen uitweg gevonden kan worden. En merk hoe opgelucht de beller kan zijn na een gesprek over een beladen onderwerp. En voel hoe blij de beller is, als we ook lekker ff hebben kunnen lachen!'* (Sensor, 2012).

De resultaten van het Vrijwilliger Tevredenheidsonderzoek (2010) zijn zowel met de beroepskrachten als de vrijwilligers besproken. Door beide groepen is het belang van goede scholing en begeleiding onderstreept. Bij afname van personeel is daar dan ook alles op ingezet. De punten waar men ontevreden over is (meer gericht op de organisatie), zijn besproken met de vrijwilligers met als eerste vraag of men de onvrede kon toelichten. Helaas zijn de degenen die negatieve beoordelingen gaven niet naar voren gekomen, terwijl andere vrijwilligers aangaven zich er niet in te herkennen. De onvrede is dus gehoord maar er zijn geen grote veranderingen op toegepast.

De vraag naar een medezeggenschapsraad is elk jaar voorgelegd, maar tot 2012 in Eindhoven, waar sinds die tijd een MR is, hebben vrijwilligers aangegeven er geen behoefte aan te hebben en er ook geen deel van te willen uitmaken.

Praktijkervaringen van de cliënt/burger

Motivatie om te bellen

Geïnterviewde bellers (Boerma & Baarveld, 2000) geven verschillende redenen aan om met Sensor te bellen. Eén daarvan is dat ze bij Sensor niet als cliënt, maar als mens behandeld worden; het contact is gelijkwaardiger en ze krijgen geen medicatie of therapie voorgeschreven. Sommige bellers vinden bij

Sensor iets dat ze in het contact met vrienden missen, zoals diepgang in het gesprek, een zekere levenservaring en anonimiteit. Een derde motivatie om Sensor te bellen, is dat dit de enige mogelijkheid is tot een gesprek.

Positieve kanten

Zeven bellers in het onderzoek van Boerma & Baarveld (2000) geven aan dat het effect dat het gesprek op hen heeft een positieve kant van Sensor is: geruststelling, opluchting, ordening van gedachten. Eén van de bellers: *'Ik bel omdat ik in de war ben, daarna kan ik met een gerust hart naar bed.'* Een tweede: *'Je kunt spanningen vertellen en weg laten lopen en door te praten kun je je gedachten rangschikken.'*

Ook de 24-uurs beschikbaarheid ervaren bellers als positief. Een steunbetuigende hulpvrager (Sensor 2012): *'Sensor is er altijd voor me, dag en nacht (...) ook als mijn psycholoog op vakantie is en ik nergens terecht kan, zeker niet bij mijn huisarts die het zo druk heeft.'* Een andere hulpvrager: *'Sensor helpt! Zonder wachtlijsten! Je kunt er terecht als het nodig is. Wat een verademing! Ik kan weer verder.'* (Sensor, 2012).

Negatieve kanten

In het onderzoek van Boerma & Baarveld (2000) plaatsen bellers drie kanttekeningen. Vijf bellers vinden de wachttijd wel eens te lang. Een beller: *'Negatief is de in-gesprektoon, dan probeer ik het nog maar een keer (...) Ik moet iemand spreken, anders draai ik door.'* Vier mensen waren in een gesprek met de hulpverlener niet tevreden over de manier waarop zij werden bejegend. Een beller: *'Er is weleens iemand waarvan je denkt: die heeft weinig inlevingsvermogen.'* Een derde kanttekening plaatsen vier bellers bij het feit dat het soms gewoon niet klikt met een vrijwilliger en het gesprek of contact niet goed verloopt.

Resultaten voor de beller

Voor verschillende bellers is Sensor een levenslijn. Eén van de drie bellers uit het onderzoek van Boerma & Baarveld (2000): *'Het is het touwtje geweest om in leven te blijven.'* Een hulpvrager uit de verzamelde steunbetuigingen bevestigt dit: *'Op dagen dat ik het moeilijk heb, mij eenzaam voel, verdrietig ben en angst bezit van me neemt, bel ik met Sensor. Aan de andere kant van de lijn tref ik dan meestal iemand, die naar mij luistert, me probeert te troosten en al pratend samen mijn angsten wegneemt. Het is voor mij zó belangrijk. Ik kan niet iedere dag naar mijn hulpverlener. Nu weet ik dat ik Sensor kan bellen in moeilijke momenten. Als dat verdwijnt, zal ik me niet meer staande kunnen houden. En dan? Dan weet ik het écht niet meer. Ben bang dat ik dan opgenomen moet worden of er een eind aan maak.'* (Sensor, 2012).

Voor andere bellers heeft Sensor vooral een klankbordfunctie, om het hart te luchten en *feedback* te vragen op gevoelens of de wijze waarop de beller in een bepaalde situatie gehandeld heeft. Eén van de vijf bellers die dit aangaf in het onderzoek van Boerma & Baarveld (2000): *'Ze geven me bevestiging, zeggen dat ik het goed doe.'* Eén van de hulpvragers vertelt in een steunbetuiging (Sensor, 2012b): *'Ik ben alleen. Als ik een beslissing moet nemen, wil ik dat wel graag bij een neutraal anoniem iemand checken. Sensor biedt mij daar de gelegenheid toe. Zij zijn voor mij het klankbord. Het geeft mij rust bij het nemen van de beslissing.'*

Drie bellers in het onderzoek van Boerma & Baarveld (2000) geven aan dat zij rust vinden in een gesprek met Sensor; zij voelen zich opgelucht of kunnen weer slapen.

Het onderzoek onder bellers in Noord-Brabant in 2013 geeft een soortgelijk beeld. Er werden 207 telefonische enquêtes afgenomen. De meeste bellers zoeken bij Sensor aandacht en een goed gesprek, 10% belt voor een concreet advies of voor hulp. Van de respondenten geeft 85 % aan te vinden wat men zoekt bij Sensor. De 12,5% die aangeeft niet goed geholpen te zijn, had de verwachting een concreet advies of directe hulp te krijgen. Het onderzoek in Noord-Brabant was er vooral op gericht inzicht te krijgen wie de bellers zijn, waarvoor ze bellen en of er alternatieven zijn. De meeste bellers gaven aan niet op zoek te zijn naar alternatieven omdat men tevreden is. Bij doorvragen wat men zou doen als Sensor NB zou verdwijnen, noemt men als alternatieven de hulpverlening, een andere Sensorlijn en familie. Dit betekent dat er eigenlijk voor hen geen reële alternatieven zijn.

Het overgrote deel van de bellers in het onderzoek in Groningen-Drenthe en Zuid-Holland zuid midden (Verwey-Jonker Instituut, 2013) is positief over de manier waarop de medewerker van Sensor hem of haar

in het gesprek te woord heeft gestaan. De medewerkers van Sensor zijn volgens de bellers geïnteresseerd, luisteren goed en vragen goed door over wat de bellers zelf willen. Soms verwachtten bellers meer concrete hulp van Sensor. Aan de bellers is gevraagd om toe te lichten wat het telefoongesprek met Sensor hen heeft opgeleverd. De meest genoemde opbrengst is 'Ik kon mijn verhaal kwijt'. Andere opbrengsten die bellers relatief vaak noemden: 'Ik heb meer inzicht gekregen in mijn problemen of klachten' en 'Ik heb goede tips gekregen'.

Praktijkvoorbeeld

In Mulenburg (2008) staat onderstaand interview met Dorothé beschreven.

'Op een nacht, het was een uur of twee, zat ik zo vreselijk klem. Mijn man had weer eens teveel gedronken en sliep zijn roes uit. Ik zat klaarwakker aan de keukentafel en realiseerde me dat ik op dat moment tijd had voor mezelf. Ik nam de moed om de telefonische hulpdienst te bellen. Zomaar, midden in de nacht. En ik hoorde mezelf dingen zeggen die ik nooit eerder had durven zeggen.'

Dorothé is opgevoed volgens katholieke normen en waarden. Toen ze trouwde, twijfelde ze er niet aan dat ze voor altijd bij haar man zou blijven. Maar al snel merkte ze dat hij veel dronk. Er ontstonden problemen en door zijn alcoholverslaving werd hij onberekenbaar. Niet alleen voor haar, ook voor hun kinderen. Soms ging dat gepaard met agressief gedrag.

'Het kwam niet in me op om de situatie te verbeteren. Ik had geleerd dat een huwelijk voor altijd is en dat je je naar je lot moet schikken. Dus bleef ik loyaal naar mijn man en deelde mijn problemen met niemand. Hulp zoeken? Daar dacht ik niet aan. Ja, de burens merkten wel eens iets. Ze belden soms aan als mijn man luidruchtig was. Ze vroegen dan of het wel goed ging. Ook hebben ze een paar keer de politie gebeld.'

Dorothé vond die hulp van de burens wel fijn. Ze had het gevoel er niet alleen voor te staan. Maar na enige tijd begonnen ze te vragen waarom ze geen hulp zocht. Ze zagen in dat de situatie alleen kon veranderen als Dorothé daar zelf aan werkte. Dorothé zag dat niet. Ze ondernam niets en de burens stopten met hun bemoeienis. Zodoende stond zij er weer alleen voor.

Tot die nacht. Toen ze de moed vond om Sensor te bellen. 'Het werd een lang gesprek. Voor het eerst noemde ik dingen bij hun naam. Ik moest vreselijk huilen. De vrijwilligster aan de andere kant luisterde en stelde af en toe een vraag. Ik hoorde me dingen zeggen die ik nooit eerder had durven zeggen. Dat kwam omdat ik er niet op afgerekend zou worden. Ik hoefde die ander nooit meer te spreken. Zij zou niet, zoals mijn burens destijds, de volgende dag vragen: 'En, heb je al ...?''

Dorothé heeft daarna nog enkele keren met Sensor gesproken. 's Nachts. Als ze niet kon slapen, als ze lag te piekeren, als ze bang was nooit meer uit haar situatie te komen.

'Ik ben inmiddels gescheiden, na een lang proces. Als ik terugkijk, weet ik dat die nachtelijke gesprekken de eerste stappen waren op weg naar een nieuw leven. Ik kon bellen wanneer ik wilde, hoefde geen afspraak te maken. Als ik iemand nodig had om mee te praten, dan wist ik gewoon: er is iemand aan de andere kant van de lijn.'

6. Onderzoek naar de effectiviteit

Onderzoek in Nederland

Er is geen onderzoek gedaan naar de effectiviteit van de interventie.

Onderzoek naar vergelijkbare interventies

Ook van vergelijkbare interventies is geen onderzoek bekend naar de effectiviteit.

7. Aangehaalde literatuur

Boerma, L. & Baarveld, F. (2000). *Telefonische hulpdiensten in Gelderland*. Nijmegen: ITS en Stichting Katholieke Universiteit.

Doornink, H. & Welling, A. (2012). *Sensor nader beschouwd. Analyse bedrijfsvoering en omgeving van Sensor Nederland en haar stichtingen*. Enschede: Bureau HHM.

Federatie van SOS Telefonische Hulpdiensten in Nederland (jaartal onbekend). *De Telefoonvrijwilliger*. Den Haag: Ministerie van Cultuur, Recreatie en Maatschappelijk werk.

Mar, B. de la (2010). *Sensor: hulp op afstand*. Notitie, mei 2010.

Meere, F. de, Huygen, A. & Braam, H. (2012) *De betekenis van aandacht. Een onderbouwing van het werk van Sensor*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Muilenburg, J. (2008). *Een halve eeuw echte aandacht. 50 jaar telefonische hulpverlening in Nederland*. Utrecht: Sensor.

Muilenburg, J. (2012). *Luisteren naar eenzaamheid*. Utrecht: Sensor Nederland.

Ploegmakers, M. (2010). *Vrijwilligers Tevredenheidsonderzoek 2010 Sensor Brabant. Een analyse van de belangrijkste resultaten*. Utrecht: Movisie.

Schnabel, P. (2009). 'Echte aandacht. Een halve eeuw telefonische hulpdienst en een halve eeuw sociale verandering', in: *Maandblad Geestelijke volksgezondheid*, jaargang 64, no. 10: pp. 902-914. (Een bewerking van zijn lezing ter gelegenheid van 50 jaar telefonische hulpdiensten).

Sensor Nederland (2009). *Basistraining Sensor*. Maarssen: Sensor Nederland.

Sensor (2010). *Nota 'Samen voor de dienstverlening van hoge(re) kwaliteit'*. Utrecht: Sensor Nederland.

Sensor (2011). *Competentieprofiel trainer/begeleider*. Utrecht: Sensor Nederland

Sensor (2012a). *Jaarverslag 2011 Sensor Nederland*. Utrecht: Sensor Nederland.

Sensor (2012b). *Steunbetuigingen voor Sensor verzameld*. Utrecht: Sensor Nederland.

Sensor (2014). *Jaarverslag 2013 Sensor Nederland*. Utrecht: Sensor Nederland.

Verwey-Jonker Instituut (2013). *Resultaten bellersonderzoek Sensor*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Geraadpleegde websites

- www.sensor.nl (laatst geraadpleegd 02-4-2014)
- www.113Online.nl (laatst geraadpleegd 02-4-2014)
- www.kindertelefoon.nl (laatst geraadpleegd 16-2-2012)
- www.korrelatie.nl (laatst geraadpleegd 16-2-2012)
- www.nov.nl (laatst geraadpleegd 04-06-2012)