Sensoor
ECHTE AANDACHT

GRONINGEN
DRENTHE

JAARVERSLAG 2013

INHOUD

Ontwikkelingen en toekomst	4
Telefoon- en chatdiensten	5
Dienstverlening voor MJD	5
Training, begeleiding en ontwikkeling van vrijwilligers	6
Beleid en onderzoek	6
Financiën	6
Analyse van de gesprekken	7
De medewerkenden in 2013	11

ONTWIKKELINGEN EN TOEKOMST

Ontwikkelingen

Het jaar 2013 was weer spannend en boeiend. Het allerbelangrijkste om te noemen is misschien wel het feit dat vrijwilligers graag bij Sensoor Groningen Drenthe werken. Ondanks de wetenschap dat de financiering van Sensoor onder druk staat, is het aantal gecertificeerde telefoonwachten en chatters toegenomen. De Sensoor-vestiging in Groningen, werkzaam in de provincies Groningen en Drenthe, leeft en bloeit. Ook tegen de verdrukking in blijft de motivatie en de spirit hoog.

Gelukkig kon ook de financiering voor het jaar 2014 weer worden veiliggesteld. Het zijn financieel moeilijke tijden. Er is veel tijd en energie in de continuering van Sensoor Groningen Drenthe gestoken. Het was niet altijd even makkelijk, maar we zijn beide provincies dankbaar dat de overbrugging naar 2015 mogelijk is gemaakt. Ook zijn we een aantal "gevers", kerkelijke gemeentes en enkele instellingen veel dank verschuldigd.

Begin 2013 werd duidelijk dat de landelijke lobby van Sensoor bij het ministerie van VWS resultaat opleverde. De Staatssecretaris heeft de Tweede Kamer zijn voornemen laten weten om de zogenaamde hulp op afstand, waaronder Sensoor, in de nieuwe Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) op te nemen. Dit betekent dat gemeenten verplicht worden deze functie aan hun burgers aan te bieden. De nieuwe WMO moet ingaan op 1 januari 2015. Aan Sensoor stelde de Staatssecretaris als voorwaarde dat Sensoor één organisatie zou moeten worden die dan goedkoper, efficiënt en innovatief moet gaan werken. Het bestuur van Sensoor Nederland heeft hierop goed ingespeeld door de nieuwe Stichting Ontwikkeling Sensoor op te richten waarbij zich inmiddels elf regionale stichtingen hebben aangesloten. Er is een door VWS gefinancierde project-groep ingericht en deze is samen met de regionale stichtingen hard aan het werk om de doelstellingen te realiseren. De toekomst van Sensoor landelijk lijkt hiermee in 2015 weer een goed perspectief te hebben.

Toekomst

Tegen dit perspectief heeft het bestuur van Sensoor Groningen Drenthe in september besloten om zich aan te sluiten bij de nieuwe stichting SOS. Een historisch besluit want dit betekent in feite de opheffing van de stichting Sensoor Groningen Drenthe per 1 januari 2015, datum ingang nieuwe WMO, maar ook per dezelfde datum de opname in de nieuwe Sensoor Nederland.

De huidige inschatting is dat de nieuwe Sensoor in 2015 niet alle werknemers van de nu nog bestaande stichtingen kan en zal overnemen. Ook is er dan geen geld voor een collectief sociaal plan. Dit betekent dat de bestaande stichtingen, vanuit de bestuurlijke werkgeversverantwoordelijkheid voor haar werknemers, zelf verantwoordelijk zijn voor de afvloeiing van hun personeel. Aangezien de stichting Sensoor Groningen Drenthe onvoldoende middelen heeft om dit te zijner tijd te kunnen betalen. heeft zij het besluit moeten nemen om per 1 maart 2014 tot ontslagen over te gaan. Op deze manier kan aan de CAO-verplichtingen bij gedwongen ontslagen worden voldaan. Een ingrijpend besluit om voortijdig afscheid te moeten nemen van twee prominente en zeer gewaardeerde medewerkers van Sensoor.

Het jaar 2014 zal wéér een bijzonder jaar worden. Het is een overgangsjaar waarbij extra inspanning van iedereen zal worden gevraagd. Het wordt een jaar van afscheid van het oude. Maar als alles goed gaat wordt het ook het jaar van het nieuwe. Alle inspanningen zullen de moeite waard blijken te zijn als de nieuwe Sensoor-organisatie in 2015 daadwerkelijk van de grond komt en de lucht ingaat. En we zien het aan de statistieken: de bellers en de chatters hebben ons nog steeds nodig.

TELEFOON- EN CHATDIENSTEN

Telefoon

Sensoor is 24 uur per etmaal, 7 dagen in de week bereikbaar via de telefoon. De telefoonwachten van Sensoor Groningen Drenthe verrichten in principe vier diensten per maand waaronder een nachtdienst. Op deze manier zijn er 1460 diensten ingezet om de 24/7 bereikbaarheid in te vullen.

Chat

Sensoor Nederland vormt een landelijk netwerk dat op alle dagen van de week online is. Sensoor Groningen Drenthe is standaard op maandagochtend en -middag en op vrijdagavond online, en ook een aantal keren op de zaterdagavond met twee lijnen.

DIENSTVERLENING VOOR MJD

Sensoor Groningen Drenthe verzorgt voor de organisatie Maatschappelijke Juridische Dienstverlening Groningen (MJD) de vierentwintig-uurs bereikbaarheid, ook wel crisistelefoon genoemd. In 2013 werd er 68 keer gebeld naar de crisislijn. In 50 gevallen was het gesprek met Sensoor voldoende, zodat de MJD niet acuut behoefde te worden ingeschakeld. De MJD werd 18 keer wél ingeschakeld.

TRAINING, ONTWIKKELING EN BEGELEIDING VAN VRIJWILLIGERS

Er zijn in totaal 13 nieuwe telefoonwachten opgeleid. Daarvan hebben 11 het SPEN-certificaat behaald. Onder de noemer collegiale inspiratie werden er voor de bestaande telefoonwachten onderlinge meeluisterdiensten georganiseerd. Voor mentoren en toekomstige mentoren waren er opfristrainingen gespreksvaardigheden. Er zijn speciale avonden geweest over *borderline*, over *bellers met psychiatrische achtergronden* en tenslotte over het thema *mindfullness*.

Alle vrijwilligers namen in een periode van steeds 6 weken deel aan de groepsintervisie-bijeenkomsten onder leiding van externe intervisoren. Er zijn dit jaar maar liefst acht jubilarissen in het zonnetje gezet. Hun vrijwilligersinzet varieerde van vijf jaar tot maar liefst twintig jaar.

BELEID EN ONDERZOEK

In de eerste helft van het jaar werd er onderzoek gedaan naar onze telefonische bereikbaarheid. Als maatregel hierop is het zogenaamde multi-megabellersbeleid ingevoerd. Dit betekent dat we met een aantal bellers afspraken hebben gemaakt over hun belfrequentie. Dit heeft geleid tot een substantieel minder aantal (herhaalde) telefoongesprekken waardoor meer ruimte is ontstaan voor voor nieuwe bellers.

In de tweede helft van het jaar is er een onderzoek gedaan door het Verwey Jonker Instituut over de beleving van de beller versus de beleving van de telefoonwacht. Het onderzoek is gedaan met behulp van de vestigingen Groningen Drenthe en Rotterdam. De bellers beoordeelden 70-90% van de gevoerde gesprekken als positief, 70% is tevreden over de dienstverlening (ik kon mijn verhaal kwijt en ik heb meer inzicht gekregen en ook tips). De telefoonwachten zelf denken in de mate van 75-95% goede gesprekken te hebben geleverd.

FINANCIËN

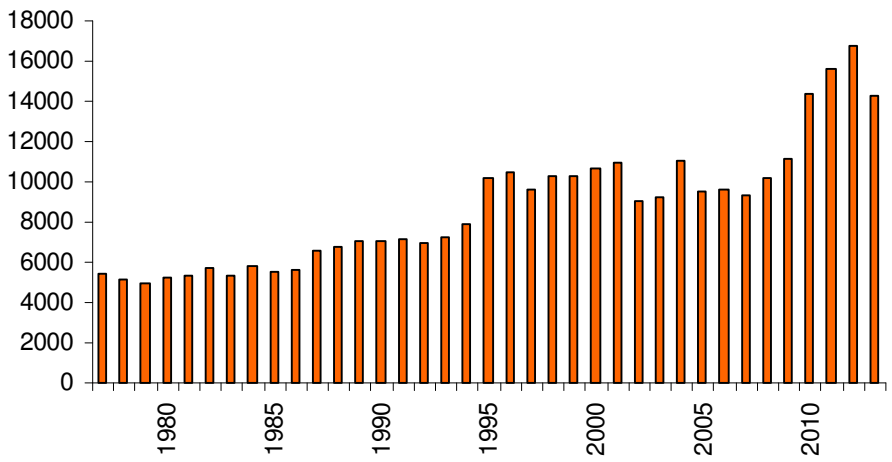
De begroting 2013 liet een fors tekort zien. Dir werd veroorzaakt door het wegvallen van een deel van de subsidie. Verdere interne bezuinigingen waren niet verantwoord en aanvullende inkomsten nauwelijks te realiseren. Het verwachte tekort bedroeg € 38.000. Door een incidentele extra bijdrage van de provincie Groningen, een zeer zuinige bedrijfsvoering en enkele meevallertjes is het jaar afgesloten met een uiteindelijk tekort van € 14.000.

ANALYSE VAN DE GESPREKKEN

In 2013 is Sensoor Groningen Drenthe meer dan 18.000 keer gebeld. In meer dan 14.000 gevallen kwam het tot een echt gesprek, de overige 4.000 telefoontjes waren zogenaamde silent calls. Daarnaast waren er ongeveer 760 chatsessies. Het aantal telefoongesprekken is ten opzichte van 2012 met 5.500 afgenomen, waarvan 3.000 silent calls. Het aantal chatsessies is toegenomen ten opzichte van 2012, en wel met bijna 30%. De lengte van de contacten verschilt voor de beide categorieën behoorlijk: bijna 17 minuten per telefoongesprek en 35 minuten voor een chatsessie. Zoals even verderop zal blijken, is ook de aanleiding tot een gesprek voor beide categorieën zeer verschillend. Voor beide geldt echter dat de hulpzoekende meestal een vrouw is: 71% van de bellers en 67% van de chatters.

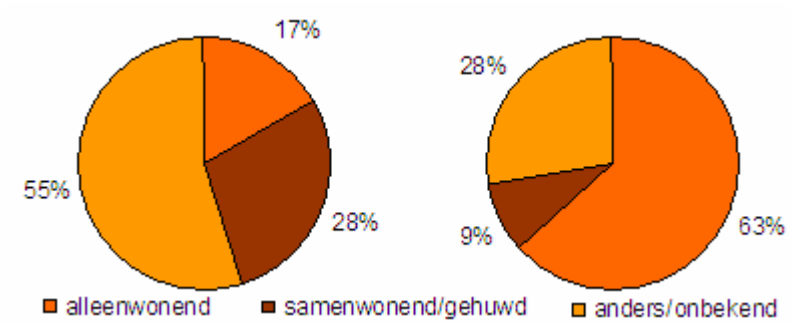
Hoe vaak wordt er gebeld ?

Gedurende de eerste jaren schommelde het aantal telefoongesprekken rond de 5.000 per jaar, vanaf 1995 rond 10.000 per jaar. Opmerkelijk is dat vanaf 2010 het aantal gesprekken gestadig oploopt naar meer dan 15.000 per jaar. Dit heeft waarschijnlijk te maken met de sterk verbeterde telefonische bereikbaarheid van Sensoor en de toenemende naamsbekendheid. De afname van het aantal telefoongesprekken in 2013 gaat in tegen deze trend en hangt ongetwijfeld samen met het gevoerde ontmoedigingsbeleid ten aanzien van de mega-veelbellers.



Wat is de leefsituatie ?

Verreweg de meeste bellers (rechts) zijn alleenwonend, in tegenstelling tot de chatters (links).

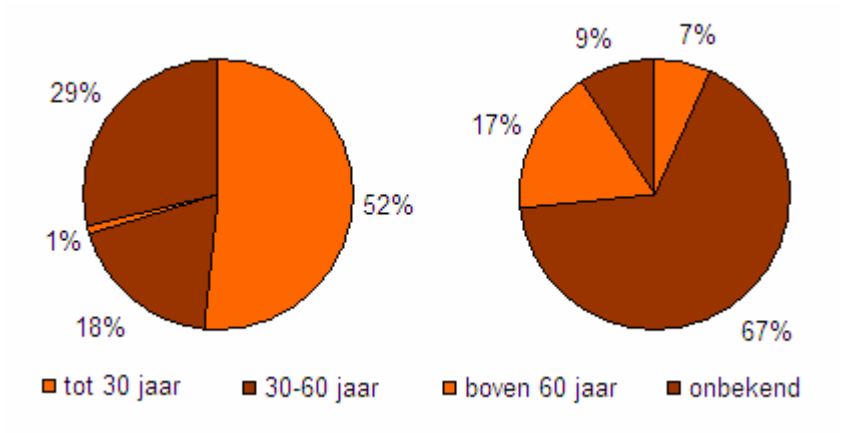


Wat is de aanleiding ?

Veel chat-contacten gaan over relatieproblemen (ouder-kind, partners onderling), terwijl verreweg de meeste telefoongesprekken gerelateerd zijn aan eenzaamheid.

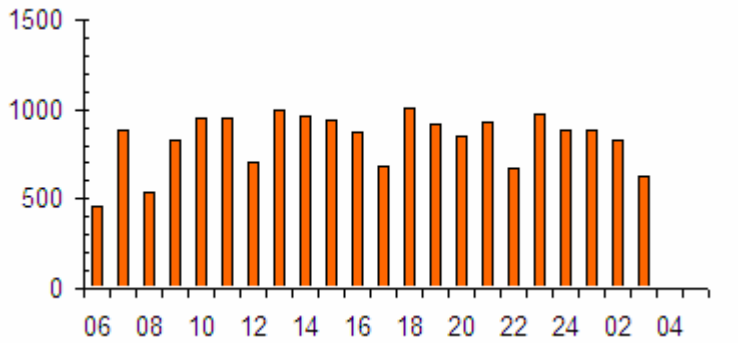
Hoe oud zijn de hulpvragers ?

De chatters (links) zijn overwegend jonger dan 30 jaar, en van hen is zelfs 1 op de 8 jonger dan 16 jaar. De meeste bellers (rechts) vallen in de groep 30-60 jaar.



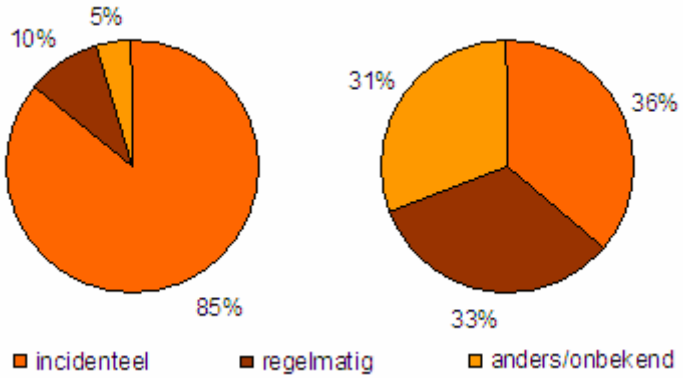
Wanneer is er behoefte aan een gesprek ?

De meeste chat-contacten vinden plaats tijdens de ochtendsessies, de minste tijdens de middagsessies. Bij de telefoon zijn de contacten gelijkmatiger over de dag verdeeld, met een sprongsgewijze toename op het moment dat er een wisseling is van de dienst (om 9, 13, 18 en 23 uur; zie onder). Dat laatste wijst mogelijk op zoekgedrag van de beller naar een voor hem 'geschikte' vrijwilliger. Tussen 4 uur en 6.30 uur 's morgens heeft de nachtdienst in Groningen een korte rustpauze; de gesprekken worden dan omgeleid naar de andere vestigingen van Sensoor.



Zijn het regelmatige of juist incidentele contacten ?

De chat-contacten (links) zijn nagenoeg allemaal incidenteel. Bij de telefoon (rechts) zijn er ongeveer evenveel regelmatige als incidentele bellers.



DE MEDEWERKENDEN IN 2013

Vrijwillig medewerkenden per 31-12-2013

Aantal telefoonwachten	44
Aantal reserve-telefoonwachten voor incidentele of invaldiensten	5
Aantal vrijwillige chatters	5

Samenstelling bestuur

Klaas Koops	Voorzitter
Eveline Bakker	Secretaris
Lineke de Vries	Penningmeester
Marianne van Mansom	Lid
Ineke van Gent	Lid
Albert Haan	Lid

De stafmedewerkers

Jaap Jakobs	Directeur (20 uur)
Carolien Smit	Administratief medewerkster (18 uur)
Ginie Luurtsema	Bureau-assistente (30 uur)
Willy-Ann Schutten	Trainer-begeleider (16 uur)
Janny Alting	Trainer-begeleider (22 uur)

De Intervisoren

Roelie Loos
Betsie Meijer
Janny Woltjer
Bert Kuik

Systeembeheerder

Frits Pleiter

Hand- en spandiensten

Magda Brongersma-Spraakman
Lien Kortekaas-Ritte
Ineke Rozema
Hanny Diemer

Adres- en contactgegevens

Postbus 6022, 9702 HA Groningen
Telefoon kantoor (050) 525 57 92

Internet

www.sensoor.nl/groningendrenthe

E-mailadres

groningendrenthe@sensoor.nl

Telefoonnummers

Telefoon hulplijn	landelijk	0900-0767
	regionaal	050-525 00 00

Chatlijn

www.sensoor.nl

Bankrelaties

ABN AMRO	NL24 ABNA 0435426338
ING	NL71 INGB 0001135000

Kamer van Koophandel

Nummer 41010717

Colofon

vormgeving	een vrijwilliger
eindredactie	een vrijwilliger