Sensoor
ECHTE AANDACHT

Afz. Postbus 6022, 9702 HA Groningen

dag en nacht
bel: 0900-0767, chat en e-mail: www.sensoor.nl

regionaal nummer: 050 5250000

Aan de geadresseerde

mei 2013

Betreft: jaarverslag 2012

Geachte mevrouw, mijnheer,

Hierbij ontvangt u het jaarverslag 2012 van Sensoor Groningen/Drenthe.
Dit jaar stond enerzijds in het teken van haar 50 jarig bestaan en anderzijds in het teken van de dreigende subsidiekorting/intrekking door de provincies. Ook nu is de onzekerheid over het voortbestaan nog steeds aanwezig. Sensoor Groningen/Drenthe zal alles in het werk stellen om de functie van emotionele ondersteuning op afstand voor beide provincies te behouden. Naar verwachting zal eind mei/begin juni hierover meer duidelijkheid komen.

- Sensoor Groningen/Drenthe was ook in 2012 weer dag en nacht bereikbaar, alle dagen van de week, gedurende het gehele jaar. Sensoor biedt echte aandacht via de telefoon en chat. De vrijwilligers vormen het hart van de organisatie. Zij voeren de telefoon- en chatgesprekken. De telefoonwachten zijn goed getraind en vrijwel iedereen is in het bezit van het certificaat van de Stichting Permanente Educatie Nederland (SPEN). In het verslagjaar werkten er gemiddeld 60 vrijwilligers, een inzet van bijna 14.000 uur aan vrijwilligerswerk.
- In 2012 waren er ruim 24.000 telefonische contacten waarvan bijna 17.000 gesprekken.
  Dit is weer een toename van het aantal gesprekken, bijna 10% ten opzichte van 2011. De meest voorkomende aanleiding om contact te zoeken was eenzaamheid gevolgd door gesprekken van psychosociale aard.
  Er zijn ruim 600 chatgesprekken gevoerd, een toename van 30% ten opzicht van 2011.
- Correctie: op pagina 14 staat de *Financiële Verantwoording* niet goed weergegeven.
  Het jaar werd afgesloten met een positief resultaat van €17,-.

Sensoor Groningen/Drenthe ontvangt jaarlijks subsidies van de provincies Groningen en Drenthe.
Ook een aantal kerkelijke gemeenten en enkele instellingen ondersteunen ons met een financiële bijdrage.
Sensoor Groningen/Drenthe is zeer erkentelijk voor de subsidies en bijdragen.
Heeft u vragen over het jaarverslag, over deze brief of bent u op een andere wijze geïnteresseerd neem dan tijdens kantooruren a.u.b. contact met ons op. De contactgegevens vindt u rechts onderaan deze brief.

Met vriendelijke groet,

Sensoor Groningen/Drenthe

Jaap Jakobs,
directeur

Sensoor Groningen/Drenthe
Postbus 6022
9702 HA Groningen
t 050 5255792
groningendrenthe@sensoor.nl
www.sensoor.nl/groningendrenthe

ABN AMRO 43.54.26.338
KvK Groningen 41010717

Sensoor

ECHTE AANDACHT

GRONINGEN

DRENTHE

JAARVERSLAG 2012

INHOUD

Voorwoord	3
Kenmerken van Sensoor Groningen Drenthe	4
De dagelijkse werkzaamheden	8
Training en begeleiding	10
Organisatorische werkzaamheden	12
Dienstverlening voor derden	14
Financiële verantwoording	15
Analyse van de gesprekken	15
De praktijk: een etmaal Sensoor	19
De medewerkenden in 2012	23

VOORWOORD

Het jaar 2012 stond voor Sensoor in het teken van zowel vreugde als zorg: vreugde over het verleden en heden en zorg over de toekomst. Het was hét jubileumjaar van Sensoor Groningen Drenthe. De oprichting van (toen) de SOS Telefonische Hulpdienst Groningen/Drenthe was in 1962 een feit. Nu, 50 jaar na dato en na misschien wel meer dan 600.000 telefoongesprekken is hierbij stilgestaan. Op 9 juni werd dit met alle vrijwilligers en medewerkers gedurende een hele natte, stormachtige maar onvergetelijke dag en avond gevierd. De Stichting Vrienden van Sensoor maakte deze dag financieel mogelijk.
Op vrijdag 7 december werd een minisymposium gehouden in het Familiehotel te Paterswolde. Het thema was: het vitale Noorden en de rol van de vrijwilliger. Ondanks de alarmerende weersvoorspelling was de opkomst toch nog bijna 100 personen. Het werd een boeiende middag. De inbreng van de verschillende sprekers was zeer gevarieerd en de enthousiaste dagvoorzitter zorgde voor de nodige vaart en hield iedereen scherp. Het Ja-theater zorgde, al improviserend, voor ontspannen hilariteit.

De financiële bijdragen van de provincies Groningen en Drenthe maakten dit symposium mogelijk. Hiermee werd het jubileumjaar op zeer bijzondere wijze succesvol afgesloten. Op naar het volgende jubileum in 2022!

In april werd het onderzoek naar de inhoud, de onderbouwing en de betekenis van de hulp die Sensoor biedt, afgerond. Dit onderzoek werd gedaan door het Verwey-Jonker Instituut en heeft geresulteerd in het boekje *De betekenis van aandacht*. De voornaamste conclusie uit het onderzoek is dat Sensoor zich onderscheidt door de *kwaliteit* van de aandacht. Men kan aandacht vergelijken met de werking van vitaminen die nodig zijn voor een goede gezondheid en weerstand. De vitamine die Sensoor aanbiedt is het vitamine A-complex: de A's van Aandacht, Altijd, Anoniem en op Afstand. Sensoor 'werkt' en is daarom opgenomen in de Databank voor Effectieve Sociale Interventies.
Ook dit boekje geeft inspiratie om door te blijven gaan omdat het goed is wat we doen. Dat wisten we al, maar het is nu ook door onderzoek onderbouwd.

In september werd de automatiseringsomgeving geheel vernieuwd. Dit betekent: nieuwe computers en beeldschermen, migratie naar een nieuwe versie van Windows en de dataopslag heel modern buiten de deur en *in the cloud*. In combinatie met een algehele websiterevisie zijn we in dit opzicht weer helemaal *up to date*.

Rond de jaarwisseling is het bestuur voor de helft vernieuwd. Eveline Bakker, Ineke van Gent en ik vormen de nieuwe helft. We vallen met onze neus in de boter omdat de financiële problemen over de toekomst van Sensoor nog niet zijn opgelost. De provincie Drenthe wil de subsidie stopzetten per 2014 en de provincie Groningen wil een korting van 25% opleggen. In de eerste helft van 2013 zullen de directeur en het bestuur zich maximaal inspannen om duidelijkheid te krijgen over de wijze waarop Sensoor kan blijven voortbestaan.

Het Ministerie van VWS komt begin 2013 met een aangepaste visie, maar zij heeft wel al laten doorschemeren dat een nauwe samenwerking, of samengaan, met één of meerdere organisaties noodzakelijk wordt geacht om door grotere efficiëntie tot lagere kosten te komen. Dit standpunt wijkt overigens niet af van dat van de huidige subsidiegevers. Al met al wordt 2013 een spannend jaar. En als ik een wens zou mogen doen dan is die, dat wij in het jaarverslag van 2013 kunnen schrijven dat alles goed gekomen is.

Klaas Koops, voorzitter

KENMERKEN VAN SENSOOR GRONINGEN DRENTHE

Inleiding

De naam Sensoor lijkt zo langzamerhand steeds meer in te burgeren. De bellers weten ons weer meer te vinden. Dit blijkt uit de toename van het aantal telefooncontacten ten opzichte van 2011 met bijna 10% (zie hieronder). Het bijzondere karakter van de organisatie is gebleven. Vierentwintig uur per etmaal bereikbaar, dag in, dag uit, zeven dagen per week. De vrijwilligers zitten aan de telefoon en praten met mensen die behoefte hebben aan een gesprek over zaken die in hun leven van belang zijn. Daarbij speelt het begrip anonimiteit een heel belangrijke rol. De beller (m/v) hoeft niet te zeggen wie hij of zij is. Er worden geen personalia opgeschreven. De beller (voor de eenvoud gebruiken we in dit jaarverslag de mannelijke vorm) kan zijn verhaal vertellen zonder zich verder bekend te maken. Ook de vrijwilliger, bij Sensoor Groningen Drenthe telefoonwacht genoemd, maakt zich niet bekend. Wel wordt van ieder gesprek een aantal gegevens anoniem geregistreerd en die registratie vormt de basis voor de getallen in dit jaarverslag.

Sinds 2010 is ook de chatfunctie beschikbaar. In samenwerking met Sensoor Nederland is de chat geopend op de volgende tijdstippen:

's ochtends van 9.30 uur tot 12.30 uur, 's middags van 14.00 uur tot 17.00 uur en 's avonds van 19.30 uur tot 22.30 uur.

Het jaarverslag 2012 geeft een beeld van hoe dit jaar is verlopen en wat er is gebeurd. Deze beschrijving is voor het overgrote deel gebaseerd op verslagen van vergaderingen en bijeenkomsten. Daarnaast gaat het om het schetsen van de activiteiten van Sensoor Groningen Drenthe, dus van de werkzaamheden van de vrijwilligers.

Sensoor Nederland

De Rotterdamse predikant ds. Teutscher nam vijfenvijftig jaar geleden het initiatief voor de SOS Telefonische Hulpdienst. Het eerste jaar was het meteen een succes: er werden 13.000 gesprekken gevoerd. Deze gingen over verdriet, eenzaamheid, menselijk falen, psychische nood en financiële zorgen. Toen al was anonimiteit een van de basiselementen van de organisatie. In 1962 werd de Stichting SOS THD Groningen Drenthe opgericht. In 1965 ontstond de Federatie van Telefonische Hulpdiensten Nederland, die op haar beurt lid werd van de International Federation of Telephone Emergency Services (IFOTES). Recent werd de telefoondienst uitgebreid met de mogelijkheid om te chatten en te e-mailen.

De naam voor de telefoondiensten was nooit helemaal eenduidig en er werd niet consequent met de naam omgegaan. Daarnaast was de uitdrukking *telefonisch* met de introductie van moderne communicatiemiddelen achterhaald. Ook de benaming SOS was niet meer van toepassing: immers, de telefoondienst was er niet alleen meer voor noodsituaties. Daarom werd in 2008 de naam van de organisatie veranderd in Sensoor (*sensibel oor*). In 2012 is er landelijk meer dan 300.000 keer per jaar gebeld, gechat en gemaild.

In de maatschappij is een ontwikkeling gaande waarin instellingen met elkaar willen samenwerken om maatschappelijke problemen op te lossen. Hierdoor is onder andere de Coalitie ERBIJ opgericht, een samenwerkingsverband van een aantal maatschappelijke instellingen. Binnen Coalitie ERBIJ, de VU en de KPMG wordt de eenzaamheid in Nederland bestreden. Sensoor Nederland maakt deel uit van deze coalitie. Daarnaast heeft Sensoor een samenwerkingsverband met Stichting 113Online. Stichting 113Online ondersteunt suïcidale mensen en betrokkenen door middel van een integraal online en telefonisch hulpverleningsprogramma. Sensoor Nederland, waar ook Sensoor Groningen Drenthe bij is aangeslo-

ten, is een vereniging van vijftien autonome stichtingen met elk een eigen bestuur, directeur, staf en beleid. De financiering vindt plaats vanuit het ministerie van VWS, de provincies en de vier grote steden. Sensoor zit in een situatie van dreigende subsidievermindering of -intrekking. De besluitvorming binnen Sensoor Nederland vindt plaats via de Algemene Ledenvergadering (ALV). Deze is in 2012 driemaal bijeen geweest. Ook werd uit de ALV, ter advisering van het bestuur, een speciale werkgroep geformeerd.

Momenteel is Sensoor de grootste aanbieder van emotionele hulp op afstand in Nederland. Echter, Sensoor wil niet alleen de grootste maar ook de bekendste aanbieder van deze hulp op afstand zijn. Sensoor is er voor iedereen die ergens mee zit en daarover praten wil. Dat kan in een persoonlijk en vertrouwelijk gesprek via telefoon, chat of e-mail. Sensoor is daarvoor 24 uur per dag, zeven dagen per week beschikbaar. Gesprekken worden gevoerd door ruim 1.100 speciaal voor dit werk opgeleide vrijwilligers, en Sensoor beschikt over een aantal gespecialiseerde telefoonlijnen. Bij Sensoor Nederland worden op centraal niveau zo veel mogelijk activiteiten gezamenlijk voorbereid en uitgevoerd. Ook is er regelmatig collegiaal overleg tussen de directeuren en bezoeken de trainer-begeleiders periodiek een voor hen georganiseerd overleg en specifieke trainingen.

Vrijwilligerswerk

Het bijzondere van werken bij Sensoor is, dat het gaat om vrijwilligerswerk. De omvang van het vrijwilligerswerk is groot en wordt bij onze dienst verricht door maar liefst 60 personen. Sensoor Groningen Drenthe kent op jaarbasis een inzet van bijna 14.000 uur aan vrijwilligerswerk. Dan hebben we het niet alleen over de werkzaamheden aan de telefoon en chat, maar ook over de verschillende commissies die binnen de organisatie actief zijn, het werk van de externe intervisoren, het systeembeheer, de hand- en spandiensten, het werk van de voorlichters en dat van de bestuursleden. Want vrijwel alles binnen Sensoor gebeurt door vrijwilligers, tot het wassen van de hand- en theedoeken aan toe. Deze verschillende vormen van vrijwilligerswerk binnen Sensoor Groningen Drenthe komen in dit jaarverslag aan de orde.

De staf

Voor we verder ingaan op de dagelijkse werkzaamheden van Sensoor volgen een paar korte opmerkingen over de professionele ondersteuning. De inzet van de vrijwilligers wordt begeleid, gecoördineerd en gecoacht vanuit een kleine staf. In totaal kent de organisatie een betaalde formatie van 2,9 fte: een totaal van 106 uur per week. Deze uren zijn verdeeld over vijf parttime functies. Het gaat om een administratieve kracht voor 18 uur, een bureau-assistente voor 30 uur, twee trainer-begeleiders voor respectievelijk 22 en 16 uur, en een directeur die 20 uur werkzaam is. Deze vijf functionarissen zorgen voor de dagelijkse voortgang van de werkzaamheden binnen de organisatie en staan ten dienste van de vrijwilligers.

Bestuur, inspraak, betrokkenheid en ontwikkeling

Sensoor Groningen Drenthe is een stichting met een bestuur op afstand. De directeur geeft leiding aan de organisatie en legt verantwoording af aan het bestuur. De organisatie zelf bestaat uit vrijwilligers voor de telefoon- en chatgesprekken, een aantal vrijwilligers voor de procesondersteuning en een aantal stafmedewerkers die het geheel ondersteunen. In adviserende zin hebben de vrijwilligers inspraak in en zijn zij betrokken bij de beleidsontwikkeling van Sensoor Groningen Drenthe. Deze inspraak en betrokkenheid wordt gestalte gegeven in het Vrijwilligers Overleg, het VRO. Ook is er een commissie die een jaarlijkse scholingsdag voor alle vrijwilligers voorbereidt en organiseert. Omdat Sensoor Groningen Drenthe er ook is voor mensen die regelmatig bellen, is er de bellerscommissie. De leden van deze commissie geven samen met de trainer-begeleider advies aan hun collega-vrijwilligers over de beste wijze van omgaan met regelmatige bellers. Er worden regelmatig intervisiebijeenkomsten gehouden. Hierin komen de teams van telefoonwachten samen met een externe intervisor. Ook voor de chatfunctie is er een aparte intervisie ingevoerd. Volgens groepswerkmethoden wordt er aandacht besteed aan houding, gespreksvaardigheden en waarden en normen van de telefoonwachten in het gesprek en binnen de organisatie. De beide trainer-begeleiders bespreken de voortgang en ontwikkeling van de intervisies met de intervisoren. Ook worden er regelmatig commissies gevormd die zich bezig houden met het informeren, werven en selecteren van nieuwe vrijwilligers.

DE DAGELIJKSE WERKZAAMHEDEN

Onderscheid

In de werkzaamheden binnen Sensoor kan een onderscheid worden aangebracht tussen de 24-uurswerkzaamheden aan de telefoon, de chatfunctie, en de verdere procesmatige, beleidsmatige en ondersteunende activiteiten. Waar hieronder sprake is van de telefoonwacht wordt soms ook de vrijwilliger bedoeld, die de chatfunctie verricht.

De kerntaak

Duidelijk is dat het voeren van gesprekken aan de telefoon met echte aandacht nog steeds van groot maatschappelijk belang is. Communicatie via de telefoon is en blijft onze grootste taak. Sinds begin 2010 is daar de chat bij gekomen. De kerntaak *echte aandacht via de telefoon* is dus uitgebreid met *echte aandacht via de chat*. Door de subsidiebedreigingen is de interne doorontwikkeling enigszins onder druk blijven staan. De aandacht van bestuur en directie is steeds meer van intern naar extern verschoven. De verwachting is dat dit ook nog wel even zal voortduren.
Het blijft pijnlijk om te constateren dat er in tijden dat er in toenemende mate door de inwoners van de beide Noordelijke provincies een beroep wordt gedaan op Sensoor, diezelfde provincies de subsidies dreigen te verminderen of te beëindigen.

Het is de trend van de afgelopen jaren dat het aantal telefoongesprekken fors toeneemt. In 2008 bedroeg het aantal telefoongesprekken ruim 10.000, nu zijn dat er 17.000, een toename van maar liefst 70%. In 2012 is het aantal gesprekken ten opzichte van 2011 met bijna 10% toegenomen.

Chatdienst

Bijna alle Sensoorvestigingen beschikken over een chatdienst. Met elkaar vormen ze een landelijk netwerk dat op alle dagen van de week online is. Via deze chatdienst kunnen mensen digitaal van gedachten wisselen over hun levensvragen en -problemen. De trainer-begeleiders van Sensoor Groningen Drenthe zijn opgeleid om de chatfunctie te kunnen ondersteunen. Sensoor Groningen Drenthe is op maandagochtend en -middag en vrijdagavond online, en een aantal keren ook op de zaterdagavond. Voor het chatten zijn andere vaardigheden vereist dan aan de telefoon. Ook de populatie (onder de chatters zijn veel jongeren) en de thema's verschillen.

In 2012 zijn er een 600 chatgesprekken gevoerd. In de Week van de Eenzaamheid zijn landelijk extra chatdiensten ingezet, zodat de chatters tussen 9.30 uur en 22.30 uur altijd bij Sensoor terechtkonden.

Diensten vrijwilligers

- *Telefoon*
  Iedere telefoonwacht die actief is binnen Sensoor Groningen Drenthe verricht in principe vier diensten per maand, waaronder een nachtdienst. Tijdens de nachtdienst is het toegestaan om zich tijdens bepaalde uren af te melden. Dit is met andere diensten gecoördineerd in verspringende blokken zodat Sensoor voor de bellers de hele nacht bereikbaar blijft. Binnen deze uitgangspunten is iedere telefoonwacht vrij om de eigen diensten in te roosteren. Blijkt in een later stadium dat de geplande dienst niet uitkomt, dan draagt de telefoonwacht er zelf zorg voor dat hij of zij de dienst met een collega ruilt. Een telefoonwacht doet dus minimaal 24 uur per maand dienst aan de telefoon, los van eventuele vakantie of ziekte. Sensoor Groningen Drenthe heeft in 2012 op deze manier 1464 diensten ingezet om de 24-uursbereikbaarheid te garanderen.
- *Chat*
  Als onderdeel van Sensoor Nederland verzorgt Sensoor Groningen Drenthe de chat op de maandagochtend en -middag, de vrijdagavond en op een aantal zaterdagavonden. Bovendien worden er regelmatig invaldiensten voor andere Sensoorvestigingen verricht. Bij voorkeur vindt dit plaats op kantoor, maar het kan ook vanuit de thuislocatie gebeuren. Er is een speciaal chatrooster en de diensten worden onderling geregeld. Er zijn telefoonwachten die tevens chatten, maar er zijn ook vrijwilligers die uitsluitend chatdiensten verrichten. In totaal zijn er tien vrijwilligers die (ook) chatten.

Er zijn in totaal meer dan 24.000 telefoon- en chatcontacten binnengekomen, inclusief de *silent calls*. Verderop in dit jaarverslag vindt u hierover nadere gegevens.

Andere verplichtingen

Telefoonwachten bij Sensoor Groningen Drenthe omschrijven hun werkzaamheden vaak als 'vrijwillig maar niet vrijblijvend'. Met het tekenen van de vrijwilligersovereenkomst gaat ieder die als telefoonwacht is opgeleid

namelijk een aantal verplichtingen aan. Naast de diensten die worden verricht houdt dit in:

- Eenmaal per zes weken volgt men in groepsverband intervisie. Deze intervisie is verplicht. Ze is erop gericht om de kwaliteit van de werkzaamheden in stand te houden en te vergroten.
- Ook is er de verplichting om deel te nemen aan de jaarlijkse collectieve scholingsdag. Deze wordt uit historische overwegingen nog steeds de Zeegsedag genoemd.
- Op vrijwillige basis nemen de telefoonwachten deel aan themabijeenkomsten en kan men landelijke trainingen volgen die door of in samenwerking met andere vestigingen van Sensoor worden georganiseerd.
- Telefoonwachten hebben op vrijwillige basis zitting in de diverse commissies die binnen Sensoor Groningen Drenthe actief zijn.

TRAINING EN BEGELEIDING

Sensoor Groningen Drenthe biedt verschillende vormen van training en begeleiding, waar de vrijwilligers gebruik van kunnen maken. Ook dit maakt onderdeel uit van de kwaliteit van werken binnen de organisatie. Iedere telefoonwacht krijgt periodiek individuele begeleiding van de trainer-begeleider via de interne gespreksverslagen of na het meeluisteren door de trainer-begeleider tijdens een dienst. Daarbij wordt feedback gegeven en jaarlijks wordt er met de telefoonwachten een evaluatiegesprek gehouden. In dit gesprek wordt vooral ingegaan op de eigen leerervaringen van de betreffende vrijwilliger. Natuurlijk kan iedere telefoonwacht ook zelf de trainer-begeleider aanspreken wanneer hij of zij daartoe behoefte heeft. Als er vragen zijn die bij meerdere telefoonwachten leven en er behoefte is aan ondersteuning, dan wordt vaak gekozen voor een themabijeenkomst. Hierin wordt door een eigen trainer-begeleider of door iemand van buiten de organisatie een bepaald onderwerp uitgediept. Dit gebeurt op de kantoorlocatie. In 2011 zijn er de volgende themabijeenkomsten gehouden:

- *Verslavingen*
  Deze thema-avond werd verzorgd door een preventiemedewerker van Verslavingszorg Noord Nederland en een ervaringsdeskundige.
- *Psychiatrie*
  Als vervolg op een bijeenkomst in 2011 verzorgde een psychiater van de GGZ Noord-Drenthe een avond over mensen met een psychiatrische stoornis.

Zeegsedag

De jaarlijkse scholingsdag (Zeegsedag) stond in het teken van het thema *Veerkracht – van draaglast naar draagkracht*. De dag werd verzorgd door een bekende trainer-psycholoog-gedragstherapeut. Centraal stonden de voor Sensoor 'moeilijke' bellers en de vraag: hoe kom je van de klacht van een beller naar zijn wens. Het werd een enerverende dag, niet in de laatste plaats door de bijzondere werkstijl van deze trainer.

Intervisie

Een specifieke vorm van begeleiding bij Sensoor Groningen Drenthe is de intervisie, waaraan iedere telefoonwacht eens per zes weken deelneemt. Naast het bespreken van eigen vragen in verband met gevoerde telefoongesprekken wordt de intervisie ook gebruikt om specifieke aspecten van gespreksvoering uit te diepen.

Externe trainingen

De telefoonwachten van Sensoor Groningen Drenthe kunnen zich inschrijven op trainingen die elders in het land worden gehouden. Het aanbod van trainingen was in het verslagjaar niet groot en evenmin centraal. Vanuit Groningen was er dit jaar één deelnemer. Medio 2012 hebben drie chatters deelgenomen aan de Digi-dag in Utrecht.

Basistraining

Ieder die zich aanmeldt voor vrijwilligerswerk bij Sensoor Groningen Drenthe doorloopt een korte selectieprocedure. Eerst ontvangt men schriftelijk informatie en bij gebleven interesse worden belangstellenden uitgenodigd voor een informatiebijeenkomst. Daarna worden er selectiegesprekken gehouden. Als het selectiegesprek wederzijds als positief is ervaren, wordt de aspirant-vrijwilliger toegelaten tot de basistraining. In deze training van minimaal twaalf dagdelen worden alle facetten van het vrijwilligerswerk doorgenomen. Daarnaast zijn er gedurende deze training drie meeluisterdiensten waarbij de aspirant-telefoonwacht een dienst van een ervaren telefoonwacht bijwoont en tijdens de gesprekken meeluistert. Na deze meeluisterdiensten gaat de aspirant zelf gesprekken voeren. Deze vinden plaats onder begeleiding van een mentor. Ook deze is een ervaren telefoonwacht. In deze mentordiensten voert de aspirant zelf de gesprekken, die direct daarna door mentor en aspirant worden geëvalueerd. De mentorperiode omvat ongeveer vijf diensten.

Na het succesvol doorlopen van de basistraining wordt de vrijwilligers-overeenkomst ondertekend. Vervolgens ontvangt de aspirant het certificaat van de Stichting Permanente Educatie Nederland (SPEN) en kan hij zich gaan inroosteren voor diensten.

In 2012 vonden er twee basistrainingen plaats met in totaal dertien deelnemers, van wie negen deelnemers het SPEN-certificaat behaalden.

Het spreekt voor zich dat het opleiden en scholen van vrijwilligers kosten met zich meebrengt. Het is bijzonder plezierig om te vermelden dat de Stichting Vrienden van Sensoor Groningen Drenthe voor de scholing van de vrijwilligers een donatie van € 2.500 heeft gedaan.

Begeleiders Overleg

Het landelijk begeleidersoverleg van de chat en van de telefoon zijn deels samengevoegd. Het overleg vond zesmaal plaats in Utrecht

Professionaldagen

Jaarlijks nemen de trainer-begeleiders deel aan de landelijke Professionaldagen van Sensoor. In het kader van bezuinigingen en de (te) weinig beschikbare uren voor trainer-begeleiders werd dit in 2012 overgeslagen.

ORGANISATORISCHE WERKZAAMHEDEN

Bestuur

Het bestuur van Sensoor Groningen Drenthe heeft in 2012 zesmaal vergaderd. Er is op betrokken wijze, maar op hoofdlijnen en op afstand bestuurd. De jaarlijks terugkerende cyclus van jaarverslag, jaarrekening, begroting en activiteitenplan hebben daar zoals gebruikelijk een belangrijke rol in gespeeld. Ook dit jaar stond de situatie rond de subsidievermindering of -intrekking van de beide provincies centraal. Aan de hand van haar businessplan *SENSOOR - 50 jaar plus* geeft het bestuur sturing aan het proces met de inzet om de functie van Sensoor ook na 2013 te continueren.

De provincie Groningen heeft te kennen gegeven dat de subsidie per 1 januari 2013 met 25% zal worden verminderd. Nader overleg hierover is opgestart en loopt door naar 2013. De provincie Drenthe heeft meegedeeld de subsidie per 1 januari 2014 te willen intrekken. Sensoor Nederland is samen met de Staatssecretaris van VWS op zoek naar alternatieven en oplossingen voor onze steeds nijpender wordende financiële situatie. Aanvankelijk zag het ernaar uit dat het jaar 2012 al duidelijkheid zou bieden, maar zoals het er nu naar uitziet wordt 2013 het jaar van de waarheid.

Het vrijwilligersoverleg (VRO)

Het VRO is het medezeggenschapsorgaan van de vrijwilligers en de schakel tussen de vrijwilligers en de directeur. De communicatie verloopt via de VRO-vertegenwoordiger in de intervisiegroepen naar het VRO, en vanuit het VRO naar de directeur. De directeur brengt de punten uit dit overleg in bij de staf en het bestuur. Het VRO wordt door de directeur om advies gevraagd inzake inhoudelijke en organisatorische zaken. De samenwerking met de staf is ook in 2012 weer als zeer positief ervaren.

In 2012 is er zeven keer een VRO-overleg geweest met ondermeer de volgende onderwerpen:

- het moment van inroosteren voor een nieuwe maand aan de hand van een enquête
- (uiteraard) het (financieel) toekomstperspectief van Sensoor
- arbozaken
- de organisatie en de invulling van de jaarlijkse collectieve scholingsdag (Zeegsedag)
- het 50-jarig jubileum van Sensoor Groningen Drenthe.

Binnen Sensoor Nederland is er deelgenomen aan de informele bijeenkomsten van het landelijke VRO-overleg.

Bellerscommissie

In de bellerscommissie wordt periodiek overlegd over de mensen die zeer regelmatig, soms dagelijks, naar Sensoor bellen. Er worden adviezen gegeven aan de telefoonwachten, hoe met deze regelmatige bellers om te gaan. De bellerscommissie kwam in het verslagjaar zesmaal bij elkaar.

Intervisorenoverleg

Zoals eerder beschreven volgen de telefoonwachten eens per zes weken verplicht intervisie. De intervisoren zijn HBO- of universitair opgeleide hulpverleners die als vrijwilliger bij Sensoor Groningen Drenthe deze intervisie geven. Alle intervisoren zijn afkomstig van buiten de organisatie. De intervisoren en trainer-begeleiders kwamen dit jaar viermaal bijeen. De intervisoren nemen tevens deel aan andere interne activiteiten.

Public relations (PR)

Eén van de zaken die om voortdurende aandacht vragen is de PR. De PR heeft een tweeledig doel: werving van nieuwe vrijwilligers en vergroting van de naamsbekendheid van Sensoor Groningen Drenthe. Dit laatste is extra van belang in verband met de dreigende subsidiekortingen. Sensoor is bezig om de omslag te maken van een meer intern gerichte organisatie naar een meer extern gerichte. Dit betekent dat de directeur en soms de bestuursleden veel vaker naar buiten treden.

DIENSTVERLENING VOOR DERDEN

Met dienstverlening voor derden wordt in dit verband bedoeld: het verzorgen van de bereikbaarheid buiten kantooruren voor organisaties op het brede terrein van de zorg. Het betreft de periode tussen 17.00 uur 's avonds en 9.00 uur 's ochtends, de weekends en alle feestdagen.

Sensoor Groningen Drenthe verzorgt voor de organisatie Maatschappelijke Juridische Dienstverlening Groningen (MJD) de 24-uursbereikbaarheid. Buiten de kantooruren van deze instelling worden cliënten die dringend een hulpverlener willen spreken via een antwoordapparaat verwezen naar Sensoor Groningen Drenthe. Voor de MJD Groningen werd 51 maal door cliënten gebeld naar Sensoor Groningen Drenthe. Daarvan werd in 18 gevallen de MJD daadwerkelijk ingeschakeld. Bij de overige cliënten was een gesprek met de telefoonwacht voldoende en kon er gewacht worden tot het moment dat de MJD tijdens kantooruren weer bereikbaar was.

Daarnaast zijn er andere crisisoproepen geweest voor organisaties die niet bereikbaar waren of die door de beller niet gevonden konden worden.

In alle gevallen kon ondermeer via het sociale kaart-systeem van Sensoor de betreffende beller worden geholpen met het juiste contact. Ook de politie, een arbodienst, een verzorgingshuis en een thuiszorgorganisatie hebben het crisisnummer gebeld. Ook tijdens de uren 's nachts, waarin het de telefoonwacht is toegestaan om af te melden, blijft dit speciale crisisnummer bereikbaar en bemand.

FINANCIËLE VERANTWOORDING

Aan inkomsten werd € 257.000 begroot, zijnde de subsidies van de provincies Groningen (€ 145.000) en Drenthe (€ 93.000) en overige inkomsten (€ 19.000). De uitgaven werden begroot op € 258.000. Van deze begroting bedragen de salariskosten 70%, inclusief sociale lasten.

De in 2012 gerealiseerde uitgaven bedroegen € 257.000 terwijl de totale inkomsten € 264.000 waren. Het jaar werd dus afgesloten met een positief resultaat van € 7.000. Dit bedrag gaat naar de algemene reserves.

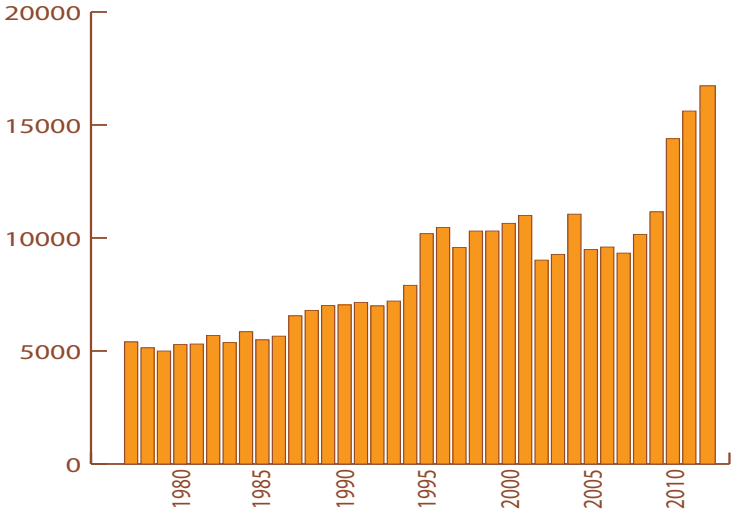
ANALYSE VAN DE GESPREKKEN

In 2012 is Sensoor Groningen Drenthe ongeveer 24.000 keer gebeld. In bijna 17.000 gevallen kwam het tot een echt gesprek, de overige 7.000 telefoontjes waren zogenaamde *silent calls*. Daarnaast waren er ongeveer 600 chatsessies. Het aantal telefoongesprekken en chatsessies is toegenomen ten opzichte van 2011, met 10% respectievelijk 30%. De lengte van de contacten verschilt voor de beide categorieën behoorlijk: bijna 15 minuten per telefoongesprek en 39 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: ongeveer 70% van de bellers en 80% van de chatters.

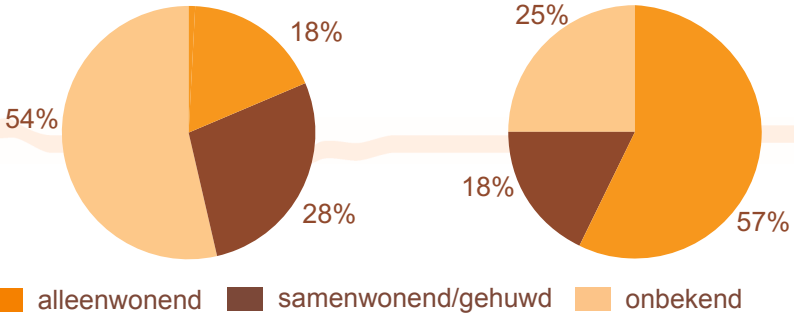
Hoe vaak wordt er gebeld ?

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.



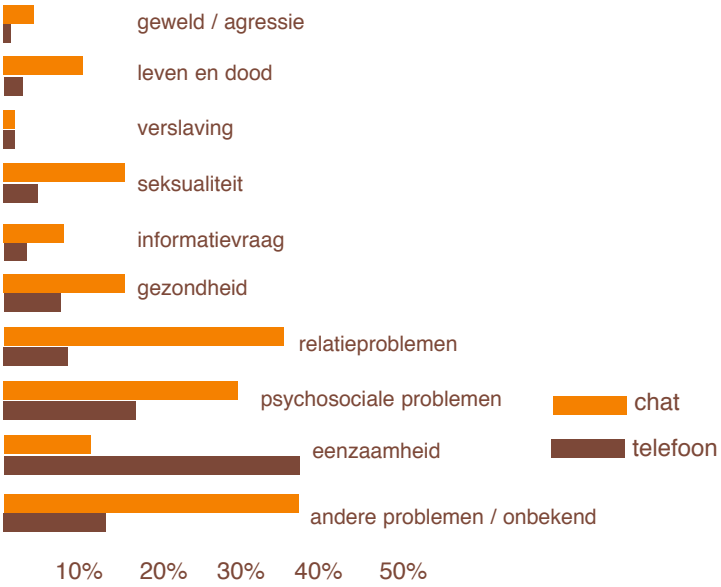
Wat is de leefsituatie ?

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



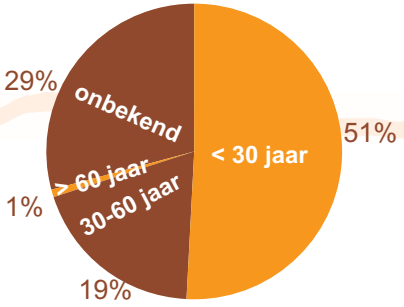
Wat is de aanleiding ?

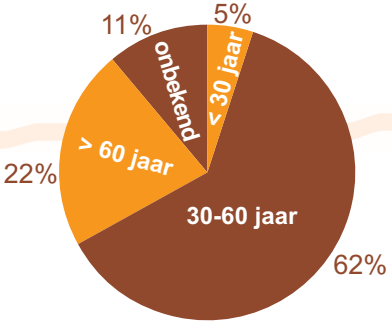
Veel chat-contacten gaan over relatieproblemen (ouder-kind, partners onderling), terwijl verreweg de meeste telefoongesprekken gerelateerd zijn aan eenzaamheid.



Hoe oud zijn de hulpvragers ?

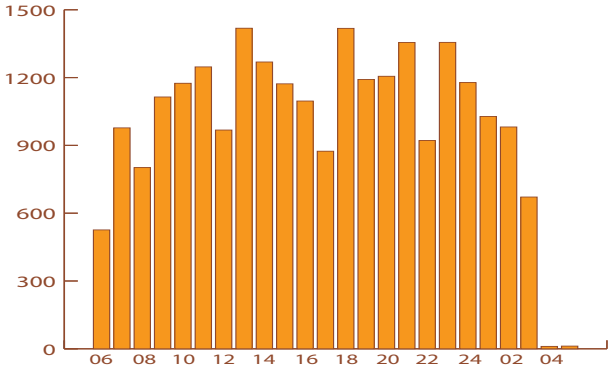
De chatters (links) zijn overwegend jonger dan 30 jaar, en van hen is zelfs 1 op de 6 jonger dan 16 jaar. De meeste bellers (rechts) vallen in de groep 30-60 jaar.





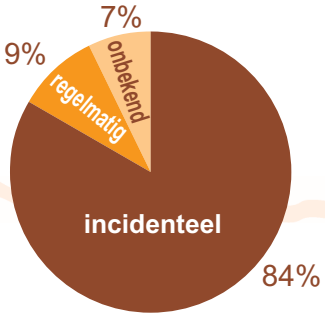
Wanneer is er behoefte aan een gesprek ?

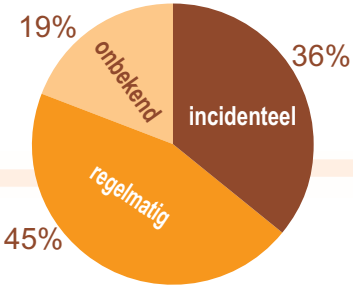
De meeste chat-contacten vinden plaats tijdens de ochtendsessies, de minste tijdens de middagsessies. Bij de telefoon zijn de contacten gelijkmatiger over de dag verdeeld, met een sprongsgewijze toename op het moment dat er een wisseling is van de dienst (om 9, 11, 18 en 23 uur; zie onder). Dat laatste 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 PRAKTIJK: EEN ETMAAL SENSOOR

08.57 uur	Telefoonwacht (TW) Anna begint haar ochtenddienst.
08.58 - 09.00 uur	Een vrouw is kennelijk in de veronderstelling dat ze met de MJD belt. Anna legt uit, dat na negen uur de MJD direkt bereikbaar is.
09.32 - 09.41 uur	Een vrouw heeft vergeefs levensbeëindiging aangevraagd. Ze is gezond, maar levensmoe. TW luistert, maar ineens zegt de vrouw: "Ach u kunt er ook niets aan doen," en verbreekt de verbinding.
09.55 - 09.59 uur	Een man vraagt of daar ook lekkere wijven zitten. TW maakt met enige moeite beleefd een einde aan het gesprek.
10.16 - 10.25 uur	Een lieve oude stem wil even een gesprek om zo de dag plezierig te beginnen. Ze praten over wat mevrouw die dag gaat doen. Vanmiddag komt haar hulp, daar ziet ze altijd naar uit.
11.07 - 11.14 uur	Dezelfde man die op zoek was naar lekkere wijven. TW zegt dat ze wel met hem wil praten maar dat dit geen gratis sekslijn is. "U hebt tenminste even naar mij geluisterd." Er lijkt zich een echt gesprek over eenzaamheid te ontwikkelen maar als de man aanbiedt om TW een beurt te geven sluit ze af.
12.11 - 12.31 uur	Een vrouw houdt een monotone klaagzang. TW wijst haar erop dat het haar eigen keus is om in de slachtofferrol te blijven steken, waarop ze verbaasd zegt: "Weet u, zo heb ik het nooit bekeken."
13.00 uur	Telefoonwacht Arend meldt zich voor die middag.
13.13 - 13.15 uur	Een vrouw zegt dat ze wel interesse heeft om 'dat werk van u ook te doen'. Als Arend zegt dat het vrijwilligerswerk is zegt ze: "Dank u," en legt op.
13.18 - 13.47 uur	Een vrouw heeft een conflict met haar psychiater, die informatie heeft verstrekt aan haar huisarts. Daar had ze toestemming voor gegeven, maar belster is het niet eens met wat hij de huisarts heeft geschreven. TW raadt haar aan om dit direkt met de therapeut te bespreken en eventueel haar bezwaren schriftelijk gemotiveerd kenbaar te maken met een afschrift aan haar huisarts.

13.57 - 14.16 uur	Een vrouw heeft bij de dagbesteding een man ontmoet met wie het contact aanvankelijk erg leuk was. Maar nu heeft hij veel aandacht voor een andere vrouw en belt haar niet meer. Zal ze hem nog eens bellen? Ze komt zelf tot de conclusie dat ze niets te verliezen heeft en als ze afgewezen wordt heeft ze in ieder geval duidelijkheid.
14.37 - 15.03 uur	Een vrouw volgt cursussen om 'onder de mensen te komen' en doet nu een half jaar boetseren. Maar iedereen zit alleen maar naar die homp klei te staren en is met zichzelf bezig. TW probeert een bezigheid met haar te bedenken die meer kansen biedt. Een dansgroep heeft ze ook al gehad, dat was niet veel beter. De vrouw heeft veel kritiek op anderen en als Arend tactvol probeert dit aan te roeren zegt ze boos: "Aan jou heb ik ook al niks," en hangt op.
15.48 - 15.57 uur	Een man wil even praten. Zijn vrouw is overleden en dit was altijd het uurtje dat ze samen thee dronken. Maar hij heeft wel veel mooie herinneringen. Een kort, maar goed gesprek.
16.43 - 17.03 uur	Een bekende beller doet zijn beklag dat hij constant beledigd wordt, gepest en gehaat door de buitenwereld. Hij citeert een paar filosofen, namen die Arend niets zeggen, maar daaruit blijkt volgens de beller dat TW een sukkel is, een waardeloos sujet dat niets van het leven heeft geleerd. Als Arend vraagt waarom hij dan toch dit gesprek aangaat zegt de man venijnig: "Oh, u kotst mij dus ook al uit!" Als hij daarop TW een gruwelijke dood toewenst zegt deze dat verder praten hem niet zinvol lijkt en legt op.
17.04 - 17.06 uur	Dezelfde man probeert vervolgens nog zes keer te bellen want hij heeft het recht, zegt hij, om zijn verhaal af te maken. De zevende keer wordt hij waarschijnlijk naar een andere regio doorverbonden.
17.31 - 17.40 uur	Een vrouw zit erg in angst over haar hondje dat al een uur weg is. Meestal scharrelt hij in de tuin even wat rond en staat dan meteen weer bij de achterdeur. Maar ja, het is zulk mooi weer... Ze is blij dat ze even van zich af kan praten.
17.49 - 18.14 uur	Een niet erg jonge vrouw heeft nog steeds problemen met haar moeder, die haar altijd al gedomineerd

	heeft. Ze wil meer haar eigen smaak en ideeën volgen, maar hoe doe je dat zonder te kwetsen? Arend zegt dat als haar moeder de zelfstandigheid van haar dochter als kwetsend ervaart, dat het dan misschien niet anders kan. “Als u zo doorgaat doet u iemand anders pijn, namelijk uzelf.” Dat zet de belster aan het denken en ze bedankt voor het gesprek.
18.17 uur	Grethe, die al even heeft zitten wachten, begint na een korte overdracht de avondddienst.
18.21 - 18.30 uur	Een mevrouw vertelt blij dat haar hondje, dat zoveel voor haar betekent, weer terug is.
18.38 - 18.55 uur	Een bekende belster, al jaren patiënt van Lentis, vertelt dat het goed met haar gaat en dat ze nu een begeleidster heeft met wie het geweldig klikt. Ze is ook al drie weken clean en ze is vast van plan om ditmaal door te zetten. Grethe wenst haar veel sterkte en succes en hoopt in stilte dat het goed gaat.
21.18 - 21.27 uur	Een man, bekende beller, met dementerende vrouw, moet even van zich afpraten. Hij onderbreekt zelf het gesprek omdat zijn vrouw zijn hulp nodig heeft.
22.18 - 22.37 uur	Een man vertelt over zijn ex-vriendin die tien jaar met hem heeft samengewoond. Voor ze wegging heeft ze zijn dagboek uit de computer gewist. TW voelt met hem mee en verbaast zich over hoe gemeen vrouwen kunnen zijn.
23.00 uur	Julia begint de nachtdienst
23.01 - 23.16 uur	Een vrouw met een dwangstoornis belt. Ze kan niet slapen als ze niet door iemand welterusten is gewenst. Julia kent het ritueel: het moet 'welterusten' zijn en volgens bepaalde regels gebeuren.
23.19 uur	silent call
23.20 - 23.42 uur	Een vrouw kan niet slapen en overdenkt haar leven, waarin ze veel heeft meegemaakt. Alles woelt door elkaar in haar hoofd. Ze zou er anderen over willen vertellen, misschien op de televisie? Haar verhaal is inderdaad niet-alledaags. TW oppert dat ze het misschien op zou kunnen schrijven. "Ja maar, hoe doe je dat?" "Gewoon beginnen," zegt TW, "en dan elke dag even ervoor gaan zitten. Al is het maar tien minuten in het begin, dat wordt dan vanzelf meer.”

	Het gesprek dat in mineur begon, eindigt met een lach en Julia heeft hier een erg goed gevoel over.
23.51 uur	Een stem roept een paar maal enthousiast: "Val dood!" Julia staat weer met beide benen op de grond.
00.34 - 00.52 uur	Een man luistert naar een popgroep en wil die aan TW laten horen. Of zij weet wat dit is? Ja, het is AC DC. (Julia heeft deze beller eerder gesproken.) Beller is verheugd dat zijn rockband herkend wordt. Midden in een zin legt hij op.
00.56 - 00.59 uur	Een verwarde man. Het is niet duidelijk wat hij wil, misschien is hij dronken.
01.02 - 01.52 uur	Vrouw is de jongste van drie zussen. Haar moeder zit in een verzorgingstehuis. Het tehuis zou erg blij zijn met haar moeders piano zodat zij af en toe voor haar kan spelen. Maar de piano is kostbaar en ze wil geen onenigheid met haar zussen. TW steunt haar; haar moeder heeft recht op haar eigen piano.
02.04 - 02.05 uur	Stilte, dan gehijg.
02.16 - 02.30 uur	Vrouw, middelbare leeftijd, overziet haar leven en voelt zich schuldig omdat ze niet alle talenten die ze had, heeft benut. De omstandigheden waren ook niet gemakkelijk, dat ziet zij zelf wel in.
04.00 - 06.30 uur	TW meldt zich af voor een korte rustpauze.
06.40 - 07.02 uur	Jonge man, bouwvakker, heeft moeite zich staande te houden binnen zijn schoonfamilie. Hij wordt niet voor vol aangezien omdat hij in werkkleding loopt en niet in een net pak. Maar hij houdt van zijn werk en zijn vrouw steunt hem. TW concludeert met hem dat dat toch de twee belangrijkste zaken zijn.
07.38 - 07.50 uur	Bekende belster heeft al met de honden gelopen en moet naar haar werk. Gisteravond is wat uit de hand gelopen wat betreft drank. Ze hoopt maar dat ze op haar werk niets doorhebben.
07.59 - 08.14 uur	Beller wil de mening van TW weten over de bezuinigingsplannen van het kabinet. Het lukt Julia om de voetangels en klemmen van dit gesprek te omzeilen.

Om 08.45 uur meldt haar collega zich.

DE MEDEWERKENDEN IN 2012

Aantal vrijwillige telefoonwachten per 31-12: 37
Zij draaien diensten volgens het volgende rooster:
08.45 – 13.00 uur
12.45 – 18.00 uur
17.45 – 23.00 uur
22.45 – 09.00 uur
Per dienst is er een kwartier voor de overdracht beschikbaar.
Reserve-telefoonwachten per 31-12: 7 (voor incidentele of invaldiensten).
Aantal vrijwillige chatters: 10

Samenstelling bestuur

De heer H. Weggemans	Voorzitter
Mevrouw L. de Vries	Secretaris en (vanaf juni) waarnemend penningmeester
De heer N. de Jong	Penningmeester (tot en met mei)
De heer J. Gersie	Vice-voorzitter
Mevrouw M.W van Mansom	Lid
De heer A. Haan	Lid
De heer K. Koops	Lid (vanaf augustus)

De stafmedewerkers

De heer J.J. Jakobs	Directeur (20 uur)
Mevrouw C. Smit	Administratief medewerkster (18 uur)
Mevrouw G.G. Luurtsema	Bureau-assistente (30 uur)
Mevrouw W.A. Schutten	Trainer-begeleider (16 uur)
Mevrouw J. Alting	Trainer-begeleider (22 uur)

De Intervisoren

Mevrouw H. Visser	(tot oktober)
Mevrouw R. Loos	
Mevrouw A.H. Meijer	
Mevrouw J. Woltjer	
De heer B. Kuik	

Systeembeheerder

De heer F. Pleiter

Hand- en spandiensten
Mevrouw M. Brongersma-Spraakman
Mevrouw L. Kortekaas-Ritte
Mevrouw I. Rozema
Mevrouw G.J. 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 43.54.26.338
ING 1.135.000

Kamer van Koophandel
Nummer 41010717

Colofon
vormgeving Thea Vermeiren
druk Rozenberg
eindredactie een vrijwilliger