

07:30

"WAAROM ZOU IK MIJN
BED UITKOMEN?"

Sensor jaaroverzicht 2016

Monique van Bijsterveld

Directeur Sensoor



Telefoon

233.866 gesprekken



Chat

18.713 gesprekken



E-mail

1.198 gesprekken

10:15

“ZELFS MIJN OUDERS
SCHAMEN ZICH VOOR MIJ”

Even stilstaan

Er gebeurt veel in de wereld. Er gebeurt ook veel in onze eigen omgeving. Binnen de familie, je vriendenkring, je werk, je eigen buurt of gewoon bij jezelf. De digitalisering van onze samenleving zorgt er ook nog voor, dat als we dit willen, we al deze veranderingen zien, horen en voelen. Stille wordt schaars.

Even een moment van aandacht, voor jezelf, voor een ander, voor elkaar. En dat is nou precies de kracht van Sensoor. Onze bijna 1.000 vrijwilligers zitten dag en nacht klaar om iedereen die daar behoefte aan heeft, even op te vangen in de drukte van alledag. Want wat nou als je niemand in je buurt hebt om al die gebeurtenissen mee te delen of te bespreken? Of wat nou als je je omgeving niet lastig wil vallen met jouw vragen, zorgen of ‘geklaag’? En wat nou als je het even niet ziet zitten, je onzeker voelt, misschien zelfs bang bent, pijn hebt of ongelukkig bent? Wij luisteren naar je. Anoniem en zonder oordeel. Sensoor voert gesprekken van mens tot mens. Iedere dag opnieuw, 365 dagen per jaar, 24 uur per dag.

En dat doen we van harte, voor iedereen! In 2016 waren we 253.777 keer stil om naar een medemens te luisteren, via de telefoon, chat en e-mail. Dat kunnen we niet doen zonder al onze vrijwilligers, die iedere keer weer even enthousiast en begripvol de telefoon aannemen of het chatgesprek voeren. Iedere keer proberen zij stil te staan bij de situatie van de beller, de chatter of de mailer. Heel veel dank zijn wij dan ook verschuldigd aan al onze vrijwilligers! Even stilstaan bij 2016, bij al die mooie gesprekken die we gevoerd hebben, bij alle inspanningen van onze trainers, begeleiders, administratief medewerkers, de medewerkers van het landelijk bureau, onze partners, leveranciers en uiteraard ons bestuur. Heel veel dank voor al jullie inzet. We vragen ook VWS, VNG en alle 388 gemeenten in Nederland stil te staan bij ons goede werk voor de samenleving en ons de ruimte te bieden er te zijn voor iedereen die ons nodig heeft.

Monique van Bijsterveld, directeur Sensoor

DE VRIJWILLIGERS VAN SENSOOR VOERDEN DAG EN NACHT

253.777

GESPREKKEN PER TELEFOON, CHAT EN E-MAIL IN 2016

Het onderwerp zelfbeschadiging komt relatief vaak voor in de chat.

740

gesprekken (4% van het totaal aantal chatgesprekken) zijn erover gevoerd, met name door jonge vrouwen.

Highlights

5%

Zelfmoord kwam in 5% van de gesprekken ter sprake.

24.781

gesprekken (11% van het totaal) werden gevoerd waarbij omgaan met psychische problemen ter sprake kwam.

31%

Sensor fungeert ook als aanvulling op hulp die mensen krijgen vanuit de GGZ: in 31% van de gesprekken was dit het geval.

16%

van alle gesprekken vonden 's nachts plaats, tussen 00.00 en 06.00



Eenzaamheid is vaak aanleiding om contact te zoeken: dit speelde een rol in 23% van de gesprekken.

68%

In 68% van de gesprekken was iemand al geholpen door het luisterend oor van de vrijwilliger. In 11% van de gesprekken werd de hulpvrager verwezen naar een hulpverlenende organisatie.

Het bereik van ons luisterend oor

Hoe werd er contact opgenomen?

Telefoon: 233.866 gesprekken (91,7%)

De meeste gesprekken werden via de telefoon gevoerd en duurden gemiddeld 20 minuten. Sensor is begin 2016 gestart met een nieuw registratiesysteem waarmee beter inzicht verkregen wordt in de onderwerpen die besproken worden, onder welke omstandigheden contact wordt opgenomen en hoe vaak en naar welke hulpverlenende organisaties doorverwezen wordt door de vrijwilliger. Ook weten we nu beter wat het gesprek betekent voor de beller.

Chat: 18.713 gesprekken (7,7%)

Het aantal chatgesprekken is met 20% gestegen ten opzichte van 2015, en neemt naar verwachting nog meer toe. Sensor zet zich in om nieuwe chatvrijwilligers te werven om zo meer chatgesprekken te kunnen voeren in de toekomst. Een chatgesprek duurde gemiddeld 40 minuten.

E-mail: 1.198 gesprekken (0,6%)

Het e-mailverkeer is evenals het aantal chatgesprekken toegenomen, met bijna 25%. De registratie voor e-mailgesprekken is gewijzigd in 2016. We registreren nu per gesprek. Een gesprek kan bestaan uit meerdere e-mails. Gemiddeld werden er zeven e-mails per gesprek over en weer verstuurd.

Wie nam contact op?

< 30 jaar

11%

30 - 60 jaar

63%

> 60 jaar

26%



1/3



2/3

De doelgroep van Sensor is breed. Alle volwassenen vanaf 18 jaar, die behoefte hebben aan een gesprek met echte aandacht van mens tot mens, kunnen contact opnemen. Vrouwen nemen vaker contact op dan mannen: 2 op de 3 hulpvragers was vrouw. We zagen dat de meeste gebruikers van onze diensten tussen de 30 en 60 jaar oud waren.

Bij de chat lag het aantal jongeren dat contact opnam een stuk hoger. 60% van de chatters was tussen de 16 en 30 jaar oud.

Sensor wordt benaderd door zeer verschillende mensen. Zo zijn er mensen die eenzaam zijn en vaak contact opnemen omdat ze in hun omgeving met niemand kunnen praten. Hiervan was sprake in 23% van de gesprekken. Veel mensen die cliënt zijn binnen de GGZ namen contact op met Sensor, meestal als aanvulling op de hulpverlening die ze kregen (31%). Er waren ook regelmatig gesprekken met mensen die lichamelijk of verstandelijk beperkt zijn (respectievelijk 7% en 3%).

Waarover gaat een gesprek?

De gespreksonderwerpen liepen zeer uiteen; van luchtige onderwerpen tot moeilijk bespreekbare thema's. Enkele voorbeelden:

- Omgaan met psychiatrisch ziektebeeld: 24.781 gesprekken (10%)
- Zelfmoord: 10.432 gesprekken (5%)
- Vermoeidheid: 11.258 gesprekken (4%)
- Spiritualiteit en levensvragen: 9.709 gesprekken (4%)
- Opvoeding van kinderen: 6.085 gesprekken (2%)
- Zelfbeschadiging: 1.725 gesprekken (1%)

Soms klinkt iemand angstig, bezorgd of juist boos. Het kan ook een combinatie zijn van verschillende emoties. Somberheid/verdriet kwam voor in 24% van de gesprekken. In 21% van de gesprekken voelde iemand zich alleen.



Psychische problemen

Praten over psychische problemen is niet gemakkelijk. Het komt relatief vaak voor dat mensen liever anoniem praten over psychische problemen met een vrijwilliger van Sensoor in plaats van met een bekende. Ook zijn mensen zich er soms niet van bewust dat ze een psychisch probleem hebben. Het luisterend oor van onze vrijwilligers kan mensen helpen de eerste stap te zetten naar hulp wanneer ze die nog niet hebben. Een telefoonnummer geven is eenvoudig,

maar erkennen dat een probleem ernstig is en dat je er niet alleen uitkomt is veel lastiger voor de meeste mensen. Vrijwilligers van Sensoor kunnen die drempel helpen overwinnen. Een luisterend oor kan ook een aanvulling zijn op de al aanwezige geestelijke gezondheidszorg. Een steuntje in de rug op momenten dat een psycholoog niet bereikbaar is, als iemand op een wachtlijst staat van de GGZ of al uitbehandeld is.

“Lois: Sensoor trok mij in de reële wereld. In zo’n paniekaanval zie je die niet.”

Onderwerpen Uitgelicht

Eenzaamheid

Eenzaamheid is vaak een onderliggend probleem in de gesprekken met Sensoor. Er is dan sprake van tijdelijke, sociale eenzaamheid, bijvoorbeeld door een verhuizing of een scheiding. De vrijwilligers van Sensoor zijn een steuntje in de rug om de eigen eenzaamheid aan te pakken. Anderen hebben echter te maken met langdurige emotionele eenzaamheid, bijvoorbeeld door het gemis aan of verlies van een levenspartner. Ook vragen over de zin van het leven, die men niet bespreekbaar kan of durft te maken in de eigen omgeving, veroorzaken gevoelens

van eenzaamheid. Over al deze onderwerpen kan men met Sensoorvrijwilligers in vertrouwen praten.

Ook zijn er mensen eenzaam vanwege ernstige psychische of lichamelijke problemen, zij nemen regelmatig contact op met Sensoor. Door deze omstandigheden wordt het voor hen bijna onmogelijk om betekenisvolle relaties te onderhouden waardoor zij in een sociaal isolement verkeren. Het is een eenzaamheid die vaak niet op te lossen is, maar die wel te verzachten is door het aanbieden van een luisterend oor.

Zelfmoord(gedachten)

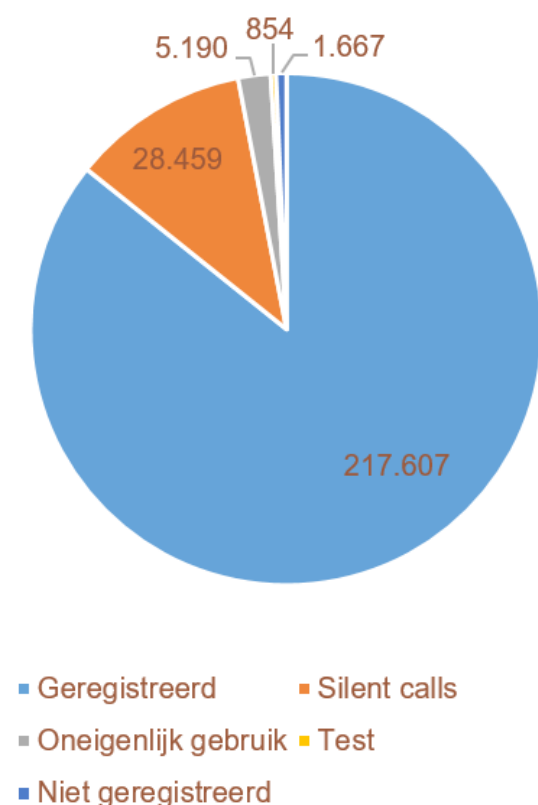
Zelfmoordgedachten van jezelf of van anderen zijn vaak moeilijk bespreekbaar te maken in de eigen omgeving. Angst voor veroordeling of weerstand weerhoudt mensen om te praten over de donkerste gedachten. Maar juist praten over deze gedachten kan hoop en erkenning geven en levensreddend zijn.

Zelfmoord was met een aandeel van 5% een belangrijk gespreksonderwerp. Bij de chat kwam dat percentage zelfs uit op 9%. We helpen veel mensen die worstelen met zelfmoordgedachten en hebben een samenwerkingsverband met 113Zelfmoordpreventie. Onze vrijwilligers hebben in 2016 zo’n 5000 telefoongesprekken beantwoord via de crisislijn van 113Zelfmoordpreventie.



Contact met Sensor

Soorten gesprekken



In totaal heeft Sensor 253.777 keer contact gehad met hulpvragers in 2016. In de figuur hiernaast is te zien hoe dat aantal is verdeeld. De meeste gesprekken (86%) waren geregistreerd. Hierbij zijn gegevens genoteerd over de hulpvrager, zoals het geslacht en de leeftijd, op basis van informatie die de vrijwilliger hoorde/las en op basis van inschattingen die de vrijwilliger maakte na afloop van het gesprek. In 11% van de contacten was sprake van een 'silent call' waarbij de verbinding direct nadat de vrijwilliger opnam, verbroken werd. Daar zijn verschillende redenen voor te bedenken. Soms vindt de hulpvrager het te moeilijk om te beginnen met zijn verhaal. Anderen willen liever een man of juist een vrouw spreken, een jonge of juist een oudere vrijwilliger. In 2% van de contacten was er sprake van oneigenlijk gebruik. De hulpvrager neemt dan contact op met Sensor met iets waarvoor Sensor niet bedoeld is, zoals opgewonden raken tijdens een gesprek. Vrijwilligers worden getraind om deze gesprekken snel te herkennen en af te ronden.

De betekenis van ons luisterend oor

Hoe helpt een luisterend oor?

Een vrijwilliger probeert het gesprek zoveel mogelijk te structureren en de werkelijke hulpvraag te achterhalen. Het komt voor dat een hulpvrager meerdere zaken wil bespreken. Een gesprek heeft dan vooral de functie om even stoom af te blazen over alle moeilijkheden die iemand bezighoudt. De vrijwilliger leeft mee, denkt mee en geeft erkenning aan het probleem, de pijn of het verdriet.

13:30

"IK BEN VERLIEFD, MAAR NIET OP MIJN MAN"

Een gesprek met Sensor kan enorm opluchten. De registratie laat zien dat in 68% van de gesprekken een hulpvrager al geholpen was door het bieden van echte aandacht van mens tot mens. Vrijwilligers luisteren zonder te oordelen, tonen empathie en helpen iemand zijn gedachten te ordenen. Een gesprek vergroot iemands zelfvertrouwen (in 5% van de gesprekken). Sensor werkt dan ook voor veel mensen preventief.

Sensor verwijst ook door. Dagelijks bellen, chatten of mailen mensen die zorg mijden, geen vertrouwen meer hebben in hulpverlening of om verschillende redenen niet (meer) vragen om ondersteuning. Uit de registratie blijkt ook dat regelmatig mensen niet om hulp of ondersteuning vragen terwijl dat wel nodig is: in bijna 15% van de gesprekken was er (extra) professionele hulp of (extra) ondersteuning nodig in het eigen sociale netwerk of een combinatie van beide. Wij helpen deze mensen een stap verder.

Verwijzen is minder eenvoudig dan het lijkt, omdat het vaak een heel proces is om iemand zover te krijgen die stap naar hulp te zetten. Daar zijn in veel gevallen

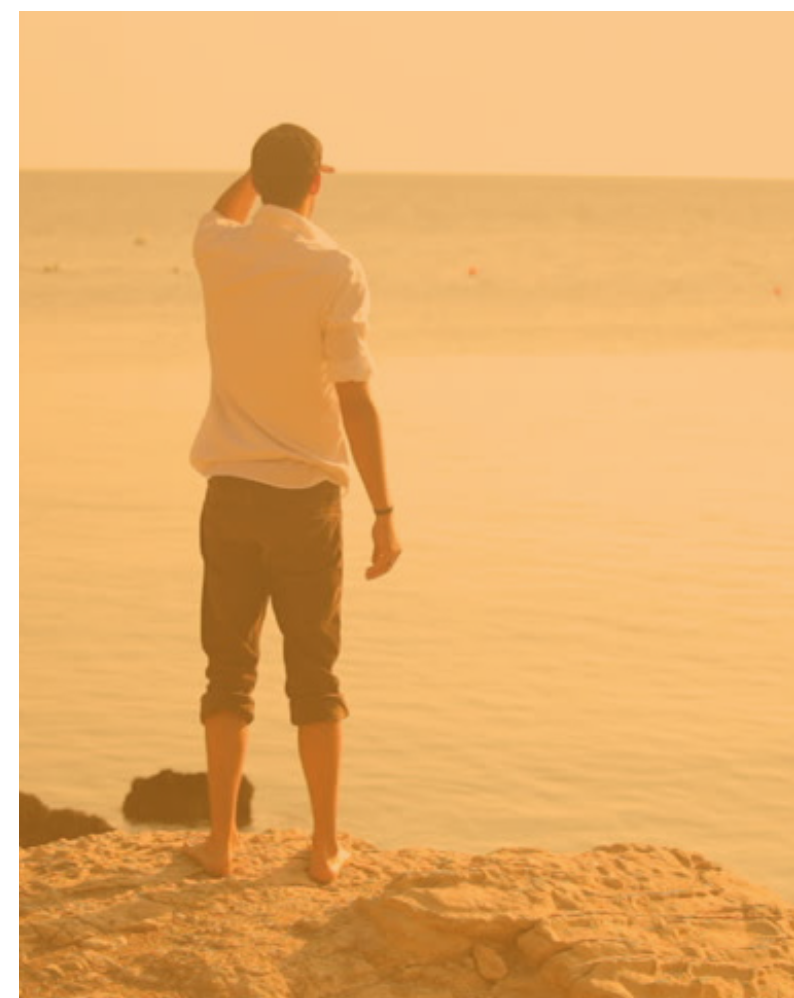
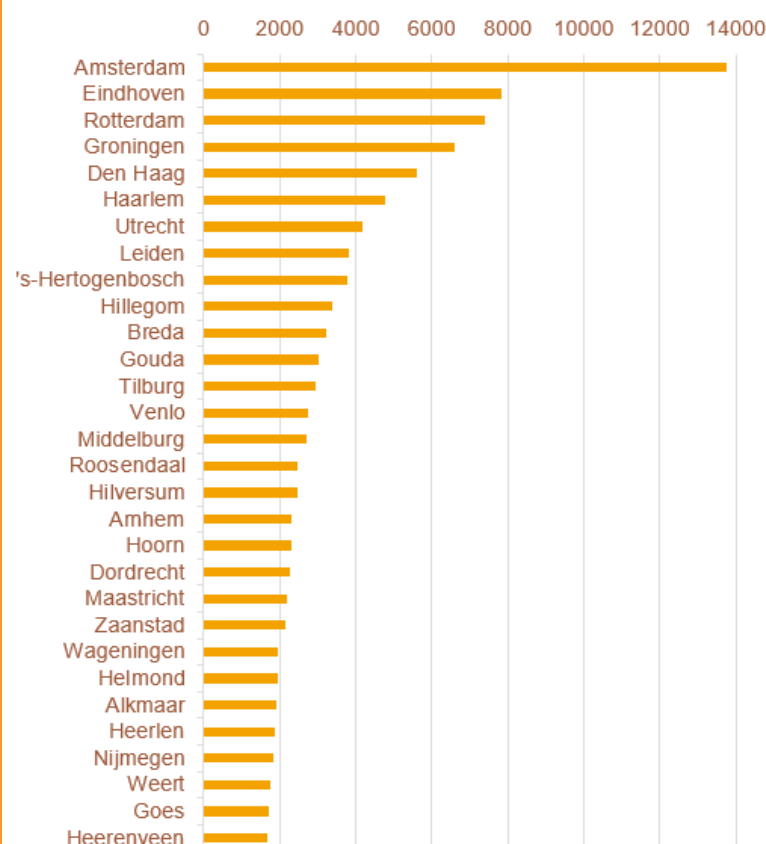
meerdere gesprekken voor nodig. Verwijzen gebeurt in de praktijk uiteindelijk minder vaak dan veel mensen denken. In 11% van de gesprekken werd de hulpvrager gewezen op een andere hulpverlenende organisatie, zoals een GGZ-instelling, de huisarts of een lokale organisatie via de sociale kaart.

Er is ook een categorie hulpvragers voor wie Sensor een aanvulling is op de behandeling of therapie die ze krijgen. Op het moment dat zijn of haar therapeut, behandelaar of consulent even niet beschikbaar is, neemt de hulpvrager contact met ons op. In 31% van de gesprekken was de hulpvrager cliënt binnen de GGZ. Iemand kan bijvoorbeeld worden ondersteund doordat een gesprek even verlichting biedt op een moment dat iemand het moeilijk heeft. Dit kan ontzettend waardevol zijn voor iemand die daardoor beter kan omgaan met zijn psychische aandoening.

Waar belde men vandaan?

Sensor wordt benaderd door hulpvragers vanuit het hele land. Veel mensen belden met hun mobiele telefoon (31%). Van een mobiel nummer kunnen we niet afleiden uit welke regio iemand belt. Dat kunnen we wel als iemand met een vast nummer belt. In de figuur hiernaast is te zien uit welke regio men het meest belde.

Gesprekken per regio (top 30)



De kwaliteit van ons luisterend oor

19:30

“IK HEB AL DAGEN
NIEMAND GESPROKEN”

Warm doorverbinden met Sensor

Meer en meer gaat Sensor samenwerkingen aan, bijvoorbeeld met huisartsdienst SMASH in de regio Haaglanden.

“Mensen in nood blijven vaak naar ons bellen, maar hen continu te woord staan kan niet. De personele bezetting is daarvoor te klein, zeker in de nacht.” zegt Corline de Groot, kwaliteitsadviseur van huisartsenpost SMASH. De huisartsen van SMASH kunnen daarom ‘warm’ doorverbinden met Sensor. Het nummer is voorgeprogrammeerd in het telefoniesysteem. De huisartsen zitten er om patiënten te helpen, dus het is

fijn dat ze toch iets kunnen doen, ook als iemand niet op huisartsenpost of bij de GGZ-crisisdienst thuishoort. Doorverbinden gebeurt alleen door de huisarts als somatische klachten zijn uitgesloten. De Groot: “Neem een delier als gevolg van een fikse blaasontsteking. Hiervan is het belangrijk dat een huisarts eerst de blaasontsteking vaststelt en een behandeling start. Maar ook als er geen sprake is van somatische problematiek, kunnen mensen zich daaraan vastklampen en blijven bellen. Dan gaat het om iets anders, zoals eenzaamheid, angst, rouwverwerking of relatieproblemen.”

Selectie en training vrijwilligers

Vrijwilligerswerk bij Sensor is waardevol maar niet eenvoudig. Gesprekken voeren in de nacht over eenzaamheid, depressie, verdriet, dat moet je maar kunnen. Wie zich aanmeldt als vrijwilliger bij Sensor, krijgt eerst een kennismakingsgesprek. Gekeken wordt of je stabiel in het leven staat, oprecht interesse hebt in je medemens en ruimte hebt in je agenda. Na een gedegen training en een mentorperiode met een ervaren vrijwilliger, ga je zelfstandig aan de slag.



Leren praten bij een luisterend oor

Interview met vrijwilligster Estella

“Echte aandacht, een luisterend oor, dat maakt iets los bij mensen. Ze gaan praten over onderwerpen waar ze graag over willen maar moeilijk over kunnen praten. En dat is wat mijn luisterend oor hier betekent.” Estella werkt sinds 2010 als vrijwilliger bij Sensor. Haar tante deed hetzelfde werk, jaren geleden, toen Sensor nog SOS Telefonische Hulpdienst heette.

Het leek haar altijd al interessant om te doen en toen ze stopte met werken, meldde ze zich bij Sensor. Estella: “Met name omdat het werk zo breed is, met zoveel verschillende onderwerpen en verschillende

mensen, spreekt mij dit aan. De training en de zelfontwikkeling vind ik ook belangrijk. Luisteren is meer dan aanhoren en reageren, daar leer ik nog steeds veel van.”

Estella raakt nog steeds onder de indruk van wat een mens kan overkomen in het leven. Estella: “Ik heb meer begrip gekregen voor mensen en hun situaties. Wat mij vooral raakt is dat zoveel jonge mensen door seksueel geweld getraumatiseerd zijn. Door in alle veiligheid te praten met Sensor, leren zij te praten over wat hen is overkomen. Het kan het begin zijn van de weg naar de hulpverlening.”

Vrijwilligersraden

Omdat Estella betrokkenheid bij de organisatie van Sensor belangrijk vindt, is ze vanuit de Regionale Vrijwilligersraad ook lid van de Landelijke Vrijwilligersraad. “Het is interessant en leuk om actief mee te denken met de organisatie. We geven gevraagd en ongevraagd advies en geven zo nodig signalen door van vrijwilligers. Het is goed dat naast de individuele onderlinge contacten op deze manier

de gemeenschappelijke belangen van de vrijwilligers formeel worden behartigd. En dat gaat op een prettige, constructieve manier.” Ze is tevreden over de organisatie, de zorg voor vrijwilligers is goed, de sfeer is fijn. Wat Estella nog wel kwijt wil: “Sensor verdient meer aandacht en erkenning voor de organisatie en voor het werk dat de vrijwilligers dag en nacht doen!”

“Alida: Meer dan 45 jaar zocht ik naar wat er met mij aan de hand was.”

De ervaring van Alida

Door traumatische gebeurtenissen in haar tienertijd weet Alida dat ze een posttraumatische stressstoornis heeft. Maar er is meer aan de hand. Dat blijkt na een moeilijk huwelijk dat op de klippen loopt. Ze krijgt psychische hulp, maar op basis van een verkeerde diagnose. De behandeling pakt dan ook verkeerd uit; ze krijgt paniekaanvallen, psychoses en onderneemt een zelfmoordpoging. In die periode neemt ze contact op met vrijwilligers van Sensor. Alida: “Ik begreep niet waarom de behandeling niet aansloeg en begon de

hulpverlening te wantrouwen. Ik sliep bijna niet.” In de stilte van de nacht werd die chaos omgezet in verdriet en eenzaamheid. Haar man wilde ze niet wakker maken, omdat hij zich al zoveel zorgen om haar maakte. Dat waren de momenten waarop Alida de telefoon pakte en naar Sensor belde. Want praten met iemand die écht luistert helpt, merkte Alida. “In een manische periode is het zo druk in je hoofd, dat moet je ventileren. Bij iemand die daarvoor de tijd neemt. Geen één keer heeft een vrijwilliger gezegd: Je praat te veel. Ze begrepen dat ik het nodig had.”

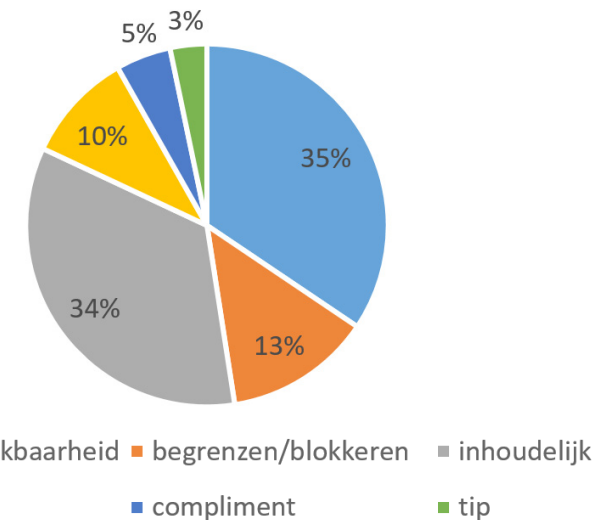
Onderzoeken

In 2016 is het Europees onderzoek ‘Motivatie vrijwilligers hulplijnen’ gepresenteerd. Het onderzoek is in 2014 en 2015 uitgevoerd door IFOTES, de Internationale Federatie van Telefonische Hulpdiensten.

12 landen deden mee en 3952 personen hebben de vragenlijst ingevuld, waarvan 321 vrijwilligers van Sensor. Uit het onderzoek blijkt dat het aantal werkzame uren en goede training en begeleiding een belangrijke rol spelen in de motivatie van vrijwilligers.

Eerdere onderzoeken, zoals het Verwey-Jonker onderzoek ‘De betekenis van aandacht’ en het onderzoek van Cephir ‘Echte aandacht voor eenzaamheid’ onderbouwen het werk van Sensor. Sensor is opgenomen in de databank van effectieve sociale interventies van Movisie.

Download de onderzoeken op www.sensor.nl/publicaties.



Klachtenprocedure

Via het online reactieformulier zijn 105 reacties binnengekomen, waarvan 88% een klacht betrof. De overige reacties waren complimenten. De meeste klachten gingen over de inhoud van het gesprek. Bijvoorbeeld over het gevoel dat de vrijwilliger te snel tot een afronding van het gesprek kwam of weinig empathie leek te hebben voor een probleem.

Wanneer men contactgegevens verstrekke, werd de zender teruggebeld over de afhandeling van de klacht. Indien de klacht betrekking had op de gespreksvoering van een vrijwilliger, is er contact geweest om zijn of haar kant van het verhaal te horen. Klachten en complimenten helpen om de trainingen te verscherpen en de communicatie rondom de diensten, bijvoorbeeld op de website, te verbeteren.



22:30

“MIJN HOOFD ONTPLOFT VAN DE CHAOS”

De organisatie van Sensoor

De vrijwilligers

Ruim 900 actieve vrijwilligers boden in 2016 een luisterend oor. Zij werkten vanuit 25 locaties en werden opgeleid en ondersteund door 62 beroepskrachten. In 2016 hebben zich 895 mensen gemeld om vrijwilliger te worden. Ruim een kwart daarvan, 289 mensen, zijn actief gestart als vrijwilliger. Een belangrijke reden waarom mensen niet starten met de training is de verplichte maandelijkse nachtdienst waar ze tegenop zien. Ook kan uit het kennismakingsgesprek blijken dat iemand niet geschikt is voor het vrijwilligerswerk of vindt iemand de wachttijd tot de start van de Sensoortraining te lang.

*In 2016 was
Sensoor dag en
nacht, 365 dagen
per jaar,
bereikbaar voor een
anoniem,
luisterend oor.*

Doel 2016: per saldo +150 vrijwilligers
Behaald: per saldo +34 vrijwilligers

Financiering, giften en sponsors

Sensoor werd in 2016 gefinancierd door de Vereniging Nederlandse Gemeenten. Sinds januari 2015 is het de wettelijke taak van iedere gemeente om anonieme hulp op afstand aan te bieden. Sensoor voert deze opdracht namens bijna alle gemeenten uit. Daarnaast ontving Sensoor giften van kerken en particulieren, waaronder Involve (€2000,-) en Stichting Bult Family (€2.392,-).

Prijs

Sensoor won, na een stemronde, de eerste prijs van het ING 'Help Nederland vooruit' Fonds à €5.000,-.

De geschiedenis

Op 10 december 1958 richtte de Rotterdamse predikant Ds. Teutscher de eerste telefonische hulpdienst in Nederland op. Dat jaar werd er 300 keer gebeld. Na Rotterdam startten in de loop van de jaren steeds meer steden en plaatsen een SOS Telefonische Hulpdienst. Sinds eind jaren '90 is ook hulp per chat en e-mail mogelijk. De naam dekte de lading niet meer; op 12 april 2008 maakte Hare Majesteit de Koningin Beatrix de nieuwe naam bekend: Sensoor.

In 2015 heeft Sensoor opnieuw een grote verandering doorgemaakt: De verschillende stichtingen zijn gefuseerd tot één landelijke organisatie.

01:10
"DOOR DIE RUGPIJN KAN
IK NIET SLAPEN"



Bellers/chatters/mailers

Vrijwilligers (~900)

Regio's

Noordwest

Regiomanager
6 locaties
195 vrijwilligers
7 trainers
4 adm. mdw.

8.25 FTE

Noordoost

Regiomanager
6 locaties
222 vrijwilligers
9 trainers
4 adm. mdw.

8.6 FTE

Zuid

Regiomanager
7 locaties
280 vrijwilligers
8 trainers
6 adm. mdw.

10.3 FTE

Landelijk bureau

7 medewerkers
1 directeur

6.37 FTE

Managementteam

Ondernemingsraad

Vrijwilligersraden

Directeur

Bestuur

Franchise

Haaglanden

1 directeur
2 locaties
68 vrijwilligers
2 trainers
1 adm. mdw.
1 comm. mdw.

2.7 FTE

Zuid-Holland zuid en midden

1 directeur
4 locaties
94 vrijwilligers
4 trainers
2 adm. mdw.

5.2 FTE

Het bestuur (2016)

Dhr. Jacob Jan Feenstra: Voorzitter, portefeuille externe betrekkingen

Mevr. Linda van Goor: Penningmeester

Dhr. Dick de Bruijn: Vice voorzitter, portefeuilles innovatie en organisatieontwikkeling

Mevr. Elly Koning: Secretaris, portefeuilles juridische zaken en governance

Mevr. Laurenske Sierkstra: portefeuille maatschappelijke hulpverlening



Samenwerkingspartners

113Zelfmoordpreventie

Sensor levert een belangrijke bijdrage aan het voorkomen van suïcides, enerzijds door de gesprekken met suïcidale mensen, anderzijds door de samenwerking met 113Zelfmoordpreventie, het nationale suïcide preventie platform.

Sensor helpt hen met name 's avonds en 's nachts de vraag naar telefonische hulpverlening op te vangen. Zo kunnen suïcidale mensen die 113Zelfmoordpreventie bellen, terecht komen bij een Sensorvrijwilliger die namens hen de telefoon beantwoordt. Ook kan een vrijwilliger een gesprek doorverbinden naar de achterwacht (psycholoog) van 113Zelfmoordpreventie.

Coalitie Erbij

Met dertien andere maatschappelijke organisaties en maatschappelijke betrokken ondernemingen hebben wij ons als partner verenigd in een Coalitie om eenzaamheid in Nederland te voorkomen en te beperken: Coalitie Erbij (www.coalitieerbij.nl).

IFOTES

Sensor is aangesloten bij IFOTES, een internationaal samenwerkingsverband van telefonische hulpdiensten wereldwijd. In 2016 heeft IFOTES een groot Europees onderzoek gepresenteerd, welke was uitgevoerd onder (telefonische) hulpdiensten. Ook vrijwilligers van Sensor namen deel aan dit onderzoek.

Aandacht voor ons luisterend oor

Campagnes

Er zijn twee naamsbekendheidscampagnes geweest: in februari/maart en augustus/september. Een grote vrijwilligerscampagne vond plaats in juni en een kleine campagne in december/januari. De campagnes duurden drie weken. Zowel lokaal, regionaal als landelijk zijn media ingeschakeld. Ook online (o.a. Adwords en Facebookadverteren) is er geïnvesteerd in de naamsbekendheid en vrijwilligerswerving.

Evenementen

Sensor was aanwezig op zes landelijke evenementen: Eenzaamheidscongres; Libelle Zomerweek; Suicidepreventiecongres; VNG-Congres; Wijkteamcongres; PsyNIPCongres; Week tegen Eenzaamheid*

*Lokaal is er samengewerkt met Resto Van Harte tijdens de week tegen Eenzaamheid en zijn er 12 luisterdiners georganiseerd. Bij verschillende diners schoven

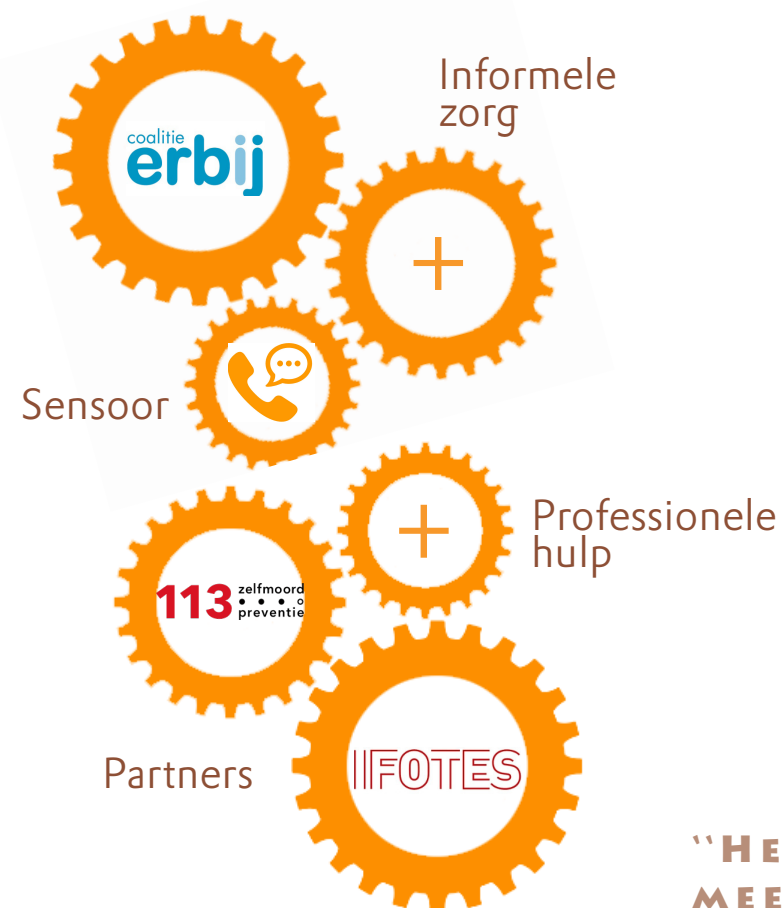
wethouders aan. Het VSB Fonds en de Fundatie van den Santheuvel hebben de luisterdiners gefinancierd met in totaal €4000,-.

In een aantal andere steden heeft Sensor zelf een luistertafel georganiseerd.

De locaties waren in ieder geval 14 keer aanwezig op lokale evenementen (Waaronder Dag van de Mantelzorg Rotterdam, SeniorenExpo Brabant, Beleef Plus Beurs Sittard, Markt Nijmegen Maken Wij).

Pers

Sensor is in 2016 gestart met ervaringsverhalen van gebruikers om inzichtelijk te maken hoe een luisterend oor helpt. Er zijn vier ervaringsverhalen op de website geplaatst en twee verhalen aangeboden aan de pers. Sensor heeft 11 keer een landelijk persbericht uitgestuurd. Per locatie is er gemiddeld drie keer een persbericht uitgestuurd. Sensor is 103 keer (waarvan 32 keer landelijk) in het nieuws verschenen.



03:50

"HET LEVEN HOEFT NIET
MEER VOOR MIJ"



Online

Hoe kwamen bezoekers op de website?

De website van Sensoor is in een nieuw, meer gebruiksvriendelijker jasje gestoken. In december 2016 is de eerste blog verschenen. Dit wordt in 2017 verder uitgewerkt. Blogs geven een kijkje in het werk van Sensoor door de bril van een vrijwilliger, beroepskracht of gastschrijver.

Uit Google Analytics blijkt dat het aantal bezoeken (sessies) van de website www.sensoor.nl in 2016 met 40% gestegen is naar 239.765 bezoeken op jaarbasis, waarvan 60% uniek. Gemiddeld waren er 20.000 sessies per maand op de website in 2016. In september was er een stijging zichtbaar naar 23.000 bezoeken op de website (mogelijk door de campagne en de luisterdiners in september). De grootste groep bezoekers was tussen de 18 en 25 jaar, 73% was vrouw, 27% was man.

Zoekmachine	37%
Adwords	29%
Direct	20%
Verwijzende site	11%
Sociale media	3%

In 2016 ontving de website ehulp.sensoor.nl 35.754 bezoeken, waarvan 10.000 uniek. Opvallend is dat 54% van de bezoekers man was. Op www.luistereniseenbelevenis.nl kwamen 6000 bezoeken, waarvan 5000 uniek, de meesten via zoeken op Google.

06:00

"MAG IK U EEN GEDICHT
VOORLEZEN?"

Financiën

Baten	Realisatie 2016	Begroting 2016
Baten VNG en overige	3.600.446	3.540.035
Som der baten	3.600.446	3.540.035
Lasten	Realisatie 2016	Begroting 2016
Lonen en salarissen (incl. sociale lasten en pensioenen)	2.356.549	2.188.863
Overige personeelskosten	54.091	110.671
Huisvestingskosten	264.593	268.880
Afschrijvingskosten materiële vaste activa	8.930	5.103
ICT-kosten	175.412	209.180
Vrijwilligerskosten	251.535	257.500
Overige kosten	250.951	247.020
Kosten synergiepartners	196.644	252.818
Som der lasten	3.558.705	3.540.035
Financiële baten en lasten	7.253	0
Resultaat	48.994	0



Website:
+ 40% aantal sessies



Twitter:
+ 403
2053 volgers



Facebook:
+ 711 likes
1576 likes



LinkedIn:
+ 193 volgers
277 volgers



“Pas wanneer je leert te
luisteren om te begrijpen,
in plaats van te luisteren
om te reageren, ontstaat
er echt contact”

0900-0767
www.sensoor.nl


Sensoor
ECHTE AANDACHT