

Jaarverslag 2017





Voorwoord

2017 was het jaar waarin we na een lange tijd van onzekerheid eindelijk duidelijkheid kregen over onze financiering. Begin juni maakte staatssecretaris Van Rijn tot onze vreugde bekend dat wij voortaan onder het ministerie van VWS vallen. De financiering is daarmee veiliggesteld. Het ministerie van VWS ziet ons als één landelijke organisatie voor algemeen belang die een luisterend oor biedt aan alle volwassen Nederlanders, met één nummer, 24 uur per dag, 365 dagen per jaar bereikbaar, met een grote bekendheid. Het komende jaar staat dan ook in het teken van meer naamsbekendheid, een fusie met een aantal gemeentelijke hulplijnen en verdere professionalisering van onze organisatie.

In maart 2017 ben ik aangetreden als directeur van Sensor, met als opdracht deze professionalisering door te voeren. Een mooie klus, want Sensor is een waardevolle organisatie die veel goede dingen bereikt heeft en straks voor nog meer mensen het verschil kan maken. Dit jaar willen we met onze nieuwe campagne 'Nederland geef gehoor' aandacht vragen voor écht luisteren. Want goed naar de ander luisteren is niet zo vanzelfsprekend. Daarnaast willen we doorverwijzers, denk aan psychologen en huisartsen, bereiken, evenals ouderen die thuis of in een woonzorgcentrum wonen. Tot slot hopen we ook mensen te bereiken die een zinvolle vrijwilligersfunctie zoeken.

Een ander groot project dat voortkomt uit de financieringsverandering is de fusie met de gemeentelijke Hulplijnen in Utrecht, Amsterdam, Den Haag en Rotterdam per 1 januari 2019. Samen met hen werken we het komende jaar aan een sterke, gezonde organisatie waarmee we nog meer mensen een luisterend oor kunnen bieden. We zetten in 2018 dan ook de eerste stap-

pen naar een nieuwe, landelijke naam met bijpassende huisstijl. Daarnaast blijven we actief nieuwe vrijwilligers werven. Want onze bereikbaarheid moet hoger. Vorig jaar lag deze onder de 60 procent. Dat betekent dat veel mensen die belden niet direct gehoor kregen. Dat schreeuwt om verandering. We hebben dan ook meer vrijwilligers, meer extra diensten van huidige vrijwilligers, meer trainingen, landelijke trainingen, een aantal technische aanpassingen, media aandacht en een nieuwe locatie in Lelystad ingezet om de bereikbaarheid te verbeteren. Daarmee is een positieve ontwikkeling ingezet: eind 2017 lag de bereikbaarheid op 64 procent. We maken veel veranderingen door en zijn heel trots en dankbaar voor de flexibiliteit en medewerking die we daarbij krijgen.

Veel dank daarom aan al onze beroepskrachten, trainers-begeleiders, administratieve krachten op de locaties en staf. Maar vooral ook aan onze vrijwilligers, die het warm kloppende hart van onze organisatie zijn. Zij zitten dag en nacht klaar om te luisteren naar mensen met psychische problemen, eenzame mensen, of mensen die gewoon hun verhaal even kwijt willen. De kracht zit 'm in het feit dat zij niet voor geld, maar vanuit hun eigen motivatie naar anderen luisteren. En van luisteren naar anderen wordt iedereen wijzer. Geloof me: achter de vraag 'Hoe gaat het met je?' zitten een heleboel andere vragen. En daarmee gaat een wereld voor je open.

*Monique van Bijsterveld, directeur
Sensor de landelijke luisterlijn, wil
het verschil maken*

Zo ver gekomen



'Twaalf jaar geleden raakte ik in een psychose. Mijn huwelijk strandde en mijn werkgever dwong me zestig tot tachtig uur per week te werken. Eerst vond ik dat prima, het extra geld was welkom. Tot ik het, mede door de scheiding, niet meer trok.

Ik liet me vrijwillig opnemen op de PAAZ-afdeling van een ziekenhuis. Na zes weken kon ik met medicatie en regelmatige begeleiding naar huis. De medicatie bouwde ik af, wel hield ik begeleiding. Een psychose heb ik nooit meer gehad, maar het etiket bleef wel aan me kleven. Op een sociale werkvoorziening vond ik weinig begrip, bijvoorbeeld als ik een dag niet goed in mijn vel zat en daarom niet kwam werken. Na dik drie jaar stond ik weer op straat.

In de periode daarna ontwikkelde ik een angststoornis. Ik durfde niet meer alleen naar buiten, mijn wereld werd steeds kleiner. Vrienden en familie wilde ik niet altijd lastig vallen en door mijn ambulante hulpverlener voelde ik me niet begrepen en daarbij kon ik daar niet altijd terecht. Op zoek naar een soort Kindertelefoon voor volwassenen kwam ik uit bij Sensor. Ik belde voor het eerst toen ik in een angstfase zat, en mijn hulpverleenster me had afgewimpeld met 'Dat gaat vanzelf over'. Bij Sensor voelde ik me begrepen, dat luchtte enorm op. Daardoor durfde ik een stap te zetten naar EMDR-therapie. Met succes, want ik ben nu helemaal van mijn angststoornis verlost.

Inmiddels gaat het goed met me. Ik ben weer getrouwd en heb sinds kort een dochter. Ik ben heel trots dat het me gewoon lukt. Ik start nu een onderneminkje als websitebouwer op. Dat kan vanuit huis; ideaal met de baby. Zonder de gesprekken met Sensor was ik waarschijnlijk niet zo ver gekomen.'

 Danny's telefoontje was een van de ruim 276.000 oproepen die Sensor jaarlijks ontvangt via telefoon, chat en mail

Vrijwilligers van Sensor de landelijke luisterlijn zijn aanwezig op de Seniorenexpo in Veldhoven om onze naamsbekendheid te vergroten.

Warm luisteren

'Op zoek naar een nuttige bezigheid buitenshuis, waarmee ik iets voor andere mensen kan betekenen, stuitte ik op een advertentie van Sensor in de krant.

Alles viel op zijn plek. In het trainings-traject leer je goed naar jezelf kijken, jouw benadering van dingen. En vooral hoe het anders kan: parkeer je eigen aannames en luister onbevangen. Want hoe goed bedoeld ook, je bent vaak geneigd om oplossingen of adviezen te geven, of te oordelen. De mensen die bellen, horen dat de hele dag al. Die willen gewoon hun verhaal kwijt. Door ze die ruimte te geven en

door te vragen, vertellen ze steeds meer. De beller voelt zo dat er écht geluisterd wordt, alle gevoelens en gedachten zijn goed. "Warm luisteren" noemen we dat bij Sensor.

Zo had ik eens een dame aan de lijn die altijd voor iedereen klaarstond met hulp en zorg. Tot ze zelf ziek werd, haar baan verloor en in de financiële problemen kwam. Plots stond ze er helemaal alleen voor. Al pratend en doorvragend bleek dat ze zich schaamde voor haar situatie en daarom alle contacten afhield. Huilend concludeerde ze zelf dat daarin dus ook de oplossing lag. Dat is de kracht van goed luisteren. Je bent in het hier en nu, gisteren en morgen doen er niet toe. Het is heel speciaal om zo dicht bij iemand te zijn. Het heeft er echt toe gedaan dat ik er op dat moment was voor die persoon. Ik beschouw het elke keer weer als een cadeautje van Sensor dat ik zoveel mag leren, geven en ontvangen.'

Brigitte is een van de
1200 onmisbare vrijwilligers
van Sensor



We hebben een naamsbekendheids-onderzoek uitgevoerd. Sensor heeft een spontane naamsbekendheid van 2,3% en een geholpen bekendheid van 10%. Ons imago is positief en Sensor is relatief goed bekend onder 25-44 jarigen.

Sinds donderdag 23 maart 2017 is Monique van Bijsterveld de nieuwe directeur van Sensor. Zij heeft het stokje overgenomen van Willemieke Ottevanger.



Feiten & cijfers



Voor meer informatie kijk op Sensor.nl

Het Luisterend Oog van Humanitas gaat door onder de koepel van Sensor.

Staatssecretaris Martin van Rijn laat op 2 juni 2017 weten dat VWS Sensor vanaf 2018 zal financieren.

Onze vrijwilligerscampagne levert 300 aanmeldingen op.

Het persbericht "Hulplijn Sensor overbelast door wachtlijsten GGZ" veroorzaakt veel pers aandacht, onder andere in NRC, LINDA., AD en BNR nieuwsradio.

Tijdens de week tegen eenzaamheid organiseren Sensor en Albert Heijn ruim 100 luisterlunches.

• April • • Juni • • September •

Sensor heeft alles in huis



'Vanuit Steunpunt Mantelzorg willen wij zoveel mogelijk mantelzorgers in Zwolle bereiken en zo nodig ondersteunen. Omdat mensen zo lang mogelijk thuis moeten kunnen blijven wonen, is de druk op mantelzorgers toegenomen.

Mantelzorgers en hun zorgvragers gaven aan dat ze behoefte hebben aan 24 uur bereikbaarheid. Dat was voor ons reden om het gesprek met Sensor aan te gaan. Mantelzorgers en zorgvragers behoren tot de doelgroep van Sensor en deze landelijke luisterlijn biedt daarom graag haar dienst aan om buiten kantoor tijden beschikbaar te zijn voor de Zwolse mantelzorgers en hun zorgvragers. Dat maakt de samenwerking met Sensor bijzonder waardevol. Mantelzorgers kunnen zo altijd iemand bereiken als ze even van zich af willen praten, al is het midden in

de nacht. Van mantelzorgers horen we dat alleen al het idee dat ze altijd kunnen bellen oplucht, zelfs zonder dat ze daadwerkelijk bellen. Bovendien kan de mantelzorger degene voor wie hij of zij zorgt ook met Sensor laten bellen. Zodat niet alles op zijn of haar schouders terecht komt.

Sensor heeft alles in huis: ervaren vrijwilligers die goed getraind en begeleid worden in hun werk en een goede organisatie. Bellen is laagdrempelig, het kost alleen je telefoontarief, het is anoniem en kan altijd. Een ideaal vangnet voor mensen zonder netwerk of voor degenen die even anoniem hun verhaal kwijt willen. Een goed gesprek kan iemand zoveel verder helpen. Sensor en wij vullen elkaar perfect aan. Bij Steunpunt Mantelzorg kunnen Zwolse mantelzorgers tijdens kantoor tijden terecht voor ondersteuning, informatie en advies, themabijeenkomsten, cursussen, praktische hulp en de individuele mantelzorgwaardering. In de avonden, de nacht en de weekenden kunnen ze hun verhaal kwijt bij Sensor.'

Sensor werkt samen met talloze maatschappelijke organisaties, onder andere met Ineke van Stekelenborg van Steunpunt Mantelzorg

Vrijwilliger Rob wint de Bredase Vredesprijs 2017. De NOS besteedt in Een Vandaag aandacht aan seksueel misbruik. Het nummer van Sensor is na de uitzending vermeld.

Start eerste landelijke Sensortraining. Hier kunnen nieuwe vrijwilligers die in de eigen regio niet mee kunnen of willen doen aansluiten.

Vrijwilligers en beroepskrachten brainstormen over de onderwerpen naamsbekendheid en vrijwilligerswerving. Hieruit is een landelijk netwerk van lokale PR-teams ontstaan.

• Oktober •

• November •

• December •

Sensoor de landelijke luisterlijn

Dag en nacht een luisterend oor

0900 – 0767

www.sensoor.nl

colofon

Hoofdredactie: Karin Prins, Sensoor

Concept en realisatie: Scripta Communicatie

Fotografie: Daphne van der Voorde

Tekst: Janneke Jager, Scripta Communicatie

