

De betekenis van aandacht

Een onderbouwing
van het werk van Sensoor



Freek de Meere
Astrid Huygen
Huub Braam

De betekenis van aandacht

Een onderbouwing van het werk van Sensoor

Freek de Meere
Astrid Huygen
Huub Braam

Januari 2012

Voorwoord

De mobiele telefoon heeft voorgoed duidelijk gemaakt hoe belangrijk het telefoon-gesprek in het sociale verkeer is. Ooit bedoeld als hulpmiddel voor de zakenman en route heeft de mobiele telefoon zich ontwikkeld tot het communicatie-instrument bij uitstek. Overal te gebruiken om op elk moment met ieder ander in contact te kunnen komen.

Toen de telefonische hulpdiensten ruim een halve eeuw geleden met hun werk begonnen, dacht nog niemand aan de mobiele telefoon zoals we die nu kennen. Wel besepte men toen al wat de bijzondere mogelijkheden zijn van het dankzij de telefoon persoonlijke en toch anonieme contact tussen twee mensen die elkaar niet kennen en zelfs nooit zullen ontmoeten. Anonimiteit en onzichtbaarheid leverden aan beide kanten een situatie van privacy op, die het mogelijk maakte intensief en intiem met elkaar te spreken over problemen die anders misschien nooit benoemd zouden kunnen worden. Het luisterend oor en de uitnodigende houding van de vrijwillige hulpverlener aan de andere kant van de lijn bood de hulpzoekende beller de kans zijn of haar verhaal te doen. Heel vaak was dat voor het eerst. Als het vervolgens ook niet de eerste stap op weg naar een meer reguliere hulpverlening bleek te zijn, was er toch altijd nog het gevoel van bevrijding. Het onbespreekbare was toch bespreekbaar geweest.

Wij zijn eraan gewend dat er op allerlei terreinen telefonische hulpdiensten bestaan. Sommige gericht op een bijzondere doelgroep of een specifiek probleem, anderen - zoals Sensor - open voor ieder probleem in de persoonlijke, relationele of maatschappelijke sfeer. Een belangrijke voorziening, welbewust niet als professionele activiteit, maar als vrijwillige hulpverlening georganiseerd. Daardoor en door de ook publieke onzichtbaarheid van het werk wordt niet altijd beseft hoe belangrijk deze voorziening is als eerste en soms enige contact met een vorm van hulpverlening.

De studie van het Verwey-Jonker Instituut laat zien dat de hulpverlening van Sensor gebaseerd is op een aantal belangrijke theoretische uitgangspunten uit vooral de psychologie, die het gesprek tussen beller en vrijwilliger tot meer maken dan een gewoon gesprek. In de loop van een halve eeuw hebben zich een aantal principes tot praktijkregels ontwikkeld, die de kans op een voor de beller vruchtbaar en waardevol gesprek zo groot mogelijk maken.

Inmiddels hebben ook de nieuwe sociale media een plaats gevonden in het werk van een telefonische hulpdienst als Sensor. Toch blijft het gesprek, het horen van de reactie en de informatie van de ander, het hebben van de mogelijkheid om te

onderbreken en direct door te vragen, het belangrijkste element in het hulpverleningsprogramma. Met weinig middelen en tegen lage kosten bieden Sensor en de andere telefonische hulpdiensten een vorm van 'e-health' avant la lettre. De telefonische hulpdiensten voorzien in een behoefte die per definitie niet door andere vormen van hulpverlening kan worden geboden.

Prof. dr. Paul Schnabel
Directeur Sociaal en Cultureel Planbureau

Inhoud

Voorwoord	3
1 Inleiding	7
2 Sensor en werkwijzen	9
2.1 Inleiding	9
2.2 Wat is Sensor	9
2.3 Werkwijze Sensor	11
2.4 Conclusies	15
3 Onderbouwing van het werk van Sensor	17
3.1 Inleiding	17
3.2 Mensbeeld: gebaseerd op humanistische psychologie	17
3.3 Uitwerking: presentie, communicatie en anonimiteit	20
3.4 Effectonderzoek: aanwijzingen	24
3.5 Conclusies	27
4 Ontwikkelingen in de omgeving van Sensor	29
4.1 Inleiding	29
4.2 De omgeving van Sensor	29
4.3 Trends en hun mogelijke betekenis voor Sensor	30
4.4 Conclusies	36
5 Conclusies	39
Eindnoten	41
Literatuur	43
Bijlage: Aanpak literatuursearch	47



1 Inleiding

Sensor is een landelijke hulpdienst met een traditie die teruggaat tot 1958. Het biedt mensen de gelegenheid hun gevoelens, zorgen en problemen te uiten via de telefoon en door chat- en e-mailcontacten. Indien nodig informeert Sensor mensen waar ze specifieke hulp kunnen vinden. Deze hulpverlening heeft pastorale en humanistische wortels. Naastenliefde en het helpen van andere mensen waren de voornaamste waarden van waaruit gewerkt werd. In de jaren zeventig is de hulpverlening expliciet geschoeid geraakt op de humanistische traditie, waarin ruimte is voor vele levensbeschouwelijke opvattingen.

In een sterk veranderende wereld waar bijvoorbeeld via internet allerlei soorten anoniem contact mogelijk is, is het de vraag waar Sensor vandaag de dag te plaatsen is. Wat is de inhoud, de onderbouwing en de betekenis van de hulp die Sensor biedt? Een dergelijke zoektocht is zowel relevant voor Sensor zelf als voor haar omgeving. Het staat niet bij voorbaat vast dat iedereen gelijk voor ogen heeft wat de onderscheidende kenmerken van Sensor zijn en wat de betekenis daarvan is. Deze studie brengt dat in kaart.

In hoofdstuk 2 beschrijven we wat Sensor is en wat de werkwijze van Sensor kenmerkt. Hoofdstuk 3 biedt theoretische en empirische elementen die bijdragen aan de onderbouwing van het werk van Sensor. Hoofdstuk 4 behandelt ontwikkelingen in de omgeving van Sensor. We duiden de betekenis daarvan voor de toekomst van Sensor. Hoofdstuk 5 besluit dit rapport met de conclusies en een aantal aandachtspunten. Door de tekst heen zijn voorbeelden van gesprekken opgenomen.

2 *Sensor en werkwijzen*

2.1 *Inleiding*

In dit hoofdstuk geven we een beschrijving van wat Sensor is, de geschiedenis, de organisatie en het bereik. Vervolgens gaan we in op de werkwijze van Sensor. Daarbij staan het werken met vrijwilligers en de kenmerken van het telefonische of online gesprek centraal.

2.2 *Wat is Sensor*¹

Sensor is een landelijk werkende hulpdienst, via telefoon, chat en e-mail. Dag en nacht, alle dagen van het jaar zijn medewerkers beschikbaar om een luisterend oor te bieden aan iedereen die behoefte heeft aan een gesprek 'van mens tot mens', over levenservaringen die de beller op dat moment als problematisch ervaart. Deze gesprekken kunnen onder meer gaan over moeilijkheden in de relationele sfeer, met partner, ouders of kinderen. Ook gaat het om verlies aan levenszin, verdriet, rouw, angst, spanning, somberheid, gevoelens van eenzaamheid of problemen met de gezondheid. Door het bieden van aandacht, perspectief of informatie streeft Sensor ernaar om ergere problemen te voorkomen. Naast telefonisch contact is sinds 1999 ook contact mogelijk via chat of e-mail. Het zijn getrainde vrijwilligers die de beller te woord staan. De begeleiders zijn van tenminste hbo-niveau.

Missie Sensor

Sensor is een organisatie waarin vrijwilligers aan medemensen die daar behoefte aan hebben, en zelf contact met ons opnemen, ondersteuning bieden door middel van gesprekken op afstand. De vrijwilliger maakt binnen het gesprek actief contact en biedt echte aandacht. Vierentwintig uur per dag.

Uit: Nota Samen voor dienstverlening van hoge(re) kwaliteit, Sensor, september 2010

Doelstelling Sensor

Sensor biedt mensen de gelegenheid hun gevoelens, hun zorgen en hun problemen te uiten via de telefoon en door chat en e-mailcontacten. Indien nodig informeren we hen waar ze specifieke hulp kunnen vinden. Door echte aandacht en contact voelen mensen zich gesteund en erkend. De gesprekken dragen bij aan het in stand houden en het eventueel vergroten van de zelfredzaamheid. Daarnaast beogen wij de samenleving te informeren over problemen die wij tegenkomen.

Uit: Nota Samen voor dienstverlening van hoge(re) kwaliteit, Sensor, september 2010

Geschiedenis en organisatie

Telefonische hulpverlening deed in 1958 haar intrede in Nederland in Rotterdam, naar Duits voorbeeld. Deze introductie is opgenomen in de canon sociaal werk in Nederland.² Het eerste jaar werden er al 13.000 gesprekken gevoerd. Na Rotterdam volgde al snel Den Haag (1959) en Amsterdam (1960). Intussen zijn er 25 locaties verspreid over het land. De jongste stichting (in Zeeland) is in 1976 opgericht. De eerste personen die dergelijke telefoonlijnen bemanden, waren kerkelijk werkers. De oprichter van de eerste dienst was een dominee, enkele jaren later sloten zich rooms-katholieken aan. In de jaren zestig ontstond vanuit zowel het humanisme als niet-kerkelijke stroming interesse in de telefonische hulpdienst. Halverwege de jaren zeventig heeft zich binnen de hulpdienst de overgang voltrokken van een organisatie gebaseerd op christelijke levensbeschouwing naar een brede humanistische basis, waarin vele levensbeschouwingen aanwezig zijn.

Sinds 12 april 2008 is Sensoor de nieuwe benaming voor SOS Telefonische Hulpdienst. Sensoor Nederland is een vereniging waarvan 14 stichtingen lid zijn met in totaal 25 vestigingen. De stichtingen bestaan uit een kleine (betaalde) ondersteunende staf en vele vrijwilligers. De bestuursleden van de stichtingen worden niet betaald. Sensoor Nederland (inclusief voorganger SOS Telefonische Hulpdienst) bestaat sinds 1965 en is een vereniging waarvan de lokale stichtingen lid zijn. Met het lidmaatschap conformeren de stichtingen zich aan de uitgangspunten en kwaliteitsnormen van Sensoor Nederland. Ook worden bellers doorgeschakeld tussen stichtingen en regio's als de lijnen van een bepaalde vestiging bezet zijn. Sensoor Nederland vormt het landelijke aanspreekpunt en heeft tot doel het behartigen van de gezamenlijke belangen van de leden en het entameren van gezamenlijke landelijke projecten.

Lang gesprek met een vrouw van 60 die zich in de steek gelaten voelt door haar vriend, waarmee ze tot voor kort een relatie had (van ruim 6 jaar). Ze kan niet slapen en heeft verder niemand om daar nu over te bellen. Ik heb haar verhaal aangehoord, inclusief de nodige complicaties op ander relationeel niveau. Ze heeft één zoon die sinds driekwart jaar gescheiden is, ze hadden net een baby toen zijn vrouw, met kind, opstapte. Beller heeft het daar moeilijk mee, omdat zij haar kleinkind nu niet meer mag zien van haar schoondochter. Veel besproken met beller, over aangaan van relaties, belang van vriendschappen en ouder worden.

Telefoondiensten internationaal

Telefonische hulpdiensten zijn een internationaal fenomeen. In 1967 is de International Federation for Telephone Emergency Services (IFOTES) opgericht. Een groot aantal telefonische hulpdiensten uit verschillende (vooral Europese) landen zijn aangesloten bij deze internationale organisatie. Sensoor maakt als (enige) Nederlandse telefonische hulpdienst onderdeel uit van IFOTES. De organisaties die zijn aangesloten bij deze federatie richten zich op internationale normen: dag en nacht toegankelijk, gesprekken via telefonie/chat/e-mail en dus niet face-to-face, anonimiteit en de inzet van gecoachte vrijwilligers als gesprekspartner.

Bereik

Door de hulpdienst op afstand te organiseren is het bereik groot, de dienstverlening is niet plaats gebonden. Op dit moment worden jaarlijks zo'n 250.000 telefoon-gesprekken gevoerd (opgave Sensoor Nederland). Een telefoongesprek duurt gemiddeld ruim een kwartier. Iets meer dan de helft van de gesprekken duurt korter dan een kwartier. Er zijn ook mensen die regelmatig de gesprekslijn bellen. Deze groep varieert per regio wat betreft grootte tussen een derde en driekwart van de totale groep bellers. De drie meest voorkomende telefoonthema's zijn: psychosociale problemen (zoals somberheid en angst), eenzaamheid en relatie-problemen. De bellers zijn voor drie kwart alleenwonend. Vrouwen bellen vaker dan mannen, bijna tweederde is vrouw. Ruim tweederde deel is tussen de 30 en 60 jaar. Bellen naar het landelijke nummer kost vijf cent per minuut, regionale nummers zijn tegen lokaal tarief te bellen.

Naast telefoongesprekken heeft Sensoor jaarlijks zo'n 12.500 chat gesprekken (opgave Sensoor Nederland). In het aantal chats zit een duidelijke groei. Chat thema's zijn vooral: psychosociale en psychiatrische problemen en moeilijkheden van relationele aard. Het toenemende aantal chatgesprekken blijkt het voeren van telefoongesprekken niet in de weg te staan (opgave Sensoor Nederland). Daarmee lijkt Sensoor met de chat mogelijkheid een andere doelgroep te bereiken. De chatfunctie is elke ochtend, middag en avond bereikbaar. 's Ochtends kun je chatten tussen 9.30 uur en 12.30 uur, 's middags van 14.00 uur tot 17.00 uur en 's avonds van 19.30 tot 22.30 uur. Chatgesprekken worden aangenomen tot een kwartier voor sluitingstijd.

2.3 *Werkwijze Sensoor*

Om de missie in de praktijk te volbrengen en de doelstellingen te realiseren heeft Sensoor een zorgvuldige wijze van werken ontwikkeld. De belangrijkste aspecten daarvan zijn verwoordt in de Nota 'Samen voor dienstverlening van hoge(re) kwaliteit' (2010) en luiden als volgt:

- Sensoor is 24 uur per dag telefonisch bereikbaar en voor internethulpverlening tijdens openingstijden.

- De telefoongesprekken en contacten via internet worden verzorgd door getrainde vrijwilligers.
- De telefoongesprekken en de contacten via internet zijn vertrouwelijk.
- De beller of chatter/mailer blijft anoniem.
- De inbreng van de beller of chatter/mailer is leidend voor het gesprek.
- Iedereen wordt te woord gestaan (tenzij misbruik wordt gemaakt van de geboden dienst).
- De organisatie neemt geen standpunten in ten aanzien van geloof, politiek of ideologie.
- Gelijkwaardigheid is een uitgangspunt van de gesprekken.

Sensor heeft een aantal kwaliteitseisen geformuleerd die zij stellen aan de eigen dienstverlening (Nota Samen, 2010). Naast eisen over de beschikbaarheid en bereikbaarheid, zijn er ook eisen aan de medewerkers, de registratie, de signalering en ten aanzien van regelmatige bellers en anonimiteit. Niet alleen aan de dienstverlening, maar ook voor de lokale stichtingen zijn kwaliteitseisen opgesteld en mede door henzelf vastgesteld. Deze eisen hebben betrekking op de communicatie, de organisatie en de verzekering van vrijwilligers.

Anonimiteit

Een van de basisprincipes van de werkwijze van Sensor is anonimiteit. Het betreft zowel de anonimiteit van de beller als van de vrijwilliger. De beller hoeft zijn naam niet te noemen, het mag wel als hij dat wil. De vrijwilliger maakt zichzelf hooguit bekend door alleen zijn voornaam, een schuilnaam of de naam van de stichting te noemen. De vrijwilligers zijn voor de bellers niet traceerbaar en vice versa. We komen hier in het volgende hoofdstuk op terug.

Mevrouw is anderhalf jaar geleden gescheiden. Hij heeft haar in de steek gelaten voor een ander, vertelt ze. Elke 14 dagen ziet ze hem noodgedwongen vanwege haar zoontje (omgangsregeling). Het is als een last die op haar rust en ze wordt er altijd aan herinnerd, er komt geen eind aan. Op de een of andere manier is ze ook weer blij, dat ze hem toch even ziet. Deze mevrouw leeft met een gebroken hart en weinig energie. Het leven doet haar pijn. Haar gevoelens voor haar man zijn complex. In het gesprek heb ik geholpen om die verschillende gevoelens de ruimte te laten geven. Het is wel een iets te lang gesprek geworden, maar volgens mij heel zinvol.

Vrijwilligers

Degenen die in de dagelijkse praktijk vorm geven aan het werk van Sensoor, zijn de vrijwilligers. De gesprekken tussen de bellers, chatters of mailers en de vrijwilligers vormen immers de kern van het werk. Er is professionele inzet voor de werving, selectie, training en permanente begeleiding van de vrijwilligers.

De werving

De werving van vrijwilligers gebeurt op diverse manieren. Via de website, schriftelijk materiaal en via informatiebijeenkomsten. Bij de werving krijgen potentiële vrijwilligers informatie over de organisatie en wat zij kunnen verwachten van het werk als vrijwilliger bij Sensoor. Tegelijkertijd informeert Sensoor geïnteresseerden ook over de verwachtingen die zij heeft over vrijwilligers, zowel persoonlijk als organisatorisch.

De selectie

Om te bepalen of iemand in aanmerking komt om vrijwilliger te worden bij Sensoor vindt een selectieprocedure plaats. De trainer/begeleider van de lokale stichting voert een gesprek met de potentiële vrijwilliger. In dit gesprek komt een aantal zaken aan de orde. Zo benadrukt de begeleider wat de organisatie van de vrijwilliger verwacht. Bovendien informeert hij de kandidaat over de te verwachten belasting van de vrijwilliger en dat de vrijwilliger met eenmalige, maar ook met regelmatige bellers te maken krijgt. De begeleider kijkt naar de aanwezige en te ontwikkelen competenties van de vrijwilligers. Deze competenties worden getoetst aan de hand van een lijst met selectiecriteria voor nieuwe vrijwilligers. In het Competentieprofiel vrijwilligers (2009) staat een overzicht van competenties binnen drie categorieën.

Grondhouding

Empathie tonen en verwoorden, stabiliteit, met waarden en normen van anderen kunnen omgaan, respect tonen, afstand-nabijheid kunnen hanteren, authenticiteit en assertiviteit.

Gespreksvaardigheden

Helder taalgebruik, actief luisteren en doorvragen, structureren, regie houden, confronteren, grenzen stellen, met stilte kunnen omgaan en afronden.

Binnen context van de organisatie kunnen werken

Telefoon, chat en e-mail, internet, informatie zoeken en samenwerken.

Ook is er een aantal randvoorwaarden van toepassing: de vrijwilliger is bereid zich voor een bepaalde tijd te verbinden aan Sensoor, beschikt over voldoende tijd, is beschikbaar voor dag-, avond- en nachtdiensten en kan omgaan met anonimiteit. De begeleider beslist uiteindelijk of een kandidaat de verplichte basistraining mag gaan volgen.

De training

Sensor streeft ernaar om de dienstverlening op professioneel verantwoorde wijze aan te bieden en wil dat het niveau voor de verschillende vestigingen zoveel mogelijk gelijk is. Daarom heeft Sensor Nederland een training voor aspirant vrijwilligers ontwikkeld. In deze training wordt duidelijk of iemand geschikt (b)lijkt voor het werk. Deze basistraining omvat alles wat een vrijwilliger nodig heeft en moet weten om zelfstandig gesprekken te kunnen voeren. Het einde van de basistraining is een laatste beslismoment voor toelating of afwijzing van de vrijwilliger.

In 2001 is de basistraining ontwikkeld door een aantal stichtingen in samenwerking met het toenmalige NIZW. Deze training is in 2006 en 2009 herzien. Sinds 2005 is de basistraining erkend als Registeropleiding door SPEN (Stichting Permanente Educatie Nederland). Ook dienen de stichtingen de kwaliteitsonderscheiding 'Vrijwilligerswerk goed geregeld' van het NOV (Nederlandse Organisatie Vrijwilligerswerk) te verkrijgen en vinden er onderlinge visitaties plaats.

Bij de eerste bijeenkomst, halverwege de training en op het eind van de training vullen de deelnemers een zogeheten leermeter in, waarin ze hun eigen functioneren scoren. Uit deze scores worden steeds twee persoonlijke leerdoelen gedestilleerd. Telkens wordt gekeken of de doelen zijn behaald en of de aandacht verschoven moet worden.

Tijdens de basistraining zijn er gemiddeld twaalf bijeenkomsten. Elke bijeenkomst heeft een afgerond thema, zoals: grondhouding, verbale communicatie, gespreksfasen, specifieke interventies, grenzen stellen, gesprekspartners, verslaglegging en verwijzing en omgaan met beleidsregels. De deelnemers krijgen per thema een of meerdere bijlagen waarin de thematiek besproken en toegelicht wordt. In de training wordt deze theorie kort herhaald. Er wordt stilgestaan bij de toepassing ervan, gediscussieerd en geoefend. Naast de trainingsbijeenkomsten is er ook gelegenheid om praktijkervaring op te doen, onder begeleiding van een mentor.

Jonge man (27) wordt niet goed van zijn moeder. Altijd als hij haar belt vraagt ze wanneer hij weer eens langskomt. Het benauwd hem en hij ziet er tegenop om haar te bellen. Maar hij kan het ook niet laten, niet om haar maar uiteindelijk ook niet om hemzelf. Ik zou wat ruimte tussen elkaar gunnen. Wat hem tegen houdt is dat hij zijn moeder niet wil kwetsen. We hebben ingang in het gesprek gezocht op het woord kwetsen. Wat is dat, hoe doe je dat en is het te voorkomen? Het werd ook heel concreet toen ik vroeg wat hij van zijn moeder verwacht en wat hij denkt dat zijn moeder verwacht. Het bracht hem lucht en ruimte in zijn denken.

Verskillende soorten gesprekken

De vrijwilligers zijn getraind om onderscheid te maken naar verschillende soorten gesprekken en daar de hen ter beschikking staande gespreksvaardigheden op toe te passen. Het gaat om contactgesprekken, probleemverhelderende gesprekken, crisisgesprekken en informatieve gesprekken.

De begeleiding

Nadat de vrijwilligers de basistraining hebben afgerond, krijgt de begeleiding van vrijwilligers permanente aandacht. Dit vindt plaats op individueel niveau via persoonlijke logboeken, het doornemen van casussen en reflectie van de persoon zelf. Ook zijn er jaarlijks gedurende ongeveer tien dagdelen extra activiteiten, zoals intervisiebijeenkomsten, thema-avonden en verdiepingstrainingen.

2.4 Conclusies

Medewerkers van Sensoor bieden aandacht aan mensen die tijdelijk of permanent een probleem ervaren in hun functioneren. Mensen krijgen de ruimte om hun gevoelens, hun zorgen en hun problemen te uiten. De gesprekken brengen rust en medewerkers informeren zo nodig waar specifieke hulp gevonden kan worden. De geboden aandacht wordt bewust anoniem gegeven. Door de hulpdienst op afstand te organiseren is het bereik groot. De anonieme aandacht is altijd aanwezig doordat mensen vanuit hun eigen huis of elders via telefoon of chat zelf contact op kunnen nemen. De organisatie hecht grote waarde aan de kwaliteit van dienstverlening. Dit uit zich in de professionele context waarbinnen vrijwilligers de gesprekken voeren. In navolging van De la Mar (2010), kan het aanbod van Sensoor samengevat worden met de vier A's: Sensoor biedt Anonieme Aandacht die op Afstand Altijd bereikbaar is.

3 *Onderbouwing van het werk van Sensor*

3.1 *Inleiding*

De grondbeginselen van de humanistische psychologie en een aantal uitwerkingen hiervan vormen vandaag de dag de basis voor het werk van Sensor (paragraaf 3.2). De gedachte is dat de volledige aanvaarding van een persoon, het tonen van medegevoel en tegelijkertijd het bewaren van een emotionele afstand, iemand helpt om weer vat op zichzelf te krijgen. Sensor biedt deze hulp wanneer in de eigen omgeving geen mensen aanwezig zijn om dergelijke aandacht te bieden.

In de werkwijze van Sensor zijn de vrijwilligers te zien als presentatiebeoefenaars (paragraaf 3.3). Medewerkers bieden de bellers aandacht en dit geeft bellers het gevoel mee te tellen. De anonimiteit is behulpzaam om open het gesprek in te gaan. Door de anonimiteit is de persoonlijke relatie die Sensor aanbiedt beperkter dan in de presentietheorie wordt nagestreefd.

Er zijn empirische aanwijzingen (paragraaf 3.4) dat onderdelen van het aanbod van Sensor goed is voor het welbevinden van mensen. Expliciet onderzoek naar de effecten van telefonische hulpdiensten is echter niet verricht. We concluderen (paragraaf 3.5) dat het werk van Sensor in een bestaande databank van effectieve interventies thuis zou horen. In bijlage 1 staat beschreven hoe we te werk zijn gegaan bij de zoektocht naar deze onderbouwing.

3.2 *Mensbeeld: gebaseerd op humanistische psychologie*

De basis van het werk binnen Sensor is het gesprek van mens tot mens. De humanistische psychologie biedt theoretische aanknopingspunten om de waarde daarvan te duiden. Halverwege de 20e eeuw ontstond deze stroming (www.humanistischecanon.nl). Ze wordt ook wel de psychologie van de derde weg genoemd. Deze aanduiding maakt haar aspiraties duidelijk: een alternatief bieden voor de twee stromingen in de psychologie die op dat moment domineren: de dieptepsychologie (in het bijzonder de psychoanalyse) en het behaviorisme. In dit humanistische alternatief wordt de mens gezien in zijn volledigheid; als creatief, groeiend, betekenisgevend en waarderend wezen.

Een van de grondleggers van de humanistische psychologie is de Amerikaanse psycholoog en psychotherapeut Carl Rogers (1902-1987). Rogers' uitgangspunt was

dat als iemand volledig aanvaard wordt en er geen oordeel schuilt in die aanvaarding, maar alleen medegevoel en empathie, dat de mens dan vat op zichzelf kan gaan krijgen. Rogers³ ontwikkelde niet alleen een theorie, maar ook een therapeutische methode. Zijn *Client Centred Therapy* is erop gericht de cliënt te helpen met het zich zodanig ontwikkelen dat zij (toekomstige) problemen weet te verwerken. Vooral het heden, de wijze waarop mensen in het hier en nu vormgeven aan hun ervaringen, is daarbij van belang. In Rogers' theorie over de ontwikkeling van de individuele persoon staan de volgende vier uitgangspunten centraal:

1. De mens heeft van nature de neiging zijn in aanleg aanwezige individuele mogelijkheden te verwezenlijken. Rogers noemt dit *zelfverwerkelijking*.
2. Het gaat om de werkelijkheid zoals de persoon deze subjectief beleeft.
3. De persoon ontwikkelt zich in een wisselwerking met de werkelijkheid en laat zich daarbij leiden door een persoonlijke waardering.
4. Het individu ontwikkelt als gevolg van zelfverwerkelijking een samenhangend zelfbeeld.

Rogers benadrukt dat de mens een sociaal wezen is, die grote behoefte heeft aan positieve of onvoorwaardelijke waardering van mensen in zijn omgeving die voor hem belangrijk zijn. Alleen als deze belangrijke anderen veel onvoorwaardelijke of positieve waardering tonen, kan het individu tot zelfverwerkelijking komen. Maar in het leven van alledag is deze belangrijke ander niet altijd aanwezig of is er geen sprake van deze waardering. Dan kan iemand problemen ervaren. Als iemand positieve waardering van anderen ondervindt voor wat hij zegt, voelt of doet, zal zich positieve zelfwaardering ontwikkelen. Er ontstaat een positief zelfbeeld waaruit de persoon de zekerheid put om met vertrouwen zijn eigen weg te gaan.

Vrouw is heel erg verdrietig en voelt zich ontzettend alleen. Haar man is drie weken geleden overleden aan slokdarmkanker. Zeven maanden geleden is het ontdekt en de laatste twee weken heeft hij op de IC afdeling gelegen, alwaar hij ook is gestorven. Soms dachten ze tijdens zijn ziekte dat het heel goed met hem ging, maar dan kwamen ze weer bij de dokter die dan weer ergens anders een tumor had ontdekt. Ze hebben die zeven maanden heel bewust met elkaar geleefd, maar hun verdriet bespraken ze eigenlijk niet met elkaar. Zij voelde het verdriet vooral als ze alleen was, bijvoorbeeld als ze alleen aan de keukentafel zat.

Vele denkers zijn Rogers gevolgd. Perls⁴ ontwikkelde de *gestalttherapie*. De bedoeling van deze therapie is om de persoon te helpen een samenhangend zelfbeeld te ontwikkelen. Om de persoon bewust te maken, te doen toegeven, bijeen te brengen en alle delen tot één geheel te verenigen. Dit leidt volgens deze benadering tot innerlijke zekerheid. De persoon ontdekt dat hij de capaciteiten die hij nodig heeft, al in zich heeft en dat hij daarop rekenen kan. Het helpt mensen op weg naar emotionele volwassenheid, zodat ze uitgroeien boven de hulp van anderen om zelfstandig te worden. De gestalttherapie kent drie centrale principes: het gewaar zijn, het nemen van de eigen verantwoordelijkheid en het hier-en-nu. Berne ontwikkelde Transactionele Analyse (TA).⁵ Transactionele Analyse richt zich op toenemende autonomie van mensen. De gedragingen, gedachten en gevoelens van een autonoom persoon zijn reacties op de situatie in het hier en nu, in plaats van een reactie op oude overtuigingen.

In de manier van werken van Sensor zien we duidelijk de uitgangspunten van de humanistische psychologie terug. De basis van de gesprekken van Sensor is aandacht geven aan het individuele en unieke van de beller, aan wat er in die persoon omgaat aan gevoelens en gedachten in het hier en nu. In de gesprekken ligt de nadruk op bewuste beleving, hierbij wordt expliciet aandacht gegeven aan het denken en voelen van de beller (en de vrijwilliger) en de mogelijkheid dat te verwoorden. In de gesprekken reflecteert de beller op zichzelf en krijgt zo mogelijk informatie over de eigen te volgen weg. De beller krijgt de kans om de individuele mogelijkheden te zien wanneer een belangrijke ander met onvoorwaardelijke waardering aanwezig is. Er is een duidelijk verschil tussen het aanbod van Sensor en de genoemde therapieën. De gesprekken van Sensor komen wel voort uit dezelfde traditie, maar zijn geen gestalttherapie of Transactionele Analyse. Sensor ondersteunt en stimuleert de beller, maar biedt geen therapie. Het bellen naar Sensor is géén onderdeel van een behandeling.

Sensor profileert zich met het bieden van 'echte aandacht'. We hebben hierboven deze aandacht gespecificeerd en geduid in de traditie van de humanistische psychologie. Hoewel we daarmee de oorspronkelijke richting benoemd hebben, willen we ook andere theoretische verbindingen laten zien, met andere wortels. We noemen er twee. Sinds enkele decennia bestaat een stroming in de psychologie die *narratieve psychologie* wordt genoemd (Olthof & Vermetten, 1994; Nijnatten, 2004). Narratieve psychologie houdt zich bezig met wat de mens over zichzelf vertelt. Narratieve psychologie wordt wel gebruikt bij psychotherapie, maar ook door leerkrachten in onderwijsontwikkeling of in de arbeidspsychologie. Centraal staat de aanname dat we in een door verhalen gevormde wereld leven. Dit heeft duidelijke verbindingen met de uitgangspunten van Rogers: het gaat om de eigen beleving van de werkelijkheid, waarbij een eigen samenhangend zelfbeeld wordt gevormd. Een andere benadering is de positieve psychologie, die we in paragraaf 3.5 uitgebreider bespreken.

3.3 *Uitwerking: presentie, communicatie en anonimiteit*

We hebben hierboven het aanbod aan echte aandacht van Sensor gespecificeerd en geduid in de traditie van de humanistische psychologie. In deze paragraaf kijken we specifiek naar de wijze waarop dit mensbeeld is uitgewerkt in het aanbod van Sensor. Allereerst onderzoeken we de soort relatie tussen beller en vrijwilliger. Vervolgens kijken we naar de wijze waarop de beller en de vrijwilliger communiceren en ten derde naar het feit dat Sensor anonieme aandacht biedt. We sluiten af met conclusies.

Presentie beoefening

Andries Baart heeft in 2001 de Presentietheorie gepresenteerd. Een andere representant van deze benadering is Van Heijst (2008)⁶. Haar werk laat zien dat liefde, respect en waardering in de zorgverlening geen 'extraatjes' zijn, maar wezenlijk het netwerk van menselijk samenleven overeind houden (idem, p.178). Van Heijst deelt professionaliteit in op categorieën van interventie en presentie. Interventie staat voor verhelpend en probleemoplossend tussenbeide komen. Presentie staat voor degene die lijdt, nabij blijven. Deze duiding, ontleent aan Baart, is een pleidooi voor een benadering van mensen die uitgaan van hun hele mens-zijn en niet alleen hun aandoening of kwaal die bestreden dient te worden. Het erkent de mogelijkheid dat problemen ook niet altijd oplosbaar zijn.

Het aangaan van een zorgzame betrekking staat in de presentietheorie voorop. Het er zijn, met aandacht voor de ander, is de basis. Kenmerken van de presentie-benadering zijn: vrij zijn voor..., openstaan voor..., een aandachtige betrekking aangaan, aansluiten bij het bestaande, perspectiefwisseling, zich aanbieden, geduld en tijd en de trouwe toelag. Het kernwoord van de presentiebenadering is aandacht. Baart benadrukt de heilzame werking van de aanwezigheid van een hulpverlener, zonder een probleem op te lossen. *'De pijn erkennen geeft al verlichting, vind ik een prachtige uitdrukking'*, aldus Baart (2008).

Beller ligt met zijn schoonvader overhoop sinds hij zijn werk verloor en op het huwelijksfeest van zijn schoonouders dronken werd. Dat vond hij ook onhandig, maar niet onoverkomelijk. Het heeft eigenlijk nooit goed geboterd tussen deze twee, en de nieuwe vrouw van zijn schoonvader vindt hij ook een trut. Er is veel wat niet deugt aan de mensen om deze meneer heen. Ik heb gezegd dat me dat opviel en hem gevraagd of het hem wat waard is om in een betere verhouding met zijn omgeving te leven. Ik moest wel op mijn woorden letten, want het was een meneer met een kort lontje. Het sierde deze man wel dat hij dat van zichzelf wist.

Presentiebeoefenaars bieden aandachtige zorg die mensen het gevoel geven mee te tellen. Zij stemmen zich af op de ander, zijn gericht op het aangaan van een relatie waar iemand zich kan en wil laten zien en kwetsbaar kan zijn.

Baart (2005) onderscheidt verschillende functies van aandacht, welke zijn onder te verdelen in instrumentele betekenissen van aandacht en inhoudelijk-immanente betekenissen. Onder instrumentele aandacht valt bijvoorbeeld het maken van een diagnose: tot begrip komen van wat er speelt. Tevens dient degene die de presentietheorie toepast geen meelevendheid te spelen. Bij de inhoudelijke-immanente betekenissen gaat het er bijvoorbeeld om de ander te erkennen: een geldige plek innemen met respect voor verschillen. Tevens gaat het er om troost te bieden en potenties te zien. Baart onderscheidt nog meer functies van aandacht. Voor hier is het echter vooral van belang te zien dat Sensoor aan de telefoon of in de chat precies dezelfde insteek heeft. Dit werd onder andere benoemd door Schlatmann in 2006, toen hij de ervaringen met de presentietheorie vanuit het buurtpastoraat⁷ in Utrecht besprak bij de Telefonische Hulpdienst Utrecht.

De presentietheorie is ontwikkeld op basis van situaties waarbij meer dan eenmalig contact aanwezig is. Hoewel alle door Baart genoemde functies van aandacht in het werk van Sensoor van toepassing zijn, is een telefonisch gesprek toch anders dan de aandacht die bijvoorbeeld een buurtpastor kan geven. Het 'in tel raken en in relatie gebracht worden' geldt bij Sensoor letterlijk slechts voor het hier en nu. Er is na het gesprek geen verdere ontwikkeling van een relatie. Er ontstaat geen vriend-achtige nabijheid. Toch zijn de Sensoor medewerkers beoefenaars van de presentietheorie. De erkenning voor de ander en zijn verhaal, de ander zien staan, is het uitgangspunt van het gesprek.

Het gesprek

In de basistraining voor de Sensoor-vrijwilligers is nadrukkelijk aandacht voor de manier waarop de communicatie plaats vindt. We zien daarin de inzichten van Watzlawick (2009) terug. Watzlawick heeft vijf stellingen die de basis vormen van communicatie.

- Het is onmogelijk om niet te communiceren.
- Iedere communicatie bezit een inhouds- en betrekkingaspect. Naast de inhoud van een interactie speelt altijd de relatie tussen de personen in de communicatie een rol. Als deze goed is dan is er meer wederzijds begrip en dat heeft invloed op de inhoud.
- De aard van een betrekking is tevens afhankelijk van de interpretatie van de interacties tussen de communicerende personen. Men heeft een keuze in de manier waarop men reageert op de ander. Dit biedt de mogelijkheid om afstand te nemen, in gesprek te blijven, de inhoud niet uit het oog te verliezen en de relatie veilig en goed te houden.
- Mensen communiceren zowel met het gesproken woord als non-verbaal. Bij succesvolle communicatie stemmen beide overeen.

- In de communicatie kan er sprake zijn van het weg proberen te nemen van verschillen, er moet overeenstemming worden bereikt. Ook kan er nadruk worden gelegd op de verschillen, zodoende kan men elkaar aanvullen en tot inzichten (leren) komen. Beide vormen zijn nodig om communicatie succesvol te laten zijn.

Deze uitgangspunten zijn verwerkt in de trainingen die vrijwilligers van Sensor krijgen. Het biedt vrijwilligers de grondbeginselen van gespreksvaardigheden zodat zij de verschillende soorten gesprekken waarmee zij zich geconfronteerd zien, adequaat te kunnen voeren. Vrijwilligers zijn in staat om inhoud- en betrekkingsniveau van communicatie te onderscheiden. Hoewel altijd beide niveaus in een gesprek aanwezig zijn, kunnen we accentverschillen onderscheiden. Bij de informatieve gesprekken bijvoorbeeld, zal het inhoudsniveau voorop staan. Bij de contact-, probleemverhelderende en crisisgesprekken is dat ook meer het betrekkingsniveau. Zoals vermeld in de vorige paragraaf, is de erkenning voor de ander en zijn verhaal, de ander zien staan, het uitgangspunt van het gesprek. Deze acceptatie van de persoon en zijn verhaal is in alle gesprekken het uitgangspunt en daarmee een vorm van presentatiebeoefening. Wanneer het gaat om probleemverhelderende en crisisgesprekken zien we de door Rogers, Perls en Berne ontwikkelde inzichten en werkwijzen terugkomen. Dat zijn situaties waarin de beller/chatter behoefte heeft om van de gedachten wisselen om een antwoord te vinden op zijn vraag en/of over gevoelens en gedachten, die voortkomen uit een probleem. En om deze te delen met iemand (probleemverhelderend gesprek) of om een uitweg te vinden uit een crisis en weer greep te krijgen op de situatie waarin hij zich bevindt (crisisgesprek). De genoemde theoretische benaderingen benadrukken het belang van de persoon als autonoom wezen (Berne), als iemand die innerlijke zekerheid kan ontwikkelen, met het kunnen staan op eigen benen tot gevolg (Perls) of in Rogeriaanse termen *zelfverwerkelijking*. Vrijwilligers kunnen in de gesprekken terugvallen op deze inzichten, zonder daarmee in een therapeutische relatie terecht te komen.

Mevrouw moet morgen naar de kaakchirurg. Het vliegt haar nu al aan. Ze moet vanwege de terugkerende pijn. Haar ervaring is ook dat ze niet tegen verdovende medicijnen kan. De paniek ligt op de loer. Ze is eerder voor angststoornissen behandeld. Ze is bang dat dit terugkomt en kan niet slapen. Ik heb haar gevraagd wat haar anders helpt als ze in vergelijkbare angst komt. Er over praten vertelt ze, en soms televisie kijken. Omdat televisie nu geen uitkomst biedt, praten we erover. Wat het ergste zou kunnen zijn, hoe ze aan de arts over haar allergie voor verdovingsmedicijnen kan vertellen, en over wat haar morgenochtend bij het opstaan goed zou doen. Ik vraag haar morgen nog even te laten weten als het achter de rug is. Ik ben er dan niet maar, maar een collega wel.

Anonimiteit

Anonieme aandacht krijgt geen speciale functie toegedicht in de presentietheorie. Toch is het essentieel in het aanbod van Sensor. De keuze van Sensor - en breder het internationale IFOTES - voor anoniem contact is bewust. Het gevolg van deze keuze is dat van de opbouw van een persoonlijke relatie geen sprake kan zijn. Dit is goed te zien bij de omgang van Sensor met personen die meerdere keren bellen: elke keer wordt het gesprek als een apart gesprek gezien. Er wordt in principe geen gemeenschappelijke geschiedenis geproduceerd. Het idee is echter ook, dat met de anonimiteit vrijwilligers meer echte aandacht kunnen geven.

Kern van de definitie van anonimiteit is dat anonimiteit het onmogelijk maakt om een ander individu of zichzelf te identificeren (Christofferson, 2007; Wallace, 1999). Van Danzig (1999) zegt dat het voordeel van anonimiteit is, dat het niet intiem is, dat je niet beoordeeld wordt en dat je geen relatie aangaat. Je blijft vrij en alleen, maar hebt toch contact. Elders⁸ vinden we aanwijzingen dat anonimiteit een gevoel van veiligheid en controle geeft. Controle, omdat de beller zélf bepaalt welke persoonlijke informatie hij wil blootgeven. Ook kan hij een andere identiteit aannemen dan hij in het werkelijke leven heeft. En veiligheid, omdat de zender door de hoge mate van anonimiteit de meest moeilijke gevoelens kan uiten zonder bang te zijn dat hij herkend wordt, of gevoelens van schaamte hoeft te hebben bij het uiten van zijn gedachten en gevoelens (zie ook Croes, 2010 ontleend aan Christopherson, 2007; Pedersen, 1997; Marx, 1999; Kling et al., 1999). Het idee is dat de anonimiteit en daarmee de veiligheid en de controle ervoor zorgt dat mensen opener durven te zijn. Bovendien durven ze eerder in het gesprek over de kern van het probleem te communiceren. Door de mate van anonimiteit zullen hulpvragers in mindere mate een machtsverschil ervaren tussen de hulpverlener en zichzelf.

De afgelopen jaren is de betekenis van anonimiteit vooral belicht in literatuur over communicatie op internet en over online hulpverlening. Bij online contact, dat ook steeds meer onderdeel gaat uitmaken van het werk van Sensor, is de mate van anonimiteit nog groter dan bij telefonisch contact. Verschillende studies (onder andere Riper et.al., 2007) laten zien dat anonieme online interventies voor bijvoorbeeld depressieve klachten even effectief zijn als face-to-face benaderingen.

Conclusie

Sensor profileert zich met het bieden van 'echte aandacht'. De presentietheorie komt het dichtst in de buurt van waar het Sensor om gaat. Kenmerken van de presentiebenadering zijn: vrij zijn voor..., openstaan voor..., een aandachtige betrekking aangaan, aansluiten bij het bestaande, perspectiefwisseling, zich aanbieden, geduld en tijd en de trouwe toeleg. Dit zijn precies de grondbeginselen voor de gesprekken die Sensor aangaat. Dit is uitgewerkt in de wijze van communiceren. Het aanbod heeft wel een specifieke vorm, het is namelijk anoniem en eenmalig. Enerzijds gaat Sensor daarmee een kortdurende relatie aan, er wordt niet voortgebouwd op voorgaande gesprekken. Anderzijds biedt het voor de beller juist bij uitstek de mogelijkheid om open het gesprek aan te gaan.

3.4 Effectonderzoek: aanwijzingen

Er is geen specifiek effectonderzoek naar het werk van Sensor of buitenlandse equivalenten beschikbaar. Het is weliswaar goed mogelijk om de manier van werken van Sensor theoretisch te onderbouwen, maar het onderzoek waarop deze theorieën zijn gebaseerd is veelal kwalitatief van aard. Dit past ook bij de benadering. Het verzamelen van gegevens waarmee kwantitatief effectonderzoek gedaan kan worden, wordt ook sterk bemoeilijkt doordat anonimiteit, uniciteit en vertrouwelijkheid belangrijke peilers zijn van de methodiek van telefonische hulpverlening (Pietrzak, 2009). Sensor is niet de enige sociale interventie die hier last van heeft. Weliswaar wordt de laatste jaren in Nederland steeds meer aandacht besteed aan het aantonen van de mate van effectiviteit van allerlei bestaande sociale interventies, maar verreweg de meeste interventies die opgenomen zijn in de databanken hebben géén effectmetingen.

Er zijn wel kwantitatieve onderzoeken die onderdelen van de aanpak van Sensor dekken. Zo is er onderzoek dat aantoonde dat therapieën werken mede als gevolg van aandacht. In haar inaugurele rede stelt lector verslavingszorg Goossens (2008) dat binnen de psychotherapie wordt aangenomen dat algemene therapiefactoren een groot aandeel hebben in het effect van zeer diverse therapievormen. Nocross (2004), en eerder Lambert (1992), heeft onderzoek gedaan naar de verklaarde variantie van de verschillende therapiefactoren: 'Effectieve psychotherapie is duidelijk meer dan een stelsel van technische procedures, maar omvat ook meer dan een warme ondersteunende relatie. Bij alle vormen van psychotherapie spelen universele factoren een belangrijkere rol bij het behandelsucces dan de specifieke methode' (Nocross, 2004). Hoewel dergelijk onderzoek het belang van echte aandacht laat zien, laat het niet zien dat aandacht alléén effectief is. Het probleem van dergelijk onderzoek - in een bewijsvoering voor het nut van Sensor - is dat het hier eigenlijk altijd gaat om therapeutische relaties waarbij een hulpverlener en cliënt voor een langere periode een niet anonieme relatie aangaan. Hiermee verschillen deze methodieken sterk van de werkwijze van Sensor.

Man wordt veel gepest op het werk. Collega's proberen hem steeds de rotklusjes te geven of laten wat vallen net als hij het wil aanpakken. Na met begrip te hebben geluisterd en dat ook hebben getoond, heb ik geprobeerd om met deze meneer te onderzoeken wat hij aan deze situatie zou kunnen veranderen. Jammer dat hij niet met een direct leidinggevende durft te gaan praten, zijn angst is dat ze hem dan nog harder zullen aanpakken. Het gesprek is gegaan over 'van kwaad tot erger', hoe bij de te verwachten escalatie hij een nog hogere prijs moet betalen. Behalve dat hij bang is, schaamt hij zich ook. Ik heb hem de suggestie van de bedrijfsarts gedaan.

Ook zijn er onderzoeken die aantonen dat interventies op afstand bij depressies effectief zijn. Kaltenthaler en collega's (2006) concluderen dat computergestuurde cognitieve gedragstherapie net zo effectief is als de therapeutgestuurde cognitieve gedragstherapie en effectiever is dan care-as-usual voor cliënten met een depressie of angststoornis. Ze doen dit in een systematische review over twintig studies naar de behandeling van een depressie of angststoornis. Hier geldt weer de beperking dat het onderdeel 'afstand' wel kan werken, maar dat het niet onderzocht is in het kader van de unieke combinatie van het werk van Sensoor. Hetzelfde geldt voor anonimiteit: In de database effectieve interventies van het Nederlands Jeugd Instituut staat 'praten online'⁹ opgenomen als theoretisch goed onderbouwd. Het anonieme karakter wordt als onderdeel van de effectieve aanpak gezien, zonder verdere verwijzingen naar effectstudies.

Het meest fundamenteel van belang voor Sensoor is echter de positieve psychologie. We hebben dit al aangekondigd in paragraaf 3.2. De laatste tien jaar is deze stroming bezig aan een opmars. Belangrijk uitgangspunt van de positieve psychologie is de focus op het positieve, op de sterkte kanten van mensen. Deze beweging (Seligman & Csikszentmihalyi, 2000, Compton, 2005), is gedefinieerd als de wetenschappelijke studie van de 'menselijke sterke kanten en deugden' (Sheldon & King, 2001) en 'optimaal menselijk functioneren' (Linley, Joseph, Harrington, & Wood, 2006). De auteurs erkennen dat zij niet met een totaal nieuw idee komen. De humanistische psychologen hebben ideeën in deze richting ontwikkeld. Maar wat deze in de ogen van Seligman hebben nagelaten is een empirische massa van onderzoek te ontwikkelen om hun ideeën te onderbouwen. En precies om deze reden behandelen we de positieve psychologie op deze plek. We noemen twee voorbeelden van empirisch onderzoek in deze lijn.

Oplossingsgerichte Therapie (OT)¹⁰ is een vorm van cognitieve therapie die de afgelopen decennia in opkomst is in de GGZ. OT helpt de cliënt de aandacht te verplaatsen naar wat hij wél wil, in plaats van wat hij niet of minder wil (het probleem). Het is bij uitstek geschikt voor settings waar soms weinig gelegenheid is voor diagnostiek, zoals crisiswerk of online hulpverlening. Wetenschappelijk onderzoek naar OT wordt in een meta-analyse van 21 effectstudies door Stams e.a. (2006) samengevat. Zij concluderen dat Oplossingsgerichte Therapie een even groot effect laat zien als andere vormen van therapie, en dat deze effecten gepaard gaan met een kortere behandelduur en meer garanties voor de autonomie van de cliënt. De effectiviteit van oplossingsgerichte therapie in het verminderen van suicidaliteit is volgens hun in één studie aangetoond.

De gedachte bij *Appreciative Inquiry* is dat problemen opgelost kunnen worden als bekend is waar, hoe en waarom de problemen zich voordoen. *Appreciative Inquiry* stelt dat alles wat aandacht krijgt, de neiging heeft te groeien. Dat geldt zowel in negatieve als positieve zin. Besteed je veel aandacht aan wat fout gaat, dan worden die problemen en knelpunten vanzelf groter. Geef je daarentegen

aandacht aan wat (nog) goed gaat en aan de dingen die mensen energie geven en inspireren, dan hebben die positieve elementen de ruimte om te groeien. Binnen het onderwijs heeft Gallup interessant onderzoek gedaan (Dewulf, 2009) naar het effect van waarderende gespreksvoering. In het middelbare onderwijs werd leraren aangeleerd hoe ze studenten konden helpen om hun talenten te identificeren en in kaart te brengen door middel van een waarderend interview. Een deel van de studenten kreeg in het eerste jaar zo'n interview, een ander deel niet. Aan het eind van de vierjarige opleiding bleken de op talenten geïnterviewde leerlingen, die dus een waarderend gesprek hebben gehad, significant betere resultaten te hebben, minder lang over hun studie te doen en minder afwezig te zijn.

De positieve psychologie is relevant voor Sensor, omdat het aantoont dat het geven van positieve, waarderende aandacht positieve effecten heeft op de ontvanger (zie ook: Frederickson, 2001, 2009; Lyubomirsky, 2007). Deze stroming zal zich de komende jaren verder ontwikkelen, waarbij wellicht een betere onderbouwing van het werk van Sensor mogelijk zal worden. De gesprekken die de vrijwilligers van Sensor voeren, zijn op dit moment echter niet expliciet gericht op positieve aandacht, op positieve emoties, op wat wel goed gaat. Een expliciete aansluiting bij de positieve psychologie zal gevolgen hebben voor de gespreksvoering van de vrijwilligers.

Het is echter de vraag of een dergelijke keuze wel past bij Sensor. Om met Kunneman (2005, 2006, 2010) te spreken, moet er aandacht zijn voor zogenoemde 'trage vragen'. Vragen die betrekking hebben op onze kwetsbaarheid als natuurwezens: eindigheid, ongeluk en noodlot. En vragen die gaan over wat mensen elkaar aandoen: geweld, uitbuiting, onderdrukking, minachting en uitsluiting. Mensen dienen in deze benadering mogelijkheden te hebben om trage vragen te bespreken. En als iemand bij een telefonische hulpdienst deze vragen slechts kan bespreken in een positief frame, staat dit haaks op de echte aandacht die Sensor wil bieden. Sensor staat open voor het menselijk tekort, gelooft niet per se in maakbaarheid en wil er gewoon zijn: dit past daarmee toch duidelijk bij de presentiebenadering uit de vorige paragraaf.

Meneer is naar de hoeren geweest en voelt zich hierover heel bezwaard. Hij had er lang over gedubd en is toen vorige week toch gegaan. Zijn vrouw is al lange tijd ziek, zal ook niet meer beter worden. Hij vindt zichzelf een egoïst. We spreken over zijn behoefte aan seks, over het leven met een/zijn gehandicapte vrouw, over zijn liefde voor zijn vrouw en het gevoel haar belazerd te hebben. Over zijn eisen aan zichzelf en zijn gevoel van falen.

Het geheel overziende kan de methodiek van Sensor opgenomen worden in een databank effectieve interventies. Het moet gaan om een interventie, een doelgerichte en planmatige activiteit die afwijkt van wat gangbaar is voor de doelgroep. Sensor zou je in dit licht kunnen zien als een interventie. Gangbaar is het om te rade te gaan bij familie, vrienden en bekenden als je aandacht nodig hebt. Is die aandacht niet te vinden, of niet wenselijk, dan kun je Sensor bellen. Tevens gaat het om een doelgerichte en planmatige methodiek: er altijd zijn voor de ander met aandacht. Deze aandacht zal zich wel per gesprek op heel verschillende wijzen uiten. Daarnaast is Sensor goed gedocumenteerd, waarbij duidelijk is wat het doel is: Sensor wil acute problemen van de bellers verminderen, mogelijke problemen voorkomen en/of de persoonlijke ontwikkeling en reflectie stimuleren. De doelgroep is ruim: Sensor is bedoeld voor alle volwassen Nederlanders die acute steun nodig hebben en geen andere plek kunnen vinden.

3.5 *Conclusies*

Het mensbeeld van de humanistische psychologie vormt de basis voor het werk van Sensor. Centraal staat de aandacht die gegeven wordt aan het individuele en het unieke van de beller, aan wat er in die persoon omgaat aan gevoelens en gedachten in het hier en nu. De vrijwilligers van Sensor bieden aandachtige zorg die mensen het gevoel geven er te mogen zijn. Ze zijn daarmee te zien als presentiebeoefenaars. De anonimiteit draagt bij om het verhaal boven tafel te krijgen, maar niet om een langdurige, meer persoonlijke relatie aan te gaan. In de gesprekken ligt de nadruk op bewuste beleving, hierbij wordt expliciet aandacht gegeven aan het denken en voelen van de beller (en de vrijwilliger) en de mogelijkheid dat te verwoorden. Er zijn op de verschillende onderdelen empirische aanwijzingen dat het geven van anonieme aandacht op afstand goed is voor het welbevinden van mensen. Er is echter geen expliciet onderzoek voorhanden naar de effectiviteit van het werk zoals Sensor dat verricht. Vanwege de onderbouwing hoort het werk van Sensor wel thuis in een bestaande databank van effectieve interventies.

4 *Ontwikkelingen in de omgeving van Sensor*

4.1 *Inleiding*

Ter gelegenheid van het 50 jarige jubileum van Sensor hield Paul Schnabel (2009), directeur van het SCP, een lezing met als ondertitel *Een halve eeuw telefonische hulpdienst en een halve eeuw sociale verandering*. Hij constateert dat de telefonische hulpverlening tegenwoordig dichterbij is dan ooit. Vrijwel iedereen heeft een mobiele telefoon en is als communicatiemiddel vanzelfsprekend. Tegelijkertijd zien we in de vijftig jaar een enorme verschuiving van de manier van leven van mensen richting meer vrijheden, meer keuzemogelijkheden, meer welvaart, maar ook meer problemen. Dit laatste noemt hij een paradox en kan gezien worden als 'een beetje treurig eindpunt van vijftig jaar van toenemende aandacht voor het persoonlijk geluk en welzijn van mensen.'

Het is eenvoudiger vijftig jaar terug te kijken dan vijftig jaar vooruit. Op allerlei terreinen vinden nieuwe ontwikkelingen plaats die kansen bieden voor het werk van Sensor. Wat is de betekenis van de dienstverlening van Sensor gegeven diverse maatschappelijke veranderingen? Trends zijn al dan niet beïnvloedbaar en voltrekken zich in een moeilijk te ontrafelen samenhang met elkaar. Het gaat in dit verband om trends die mogelijk doorwerken in de toekomstige vraag naar *anonieme aandacht* en de wijze waarop daarin voorzien wordt¹¹. We zullen hieronder allereerst de huidige omgeving van Sensor schetsen. We onderscheiden vervolgens trends die kansen bieden of een bedreiging vormen voor het werk van Sensor. We sluiten af met de mogelijke betekenis van Sensor in de veranderende omgeving.

4.2 *De omgeving van Sensor*

Naast Sensor bestaat er in Nederland een groot aantal andere telefonische en chathulpdiensten. De bekendste zijn de Kindertelefoon en Korrelatie. Daarnaast zijn er tientallen kleinere telefonische en chathulpdiensten en een keur aan lotgenotenlijnen. Halverwege de jaren negentig werd het beeld vooral bepaald door de drie genoemde hulplijnen en de Aidslijn (Schrameijer, 1995)¹². Naast de hulplijnen van deze grote vier, heeft Schrameijer nog 75 andere lijnen geïdentificeerd. Langelaan (1986) onderscheidt vier typen telefonische hulpdiensten, namelijk

algemene telefonische hulpdiensten (zoals nu Sensor), groepsgerichte telefonische hulpdiensten (bijvoorbeeld voor ouderen, vrouwen, kinderen, agrariërs, hulplijnen in eigen taal), probleemgerichte hulpdiensten (zoals de Aidslijn, de toenmalige Werklozentelefoon en 113Online - bij gedachten over zelfmoord) en mediagerichte hulpdiensten (zoals Korrelatie en het omroeppastoraat). Meer recent heeft de chatfunctie bij bestaande hulpdiensten (zoals Sensor) een gestage opmars door- gemaakt en zijn daarnaast legio nieuwe chatmogelijkheden ontstaan.

Sensor werkt samen met een groot aantal maatschappelijke organisaties. De website meldt samenwerking van Sensor Nederland met 113Online (bellen, e-mailen of chatten over gedachten aan zelfmoord, angst, depressie of gepieker), Nationaal Ouderenfonds (diensten en activiteiten voor ouderen om meer sociale contacten op te doen) en de Coalitie Erbij (nationale stichting om eenzaamheid te voorkomen en te beperken). Ook op lokaal niveau werkt Sensor samen met allerlei maatschappelijke organisaties. De samenwerking kent verschillende vormen in verschillende ketens. Sensor verzorgt in een aantal regio's de *front office* voor maatschappelijke instellingen. Op die manier is de bereikbaarheid van bijvoorbeeld Algemeen Maatschappelijk Werk of MEE buiten kantooruren gegarandeerd en beoordelen vrijwilligers van Sensor of een medewerker van deze organisatie moet worden opgeroepen. Ook kan Sensor als *back office* functioneren, bijvoorbeeld voor de thuiszorg of de politie. Dat betekent dat de samenwerkende instantie bellers naar Sensor verwijst wanneer zij - in elk geval op dat moment - zelf niet de geschikte instantie is voor de kwestie waarmee iemand aanklopt. Ook wordt Sensor genoemd op antwoordapparaten van organisaties voor een gesprek van mens tot mens buiten kantoor tijden. Andere organisaties doen Sensor het verzoek een themalijn te bemannen (Sensor 2008b). Er bestaan onderlinge verschillen tussen regio's in welke mate de stichting samenwerkt met andere organisaties.

4.3 *Trends en hun mogelijke betekenis voor Sensor*

We staan hier stil bij trends die mogelijk doorwerken in de toekomstige vraag naar anonieme aandacht en de wijze waarop daarin wordt voorzien door Sensor.

We onderscheiden trends op de volgende domeinen:

- Demografische ontwikkelingen
- Epidemiologische ontwikkelingen
- Technologische ontwikkelingen
- Ontwikkelingen in financiering
- Ontwikkelingen vrijwilligerswerk
- Ontwikkelingen aan aanbiederszijde
- Ontwikkelingen aan gebruikerszijde

We hebben hiervoor dankbaar gebruik gemaakt van het werk dat is gedaan door TZZT 2020: Toekomst Zorg Thuis. Deze toekomstverkenning is opgestart en

uitgevoerd door de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie (NPCF) en de Stichting Onderzoek en Ontwikkeling Maatschappelijke gezondheidszorg (STOOM). We volgen de door hun onderscheiden trends, omdat ze grondig en compleet te werk zijn gegaan. We passen hun toekomstverkenning aan voor het werk van Sensoor. Allereerst hebben we een aantal trends geschrapt omdat ze niet relevant zijn. Ten tweede hebben we de trends aangevuld of geherinterpreteerd met andere bronnen. Dit betrof vooral het vrijwilligerswerk en de aanbiederszijde.

Hieronder benoemen we de mogelijk relevante trends en geven vervolgens aan wat de betekenis van Sensoor daarbij kan zijn. Trends kunnen elkaar versterken of juist tegengesteld werken voor de betekenis van het werk van Sensoor. Voor sommige trends is het vooral de vraag hoe Sensoor er als organisatie mee omgaat, hier gaan wij niet op in. We sluiten af met het overkoepelende beeld dat wat ons betreft ontstaat uit de afzonderlijke trends. Uiteraard betreft het onze inschattingen en nodigen we lezers graag uit met eigen interpretaties te komen.

Demografische ontwikkelingen

De groei, omvang en samenstelling van de bevolking verandert. De belangrijke lijnen zijn de vergrijzing, de verkleuring en de toename van het aantal eenpersoons huishoudens. Volgens de jongste huishoudenprognose van het CBS (4 april 2011) blijft het aantal eenpersoonshuishoudens nog ongeveer 40 jaar toenemen tot circa 3,7 miljoen. Bijna de helft daarvan zal uit 65-plussers bestaan, waar nu 31 procent van de alleenstaanden ouderen zijn. Ouderen staan ook anders in het leven. In de literatuur komen kenmerken voor als zelfbewuster, actiever, gezonder, rijker en hoger opgeleid. Het aandeel niet westerse allochtonen stijgt, met concentraties in achterstandswijken van grote steden. Daarmee vindt een groei van het aantal culturele identiteiten plaats. Het aandeel niet westerse allochtonen ouderen neemt toe. Hiermee samen hangt dat er sprake zal zijn van grote verschillen in gezondheid en zorggebruik. De hulpvraag van ouderen en de zorgdruk op kinderen/informele zorg verschilt ten gevolge van onder andere verschillen in familiewaarden.

Voor Sensoor betekent dit allereerst dat een toename verwacht kan worden van potentiële bellers. Immers, van de huidige bellers is een groot deel alleenwonend en ouder. Tevens kan een toename in de diversiteit van de achtergronden van bellers worden voorspeld. Deze diversiteit komt zowel door de toename van niet westerse allochtonen als door een toename in de diversiteit aan levenslopen. Voor deze groeiende groep heeft Sensoor een belangrijke functie, die in de toekomst alleen maar groter wordt.

Epidemiologische ontwikkelingen

Het RIVM voorspelt forse stijgingen van het aantal mensen met chronische ziekten ten gevolge van vergrijzing én ongezond eten, drinken, roken en te weinig bewegen. Er wordt vooral een toename voorspeld van het aantal diabeten en van mensen met klachten aan het bewegingsapparaat. Tevens zal er sprake zijn van een toename van psychosociale problematiek (eenzaamheid) en zullen meer patiënten

gelijktijdig aan meerdere (chronische) aandoeningen lijden. De voorspelling is dat het meeste geld moet worden ingezet voor de groep mensen met psychische stoornissen (dementie en depressie). Aan aanbodzijde wordt tegenwicht geboden op de epidemiologische ontwikkelingen door grotere nadruk op preventie. Zorgvraag en ziektelast worden te lijf gegaan met bijvoorbeeld verbeteringen op het gebied van signalering, diagnostisering, patiëntgerichte netwerkzorg en zelfmanagementprogramma's.

Op drie verschillende manieren is het aanbod van Sensor van belang. De behoefte aan aandacht zal ten eerste groter worden door een stijging van het aantal mensen met chronische ziekten. Een combinatie van ziekten maakt mensen minder mobiel en hun leefwereld kleiner. Voor deze groeiende groep heeft Sensor in potentie een belangrijke functie.

Ten tweede komt de aanbodzijde van hulp en zorg dichterbij op de (aanstaande) patiënt te zitten door de nadruk op preventie. Het is voor te stellen dat mensen niet altijd het achterste van hun tong laten zien aan hulpverleners, omdat daar gelijk consequenties aan gekoppeld worden. Juist anonieme aandacht op afstand is dan extra gewenst om het echte verhaal kwijt te kunnen.

Ten derde wordt in de zorg de komende jaren veel van zelfmanagement verwacht. In dat geval is aandacht van een hulpverlener schaars. De patiënt doet veel zelf, waardoor een gesprek met een hulpverlener minder mogelijk is. Een telefonisch gesprek vanuit de eigen omgeving kan dan meer dan welkom zijn.

Technologische ontwikkelingen

Er zijn veel ontwikkelingen te benoemen op het gebied van ICT, biotechnologie, genetica, nanotechnologie, kunstmatige intelligentie, robotisering, et cetera. Voor het werk van Sensor is vooral ICT voor consultatie, bewaking en/of behandeling op afstand relevant. Zo kunnen preventieve leefstijl- en gezondheidsadviezen via internet worden gegeven. Digitale leer-, lotgenotencontact- en ontmoetingsvoorzieningen zullen floreren. Het gaat dan bijvoorbeeld om e-learning en sociale media als LinkedIn, Facebook en Twitter. Parallel aan deze technologische ontwikkelingen zal ook de aandacht voor juist de menselijke en psychosociale kant aanwezig zijn: discussies over de acceptatie door aanbieders en ontvangers van deze ontwikkelingen en over de morele en ethische aspecten en consequenties van

Deze man heeft een partner die regelmatig wordt opgenomen in een psychiatrisch ziekenhuis. Nu is ze alweer voor langere tijd thuis. Haar stemmingen en het daarbij behorende onredelijke gedrag vallen hem zwaar. Hij zoekt volgens mij even een uitlaatklep, en dat wil ik wel zijn.

de technieken, zoals zinloos gebruik en de druk op de mantelzorg. De opkomst van nieuwe communicatiemiddelen lijkt niet te leiden tot een afname van het belang van telefonisch contact.

Deze ontwikkelingen zijn op vier manieren van belang voor het werk van Sensor. Ten eerste kunnen nieuwe technieken mensen beter in staat stellen aandacht aan elkaar te schenken, zoals het onderhouden van contact met familie ver weg. Het aanbod van Sensor zal dan minder nodig zijn.

Ten tweede vangt het diverse, specifieke aanbod van (al dan niet anonieme) aandacht op sociale media en internet waarschijnlijk een groot deel van de behoefte aan aandacht op. Voor zover dit 'echte aandacht' is, zal Sensor minder nodig zijn.

Ten derde kan (het gevoel van) echte aandacht meer verdwijnen uit het aanbod van andere hulpverleners. Het werk van Sensor is dan extra gewenst. Ten vierde zal de eventuele 'drempel' om contact op te nemen met Sensor minder worden als acceptatie van anoniem contact op afstand groter wordt. Daardoor zal het aantal callers en chatters toenemen.

Ontwikkelingen in financiering

Omdat ontwikkelingen in beleid en financiering schoksgewijs gaan, is het moeilijk te voorspellen hoe het precies verder gaat met verdere marktwerking en vraagsturing, de aanpassingen in bekostigingsmodellen in de zorg en nieuwe vormen van zelforganisatie en zorginkoop. In het algemeen koerst de overheid af op een herverdeling van verantwoordelijkheden met een groter accent op zelfredzaamheid en eigen regie, onderlinge steun, gemeenschapszin en burgerinzet (Schnabel, 2009). De professionele dienstverlening op het vlak van de maatschappelijke dienstverlening en geestelijke gezondheidszorg staat onder druk. Decentralisatie is terug te zien in de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en meer recent in de AWBZ, jeugdzorg en werkvoorziening. Gemeenten zijn aan zet en op provinciaal en nationaal niveau is er vanuit de wet- en regelgeving geen dwingende reden verantwoordelijkheid te nemen. Het eigen aandeel van burgers in financiering van hulp zal stijgen. Private financiering via fondsen wordt belangrijker.

Sensor sluit met haar methodiek goed aan bij de koers van de overheid, doordat ze een laagdrempelig aanbod heeft voor ondersteuning bij zelfredzaamheid en eigen regie. Daarnaast is Sensor een mooi voorbeeld van onderlinge steun, gemeenschapszin en burgerinzet. Dit legitimeert de financiering van Sensor. Echter, welzijn wordt financieel gelokaliseerd op gemeentelijk niveau, terwijl het aanbod van Sensor niet aan plaats gebonden is. Sensor valt daarmee in een bestuurlijk vacuüm. Sensor zal actie moeten ondernemen om financieringsmogelijkheden te vinden. Mogelijkheden zijn gemeenten die vanuit de Wmo een bijdrage kunnen leveren, de callers zelf, particuliere fondsen, ziektekostenverzekeraars en door partijen die een 'brandweerfunctie' nodig hebben, zoals lokaal maatschappelijk werk.

Ontwikkelingen in het vrijwilligerswerk

In plaats van ontwikkelingen op de arbeidsmarkt, zijn hier vooral ontwikkelingen binnen het vrijwilligerswerk relevant. We baseren ons daarbij op van Dam's *Actuele ontwikkelingen en trends van invloed op het vrijwilligerswerk* (2009). Er ontstaan steeds meer nieuwe initiatieven van vrijwillige inzet die niet meer een vrijwillig karakter hebben. Voorbeelden daarvan zijn de maatschappelijke stages, werknemersvrijwilligerswerk en vrijwilligerswerk dat verricht wordt in het kader van re-integratietrajecten. Het groeiende aantal gepensioneerden vormt een potentieel aan nieuwe vrijwilligers, evenals het toenemend aantal allochtonen in de Nederlandse samenleving. De interesse voor het soort vrijwilligerswerk verschuift: activiteiten die tegemoet komen aan de persoonlijke interesses en behoeften trekken meer mensen. Mensen hebben meer belangstelling gekregen voor (kortdurende) activiteiten in losse verbanden die minder intensief zijn. Door vrijwilligersorganisaties wordt gevreesd dat de komst van de Wmo extra druk zal leggen op het vrijwilligerswerk, waardoor overbelasting kan ontstaan bij de nu al actieve vrijwilligers. Er worden hogere (kwantitatieve en kwalitatieve) eisen gesteld aan vrijwilligers door de toenemende professionalisering, uitbreiding van wettelijke voorschriften en hogere eisen aan de kwaliteit van dienstverlening, ook door klanten. De toenemende aandacht voor kwaliteit stelt eisen aan de motivatie en deskundigheid van vrijwilligers, aan de kwaliteit van de organisatie en aan de afbakening van het aanbod ten opzichte van de professionele hulp- en dienstverlening.

Voor Sensor beteken deze trends dat het vrijwilligerspotentieel meer divers wordt. De aansluiting bij interesses, competenties en talenten zal ook in de werving expliciet gemaakt moeten worden. Het groeiende aantal gepensioneerden vormt een potentieel aan nieuwe vrijwilligers, evenals het toenemend aantal allochtonen. Deze groeiende groep potentiële vrijwilligers is voor Sensor belangrijk. De huidige ervaringen met 'geleide vrijwilligers' (maatschappelijke stages, werknemersvrijwilligerswerk en re-integratietrajecten) zijn niet positief, waardoor meer heil wordt verwacht van het binden van mensen met flexibele verbanden.

Een meisje van 17 vertelt over haar zus die ze vond na een zelfmoordpoging toen ze nog 11 was. Dat heeft haar leven veranderd en op haar 15e is ze in handen gevallen van een loverboy. Ze is uit dat wereldje gestapt, maar sinds een tijd wordt ze gestalkt door haar buurjongen. Hij misbruikt en mishandelt haar ook. Ze is ten einde raad omdat ze niemand meer vertrouwd en het gevoel heeft dat ze altijd het eigendom is van anderen.

Ontwikkelingen aan aanbiederszijde

Ook nieuw aanbod aan 'echte aandacht' beïnvloedt de toekomst van Sensor. Het kan hierbij gaan om de opkomst van allerlei private initiatieven, zoals maatjesprojecten. Ook via internet is het aanbod van (hoog) gespecialiseerde 'hulp'diensten hoog, waar al dan niet anoniem gesproken kan worden. Scholte constateert in *Zorg en Welzijn Magazine* (2007) 'De huidige trends in de hulpverlening zijn ketenbenadering, integrale aanpak, vraaggericht werken en kortdurende hulp dichtbij huis. De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) propageert zelfredzaamheid van burgers. Dit zijn van oudsher uitgangspunten van het Algemeen Maatschappelijk Werk. Maar andere beroepsgroepen, zoals sociaal-psychiatrisch verpleegkundigen en eerstelijns psychologen, hanteren die termen ook en profileren zich hiermee.' Hans van Ewijk (2010) constateert in zijn oratie: 'De terugkeer naar een brede basisprofessional die zich met het sociale leven van mensen bezighoudt. Dat is de dominante trend in het maatschappelijk werk van de afgelopen jaren. Na de maatschappelijk werker die in de jaren zeventig solidair was met uitgesloten groepen en de therapeutische richting van de jaren negentig, komt nu de brede sociale professional in beeld.' Deze wordt ook geacht actief 'achter de voordeur' te opereren, problemen te inventariseren en een plan van aanpak te formuleren. Uitgangspunt zijn de potenties die mensen zelf hebben. Overigens blijken deze praktijken niet per se succesvol (Rekenkamer Stadsdelen Amsterdam, 2010).

In de toekomst kunnen mensen in potentie op zeer veel verschillende manieren van de behoeften aan aandacht genieten. De rode lijn is echter dat andere hulpverleners een *aanpak* definiëren, waar Sensor 'gewoon' aandacht biedt. Indien de hulpverlening geen presentieaanbod doet - en daar ziet het er inderdaad niet naar uit - dan is het werk van Sensor aanvullend. Tegelijkertijd dekken de ontwikkelingen in de professionele hulp de behoefte aan *anonieme* aandacht niet. Ook hierdoor biedt Sensor een aanvullende dienst.

Ontwikkelingen aan gebruikerszijde

Mensen zijn zelfbewuster, actiever, gezonder, rijker en hoger opgeleid. In het algemeen zijn mensen beter in staat hun behoeften, wensen en meningen te verwoorden. In de zorg verandert de relatie tot hulpverleners. Zorggebruikers worden mondiger, weten ook meer door de beschikbaarheid aan informatie, willen informatie over keuzemogelijkheden, zelf beslissingen nemen en de regie in eigen hand houden. Ze letten op kwaliteit en op de mogelijkheid van zorg op maat van hun eigen waarden en leefstijl. Ze zoeken en krijgen ingangen voor inspraak en handreikingen voor dialoog. Ze manifesteren zich als patiëntenorganisaties en dienen zich als community's van ervaringsdeskundigen aan op het web en op het tableau vivant van de zorginkoop. Deze toenemende assertiviteit prikkelt tot nieuwe initiatieven bij aanbieders en verzekeraars. Ze reageren met nieuwe methodieken en strategieën uit de sfeer van de 'klantkunde', nuanceren hun doelgroepsegmentatie op waarden en andere sociaalpsychologische factoren, sturen hun aanbod op probleem, proces, en/of profiel van de klant, communiceren hun

kwaliteit en stimuleren de onderlinge vergelijkbaarheid van hun prestaties. Tegelijkertijd is het de vraag of mensen met dit diverse aanbod door de bomen het bos nog wel kunnen zien en of mensen hun existentiële en morele vragen wel bij elkaar kwijt kunnen.

Voor Sensor betekent bovenstaande allereerst dat een afname van bellers verwacht kan worden als mensen zelf hun behoefte aan aandacht kunnen regelen. Aan de andere kant valt te verwachten dat meer mensen Sensor daadwerkelijk bereiken, omdat de drempel lager is geworden. Ook hebben de geschetste veranderingen niet per se betrekking op de mensen die Sensor nodig hebben. De meer 'bedrijfsmatige' aanpak van ander aanbod zal juist ruimte laten voor de anonieme aandacht puur om de aandacht. Indien een grotere groep mensen door de bomen het bos niet meer ziet en mensen minder ruimte hebben elkaar existentiële en morele vragen te stellen, is Sensor daar een van de antwoorden op.

4.4 Conclusies

We begonnen dit hoofdstuk met de lezing van Schnabel (2009) ter gelegenheid van het 50-jarig bestaan van Sensor. Hij constateerde dat de telefonische hulpverlening tegenwoordig dichterbij is dan ooit. In de afgelopen vijftig jaar zag hij ook meer vrijheden, meer keuzemogelijkheden, meer welvaart, maar ook meer problemen. De trends laten zien dat de behoefte aan anonieme aandacht op afstand in de toekomst waarschijnlijk zal stijgen. Sensor kan hierin een belangrijke rol spelen mits ze een antwoord heeft op de groeiende diversiteit van vraag en aanbod.

Toename van potentiële bellers

Verskillende trends voorspellen een toename van het aantal potentiële bellers en chatters voor Sensor. Het gaat om de verwachte toename van het aantal ouderen, het aantal alleenstaanden, het aantal mensen met chronische ziekten - waaronder

Man heeft sinds een jaar een relatie met een vrouw die verslaafd is aan alcohol. Hij merkt steeds meer dat zij hem leugens vertelt en misbruik van hem maakt. Nu moet ze drie maanden naar een kliniek en ze heeft gedreigd er een einde aan te maken als hij haar laat zitten. De man is eerder getrouwd geweest met een psychiatrische patiënte en heeft het nodige meegemaakt. Hij heeft ook vijf jaar in Bosnië gezeten. Hij heeft zijn leven niet meer op de rit. We hebben gepraat over de gelijkwaardigheid in zijn relatie en over de toekomst. Als de vrouw nuchter is hebben ze een goede relatie. Hij wil wel grenzen trekken. Hij gaat met haar praten over serieus afkicken en anders stoppen met de relatie.

depressie en meervoudige klachten - en een toename van eenzaamheid. Ook kunnen de eisen die professionals stellen aan patiënten meer behoefte doen ontstaan aan een aparte bron van aandacht, die niet wordt gedekt door toekomstige (online) hulpverlening. Daarnaast komt de professionele hulpverlening zo dicht op de levenswijze van de (aanstaande) cliënt te zitten dat deze niet het achterste van zijn tong kan/wil laten zien, die hij elders zal zoeken. Tevens zal de meer bedrijfsmatige aanpak van hulpverlening zich richten op de oplossing van problemen waardoor er minder ruimte is puur voor de aandacht zelf. Er wordt wel verwacht dat mensen mondiger worden, maar er blijft een groep die dat niet is en juist een grotere afstand tot professionele hulpverlening zal ervaren.

Afname potentiële bellers

Ook zijn er trends die juist voor minder bellers en chatters voor Sensor kunnen zorgen. Het kan zijn dat mensen in de toekomst beter in staat zijn zelf hun behoefte aan aandacht te regelen en het kan zijn dat het aantal bellers afneemt door het intensiever gebruik van ander aanbod. Het geheel overziende denken we dat het aantal potentiële bellers en chatters stijgt. Immers, beide trends die een daling van het gebruik van de Sensor telefoon tot gevolg kunnen hebben, verlagen tevens de drempel voor een eventueel gebruik van Sensor. Mensen die zelf hun behoefte aan aandacht regelen, zijn tevens mensen die eerder een telefoon pakken of gaan chatten om aan hun behoeften te voldoen. En door het gebruik van internet wordt anoniem contact normaler. Een eventuele daling van het aantal Sensor bellers kan tot slot ook een verschuiving betekenen binnen Sensor richting de chat-mogelijkheden.

Toename diversiteit

Minstens zo belangrijk als de hoeveelheid bellers en chatters is de diversiteit van behoeften en aanbod. De diversiteit van de achtergronden van potentiële bellers zal toenemen. Tevens zijn potentiële bellers in het algemeen mondiger en mensen hebben sterker wisselende levenslopen. Ook de culturele identiteiten van mensen die Nederlands spreken verschillen meer dan voorheen. Het is dan de vraag welk verschil het generieke aanbod van Sensor kan maken ten opzichte van het specifieke aanbod van allerlei mogelijkheden op internet. Mensen kunnen daar immers steeds meer hun behoefte aan aandacht bevredigen, ook anoniem, ook op afstand en ook constant aanwezig. Het antwoord ligt in de kwaliteit van de soort aandacht die Sensor zal weten te bieden. Het gaat de bellers van Sensor uiteindelijk óók om wezensvragen als de kwetsbaarheid van de mens en over wat mensen elkaar aandoen (Kunneman, 2006). Met de vrijwilliger wordt de tijd genomen om te signaleren wat de vraag is en wordt gezocht naar kaders voor antwoorden. Dit is echt anders dan een effectieve interventie op internet die in een aantal stappen mensen weet te behoeden voor een depressie, of een reactie van iemands bijdrage aan een internetforum. Als Sensor er voor zorgt dat bekend is dat je voor een echt

gesprek daar terecht kunt, en haar organisatie op orde houdt, denken we dat er behoefte is aan het werk van Sensor.

Financiering

Sensor wordt gefinancierd vanuit budgetten op landelijk en provinciaal niveau. Deze budgetten (dreigen te) verdwijnen. De aandacht die Sensor haar bellers en chatters biedt past bij een groter accent op zelfredzaamheid en eigen regie, onderlinge steun, gemeenschapszin en burgerinzet. Hoewel Sensor hier met haar methodiek goed bij aansluit, valt ze qua financiering tussen wal en schip. De welzijnsbudgetten worden op gemeentelijk niveau besteed, terwijl Sensor juist niet plaatsgebonden is door hulp op afstand te bieden. Omdat het niet efficiënt is dit werk per gemeente te organiseren zijn andere maatregelen nodig. Zoals hierboven uiteengezet zal het aan de potentiële behoefte aan het aanbod van Sensor niet liggen.

Man van 53 wil even praten. Zijn vrouw en twee kinderen zijn deze middag uit huis en hij is even alleen. Het probleem is dat hij erg moe is de laatste tijd. Gevoelens van verdriet, boosheid, verslagenheid, onmacht en teleurstelling vechten om op de voorgrond te komen. Met andere woorden: hij zit er helemaal doorheen. Ik laat hem vertellen over zijn situatie als 'huisman' met een drukke vrouw die twee banen heeft. De zorg voor de kinderen (10 en 12) komt volledig op zijn schouders, al vele jaren. Hij heeft het gevoel de laatste tijd niet meer aan zichzelf toe te komen. Teveel verplichtingen en een te groot verantwoordelijkheidsgevoel. Daarbij gaan er veel mensen over zijn grenzen heen en komen er dingen van vroeger naar boven, waarin er ook heel veel over zijn grenzen werd gegaan. Seksueel misbruik door leraren en broeder, emotionele ouders die hem nooit een positieve bevestiging gaven. Al pratende komen we op de vakantie, hij wil thuis blijven en zijn gezin alleen laten gaan in de tent in Frankrijk.

5 *Conclusies*

Sensor is een telefonische hulpdienst met een traditie die teruggaat tot 1958. In een sterk veranderende wereld was het de vraag waar Sensor vandaag de dag te plaatsen is. We zijn op zoek gegaan naar de inhoud, de onderbouwing en de betekenis van de hulp die Sensor biedt. Sensor biedt anonieme aandacht die op afstand altijd bereikbaar is.

1. Medewerkers van Sensor bieden aandacht aan anderen die tijdelijk of permanent een probleem ervaren in hun functioneren en dat niet kunnen uiten in hun sociale omgeving.
2. Sensor geeft deze aandacht anoniem, wat de verwoording van de hulpvraag goed mogelijk maakt.
3. Door de hulpdienst op afstand te organiseren kan vanuit de eigen omgeving contact worden opgenomen en is het bereik groot.
4. De mogelijkheid tot aandacht is altijd aanwezig, 24 uur per dag.

Het werk van Sensor hoort thuis in bestaande databanken van effectieve interventies door de methodische aanpak en de onderbouwing daarvan. Het mensbeeld van de humanistische psychologie vormt de basis voor het werk van Sensor. De medewerkers doen aan presentiebeoefening, zonder een persoonlijke relatie op te bouwen. De anonimiteit is behulpzaam om het individuele verhaal boven tafel te krijgen. Het aanbod wordt verzorgd door getrainde vrijwilligers onder professionele begeleiding. Er zijn empirische aanwijzingen dat het geven van anonieme aandacht op afstand goed is voor het welbevinden van mensen. Er is echter geen expliciet onderzoek voorhanden naar de effectiviteit van het werk zoals Sensor dat verricht.

Het is te verwachten dat de behoefte aan anonieme aandacht op afstand in de toekomst toe zal nemen. Sensor kan hierin een belangrijke rol spelen, onder de voorwaarde dat Sensor haar aanbod goed bekend is bij potentiële bellers en chatters. Ook zal de organisatie een antwoord moeten vinden op het bestuurlijke vacuüm waarin ze terecht is gekomen. Sensor organiseert weliswaar zelfredzaamheid, eigen regie en onderlinge steun - zaken die in het welzijnsbeleid van belang worden geacht - maar past met haar bovenlokale aanpak niet in het gedecentraliseerde welzijnsbeleid. Inhoudelijk zal Sensor een antwoord moeten vinden op de groeiende diversiteit van zowel vraag als aanbod. Welk verschil kan het aanbod van Sensor maken ten opzichte van allerlei mogelijkheden op internet? Het antwoord ligt in de kwaliteit van de aandacht die Sensor biedt. Het gaat bij de bellers van Sensor uiteindelijk om de mogelijkheid ook echte persoonlijke aandacht te krijgen.

Eindnoten

1. Gegevens in deze paragraaf zijn afkomstig uit: Sensoor (2008a).
2. www.canonsociaalwerk.eu.
3. In een samenvatting (<http://www.geestkunde.net/uittreksels/cr-klin-psych.html>) gebaseerd op een hoofdstuk H.T. van der Molen (2007). Klinische psychologie. Theorieën en psychopathologie. Noordhoff Uitgevers B.V. 2e druk. 1144 pagina's. Zie ook: http://nl.wikipedia.org/wiki/Carl_Rogers.
4. Zie: http://nl.wikipedia.org/wiki/Fritz_Perls en <http://home.wanadoo.nl/a.heer/Perls.htm>.
5. www.transactioneleanalyse.nl
6. Annelies van Heyst is hoogleraar Zorgethiek en Caritas aan de Universiteit van Tilburg.
7. Doel van het buurtpastoraat is op grond van het evangelie bijdragen aan waardigheid en zeggenschap van buurtbewoners en bijdragen aan de zoektocht van mensen naar zin en perspectief.
8. <http://www.groepsmaatschappelijkwerk.nl/files/Methodiek%20Klikvoorhulp.pdf>.
9. <http://www.nji.nl/smartsite.dws?id=114021&recordnr=555&setembed=>
10. Deze alinea is gebaseerd op http://www.nji.nl/nji/dossierDownloads/Watwerkt_Oplossingsgerichtetherapie.pdf
11. Bij de trends kijken we niet naar de inhoud van de gesprekken.
12. Dit is voor zover wij hebben kunnen nagaan de laatste landelijke inventarisatie geweest naar telefonische hulpverlening in Nederland.

Literatuur

- Baart, A. (2001). *Een theorie van presentie*. Den Haag: Lemma.
- Baart, A. (2005). *Aandacht; etudes in presentie*. Utrecht: Uitgeverij LEMMA BV.
- Baart, A. (2008). *De betekenis van aandacht en presentie*. Samenvatting lezing prof. dr. Andries Baart op symposium 'De aandachtsmaatschappij' 10 november 2008 ter gelegenheid van het 50-jarig bestaan van Sensor. Vindplaats: www.sensor.nl
- Barbara Fredrickson (2009). *Positivity: Groundbreaking Research Reveals How to Embrace the Hidden Strength of Positive Emotions, Overcome Negativity, and Thrive*. Crown publishers. Bij gesprekstechniek. Books: 94-129.
- Bastiaenen, J. & S. van Vliet (2009), *Clïent en Thuiszorg: Trends in beeld*. NPCF & STOOM: Bunnik.
- CBS (2011). Huishoudensprognose. www.statline.cbs.nl
- Christopherson, K. M. (2007). The positive and negative implications of anonymity in internet social interactions: 'On the internet nobody knows you're a dog'. *Computers in Human Behavior* 23, 3038-3056.
- Competentieprofiel vrijwilligers (2009) Sensor Nederland.
- Compton, W.C. (2005). *Introduction to positive psychology*. Belmonth, Wadsworth.
- De la Mar, B. (1987). *Mensen reiken naar mensen. Over het bestaansrecht van de SOS Telefonische Hulpdienst*. Artikel ihkv opleiding Ivabo Amsterdam.
- De la Mar, B. (2010). *Sensor: hulp op afstand in 6 A's*. Notitie. Mei, 2010.
- Dewulf, L. (2009) 'Ik kies voor mijn talent'. Uitgeverij Lannoo nv, Tielt & Scriptum Uitgeverij, Schiedam, 2009.
- Ewijk, H. van: Maatschappelijk werk in een sociaal gevoelige tijd. Oratie van Hans van Ewijk aan Universiteit voor Humanistiek in Utrecht, Amsterdam: Humanistics University Press / SWP, 2010.
- Fredrickson, B. L. (2001). The role of positive emotions in positive psychology: The broaden-and-build theory of positive emotions. *American Psychologist*, 56, 218-226.
- Goossensen, A. (2008). *Logica en liefde in de verslavingszorg: de behandelrelatie als basis voor zorgvernieuwing*. Rede, uitgesproken bij de aanvaarding van het ambt als lector Verslavingszorg aan Hogeschool INHOLLAND te Rotterdam op 7 februari 2008.

- Handbook of Psychotherapy Integration. Norcross and Goldstein. New York, Basic
- Harry Kunneman over solidariteit en uitsluiting. Interview. Nederlands Tijdschrift voor Coaching, nr.2-2006. www.ntvc.nl
- Heijst, A. van (2008). *Iemand zien staan. Zorgethiek over erkenning*. Kampen: Uitgeverij Klement. in opdracht van het ministerie van VWS. Utrecht: Trimbos-instituut.
- Kaltenthaler, E., Brazier, J., De Nigris, E. et al. (2006). *Computerised cognitive behaviour therapy for depression and anxiety update: A systematic review and economic evaluation*. Technical Report. Tunbridge Wells: Gray Publishing.
- Kling, R., Lee, Y.C., Teich, A., Frankel, S. (1999). *Assessing Anonymous Communication on the Internet: Policy Deliberations*. The Information Society, 15, 79-90.
- Kunneman, Harry (2005). *Voorbij het dikke-ik. Bouwstenen voor een kritisch humanisme*. Utrecht: Humanistics University Press/SWP.
- Kunneman, Harry (2010). 'Trage vragen'. Samenvatting lezing prof.dr. Harry Kunneman lezing-genserie 'De aandachtsmaatschappij', 19 januari 2010. Vindplaats: www.sensoor.nl
- Lambert, M. J. (1992). *Implications of Outcome Research for Psychotherapy Integration*.
- Langelaan, M. (1986). *In gesprek: telefonische hulp in beeld gebracht*. Alphen aan de den Rijn: Samson. Uitgave van Stichting Korrelatie t.g.v. twintigjarig bestaan.
- Linley, P. A., Joseph, S., Harrington, S., & Wood, A. M. (2006). *Positive psychology: Past, present, and (possible) future*. Journal of Positive Psychology, 1, 3-16.
- Lyubomirsky, S. (2007). *De maakbaarheid van het geluk. Een wetenschappelijke benadering voor een gelukkiger leven*. Amsterdam: Uitgeverij Archipel.
- Marx, G.T. (1999). *What's in a name? Some reflections on the sociology of anonymity*. The Information Society 15 (2), 99 - 112.
- Nijnatten, C. van (2004). *Opvoeding, taal en continuïteit. Pleidooi voor een dialogisch maatschappelijk werk*. Amsterdam: Boom.
- Norcross, J.C. (2004). *Relational responsivity*. Presentation at the Amsterdam SEPI-conference.
- Olthof, J. & Vermetten, E. (1994). *De mens als verhaal. Narratieve strategieën in psychotherapie voor kinderen en volwassenen*. Utrecht: Uitgeverij De Tijdstroom
- Pedersen, D.M. (1997). *Psychological functions of privacy*. Journal of Environmental Psychology 17, 147-156.
- Pietrzak, E. and McLaughlin, R. (2009). *The effectiveness of online suicide prevention programs*. A literature review.

- Rekenkamer Stadsdelen Amsterdam (2010) *Achter de voordeur in Amsterdam*. Amsterdam.
- Riper, H., Smit, F., Zanden, R. van der, Conijn, B., Kramer, J. & Mutsaers, K. (2007). *E-mental health. High Tech, High Touch, High Trust. Programmeringsstudie E-Mental Health*
- Schlatmann, T. (2006). *Aandacht als Hulp?! Een inleiding over ervaringen met 'aandacht' uit het buurtpastoraat*. Gehouden ter gelegenheid van 50-jarig bestaan THD Utrecht, 6 oktober 2006.
- Schnabel, P. (2009). *Echte aandacht. Een halve eeuw telefonische hulpdienst en een halve eeuw sociale verandering*. In: MGv , 64, 902-914.
- Scholte (2007). In: Maria van Rooijen. *Nieuwe kansen voor maatschappelijk werk*. Zorg en Welzijn Magazine 13 (11) 17.
- Schrameijer, Flip (1995). *Snel Verbonden. Een schets van de telefonische hulp in Nederland*. Utrecht: Nationaal Fonds Geestelijke Volksgezondheid.
- Seligman, M.E.P. Csikszentmihalyi, M. (2000). *Positive Psychology. An Introduction*. *American Psychologist*. 55 (1) 5-14.
- Sensor (2008a). *Een halve eeuw echte aandacht*. 50 jaar telefonische hulpverlening in Nederland. Uitgave in het kader van het 50 jarig jubileum van de telefonische hulpverlening in Nederland.
- Sensor (2008b). *De aandachtmaatschappij. Sensor in de keten*. Uitgave in het kader van het 50 jarig jubileum van de telefonische hulpverlening in Nederland.
- Sensor Nederland (2010). *Nota Samen voor dienstverlening van hoge(re) kwaliteit*.
- Sheldon, K.M. & King, L.K. (2001). *Why positive psychology is necessary*. *American Psychologist*, 56, 216-217.
- Stams, G. J., Dekovic, M., Buist, K. en Vries, L. de (2006). *Effectiviteit van oplossingsgerichte korte therapie: een meta-analyse*. *Gedragstherapie*, 39, (2), 81-94.
- Van Dam (2009). *Actuele ontwikkelingen en trends van invloed op het vrijwilligerswerk*. Utrecht: MOVISIE.
- Van Danzig (1999). *Moreel oordelen staat inzicht in de weg*. In: *Als het bestaan niet maakbaar is* Rotterdam: SOS Telefonische hulpdienst Rijnmond.
- Vannesse, A. (1990). *De binnenkant van het gesprek. Luisteren naar mensen*. Tiel: Lannoo.
- Wallace, K.A. (1999). *Anonymity*. *Ethics and Information Technology*, 1, pp. 23-35.
- Watlawick, P. (2009). *De pragmatische aspecten van de menselijke communicatie* (vierde druk). Houten: Bohn Stafleu van Loghum

Geraadpleegde sites:

www.humanistischecanon.nl

http://nl.wikipedia.org/wiki/Humanistische_psychologie

http://nl.wikipedia.org/wiki/Carl_Rogers

http://nl.wikipedia.org/wiki/Fritz_Perls

<http://home.wanadoo.nl/a.heer/Perls.htm>

<http://www.geestkunde.net/uittreksels/cr-klin-psych.html>

<http://www.eenzaam.nl/node/126>

<http://www.groepsmaatschappelijkwerk.nl/files/Methodiek%20Klikvoorhulp.pdf>

www.sensor.nl

www.canonsociaalwerk.eu/nl

www.transactioneleanalyse.nl

<http://www.nji.nl/smartsite.dws?id=103055> (Database Effectieve Interventies NJI)



Bijlage: Aanpak literatuursearch

Uitgaande van de methodiek van Sensor, zijn we op zoek gegaan naar een theoretische en empirische onderbouwing van deze methodiek. Wetenschappelijke theorieën en artikelen zijn hiervoor gebruikt. Hierbij hebben we gebruik gemaakt van de volgende bronnen:

- Experts van Sensor
- Intranet site van Sensor
- Kennis binnen het Verwey-Jonker Instituut
- Literatuursearches internationale databases met zoektermen: Telephone helplines, telefonische hulpverlening, telephone conversation:
 - PICARTA
 - CSA Social Services Abstracts
 - ERIC, Education Resources Information Centre
 - MLA International Bibliography
 - LISA: Library and Information Science Abstracts
 - APA, American Psychological Association
- Overige databases/websites:
 - Jeugdinformatie zoektermen: telefonische hulpverlening, kindertelefoon:
 - Worldcat zoektermen: aandacht, anoniem en telefoon
 - the Database of Happiness (op kindness, gratitude, attention, concern, loneliness, worry, interested, dialogue, telephone conversation, interview)
 - <http://www.loketgezondleven.nl/>; aandacht, anoniem en telefoon
 - <http://www.nji.nl/smartsite.dws?id=103055>; aandacht, anoniem en telefoon
 - http://www.movisie.nl/120393/def/home/effectieve_sociale_interventies/ aandacht, anoniem en telefoon
 - Literatuur van www.113online.nl

Colofon

Opdrachtgever/financier	Sensor Nederland
Auteurs	Dr. F.B.J. de Meere Drs. A. Huygen Drs. H. Braam
Omslag	Grafital, Eindhoven
Foto	Sensor Nederland
Uitgave	Verwey-Jonker Instituut Kromme Nieuwegracht 6 3512 HG Utrecht T (030) 230 07 99 E secr@verwey-jonker.nl I www.verwey-jonker.nl

Voor de waardevolle opmerkingen bedanken we Gerard van Etten, Ben de la Mar, Willemieke Ottevanger en Jan Verschueren, afkomstig uit Sensor Nederland en Tele Onthaal België.

De publicatie kan gedownload en/of besteld worden via onze website.

ISBN 978-90-5830-478-0

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht 2012.

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het Verwey-Jonker Instituut. Gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.

The copyright of this publication rests with the Verwey-Jonker Institute. Partial reproduction of the text is allowed, on condition that the source is mentioned.



Sensor is een landelijke hulpdienst met een traditie die teruggaat tot 1958. De stichting biedt mensen de gelegenheid hun gevoelens, zorgen en problemen te uiten via de telefoon en door chat en e-mailcontacten. Deze studie beschrijft de inhoud van het werk en de onderbouwing van de hulp die Sensor biedt. Het onderzoek laat zien dat Sensor een methodische aanpak hanteert die goed onderbouwd is en daarom thuishoort in databanken voor effectieve sociale interventies. Ook gaat de studie in op trends die van invloed zijn op de vorm van dienstverlening van Sensor. Het is te verwachten dat de behoefte aan laagdrempelige, anonieme aandacht op afstand in de toekomst toe zal nemen.

