

Datum:	Utrecht, 16 april 2014
Onderwerp:	Wmo en hulp op afstand vanaf 1 januari 2015
Aan:	Nederlandse gemeenten
Van:	Bestuur Stichting Ontwikkeling Sensor

Oplossing voor gemeenten voor garanderen hulp op afstand

Gemeenten worden vanaf 1 januari 2015 verantwoordelijk voor het zeven dagen per week, 24 uur per dag bieden van anonieme hulp op afstand aan hun inwoners. Deze hulp op afstand wordt in Nederland al meer dan 55 jaar door Sensor geleverd. Sensor doet uw gemeente in deze brief een aanbod voor de continuering van deze dienstverlening voor uw inwoners.

1 Wmo en hulp op afstand

In de conceptwet Wmo 2015 krijgen gemeenten per 2015 de opdracht om “op elk moment van de dag telefonisch of elektronisch, anoniem een luisterend oor en advies beschikbaar te stellen” (artikel 2.2.4). Deze taak is nieuw voor gemeenten. Tot op heden hebben de G4-gemeenten en de provincies hulp op afstand aangeboden en gefinancierd. Een collectieve maatregel, waaraan veel gemeenten deelnemen, ligt voor de hand. Hiervoor kunnen zij gezamenlijk gebruikmaken van de kennis, ervaring en kwaliteit van Sensor.

Uit Artikel 2.2.4 van het voorstel van de Wmo 2015

1. Het college draagt er in elk geval zorg voor dat voor ingezetenen:
 - a. cliëntondersteuning beschikbaar is en
 - b. op elk moment van de dag telefonisch of elektronisch, anoniem een luisterend oor en advies beschikbaar is.

Doel van hulp op afstand is het bieden van goede gesprekken, reflectie en aandacht waardoor:

- mensen zich gehoord voelen
- veel minder dure ondersteuning of zorg nodig is
- de zelfredzaamheid van mensen wordt vergroot.

2 Wat Sensor biedt

Sensor biedt gemeenten een goedkope maar hoogwaardige oplossing voor artikel 2.2.4 van de Wmo 2015. Voor 25 eurocent per inwoner biedt Sensor anoniem een luisterend oor en hulp op afstand. Sensor is de enige organisatie die landelijk, 24 uur per dag en 365 dagen per jaar hulp op afstand aanbiedt door professioneel opgeleide vrijwilligers. Op tijden dat andere maatschappelijke instellingen niet of beperkt bereikbaar zijn, bieden de vrijwilligers van Sensor uitkomst.

Voor wie is Sensor

Sensor is er voor iedereen die behoefte heeft aan hulp op afstand. Bij hulp op afstand gaat het om een luisterend oor per telefoon, chat en e-mail, bijvoorbeeld voor mensen die kampen met psychische problemen en/of eenzaamheid maar ook voor mensen die door een ingrijpende levensgebeurtenis tijdelijk of eenmalig behoefte hebben aan contact.

Jaarlijks voeren de ± 900 vrijwilligers 250.000-300.000 gesprekken met mensen die behoefte hebben aan aandacht of een goed gesprek over een onderwerp waar ze in hun eigen netwerk met niemand over kunnen of willen spreken. Het aandeel chatgesprekken en e-mails neemt jaarlijks toe en Sensor bereikt daarmee ook een jonger deel van de bevolking.

Sensor in de samenleving

Sensor (tot 2008 *SOS Telefonische Hulpdienst*) heeft vanaf 1958 een belangrijke plek in de Nederlandse samenleving. Veel callers en bellers zijn gebaat bij een gesprek over een ingrijpende gebeurtenis in het leven zoals het overlijden van een dierbare of overbelasting bij mantelzorg. Ook nemen mensen contact op met Sensor om anoniem te kunnen vertellen over de worsteling met schulden, verslaving, huiselijk geweld of de sociale gevolgen van werkloosheid. Voor een deel van deze groep is het gesprek een opstap naar hulpverlening; voor een ander deel is het een alternatief voor de reguliere hulpverlening.

Sensor is een professionele vrijwilligersorganisatie met 900 vrijwilligers die werken vanuit 25 locaties in Nederland. Hoewel hulp op afstand vanuit elke plek geleverd kan worden, hechten veel vrijwilligers eraan om vanuit een vaste basis te werken waar ze kennis en ervaring kunnen uitwisselen met andere vrijwilligers. Werken bij Sensor is zeer betekenisvol voor vrijwilligers en professionals.

Netwerk en inbedding Wmo

Sensor is kernlid van de *Coalitie Erbij* (de nationale coalitie tegen eenzaamheid¹) en in een aantal regio's convenantpartner voor de psychosociale hulpverlening bij ongevallen en rampen (*PSHOR*). Van oudsher is er samenwerking met lokale organisaties in de zorg en maatschappelijke dienstverlening en wordt door veel organisaties buiten hun openingstijden verwezen naar Sensor. Zo verzorgt Sensor de telefonische bereikbaarheid voor de stichting *113Online* en heeft daarmee een aandeel in de zorg voor mensen met suïcidegedachten en nazorg voor familie en omgeving.

Daarnaast zijn vrijwilligers en professionals actief in lokale samenwerkingsverbanden en delen zij hun kennis en ervaring over de Wmo-doelgroep met gemeenten en provincies. Sensor heeft bijvoorbeeld cursussen en gesprekstechnieken ontwikkeld die nu al aangeboden worden aan derden. Sensor is ook aangesloten bij *IFOTES* (International Federation of Telephone Emergency Services).

Kwaliteit

De vrijwilligers van Sensor worden via een zorgvuldige selectieprocedure geworven. Tijdens de procedure is niet alleen de beschikbaarheid van de potentiële vrijwilliger onderwerp van gesprek, maar ook de mogelijkheden om de benodigde competenties te verwerven. Vervolgens nemen de vrijwilligers deel aan een basistraining van dertien modules; daarnaast worden zij in de praktijk begeleid door ervaren vrijwilligers. Conform de kwaliteitsafspraken nemen vrijwilligers minimaal tien dagdelen per jaar deel aan intervisie- of scholingsbijeenkomsten. Iedere vrijwilliger krijgt periodiek een evaluatiegesprek waarin ook de reflecties op de eigen gesprekken aan de orde komen. Om de kwaliteit van de scholing en begeleiding te borgen, voldoen de begeleiders aan de landelijk vastgestelde competenties. Sensor heeft haar kwaliteitszorg laten certificeren door *SPEN* (certificatie instelling).

¹ *Coalitie Erbij* wordt gevormd door zeven kernleden: Zonnebloem, Leger des Heils, Humanitas, MOgroep, Nationaal Ouderenfonds, Resto Van Harte en Sensor. 29 organisaties zijn als lid aangesloten bij Coalitie Erbij. Kijk voor meer informatie op www.eenzaam.nl/over-coalitie-erbij

3 **Sensor in Transitie**

Om de gemeenten een goed aanbod te kunnen doen om vanaf 1 januari 2015 hulp op afstand voor gemeenten in te vullen, is Sensor in transitie. Van elf zelfstandige instellingen in verenigingsverband bouwt Sensor aan één landelijke stichting met regionale inbedding, met als doel de dienstverlening verder te versterken en de kosten te reduceren.

Staatssecretaris de heer M. van Rijn onderstreept in zijn kamerbrief 'Visie Hulp op afstand' (4 juni 2013) de toegevoegde waarde van Sensor. Hij heeft dat gefaciliteerd door de transitie en dus reorganisatie te financieren tot januari 2015. Daardoor kan er per 1 januari 2015 een organisatie staan die landelijk - met behoud van de circa 900 vrijwilligers en de kwaliteit – haar diensten aan kan bieden aan gemeenten.

N.B. De vier grote steden (Amsterdam, Utrecht, Rotterdam en Den Haag) hebben van oudsher al een toekomstbestendige regeling met hun lokale Sensor-afdeling voor de uitvoering van hulp op afstand. De gemeenten Rotterdam en Den Haag onderschrijven de toegevoegde waarde van een landelijk dekkende Sensor dienstverlening; onder andere voor het behoud van kwaliteit en ter voorkoming van overbelasting bij de G4-Sensor-afdelingen. Deze gemeenten zijn voornemens om ook in 2015 weer gebruik te maken van hun lokale Sensor-afdeling.

Sensor Rotterdam en Sensor Den Haag zijn lid van de huidige vereniging en steunen de oprichting van een landelijke Sensor-organisatie. In Amsterdam en Utrecht hebben de voormalige leden er voor gekozen om verder te gaan als zelfstandige stichting. Sensor blijft ontstaan voor hun aansluiting als zij dat alsnog wensen te doen.

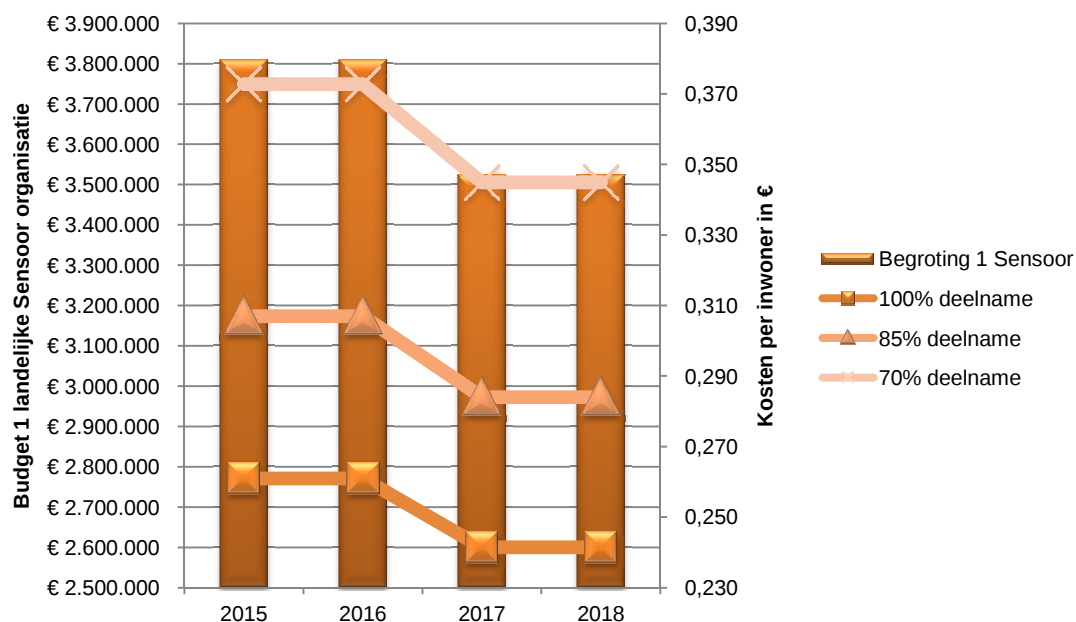
4 **Het aanbod**

Voor gemiddeld 25 eurocent per inwoner per jaar biedt Sensor hulp of afstand aan, ongeacht de omvang van de gemeente. In dit aanbod wordt uitgegaan van een contractduur van vier jaar. In 2015 en 2016 bedraagt de prijs per inwoner 26 eurocent per inwoner; in 2017 en 2018 daalt de prijs per inwoner naar 24 eurocent per inwoner². Het verschil in prijs wordt veroorzaakt door de opstartkosten en de inspanning die Sensor levert om verdere besparingen te realiseren.

² In deze berekening is uitgegaan van 14,6 miljoen inwoners (16,8 miljoen minus de inwoneraantallen van de G4-gemeenten) en een deelname van 100% door de gemeenten.

Bouwen aan **Sensor**

Een activiteit van Stichting Ontwikkeling Sensor



Hoe meer gemeenten meedoen, hoe goedkoper per inwoner

Sensor biedt haar diensten landelijk aan en zal als anonieme hulp-op-afstandvoorziening geen onderscheid maken naar woonplaats van de hulpvrager. Vanzelfsprekend is een landelijke organisatie verhoudingsgewijs het goedkoopst wanneer zoveel mogelijk gemeenten meedoen. Een samenwerking van gemeenten is dus vooral effectief en efficiënt als gemeenten collectief besluiten om samen te werken met Sensor.

De kostprijs per inwoner is berekend in drie scenario's: 100%, 85% of 70% van de gemeenten qua inwoners doen mee (zie onderstaande tabel).

Deelname aantal gemeenten naar inwoneraantal, exclusief G4	Prijs per inwoner per jaar		Gemiddelde prijs per inwoner per jaar
	2015 en 2016	2017 en 2018	
100% van 14,6 mln inwoners	€ 0,261	€ 0,241	€ 0,251
85% van 14,6 mln inwoners	€ 0,307	€ 0,284	€ 0,296
70% van 14,6 mln inwoners	€ 0,373	€ 0,345	€ 0,359

Hoe meer gemeenten voor Sensor kiezen, hoe efficiënter en goedkoper de dienstverlening wordt door de gedeelde kosten van management en backoffice, ICT- en telefoonvoorzieningen.

Rekenvoorbeeld

Gemeente Zutphen | Aantal inwoners: ± 47.000

Scenario: alle gemeenten exclusief G4 nemen hulp op afstand af bij Sensor.

- Kostprijs per inwoner: in 2015-2016: € 0,261 | in 2017-2018: € 0,241
- Kosten voor Zutphen: in 2015-2016: € 12.265,- per jaar | in 2017-2018: € 11.347,- per jaar

5 **Sensor en gemeenten**

De gemeenten en Sensor kunnen beiden kosten besparen door samen te werken. Sensor kan een goed en betaalbaar aanbod doen voor professionele dienstverlening als gemeenten besluiten deze diensten gezamenlijk in te kopen. Sensor kan niet voor 25 eurocent per inwoner haar diensten aanbieden als de deelnemende gemeenten slechts 50% van de inwoners vertegenwoordigen. De geavanceerde techniek voor anoniem bellen, chatten en e-mailen en de professionele begeleiding van de 900 vrijwilligers moeten immers betaald worden.

Indien een gemeente geen gebruik wil maken van de dienstverlening van Sensor, zal zij een andere hulp-op-afstandvoorziening voor haar inwoners moeten treffen.

Succesvolle samenwerking

Voor een succesvolle samenwerking tussen Sensor en samenwerkende gemeenten zijn pragmatische afspraken over de wijze van financiering van belang. De voorkeur gaat uit naar een situatie waarin gemeenten besluiten om gezamenlijk de hulp op afstand uit te besteden aan Sensor en:

1. de dienstverlening van Sensor landelijk via KING of de VNG wordt ingekocht voor de deelnemende gemeenten óf
2. jaarlijks een factuur van Sensor betalen.

Optie 1 heeft de voorkeur van Sensor. De nieuwe landelijke Sensor-organisatie is vanaf 2015 een slanke organisatie met een zeer beperkt aantal staffuncties. Het versturen van 300-400 verschillende facturen legt een enorm beslag op de beschikbare capaciteit van de organisatie. De kosten van beheer en het bijhouden van alle inkoopovereenkomsten zijn nauwelijks te realiseren tegen een aanvaardbare prijs.

6 **Concluderend**

1. Op 1 januari 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor de organisatie van hulp op afstand. Zij moeten voor de hulp op afstand een voorziening treffen op basis van de Wmo vanaf 1 januari 2015. Op papier lijkt dit een klein onderdeel maar het kan veel vragen van een gemeentelijke organisatie indien zij dit zelf wil organiseren.
2. Sensor biedt deze hulp op afstand en kan bijdragen aan het realiseren van één van de Wmo-doelstellingen: het stimuleren van zelfredzaamheid waardoor kan worden voorkomen dat mensen in de dure ketenzorg terechtkomen. De mogelijkheid om 24/7 te beschikken over hulp op afstand (telefoon, e-mail, chat) betekent veel voor grote groepen mensen in de Nederlandse samenleving. Zie ook het rapport van het Verwey-Jonker Instituut, *De betekenis van aandacht* (http://www.verwey-jonker.nl/doc/vitaliteit/De_betekenis_van_aandacht_7174.pdf).
3. De vrijwilligers en medewerkers van de huidige 24 vestigingen hebben intensieve samenwerkingsverbanden opgebouwd met welzijns- en zorginstellingen in hun regio of gemeente.
4. Een samenwerking van alle gemeenten met Sensor kan uitkomst bieden. Het inkopen van hulp op afstand kan eenvoudig en goedkoop worden georganiseerd. Het betreft een professionele en zakelijke samenwerking en Sensor zal er alles aan doen om haar toegevoegde waarde elk jaar wederom te bewijzen door de gemeenten te voorzien van waardevolle informatie die leeft onder haar bellers.

5. Voor de huidige stichtingen moet het vóór 1 juni 2014 duidelijk zijn of de nieuwe landelijke Sensor-organisatie per 2015 kan starten. Deze duidelijkheid is nodig voor:
- de continuïteit van de Sensor-dienstverlening aan de inwoners van alle gemeenten in Nederland
 - de potentiële bellers van Sensor, voor de vrijwilligers (inclusief nieuwe instroom) en werknemers als trainers, begeleiders en backoffice
 - het behoud van de vrijwilligers. Anders zal ook van de 900 actieve vrijwilligers per 1 januari 2015 afscheid genomen moeten worden
 - de rechtspositie van de huidige medewerkers van Sensor: zonder duidelijkheid over de financiering van Sensor vanaf 2015, zal medewerkers vóór 1 juli 2014 ontslag per 31 december 2014 aangezegd worden.

Sensor nodigt u uit kennis te nemen van haar aanbod en op zeer korte termijn met ons in gesprek te gaan over financiering.

Heeft u vragen over Sensor of over het aanbod uit deze brief, neem dan direct contact op met Sensor Nederland. Telefoon: 0346 590 098 of e-mail: info@sensor.nl