

Topdrukte bij de hulpdiensten

Nancy Ubert

nubert@holaland.nl.com@nl.ubert.nl

Haarlem * Het aantal wanhopige mensen dat een beroep doet op een anonieme hulpdienst blijft stijgen. Dat bevestigen meerdere organisaties. Dikwijls zijn er te weinig medewerkers om alle telefoontjes of chatberichten te beantwoorden.

Bij Sensoof, sinds januari verantwoordelijk voor het aanbod van anonieme hulp op afstand voor de meeste gemeenten van ons land, signaleren de ruim 900 vrijwilligers een toename van gesprekken met mensen die kampen met psychische of psychiatrische problemen. „We horen dat zij de hulpverlening niet makkelijk kunnen bereiken”, aldus woordvoerder Daphne Rutgers. „Ze bellen ons omdat ze zich niet of niet

gevoeld gehoord voelen of om de dag door te komen. Soms helpt het gesprek een beller om die dag zijn angststoornis de baas te blijven. Sensoof is begonnen met herflamingen van mensen die erg vaak bellen.

„Dat hebben we ingesteld omdat we beter bereikbaar willen zijn voor andere mensen.”

Door die nieuwe aanpak is het aantal telefoongesprekken vorig jaar iets gedaald. Van 252.227 gesprekken in 2013 naar 250.168 in 2014. De e-hulpgesprekken, via mail en chat, zijn daarentegen gestegen met 49 procent. „Wegat alles op alles zetten om nieuwe vrijwilligers op te leiden zodat we de groeiende vraag kunnen blijven beantwoorden”, Edwin Hierberg, projectleider van Humanitas. „Het luisterend oog”, meldt eveneens dat het aantal chats stijgt. Het ging van 7283 in 2013 naar 7797 vorig jaar. „Met alle ver-

anderingen in de zorg merken wij de laatste tijd dat het vakertan vóórheen wordt gehar over het probleem dat er minder hulp voorhanden is. Mensen vertellen bijvoorbeeld dat ze van hun contactpersoon bij de gemeente horen dat ze maar een groter beroep moeten doen op hun sociale netwerk. Maar ze beschikken helemaal niet over zo'n vangnet en weten niet waar ze nu de hulp vandaan moeten halen.”

Pijnlijk mooi

„Onlangs zatte een beller het pijnlijk mooi samen”, vertelt Malou Saai, directeur van Telefonische Hulpdienst Utrecht. „De man zei: „De maatschappij wil niet meer voor me zorgen. Ik ben iedereen alleen maar tot last”. Als organisatie maken we ons grote zorgen over de ontmenselijking van de maatschappij.” In 2014 kwamen bij de Utrechtse

De maatschappij wil niet meer voor me zorgen. Ik ben iedereen tot last

wel aan dat de vrijwilligers het drukker hebben dan ooit. Vooral met bellers met een psychiatrische aandoening. Woordvoerder Doina Ketens: „Verder merken wij in de gesprekken dat mensen niet altijd de hulp kunnen betalen of krijgen die nodig is.”

Fenzaamheid

„Het waaft haar ook op dat de mensen die psychische zorg nodig hebben onder eenzaamheid gebukt gaan. Ze zijn uit de instelling geplaatst en krijgen ambulante zorg. Zo neemt de eenzaamheid toe.” Stichting Korrelatie meldt als enige hulpdienst dat het aantal telefoontjes stabiel blijft: rond de 20.000 per jaar. Mensen bellen Korrelatie over uiteenlopende problemen. Bijvoorbeeld relatieproblemen, depressie, stress, opvoedingsproblemen en huiselijk geweld.

hulpdienst 7708 oproepen binnen. Vergelijken met vorig jaar, stijging van 32 procent. Ook Utrecht heeft, die weinig vrijwilligers om top elke oproep te kunnen reageren. Ondertussen blijft het aantal anonieme hulpvragen ook niet groeien. In het eerste kwartaal van dit jaar zijn 10 procent meer oproepen geturfd dan in 2014.

Hulplijn Amsterdam kan nog geen exacte cijfers overleggen, maar geeft