



De aandacht  
De aandacht

# Sensor

in de keten

aandacht

De aandachtsmaatschappij  
**Sensor in de keten**

## Inhoud

Voorwoord	3
Front office	5
Back office	17
Uitbellen	25
Telefoontraining	29
Themalijnen	33
Weetjes	40

### Samenwerking in vele vormen

Sensor werkt samen met maatschappelijke organisaties. Die zijn actief binnen of buiten de zorgverlening. De combinaties kennen verschillende vormen.

Verzorgt Sensor de **front office**, dan is de bereikbaarheid van de instelling buiten kantooruren gegarandeerd en beoordelen vrijwilligers van Sensor, of een medewerker van de partnerorganisatie moet worden opgeroepen in die periode.

Als Sensor tekent voor de **back office**, betekent het 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.

Verder gaat Sensor steeds meer **uitbellen**. Die activiteiten wijken af van waar Sensor traditioneel om bekendstaat. Mensen bellen niet anoniem met Sensor, maar op verzoek van een organisatie zoeken vrijwilligers van Sensor juist telefonisch contact met haar cliënten. Zo ontstaat bijvoorbeeld een vertrouwensrelatie tussen een specifieke klant en een specifieke vrijwilliger.

Sensor geldt ook als expert op het vlak van **telefoontraining** en **themalijnen**. De ene instelling vraagt aan Sensor eigen medewerkers op te leiden in communicatieve vaardigheden. De andere doet Sensor het verzoek een themalijn te bemannen.

## Sensor in de keten

Aandacht is een schaars en kostbaar wordend goed. Het is tegelijkertijd de kern van de dienstverlening die Sensor biedt. Via een laagdrempelige formule bereikt Sensor duizenden mensen. Zij kunnen dag en nacht gehoor en een aandachtig gesprek krijgen.

Aan de andere kant zitten honderden gecoachte vrijwillige medewerkers die voor hen gesprekspartner zijn, per telefoon, chat of mail. Het is dan ook niet verwonderlijk dat deze AANDACHT onderdeel wordt van samenwerking met andere maatschappelijke organisaties, zowel binnen als buiten de zorgverlening. U leest in deze uitgave over een aantal voorbeelden.

Sensor bestaat uit vijftien regionaal gesubsidieerde stichtingen. Variërend op een basisformule wordt zo regionaal maatwerk geboden. In samenwerking met het (WMO)-veld ontstaan nieuwe mogelijkheden, dichtbij de mens, dichtbij de vraag.

Dit boekje, dat verschijnt ter gelegenheid van het symposium 'De aandachts-maatschappij', geeft een kijkje in het rijke mozaïek aan samenwerkings-mogelijkheden met Sensor. Wellicht inspireert het u en biedt het aanknopingspunten voor uw eigen werkpraktijk.

### Amy Koopmanschap

*Burgemeester Diemen*

*Voorzitter Sensor Nederland*

‘Wij zijn méér dan een callcenter.  
Wij zijn een callcenter plus’

## Altijd anoniem aandacht

“Wij zouden een deel van onze taken niet kunnen uitvoeren zonder de bereikbaarheid van Sensor buiten de kantooruren.”

Het citaat is van Ferry van den Brûle, directeur Bureau Jeugdzorg Zeeland. Zijn organisatie geldt als een van de vele die een beroep doen op Sensor om niet alleen hun bereikbaarheid te garanderen tussen vijf uur 's avonds en negen uur 's morgens, maar ook in die periode te laten beoordelen of de beller direct hulp nodig heeft van een van hun professionals. Front office wordt dat genoemd. Met ‘voorwacht’ en ‘zeeffunctie’ wordt hetzelfde bedoeld.

Het Instituut voor Maatschappelijk Welzijn (IMW) in Breda is een ander voorbeeld van zo'n organisatie. Directeur Jeroen Berkhout: “Wij bieden hulp- en dienstverlening in de eerste lijn. Dat bestaat onder meer uit maatschappelijk werk, juridisch werk en individuele hulp aan mensen die het even niet redden. Onze subsidiënten verlangen dat wij zeven dagen per week 24 uur per dag bereikbaar zijn. Dat vinden wij zelf ook heel belangrijk. Daarom werken wij samen met Sensor. Die partij is de voorwacht voor onze 24 uren bereikbaarheid. De burger kan voor alles aankloppen wat niet tot de volgende dag kan wachten en waarvoor een interventie nodig is. Denk aan acute dakloosheid.”

### Filteren

Hoe het werkt in de praktijk? Berkhout: “Bellers worden via onze telefoonlijn of via publicaties verwezen naar Sensor. Een vrijwilliger van Sensor biedt een luisterend oor. Soms is dat voldoende, maar tegelijkertijd kan de vrijwilliger een extra functie vervullen: het filteren van de noodzakelijke telefoontjes. Is er sprake van een crisissituatie? Moet een van de professionals van IMW worden ingeschakeld? Dat zal nodig zijn als er bijvoorbeeld sprake is van ernstig huiselijk geweld.”

**Front office**

Wanneer Sensor de front office van een organisatie voor haar rekening neemt, staat dat gelijk aan zorg dragen voor de 'voorwacht'. Sensor tekent dan allereerst voor de bereikbaarheid buiten kantooruren. Verder beoordelen vrijwilligers, of de beller direct hulp nodig heeft van professionals. Dat wordt ook wel 'zeefunctie' genoemd. Is er inderdaad hulp nodig, dan maakt Sensor contact met de dienstdoende medewerkers van de partnerorganisatie.

Het zijn niet uitsluitend burgers die kunnen bellen buiten kantooruren. Hulpverleners krijgen in eerste instantie óók een vrijwilliger van Sensor aan de lijn.

Berkhout: "Denk aan de politieagent die midden in de nacht op huiselijk geweld is gestuit of de huisarts die om vijf uur in de ochtend ernstige psychosociale problematiek aantreft. De vrijwilliger van Sensor vraagt hoe de situatie in het kort is en besluit op basis van de informatie, of hij een maatschappelijk werker oproept. Die laat zich bijpraten door de vrijwilliger en kan daarna contact zoeken met, in dit geval, de politieagent of huisarts."

**114 keer uitgerukt**

Vrijwilligers van Sensor zochten in 2007 buiten kantooruren 213 keer contact met de dienstdoende professional van het Instituut voor Maatschappelijk Welzijn (IMW) in Breda. Dat aantal geldt voor heel West-Brabant. Niet altijd was het nodig dat vervolgens een maatschappelijk werker uitrukte, het telefonische consult volstond dan, maar 114 keer gebeurde dat wél. Bij dertig procent van de 213 telefoontjes was het een cliënt die belde, in de overige gevallen ging het initiatief uit van een hulpverlener.

**Crisisdienst**

Gerard van Etten is directeur Sensor Noord Brabant. Hij vertelt: "Een aantal instellingen in ons land heeft de wettelijke verplichting 24 uur per dag bereikbaar te zijn. Zij beschikken over een crisisdienst. Die zetten ze óf zelf op vanaf het eerste contact óf ze vragen aan Sensor het eerste contact te hebben met de beller."

"Aan de hand van een aantal vragen stellen onze vrijwilligers vast, of direct contact met de professionele organisatie noodzakelijk is. Is dat niet het geval, dan wordt gevraagd de volgende dag contact te zoeken met de betreffende medewerker van de instelling. In een aantal gevallen is op dat moment een gesprek met een medewerker van Sensor voldoende. Een andere keer roept de vrijwilliger wél een crisismedewerker op. Stel, ouders of verzorgers hebben bijvoorbeeld een kind dat door het lint gaat en dreigt zichzelf iets aan te doen. Dan schakelen wij Jeugdzorg in."

"In Noord Brabant doen wij de voorwacht voor vijf maatschappelijk werkinstanties. Verder bedienen we op die manier Bureau Jeugdzorg en MEE Tilburg en MEE Brabant Noord. Bij MEE gaat het om de telefonische begeleiding van mensen met een verstandelijke beperking. Denk aan de situatie waarin een persoon in paniek is geraakt."

Samenvattend zegt Van Etten: "Ook als we niet oproepen, kunnen wij buiten kantooruren in elk geval een gesprek aanbieden en aandacht besteden aan de vraag of het probleem van de beller. Ik zeg dikwijls: wij zijn méér dan een callcenter. Wij zijn een *callcenter plus*."

**Midden in de nacht op straat**

"Stel, er is midden in de nacht een grote relatiecrisis waardoor iemand uit huis wordt gezet, op straat komt te staan en nergens heen kan. Moeder en kinderen bijvoorbeeld. Dan schakelen wij maatschappelijk werk in om een crisisbed te verzorgen."

*Gerard van Etten, directeur Sensor Noord Brabant*

**Vangnet**

"Dankzij Sensor kunnen wij de stad Groningen en omstreken altijd een vangnet bieden", zegt Anja Aaldering. Zij is directeur Maatschappelijke & Juridische Dienstverlening Groningen.

"Wij zijn er voor het hele palet: van ontmoeting tot geïndiceerde zorg. Daarbij maken wij gebruik van Sensor vanwege de 24 uren bereikbaarheid. Vrijwilligers van Sensor kunnen inschatten, of er verdergaande zorg nodig is. Bij ons hebben altijd twee medewerkers dienst. Zij kunnen buiten de kantooruren ook voor overleg worden gebeld door Sensor. Dat gebeurt een keer of twintig per jaar. Wanneer bijvoorbeeld? In crisissituaties, zoals huiselijk geweld, worden onze professionals door Sensor ingeschakeld om ter plekke een beoordeling te maken en, daar waar nodig, te handelen."

Jaap Jakobs, directeur van Sensor Groningen Drenthe, vertelt over de samenwerking met Maatschappelijke & Juridische Dienstverlening Groningen. "Twintig tot veertig procent van de telefoontjes wordt door onze vrijwilligers in voldoende mate beantwoord. Er is daarna geen actie nodig. In de andere gevallen zoeken onze vrijwilligers wél contact met de maatschappelijke werker van dienst."

Een voorbeeld van een situatie waarin wél contact werd gezocht? Jakobs: "Een mevrouw was in paniek en belde in het weekend. Ze las nu pas een brief van een paar dagen eerder waarin stond dat ze op vrijdag haar achterstallige huur moest overmaken. Zo niet, dan zou maandag haar woning ontruimd. Zij was radeloos en wilde haar contactpersoon bij Maatschappelijke & Juridische Dienstverlening Groningen spreken. Onze telefoonwacht heeft ervoor gezorgd dat de instelling contact opnam met mevrouw."

Aaldering zegt blij te zijn met de diensten van Sensor. “Wij hoeven geen kantoor te bemensen om 24 uur per dag bereikbaar te zijn. Medewerkers worden alleen uit hun slaap gehaald als het nodig is, en dat doen we dan ook graag.”

#### Pleegouders met problemen

“Hebben pleegouders buiten de kantooruren een pleegzorgvraag? Dan kunnen zij bellen met Sensor Groningen Drenthe. Al ongeveer twintig jaar hebben wij een overeenkomst met Yorneo, het vroegere Jeugdzorg Drenthe. Sensor handelt de vraag zelf af of brengt de ouder in contact met Yorneo.”

*Jaap Jakobs, directeur Sensor Groningen Drenthe*

#### Vierde lijn

Jacinta van Ardenne, directeur Sensor Oost Nederland, introduceert een mooie term: *de vierde lijn*. “Sensor heeft een preventieve functie in de keten. Natuurlijk, wij zijn de eerste in de lijn die wordt gebeld door mensen met een vraag of probleem. Maar wij vormen ook de vierde lijn: als mensen alle zorg achter de rug hebben, komen ze soms bij ons terecht, omdat zij aandacht willen. Denk aan psychiatrische patiënten die weer zelfstandig zijn, maar toch nog hun verhaal willen doen of raad willen. Dat kan nieuwe problematiek helpen voorkomen.”



Van Ardenne: “Ook in Oost Nederland is Sensor er voor instellingen die buiten kantoor tijd gesloten zijn en voor instellingen die een achterwacht hebben. Hun bellers kunnen dan bij ons terecht. Wij gaan het gesprek aan, luisteren naar problemen, kalmeren iemand en zeggen bijvoorbeeld dat het goed is om de volgende dag met de vaste maatschappelijk medewerker te spreken. Dan verwijzen we dus naar reguliere hulp overdag. Tegelijkertijd bieden wij de mogelijkheid tijdens de rest van de nacht met ons te bellen.”

“Voor het Bureau Jeugdzorg in Overijssel nemen we niet alleen de eerste telefoontjes op, maar schakelen we ook Bureau Jeugdzorg in als het nodig is. We hebben daar een *zeefunctie* en een *doorverbindfunctie* voor zowel hulpverleners als cliënten. Sensor Oost Nederland heeft ook de voorwacht voor de voorziening pleegzorg van Trias Jeugdhulp en voor het Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld. Daarnaast zijn wij de eerste telefonische opvang in crisissituaties voor het algemeen maatschappelijk werk in een deel van Twente. Sensor verzorgt een eerste opvang. Als het nodig is, schakelen we een maatschappelijk werker in.”

#### Tijd overbruggen

Directeur Berkhout van het IMW Breda: “Sensor bekleedt voor ons nóg een functie. Dat is weliswaar een kleine, maar wel een belangrijke. Het gaat om het overbruggen van de tijd voor cliënten die bekend zijn bij ons. Dan zeggen wij bijvoorbeeld op vrijdagmiddag tegen iemand die moeilijk het weekeinde in gaat: *Je kan tot maandagochtend ondersteuning vinden bij Sensor.*”

#### Uniek

“Wij verzorgen voor een aantal organisaties de 24 uren bereikbaarheid”, zegt Annet Schreurs. Zij is directeur van de Stichting Telehulpverlening Limburg (STHL), waarvan Sensor onderdeel is.

“Als het dringend is, schakelen wij de beller bijvoorbeeld door met het Maatschappelijk Werk Limburg, het Bureau Jeugdzorg Limburg of Blijf van mijn Lijf in Limburg. Maar denk ook aan andere maatschappelijke instellingen, zoals Geestelijke gezondheidszorg/RIAGG. Dat is uniek, omdat inschakeling daar meestal verloopt via een ambulancedienst.”

#### ‘Er zijn’

“Het is een essentiële eigenschap van Sensor dat we niet alleen 24 uur per dag en zeven dagen per week bereikbaar zijn, maar dat we ook altijd aandacht geven. Aandacht als onderdeel van bereikbaarheid dus. Een kwestie van ‘er zijn’ voor mensen met een crisisvraag.”

*Jacinta van Ardenne, directeur Sensor Oost Nederland*

### Blijf van m'n Lijf

In Zeeland is Sensor de bereikbaarheidsdienst van onder meer MEE, de Stichting Blijf van m'n Lijf, de Raad voor de Kinderbescherming en drie instellingen voor maatschappelijk werk. Wie belt met Bureau Jeugdzorg, komt eveneens in contact met een vrijwilliger van Sensor.

“Op jaarbasis voeren wij 750 gesprekken voor deze zeven organisaties”, zegt Finus Kuijs. Hij is directeur van de bij Sensor aangesloten Stichting Adesse Zeeland. “Buiten de kantooruren worden onze mensen ingeschakeld. Zij hebben een zeeffunctie. *Hoe belangrijk is het?* Is het urgent, dan schakelen wij professionals van de betreffende organisaties in.”

Sensor Zeeland bemant ook de meldlijn van het Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld. Kuijs: “Wij hebben een samenwerkingsverband met de provincie Zeeland, dertien Zeeuwse gemeenten, politie, justitie en vijftig instellingen die met huiselijk geweld te maken hebben. Via de meldlijn voeren we jaarlijks ruim 300 gesprekken. Ook hier geldt: in eerste instantie mensen hun hart laten luchten en er vervolgens melding van maken wanneer hulp nodig is.”

### Jeugdbescherming

Bureau Jeugdzorg Zeeland is dus een van de organisaties die een-tweetjes maken met Sensor Zeeland. Directeur Van den Brûle: “Wij voeren zelf geen hulp uit, maar hebben aanmelders en screeners in dienst die bekijken wat er aan de hand is, hoe ernstig het is en of geïndiceerde jeugdzorg op zijn plaats is. Er zijn twee mogelijkheden. Het kan gaan om vrijwillige hulp óf de kinderrechter besluit dat jeugdbescherming nodig is. Bij beide vormen van hulp hebben wij een toetsende rol op basis van de hulpverleningsdoelen die wij samen met de cliënt vastleggen. Als er geïndiceerde hulp wordt ingezet, voeren onze casemanagers en jeugdbeschermers daar de regie over.”

Wanneer komt Sensor in beeld? Van den Brûle: “Op doordeweekse dagen beheren wij tijdens kantooruren zelf de afdeling Toegang, waar alle aanmeldingen binnenkomen, en het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling. Daarbuiten is Sensor er met een telefonische hulpdienst. Op het antwoordapparaat van Bureau Jeugdzorg wordt dat nummer genoemd. Vrijwilligers van Sensor schatten de ernst van de melding in en zoeken contact met degene die bij ons bereikbaar is. Dat gebeurt wekelijks een paar keer.”

Van den Brûle geeft een voorbeeld: “Stel, in de avond krijgt de politie na een arrestatie te maken met kinderen die zonder ouders alleen in huis zouden blijven. De veiligheid van de kinderen is in het geding. Dan komt een agent via een vrijwilliger van Sensor bij ons terecht.”

## Op tijd voor ziekenzalving

Ervoor zorgen dat zieken die in stervensgevaar verkeren door een priester de ziekenzalving krijgen toegediend. Dát is waaraan de hulpdienst Stichting Telehulpverlening Limburg (STHL), waarvan Sensor onderdeel is, een bijdrage levert met bereikbaarheidsdiensten voor priesters. De organisatie bedient daarmee zowel het Dekenaat Horst als het Dekenaat Venlo-Tegelen.

André Franssen is deken van het Dekenaat Venlo-Tegelen. Hij zegt: “Het aantal priesters neemt af. Ons dekenaat telt er nog ongeveer vijftien. Het blijft voor veel mensen belangrijk de ziekenzalving te ontvangen. De toediening van dit sacrament is voorbehouden aan priesters, maar zij zijn vaak onderweg of moeilijk te bereiken. Daarom hebben we in overleg met de hulpdienst een bereikbaarheidsdienst opgezet.”

### Uitkomst

“Twaalf priesters maken er deel van uit. Om de week heeft een ander dienst en kan hij worden opgeroepen via de hulpdienst. Dit is voor ons een uitkomst, want zo zijn we altijd bereikbaar, 24 uur per dag en de hele week rond. Deze opzet is pastoraal gezien uiterst waardevol.”

Meestal wordt gebeld vanuit een ziekenhuis of een verzorging- of verpleeghuis: iemand lijkt spoedig te gaan overlijden en hij of de naasten verlangen dat de ziekenzalving wordt toegediend, een van de sacramenten van de rooms-katholieke kerk. Een enkele keer is het een particulier die belt.

Deken Franssen doet mee in de bereikbaarheidsdiensten. “Het is mijn ervaring dat ik in een week gemiddeld twee tot drie keer de ziekenzalving toedien nadat ik via de hulpdienst ben opgeroepen.”

## Alert op groot probleem vol taboes

De meest omvangrijke vorm van geweld en tegelijkertijd het op één na grootste taboe in onze samenleving? Dat is huiselijk geweld. Het is essentieel dat mensen er altijd over kunnen praten. Sensor Noord Brabant is 21,5 uur per etmaal bereikbaar voor bellers: op de tijden dat het Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld West-Brabant niet is geopend.

"Mensen moeten bij het steunpunt altijd anoniem terecht kunnen voor hulp, voorlichting en advies", zegt coördinator Rien Sniijders.

"Daarnaast hebben wij als doel dit grote maatschappelijke probleem uit de taboesfeer te halen. Kijk, huiselijk geweld speelt zich doorgaans af in gezinsituaties. Slachtoffers willen vaak wel dat het geweld stopt, maar niet dat de relatie stopt. De problematiek komt dus dikwijls niet naar buiten. Behalve op slachtoffers richten wij ons op plegers. De vraag is dan: kunnen wij hulp bieden om huiselijk geweld in de toekomst te voorkomen?"

### Vertrouwelijk

Het Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld West-Brabant is op elke werkdag telefonisch bereikbaar tussen half tien en twaalf uur. "Wie buiten die uren belt, heeft twee mogelijkheden", vertelt Sniijders. "Je kunt een bandje inspreken met het verzoek door ons te worden teruggebeld. Je kunt ook bellen met het nummer van Sensor dat wordt genoemd. Daar heb je de mogelijkheid anoniem en vertrouwelijk je verhaal te vertellen."

Wat de telefoonwacht van Sensor voor de beller betekent? Sniijders: "Allereerst geeft hij de ander de gelegenheid zijn verhaal te doen en ondersteunt hij daarin. Vervolgens neemt hij een vraag op voor onze medewerkers, die de volgende werkdag afspraken gaan maken en de vraag doorzetten naar de juiste professional. De telefoonwacht kan de beller ook nogmaals wijzen op onze openingstijden."

### Alert

Juist omdat huiselijk geweld zo'n fors probleem vormt, gaan medewerkers van het steunpunt binnenkort nader informatie verschaffen aan vrijwilligers van Sensor. Sniijders: "Buiten de gesprekken met onze bellers komt Sensor met heel veel andere mensen in contact. Als vrijwilligers van Sensor zich nog bewuster zijn van de problematiek van huiselijk geweld en eerder signalen weten te herkennen, kunnen zij ook tijdens hun andere gesprekken alert zijn op de materie."

## Paraat bij paniekaanval

Stemmen in het hoofd? In paniek tijdens de nacht? Bewoners van Mensana RIBW Noord-en Midden-Limburg kunnen buiten de kantooruren bellen met de Stichting Telehulpverlening Limburg (STHL), waarvan Sensor onderdeel is.

Mensana RIBW Noord-en Midden-Limburg is er voor mensen met een psychiatrische aandoening die beperkingen ervaren in het dagelijks leven. Mensana biedt hen én hun omgeving zorg en dienstverlening. De organisatie heeft een abonnement bij STHL: cliënten met psychische problemen die begeleid wonen, kunnen na vijf uur 's avonds, in de weekeinden en tijdens feestdagen bellen met een vrijwilliger van STHL.

Die heeft relevante informatie over de bewoners paraat. Er is dus geen sprake van anonimiteit. De vrijwilliger stelt de beller gerust of geeft instructies op basis van het ziektebeeld.





'Een specialist in de keten op het vlak van  
24 uren bereikbaarheid en 24 uren aandacht'

## Zienn met oren

“Het is niet onze intentie een soort *doe het zelve* te worden op allerlei verschillende terreinen. Wij zijn juist een generalistische instelling die voor specialismen een beroep doet op andere partijen in de keten. Dat kan bijvoorbeeld jeugd- of verslavingszorg zijn, maar ik schaar ook Sensor onder de specialisten.”

**Kees van Anken is directeur/bestuurder van Zienn, een organisatie die in Groningen, Friesland en Drenthe opvang en ondersteuning biedt aan “mensen die hun eigen leven even niet op orde hebben”. Van Anken: “Behalve opvangvoorzieningen hebben wij ambulante begeleiding. Het spectrum is breed: van dagopvang tot opvang van jongeren en van nachtopvang of 24 uur opvang tot opvang van oudere dak- en thuislozen.”**

### Buiten kantooruren

Zeer recent sloten Zienn en Sensor Fryslân een overeenkomst. Buiten de kantooruren staan vrijwilligers van Sensor sindsdien garant voor de bereikbaarheid van de op woonvoorziening, woonondersteuning en opvang gerichte organisatie.

Van Anken: “Die dienst is hoofdzakelijk bedoeld voor cliënten die zelfstandig wonen. Na vijf uur 's avonds zijn de mensen van Sensor *onze oren*. Zij pakken het eerste gesprek. Sensor beoordeelt, of dat gesprek volstaat of dat de situatie alarmerend is en onze dienstdoende medewerkers moeten worden ingeschakeld.”

Van Anken noemt Sensor in het rijtje specialisten van GGZ, maatschappelijk werk en jeugd- en verslavingszorg. “Al die organisaties zijn complementair aan wat Zienn doet. Zo is het ook met Sensor: een specialist op het vlak van 24 uren bereikbaarheid en 24 uren aandacht. Als de problematiek van een beller dieper gaat, kunnen wij de zaak overnemen van Sensor.”

### Honderden gesprekken

Sensor Fryslân bedient nog meer instellingen. “Wij worden bijvoorbeeld buiten kantoor tijd genoemd op vele *bandjes*, onder andere op dat van Stichting Hulp en Welzijn Leeuwarden”, weet directeur Bert Huisman. “Dat leidt jaarlijks tot honderden gesprekken.”

“Wat wij doen voor deze bellers? Hetzelfde als gebruikelijk. Luisteren en helpen structuur te brengen in problematiek. In het geval van Hulp en Welzijn Leeuwarden kunnen we natuurlijk ook attenderen op de bereikbaarheid tijdens de kantoor uren. Bellers van deze stichting kampen bijvoorbeeld met financiële misère of problemen met drugs en huisvesting. Het gaat er in elk geval om dat iemand op willekeurig welk moment aandacht kan krijgen voor zijn verhaal.”

### Bereikbaarheidsdienst buiten kantoor uren

Bureau Jeugdzorg behoort eveneens tot de partners, al ruim drie jaar. Huisman: “Het gaat hier weer puur om een bereikbaarheidsdienst buiten kantoor tijd. Valt het probleem mee? Dan adviseren wij na het gesprek de volgende kantoor dag te bellen met Bureau Jeugdzorg. Is de situatie acuut? Wordt er bijvoorbeeld hulp gevraagd? Dan melden wij dat onmiddellijk aan de dienstdoende medewerker van Bureau Jeugdzorg, die vervolgens adequaat hulp zal verlenen. Wij voeren jaarlijks plusminus duizend gesprekken voor Bureau Jeugdzorg.”

‘De politie houdt zich niet bezig met beller die zijn levensverhaal wil vertellen’

## Essentiële uitwijkmogelijkheid

“Dit is geen politiezaak, maar u heeft wel aandacht nodig. Daarom verbinden wij u graag door met Sensor.”

**Het zijn woorden die maandelijks een paar keer worden uitgesproken in het Callcenter van de Politie Zuid-Holland-Zuid. Ze geven treffend weer wat Sensor kan betekenen op het vlak van back office, in eigen kringen ook wel aangeduid als *achtervang*.**

### Back office = achtervang = achterwacht

Vraagt een organisatie aan Sensor haar ‘back office’ te verzorgen, dan betekent dat hetzelfde als een verzoek ‘de achtervang’ of ‘achterwacht’ te doen: de instantie kan bellers dan naar Sensor verwijzen wanneer zij zichzelf niet de geschikte instantie acht voor betreffende vraag, behoefte of problematiek.

“Het *unique selling point* van Sensor is dat wij 24 uur per dag bereikbaar zijn én 24 uur per dag aandacht geven”, zegt Ben de la Mar, directeur Sensor regio Zuid Holland (zuid en midden). “Dat betekent niet alleen dat we de bereikbaarheid van instellingen buiten kantoor uren garanderen en een beller dus bijvoorbeeld om twee uur ‘s nachts van dienst kunnen zijn. Het houdt óók in dat organisaties altijd naar ons kunnen verwijzen of doorschakelen als zij menen niet de aangewezen instantie te zijn voor iemands vraag of verhaal.”

‘Als gewone radiopresentator kan ik iemand niet helpen wanneer hij het overzicht over zijn papierwinkel kwijt is.’

## Verwijzing vetkuiven van weleer

De vetkuiven uit de jaren vijftig en de hippies uit het decennium erna zijn vaak de hulpbehoevende senioren van nu. Erik Beekman, dj van de regionale radio- en tv-zender Seaport, ondervindt het dagelijks. Een paar keer per week verwijst hij luisteraars van zijn programma ‘Goud van Out’ naar Sensor Haarlem.

*Blue suede Shoes. (I cant’ get no) Satisfaction. Stairway to Heaven.* Tijdens zijn dagelijkse radioprogramma Goud van Out draait Erik Beekman krakers uit de jaren vijftig, zestig en zeventig. Maar hij doet méér gedurende dat dagelijkse uurtje voor vijftigplussers tussen negen en tien. Beekman laat luisteraars uit Velsen en omstreken ook hun verhaal doen.

### Vriend

“Maar de meesten bellen mij buiten de uitzending”, zegt hij. “Ze willen hun verhaal niet voor iedereen bloot willen leggen. Ze zien mij vooral als een vriend die dagelijks wat gezelligheid in de huiskamer brengt en met wie ze, buiten de uitzending, nog even kunnen babbelen over wat ze bezighoudt. Het blijkt dat er in deze regio massaal naar het programma wordt geluisterd. Er wonen bijvoorbeeld relatief veel senioren in Velsen.”

Waarover luisteraars zoal willen spreken met Beekman? Hij: “Over een overleden echtgenoot bijvoorbeeld. Of ik krijg te maken met mensen die eenzaam zijn en hun huis niet meer uitkomen. Of mensen hebben niet meer het overzicht over hun papierwinkel. Op een gegeven moment leek het me goed daar afspraken over te maken met Sensor Haarlem.” Lachend: “Ik ben uiteindelijk maar een gewone radiopresentator.”

### Veel gebeld

Tegenwoordig verwijst Beekman maandelijks een aantal mensen naar maatschappelijk werk of naar Sensor. “Ik heb het gevoel dat zij mijn advies opvolgen, want ik heb via Sensor vernomen dat er veel wordt gebeld vanuit Velsen en omgeving.”



Foto: Bob van Dam

### Levensverhaal

Een mooi voorbeeld is de Politie Zuid-Holland-Zuid. Ad Quaak is daar de coördinator van het Callcenter. Hij vertelt: “Voor zaken die geen spoedhulp vereisen, is de politie 24 uur per dag bereikbaar via 0900-8844. Soms bellen mensen ons ook voor zaken waarin de politie niet kan voorzien, die niet onze *core business* zijn. Dat heeft onder meer te maken met het feit dat veel zorg- en instellingen na vijf uur ’s avonds niet meer bereikbaar zijn. Dan krijgen wij bijvoorbeeld iemand aan de lijn die manisch depressief is en zijn levensverhaal wil vertellen. Of we worden gebeld door iemand die tobt over familieproblemen.”

Quaak vervolgt: “In zo’n situatie kunnen wij iemand toch helpen door hem rechtstreeks door te verbinden met Sensor. Ja, we zijn er tevreden over, want het is een aanvullende dienst.”

De medewerkers van de Politie Zuid-Holland-Zuid zullen in de toekomst wellicht méér mensen koppelen aan Sensor. Quaak: “De organisatie heeft ons onlangs geattendeerd op andere diensten. Zo gaat Sensor burgers nog meer de mogelijkheid bieden te chatten met haar vrijwilligers. Dat soort zaken is voor ons goed om te weten, want we merken dikwijls dat er nog veel verborgen leed is in onze maatschappij.”

### Treffer

De la Mar: “Wij doen dit ook voor de Politie Rotterdam-Rijnmond. Medewerkers kunnen iemand automatisch doorverbinden. Dat gebeurt dertig keer per maand. Een medewerker van de politie typt tijdens het telefoongesprek een trefwoord in binnen het zoekstelsel, waarna Sensor als treffer op het beeldscherm verschijnt.”

Een voorbeeld. Een bejaarde man belt om twee uur ’s nachts met de politie. Zijn vrouw heeft een hartinfarct gekregen, zijn kinderen zijn met vakantie en hij vraagt zich bezorgd af hoe het nu verder moet.

De la Mar: “De politie verbindt met ons door, wij laten de man in alle rust uitpraten en proberen hem gerust te stellen. Wij tonen empathie, wij luisteren, wij vatten zaken samen en zetten de dingen op een rij, zodat de man alles weer in het goede perspectief ziet. Meneer kan dan gaan slapen en de volgende dag praten met bijvoorbeeld maatschappelijk werk. De man wordt in elk geval de nacht doorgehouden. Onze hulp sluit aan bij wat op dát moment nodig is.”

### Geen etiket

“Een belangrijke eigenschap van Sensor is dat mensen anoniem en vertrouwelijk kunnen bellen en nog niet zijn geëtiketteerd als een bepaald type cliënt. Wij helpen emoties en gedachten te kanaliseren.”

*Gerard van Etten, directeur Sensor Noord Brabant*

### Loketten Vraagwijzer

Sensor is ook in beeld voor aanvullende diensten van Vraagwijzerloketten. Die zijn op gemeentelijk niveau ontstaan na de invoering van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO). Als clustermanager van de GGD Rotterdam-Rijnmond ondersteunt Rinus Tersteeg deelgemeenten in de Maasstad bij de ontwikkeling van Vraagwijzerloketten.

Hij zegt: “Met de Vraagwijzerloketten hebben straks alle deelgemeenten een laagdrempelige voorziening waar eerst wordt gezien wat iemands - achterliggende - vraag is. Daarna ga je in samenspraak vaststellen hoe het probleem kan worden aangepakt. Dat kan leiden tot een aanvraag voor huishoudelijke hulp, respijtzorg en ga maar door. Liggen de problemen op een andere vlak, dan is het bijvoorbeeld mogelijk te verwijzen naar het maatschappelijk werk. Als het meer om levensvragen gaat, als iemand behoefte heeft aan *een gesprek van mens tot mens*, kan worden verwezen naar Sensor.”

Tersteeg legt uit: “Het kan voorkomen dat de medewerker achterblijft met het gevoel: *Dit is niet zwaar genoeg voor maatschappelijk werk, maar deze persoon heeft wel aandacht nodig*. Het is goed als je dan kunt verwijzen naar Sensor. Die organisatie maakt dan deel uit van je voorzieningenpalet, zodat je mensen er op kunt attenderen dat zij dag en nacht een aandachtig gesprek kunnen krijgen.”

De la Mar: “Bekende publieksnummers als een WMO-loket zijn een vindplaats van allerlei emotionele problemen. Soms zegt een medewerker: *Daar zijn wij niet voor, maar ik kan u wel verwijzen naar of doorverbinden met Sensor*. Daarmee nemen wij dikwijls een welkome plaats in binnen de keten.”

### Andere richting

Petra de Visser, Senior maatschappelijk werker bij Maatschappelijk Werk Walcheren, kan zich er iets bij voorstellen. Haar werkgever is sinds de zomer gevestigd in Porthos, een gebouw in Middelburg waar nog meer welzijnsorganisaties zijn neergestreken en waar in de nabije toekomst ook onder meer een WMO-loket is te vinden.

De Visser: “Sensor verzorgt de eerste telefonische melding van de bereikbaarheidsdienst van het Maatschappelijk Werk Walcheren. Als het nodig is, koppelt Sensor die aan de dienstdoende maatschappelijk werker. Maar inderdaad, ik kan me ook voorstellen dat straks bij het WMO-loket, waarbij Maatschappelijk Werk Walcheren betrokken is, wordt gewezen op Sensor als een van de instellingen waar mensen terecht kunnen.”

Vervolgt: “Het is een verschil, of je bij iemand aan tafel schuift en in een persoonlijk gesprek je verhaal doet óf je telefonisch en anoniem je gevoelens met iemand deelt. De eerste situatie brengt ook al gauw met zich mee dat er daadwerkelijk met de situatie aan de slag gegaan wordt en dat men actie gaat ondernemen, terwijl een telefoongesprek puur een telefoongesprek kan blijven.”

### Gesprek aanbieden

“*Met hen kun je altijd praten*. Die boodschap geeft menige hulpverlener of instelling mee aan cliënten die ze een gesprek met Sensor aanbieden”, zegt De la Mar.

“Denk aan de wijkagent die visitekaartjes van Sensor uitdeelt of de GGZ-behandelaar die met vakantie gaat en een cliënt naar ons verwijst. Wij zitten ook in het bestand van de gemeente Rotterdam. Zo kan in één keer met ons worden doorverbonden. Mensen bellen dan bijvoorbeeld over een kapotte lantaarnpaal of overlastgevende jongeren in de buurt. Zij kunnen hun hart luchten en wij leggen eventueel de verbinding met de aangewezen organisatie.”

De la Mar geeft nog een voorbeeld. “Wij verzorgen aandachtige gesprekken voor MEE, dat zich richt op mensen met een geestelijke en/of lichamelijke beperking. Op het antwoordapparaat horen bellers: *'s avonds en in het weekeinde zijn wij niet bereikbaar. Toch een gesprek? Dan wordt u automatisch doorverbonden met Sensor*. Dat doen we voor MEE in Dordrecht, Rotterdam en Spijkenisse.”

### Balende rolstoeler

Een jongere in een rolstoel komt 's nachts balend thuis. In een uitgaansgelegenheid kon hij niet naar het toilet, omdat er geen voorziening voor invaliden was. Om stoom af te blazen, belt hij het nummer van MEE, instelling voor mensen met een geestelijke en/of lichamelijke beperking, maar midden in de nacht krijgt hij te maken met een vrijwilliger van Sensor.

“Wij tonen dan begrip, praten met de man en geven hem ook bevestiging”, zegt Ben de la Mar, directeur Sensor regio Zuid Holland. Met ‘bevestiging’ bedoel ik dat we duidelijk maken het eens te zijn met de verantwoording van de man en dat we hem gelijk geven dat hij actie wil ondernemen jegens de uitgaansgelegenheid. Door begrip en ondersteuning te bieden, kunnen wij de eerste onvrede kanaliseren.”

## Kerstsurvival

*Eenzame kerst of A wonderful christmas time.* Voor sommige mensen gaat het eerste scenario meer op dan het tweede. De Stichting Telehulpverlening Limburg (STHL), waarvan Sensor onderdeel is, sprong er de afgelopen jaren op in met een service die door de vrijwilligers ook wel *kerstsurvival* werd genoemd.

“Van 24 december tot en met 1 januari hadden we dagelijks een *ochtendchat*”, zegt directeur Annet Schreurs. “Speciaal bedoeld voor mensen die in die periode tegen een lege dag aankeken. Die kampten met vragen als *Wat moet ik met kerst?* en *Hoe kom ik de dag door?* Er zijn mensen die aanhikken tegen een dag waarop alles gesloten is en zij worden geconfronteerd met iets wat zij ervaren als opgeklopte vrolijkheid.”

“Ons initiatief was succesvol. Vrijwilligers zaten drie uur lang te chatten met mensen die daaraan behoefte hadden.”

Dit jaar staat er waarschijnlijk geen speciale *kerstdienst* meer op het programma. Schreurs: “De openingstijden van de gebruikelijke chat zijn inmiddels aanzienlijk uitgebreid. Bovendien kunnen we altijd telefonisch aandacht geven.”

‘Sociaal isolement doorbreken door wekelijks één of twee keer te worden gebeld’

## Zélf toetsen indrukken

“Dit is een kanteling van ons werk. Wij zijn er normaal gesproken voor mensen die ons anoniem bellen. Nu gaan wij zelf bellen. We zoeken actief contact en bouwen misschien zelfs een relatie op.”

**Jaap Jakobs, directeur van Sensor Groningen Drenthe, is enthousiast over het zogeheten uitbelproject met de Stichting Welzijn in Noordenveld dat in het najaar van start gaat. Hetzelfde geldt voor Bob Hulshof. Bij genoemde stichting begeleidt en ondersteunt hij vrijwilligers. “Wij zijn optimistisch over deze *pilot* van een halfjaar.”**

Vanwaar al die geestdrift? Hulshof: “Welzijn in Noordenveld werkt in de kop van Drenthe in een gemeente van 30.000 inwoners. We beschikken over plusminus 700 vrijwilligers die onder meer ontspanning, ontmoeting, educatie, informatievoorziening en belangenbehartiging verzorgen. Dit jaar meldde Sensor zich: of wij eenzame ouderen kenden die behoefte hebben aan een duurzame telefoonrelatie. Dat klonk veelbelovend.”

### Sociaal isolement

Jakobs: “Er zijn nogal wat ouderen die dreigen te vereenzamen, die hun woning niet uitkomen en die - bijna - in een sociaal isolement zitten. Ik dacht: kunnen wij iets positiefs brengen? Het is de bedoeling dat iemand één of twee keer per week wordt gebeld. *Wat ben je aan het doen? Hoe gaat het met je?* Vervolgens moet blijken wat de gewenste belfrequentie van die persoon is. Misschien vindt iemand het op een gegeven moment wel prettig zelf met Sensor te gaan bellen. In dat geval kan zijn naam van de uitbellijst worden gehaald.”

De voordelen in bredere zin? Jakobs: “Zowel de gemeente als de stichting is erbij gebaat dat inwoners het naar hun zin hebben. Eenzaamheid kan problematiek opleveren en dat kan op termijn werk en tijd kosten, ook voor de medewerkers van gemeente en welzijn.”

#### Aandacht per e-mail

“Mensen blijken het prachtig te vinden om verhalen op te schrijven”, zegt directeur Annet Schreurs van de Stichting Telehulpverlening Limburg (STHL), waarvan Sensor onderdeel is. De organisatie verzorgt binnen het maatjesproject van Humanitas niet alleen telefonische koppelingen tussen vrijwilliger en ex-psychiatrische patiënten. Er is ook een mogelijkheid met elkaar te e-mailen.

#### Band opbouwen

Hulshof noemt drie redenen waarom volmondig ‘ja’ werd gezegd tegen Sensor. “Allereerst is het geen eenmalig gesprek tussen oudere en vrijwilliger, maar een terugkerend contact. Verder werkt Sensor met vaste vrijwilligers, zodat een band wordt opgebouwd met ouderen. Het gesprek hoeft niet telkens opnieuw te beginnen, mede omdat de vrijwilligers een logboekje bijhouden. Tot slot past dit bij ons streven mensen te activeren. Via Sensor kunnen mensen tips krijgen over bijvoorbeeld een vervoersorganisatie, welzijnswerk en onze seniorenvoorlichter.”

De stichting wil mogelijke deelnemers op het spoor komen via onder meer thuiszorg, maatschappelijk werk, huisartsen en ouderenbonden. Hulshof: “Het gesprek kan over van alles gaan: over de krant van vandaag, over familieproblemen, ga maar door. Wij willen dat ouderen uit hun isolement worden gehaald. Dit is een groep die vaak geen mogelijkheid vindt het sociale isolement te doorbreken, bijvoorbeeld na het overlijden van de partner. Als ouderen zich prettig voelen bij het gesprek en daardoor zin krijgen zich bijvoorbeeld ook nog aan te melden voor gymnastiek of onze boodschappendienst, is dat helemaal mooi.”

#### Uitbellen

Altijd gebeld kunnen worden. Altijd aandacht geven aan mensen die de telefoon hebben gepakt en anoniem willen zijn. Dát zijn de eigenschappen waarom Sensor bekendstaat. Maar de organisatie drukt dus soms ook zélf op de toetsen. *Uitbellen*, heet dat in jargon.

Sensor Oost Nederland is er bijvoorbeeld al langer mee bekend. Directeur Jacinta van Ardenne: “Binnen de door ons beheerde Ouderentelefoon hebben wij de telefooncirkels: daarin doen wij aan uitbellen.”

Licht toe: “Stel, iemand is geïsoleerd, ziek of gehandicapt en heeft het idee *Als mij iets overkomt, wie weet het dan?* Verder is het voor die persoon een drempel om alarmvoorzieningen te nemen. Dan kun

je via de telefooncirkel worden gebeld tussen half negen en half tien ’s morgens. We hebben twee cirkels van plusminus twaalf mensen. De Ouderentelefoon is de eerste en laatste schakel. Daartussen zitten de deelnemers die elkaar moeten bellen.”

“Het bevordert het gevoel van veiligheid. Er zit ook een stuk aandacht in, mensen hebben contact met elkaar. Verder is het goed dat mensen actief zijn: ze moeten op een bepaald tijdstip klaar zitten om de telefoon op te nemen en de volgende in de cirkel te bellen. *Goedemorgen, heeft u goed geslapen? Hoe gaat het met u?* Willen mensen langer met elkaar praten, dan vragen we hun elkaar te bellen wanneer de cirkel is gesloten.”

#### Tien weken wachtkamer

Hoe kan de burger zoveel mogelijk zelfstandig meedoen? Het is een zin die in één adem klinkt met de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO). Sensor Noord Brabant stelde zich de vraag in de wetenschap dat er een groep mensen is die baat kan hebben bij de aandacht die de stichting biedt, maar een drempel ervaart en niet belt.

Dat heeft recent geleid tot een aanbod voor het Nederlandse Rode Kruis. De organisatie beschikt over vrijwilligers die op huisbezoek gaan bij eenzame mensen. Probleem: daar zijn er niet genoeg van. Zolang het Rode Kruis geen vrijwilliger heeft gevonden voor iemand, kan zij nu een vrijwilliger van Sensor aanbieden die gedurende tien weken telefonisch contact zoekt. De naam: Wachtkamerproject. Het principe is ook toepasbaar voor andere instellingen. Dat heeft al geleid tot een contact met de Vrijwillige Hulpdienst Eindhoven.

#### Sleutel

De Stichting Telehulpverlening Limburg (STHL), waarvan Sensor onderdeel is, organiseert ook telefooncirkels. Directeur Annet Schreurs: “Wordt er niet opgenomen, dan gaan wij bellen met een contactpersoon van degene die niet kan worden bereikt. Die heeft een sleutel.”

STHL is in Limburg ook betrokken bij het ‘maatjesproject’ van Humanitas, gespecialiseerd in dienstverlening aan mensen met een handicap. Schreurs: “Het project houdt in dat vrijwilligers van Humanitas worden gekoppeld aan voormalige psychiatrische patiënten die weer zelfstandig wonen in Noord-Limburg. Zij helpen deze groep mee te doen in de samenleving. Maar niet altijd is de *match* te maken, bijvoorbeeld wanneer een vrouw geen man als maatje wil hebben. Voor die gevallen kan Humanitas putten uit de vrijwilligers van STHL.”

“Er ontstaat dan een telefonische relatie die draait om contact en activering. *Wat ga je doen vandaag? Heb je geregeld wat je vorige week aankondigde te gaan doen? Weet je al hoe je dat conflict gaat uitpraten?*”

**Luister eens**

Van Ardenne: “Bij Sensor Oost Nederland bellen wij ook zelf mensen in het kader van telefonisch maatjescontact: *Luister Eens*. Mensen melden zich bij ons aan, maar wij vragen ook regelmatig aan bellers deel te nemen aan ons maatjesproject.

We koppelen een vaste vrijwilliger aan een vaste deelnemer. Zij maken afspraken over de belfrequentie, bijvoorbeeld één keer per week. Waar zo'n gesprek over gaat? Bijvoorbeeld over iets waar de deelnemer erg mee zit: problemen in de relatiesfeer, dagelijkse zorgen et cetera.”

“Maar de vrijwilliger kan óók iets vertellen. *Ik heb een strandwandeling gemaakt in het weekeinde*. Zo leert de deelnemer ook aandacht te géven. De doelgroep bestaat uit mensen die weinig contact hebben, geïsoleerd zijn en die niet in staat zijn blijvende contacten te maken. Ex-psychiatrische patiënten bijvoorbeeld.”

Van Ardenne wijst op het belang van het maatjesproject voor de keten. “Heel wat instanties kunnen bepaalde cliënten niet de gewenste aandacht geven. Dan kan het soms nuttig zijn te verwijzen naar ons. Denk aan de vrouw die elke week met een ditje of datje bij de huisarts en diens assistente langskomt, maar die eigenlijk alleen aandacht nodig heeft.”

Luister Eens draait al een jaar of acht en wordt als succesvol ervaren.

**Zicht op 70 plussers**

Een *prescreening* van probleemgevallen. Telefonisch beoordelen of het nodig is dat een project-medewerker van Stichting Welzijn Ouderen Leeuwarden (SWOL) een 70 plusser persoonlijk gaat bezoeken.

Dát is de kern van het project dat Sensor Fryslân een paar jaar geleden heeft opgezet met SWOL en dat sinds begin 2008 onderdeel is van Startpunt Inburgering Nederlandse Samenleving (STINS). Vrijwilligers van Sensor bellen met 70 plussers uit een aantal wijken in Leeuwarden. Dat doen zij op basis van gegevens die ze hebben verkregen van de gemeente. Zij hanteren een gestructureerde vragenlijst om zicht te krijgen op mogelijke problematiek. “Het succesvolle project is onlangs met drie jaar verlengd”, zegt directeur Bert Huisman van Sensor Fryslân.

Sensor kan onze vrijwilligers uitleggen wat goede communicatie is en heeft ervaring met emotionele telefoongesprekken

## Expert trainingen

“De vrijwilligers van het Nederlandse Rode Kruis moeten ingeval van een ramp méér kunnen dan een formulier invullen wanneer ze met iemand aan de lijn zitten. Het is ook belangrijk dat ze van tevoren op de hoogte zijn van de emoties die er op hen afkomen en hoe zij daarmee omgaan in de praktijk. Ze moeten dan goed weten te communiceren. Sensor kan onze vrijwilligers daar kwalitatief goed in trainen.”

**Was getekend Rinze de Vries, accounthouder Verwanteninformatie bij het Nederlandse Rode Kruis. De organisatie is niet de enige die Sensor in de arm neemt voor training in telefonische communicatie.**

**Acteurs**

“Wij doen dat bijvoorbeeld ook voor KWF Kankerbestrijding, de Nederlandse Hartstichting en instellingen voor huiselijk geweld”, zegt Sonja Nieuwenhuizen. Zij is directeur Sensor Haaglanden. “Wij werken met telefoongesprekken die niet onder doen voor de werkelijkheid: deelnemers moeten tijdens de training telefoontjes van acteurs beantwoorden.”

Ben de la Mar, directeur Sensor regio Zuid Holland (zuid en midden), vult aan: “Omdat wij onze eigen vrijwilligers coachen, wordt ons door andere organisaties gevraagd ook hún mensen te trainen. Dat gebeurt op drie niveaus.”

“Allereerst binnen bestaande samenwerkingsprojecten die we hebben met partners waarvoor we de achterwacht verzorgen. Denk bijvoorbeeld aan politiemedewerkers die worden bijgeschoold in





telefonische communicatie. Ten tweede doen we trainingen voor kleinere organisaties, bijvoorbeeld kerken, verzorgingshuizen of vrijwilligersorganisaties. Tot slot zijn we er voor grote organisaties als het Nederlandse Rode Kruis.”

### Verwanteninformatie

Rinze de Vries richt zich bij die organisatie op verwanteninformatie. Hij vertelt: “Dit is een dienst van het Nederlandse Rode Kruis die valt onder Noodhulp nationaal, bedoeld om gemeenten tijdens calamiteiten bij te staan tijdens het CRIB-proces, ofwel het proces van het Centraal Registratie en Informatie Bureau.”

“Stel, er botsen twee treinen op elkaar en het is onduidelijk waar de betrokkenen zijn, of ze gewond zijn en of ze nog in leven zijn. Of stel, er doet zich een vuurwerkramp voor als destijds in Enschede. Gemeenten hebben de wettelijke taak burgers dan te informeren over de status van de mensen die bij de ramp zijn betrokken. Hiervoor starten zij het CRIB-proces. Daarvoor moeten ze ook gegevens registreren. Hierin ondersteunen de vrijwilligers van Verwanteninformatie door op de opvanglocatie mensen te registreren en samen met de gemeente de gegevens in te voeren.”

Bij een calamiteit kan een landelijk nummer worden opgezet: 0800-1351. Mensen hebben de mogelijkheid daarmee te bellen. Verwanteninformatie telt ongeveer 625 vrijwilligers die in een dergelijke situatie moeten kunnen handelen.

### Emotioneel

De Vries: “De basis van hun werkzaamheden is het invullen van een formulier: *Persoon A zoekt persoon B. Kan de gemeente iets melden over diens status?* Vrijwilligers krijgen soms met emotionele mensen te maken. Zij moeten weten hoe ze het gesprek zodanig sturen, dat het formulier toch wordt ingevuld.”

“Verder is het belangrijk dat zij de ander kunnen geruststellen binnen de gegeven omstandigheden. Maar ook moeten zij irrelevante vragen effectief afhandelen. Neem het voorbeeld van de gebotste treinen. Dan kan het gebeuren dat iemand belt met de vraag wat dat betekent voor de treinreis die hij voor vanavond heeft gepland.”

### Certificaat

Alle aankomende vrijwilligers van Verwanteninformatie krijgen een tweedaagse training van Sensor. Jaarlijks zijn er ongeveer honderd nieuwelingen. Na een geslaagde sessie ontvangen zij een erkend certificaat.

De Vries: “Dankzij de eigen ervaring met emotionele gesprekken kan Sensor aan onze mensen uitleggen wat goede communicatie is. De organisatie heeft al vaker waardevolle aanpassingen in het trainingsmateriaal gedaan. Het is fantastisch om te horen hoe gesterkt vrijwilligers zich door deze opleidingen voelen in de uitvoering van hun taken.”

### Communicatieles politici

“Ik ben lid van de Provinciale Staten Limburg en wil telefonisch communiceren met professionals en anderen die te maken hebben met jeugdzorg. Hoe doe ik dat op een menselijke en toch effectieve manier?”

De Stichting Telehulpverlening Limburg (STHL), waarvan Sensor onderdeel is, voorzag in 2006 in training van politici. Directeur Annet Schreurs: “Er was een Jeugdzorgtweedaagse van Provinciale Staten. In dat kader konden burgers bellen met een Statenlid, bijvoorbeeld met een klacht over jeugdzorg. Het was onze rol van Statenleden te trainen op telefonisch contact: hoe konden zij bijvoorbeeld een woordenstroom indammen en herleiden tot een concrete vraag?”

‘Hoe zet je dat op, iets laagdrempeligs dat 24 uur per dag bereikbaar is? Dat kan via Sensor.’

## Themalijn in uitvoering

“Er moet een telefonische hulpdienst komen.” Het is snel gezegd en het is ook rap neergepend als conclusie in een onderzoeksrapport, maar hoe komt zo’n service tot stand in de praktijk? Sensor biedt niet zelden een perspectief.

**De Drugs Infolijn van het Trimbos-instituut. De landelijke Mantelzorgtelefoon. Het zijn zomaar twee voorbeelden van telefonische hulpdiensten waarvoor de opzet en de uitvoering samen met Sensor werden of worden verzorgd.**

### Laagdrempelig

Ben de la Mar, directeur Sensor regio Zuid Holland (zuid en midden): “Op grond van onderzoeken worden soms conclusies getrokken als: *In dit gebied zouden zóveel mensen ervaring moeten hebben met seksueel geweld. Daar zou een telefonische hulpdienst voor moeten worden opgezet.* Maar hoe zet je dat op, iets laagdrempeligs wat 24 uur per dag bereikbaar is? Iets wat bovendien betaalbaar is voor een doelgroep in een relatief kleine regio? Dat kan via Sensor.”

In het geval van seksueel geweld leverde Sensor die dienst drie jaar lang voor de Hoekse Waard, Goeree-Overflakkee, Voorne Putten en Rozenburg. Voor deze regio werd een apart telefoonnummer ingesteld: Steunpunt Seksueel Geweld Zuid-Hollandse eilanden. Na drie jaar was het project afgelopen.

### Gewenste rolstoel

De Ouderenhulplijn is een ander voorbeeld. Directeur Jacinta van Ardenne van Sensor Oost Nederland: “Wij beheren die lijn voor het Nationaal Fonds Ouderenhulp. De Ouderenhulplijn is bedoeld



voor mensen die bijvoorbeeld niet via internet gemakkelijk informatie kunnen achterhalen. Zeventig plussers vragen bijvoorbeeld aan de Ouderenhulplijn hoe ze in contact komen met een bepaalde instelling, wat subsidiemogelijkheden zijn of hoe ze nu eindelijk aan die gewenste rolstoel kunnen komen.”

Gerard van Etten, directeur Sensor Noord Brabant: “Regelmatig duiken er doelgroepen of thema’s op die op dat moment volop in de belangstelling staan. Dan is er veel telefonische opvang nodig en kan Sensor een functie vervullen. Na korte tijd is dikwijls *de top er af* en kunnen enkele vestigingen van Sensor het af, waarna meestal op een gegeven ogenblik de hulplijnen verdwijnen en de organisaties het - beter - rechtstreeks zelf kunnen afhandelen.”

Een lijn die *niet* heeft te maken met een actueel onderwerp en al een aantal jaren bestaat, is de Praatlijn van Humanitas afdeling Amsterdam. Samen met Sensor onderzoekt de organisatie de mogelijkheden tot een samenwerkingsvorm.

Susan Huijbregts is stadscoördinator bij Humanitas in Amsterdam. Zij vertelt: “Wij zijn een organisatie die een steun in de rug biedt aan mensen die tijdelijk hulp nodig hebben. Onze vrijwilligers helpen mensen weer zelfredzaam te worden. Het draait ons echt om het contact van mens tot mens. De ene keer gaat het om een huisbezoek, de andere keer om praten over het verlies van iemand die dierbaar was en weer een andere keer om hulp bij de administratie. Humanitas afdeling Amsterdam heeft ook een Praatlijn. Mensen kunnen er bijvoorbeeld terecht voor vragen waarmee zij zitten. Wij worden gebeld en wij bellen zelf.”

De Praatlijn is twee avonden per week bereikbaar. Huijbregts: “Dat is een groot verschil met Sensor. Daarom hebben wij het plan opgevat ons voordeel te doen met dátgene waar Sensor goed in is: 24 uur per dag bereikbaar zijn voor mensen die van gedachten willen wisselen met een vrijwilliger. Als de samenwerking van de grond komt, en wij hebben daar goede hoop op, zou enerzijds Humanitas zelf mensen blijven bellen die behoefte hebben aan langduriger contact en anderzijds Sensor een luisterend oor bieden aan degenen die zelf contact zoeken. Sensor kan dan ook naar ons verwijzen.”

### **Sporters als slachtoffer**

Ongewenst seksueel gedrag in de sport. Sportkoepel NOC\*NSF onderkende - en onderkent nog altijd - het probleem en wilde sporters de mogelijkheid bieden er over te praten. De drempel richting NOC\*NSF werd te hoog geacht. De mening luidde dat mensen anoniem moesten kunnen bellen. Daarvoor werd een tijdlang Sensor in de arm genomen. Vrijwilligers, die hiervoor speciaal aanvullend waren opgeleid, boden aandacht en attendeerden de sporter onder meer op de mogelijkheden in de hulpverlening.

### **Kindertelefoon**

Bureau Jeugdzorg Zeeland heeft evenals de andere bureaus de wettelijke verplichting tot een Kindertelefoon. Directeur Ferry van den Brûle: “Wij hebben de uitvoering ondergebracht bij Sensor. De Kindertelefoon kan ook kinderen verwijzen naar Bureau Jeugdzorg als dat nodig is.”

“De Kindertelefoon is een laagdrempelig meldpunt voor kinderen, van de basisschool tot achttien jaar, die gehoor willen hebben. Soms gaat het direct over mishandeling of zijn er signalen die in die richting wijzen. Maar meestal gaat het om heel andere zaken, zelfs over hoe je een eitje moet koken.”

Finus Kuijs is directeur van de bij Sensor aangesloten Stichting Adesse Zeeland. Die stichting bedient zowel Sensor als de Kindertelefoon. Hij zegt: “De Kindertelefoon is bedoeld voor acht- tot achttienjarigen. De vragen zijn heel divers: van problemen met een leerkracht tot seksuele voorlichting. Na hun vijftiende maken kinderen over het algemeen minder gebruik van de telefoon, omdat zij dan liever chatten met De Kindertelefoon. Hoe dan ook, wij bieden een luisterend oor en kunnen verwijzen naar deskundige instellingen, zoals Bureau Jeugdzorg of de Rutgers Nisso Groep.”



Nieuwkomers in Nederland:  
méér maatschappelijke, juridische en materiële vragen

## Aandachtig gesprek in moerstaal

Turks, Farsi, Arabisch, Berber, Koerdisch en andere talen. Heel wat mensen in ons land met een allochtone achtergrond hebben de gelegenheid in hun moerstaal van gedachten te wisselen met medewerkers van Sensor. Die dienst wordt aangeboden in Rotterdam, Den Haag en Oost-Nederland. De respectievelijke namen: Sensor in eigen taal, Alloë en Allochtone VrouwenTelefoon.

“Sommige nieuwkomers voegen zich gemakkelijk in binnen onze maatschappij, maar voor andere is de stap een stuk groter of zijn er taalproblemen”, weet Ben de la Mar. Hij is directeur Sensor regio Zuid Holland (zuid en midden). “Sensor heeft daarom onder meer in Rotterdam het initiatief genomen tot de Allochtonenlijn. Tegenwoordig noemen we het *Sensor in eigen taal*.”

Vrijwilligers van buitenlandse origine luisteren naar bellers en verschaffen ook informatie. In Rotterdam is Sensor in eigen taal op elke werkdag vier uur bereikbaar. “Doorgaans worden we gebeld door mensen die het Nederlands onvoldoende beheersen of emotionele problemen willen bespreken in hun eigen taal.”, zegt De la Mar. “Wij bieden een aandachtig gesprek in het Turks, Farsi of Arabisch. Als dat gewenst is, verloopt de conversatie in het Berber of in Koerdisch. De helft van de gesprekken gaat overigens uiteindelijk toch in het Nederlands.”

Wijkt de aard van de materie af van die van de ‘gangbare’ Sensor-gesprekken? De la Mar: “Het gaat relatief vaak om maatschappelijke, juridische en materiële vragen. Iemand wil bijvoorbeeld iets weten over een opvangvoorziening of verblijfsvergunning. Of er is sprake van huiselijk geweld of er is een advocaat nodig.”



‘Een boerin helpen bedrijfsproblemen bespreekbaar te maken bij haar man.’

## Telefonische Hulpdienst Agrariërs

“De klompen in de klei. Niet praten maar doen. Een taboe op het bespreken van problemen als bedrijfsbeëindiging.” Hanneke Meester kent haar pappenheimers: agrariërs. De door Sensor bemande Telefonische Hulpdienst Agrariërs voorziet onder meer in aandacht voor deze groep.

Meester is senior projectleider bij LTO Noord Projecten BV. Binnen ‘KANS!’ werkt de boven de grote rivieren opererende organisatie onder meer samen met Sensor. Het project richt zich op agrariërs en hun gezinsleden die rondlopen met vragen rondom bedrijfsbeëindiging en heroriëntatie. Sensor Oost Nederland verzorgt in dat kader de Telefonische Hulpdienst Agrariërs.

### Spanning familielevens

“Er is in de laatste jaren nogal wat op agrariërs afgekomen”, zegt Meester. “Denk niet alleen aan fenomenen als de varkenspest, maar ook aan de schaalvergroting en de specialisatie in de sector. Dat leidt tot een sterke daling van het aantal agrarische bedrijven. Wekelijks stoppen er vijftig. Er ontstaan belangrijke vragen. Kan ik boer blijven? Mót ik wel boer blijven? Is een aanvullend inkomen mogelijk? De veranderingen veroorzaken spanning, óók in het familielevens”

‘Kans!’ staat voor: Kans Agrariërs Nieuwe Start! Meester: “Wij willen dat de sector op een positieve manier naar de veranderingen kijkt in plaats van dat de bedreigingen worden benadrukt. Wat zijn de mogelijkheden om buitenshuis ook iets te verdienen? Kan het bedrijf een neventak ontwikkelen? Denk bijvoorbeeld aan zorgboerderijen, kamperen bij de boer of kinderopvang op de boerderij.”

De Telefonische Hulpdienst Agrariërs helpt in eerste instantie problemen bespreekbaar te maken. Meester: “Mensen worden zich bewust van problemen en krijgen er grip op door erover te praten. Als je dagen met een probleem loopt te piekeren, is het fijn het te delen met een ander. De vrijwilligers van Sensor zijn overigens allen geselecteerd op affiniteit met de sector.”



### Waar beginnen?

Hoe kan een telefoongesprek verlopen? Meester: “Neem nu die boerin die belt. Zij merkt aan haar man dat het niet goed gaat met het bedrijf, maar hij praat er niet over. Met de vrijwilliger overlegt zij hoe het onderwerp thuis bespreekbaar kan worden gemaakt. Of een boer heeft de vraag: *Ik denk aan stoppen, maar waar moet ik beginnen?* De Telefonische Hulpdienst Agrariërs kan dan informatie verschaffen over organisaties die daarbij helpen.”

Projectcoördinatie: Ben de la Mar

De telefoonwachters werken met een sociale kaart. Meester: “Bellers kunnen worden verwezen naar bijvoorbeeld de Adviesdienst van LTO Noord of naar huisartsen of kerkelijke instanties. Bij psychosociale vragen is er de mogelijkheid de koppeling te maken met maatschappelijk werk.”

## 3.520.000 belminuten per jaar

- Sensor voert jaarlijks 220.000 telefoongesprekken. In de laatste jaren is er nagenoeg geen groei in dat aantal.
- Een telefoongesprek duurt gemiddeld 16 minuten.
- Jaarlijks is dus sprake van 3.520.000 belminuten.
- De top 3 van telefoonthema's is: psychosociale problemen\*, eenzaamheid en relatieproblemen.
- Sensor heeft jaarlijks 5500 chat gesprekken. Het aantal chats neemt jaarlijks met een kwart toe.
- De top 3 van chat thema's is: psychosociale en psychiatrische problemen en moeilijkheden van relationele aard.
- Sensor telt 25 vestigingen, ondergebracht bij 15 Stichtingen.
- Sensor beschikt over 1100 vrijwilligers.

\* Dit zijn onder meer depressieve klachten en hieraan gerelateerde storingen, zoals angst, apathie, slapeloosheid, somberheid en overmatige spanning.

### Colofon

Informatie over deze uitgave is te verkrijgen op 010 - 43 63 444.

ISBN 978-90-813039-2-7

© 2008 Sensor Nederland. Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden overgenomen, verveelvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, internet, of op welke andere wijze ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de copyrighthouders.

Projectcoördinatie: Ben de la Mar

Tekst: Gerben Stolk / PlumaTekst

Fotografie: Hans van der Putten

Vormgeving: Eric Dietz grafisch ontwerp BNO

In 1958 werd de telefonische hulpverlening geïntroduceerd in Nederland. Het 50-jarig jubileum van Sensoor gaat gepaard met de uitgave van twee boekjes. Het eerste beschrijft in vogelvucht het ontstaan en de ontwikkeling van deze steunpunten. Dit tweede boekje gaat in op samenwerkingsperspectieven. Het maakt zichtbaar hoe Sensoor samen met andere organisaties vormgeeft aan de aandachtmaatschappij.



[www.sensoor.nl](http://www.sensoor.nl)