

Inhoudsopgave:

Inleiding	blz.	2
Missie/visie	blz.	5
Sterkte/zwakte analyse	blz.	6
Product	blz.	8
- kwaliteit	blz.	8
- kwantiteit	blz.	10
Personeel en organisatie	blz.	12
- vrijwilligers	blz.	12
- staf	blz.	15
- landelijke federatie	blz.	16
Plaats	blz.	16
Promotie	blz.	17
Prijs	blz.	18
 Bijlagen:		
Actieplan	blz.	20
Samenvatting	blz.	22

SOS TELEFONISCHE HULPDIENST UTRECHT 2007-2011

**De vrijwilligers van de SOS Telefonische Hulpdienst Utrecht *zijn er,*
24 uur per dag.**

Inleiding

SOS Telefonische Hulpdienst Utrecht biedt al 30 jaar contact van mens tot mens aan: 24 uur per dag, 7 dagen per week en alle weken van het jaar. In telefoongesprekken en chatcontacten die vertrouwelijk zijn, en anoniem, bieden vrijwilligers een luisterend oor en, waar gewenst, advies. Iedereen die behoefte heeft aan contact kan bellen, de keuze is aan de beller zelf: er zijn geen drempels.

En dus belt de bejaarde vrouw die na zoveel jaren samen, haar partner is verloren en die zich, ondanks alle goede zorg van de kinderen, 's avonds zo eenzaam voelt. En de succesvolle ondernemer, die niet kan wennen aan zijn lege appartement, na de scheiding. En de moeder, die zich zo verlaten voelt in de nieuwe Vinex locatie, met een paar kleine kinderen. En chat de zieke vrouw over haar moeizame herstel.

Ook belt de vrouw die onverwacht op straat komt te staan. En belt de man die geen enkele schoonheid meer ziet in het leven en niet meer verder wil.

En belt de jonge man die stemmen hoort. En chat het eenzame meisje over haar eetstoornis. En de vrouw die zo verward is en zich nauwelijks staande houdt. En de man die niet wil toegeven aan zijn neiging zichzelf te verwonden.

Veel bellers kampen met relatieproblemen, rouw, gezondheidsproblemen, werkloosheid: levensgebeurtenissen die vragen oproepen en die tot tijdelijke eenzaamheid (kunnen) leiden. Contact kan helpen voorkomen dat deze eenzaamheid chronisch wordt. Soms willen bellers doorverwezen worden naar professionele hulpverleners.

Regelmatig bellen mensen die over een goed sociaal netwerk beschikken en niet zozeer eenzaam zijn, maar die ergens mee zitten en daar eerst, in alle anonimiteit, met iemand over willen spreken (abortus, homoseksualiteit, etc.).

Ook mensen in crisis doen een beroep op de SOS Telefonische Hulpdienst Utrecht. Soms omdat dat de enige mogelijkheid is, maar soms ook om niet (nogmaals) een beroep te hoeven doen op vrienden of familie. Soms ook bellen mensen om vrij, en anoniem, te kunnen praten over leven en dood. Volgens onderzoek van het Trimbos Instituut proberen jaarlijks 94.000 mensen hun leven te beëindigen, terwijl 410.000 mensen daar over denken.

Het grootste deel van onze bellers wordt echter gevormd door eenzamen en mensen met een psychiatrische stoornis.

Een derde van de inwoners van de stad Utrecht voelt zich redelijk tot zeer eenzaam, 6% is extreem eenzaam (Monitor Utrecht, 2006).

In een Utrechtse studie over sociaal isolement in Nederland (Sociaal Isolement, Hortulanus, Machielse, Meeuwisse, 2003) komen de onderzoekers tot vergelijkbare cijfers: 64% sociaal weerbaren, 8% contactarmen, 22% eenzamen en 6% sociaal geïsoleerden. In dit onderzoek was de Utrechtse wijk Overvecht 1 van de 4 onderzoeksgebieden.

In het onderzoek werd zowel het objectieve isolement (omvang sociale netwerken) als het subjectieve isolement (beleving van eenzaamheid) onderzocht. De respondenten zijn geselecteerd door een willekeurige steekproef: er is niet expliciet op zoek gegaan naar sociaal geïsoleerden.

In Sociaal Isolement stellen de onderzoekers dat sociaal isolement (inclusief contactarmoede en eenzaamheid) zowel externe, maatschappelijke als persoonlijke oorzaken heeft en dat deze oorzaken wederkerig op elkaar inwerken, waarbij de persoonlijke factoren (zoals een gebrek aan persoonlijke competenties) een groter gewicht in de schaal leggen dan de mate van maatschappelijke participatie. Een geringe maatschappelijke participatie leidt echter weer tot groter isolement.

In haar advies aan het Kabinet legt de Raad voor Maatschappelijk Onderzoek (RMO) de nadruk meer op persoonlijke karaktereigenschappen, wat betreft de oorzaken van isolement (Vereenzaming in de Samenleving, 1997), hoewel ook daar wordt opgemerkt dat vereenzaming vaak wordt veroorzaakt door situaties, waar mensen zelf geen invloed op hebben. Het RMO stelt dat ongewenste eenzaamheid op den duur de geestelijke en lichamelijke gezondheid bedreigt en ziet hierin een grondwettelijke basis voor overheidsingrijpen.

Het Kabinet stelt zich op het standpunt dat lichte vormen van overheidsbemoediging te rechtvaardigen zijn, waarbij de nadruk ligt op de factoren die buiten de persoonlijke invloedssfeer liggen, daarbij verwijzend naar de risicofactoren voor vereenzaming, waar mensen geen invloed op

hebben. Hiertoe zijn en worden landelijk, provinciaal en lokaal acties ondernomen op het gebied van armoedebestrijding, integratie etc.

De uitkomsten van het onderzoek naar Sociaal Isolement lijken echter ook aandacht voor factoren binnen het privé domein te rechtvaardigen. Zowel oorzaken als gevolgen van sociaal isolement liggen op het individuele en het maatschappelijke vlak en beide domeinen beïnvloeden elkaar.

Enerzijds kunnen levensgebeurtenissen (verlies van een naaste, werkloosheid, gezondheidsproblemen) leiden tot een tijdelijke eenzaamheid of isolement. Een dergelijk tijdelijke eenzaamheid of isolement kan zich ontwikkelen tot chronische eenzaamheid en isolement. De contactarmen, de eenzamen en de sociaal geïsoleerden zijn daarin kwetsbaarder dan de sociaal weerbaren. De directe, laagdrempelige beschikbaarheid van de mogelijkheid tot contact van mens tot mens, op ieder moment van de dag of nacht, kan een preventieve werking hebben in dit proces.

Anderzijds is voor veel (reeds chronisch eenzame) sociaal geïsoleerden (permanente) ondersteuning en de mogelijkheid tot contact een blijvende voorwaarde voor een zelfstandig bestaan. De reguliere zorg kan hier niet geheel in voorzien: eenzaamheid houdt zich immers niet aan kantooruren. Een crisissituatie doet dat evenmin.

Veel mensen, waaronder veel (uitbehandelde) psychiatrische patiënten of mensen met een psychiatrische stoornis, houden zich maar met moeite staande. Initiatieven om tot een grotere maatschappelijke participatie te komen zijn voor hen niet altijd, of: niet meer, toegankelijk. Het "niemand-aan-de-kant"-principe, dat moet zorgen voor maatschappelijke opvang voor kwetsbaren die uitgesloten (dreigen te) raken, krijgt deels een nieuwe inhoud als (de behoefte aan) sociaal contact adequate aandacht krijgt.

De SOS Telefonische Hulpdienst Utrecht is toegankelijk voor iedereen: zowel voor diegenen die een eenmalig contact zoeken om, in alle anonimiteit, een probleem te bespreken, als voor hen die geconfronteerd worden met een ingrijpende levensgebeurtenis, als voor degenen die (de mogelijkheid van) een regelmatig contact nodig hebben om zich staande te houden. En iedereen die zich daartussen bevindt.

Het kabinetsstandpunt uit 1997 maakt duidelijk dat vereenzaming niet door de overheid op te lossen is, conform het RMO advies. De samenleving heeft hierin wel een verantwoordelijkheid. Hooguit kan de overheid zich richten op risicofactoren die sociaal isolement tot gevolg hebben.

Ook de auteurs van Sociaal isolement komen tot de conclusie dat sociaal isolement vraagt om aandacht van zowel burgers als maatschappelijke instellingen en pleit daarbij voor het stimuleren en faciliteren van burger initiatieven.

De SOS Telefonische Hulpdienst Utrecht past volledig in dit kader: de kern van de organisatie bestaat uit vrijwilligers die vanuit persoonlijke betrokkenheid ontstaan, en beschikbaar zijn, voor contact met hun medemens en dit contact aangaan binnen de ruimte van een telefoongesprek, een chat of e-mail contact.

Er zijn geen curatieve doelstellingen voor deze contacten: er wordt geen hulp verleend op de wijzen van de verschillende hulpverlenende instanties: het gesprek zelf is de hulp. Deze werkwijze, waarbij het initiatief bij de beller ligt en de vrijwilligers uitgaan van zelfredzaamheid van de beller, in combinatie met de 24-uurs bereikbaarheid, de anonimiteit en de vertrouwelijkheid, maakt dat deze mogelijkheid tot contact ook daadwerkelijk zeer toegankelijk is.

De vrijwilligers worden professioneel ondersteund en begeleid door een staf van professionals en de lokale overheid faciliteert en stimuleert de gehele organisatie: een gelukkig samengaan van burgers en overheid en conform de aanbevelingen van de diverse onderzoekers en het kabinetsstandpunt.

Missie

De SOS Telefonische Hulpdienst Utrecht ondersteunt mensen in hun psychische en sociale behoefte, d.m.v. contact per telefoon en internet.

Visie

De SOS Telefonische Hulpdienst Utrecht werkt mee, en draagt bij, aan een samenleving waarin mensen respectvol en aandachtsvol met elkaar omgaan, waarbij de begrippen loyaliteit en solidariteit daadwerkelijk betekenis hebben.

De SOS Telefonische Hulpdienst Utrecht geeft haar missie vorm door 24 uur per dag beschikbaar te zijn voor een persoonlijk, vertrouwelijk en anoniem gesprek per telefoon of via internet, waarbij de zelfredzaamheid en zelfstandigheid van degenen die contact met ons zoeken, het uitgangspunt zijn. Deze contacten van mens tot mens zijn een hulp zonder therapeutisch doel of pretentie.

Onze doelgroep omvat alle inwoners van de stad en regio Utrecht.

Sterkte/zwakte analyse

	STERKTE	ZWAKTE
INTERN	<ul style="list-style-type: none"> • betrokken, capabele vrijwilligers • betrokken professionele staf • goede huisvesting • goede organisatie (o.a. vrijwilligers-vertegenwoordiging) • goede basistraining (certificaat) en begeleiding vrijwilligers • goede binding aan organisatie (vrijwilligers en staf) 	<ul style="list-style-type: none"> • verloop vrijwilligers (vooral persoonlijke redenen) • geringe financiële middelen • hoge werkdruk staf (daardoor) • achterstand automatisering • te weinig formatie-uren voor groei (toename vrijwilligers, chat, e-mail, extra scholing i.v.m. psychiatrische bellers en andere thema's)
EXTERN	<ul style="list-style-type: none"> • goed product (24-uurs bereikbaarheid, anonimiteit, kwaliteit) • goede contacten gemeente • samenwerkingsverbanden • deelname landelijke organisatie • positieve opstelling overheden en organisaties t.o.v. THD • erkenning belang THD 	<ul style="list-style-type: none"> • snellere groei oproepen dan aantal gesprekken • geringe naamsbekendheid • moeizame verwerving extra fondsen t.b.v. exploitatie • te geringe groei in aantal gesprekken, ontwikkeling chat en e-mail • te weinig PR (update website, vrienden van de THD, media aandacht) • werving nieuwe vrijwilligers (geringe middelen) • gering bereik allochtonen

Conclusie

De SOS Telefonische Hulpdienst Utrecht is een goed functionerende organisatie, die een significante en unieke bijdrage levert aan het welzijn van de burgers in de gemeente en regio Utrecht.

SOS TELEFONISCHE HULPDIENST UTRECHT 2007-2011

De kwaliteit van de geboden hulp is hoog, dankzij de intensieve scholing en begeleiding van de vrijwilligers (de basistraining is Cedeo gecertificeerd). De kwaliteit van de zorg voor en begeleiding van de vrijwilligers is hoog: meer nog dan in de Civiq certificatie en in de toekenning van de derde prijs van de Stimuleringsprijs Vrijwilligerswerk (2006), is dat zichtbaar in de trouw, de inzet en de betrokkenheid van de vrijwilligers. Naast diensten aan de telefoon of chat, bezoeken vrijwilligers maandelijks bijeenkomsten, nemen zij deel aan diverse (overleg)groepen en bemensen zij de Vrijwilligers Vertegenwoordiging.

Het grootste knelpunt is geld.

De bestaande vraag naar contact groeit sneller dan de SOS Telefonische Hulpdienst Utrecht kan accommoderen. Om aan deze toenemende vraag tegemoet te komen dienen meer vrijwilligers te worden ingezet, wat een effect heeft op de organisatie. Meer vrijwilligers betekent meer formatie-uren voor training, begeleiding en algehele ondersteuning, en investeringen in apparatuur en automatisering.

Met de instroom van meer jongere vrijwilligers neemt ook het verloop toe: jongeren zijn mobieler en in een levensfase waarin veel veranderingen plaatsvinden. Werving en selectie verdient dus voortdurende aandacht teneinde het totale vrijwilligersbestand op peil te houden. Ook dit brengt meer kosten met zich mee.

Een ander knelpunt is de naamsbekendheid: hoewel het aantal oproepen en gesprekken stijgt is de SOS Telefonische Hulpdienst Utrecht nog niet voldoende bekend. Specifieke groepen worden niet of te weinig bereikt (allochtonen, ouderen, jongeren).

Product

SOS Telefonische Hulpdienst Utrecht biedt al 30 jaar contact van mens tot mens aan: 24 uur per dag, 7 dagen per week en alle weken van het jaar. In telefoongesprekken en chatcontacten die vertrouwelijk zijn, en anoniem, bieden vrijwilligers een luisterend oor en geven waar gewenst, advies. Iedereen die behoefte heeft aan contact kan bellen of inloggen, de keuze is aan de beller zelf: er zijn geen drempels. Uitgangspunten voor het gesprek zijn : openheid en de zelfredzaamheid van de beller.

Dit contact zal de SOS Telefonische Hulpdienst Utrecht in de toekomst blijven bieden. De bereikbaarheid per telefoon en chat dient te worden uitgebreid, contact per e-mail wordt gerevitaliseerd. De opstart van lijnen voor specifieke groepen wordt onderzocht. Ook de mogelijkheden om allochtone bellers te bereiken zullen worden onderzocht. Hierin ziet de SOS Telefonische Hulpdienst Utrecht een mogelijkheid om tot een interculturele organisatie te komen. Ook worden de mogelijkheden voor een aparte lijn t.b.v. wetenschappelijk onderzoek onderzocht. Dit onderzoek zou zich richten op de vraag of bij mensen die (zeer) veelvuldig de Spoedeisende Hulp afdeling van ziekenhuizen en/of huisartsen bezoeken, die zorgvraag vermindert bij een actief aanbod (van de diensten) van de SOS Telefonische Hulpdienst Utrecht.

Kwaliteit

De kracht van de SOS Telefonische Hulpdienst Utrecht ligt in de vrijwilligers: deze vorm van aandacht is niet in economische middelen uit te drukken. De vrijwilligers hebben verschillende achtergronden, leeftijden, opleidingen, persoonlijke omstandigheden. De diversiteit onder de vrijwilligers is net zo groot als onder de bellers.

<p>Waar professionals hun competenties inzetten, gekleurd door hun persoonlijkheid, zetten de vrijwilligers hun individuele eigenheid in als gereedschap, de scholing en begeleiding zijn erop gericht een instrumentarium aan te reiken om dat op een effectieve wijze te doen. Deze werkwijze schept de voorwaarde voor daadwerkelijk en persoonlijk contact van mens tot mens.</p>

Dit contact, waarin goede aandacht zo belangrijk is, kan alleen vrij, en uit eigen betrokkenheid tot stand komen. Dat is de basis van de kwaliteit van de contacten.

Intensieve scholing en begeleiding zijn onontbeerlijk om de kwaliteit van het contact optimaal te laten zijn. Niet alleen worden gesprekstechnieken getraind, maar ook de begrenzing van de vrijwilliger zelf. Het kader waarbinnen de telefoon-, chat- en e-mailcontacten plaatsvindt (normen en waarden, anonimiteit, geheimhouding etc.) komt uitgebreid aan bod.

Met de toename van psychiatrische bellers neemt ook de behoefte aan kennis toe. Aanvullende trainingen en workshops over verschillende thema's (borderline, automutilatie, eetstoornissen, schizofrenie etc.) zijn dan ook absoluut noodzakelijk.

Met de veranderingen in de samenleving, de opkomst van digitaal contact, verandert ook de vraag uit de samenleving: voor met name jongeren (en dan vooral: jonge vrouwen) zijn chat en e-mail soms meer geëigende manieren om contact te zoeken. Onderwerpen als (seksueel en huiselijk) geweld, anorexia etc. komen per chat vaker voor. Om deze doelgroep adequaat te bedienen is uitbreiding van de chat en e-mailmogelijkheden noodzakelijk. In 2007 is begonnen met het aanbieden van een chat-module in aanvulling op de basistraining. Deze module duurt 4 weken en start maandelijks bij voldoende deelname.

Contacten per chat en e-mail stellen aanvullende eisen aan de kwaliteit. Dit zal de komende jaren nader moeten worden onderzocht.

Vrijwilligers, stafleden en externe deskundigen (ook vrijwilligers) participeren in een aantal overlegorganen die zich bezig houden met kwaliteitsverbetering (bellers/chatters adviesgroep, thema avonden groep).

De klanttevredenheid is moeilijk te meten, aangezien anonimiteit een van de uitgangspunten is. Hoewel een aantal bellers in het gesprek aangeeft tevreden te zijn over het gesprek (of chatcontact), valt het moeilijk hier conclusies aan te verbinden: de meeste bellers zijn uiteraard meer bezig met hun eigen problematiek.

" Als jullie er niet waren geweest dan was ik er nu misschien niet meer geweest. Jullie zijn fantastisch!"
"Deze dame nam de tijd voor me en dat gebeurt vaak niet"
citaten van bellers uit onderzoek 2006

Uit een onderzoek onder bellers (137 respondenten) in 2006, waarbij Utrecht 1 van de 4 onderzoeksgebieden was, bleek dat 89% van de bellers tevreden was, en 2% ontevreden over het gevoerde gesprek, 9% was redelijk tevreden.

62% van de bellers had geen alternatief voor de SOS Telefonische Hulpdienst, 21% noemde andere organisaties en deskundigen als alternatief en 13% familie of vrienden.

Ook de effectiviteit van de contacten is door de anonimiteit moeilijk te meten. In een aantal gevallen is duidelijk dat een, wederkerend, contact het de beller mogelijk maakt het hoofd boven water te houden.

De SOS Telefonische Hulpdienst Utrecht is aangesloten bij de landelijke Federatie SOS Telefonische Hulpdiensten: een samenwerkingsverband tussen telefonische hulpdiensten die tezamen een landelijke dekking verzorgen.

Binnen dit samenwerkingsverband wordt veel aandacht besteed aan het verder ontwikkelen van kwaliteit.

De SOS Telefonische Hulddienst Utrecht zoekt contact met organisaties en instellingen om, in gezamenlijk overleg, te komen tot kwaliteitsverbetering. Een aantal organisaties/projecten/aandachtsgebieden waarmee de samenwerking wordt of zal worden gezocht zijn:

- Do it Domotical: een provinciaal project t.b.v. langer zelfstandig thuiswonen
- Politie
- Bureau Discriminatiezaken (gemeente)
- Huisartsen
- Ondersteuning mantelzorgers

Daarnaast wil de SOS Telefonische Hulpdienst Utrecht een aantal onderzoeken starten:

- Retrospectieve data analyse, in het eerste jaar een analyse van de bellers, mogelijk gevolgd door gericht onderzoek
- Onderzoek naar regelmatige bellers, met name bellers met een psychiatrische stoornis (wat zijn de noden, is er een relatie met verschuivingen in de zorg)
- Onderzoek gericht op preventie, mogelijk i.s.m. het UMC (verandert de vraag van frequent visitors aan de spoedeisende hulp bij een actief aanbod van de (diensten van) de SOS Telefonische Hulpdienst utrecht)

N.b. voor deze onderzoeken worden samenwerkingspartners gezocht.

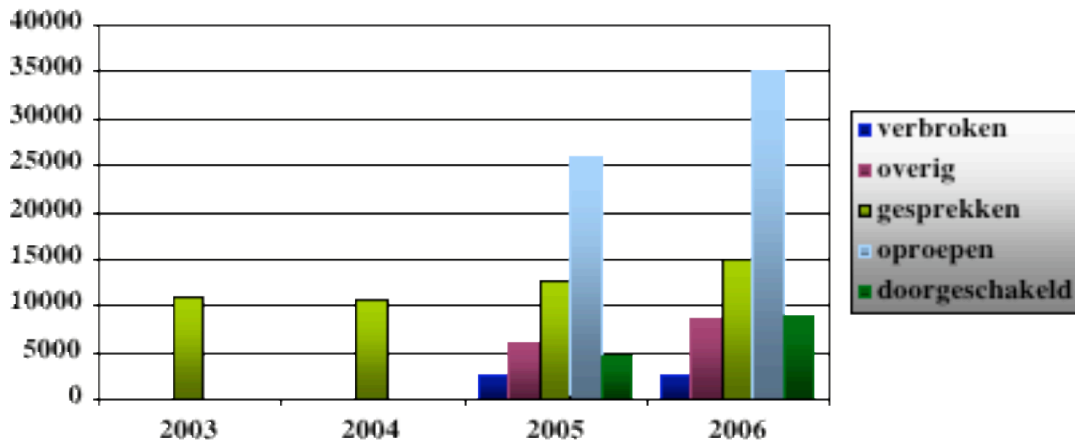
De SOS Telefonische Hulpdienst wil jaarlijks een informeel overleg tussen de diverse (potentiële) samenwerkingspartners organiseren. Doel van dit overleg is de afstemming en optimalisering van zowel praktische als inhoudelijke samenwerking.

Handhaven en vergroten van de kwaliteit van de contacten blijft een speerpunt van de SOS Telefonische Hulpdienst Utrecht. Scholing (van zowel vrijwilligers als stafleden) en begeleiding blijven hierbij uitgangspunten.

Kwantiteit

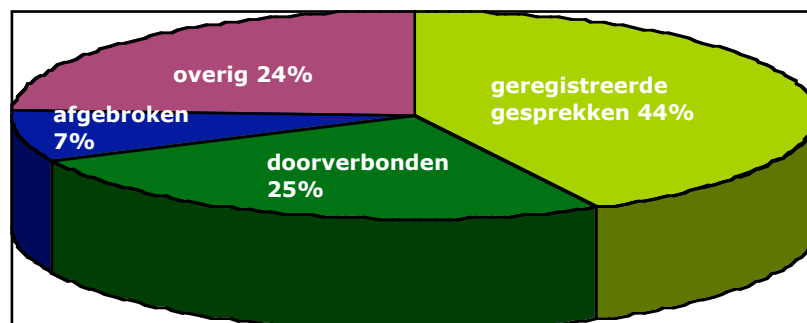
In 2004 was er een afname in de gesprekken met -3%, in 2005 was er een toename in de gesprekken met 15%, en in 2006 nam het aantal gesprekken verder toe met 18%. De toename in 2005 is direct gerelateerd aan de inzet van een groter aantal vrijwilligers. De toename in 2006 houdt direct verband met de inzet van een vergelijkbare hoeveelheid vrijwilligers en de doorvoering van een bellersbeleid, waarbij met name de gesprekken met regelmatige bellers de duur van het gesprek, wanneer mogelijk, beperkt wordt, waardoor meer mensen te woord kunnen worden gestaan.

In 2006 nam het aantal oproepen toe met 36% (van 25.765 oproepen in 2005 naar 35.018 in 2006). Van voorgaande jaren is het aantal oproepen niet bekend.



7% van de oproepen werd verbroken voordat er telefonisch contact tot stand was gekomen. In het kader van de landelijke dekking en de 24-uurs bereikbaarheid, werken de verschillende SOS Telefonische Hulpdiensten in Nederland samen en schakelen zij oproepen naar elkaar door. De 25% doorverbonden oproepen hebben dan ook voor het grootste deel tot een gesprek geleid, die gesprekken zijn echter niet bij de Utrechtse SOS Telefonische Hulpdienst geregistreerd, maar bij de SOS Telefonische Hulpdienst die het gesprek daadwerkelijk voerde. De inkomende, aan de Utrechtse SOS Telefonische Hulpdienst doorgeschakelde, oproepen zijn in de oproepen opgenomen.

De 24% "overig" bestaat uit: contact met het antwoordapparaat, een kort contact met de vrijwilliger (waarbij de vrijwilliger verzoekt later terug te bellen omdat hij/zij in gesprek is), niet geregistreerde gesprekken (pesten, grappenmakers etc.), verkeerd verbonden. Verdeling van de inkomende oproepen in 2006:



De bestaande vraag neemt toe en het laat zich aanzien dat deze toename zich zal voortzetten: in 2006 is eenzaamheid van de burgers voor het eerst opgenomen in de Utrechtse Monitor en het onderzoek naar Sociaal Isolement maakt melding van een schatting van 500.000 tot 600.000 sociaal geïsoleerden in Nederland en tekent daarbij aan dat de groep die een risico loopt om vroeger of later geïsoleerd te raken vijf maal zo groot is.

Vergrijzing, inburgeringsproblematiek, verschuivingen in de gezondheidszorg, afname van sociale verbanden (familie, kerk) en toenemende individualisering en subjectlevering van onze samenleving zijn slechts een aantal mogelijke oorzaken van deze ontwikkeling.

Een voortzetting van de reeds aanwezige toename aan oproepen en gesprekken valt dan ook te verwachten. Om deze toenemende vraag het hoofd te bieden zal de SOS Telefonische Hulpdienst Utrecht zich moeten richten op een uitbreiding van de bereikbaarheid, zowel in de gesprekken als in de chat en e-mail. Mogelijkheden hiervoor zijn: het inzetten van meer vrijwilligers, uitbreiden van de diensten (te denken valt aan lijnen voor specifieke groepen), intensivering van het aanbod via chat en e-mail.

De SOS Telefonische Hulpdienst Utrecht ziet het als haar taak de toenemende vraag naar contact zo goed mogelijk te accommoderen.

Personeel en organisatie

vrijwilligers

De SOS Telefonische Hulpdienst Utrecht is een echte vrijwilligersorganisatie, d.w.z. dat de vrijwilligers de kern van de organisatie vormen. Naast de zorg voor het product, gaat de aandacht dan ook direct uit naar de vrijwilligers.

"Ik probeer elk gesprek toch weer helemaal open in te gaan"

een vrijwilliger

Vanuit oprechte betrokkenheid bij hun medemens zetten de vrijwilligers zich in. Vaak combineren zij hun vrijwilligerswerk met een baan, de zorg voor een gezin, voor familie. Zij investeren, met grote inzet, tijd en aandacht en zijn bereid bij nacht en ontij klaar te staan voor de ander. Dat verdient het grootste respect. En de best mogelijke aandacht en waardering.

De vrijwilligers zijn een groep individuen, met grote onderlinge verschillen en met een gedeeld doel. De sfeer binnen de organisatie is informeel en ongedwongen.

Deze sfeer draagt bij aan het welbevinden van de vrijwilligers, maar het is ook een voorwaarde om tot een daadwerkelijk *persoonlijk* contact te komen met de bellers.

Het is van belang een voldoende aantal vrijwilligers aan de organisatie te verbinden: niet alleen komt dat kwaliteit van het product en de bereikbaarheid voor de beller ten goede, maar dat voorkomt ook dat een (te) kleine groep vrijwilligers (te) zwaar belast wordt.

De werving en selectie van vrijwilligers is kostbaar en (arbeids)intensief. De werving verloopt voornamelijk via advertenties en kennismakingsavonden. In gesprek met de kandidaat-vrijwilligers wordt gekeken of dit vrijwilligerswerk bij hen past.

Tijdens gesprekken met de selectiecommissie (die bestaat uit vrijwillige externe deskundigen, de directeur en een trainer) wordt nader ingegaan op de mogelijkheden en verwachtingen van de vrijwilligers en op hetgeen dat de SOS Telefonische Hulpdienst Utrecht vraagt en biedt. De vrijwilliger wordt gevraagd zich voor minstens anderhalf jaar aan de organisatie te committeren.

Daarna beginnen de nieuwe vrijwilligers aan de basistraining: deze duurt drie maanden, waarin elke week 1 avond training wordt gegeven. In deze periode wordt de vrijwilliger in de praktijk ingevoerd door ervaren vrijwilligers (mentoren) en leren ze de praktijk kennen. Na de basistraining gaan de vrijwilligers zelf diensten draaien, eerst samen met hun mentoren, daarna alleen.

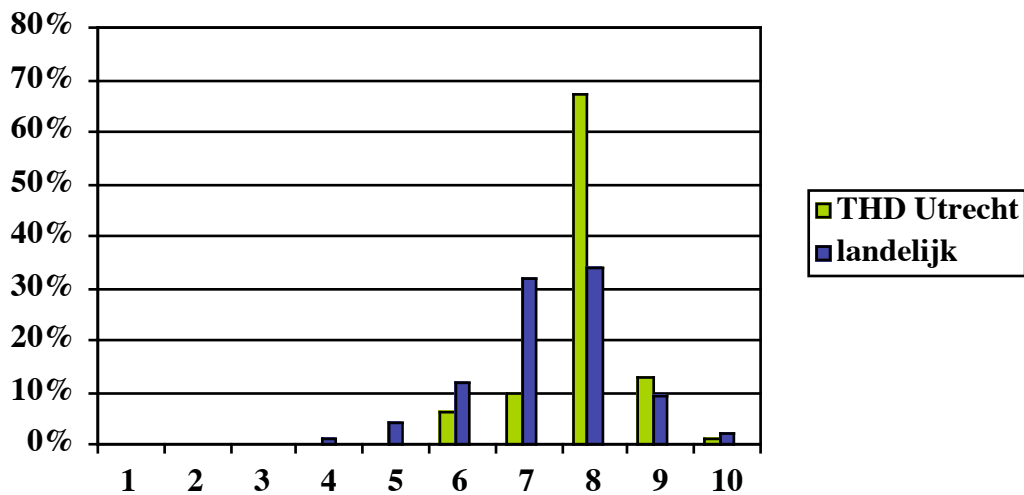
Alle vrijwilligers nemen maandelijks deel aan een bijeenkomst in een kleine groep, waar eigen ervaringen worden besproken, maar ook (nieuwe) onderwerpen en thema's aan de orde komen. Soms worden gastsprekers of ervaringsdeskundigen uitgenodigd.

Minstens tweemaal per jaar wordt een thema bijeenkomst georganiseerd. Deze thema's hebben een direct verband met de werkzaamheden aan de telefoon of chat.

Ieder anderhalf jaar vindt een persoonlijk evaluatiegesprek plaats tussen trainer en vrijwilliger. Tussentijds is er altijd gelegenheid voor een persoonlijk gesprek, hetzij op initiatief van de vrijwilliger, hetzij op initiatief van de trainer.

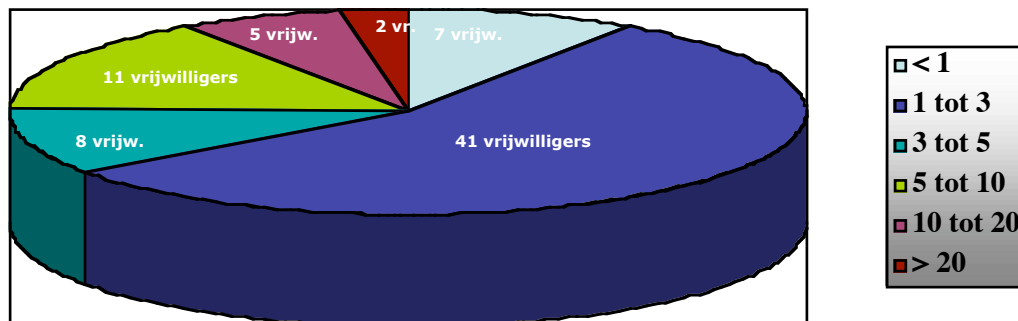
Vijf vrijwilligers hebben zitting in de Vrijwilligers Vertegenwoordiging.

Het is een inherent doel van de organisatie de vrijwilligers te boeien en te binden. Daarin is de SOS Telefonische Hulpdienst Utrecht succesvol: uit het tevredenheidsonderzoek dat in maart 2006 werd gedaan onder de vrijwilligers blijkt dat de vrijwilligers boven gemiddeld tevreden zijn: op een (rapportcijfer)schaal van 1 tot 10 geeft 67% van de vrijwilligers van de SOS Telefonische Hulpdienst een cijfer 8.



De hoge tevredenheid blijkt ook uit de redenen om te stoppen met het vrijwilligerswerk: slechts 2% van de geënquêteerden vulde deze vraag in: 1% gaf als reden: de privé situatie (verhuizing, ziekte etc.) en 1% gaf als reden: ik heb niet meer genoeg tijd voor vrijwilligerswerk.

De opbouw in dienstjaren laat ook een grote trouw zien:



Met de komst van meer jonge vrijwilligers neemt het verloop toe: in deze groep is meer mobiliteit t.g.v. studie, stage, werk en verhuizingen.

Andere vrijwilligers

Ook het bestuur bestaat uit vrijwilligers. In 2007 wordt aanvulling gezocht voor het bestuur, dat in dit jaar meer en meer een bestuur op afstand wil worden.

De leden van de selectiecommissie zijn externe deskundigen, die hun expertise en tijd vrijwillig ter beschikking stellen.

Stafleden

De keuze voor eigen trainers is kwaliteitsverhogend en kostenbesparend. Scholing, training en begeleiding zijn de kernpunten in de bewaking van de kwaliteit van het product *en* in het boeien en binden van de vrijwilligers. Met eigen trainers worden scholing en begeleiding op maat geleverd. Naast het geven van de basistraining en de maandelijkse trainingen in kleine groepen, verzorgen de trainers de individuele begeleiding van de vrijwilligers en voeren zij de evaluatiegesprekken. De vrijwilligers kunnen altijd terugvallen op de trainers of de overige stafleden, er is altijd iemand op kantoor aanwezig en tijdens de nachten en weekenden zijn er roulerende bereikbaarheidsdiensten.

Ook zorgen de trainers voor de verwerking van de registratie van de gesprekken, signaleren zij ontwikkelingen m.b.t. de bellers/chatters en stemmen zij daar de trainingen en begeleiding op af. De eigen scholing van de trainers is daarbij belangrijk: zij moeten up-to-date blijven op het gebied van (geestelijke) gezondheidszorg, maatschappelijke ontwikkelingen, psycho sociale problematiek, psychiatrie, maar ook op het gebied van digitale hulpverlening.

De trainers nemen deel aan landelijk overleg, georganiseerd door de Federatie van SOS Telefonische hulpdiensten, en bezoeken landelijke studiedagen. Door een huidig gebrek aan formatie-uren kunnen zij nu niet deelnemen aan overleg m.b.t. de ontwikkeling van chat en e-mail, dat wordt door de directeur waargenomen.

Kwaliteit van het product en kwaliteit van de vrijwilligersbegeleiding en het vrijwilligersbestand zijn direct aan elkaar gerelateerd.

De bestaande formatie-uren zijn net toereikend om de bestaande vrijwilligersgroep te scholen en begeleiden en de kwaliteit van het bestaande product op peil te houden. Voor de continuïteit is een voortdurende instroom van vrijwilligers echter noodzakelijk, i.v.m. het natuurlijke verloop. Maar om de bestaande vraag te accommoderen dienen er meer vrijwilligers te worden ingezet en dienen er uitbreidingen in het product te komen (chat, e-mail, mogelijk lijnen voor specifieke groepen). Uitbreiding van het aantal formatie-uren is dan ook noodzakelijk.

Naast de trainers vervullen de 2 parttime secretariael medewerkers een sleutelrol in het boeien en binden van de vrijwilligers: de 24-uurs

bereikbaarheid stelt hoge eisen aan het rooster. Contacten met de vrijwilligers vormen een belangrijk onderdeel van hun taken, evenals de zorg voor de werkomgeving.

Alle uitvoerende werkzaamheden rondom werving en selectie, automatisering, ondersteuning van de directeur en de trainers en het voeren van de eigen boekhouding, worden door hen gedaan, naast de algemene secretariële en administratieve taken.

De parttime directeur vormt een verbindende factor binnen de organisatie, daarnaast liggen de taken van de directeur op het gebied van externe contacten, positionering van de organisatie, financiën, naamsbekendheid en deelname aan landelijke en internationale overlegorganen.

Het huidige personeelsbestand is krap voldoende voor het continueren van de bestaande situatie. Om de noodzakelijke instroom van vrijwilligers te genereren en tegelijk de kwaliteit te vergroten en het aanbod te intensiveren (zowel in gespreksaantallen als in diverse diensten) is een uitbreiding van de formatie-uren onontbeerlijk. Het gevaar van handhaving van de status quo is een ongewenste teruggang: om te beginnen in aantal vrijwilligers, gevolgd door een geringer aantal gesprekken, weer gevolgd door verlies van vrijwilligers. De SOS Telefonische Hulpdienst Utrecht kiest ervoor de bestaande opwaartse beweging voort te zetten: meer vrijwilligers, meer gesprekken, uitbreiding van diensten en alsmaar verbeterende kwaliteit.

Landelijke Federatie

De SOS Telefonische Hulpdienst Utrecht is aangesloten bij de landelijke Federatie SOS Telefonische Hulpdiensten. In deze Federatie komen 21 telefonische hulpdiensten samen die gezamenlijk een landelijke dekking verzorgen.

De telefonische hulpdiensten treden samen naar buiten en hebben ook een gezamenlijk landelijk nummer. In Utrecht komen de meeste oproepen (96%) binnen op het lokale nummer.

Momenteel onderzoekt de Federatie, in nauwe samenspraak met haar leden, de mogelijkheden om tot een grotere naamsbekendheid te komen. Daarbij wordt een mogelijke naamswijziging onderzocht.

Plaats

De bestaande huisvesting is goed, er zijn voldoende werkplekken. Bij uitbreiding van het aantal vrijwilligers per dienst zal een oplossing gevonden moeten worden om die toename te plaats te geven in de bestaande ruimte: hiervoor zijn mogelijkheden aanwezig.

De huurovereenkomst loopt tot 2013.

De voorzieningen voor vrijwilligers en staf zijn voldoende. De wensen op dit gebied beperken zich tot een nieuw bed, een oventje etc.

Automatisering

De bestaande hardware dient in de komende jaren te worden vervangen. De huidige server, back-up en werkstations staan een plan voor geleidelijke vervanging toe. Wanneer echter te lang gewacht wordt met deze vervanging bestaat de mogelijkheid dat alle apparatuur ineens, en op een onverwacht moment, niet voldoende bruikbaar meer is.

De financiële middelen om een externe automatiseerder in te huren zijn te gering. Dat leidde in de afgelopen jaren tot een beleid van trouble shooting: een begrijpelijke keuze bij geringe middelen, maar noodzakelijk onderhoud leidt uiteindelijk tot betere resultaten en lagere kosten.

In 2006 is verschillende software aangeschaft: Yotta (een online roosterprogramma, waarmee de vrijwilligers zelf hun rooster kunnen invullen: een belangrijke service aan de vrijwilligers) en Minox (een boekhoudprogramma).

Apparatuur

De bestaande telefoonapparatuur voldoet. Bij uitbreiding van de diensten moeten de mogelijkheden van de telefoonapparatuur nader worden onderzocht. Headsets moeten regelmatig vervangen worden i.v.m. slijtage.

Promotie

Naamsbekendheid

De constatering dat de naamsbekendheid van de SOS Telefonische Hulpdienst Utrecht nog te gering is lijkt haaks te staan op het toenemend aantal oproepen en de huidige mogelijkheden binnen de organisatie om alle oproepen gehoor te geven.

Een groot deel van de oproepen wordt gedaan door mensen die regelmatig contact hebben met de SOS Telefonische Hulpdienst Utrecht: een mogelijkheid die hen soms mede in staat stelt een min of meer zelfstandig leven te leiden.

Er bestaat echter een grote groep mensen die graag anoniem een probleem zouden willen bespreken, of die geconfronteerd worden met ingrijpende levensgebeurtenissen (ziekte, verlies van naasten, werkeloosheid etc.) die op zich tijdelijk zijn.

Beide eerder genoemde onderzoeken (RMO en Sociaal Isolement) benoemen dergelijke levensgebeurtenissen als risicofactoren, waardoor mensen in een sociaal isolement kunnen raken. Het kabinet benoemde in 1997 (o.a.) deze risicofactoren tot het terrein waarop enige overheidsbemoeienis te rechtvaardigen is. Uiteraard kan niemand de levensgebeurtenissen in het privé domein beïnvloeden, dat zou ook niet wenselijk zijn. Maar als ze zich

voordoelen in het persoonlijke leven is het van belang dat de mogelijkheid tot contact geboden wordt en dat die mogelijkheid tot contact ook bekend is. Tijdelijke eenzaamheid kan overgaan in chronische eenzaamheid en sociaal isolement: dat brengt niet alleen groot persoonlijk leed met zich mee, maar heeft ook maatschappelijke implicaties (maatschappelijke uitsluiting en de gevolgen daarvan - negatieve invloed op de geestelijke en lichamelijke gezondheid, ongewenst gedrag etc.).

Die maatschappelijke implicaties mogen echter niet de enige reden zijn voor het uitsteken van een helpende hand waar dat nodig en gewenst is. Onverschilligheid tegenover persoonlijk lijden, of een niet reageren omdat er geen directe maatschappelijke belangen gediend zijn, definieert een samenleving die kil en afstandelijk is. Dat correspondeert niet met het "niemand-aan-de-kant"-principe en is geen afspiegeling van de werkelijkheid: de vele, actieve vrijwilligers zijn daar het bewijs van.

De historie leert dat een grotere naamsbekendheid, als gevolg van actieve promotie, direct leidt tot een stijging in het aantal bellers.

Een grotere naamsbekendheid is ook van belang in de werving van vrijwilligers. Om het vrijwilligersbestand op peil te houden is een voortdurende werving noodzakelijk om het natuurlijke verloop onder de vrijwilligers op te vangen.

Contacten met organisaties en instellingen zijn belangrijk om vraag en aanbod op elkaar af te stemmen, ontwikkelingen te signaleren en daarop in gezamenlijkheid te reageren, of op te verwachten ontwikkelingen te anticiperen.

De SOS Telefonische Hulpdienst Utrecht heeft anonimiteit hoog in het vaandel staan: tegelijk zal de organisatie gehoord en gezien moeten worden om bellers, vrijwilligers en organisaties en instellingen te kunnen bereiken.

De SOS Telefonische Hulpdienst Utrecht wil zich dan ook blijven inspannen om tot een grotere naamsbekendheid te komen. Middelen om dat te doen zijn: adverteren, free publicity zoeken, benadering van eerstelijns doorverwijzers (huisartsen, therapeuten), (zorg)instellingen en organisaties, het verzorgen van presentaties, aanwezig zijn bij/deelnemen aan relevante evenementen.

Ook het uitvoeren van de verschillende onderzoeken en het aangaan van diverse samenwerkingsverbanden en (in)formeel overleg kunnen bijdragen aan een grotere naamsbekendheid.

Prijs

SOS TELEFONISCHE HULPDIENST UTRECHT 2007-2011

De SOS Telefonische Hulpdienst Utrecht is voor haar inkomsten geheel aangewezen op subsidies en donaties van fondsen, instellingen en particulieren.

De SOS Telefonische Hulpdienst Utrecht is een collectieve voorziening met een 24-uurs bereikbaarheid. De gemeente Utrecht subsidieert dan ook het overgrote deel van de exploitatiekosten.

Deze subsidie garandeert de continuïteit van de organisatie. Om de continuïteit van de organisatie naar de toekomst toe te blijven garanderen, en om de toenemende vraag adequaat te blijven accommoderen en de kwaliteit van zowel product als de zorg voor de vrijwilligers te kunnen blijven continueren, is een structurele verhoging van die subsidie noodzakelijk.

Overige inkomsten zijn, tot op heden, niet continu en niet gericht op de exploitatie.

Exploitatiekosten worden niet gedekt door donaties van fondsen. De gelden die uit fondsen beschikbaar kunnen komen zijn bedoeld voor projecten: het organiseren van een symposium, activiteiten ten behoeve van vrijwilligers, aanschaf van een roosterprogramma voor de vrijwilligers etc.

Donaties van instellingen (Diaconie bijvoorbeeld) zijn eveneens geormerkt (naamsbekendheid, chat).

De "Vrienden van de THD" kan een bron van niet geormerkte inkomsten vormen, maar dient dan eerst nieuw leven in te worden geblazen. Door dat te doen, wordt direct ook weer aan de naamsbekendheid gewerkt.

Voor de financiering van onderzoeken, samenwerkingsprojecten, de mogelijke (landelijke geïnitieerde) naamswijziging en de naamsbekendheid, zullen projectsubsidies, sponsors en donateurs gezocht worden.

Utrecht, februari 2007
Malou Saat

Actieplan

Product en Personeel

Vanaf 2007 tot en met 2010 zullen minstens 3 basistrainingen per jaar verzorgd worden teneinde het huidige vrijwilligersbestand op peil te houden en een gestage groei in het aantal vrijwilligers te genereren. Vanaf 2011 zullen 2 basistrainingen per jaar voldoende zijn om het aantal vrijwilligers constant te houden.

Met de stijging van het aantal vrijwilligers neemt het aantal begeleidingsgesprekken jaarlijks toe. In 2011 stabiliseert dit aantal begeleidingsuren.

Het aantal gesprekken en chats kan, met inzet van meer vrijwilligers, stijgen tot een cumulatieve toename van 65% in 2011, t.o.v. 2006.

M.b.t. de chat ligt de nadruk op ontwikkeling (technisch, inhoudelijk) in de jaren 2007 en 2008. In die tijd worden vrijwilligers opgeleid t.b.v. de contacten per chat. In 2009 wordt een gedeelte van de ontwikkelingsuren omgezet in begeleidingsuren. De bereikbaarheid per chat kan van 3 dagdelen per week in 2007 groeien naar 8 dagdelen per week in 2011.

In 2007 tot en met 2009 worden de mogelijkheden van e-mailcontact onderzocht. In 2009 worden vrijwilligers geschoold en wordt deze vorm van contact geïmplementeerd.

In 2007 tot en met 2009 worden diverse onderzoeken geïnitieerd en uitgevoerd, deze kunnen in 2010 een vervolg krijgen in, bijvoorbeeld, de vorm van lijnen voor specifieke doelgroepen.

Vanaf 2007 zijn meer formatie-uren nodig. Het accent van de werkzaamheden verschuift in deze jaren van onderzoek naar implementatie, van aanwas in het vrijwilligersaantal naar onderhoud en van initiëren van onderzoek naar uitvoeren.

Plaats

In de periode 2007-2011 zal een geleidelijke vervanging moeten plaatsvinden van de server, werkstations en headsets. Voor aanpassingen t.b.v. mensen met een beperking (brilleregel etc.) wordt een beroep gedaan op daarvoor geëigende fondsen.

Promotie

In 2007 wordt een promotieplan opgesteld waarbij de naamsbekendheid bij de beller voorop staat. Ook zal dit promotieplan zich richten op bekendheid bij instellingen en organisaties en potentiële vrijwilligers.

In dit promotieplan worden de activiteiten rondom de mogelijke naamswijziging in 2008 meegenomen.

Prijs

Naast een offerte aan de gemeente met een verzoek om structurele subsidieverhoging, zal de SOS Telefonische Hulpdienst een plan maken om onderzoeken en deelname aan samenwerkingsverbanden te financieren. Hiervoor zullen project- en onderzoekssubsidies en sponsors gezocht worden. Voor de kosten, verbonden aan de naamsbekendheid, zullen fondsen geworven worden en sponsors worden benaderd. Voor activiteiten t.b.v. de vrijwilligers (kerstpakket, activiteiten etc.) zullen fondsen geworven worden en sponsors benaderd worden. De "Vrienden van de THD" wordt gerevitaliseerd.

SAMENVATTING

De SOS Telefonische Hulpdienst Utrecht is een collectieve voorziening met een 24-uurs bereikbaarheid en biedt persoonlijk contact van mens tot mens per telefoon of chat. Deze contacten zijn vertrouwelijk en anoniem. Het contact wordt gezocht door de beller.

Inleiding:

De redenen om contact te zoeken zijn divers: eenzaamheid, relatieproblemen, psychosociale problemen, gezondheid, psychiatrische problematiek, crisis. (pag.1)

Levensgebeurtenissen kunnen tijdelijke eenzaamheid veroorzaken. Deze tijdelijke eenzaamheid kan overgaan in chronische eenzaamheid (pag. 2, 3).

Divers onderzoek toont dat een derde van de bevolking kampt met eenzaamheid. Dat heeft grote implicaties voor het persoonlijk en maatschappelijk leven. Beide domeinen werken wederkerig op elkaar in (pag. 2, 3).

De SOS Telefonische Hulpdienst Utrecht biedt adequate hulp conform kabinetsadvies en "niemand-aan-de-kant"-principe (pag.3).

Sterkte/zwakte:

De organisatie functioneert goed, zowel intern als extern, de kwaliteit van de geboden hulp is hoog, evenals de kwaliteit van de zorg voor de vrijwilligers. Knelpunten zijn de financiën en de naamsbekendheid (pag. 5, 6)

Product: kwaliteit:

Door interne (en gecertificeerde) training en begeleiding is de kwaliteitsborging van het product (het gesprek/chat) goed. De klanttevredenheid is: 89% tevreden (pag. 7, 8).

De inzet van de individuele eigenheid door de vrijwilligers, ondersteund door training en begeleiding, maakt het mogelijk tot een daadwerkelijk persoonlijk contact te komen. Het werk aan de telefoon is vrijwilligerswerk pur sang (pag. 7).

De mogelijkheden voor chat dienen verder ontwikkeld te worden (pag. 8).

Onderzoek, samenwerking en (in)formeel overleg moeten leiden tot verdere kwaliteitsverbetering (pag. 8, 9).

Product: kwantiteit:

SOS TELEFONISCHE HULPDIENST UTRECHT 2007-2011

In 2006 nam het aantal oproepen toe met 35%, het aantal gesprekken steeg met 18%. Toename van de capaciteit in de organisatie is gewenst (pag. 11).

Personeel:

De werving, selectie, training en begeleiding van de vrijwilligers staan op hoog niveau (Cedeo certificaat voor de training, Civiq certificaat voor de organisatie). De tevredenheid onder de vrijwilligers is boven gemiddeld, het aantal dienstjaren hoog (pag.13).

De werkzaamheden van de staf zijn gericht op product en op de vrijwilligers. Om de groeiende vraag te kunnen accommoderen met behoud van de bestaande kwaliteit en verbetering daarvan, is een uitbreiding van de formatie-uren noodzakelijk (pag. 14).

De SOS Telefonische Hulpdienst Utrecht is aangesloten bij de landelijke Federatie SOS Telefonische Hulpdiensten (pag. 15).

Promotie:

De naamsbekendheid is (nog) te gering. Inspanningen om die naamsbekendheid te vergroten zullen zich met name richten op degenen die levensgebeurtenissen ervaren (mogelijk preventief effect), en specifieke groepen. Daarnaast richten de inspanningen zich op organisaties, instellingen en potentiële vrijwilligers (pag. 16, 17).

Prijs:

De SOS Telefonische Hulpdienst Utrecht is volledig afhankelijk van subsidies en donaties. Belangrijkste subsidiegever is de gemeente Utrecht. Om de continuïteit en de groei van de organisatie te waarborgen wordt een structureel hogere subsidie aangevraagd (pag. 18).

Projecten, onderzoeken en samenwerkingsverbanden worden gefinancierd uit project- en onderzoekssubsidies. Ook worden fondsen, sponsors en donateurs benaderd (pag. 18).