



# Telefonische Hulpdienst Utrecht

## Jaarverslag 2017

Utrecht, 30 mei 2018  
Versie : definitief

<b>INHOUD</b>	<b>Blad</b>
<b>Voorwoord</b>	<b>3</b>
<b>De organisatie</b>	<b>4</b>
Inleiding	4
De producten	4
Samenwerking met Hulplijn Amsterdam	4
Collegiaal overleg met de G-4 luisterend oor – organisaties	4
Samenwerking met penitentiaire inrichting Nieuwersluis	5
Project PR	5
<b>De Telefonische Hulpdienst in Utrecht</b>	<b>6</b>
Wettelijke taak	6
Inbedding in de lokale infrastructuur	6
Deelname aan overleggen in Utrecht	6
Signaleringsfunctie	7
Ondersteuning in deskundigheid aan THD Utrecht	7
Communicatie	7
<b>De telefoon</b>	<b>8</b>
De telefoongesprekken	8
Doelgroep	8
Aantal gesprekken	8
Wie belden ons?	9
Mannen en vrouwen	9
Leeftijd	9
Contactfrequentie	9
Aanleiding om te bellen	10
<b>Chat</b>	<b>12</b>
Aantal chats	12
Mannen en vrouwen	12
Leeftijd	12
Contactfrequentie	13
Waarover gingen de chats?	13
<b>Vrijwilligers</b>	<b>14</b>
Overzicht vrijwilligersgroep	14
Training, begeleiding en scholing	15
<b>Staf</b>	<b>16</b>
<b>Bestuur</b>	<b>16</b>

## VOORWOORD

Onze *core business*, een luisterend oor bieden aan iedereen die er behoefte aan heeft, voeren wij al 41 jaar – met grote betrokkenheid en passie- uit in Utrecht. In 2017 werden er **14.725** telefoongesprekken en **318** chatgesprekken gevoerd door de vrijwilligers van de Telefonische Hulpdienst Utrecht.

2017 is een roerig jaar geweest voor de Telefonische Hulpdienst Utrecht, zowel intern als extern. Intern hebben we te maken gehad met een langdurige ziekte van de directeur. Vanaf mei is haar functie gedeeltelijk waargenomen.

Extern is na de zomervakantie gebleken dat het Ministerie van VWS voornemens is de financiering van het luisterend oor over te nemen vanaf 2019. De gemeente Utrecht heeft zich genoodzaakt gezien de subsidierelatie vanaf 2019 formeel op te zeggen. Een helder perspectief ontbrak op dat moment en dat betekende een onzekere toekomst. De Telefonische Hulpdienst Utrecht heeft het gesprek opgezocht; met de luisterend-oor organisaties in Amsterdam, Rotterdam, Den Haag, met het Ministerie van VWS en met de landelijke organisatie Sensor. Aan het eind van het jaar is een opmaat gemaakt om een intensieve samenwerking te verkennen met Sensor en de hulplijnen van Amsterdam, Rotterdam en Den Haag.

Uiteraard hadden deze ontwikkelingen hun weerslag intern. Ook de vrijwilligers en de medewerkers gaan immers een ongewisse toekomst tegemoet.

Eén ding is echter ook in 2017 weer duidelijk geworden. Onze 24/7 dienstverlening is belangrijk en zal in de toekomst blijven bestaan. Onze -kundige- vrijwilligers en staf zijn en blijven zeer betrokken. En daarom kijken wij met een optimistische blik naar de toekomst.

Ook nu bedanken wij onze vrijwilligers weer voor het mooie werk dat zij in 2017 hebben uitgevoerd en de wezenlijke en essentiële bijdrage die zij hebben geleverd aan de samenleving.

H. van Baren  
Interim-Directeur

drs. H.M.H. Satijn  
Bestuursvoorzitter

*"Ik ben blij dat ik even een stem hoor. Ik ben zo alleen en nu is het weekend en nu heb ik toch even een stem gehoord. En als het moeilijk wordt kan ik jullie altijd weer bellen. Ja hoor, zeg ik, dat kan altijd. Hij is helemaal gerustgesteld. Nog een prettige avond, zegt hij tenslotte."*

*Uit: verslag van een vrijwilliger*

## **DE ORGANISATIE**

### *Inleiding*

De Telefonische Hulpdienst Utrecht is al 41 jaar een professioneel werkende vrijwilligersorganisatie. De vrijwilligers voeren de dienstverlening uit en staan dag en nacht klaar voor een anoniem, vertrouwelijk gesprek. Ze zijn er voor al die mensen, die behoefte hebben aan contact, aan een gesprek, een luisterend oor, een meedenkend medemens of een woord van troost en bemoediging.

### *De producten*

De producten van de Telefonische Hulpdienst Utrecht zijn:

- 24-uurs bereikbaarheid voor telefoongesprekken die anoniem en vertrouwelijk zijn.
- anonieme en vertrouwelijke chat-hulpverlening 10 dagdelen per week
- partner in de keten van hulp- en zorgverlening in Utrecht
- onderdeel uitmaken van de keten van informele zorg in Utrecht
- signaleren van actuele maatschappelijke ontwikkelingen en hierover rapporteren en adviseren naar de gemeente. Delen van informatie met buurtteams en ketenpartners.

### *Samenwerking met Hulplijn Amsterdam*

De THD werkt al jaren nauw samen met Hulplijn Amsterdam. Mocht het Utrechtse telefoonnummer bezet zijn dan wordt doorgeschakeld naar Amsterdam. Op deze wijze wordt de kans aanmerkelijk vergroot dat de beller contact krijgt ook wanneer de vrijwilligers in Utrecht al in gesprek zijn. Behalve operationeel is er ook samenwerking op kennisdeling en beleidsvorming.

### *Collegiaal overleg met de G-4 luisterend oor-organisaties*

Er is vanaf de zomer regelmatig overleg gevoerd tussen de zelfstandige luisterend-oor organisaties van de vier grote steden Amsterdam, Rotterdam, Den Haag, Utrecht. Aanleiding was de voorgenomen overgang van de financiering van het luisterend oor functie naar het ministerie van VWS. Er is een gezamenlijke brief uitgegaan naar het ministerie van VWS om aandacht te vragen voor de positie van de zelfstandige hulplijnen bij de totstandkoming van de nieuwe situatie.

THD Utrecht heeft samen met Hulplijn Amsterdam ook verkennende gesprekken gevoerd met Sensor Nederland, zowel op directie- als bestuursniveau.

Uiteindelijk hebben de collegiale G-4 overleggen en de gesprekken met Sensor ertoe geleid dat de vijf partijen een intensieve samenwerking willen verkennen. Eind 2017 zijn daarvoor de eerste afspraken gemaakt.

### *Samenwerking met penitentiaire inrichting Nieuwersluis*

Met de penitentiaire inrichting Nieuwersluis voor vrouwelijke gedetineerden is reeds enkele jaren een samenwerking. De vrouwelijke gedetineerden van de penitentiaire inrichting Nieuwersluis hebben –via een speciaal daarvoor geplaatste en afgeschermd telefoon– de mogelijkheid om te bellen met de Telefonische Hulpdienst Utrecht. Zo wordt hun de mogelijkheid geboden om -op ieder gewenst moment- te praten met iemand van buiten de gevangenis die luistert, geen oordeel heeft, geen hulpverlening biedt, maar die menselijk gelijkwaardig contact biedt. Voor de penitentiaire inrichting sluit het aan bij hun doelen van contact bieden met de reguliere maatschappij, zelfredzaamheid bevorderen en draagt het bij aan re-integratie en voorbereiding op een zelfstandig leven na de detentie.

Er is vanuit de THD overleg geweest met de Gedetineerdencommissie, bestaande uit een aantal vrouwelijke gedetineerden om de interne communicatie over onze dienstverlening toe te spitsen op de doelgroep. Er is overleg met het management van de penitentiaire inrichting over de voortgang. De THD ontvangt een kleine bijdrage voor de aangeboden dienstverlening.

### *Project PR*

Dankzij een extra projectsubsidie van de gemeente, gericht op werving van nieuwe vrijwilligers en vergroting van de naamsbekendheid, is er in 2015 begonnen met een PR-project dat doorliep tot 31 mei 2017. In 2017 is er ingezet op een naamsbekendheid-campagne om met name de bekendheid van de bereikbaarheid van de THD per chat te vergroten. Er is een Facebook-campagne ingezet en er is een ansichtkaarten-campagne gestart. Daarnaast is er actief contact gezocht met ROC Midden Nederland, MBO Utrecht en JOU-jongerenwerk, omdat wij eind 2016 constateerden dat er vooral veel jongeren met ons chatten. Aanvankelijk reageerden de Mbo's positief en zijn er meerdere gesprekken geweest, maar dit heeft nog niet geleid tot concrete samenwerking in de praktijk. JOU-jongerenwerk heeft het contact uitgesteld. Zowel de Mbo-scholen als JOU-jongerenwerk zijn bezig het gebruik van chat te onderzoeken en lijken de contacten interessant te vinden, maar verkennen ook vooral binnen hun eigen domein is onze bevinding. In 2018 wordt samenwerking op chat-dienstverlening verder onderzocht.

Het project heeft in 2017 niet geleid tot een toename van chats. Er is zelfs sprake van een afname. De oorzaak is niet bekend.

*"De beller blijkt ons telefoonnummer te hebben van het bandje van het buurtteam. Hij zegt te willen praten omdat hij zo eenzaam en alleen is. (...) Dank dat u mij te woord heeft willen staan, ik ga nu slapen"*  
*Uit: Gespreksverslag van een vrijwilliger.*

## **DE TELEFONISCHE HULPDIENST IN UTRECHT**

### *Wettelijke taak*

Met de dienstverlening van de Telefonische Hulpdienst Utrecht voldeed de gemeente Utrecht aan de wettelijke WMO-taak om 24 uur per dag anonieme hulp 'op afstand' te bieden. De dienstverlening is gratis. De bellers betalen alleen gesprekskosten.

### *Inbedding in de lokale infrastructuur*

De hulpverlening THD Utrecht is ondersteunend en kan, dankzij de 24-uurs bereikbaarheid, veel betekenen in aanvulling op verschillende vormen van zorg- en hulpverlening. THD Utrecht heeft in 2017 verder gewerkt en gebouwd aan de lokale inbedding. Dit behoeft immers permanent aandacht.

In 2017 is onder andere samengewerkt met:

- Buurtteams
- Altrecht
- Steunpunt GGZ
- GGZ in de wijk (Overvecht)
- Diverse huisartsen/ POH GGZ
- Lister
- UMC, o.a. stemmenpoli
- Politie Utrecht en Midden-Nederland
- U-Centraal
- Pretty Woman
- Informele zorgorganisaties in Utrecht.

De samenwerking kan verschillende vormen aannemen. Zo is er contact met de buurtondernemers, verwijzen verschillende buurtteam-medewerkers actief door en verwijst de telefonische meldtekst van de voicemail van de buurtteams buiten kantooruren, door naar THD Utrecht. Politie Utrecht zet soms rechtstreeks gesprekken door als een beller daarmee geholpen zou kunnen zijn. Verschillende Altrecht-medewerkers wijzen hun cliënten op de dienstverlening, bijvoorbeeld in geval van vakantie van de hulpverlener/begeleider of als aanvulling op hun eigen hulpverlening. Bij andere organisaties gaat het er meer om blijvend aan te geven wat de THD voor hun cliënten zou kunnen betekenen in aanvulling op reguliere hulp- en dienstverlening.

### *Deelname aan overleggen in Utrecht*

In 2017 was de THD vaste partner in verschillende overleggen:

- Stedelijk Overleg Mantelzorg
- Netwerk Informele Zorg Utrecht (NIZU) – lid van de kerngroep
- overleggen rondom het thema eenzaamheid
- incidentele overleggen op uitnodiging van gemeente Utrecht.

### *Signaleringsfunctie*

Zowel naar samenwerkingspartners, in verschillende overleggen als ook in het periodiek contact met de accounthouder van gemeente Utrecht, vervult de Telefonische Hulpdienst Utrecht een signaleringsfunctie. Ook in 2017 heeft de Telefonische Hulpdienst in diverse overleggen aangegeven welke problematieken zij tegenkomt, welke trends gesignaleerd worden en ook geeft zij voorbeelden op casusniveau om inzichtelijk te maken wat de 'nood' bij veel bellers en chatters is.

#### *Signalering 2017*

De problematiek die wij tegenkomen is dat er veel ernstige geïsoleerdheid is onder een deel van de mensen met een psychiatrische beperking. Deze mensen zijn vaak niet in staat een netwerk te onderhouden door het ontbreken van voldoende sociale vaardigheden. Het telefonische contact dat wij bieden kunnen zij meestal wel aan – en wij ook- en blijkt waardevol voor hen en draagt bij aan hun veiligheidsgevoel. Zij kunnen ons immers altijd bellen. Daarnaast constateren wij wachtlijstproblematiek binnen de GGZ en ook klagen mensen regelmatig over de frequentie van de afspraken; ze vinden de tijd tussen de afspraken soms lang. Een aantal krijgt helemaal geen begeleiding meer (vaak wel medicatie) en geven aan dat zij dit missen.

Bij ouderen is er vaak sprake van eenzaamheid of veel alleen zijn. Ook worden wij gebeld om stoom af te blazen bij een probleem of ergernis waarmee zij zitten. Ouderen bellen ook regelmatig als ze van plan zijn om bijvoorbeeld naar de dokter te gaan of hulp te zoeken voor iets. Ze vinden het dan fijn om dit nog even te bespreken en beschouwen een gesprek met ons dan als een laatste zetje.

Er zijn in 2017 diverse 'doorverwijzingen' geweest van met name de buurtteams en van Altrecht.

#### *Ondersteuning in deskundigheid aan THD Utrecht*

Voor de trainingen en deskundigheidsbevordering van de vrijwilligers werkt THD Utrecht samen met diverse partners.

Er is altijd een vaste extern deskundige die ons -op vrijwillige basis- adviseert ten aanzien van psychiatrische en psychosociale problematiek van de doelgroep.

In 2017 heeft extern deskundige Jan van Dusschoten, therapeut en coach, afscheid van ons genomen. Rob Stigter, psychiater, heeft hem opgevolgd. De extern deskundige neemt deel aan de Adviesgroep bellers/chatters en verzorgt onderdelen van de trainingen voor vrijwilligers.

In 2017 heeft een docent van Hogeschool Utrecht, afdeling Verpleegkunde een thema-avond verzorgd. Een ervaringsdeskundige van Altrecht en de UMC stemmenpoli verzorgde een onderdeel van een trainingsavond over mensen met een psychosegevoeligheid. Via Steunpunt GGZ komen ervaringsdeskundigen met borderline en met depressie bij een trainingsavond voor onze vrijwilligers om hun ervaringsdeskundigheid te delen.

#### *Communicatie*

Om ook de Utrechtse politiek kennis met ons te laten maken, hebben we de raads- en fractieleden van alle politieke partijen uitgenodigd. De meeste partijen zijn langs geweest en het valt iedere keer weer op hoezeer zij onder de indruk zijn, zeker als zij een gesprek meeluisteren.

"Snikken, fluisteren, boze woorden, stiltes, somberheid, verdriet, onmacht, pijn, verlies, angst, verlangen, vrolijkheid, blijdschap. Alles komt langs tijdens het contact aan de telefoon. Je kan alles horen."

Van: een vrijwilliger

## DE TELEFOON

### De telefoongesprekken

Er valt een globaal onderscheid te maken in de aard van de gesprekken:

- contactgesprek
- probleemverhelderend gesprek
- crisisgesprek
- informatief gesprek

### Doelgroep

De doelgroep van de Telefonische Hulpdienst Utrecht omvat alle inwoners van de stad Utrecht en indien voorkomend, daarbuiten, die behoefte hebben aan persoonlijk contact en/of structureel dan wel incidenteel in de eigen zelfredzaamheid gesteund willen worden. Dit betekent dat de Telefonische Hulpdienst Utrecht het contact aangaat met iedereen die ons benadert.

Hierop zijn twee uitzonderingen:

- diegenen die ons benaderen voor seksueel genoeg;
- kinderen onder de 18 jaar: zij worden doorverwezen naar de Kindertelefoon; buiten openingsuren van de Kindertelefoon kunnen zij wel bij de Telefonische Hulpdienst Utrecht terecht.

THD Utrecht heeft in 2017 ongeveer 15 nummers afgesloten van contact met THD Utrecht. De provider krijgt gegevens van tijdstippen en kan op grond daarvan nummers blokkeren. Hierbij ging het evident om (regelmatige) seksbellers.

### Aantal gesprekken

In 2017 kwamen **18.158** gesprekken binnen bij de vrijwilligers, die leidden tot **14.725** daadwerkelijke gesprekken. Er waren **3.433** *silent calls*.

Een *silent call* is een binnenkomend gesprek waarbij het contact wel tot stand komt, maar er volgt geen gesprek. Dit kan omdat de beller zich bijvoorbeeld bedenkt, toch geen gesprek durft aan te gaan of een voorkeur heeft voor een andere gesprekspartner. De beller of de vrijwilliger verbreekt het contact.

	2016	2017
gesprekken	15.016	14.725
<i>silent calls</i>	3.182	3.433
<b>totaal</b>	<b>18.198</b>	<b>18.158</b>

Er is een afvlakking van het aantal telefoongesprekken en in ieder geval geen toename terwijl dit op grond van de maatschappelijke behoefte wel te verwachten was. De toename zit hem vooral bij de landelijke organisatie Sensor die landelijk en dus ook in Utrecht haar publiciteit opgevoerd heeft.



Wij merken aan met name hulpverleners dat zij soms automatisch verwijzen naar Sensor. Zo verwijst een voicemailbericht van een van de buurtteams naar Sensor, terwijl de overige wel naar THD Utrecht verwijzen.

#### *Wie belden ons?*

De Telefonische Hulpdienst Utrecht is een veilige plaats: anonimiteit en vertrouwelijkheid zijn belangrijke uitgangspunten. Dat betekent dat we onze bellers en dus onze doelgroep, niet echt kennen. De vrijwilligers houden echter een anonieme casusregistratie bij, waaruit we informatie kunnen krijgen.

#### *Mannen en vrouwen*

Al jaren bellen meer vrouwen dan mannen met THD Utrecht.

Gender		
man	5.377	37%
vrouw	9.133	62%
niet bekend	155	1%
<b>totaal</b>	<b>14.725</b>	<b>100%</b>

#### *Leeftijd*

De leeftijd van bellers wordt meestal geschat, in een enkel geval meldt de beller die zelf.

Leeftijd		
< 30	494	3%
30-60	8.108	55%
> 60	4.596	31%
niet bekend	1.527	11%
<b>totaal</b>	<b>14.725</b>	<b>100%</b>

#### *Contactfrequentie*

	2016	2017	2017
incidentele bellers	2%	295	2%
regelmatige bellers	58%	8.476	58%
vaste bellers	25%	3.686	25%
onbekend	15%	2.268	15%

Incidentele bellers bellen eenmalig. Regelmatige bellers zijn mensen die met enige regelmaat bellen, soms om een moeilijke periode in hun leven te overbruggen. Vaste bellers zijn mensen die zeer regelmatig bellen en voor wie contact met THD Utrecht een wezenlijk deel uitmaakt van hun bestaan. Onder deze bellers bestaat veel psychiatrische en psychosociale problematiek. Het regelmatige contact met THD Utrecht ondersteunt hen in het dagelijkse functioneren; de gesprekken ondersteunen de –soms zeer wankel- zelfredzaamheid.

Ruim 70 % van de bellers is alleenwonend.

80% van de gesprekken duurt korter dan 20 minuten. Vooral bij vaste bellers proberen wij de gespreksduur te beperken tot maximaal 20 minuten. Dat blijkt de kwaliteit van het gesprek ten goede te komen en het draagt bij aan de bereikbaarheid van onze hulpdienst.

's Avonds en in de vroege nacht wordt er het meeste gebeld. 59% belt tussen 18.00 – 02.00 uur.

#### *Aanleiding om te bellen*

Om inzicht te krijgen in de problematiek van de bellers registreren de vrijwilligers aan de telefoon de problematiek waarover het gesprek gaat.

<i>Aanleiding om te bellen</i>	<i>2015</i>	<i>2016</i>	<i>2017</i>
psychosociale problematiek	22%	20%	22%
Eenzaamheid	17%	11%	12%
Gezondheid	12%	11%	11%
psychiatrische problematiek	8%	9%	10%
materiele problematiek	2%	2%	2%
Informatievraag	2%	2%	1%
Verslaving	4%	2%	1%
geweld en agressie	1%	1%	1%
Cultuurverschillen	1%	1%	1%
overig / onbekend	9%	24%	22%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

De aanleiding tot contact heeft alles te maken met geestelijk en ook wel lichamelijk welbevinden. Vaak is er sprake van meerdere problematieken. De vrijwilligers luisteren, gaan in gesprek, helpen met structureren of verhelderen, bemoedigen of bieden troost. Soms wordt er informatie gegeven of wordt er gewezen op passende vormen van hulpverlening. Alle

gesprekken staan op zichzelf en de hulp die geboden wordt is niet procesmatig en heeft geen therapeutische pretenties. Het vrijuit kunnen (be)spreken, het gehoord worden en de aandacht is wat de bellers goed doet.

*"THD Utrecht biedt veel bellers een gevoel van holding. In de psychiatrie/psychologie betekent dat het bieden van veiligheid en geborgenheid."*

*Uitspraak van onze extern deskundige Rob Stigter, psychiater*

*"Heel erg bedankt voor deze chat. Ik vond het echt top hoe u mij geholpen heeft. Ik was zo angstig en nu ben ik weer rustig" Uit: een chatgesprek*

## CHAT

De Chathulpdienst Utrecht heeft een ingang op de website van de Telefonische Hulpdienst Utrecht en is ook rechtstreeks bereikbaar onder [www.chathulpdienstutrecht.nl](http://www.chathulpdienstutrecht.nl). De Chathulpdienst was in 2017 bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 15:00 – 23:00 uur, wat neerkomt op 40 uur per week.

### Aantal chats

Het aantal chatgesprekken is afgenomen ten opzichte van 2016. Er is een communicatiecampagne geweest, maar die heeft niet het gewenste effect gehad. Doordat er weinig chatgesprekken binnenkomen, neemt de motivatie voor chatdiensten af bij de vrijwilligers. Niet alle diensten zijn ingevuld en daardoor zijn er ook weer minder gesprekken binnengekomen.

	2015	2016	2017
gevoerde chatgesprekken	155	475	318

### Mannen en vrouwen

Gender		
man	67	21%
vrouw	194	61%
niet bekend	57	18%
<b>Totaal</b>	<b>318</b>	<b>100%</b>

### Leeftijd

Leeftijd chatter		
tot 16 jaar	27	9%
16 - 30 jaar	117	37%
30 - 60 jaar	46	14%
60+ jaar	3	1%
onbekend	125	39%
<b>totaal</b>	<b>318</b>	<b>100%</b>

Het blijkt dat de chat veel wordt gebruikt door jonge vrouwen tot 30 jaar.

*Contactfrequentie*

Frequentie		
incidenteel	153	49%
regelmatig	140	44%
onbekend	25	7%
<b>totaal</b>	<b>318</b>	<b>100%</b>

*Waarover gingen de chats?*

Ook bij de chat geldt dat het vaak moeilijk is het precieze onderwerp aan te geven. Vaak spelen er meerdere zaken: naast psychosociale problematiek ook relatieproblematiek en materiele problematiek bijvoorbeeld. De vrijwilliger geeft aan wat in het gesprek het meest naar voren komt.

	chat 2017	chat % 2017
Eenzaamheid	30	9 %
psychosociale problematiek	88	28 %
relatieproblematiek	37	12 %
Gezondheid	6	2 %
leven en dood/ suïcide	11	3 %
Seksualiteit	18	6 %
informatievraag	3	1 %
materiele problematiek	3	1 %
Verslaving	6	2 %
geweld en agressie	22	7 %
zelfbeschadiging	10	3 %
overig / niet ingevuld	84	26 %
<b>Totaal</b>	<b>318</b>	<b>100%</b>

Ten opzichte van de telefoon komen er bij chatgesprekken vaker zwaardere onderwerpen aan de orde, zoals suïcide, automutilatie, anorexia, seksueel geweld, huiselijk geweld en misbruik. Een verklaring kan zijn dat het hier vaker jongere mensen betreft en dat er meer incidentele chatters zijn die een concreet ernstig probleem inbrengen. Bovendien is contact via de chat nog anoniemer dan via de telefoon en speelt de stem – met intonatie en emotie- geen rol, wat de drempel om iets ernstigs en emotioneels te delen lager is.

*"Wij hebben het hier vaak over ons; wat wij kunnen betekenen voor de mensen die ons bellen. Er wordt niet vaak gesproken over wat die momenten van contact voor ons betekenen. Misschien geven onze bellers ons wel veel meer dan we beseffen.*

*Het doet mij vaak veel, de dingen die mensen vertellen. Ik word er door in mijn hart en ziel geraakt. En dat is van een grote schoonheid voor mij. Ik kan daar bevrijding in ervaren, omdat we allemaal op zoek zijn, maar ook allemaal die momenten willen mijden, waarin veel van onze bellers verkeren.*

*Dat is, denk ik, één van de belangrijkste zaken waarom ik hier aan de telefoon zit. Omdat het me vervult en beroert. Zulk intiem contact met totaal vreemden, die zich openen, een verbinding die tot stand komt vol kwetsbaarheid en gevoeligheid.*

*Ik ben muzikant en de essentie van muziek is volgens mij luisteren. Muziek hoor je van binnen. Horen wat de ander echt zegt, doe je dan ook niet met je oren, maar met je hart."*

*Uit: een voordracht van een van onze vrijwilligers*

## **VRIJWILLIGERS**

De Telefonische Hulpdienst Utrecht is een echte vrijwilligersorganisatie, d.w.z. dat de vrijwilligers de kern van de organisatie vormen: zij voeren de gesprekken en de chats. Naast hun inzet aan telefoon en computer besteden de vrijwilligers veel tijd aan deskundigheidsbevordering en intervisie.

Een aantal vrijwilligers participeert daarnaast in verschillende interne overlegorganen, zowel op inhoudelijk gebied (zoals de Adviesgroep bellers/chatters) als op organisatorisch terrein (de Vrijwilligers Vertegenwoordiging). De Vrijwilligers Vertegenwoordiging is een belangrijke gesprekspartner voor de directeur.

Daarnaast is er een aantal vrijwilligers dat de maandelijkse kennismakingsavonden ten behoeve van de werving van nieuwe vrijwilligers verzorgt.

### *Overzicht vrijwilligersgroep*

Eind 2017 waren er 69 vrijwilligers aan de Telefonische Hulpdienst Utrecht verbonden. De doorstroom is relatief groot, hetgeen ook te zien is bij vergelijkbare organisaties in Nederland. Dat heeft enerzijds te maken met het soort werk en de investering die gevraagd wordt. Het werk wordt weleens ervaren als inhoudelijk intensief, er wordt een substantieel aantal uur per maand aan inzet gevraagd en het werken op incurante tijden zoals nachtdiensten vraagt ook veel van de vrijwilligers. Het aantal jonge vrijwilligers tot 30 jaar is 22 %. Het betreft hier vooral psychologiestudenten. Deze groep vrijwilligers vertrekt ook weer sneller, vanwege meer veranderingen in het leven in deze levensfase.

	2016	2017
totaal aantal vrijwilligers	73	69
aantal vrijwilligers dat afscheid nam	23	23
aantal nieuwe vrijwilligers	26	19

	2016	2017
aantal mannen	16	14
aantal vrouwen	57	55
totaal aantal vrijwilligers	73	69
tot 30 jaar	17	15
30 t/m 39 jaar	1	3
40 t/m 49 jaar	6	7
50 t/m 59 jaar	10	6
60 jaar en ouder	39	32

Aantal dienstjaren	2016	2017
20 jaar en langer	4	5
10 t/m 19 jaar	15	12
5 t/m 9 jaar	12	11
3 t/m 4 jaar	8	5
1 t/m 2 jaar	8	17
tot 1 jaar	26	18

De opbouw in dienstjaren laat een grote loyaliteit zien; 41 % van de vrijwilligers blijft langer dan 5 jaar.

#### *Training, begeleiding en scholing*

Het werk aan de telefoon en chat is de laatste jaren gecompliceerder en zwaarder geworden: er is meer sprake van (onderliggende) psychiatrische problematiek, de diversiteit van hulpvragen neemt toe en er is frequenter sprake van crisis en calamiteiten. Er zijn protocollen hoe om te gaan met crisis en calamiteiten en er is een escalatiemodel.

Training, begeleiding en ondersteuning van vrijwilligers is onontbeerlijk om deskundige en gemotiveerde vrijwilligers te vinden en te behouden. Er wordt derhalve veel tijd en aandacht besteed aan deskundigheidsbevordering.

In 2017 zijn voor nieuwe vrijwilligers 3 basistrainingen van 12 bijeenkomsten afgerond. Er is daarnaast een basistraining gestart die in 2018 afgerond is.

Er zijn 37 vervolgtrainingsbijeenkomsten voor verdere scholing en intervisie geweest. Tijdens een aantal bijeenkomsten waren ervaringsdeskundigen te gast, die verteld hebben over omgaan met hun psychosegevoeligheid en depressie. Deze opzet geeft de vrijwilligers extra houvast aan de telefoon en chat. Daarnaast worden de vrijwilligers ook persoonlijk ondersteund daar waar nodig en/of gewenst.

In 2017 zijn er -voor de binding en 'bonding'- 2 bijeenkomsten geweest voor en met alle vrijwilligers. Dat waren de Nieuwjaarsreceptie en een jaarlijks vrijwilligersuitje, dat dit jaar bestond uit een workshop Active painting en daarna een High Tea bij Café Broers in Utrecht.

## **STAF**

De staf werd gevormd door de directeur, 3 trainers/begeleiders en 2 secretariaal medewerkers. Allen zijn parttime werkzaam. Salariëring geschiedt conform de CAO Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening.

Sinds november 2016 is de directeur met ziekteverlof. In 2017 zijn er -naast verzuimbegeleiding en andere activiteiten in het kader van de wet 'Poortwachter'- gesprekken geweest tussen directeur en bestuur. Dit heeft uiteindelijk begin december 2017 geleid tot afspraken om te komen tot beëindiging van de arbeidsovereenkomst per 1 juni 2018.

Een trainer/begeleider heeft in het begin van 2017 een klein aantal taken tijdens de ziekte van de directeur opgepakt. Per 8 mei 2017 is een interim-directeur voor 19 uur per week aangesteld.

## **BESTUUR**

De eindverantwoordelijkheid voor de organisatie ligt bij het bestuur. Het bestuur van de Stichting Telefonische Hulpdienst Utrecht is onbezoldigd en bestond op 31 december 2017 uit:

De heer H. Satijn	voorzitter
Mevrouw B. Mooren	secretaris
De heer D. van Randwijk	penningmeester
De heer E. Smid	lid

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