



## Luisterend Oor

### *Wettelijke basis*

#### *De Wet maatschappelijke ondersteuning 2015*

De wet stelt dat iedere gemeente er zorg voor dient te dragen dat voor ingezetenen op ieder moment van de dag telefonisch of elektronisch anoniem een luisterend oor en advies beschikbaar is (anonieme hulp op afstand, zoals Sensor). Omdat de verblijfsgemeente van een hulpvrager door de anonimiteit niet bekend is, wordt de dienstverlening niet op basis daarvan georganiseerd, en dienen gemeenten dit gezamenlijk op te zetten.

De Memorie van Toelichting bij de WMO 2015 bij de wet zegt “.... Vanwege het anonieme karakter is het niet mogelijk om het gebruik van deze vorm van hulpverlening door te berekenen aan gemeenten waar de gebruikers gevestigd zijn. Daarom – en om een landelijke dekking te kunnen garanderen, is samenwerking tussen gemeenten gewenst en doelmatig. Artikel 2.6.1 verplicht gemeenten met elkaar samen te werken, indien dat voor een doeltreffende en doelmatige uitvoering van deze wet aangewezen is.”

De wet en de memorie van toelichting daarop, maken dus duidelijk dat Nederland gekozen heeft om anonieme hulp op afstand verplicht aan te bieden aan haar inwoners via een wettelijke verankering in de Wmo. De wet en de memorie van toelichting interpreteert Sensor zo dat gemeenten de verantwoordelijkheid hebben om door samenwerking een schaalgrootte te creëren die een landelijk toegankelijke dienstverlening mogelijk maakt.

### *Aard van de dienstverlening*

#### *Wat is Sensor precies:*

Dag en nacht, het hele jaar door, is Sensor bereikbaar voor een anoniem luisterend oor. Een veilige plaats waar iedereen gehoord wordt en waar met tijd en aandacht geluisterd en meegedacht wordt. Sensor biedt de mogelijkheid voor iedereen in NL (vanaf ongeveer 15 jaar) om met ons contact op te nemen via telefoon, chat en mail voor een gesprek van mens tot mens waarin men echt aandacht krijgt.

Aandacht is van essentieel belang voor iedereen, een basisbehoefte. Zonder aandacht is het leven zwaar, zo niet onmogelijk. Aandacht is hét werkzame bestanddeel in alle vormen van therapie en hulpverlening door professionals en vrijwilligers. En, aandacht komt steeds meer onder druk te staan,

tijd ontbreekt vaak en mensen zijn druk en door technische ontwikkelingen wordt de privacy van mensen ook steeds vaker op de proef gesteld. Persoonlijke aandacht is en blijft altijd nodig en het is precies dat wat wij te bieden hebben waardoor we stress verlagen, crises verkleinen, ruimte voor inzicht scheppen, meer specialistische zorg voorkomen en gewoon in het algemeen: leed verlichten.

Sensor is momenteel niet de enige organisatie die anoniem en op afstand hulp biedt. We zijn wel de grootste die 24 uur per dag en zonder aanzien des persoons of het soort probleem of vraag, met mensen in gesprek gaat en wel door vrijwilligers. Op een gelijkwaardige manier, van mens tot mens, zonder drempel. Het aantal gesprekken dat Sensor voert is ruim 250.000 per jaar (telefoon, chat en mail). Die 24 uur per dag maakt ons uniek.

### ***Samenwerkingspartners***

Sensor levert een belangrijke bijdrage aan het voorkomen van suïcides. Enerzijds door de gesprekken met suïcidale mensen. Anderzijds door de samenwerking met 113Online, het nationale suïcide preventie platform. Sensor helpt 113Online met name 's avonds en 's nachts de vraag naar telefonische hulpverlening op te vangen. Ook kan een vrijwilliger een gesprek doorverbinden naar de professionele achterwacht van 113Online.

Met andere maatschappelijke organisaties hebben wij ons als kernpartner verenigd in een Coalitie om eenzaamheid in Nederland te voorkomen en beperken: Coalitie Erbij ([www.coalitieerbij.nl](http://www.coalitieerbij.nl)).

Sensor is aangesloten bij IFOTES, een internationaal samenwerkingsverband van telefonische hulpdiensten wereldwijd. IFOTES is verbonden met de Wereldgezondheidsorganisatie (WHO).

Met diverse andere organisaties wordt samengewerkt zoals de Politie die mensen rechtstreeks naar Sensor doorverbindt, Veilig Thuis, diverse Welzijnsorganisaties, Vrijwilligerscentrales, Mezzo.

### ***Waar wordt over gebeld, gemaïld en gechat?***

De top 3 onderwerpen waarover wordt gebeld, gemaïld en gechat zijn eenzaamheid, psychosociale problemen en relatieproblemen. Voor specifiekere informatie verwijzen we u naar ons jaar- en halfjaarverslag (<https://sensor.nl/publicaties/jaarverslagen.html>).

### ***Hoe is het Luisterend oor nu georganiseerd en hoe wordt het uitgevoerd?***

Sensor werkt met ongeveer 950 vrijwilligers in het hele land, die verbonden zijn aan 25 kantoren. Die vrijwilligers worden zorgvuldig geselecteerd en uitgebreid getraind en begeleid. De communicatie met hulpvragers/gesprekspartners gaat via landelijk toegankelijke systemen. Of men nu het landelijke nummer draait (0900-0767), een van de vele lokale nummers of via de site chat of mailt, altijd staat de techniek in dienst van een zo snel en goed mogelijke bereikbaarheid. De kwaliteit van het gesprek staat centraal en wordt voortdurend gemonitord en waar nodig wordt gewerkt aan verbetering.

Professionaliteit in het voeren van gesprekken en het bieden van een empathisch en respectvol mens-tot-mens gesprek zijn de elementen in de dienstverlening die maken dat Sensor zich onderscheidt van andere vormen van hulp.

### ***Relatie met gemeenten***

De VNG heeft in 2015, 2016 en 2017 namens de gemeente een contract gesloten met de Stichting Sensor. De G4 hebben eigen afspraken met hun hulplijnen (zoals vermeld hebben we in Den Haag en Rotterdam partners die een franchiseovereenkomst met Sensor hebben).

Ten behoeve van de financiering heeft de VNG in die jaren een uitname uit het gemeentefonds gedaan. Voor 2015 contracteerden de provincies de Stichting Sensor. Vanaf 2018 kan de VNG geen uitname meer uit het gemeentefonds doen. De middelen zijn gedecentraliseerd naar alle gemeenten.