

Sensor nader beschouwd

Analyse bedrijfsvoering en omgeving van
Sensor Nederland en haar stichtingen

Enschede, 26 april 2012
AW/12/1142/dose

drs. Harry Doornink
drs. Angela Welling

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
1.1	Aanleiding rapport.....	3
1.2	Aanpak	3
1.3	Sensor	4
1.4	Leeswijzer	6
2.	Bedrijfsvoering	7
2.1	Organisatie Sensor	7
3.	Omgevingsanalyse	19
3.1	Wetgeving.....	19
3.2	Sensor in de omgeving.....	21
3.3	Kwalitatieve reacties stichtingen	25
4.	Financieel	27
4.1	Productie Sensor	27
4.2	Inkomsten.....	32
4.3	Uitgaven.....	35
4.4	Financiële middelen versus kostendragers	37
5.	Innovatie	41
6.	Bevindingen.....	45
Bijlage 1.	Achtergrond productie en kenmerken gebruikers Sensor 2011	47
	Telefoondienst	47
Bijlage 2.	Kruistabel onderlinge relaties	58
Bijlage 3.	Vragenlijst onderzoek Sensor op stichtingsniveau	59
Bijlage 4.	Procentueel overzicht van uitgaven per kostensoort per stichting ..	64

1. Inleiding

1.1 Aanleiding rapport

De toekomst van de telefonische en internethulpverlening zoals geleverd door Sensor is kwetsbaar. Sensor vindt zijn oorsprong in de door de Rotterdamse predikant Ds. Teutscher in 1958 opgerichte eerste telefonische hulpdienst in Nederland. Sinds 1987 is er sprake van een standvastige relatie tussen Sensor (en haar voorganger) en de provincies en de G4 als subsidieverstrekkers. Vanaf 2007 is deze relatie onder druk komen te staan. Bij de komst van de Wmo is niets gewijzigd met betrekking tot de verantwoordelijkheidstoedeling, alleen is hierover niets formeel vastgelegd. In het rapport van het IPO-bestuur¹ wordt het sociale domein niet meer tot de taken van de provincies gerekend. Voor dienstverlening, zoals geleverd door Sensor, verwijzen zij naar gemeenten. In het verlengde hiervan zijn de meeste provincies bezig om de subsidie (soms fors) te minderen en ook stop te zetten. Het Bestuursakkoord 2011-2015 bevestigt dat de verantwoordelijkheid voor het sociale domein zo dicht mogelijk bij de burgers moet liggen. Als gevolg van bovenstaande ontwikkeling is het voortbestaan van een groot aantal van de 13 Sensor stichtingen, en als direct gevolg daarvan de specifieke dienstverlening die Sensor biedt, in het geding gekomen.

Het ministerie van VWS heeft aangegeven Sensor te willen ondersteunen in het zoeken naar een structurele oplossing voor behoud van de dienstverlening. Op voorhand worden hierbij geen oplossingsrichtingen uitgesloten. Voorafgaand aan welke oplossing dan ook, is beter inzicht nodig in de 13 Sensor organisaties. Als concreet voortvloeiend van het aanbod om te ondersteunen hebben VWS en Sensor, bureau HHM gevraagd nader onderzoek uit te voeren naar de bedrijfs-economische situatie en om een analyse van de omgeving te maken waarin de Sensor organisaties zich bevinden. Op basis van dit onderzoek is het aan Sensor om een toekomstvisie te bepalen. Daarna zal het ministerie van VWS nagaan hoe ze Sensor hierin kan ondersteunen. In deze rapportage vindt u de weergave. Belangrijk om hierbij op te merken is dat de informatie is verzameld via de 13 Sensor organisaties en Sensor Nederland². Er zijn geen andere (omgeving)partijen betrokken in het onderzoek.

1.2 Aanpak

Om te komen tot een nader inzicht in de bedrijfseconomische situatie en de omgeving van de Sensor organisaties³, is samen met enkele representanten van Sensor een vragenlijst opgesteld⁴. De vragenlijst is vervolgens digitaal verspreid onder alle Sensor organisaties. In enkele weken tijd hebben zij de digitale enquête van antwoorden voorzien. Vervolgens is er met alle organisaties telefonisch contact geweest en zijn de gegeven antwoorden doorgenomen. Tot slot hebben de onderzoekers alle informatie, zo compact mogelijk, in deze rapportage ondergebracht.

¹ Provincies: een eigentijds profiel, maart 2010.

² In de rapportage duiden we de 13 Sensor organisaties samen met Sensor Nederland als Sensor.

³ Omdat benchmarking van individuele organisaties geen doel van dit onderzoek is, wordt de informatie anoniem weergegeven.

⁴ Zie bijlage 3.

1.3 Sensor

In 2010 heeft de algemene ledenvergadering van Sensor (alle 13 stichtingen zijn hier lid van) de nota 'Samen voor dienstverlening van een hoge(re) kwaliteit' nogmaals vastgesteld. In deze nota zijn visie, missie, doelstelling, werkwijze en kwaliteitseisen opgenomen. Deze vormen een belangrijk referentiepunt voor diverse onderdelen van het onderzoek. Daarom geven we de belangrijkste zaken daarvan, hier weer.

Visie

Sensor ziet als ideaal een maatschappij waarin mensen met respect en aandacht met elkaar omgaan en waarin mensen zo zelfstandig mogelijk kunnen functioneren. In deze maatschappij wordt zelfontplooiing gestimuleerd en krijgen medemenselijkheid en solidariteit daadwerkelijk vorm en betekenis.

Missie

Sensor is een organisatie waarin vrijwilligers aan medemensen die daar behoefte aan hebben, en zelf contact met ons opnemen, ondersteuning bieden door middel van gesprekken op afstand. De vrijwilliger maakt binnen het gesprek actief contact en biedt echte aandacht, vierentwintig uur per dag.

Kernaspecten

De kernaspecten van de dienstverlening zijn:

- 24 uur per dag bereikbaar;
- anoniem, laagdrempelig;
- bieden van mogelijkheid tot contact, geven van aandacht. Hierdoor voelen mensen zich gesteund en erkend.

Doelgroep

De doelgroep bestaat uit:

- Mensen die zich soms maar met moeite staande houden in onze samenleving (vaak tengevolge van sociaal isolement door een chronische - psychiatrische - ziekte),
- en, aan de andere kant van het spectrum, mensen die ten gevolge van levensgebeurtenissen en/of omstandigheden tijdelijk of eenmalig behoefte hebben aan contact.

Doelstellingen

De doelstellingen van Sensor zijn:

- Mensen de gelegenheid bieden hun gevoelens, hun zorgen en hun problemen te uiten via de telefoon en door chat en e-mailcontacten.
- Indien nodig, informeren waar mensen specifieke hulp kunnen vinden.
- Bijdragen aan het in stand houden en het eventueel vergroten van de zelfredzaamheid.
- Informeren van de samenleving over problemen die Sensor tegenkomt.

Werkwijze

De werkwijze van Sensor is:

- 24 uur per dag telefonisch bereikbaar zijn.
- Internet hulpverlening tijdens openingstijden.
- De telefoongesprekken en contacten via internet worden verzorgd door getrainde vrijwilligers.
- De telefoongesprekken en de contacten via internet zijn vertrouwelijk.
- De beller of chatter/mailler blijft anoniem.
- De inbreng van de beller of chatter/mailler is leidend voor het gesprek.
- Iedereen wordt te woord gestaan (tenzij misbruik wordt gemaakt van de geboden dienst).
- Sensor neemt als organisatie geen standpunten in ten aanzien van geloof, politiek of ideologie.
- Gelijkwaardigheid is een uitgangspunt van de gesprekken.

Kwaliteitseisen

Alle 13 Sensor organisaties hebben zich met betrekking tot de dienstverlening gecommitteerd aan de volgende kwaliteitseisen te voldoen.

- Bereikbaarheid
 - De hulpvrager vindt dag en nacht gehoor, alle dagen van het jaar, via telecommunicatie. Chat en e-mail zijn bereikbaar tijdens openingsuren.
 - Elke stichting is tenminste bereikbaar via het landelijk nummer.
 - Als een stichting gedurende een deel van een etmaal niet in staat is oproepen te beantwoorden, zorgt zij ervoor dat een collega-stichting de dienst waarneemt.
- Beschikbaarheid
 - Elke stichting participeert in een systeem van afspraken waarbij de niet onmiddellijk beantwoorde oproepen, die via het landelijk nummer binnenkomen, door een collega-organisatie worden beantwoord.
 - Elke stichting streeft ernaar de bezetting zo in te richten dat op maandbasis 80% van de oproepen binnen 5 belsignalen wordt beantwoord of doorgeleid naar een vrije lijn.
 - Bij crisissituaties/rampen participeert elke stichting in het systeem waarbij de oproepen naar het landelijk nummer zonodig over alle stichtingen worden verdeeld.
- Medewerkers
 - De vrijwilligers hebben de landelijke basistraining gevolgd, of een daarmee gelijk te stellen training.
 - De vrijwilligers volgen tenminste 10 dagdelen per jaar een scholings-, begeleidings- of informatiebijeenkomst.
 - De trainer/begeleiders voldoen aan het functie- en competentieprofiel, zoals vastgesteld in het directeurenoverleg.
- Regelmatige bellers/chatters
 - Iedere stichting heeft een beleid vastgesteld hoe het contact met mensen die gedurende langere tijd meermalen per week contact zoeken, te optimaliseren.
 - Ook ten aanzien van deze bellers en chatters is de ondersteuning van de eigen zelfredzaamheid uitgangspunt.

De Sensor methodiek

Wat Sensor uniek maakt is de specifieke aanpak: "Anonieme aandacht voor de ander altijd op afstand aanwezig":

- **Anoniem:** De beller hoeft niet kenbaar te maken wie hij is. Schuldgevoel of schaamte kan een grote drempel vormen om verder te gaan of op zijn minst om je uit te spreken. Anonimiteit vlakkt die drempels af. Het maakt je niet navijnsbaar en je bent op voorhand tot niets verplicht. De veilige afstand van de anonimiteit maakt het contact soms pas mogelijk. Anonimiteit brengt een veilige ruimte.
- **Aandacht:** Zonder aandacht kan niets zich ontwikkelen. Aandacht herkent, erkent en brengt mensen eigenwaarde waardoor schaduwzijden worden verlicht. Eigenwaarde maakt ook eigen verantwoordelijkheid mogelijk. Vanuit die basis kan nagedacht worden: hoe nu verder?
- **Ander:** De ander staat centraal, dat is het vertrekpunt bij ieder gesprek. En door het aansluiten bij de emotionele leefwereld van de ander, wordt het welbevinden van de ander versterkt. Zo'n basis stimuleert om moeilijkheden aan te pakken.
- **Altijd:** Sensor is altijd aanwezig. Behoeften lopen niet synchroom met de klok. Maar liefst 128 uren per week vallen buiten de 40 uur kantoor tijd. Dag en nacht toegankelijkheid maakt emotionele steun op afroep mogelijk.
- **Afstand:** Behalve tijdsonafhankelijk wordt ook plaatsonafhankelijk gewerkt. In ieders omgeving is een telefoonverbinding aanwezig. Internetverbindingen nemen toe. Deze media maken hulp op afstand overal dichtbij.

1.4 Leeswijzer

In deze rapportage schrijven wij over onze bevindingen die we hebben verzameld met behulp van de digitale enquête en de telefonische contacten met de 13 Sensor organisaties en Sensor Nederland. In hoofdstuk 2 gaan we nader in op de bedrijfsvoering binnen en tussen de Sensor organisaties. Hoofdstuk 3 gaat over de omgeving waarin de Sensor organisaties werkzaam zijn, gezien vanuit de Sensor organisaties. Hoofdstuk 4 geeft een overzicht van de productie en het financiële beeld van Sensor. In hoofdstuk 5 kijken we naar de innovatiemogelijkheden voor Sensor. In hoofdstuk 6 tenslotte, hebben we de hoofdlijnen in de verkregen informatie op een rij gezet.

2. Bedrijfsvoering

2.1 Organisatie Sensor

Op dit moment zijn er 13 Sensor organisaties in Nederland. De meeste daarvan zijn zelfstandige stichtingen. Enkelen zijn onderdeel van een stichting (of vormen daarmee een samenwerkingsverband), waar meer vrijwilligerswerk en algemeen maatschappelijk werk is ondergebracht (bijvoorbeeld Sensor Friesland is onderdeel van Partoer (CMO, Centrum voor Maatschappelijke ontwikkeling) en Sensor Zeeland is onderdeel van Klaverblad (een samenwerkingsverband van provinciale organisaties die opkomen voor de belangen van gebruikers van zorg- en dienstverlening in Zeeland en hun mantelzorgers)). In het verleden waren er meer stichtingen en naar de toekomst toe worden het er, mede onder druk van de financiële perikelen, waarschijnlijk minder. Door meerdere stichtingen wordt met elkaar en andere partijen gesproken over mogelijke vormen van samenwerken.

Sensor Nederland

De Sensor organisaties zijn autonome juridische entiteiten, maar hebben hun krachten op landelijk niveau gebundeld, in de vorm van Sensor Nederland. Sensor Nederland is een vereniging. De bestuurders van de 13 aangesloten Sensor organisaties vormen het besluitvormend orgaan, de algemene ledenvergadering (ALV). De ALV neemt beslissingen over financiële, organisatorische en inhoudelijke zaken. De ALV is verantwoordelijk voor goedkeuring van de begroting, de jaarrekening en activiteitenplannen.

Sensor Nederland wordt grotendeels gefinancierd door een instellingssubsidie van VWS en door contributies van de leden, die is vastgesteld op 1,2 % van de instellingssubsidie die de leden ontvangen van hun gemeente (G4) of provincie. Voor 2011 zijn de verwachte inkomsten € 348.380,-. Hiervan komt € 280.090,- (80%) van het ministerie van VWS.

Het gaat bij Sensor Nederland altijd over overkoepelende zaken die Sensor in het hele land of in een groot deel van het land betreffen. Binnen de financiële kaders kan Sensor Nederland uitgaven doen en activiteiten organiseren. In de kern betreft het technische activiteiten en marketing activiteiten die bedoeld zijn om de doelgroepen zo goed mogelijk te bereiken. Daarnaast gaat het om het faciliteren van lokale organisaties en belangenbehartiging naar buiten. Op incidentele basis worden zaken door de ALV gedelegeerd naar bestuur/directie zoals het zoeken naar centrale financiering.

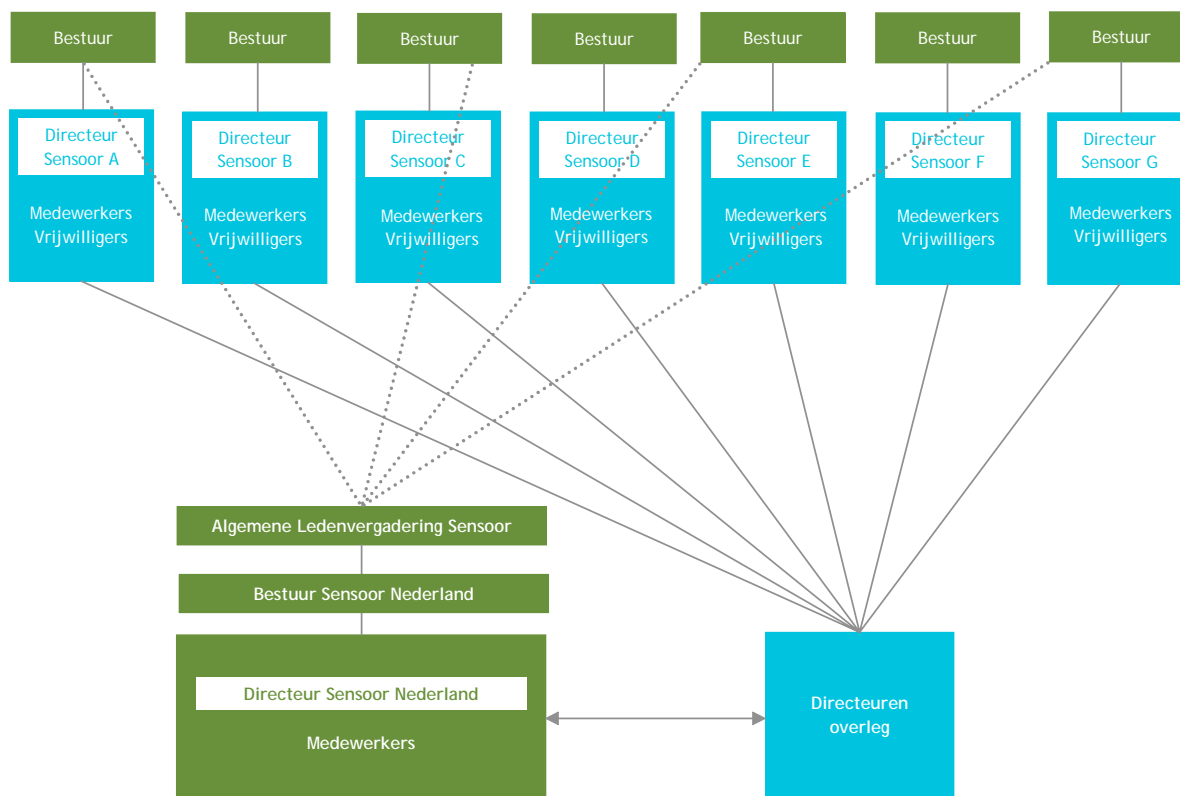
Sensor Nederland heeft een bestuur met 5 bestuursleden, één directeur, één office manager en één internetcoördinator. Bij elkaar 2 (1,98) fte. Sensor Nederland wordt ondersteund door de leden in werkgroepen of beleidsgroepen.

Naast de ALV, de formele verbinding, is er het gezamenlijke directeurenoverleg. Dit overleg heeft geen beslissingsbevoegdheid maar dient ter voorbereiding van besluiten in de ALV en voor onderling overleg en inspiratie.

Er zijn 3 commissies/klankbordgroepen ingesteld, te weten Communicatie, Kwaliteit en Internet hulpverlening. Deze commissies dienen ook slechts als beleidsvoorbereiding en hebben geen bevoegdheden behalve gedelegeerde bevoegdheden.

Een voorbeeld van een gedelegeerde bevoegdheid is het elke drie jaar aanpassen van de landelijke basistraining.

In figuur 1 is de organisatiestructuur van Sensor Nederland in beeld gebracht.



Figuur 1. Organisatiestructuur Sensor Nederland

De facilitering van de Sensor organisaties door Sensor Nederland bestaat onder andere uit de volgende onderdelen:

- Bestuurlijk:
 - inrichting en ondersteuning van de communicatiestructuur, ALV 2x per jaar, directeurenoverleg 4 x per jaar en begeleidersoverleg 9 x per jaar;
 - vertegenwoordiging werkgeversorganisatie;
 - deelname aan bestuur Coalitie Erbij.
- Inhoudelijk:
 - opstellen van beleids- en kwaliteitnota's over wat de organisaties bindt en wat de dienstverlening minimaal moet inhouden;
 - leiding adviesgroep Kwaliteit, alle gemeenschappelijke beleidsaspecten van het werk worden daarin besproken en tegen het licht gehouden.
- Training:
 - aanbieden van de SPEN-gecertificeerde basistraining;
 - elke 3 jaar aanpassen van de landelijke basistraining;
 - landelijke verdiepingstrainingen voor de vrijwilligers worden door individuele stichtingen aangeboden maar de coördinatie ligt bij Sensor Nederland.

- Technische uitvoering van het werk (telefoon- chat en e-mailsysteem):
 - centraal aanbieden van het operationele gebruik van de systemen en het landelijke telefoonnummer;
 - voeren van contractonderhandelingen, administratie, rekeningen vooruit betalen en doorzetten met betrekking tot de telefoon;
 - deze faciliterende/administratieve activiteiten zijn er ook t.a.v. trainingscertificaten, promotiematerialen en collectieve verzekeringen.
- Communicatie:
 - het communicatiebudget wordt ingezet waar het aanvullend is voor de regionale campagnes en activiteiten of andersom.

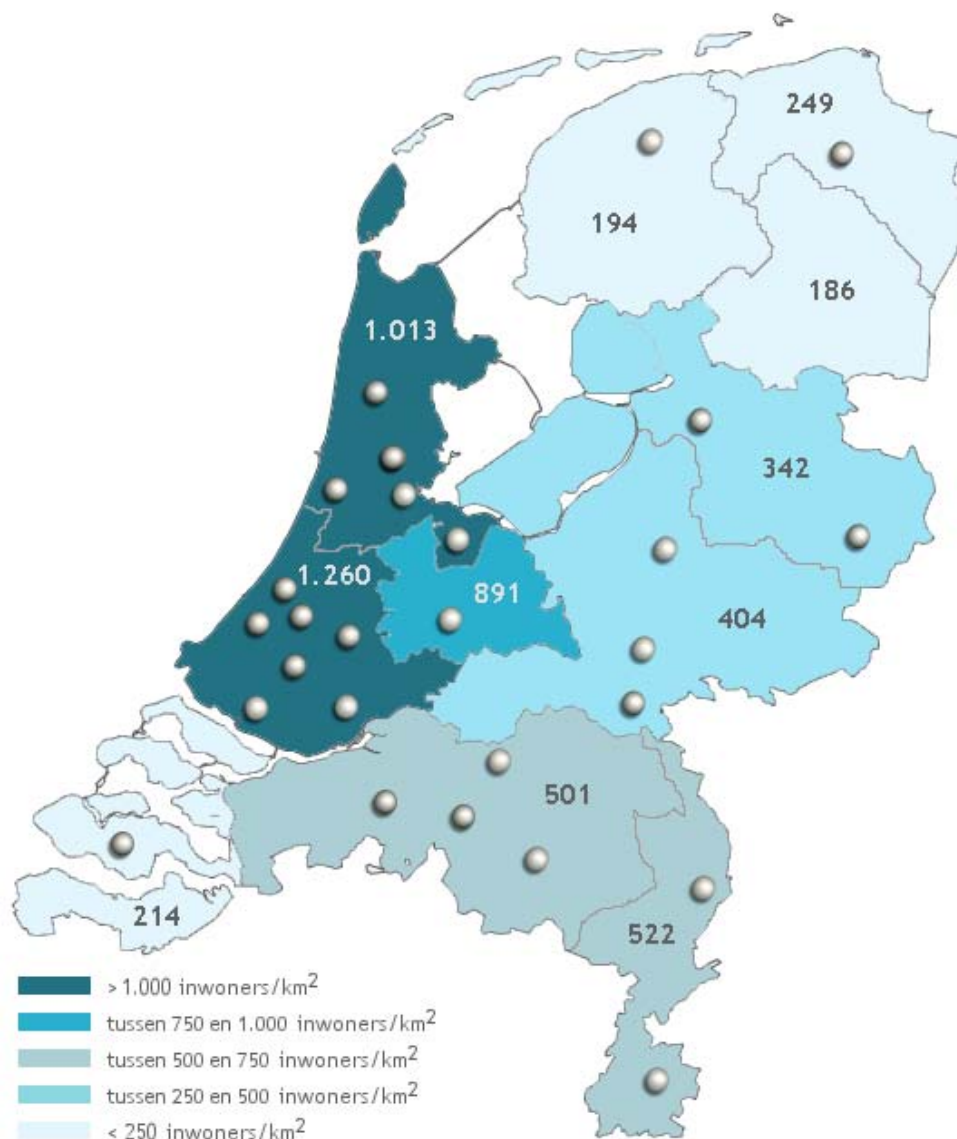
Sensor organisaties

De 13 Sensor organisaties hebben allemaal een bestuur, een directeur, medewerkers en vrijwilligers. Het primaire proces van de organisaties bestaat uit bellen, e-mail en chat. E-mail en chat wordt niet door alle 13 organisaties gedaan. De vrijwilligers zijn de uitvoerenden van het primair proces. Ze doen dit op een aantal plaatsen vanuit huis, maar het merendeel doet dit vanuit kantoorlocaties. De kantoorlocaties zijn vaak anoniem. In tabel 1 is een overzicht gegeven van het aantal locaties per stichting. De belangrijkste reden van de meerdere locaties per stichting is de afstand die vrijwilligers moeten afleggen naar de kantoorlocatie. Daarnaast speelt de historie ook een rol.

Stichting	Locaties	Locatie
Amsterdam	1	Amsterdam
Fryslân	1	Leeuwarden
Gelderland	3	Apeldoorn, Nijmegen, Oosterbeek
Groningen/Drenthe	1	Groningen
Haaglanden	2	Den Haag, Zoetermeer
Limburg	2	Heerlen, Venlo
Noord-Brabant	4	Eindhoven, Breda, Den Bosch, Tilburg
OostNederland	2	Borne, Zwolle
Utrecht	1	Utrecht
West Midden	4	Alkmaar, Haarlem, Hilversum, Zaandam
Zeeland	1	Goes
ZHN	1	Leiden
Zuid-Holland ZM	4	Rotterdam, Dordrecht, Spijkenisse, Gouda
Totaal	27	

Tabel 1. Overzicht aantal locaties per Sensor stichting

Als we de locaties weergeven op een kaart van Nederland waarop ook de bevolkingsdichtheid is aangegeven zien we dat dit redelijk met elkaar overeenkomt.



Figuur 2. Bevolkingsdichtheid en locaties gecombineerd

Regionale oriëntatie

Vier van de dertien Sensor organisaties zitten in de steden van de G4. Bij Amsterdam, Utrecht en Den Haag is er een één op één koppeling tussen financier en gemeente waarvoor men actief is. Naast deze drie is Sensor ZHzm voor een groot deel gekoppeld aan G4-Rotterdam maar krijgen zij ook subsidie van de provincie ZH en de regiogemeenten. De overige negen zijn meer regionaal georiënteerd en hebben derhalve met een veelvoud aan gemeenten te maken.

Onderlinge samenwerking

Alle 13 Sensor stichtingen geven aan dat ze op directieniveau samenwerken. Uiteraard doen ze dit in de vorm van het landelijke directeurenoverleg dat vier keer per jaar wordt georganiseerd. Maar daarnaast zijn er meerdere bilaterale contacten.

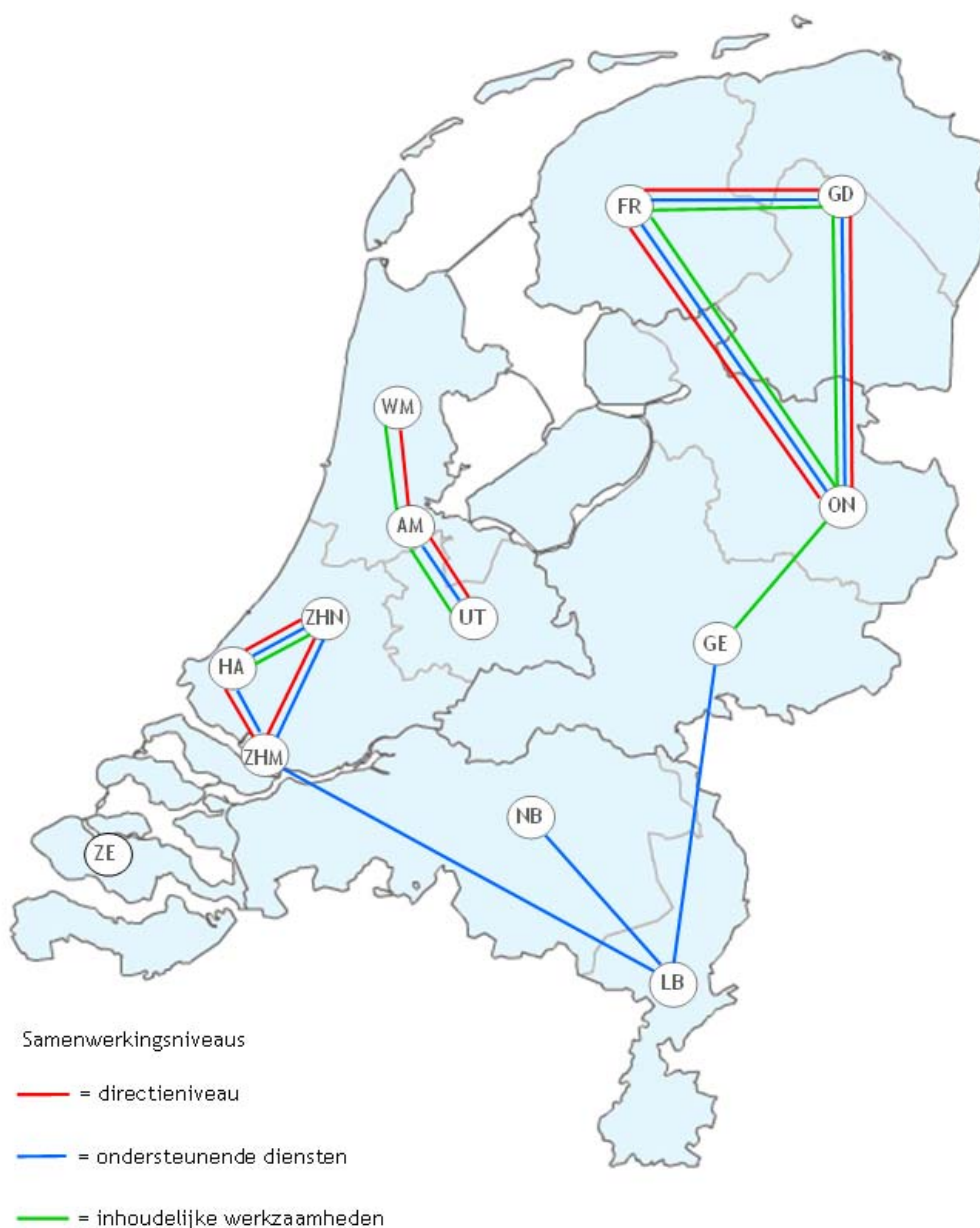
De belangrijkste zaken waarover op directieniveau afgestemd wordt, zijn:

- Samen ontwikkelen en het aan elkaar ter beschikking stellen van PR en communicatie activiteiten en materiaal.
 - doel 1 het werven van vrijwilligers;
 - doel 2 het bekend zijn onder de potentiële bellers.
- Mogelijke vormen van samenwerken waarbij het behalen van efficiencywinsten voorop staat. De samenwerkingsvorm is vaak niet de eerste prioriteit.
- Samen optrekken richting financier(s).
- Samenwerking met betrekking tot de dienstverlening aan 113online. Dit is ondergebracht bij 5 stichtingen (Oost-Nederland, Limburg, Brabant, Utrecht en Amsterdam).
- Afstemming over beleidregelmatige en specifieke bellers.
- Afspraken maken over de internetactiviteiten.
- Afspraken maken over het zijn van elkaars achterwacht, het samen roosteren van nachtdiensten, doorschakelen van de telefoon et cetera.

Met betrekking tot de ondersteunende diensten vindt ook onderlinge afstemming plaats. De belangrijkste zaken zijn:

- Afstemming over chatrooster en mailafhandeling (tussen de organisaties die de internetdiensten uitvoeren voor Sensor).
- Afstemming over de (gezamenlijke) invulling van de nachtdiensten en het doorschakelen van de telefoon et cetera.
- Ondersteuning door personeelsuitwisseling en tijdelijke inzet voor andere Sensor organisaties bijvoorbeeld voor marketing en PR activiteiten en training en begeleidingsactiviteiten.
- Ondersteuning van een andere Sensor organisatie op ICT gebied.
- Ondersteuning van andere Sensor organisaties op administratief en boekhoudkundig gebied.
- Het geven van trainingen aan vrijwilligers voor andere Sensor organisaties.

De overgrote meerderheid van de 13 Sensor organisaties is bezig met het verder verkennen van de mogelijkheden tot samenwerken. De financiële druk is daarbij een belangrijke oorzaak. Veelal zoekt men samenwerking met één of meerdere buurstichtingen. De belangrijkste doelen zijn dan het vinden van efficiency. De meeste directeuren geven aan dat er nog wel efficiencywinst te behalen valt. Er valt dus nog wel enige opschaling te verwachten. Ook mede onder druk van de financiële situatie is er een tendens, vooral bij de grote gemeenten (G4) en enkele provincies, om op lokaal niveau (gemeente of provincie) de krachten te bundelen met andere maatschappelijke organisaties, al dan niet ook vrijwilligersorganisaties. Dit lijken tegenstrijdige bewegingen maar beide zijn bedoeld om de uitgaven te verminderen en de dienst in stand te houden.



Figuur 3. Overzicht relaties tussen Sensorstichtingen

Zie bijlage 2 voor de onderliggende kruistabel van figuur 3.

Bemensing

De bemensing van de 13 Sensor organisaties vertoont grote overeenkomsten. Allen hebben een bestuur, een directeur, administratief personeel en trainers/begeleiders. Daarnaast komen nog enkele andere betaalde personeelsleden voor. Het hart van de organisaties wordt gevormd door de vrijwilligers die het primaire proces uitvoeren. De meeste Sensor organisaties maken geen onderscheid tussen trainers en begeleiders. Meestal worden deze taken door dezelfde mensen uitgevoerd. Enkele Sensor organisaties huren een externe trainer in en doen zelf de begeleiding.

Door enkele Sensor organisaties is aangegeven bewust geen vrijwilligers in te zetten voor het trainen. Zij geven aan dat daardoor de verhoudingen binnen de groep vrijwilligers scheef komen te liggen. Andere Sensor organisaties geven aan dat ze die problemen niet ondervinden en wel vrijwilligers inzetten voor beide rollen.

In tabel 2 zijn per stichting de aantallen personen en fte's weergegeven. En daarnaast is het aantal actieve vrijwilligers opgenomen.

Stichting	Directie		Administratie		Trainers en begeleiders		Overig		Vrijwilligers	Totaal
	N	fte	N	fte	N	fte	N	fte	N	N
A	1	1	3	1,6	2	1,4	0	0	35	41
B	1	0,72	1	0,61	2	1,12	1	0,11	80	85
C	1	0,74	3	1,6	6	3,9	4	1,9	101	115
D	1	0,4	3	1,65	2	0,83	0	0	135	141
E	1	0,88	2	1,33	3	1,61	0	0	66	72
F	1	0,67	3	1,58	5	3,19	1	0,56	136	146
G	1	0,6	1	0,6	3	1,5	1	0,5	52	58
H	1	0,69	4	1,37	5	3,4	0	0	72	82
I	1	1	5	3,6	7	5,2	1	0,33	180	194
J	1	0,76	1	0,88	2	1,55	1	0,55	65	70
K	1	0,22	1	0,67	2	1,17	0	0	40	44
L	2	1,9	4	2,3	6	3,47	0	0	113	125
M	1	0,5	2	1,3	2	1,1	0	0	61	66
Totaal	14	10,08	33	19,09	47	29,44	9	3,95	1.136	1.239

Tabel 2. Overzicht bemensing van de dertien Sensor stichtingen

Als zodanig zeggen deze aantallen personen en fte's niet zoveel. Verderop in dit rapport worden deze aantallen gerelateerd aan de productie en de financiën. Dat geeft goede inzichten in de verschillen tussen de organisaties. Op deze plaats is het interessant om de onderlinge verdeling van de verschillende categorieën betaalde krachten per Sensor organisatie in beeld te brengen. Dat maakt een vergelijk (zonder daar een oordeel aan te koppelen) tussen de organisaties mogelijk. In tabel 3 is de procentuele verdeling weergegeven, gebaseerd op de fte's.

Stichting	Directie	Administratie	Trainers en begeleiders	Overig	Totaal
A	25%	40%	35%	0%	100%
B	28%	24%	44%	4%	100%
C	9%	20%	48%	23%	100%
D	14%	57%	29%	0%	100%
E	23%	35%	42%	0%	100%
F	11%	26%	53%	9%	100%
G	19%	19%	47%	16%	100%
H	13%	25%	62%	0%	100%
I	10%	36%	51%	3%	100%
J	20%	24%	41%	15%	100%
K	11%	33%	57%	0%	100%
L	25%	30%	45%	0%	100%
M	17%	45%	38%	0%	100%
Totaal	16%	31%	47%	6%	100%

Tabel 3. Procentuele verdeling van de bemensing van de dertien Sensor stichtingen

Het gemiddeld percentage directie ligt op 16%. Dit betekent dat 1 fte directeur verantwoordelijk is voor circa 5 fte. Dit is een zeer beperkte groep. Door meerdere van de huidige directeuren is ook aangegeven dat hun rol beter omschreven kan worden als die van een coördinator. Daarnaast is aangegeven dat de directeur/coördinator wel gemiddeld ruim 80 vrijwilligers aanstuurt.

De omvang aan trainers en begeleiders varieert tussen ongeveer 30% en 60%. Dit is te verklaren uit de verschillen die er zijn qua invulling van met name de trainingen. De variaties die voorkomen zijn organisaties die trainers in dienst hebben die hun eigen mensen trainen en ook begeleiden, organisaties die trainers hebben die ook trainingen aan andere Sensor organisaties geven, of die trainingen geven aan andere organisaties (derden) zoals het Rode Kruis, Hartstichting KWF, organisaties die trainers inhuren. De begeleiding wordt in de meeste gevallen gedaan door de vrijwilligers zelf.

Een andere interessante vergelijking is het aantal vrijwilligers dat actief is per fte betaalde kracht. Dit is weergegeven in tabel 4.

Stichting	Vrijwilligers per betaalde fte
A	8,8
B	31,3
C	13,2
D	46,8
E	17,3
F	22,7
G	16,3
H	13,2
I	17,8
J	17,4
K	19,4
L	14,7
M	21,0
Totaal	18,2

Tabel 4. Overzicht aantal vrijwilligers per betaalde fte.

Het gemiddelde aantal vrijwilligers per betaalde fte ligt op 18,2. Er is sprake van een grote spreiding, waarbij A en D in het oog springen. De waarde van D is te verklaren door het grote aantal vrijwilligers dat ze hebben en het feit dat ze vrijwilligers inzetten voor het geven van trainingen en begeleiding. De waarde van A wordt verklaard door het zeer beperkte aantal vrijwilligers.

Zoals eerder vermeld hebben de meeste Sensor organisaties meerdere locaties van waaruit de vrijwilligers actief zijn. Figuur 4 geeft een visueel overzicht van het aantal vrijwilligers dat actief is per locatie.



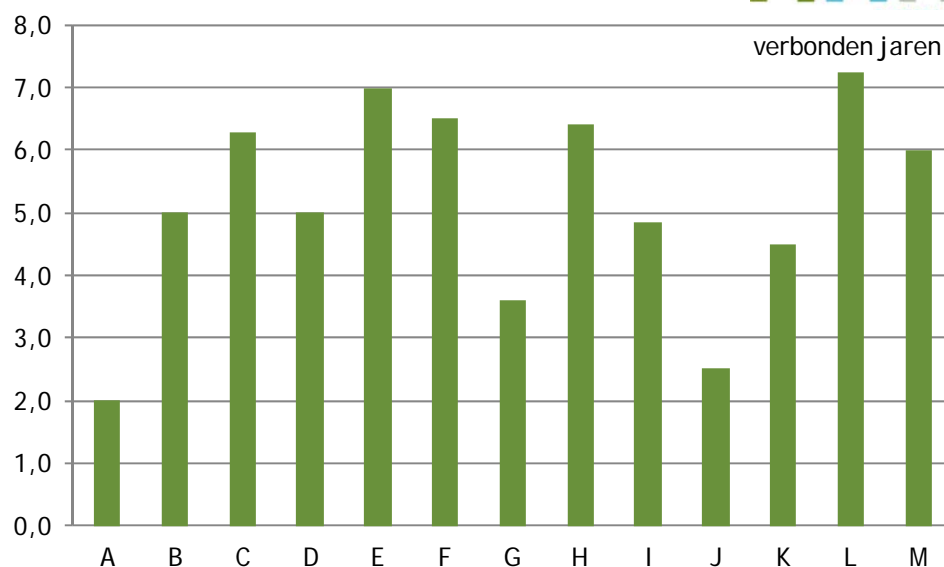
Figuur 4. Overzicht concentraties van vrijwilligers

In tabel 5 is het onderliggende overzicht gegeven van figuur 4. Daarbij is tevens aangegeven hoeveel jaar de vrijwilligers gemiddeld actief zijn voor die locatie (stichting) en hoeveel uur ze gemiddeld per maand actief zijn voor de locatie. Het overgrote deel van de vrijwilligers is meer dan 5 jaar verbonden aan Sensor.

Locatie	Aantal vrijwilligers	Verbonden jaren	Uren per maand per vrijwilliger	Uren totaal per maand
1	40	9	30	1.200
2	11	6,3	18	198
3	30	6	30	900
4	9	6,3	18	162
5	61	6	26	1.586
6	65	2,5	15	975
7	40	4,5	28	1.120
8	43	8	25	1.090
9	37	6,4	17	629
10	75	8,3	21	1.575
11	30	4,4	22	660
12	52	3,6	15	780
13	15	7,3	15	225
14	35	6,4	17	595
15	44	3,5	22	968
16	31	3,2	21	651
17	80	5	20	1.600
18	35	7	24	840
19	28	6	22	616
20	35	2	8	280
21	55	5	20	1.100
22	66	7	11	726
23	37	6	22	814
24	36	7	24	864
25	80	5	10	800
26	68	6,3	18	1.224
27	13	6,3	18	234
Totaal	1.151	154	537	22.412

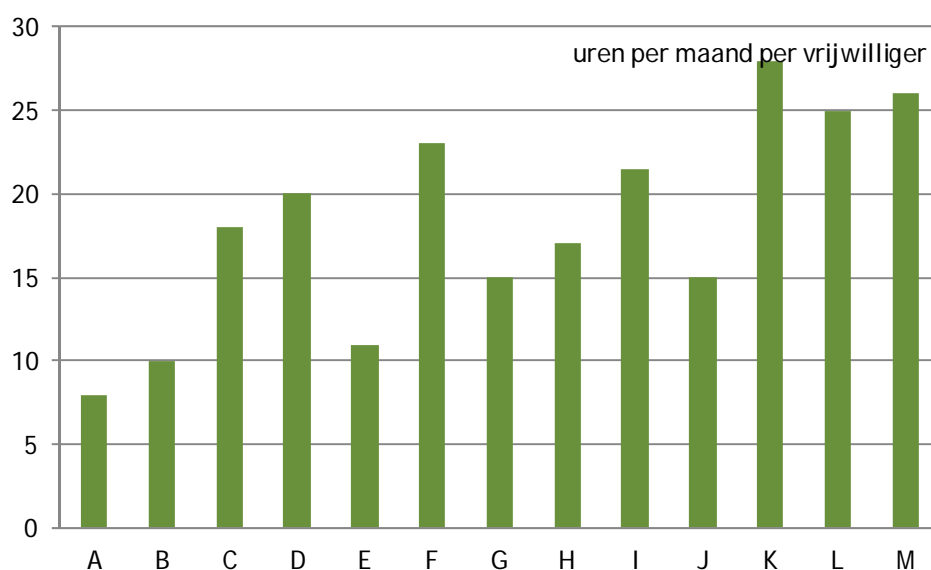
Tabel 5. Overzicht aantal en inzet vrijwilligers per locatie

In grafiek 1 hebben we het aantal jaren dat de vrijwilligers verbonden zijn aan Sensor op stichtingniveau weergegeven.



Grafiek 1. Verbonden jaren vrijwilligers

De inzet van de vrijwilligers, uitgedrukt in uren per maand verschilt ook tussen de Sensor organisaties. Dit is visueel gemaakt in grafiek 2.



Grafiek 2. Uren per maand per vrijwilligers

Het verschil tussen K en A is opmerkelijk. In A werken de vrijwilligers gemiddeld zo'n 8 uur per maand voor Sensor en in K zo'n 28 uur per maand. De Sensor organisaties geven nergens aan dat hun vrijwilligers hun inzet als veel of als weinig ervaren. Wel wordt aangegeven dat vrijwilligers het gevoel gaan krijgen dat het zwaar wordt als ze veel nachtdiensten moeten draaien, als ze veel moeten overnemen van anderen (waarbij het gevoel kan zijn dat de anderen "er de kantjes aflopen") of als de gesprekken van een zwaarder niveau worden. En dat laatste is wel aan de hand. In een regio lag het aantal gesprekken met stevige GGZ-problematiek in 2010 nog op 10% (3.000 gesprekken). In 2011 is dit gestegen naar 22% (9.000 gesprekken). Landelijk gezien (op basis van de VOIP cijfers) ligt het op ruim 14 %.

3. Omgevingsanalyse

3.1 Wetgeving

Nu de financiering van Sensor zo zwaar onder druk staat en er gekeken wordt hoe dit eventueel op te vangen is, is het van belang om (kort) in te gaan op de diverse kaders van waaruit de dienst van Sensor gefinancierd zou kunnen worden. De belangrijkste kaders van het stelsel van Zorg en Welzijn zijn:

- Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ)
- Zorgverzekeringswet (Zvw)
- Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo)
- Wet publieke gezondheidszorg (Wpg)
- Beleidskader subsidiering e-mental health.

De **AWBZ** is een verplichte, collectieve ziektekostenverzekering voor niet individueel verzekerbare ziektekostenrisico's. Om in aanmerking te komen voor de AWBZ-zorg moet er een medische reden, een grondslag, zijn waardoor iemand bepaalde activiteiten niet zelfstandig kan verrichten maar hierbij hulp nodig heeft. De dienstverlening van Sensor, zoals beschreven in de inleiding van dit rapport, kenmerkt zich eerder als preventief. Dit staat nog ver af van "onverzekerbare zorg". Daarmee lijkt voor de respondenten de AWBZ niet het kader van waaruit de dienstverlening van Sensor gefinancierd moet worden.

De **Zvw** maakt, naast de AWBZ, deel uit van het Nederlandse zorgverzekeringsstelsel. De Zvw stelt een zorgverzekering verplicht voor iedereen die verzekerd is voor de AWBZ. Ze zorgverzekeraars hebben belang bij een zo laag mogelijke "schadelast". Vanuit dit belang zou financiering van een dienst zoals geleverd door Sensor mogelijk interessant kunnen zijn, gebaseerd op de stelling dat de dienstverlening van Sensor preventief werkt op het "consumeren van duurdere, professionele zorg. Maar de respondenten verwachten niet dat de zorgverzekeraars niet staan te springen om dit zo te zien en derhalve te financieren.

De **Wmo** vormt de basis van het stelsel van Zorg en Welzijn. De wet maakt gemeenten verantwoordelijk voor maatschappelijke ondersteuning voor haar burgers. Maatschappelijke ondersteuning omvat activiteiten die het mensen mogelijk maakt mee te doen in de samenleving. Dat kan bijvoorbeeld met vrijwilligerswerk en mantelzorg, maar ook met goede informatie en advies, opvoedingsondersteuning en huishoudelijke hulp.

De dienstverlening van Sensor past volgens hen wat de bedoeling van de wet betreft binnen de Wmo en binnen de beweging die daar gaande is: 'kanteling in de zorg' en 'welzijn nieuwe stijl'. Uitgangspunten van de beweging zijn de eigen mogelijkheden en de eigen verantwoordelijkheid van de burger. Waar eigen kracht niet groot genoeg is en de naaste omgeving onvoldoende steun kan bieden vormen vrijwilligers de volgende schil om overeind te blijven en participatie in de samenleving mogelijk te maken. Pas als de mogelijkheden van de informele zorg zijn benut wordt professionele zorg ingeschakeld. "De basis van de piramide ('nuldlijn') wordt gevormd door laagtoegankelijke welzijns- en gezondheidsvoorzieningen in de wijk". De wijk kan natuurlijk ook op een andere manier dichtbij zijn dan alleen geografisch: via de telefoon of computer.

De vrijwilligers van Sensor spelen een rol binnen de prestatievelden ad 3, ad 4 en ad 5 van de Wmo:

Ad 3 Informatie, advies en cliëntondersteuning:

Mensen hebben een vraag of probleem waarvoor ze in de naaste omgeving niet terecht kunnen of willen. Bij een concrete vraag geeft de vrijwilliger een antwoord of kan meedenken. Of de vrijwilliger helpt de vraag achter de vraag helder te krijgen. De vrijwilligers van Sensor kunnen op die manier een belangrijke rol vervullen in de aansluiting tussen informele zorg en formele zorg.

Ad 4 Ondersteuning mantelzorgers en vrijwilligers

Als vrijwilligersorganisatie is Sensor zelf een onderdeel van dit prestatieveld. Sensor biedt vrijwilligers door de aard van het werk en de training en begeleiding kansen om zich te ontwikkelen en zin te geven aan hun bestaan.

Door de bereikbaarheid buiten kantoor tijden kunnen de vrijwilligers een rol spelen door mantelzorgers te ondersteunen die behoefte hebben om stoom af te blazen of eens een gesprek te kunnen voeren waarin zij zelf centraal staan.

Ad 5 Bevordering van deelname aan het maatschappelijk verkeer en van het zelfstandig kunnen functioneren van mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem en van mensen met een psychosociaal probleem.

Voor een groot deel zijn de gesprekspartners van Sensor mensen met een psychiatrische achtergrond. Ze zijn kwetsbaar, verkeren vaak in een isolement doordat zij niet in staat zijn contacten aan te gaan of vast te houden en/of hun ziekte hen zeer onrustig of angstig maakt. Sensor is voor hen zowel het venster op de samenleving als een houvast waardoor zij zich zelfstandig kunnen handhaven. De vrijwilliger van Sensor probeert ook bij deze bellers het zelfstandig functioneren te bevorderen door heel concrete aanwijzingen te geven.

Dit onderzoek is gericht geweest op de organisatie van de dienstverlening, niet op de inhoud. Daarom kan niet veel concluderend gezegd worden over de aard van de zorg. De uitgangspunten van Sensor passen binnen de kaders van de Wmo. De aard van de feitelijke dienstverlening is nog onduidelijk. Door Sensor Nederland is aangegeven dat de cliënten ingedeeld kunnen worden in de volgende drie groepen:

- cliënten met zeer frequent contact (bellers die anders op de geestelijke gezondheidszorg aangewezen zijn);
- cliënten met regelmatig contact (1x per 14 dagen, dominante groep is eenzame oudere);
- cliënten die incidenteel, één of enkele keren bellen vanwege bijvoorbeeld een plotselinge verandering in de leefsituatie of crisis.

Dit roept de vraag op of een deel van de feitelijke hulp naar aard ZVW en/of AWBZ zorg is.

Een eventuele financiering vanuit de Wmo is in de praktijk zeer lastig. Sensor heeft een landelijke dekking en dat betekent dat Sensor afspraken moet maken met 415 afzonderlijke gemeenten. Dit is een zeer zware belasting voor, op gemeentelijke schaal gezien, kleine organisaties.

Naast de Wmo heeft de gemeente ook de uitvoeringstaak voor de Wet publieke gezondheidszorg (Wpg). De Wpg onderscheidt collectieve preventie, infectieziektenbestrijding en jeugdgezondheidszorg. Nieuw in de Wpg is een artikel over ouderengezondheidszorg. Kenmerkend voor de publieke gezondheidszorg is dat er sprake is van een maatschappelijke hulpvraag. De publieke gezondheidszorg richt zich op de zorg voor de gezondheid van de samenleving en risicogroepen. Deze zorg vult daarmee de reguliere, individugerichte zorg aan, die met name gericht is op behandeling ter genezing (cure) en verzorging (care) van patiënten op het moment dat hun gezondheid al geschaad is.

Naast het wettelijk kader van de Wpg heeft de gemeente te maken met beleidskaders vanuit het ministerie van VWS. Bovendien hebben ook gemeentelijke beleidsterreinen zoals wonen en milieu te maken met de zorg voor de volksgezondheid, evenals andere partijen als jeugd- en thuiszorgorganisaties, welzijnsorganisaties, sportverenigingen en onderwijs.

De maatschappelijke hulpvraag waar Sensor zich op richt, maakt dat de Wet publieke gezondheidszorg volgens Sensor in principe relevant kan zijn voor de bekostiging van Sensor. Er ontbreekt echter een landelijk beleidskader dat de wet verplicht toepasbaar stelt voor de emotionele ondersteuning op afstand zoals Sensor die verleent.

Voor de e-health heeft VWS een landelijk **Beleidskader subsidiering e-mental health** ontworpen voor anonieme interventies via internet voor mensen met psychische of verslavingsproblematiek. Het gaat om hulpverlening die voldoet aan de definitie 'verzekerde zorg' zoals bedoeld in de Zvw. Deze e-mental health is bedoeld voor personen voor wie anonimiteit psychisch noodzakelijk is voor de zorgverlening. Het is bovendien niet bedoeld voor mensen die al in zorg zijn (Beleidskader subsidiering anonieme e-mental health, ministerie van VWS, 13 oktober 2011).

Sensor ziet voor haar subsidiering overeenkomsten met deze subsidie e-mental health, met name vanwege het anonieme, landelijke en op afstand karakter.

3.2 Sensor in de omgeving

Relaties

De manier waarop en de omvang waarmee de Sensor organisaties in hun omgeving staan geeft een verschillend beeld. Een aantal stichtingen hebben zich een stevige positie in de regio verworven waarbij ze diverse relaties onderhouden met professionele organisaties en informele organisaties. Daarnaast zijn ze ook vaak actief bij diverse platforms. Andere Sensor organisaties kiezen er juist voor om een beperkt aantal relaties te onderhouden. In tabel 6 is het aantal relaties weergegeven waarbij de betreffende Sensor organisatie betrokken is (in het onderzoek was deze gemaximeerd op vijf aan te geven relaties).

Stichting	Relatie met professionele organisatie	Deelname aan platform	Betrokken bij convenant	Relatie met informele organisatie
A	5	-	-	-
B	5	4	2	5
C	5	3	3	-
D	2	-	-	-
E	1	3	-	1
F	3	3	1	-
G	5	4	-	1
H	5	5	2	5
I	5	2	3	4
J	4	5	>3	5
K	4	1	1	-
L	5	5	2	>3
M	>3	2	1	1

Tabel 6. Overzicht aantallen relaties per stichting.

De tabel laat zien dat de meeste Sensor organisaties erg actief zijn in het onderhouden van relaties in de regio. Dit uit zich met name in de relaties met de professionele organisaties. De andere relaties worden niet als minder belangrijk gezien maar die zijn niet altijd in brede zin voorradig (er zijn voldoende professionele organisaties om een relatie mee aan te gaan). Er zijn ook wel voldoende informele partijen, denk aan Humanitas, kerken, mantelzorg et cetera, en daar worden ook wel contacten mee onderhouden, maar die zijn niet structureel van karakter.

Er zijn meerdere motieven om relaties aan te gaan of om deel te nemen aan platformen:

- Het bewerkstelligen van bekendheid met Sensor in het hulpverleningsveld en het bereiken van synergie in de werkzaamheden.
- Het vergroten van de zichtbaarheid van Sensor voor potentiële bellers, voor potentiële vrijwilligers én niet in de laatste plaats voor de subsidievertrekker.
- Een relatie met bijvoorbeeld de Kindertelefoon is onder andere belangrijk omdat de vrijwilligers van de kindertelefoon op een bepaald moment "doorstromen" naar Sensor en omdat de dienstverlening sterk vergelijkbaar is qua inhoud en organisatie (Kindertelefoon is sterker landelijk georganiseerd).
- Een zichtbare schakel willen zijn in de keten van zorg en dienstverlening aan mensen.
- Het eventueel kunnen doorverwijzen van bellers naar andere partijen, professionele of informele hulpverleners.
- De aard van de relaties is het zoeken van samenwerking, afstemming en synergie.

De relaties kennen diverse verschijningsvormen. Zo zijn er contacten op directie-niveau, zijn er afspraken over doorschakelen buiten kantooruren en afspraken over de opvang van crisistelefoontjes. Daarnaast wordt er voorlichting gegeven aan professionals en ook vrijwilligers over Sensor en worden er trainingen gegeven. Trainingen zijn ook weer heel divers, bijvoorbeeld een training met betrekking tot 'eenzaamheid bespreekbaar maken' aan vrijwilligers of bijvoorbeeld trainen van medewerkers van callcentra in het omgaan met cliënten.

Voor met name het verzorgen van de bereikbaarheid buiten kantooruren ontvangen een aantal Sensor organisaties inkomsten. Hierbij gaat het meestal om bedragen die hooguit enkele duizenden euro's betreffen. Deze zijn (lang) niet kostendekkend. In enkele gevallen wordt met name met het geven van trainingen meer verdiend.

Partijen waarmee relaties worden aangegaan zijn:

- Politie: vaak voor doorschakeling van mensen die bij politie niet op goede adres zijn; met deze achterwachtfunctie zijn gemeenten vaak erg blij;
- Mee (Nederland); voor bereikbaarheid buiten kantoor uren;
- gemeenten: bijvoorbeeld voor doorschakeling vanuit gemeentelijk Wmo-loket en Wmo raden;
- 113 online: op basis van een (landelijk afgesloten) convenant voeren een aantal Sensor organisaties een deel van de telefoongesprekken van 113Online;
- GGD;
- huisartsenposten: voor bereikbaarheid buiten kantooruren;
- crisisdiensten: voor bereikbaarheid buiten kantooruren;
- Regionale Centra GGZ: voor bereikbaarheid buiten kantooruren;
- Bureaus Jeugdzorg: voor bereikbaarheid buiten kantooruren;
- blijf van me lijf: voor bereikbaarheid buiten kantooruren;
- algemeen maatschappelijk werk: voor bereikbaarheid buiten kantooruren;
- Steunpunt Huiselijk Geweld: afhandeling meldingen van huiselijk geweld;
- diverse zorgorganisaties;
- mantelzorgorganisaties;
- patiëntvoorlichting ziekenhuizen;
- uitvaartorganisaties;
- kerken;
- Humanitas;
- Zonnebloem;
- organisaties van cliëntenraden in AWBZ;
- Nationaal ouderenfonds, Ouderenhulp: verzorgen ouderenhulplijn.

De platforms waar men aan deelneemt betreffen vaak thema's als voorkomen van eenzaamheid, suïcidepreventie, rouwverwerking, ouderenproblematiek, depressiepreventie.

Op landelijk niveau is Sensor (Nederland) één van de 8 kernleden van Coalitie Erbij. Dit is de nationale coalitie tegen eenzaamheid. Als kernlid is Sensor Nederland ook bestuurslid. Het is een strategische keuze om hier lid van te zijn. De ambitie is om hier bekendheid uit te halen door verbindingen te leggen met de andere leden en

aangesloten partijen, waardoor Sensor beter bereikt kan worden door potentiële bellers en door potentiële vrijwilligers.

Vergelijkbare hulpverlening

In de inleiding van dit rapport is beschreven wat de dienstverlening van Sensor zo specifiek maakt. Het gaat dan om de combinatie van de elementen: 24 uur bereikbaar, meerdere communicatiekanalen, voor alle mensen, volledig geleverd door vrijwilligers en anoniem. Of anders geformuleerd: anonieme aandacht voor de ander, altijd op afstand aanwezig.

Er zijn ook andere diensten die vergelijkbare hulp bieden maar geen van allen heeft dezelfde combinatie van elementen. Voorbeelden van andere diensten zijn weergegeven in tabel 7. In de tabel is meteen aangegeven waarin die dienst verschilt van Sensor.

Dienst	Afwijkend kenmerk in relatie tot Sensor
Kindertelefoon	Gericht op de doelgroep Jeugd
Crisisdiensten	Alleen voor crisisgevallen (terwijl Sensor mogelijk een crisis voorkomt)
Algemeen maatschappelijk werk	Professionele hulpverlening, meestal face to face
Korrelatie	Meer gericht op het doorverwijzen van mensen naar de juiste hulpverlener, soort hulpmakelaarsfunctie, professioneel
Mantelzorg	Niet anoniem
GGZ	Professionele hulp
Lotgenoten	Gericht op specifieke doelgroep
Gespecialiseerde lijnen	Gericht op bepaalde doelgroepen (onder meer voor homo's/lesbo's en zelfhulp lijnen voor psychiatrische patiënten). Deze zijn veelal al weer verdwenen als gevolg van bezuinigingen.
Humanitas (chat) 'Het luisterend oog'	Gratis, anoniem, maar alleen beperkte openingstijden
Telefooncirkels (Rode Kruis),	De telefooncirkel is een groep mensen die elkaar dagelijks belt
Buddyzorg	Niet anoniem, niet op afstand
Interapy, psynovation	Commerciële en/of professionele hulpverlening
Slachtofferhulp	Gericht op specifieke doelgroep
Commerciële lijnen	Bieden vergelijkbare hulp als Sensor maar tegen stevige telefoonkosten. Betaalde 0900 nummers.
Steunpunt huiselijk geweld	Gericht op een doelgroep slachtoffers van geweld in huiselijke kring. Deze dienst wordt tijdens kantooruren gedraaid door professionals. Buiten kantooruren wordt soms doorgeschakeld naar Sensor.

Tabel 7. Overzicht min of meer vergelijkbare diensten met Sensor.

Negen van de dertien Sensor organisaties werken samen met de hiervoor genoemde diensten. Vier van de dertien geven aan niet samen te werken. Alle negen werken samen met het algemeen maatschappelijk werk, twee werken samen met Humanitas, vier met de eerste lijns-GGZ en zeven met nog andere partijen, zoals Slachtofferhulp. De belangrijkste redenen voor de samenwerking zijn doorverwijzing, achterwacht en poortwachterfunctie.

3.3 Kwalitatieve reacties stichtingen

In de digitale enquête en tijdens de gesprekken met de verschillende stichtingen zijn diverse kwalitatieve opmerkingen gemaakt. In deze paragraaf geven we enkele van deze opmerkingen weer.

Opmerkingen rondom organisatie

"Het feit dat Sensor Nederland een vereniging is en geen samenwerkingsverband betekent dat ze weinig slagkracht heeft, er is een behoorlijke mate van vrijblijvendheid."

"Regionaal karakter is heel belangrijk. Regionale inbedding, je kunt je aanbod specifiek maken. Kennis van sociale kaart van de regio is belangrijk om snel te kunnen doorverwijzen."

"Decentraal werken in verband met contacten vrijwilligers."

"Optie landelijk één kantoor is niet reëel. Is niet te bemensen met vrijwilligers."

"Landelijk netwerk ook belangrijk: bijvoorbeeld 113Online."

"Opschalen betekent minder directeuren, minder administraties en minder accountantskosten. PR/social media in één hand, facilitaire zaken telefonie/internet/intranet centraal geregeld. Een landelijk bedrijfsbureau?"

"Optie is één stichting met coördinatoren per gebied (oude stichtingen)."

"Optie is werken met franchisemodel."

"De aansluiting bij lokale partijen wordt ingewikkelder naarmate Sensor landelijker werkt."

"Er is een voortdurende spanning met betrekking tot de schaalgrootte. Enerzijds kan een schaalvergroting efficiency bevorderen, anderzijds is regionale inbedding noodzakelijk (werving/bindig vrijwilligers, uitvoerende samenwerking)."

"Meer massa is nodig voor minder kwetsbaarheid en behoud kwaliteit."

"Risico van samengaan met AMW. Risico is dat de kernbusiness van Sensoor verloren gaat in het grote geheel van maatschappelijke diensten."

"Trend zou kunnen zijn om meer taken aan vrijwilligers over te laten. Voorbeelden zijn trainers, invulling geven aan social media en pr. Wel facilitair ondersteunen. Aansturen en financiële verantwoording moet wel professioneel."

Opmerkingen rondom dienstverlening

"Wat als Sensoor er niet meer is:

- Rol in de samenleving valt weg. Ze zijn een bouwsteen tussen bijvoorbeeld huisartsenposten, 112, et cetera.*
- Mantelzorgers zullen veel zwaarder belast worden.*
- Meer mensen zullen beroep doen op professionele hulpverlening."*

"Sensoor biedt 'GGZ-hulpverlening' voor psychiatrische cliënten die tussen wal en schip vallen, uitbehandeld zijn."

"Innovatie in dienstverlening is een punt waarover men verschillend denkt. De één ziet grote mogelijkheden en de ander waakt voor de authenticiteit van de dienst."

"Koppelen aan E-health beleidspunt VWS? Discussie over anonieme E-health oplossingen loopt al jaren (aldus 113online). E-health is in wezen zorg op afstand."

4. Financieel

Dit hoofdstuk beschrijft de effecten op financieel gebied voor de 13 Sensor organisaties. We gaan daarbij allereerst in op de productie van Sensor gevolgd door de inkomsten en uitgaven. We eindigen dit hoofdstuk met een financieel vergelijk tussen middelen en kostendragers. De basis voor deze analyse zijn de financiële gegevens die de 13 organisaties voor dit onderzoek in beeld hebben gebracht. Het format is opgenomen in de bijlage.

4.1 Productie Sensor

Sensor biedt haar diensten op verschillende manieren aan namelijk telefonisch, e-mail en chat. In bijlage 1 van deze rapportage zijn de achtergrondtabellen opgenomen van de productie en kenmerken van de gebruikers van Sensor in 2011. In 2011 zijn er de volgende contacten geweest.

Aard contact	Aantal	%
Telefoon	281.274	95%
E-mail	2.397	1%
Chat	11.142	4%
Totaal	294.813	100%

Tabel 8. Overzicht aantal contacten van Sensor in 2011 (bron registratie Sensor Nederland)

De vrijwilligers houden een registratie bij om zicht te krijgen op kenmerken van de gebruikers van Sensor. Niet in alle gevallen is het mogelijk om deze registratie goed te doen, omdat tijdens het gesprek niet altijd alle kenmerken duidelijk zijn. Voor het overgrote gedeelte van de contacten is het mogelijk om de kenmerken te registreren. Op basis van deze registraties kunnen we zeggen dat de aanleiding om te bellen veelal behoefte aan contact is, terwijl bij chat en mailen de gesprekken meer gericht zijn op bespreken van een probleem. Verder komt uit de analyses naar voren dat de gebruikers van e-mail en chat een eigen doelgroep hebben, in de regel zijn deze mensen jonger.

Sensor Nederland wijst nog op de ontwikkelingen in het buitenland rondom de inzet van sociaal emotionele E-health. Nieuwe e-media waaronder het gebruik van websites kunnen zeer doelmatig zijn om mensen te ondersteunen eigen problemen op te lossen, c.q. te ondersteunen bij empowerment. Via een website kunnen burgers informatie vinden en testen en andere instrumenten vinden voor zelfhulp. Deze mogelijk nieuwe diensten zijn verder in het onderzoek niet meegenomen. Onderstaand schetsen we per dienst (bellen, e-mail en chat) een beeld van de achtergronden van de gebruikers.

Achtergrond bellers

Op basis van deze registratie komt naar voren dat 60% van de bellers vrouw is. De meeste bellers hebben de leeftijd tussen de 30 en 60 jaar (bijna 75%) of ouder dan 60 jaar (21%). Sensor houdt bij of een beller een incidentele beller is, een regelmatige

beller of een beller met een code. Onder deze laatste groep verstaat Sensor de groep bellers waarvoor een advies wordt meegegeven ten aanzien van het krijgen van goed contact of de frequentie of duur die wordt aanbevolen voor deze specifieke beller. Voor 2011 komt naar voren dat de meeste bellers (ruim 40%) als incidenteel wordt gezien en regelmatig ruim 30%. Het veld maakt wel de opmerking dat zij verwachten dat het aantal incidentele bellers mogelijk aan de hoge kant is. Als een Sensor organisatie niet snel opneemt wordt een beller doorgeschakeld naar een andere regio. Zo kunnen meer vrijwilligers een cliënt als incidenteel categoriseren. Wat de omvang van de impact is, is onbekend.

De meeste bellers zijn alleenstaand (65%), de alleenstaande ouder maakt het minst gebruik van de telefonische diensten van Sensor. De gesprekken gaan vooral over de thema's eenzaamheid, relatieproblemen, gezondheid en psychosociale problemen. De vrijwilligers bieden met name een luisterend oor en helpen de beller het probleem verder te verhelderen. Uit de gesprekken met de Sensor organisaties komt naar voren dat zij kansen zien rondom het actief doorverwijzen en attenderen op beschikbare hulp in de omgeving van de cliënt. Dit gebeurt nu in mindere mate. Op basis van de registratie zou bij ongeveer 5% van de gesprekken hier sprake van zijn. Dit zou in de toekomst kunnen worden uitgebreid.

Achtergrond e-mail

Sensor biedt de mensen de gelegenheid om per e-mail in gesprek te gaan. Vier Sensor organisaties zetten zich hier voor in, dit zijn de organisaties in Rijnmond, Gelderland, Brabant en Limburg. Er is een duidelijke ontwikkeling zichtbaar in deze dienst. Tabel 9 geeft de ontwikkeling in de afgelopen 2 jaren weer.

Contactfrequentie	2010		2011	
	Absoluut	%	Absoluut	%
Eerste gesprek	516	29%	880	37%
Vervolggesprek / vaker contact	1.274	70%	1.497	62%
Onbekend	20	1%	20	1%
Totaal	1.810	100%	2.397	100%

Tabel 9. Overzicht aantal contacten via e-mail in de jaren 2010 en 2011 (bron Sensor Nederland)

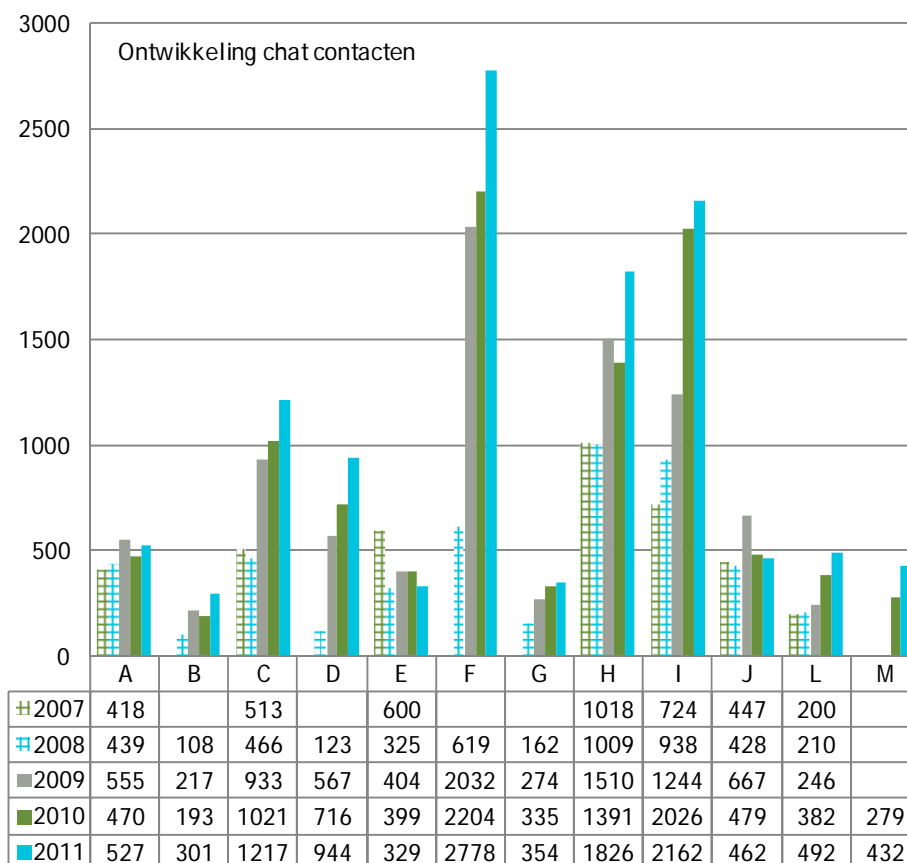
Er is een sterke stijging zichtbaar van het aantal e-mailcontacten. In één jaar tijd is er een stijging van ruim 32%. De toename wordt vooral veroorzaakt door nieuwe gebruikers en doordat er op de website een speciale "knop" is geplaatst waarmee direct een e-mail wordt opgestart. Er is een tekort aan vrijwilligers die e-mails beantwoorden, waardoor de wachttijd soms oploopt tot meer dan vier dagen. E-mailbeantwoording is de meest bewerkelijke communicatie. Dit moet worden meegenomen in de beleidskeuzen.

Net als bij de bellers zijn het vooral vrouwen die per e-mail contact opnemen. Bijna 70% is vrouw. De contactfrequentie laat een duidelijk verschil zien. Bij ruim tweederde van de contacten is sprake van een vervolcontact. Verder schatten we in

dat deze gebruikers een andere doelgroep betreffen. Zo is de leefsituatie vooral alleenstaand maar ook een substantieel deel van de gebruikers woont samen of is getrouwd. De gespreksonderwerpen gaan met name in op relatieproblemen, gezondheid, psychosociale problematiek en psychiatrische problemen. De ondersteuning van Sensor richt zich ook op het bieden van een luisterend oor en troosten. In vergelijking met de bellers, verstrekt Sensor vaker informatie aan deze groep.

Achtergrond chat

Ook chat is een vorm van ondersteuning die Sensor sinds 12 jaar aanbiedt. Alle organisaties, met uitzondering van de organisatie Friesland, dragen bij aan het leveren van de chatdienst. We zien in de volgende grafiek dat de inzet per organisatie behoorlijk verschilt. Over het totaal is een structurele stijging zichtbaar van het gebruik van deze dienst.



Grafiek 3. Overzicht ontwikkeling aantal chatcontacten per organisatie in de afgelopen vijf jaar

Wanneer we ons richten op de kenmerken van de gebruiker voor 2011 zien we ook hier dat de gebruiker met name vrouw is. Het is wel moeilijker om een goede inschatting te maken van de leeftijd. Van een behoorlijke groep, bijna 40 procent, is in beeld gebracht dat ze in de leeftijdscategorie 16 tot 30 jaar vallen. Bij een substantiële groep (35%) is geen leeftijdsindicatie te maken. Dit geldt ook voor de leefsituatie. Bij de helft van de cliënten is dit onbekend. Sensor biedt aan deze

gebruikers vooral een luisterend oor, dit geldt voor bijna 80% van de bellers. In een kleine 10% van de gevallen is er gewezen op andere hulp of informatie verstrekt. Wanneer we inzoomen op de aanleiding van het contact zien we verschillen met de groep die gebruikmaakt van de telefoon. Bij de chatgebruikers is de aanleiding veel minder eenzaamheid, maar richt de ondersteuning zich meer op relatieproblemen, leven en dood en psychosociale problemen. Psychiatrische problematiek, materiële problematiek en psychiatrie komt heel beperkt voor.

Inzet vrijwilligers

Aan iedere organisatie is gevraagd om aan te geven welke functies de vrijwilligers vervullen.

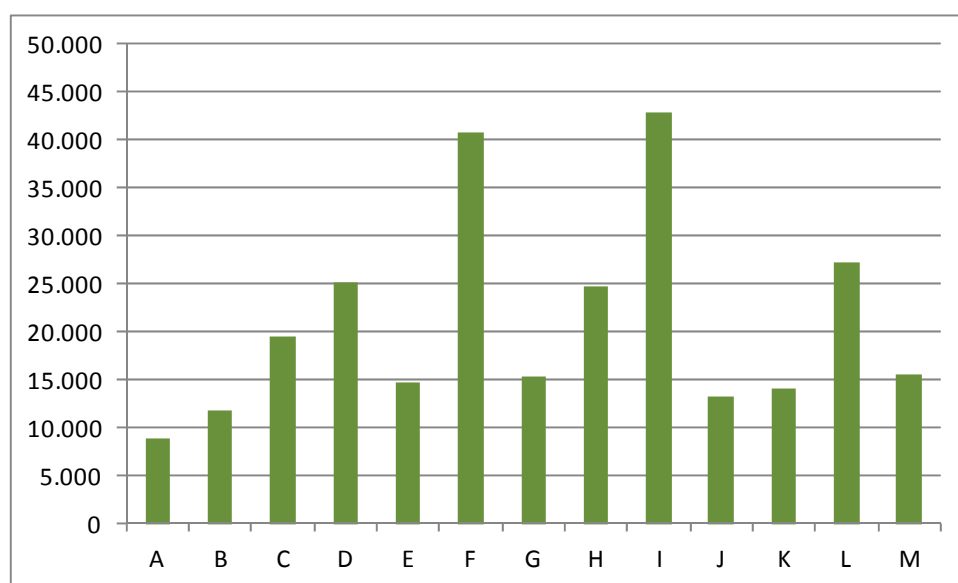
Type werkzaamheden	Aantal organisaties	Aantal vrijwilligers
Bellen/e-mail/chat	13	1.136
Training	5	*
Overig	10	*

Tabel 10. Overzicht verdeling inzet vrijwilligers naar type werkzaamheden (bron enquête 2011 bureau HHM)

* in de enquête is niet het aantal vrijwilligers opgevraagd voor de diensten training en overig.

Het valt op dat niet alle organisaties vrijwilligers betrekken bij het verzorgen van trainingen. Uit de gesprekken komt naar voren dat de visie hierover verschilt. Eén argument om geen vrijwilligers op dit punt in te zetten is dat onderlinge verhoudingen tussen de vrijwilligers dan zouden kunnen worden verstoord. In totaal zijn er vijf organisaties die vrijwilligers betrekken bij het verzorgen van trainingen.

In totaal verlenen de vrijwilligers gezamenlijk ongeveer 244.000 uur ondersteuning aan Sensor. Dit komt overeen met 139.5 fte vrijwilligers, op basis van 38 uur per week en 46 inzetbare weken per jaar.



Grafiek 4. Overzicht aantal gesprekken in 2011 per organisatie

Uit bovenstaande grafiek komt naar voren dat er relatief grote verschillen zijn tussen de verschillende organisaties. Drie organisaties nemen bijna 41% van de gesprekken voor hun rekening.

Het vormen van een goed beeld van het aantal bellers is lastig. Omdat één USP van Sensor de anonimiteit is, is het lastig om het hard te maken. De registratie hiervan gebeurt nu op basis van interpretatie van de vrijwilligers zelf. Er is opgemerkt dat er een grote 'grijze' groep bellers is, waarvan de vrijwilliger niet zeker weet of ze incidenteel of frequente bellers zijn.

Frequentie	Aantal	Percentage
Incidenteel	114.129	43%
Regelmatige beller	86.239	32%
Beller met code	67.052	25%
Subtotaal	267.420	100%
Niet ingevuld	13.854	
Totaal	281.274	

Tabel 11. Overzicht type bellers in 2011 over alle organisaties

Sensor Nederland geeft aan dat iedere vrijwilliger (of die nu lang of kort bij Sensor is) een persoonlijke inschatting maakt van een gesprek en registreert verschillende feiten, zoals:

- man/vrouw;
- leeftijd;
- woonsituatie;
- incidentele of regelmatige beller;
- et cetera.

Of het ook zo is, is niet te achterhalen. Het zijn inschattingen. Het gevolg is dat cijfers over regelmatige en incidentele bellers/chatters/mailers heel verschillend overkomen. Op basis van de gegevens van Gntel (de leverancier van VOIP) bestaat het vermoeden dat we het over 10.000 unieke bellers hebben. Ze hebben er 8.500 kunnen tellen, maar niet iedere stichting is aangesloten op VOIP. Zoals eerder vermeld in deze rapportage geeft Sensor Nederland aan dat de 10.000 cliënten in globaal drie groepen in te delen zijn:

- cliënten met zeer frequent contact (bellers die anders op de geestelijke gezondheidszorg aangewezen zijn);
- cliënten met regelmatig contact (1x per 14 dagen, dominante groep is eenzame oudere);
- cliënten die incidenteel, één of enkele keren bellen vanwege bijvoorbeeld een plotselinge verandering in de leefsituatie of crisis.

4.2 Inkomsten

Voor een beeld van de financiële situatie per Sensor organisatie richten we ons eerst op de inkomstenkant. Aan de stichtingen is gevraagd om de toegezegde en verwachte middelen voor de periode 2011 tot en met 2015 in kaart te brengen.

Door middel van kleuren laten we zien welk deel van de inkomsten al een formele toezegging hebben. De kleuren hebben de volgende betekenis.

Groene kleur: formele toezegging ligt tussen de 100% en 80% van de totale inkomsten van dat jaar

Oranje kleur: formele toezegging ligt tussen 79% en 40% van de totale inkomsten van dat jaar

Rode kleur: formele toezegging ligt tussen de 39% en 0% van de totale inkomsten van dat jaar

Dit levert het volgende beeld op:

Stichting	Inkomsten 2011	Inkomsten 2012	Inkomsten 2013	Inkomsten 2014	Inkomsten 2015
A	€ 367.888	€ 348.582	€ 337.018	€ 325.611	€ 332.123
B	€ 214.489	€ 214.189	€ 214.189	€ 0	€ 0
C	€ 667.187	€ 668.239	€ 664.455	€ 298.581	€ 298.581
D	€ 411.090	€ 393.092	€ 358.952	€ 310.400	€ 310.400
E	€ 327.701	€ 330.628	€ 331.628	€ 332.628	€ 333.628
F	€ 701.711	€ 576.435	€ 316.105	€ 316.105	€ 316.105
G	€ 307.125	€ 301.806	€ 295.770	€ 295.770	€ 295.000
H	€ 439.044	€ 446.800	€ 403.720	€ 403.720	€ 403.720
I	€ 1.060.902	€ 1.074.060	€ 998.000	€ 499.000	€ 0
J	€ 325.000	€ 327.000	€ 327.000	€ 327.000	€ 327.000
K	€ 200.612	€ 187.380	€ 187.380	€ 187.380	€ 187.380
L	€ 664.516	€ 668.058	€ 600.000	€ 609.000	€ 613.500
M	€ 247.611	€ 246.201	€ 209.951	€ 108.750	€ 108.750
Totaal	€ 5.934.876	€ 5.782.470	€ 5.244.168	€ 4.013.945	€ 3.526.187

Tabel 12. Inkomsten op basis van formeel en verwacht budget per organisatie per jaar (op basis van opgave per stichting)

De stichtingen waarbij de continuïteit voor de huidige bedrijfsomvang direct in gevaar komt, zijn grijs gearceerd. Het risico is dat wanneer vijf stichtingen van de dertien niet meer operationeel zijn, de continuïteit van het geheel in gevaar komt (landelijke dekking, 7x24). En daarnaast is het nog maar de vraag of Sensor Nederland in die situatie te continueren is.

In tabel 12a hebben we de mate van onzekerheid over de inkomsten over de komende jaren in beeld gebracht.

Mate van zekerheid	Inkomsten 2011	Inkomsten 2012	Inkomsten 2013	Inkomsten 2014	Inkomsten 2015
van 40 tot 100% zekerheid	€ 5.934.876	€ 5.782.470	€ 3.464.146	€ 1.540.781	€ 1.551.023
procentuele afname t.o.v. 2011		2,6%	41,6%	74,0%	73,9%
van 80 tot 100% zekerheid	€ 5.934.876	€ 5.206.035	€ 2.987.071	€ 1.540.781	€ 1.551.023
procentuele afname t.o.v. 2011		12,3%	49,7%	74,0%	73,9%

Tabel 12a. Totale inkomsten op basis van mate van zekerheid

Twee stichtingen hebben respectievelijk voor 2013 en 2014 geen opgave meer gedaan. In het kader van het onderzoek hebben we ervoor gekozen de waarde van het voorgaande jaar door te trekken. We hebben de totale budgetten (formeel en niet formeel toegezegde middelen) afgezet tegen het gemiddelde van alle stichtingen tezamen. In het oog springt dat een aantal stichtingen vanaf 2013 geen zicht meer heeft op financiële middelen. In 2013 betreft dit één stichting, in 2015 is dit aantal gegroeid tot vier stichtingen. Voor de overige stichtingen zien we een sterke terugloop in de totale omvang van de financiële middelen. Een uitzondering hierop vormen vier stichtingen. Zij verwachten een afname van minder dan 5% van het budget in 2015 ten opzichte van 2012. Deze organisaties geven wel aan voor de lange termijn nog geen formele toezeggingen te hebben.

Financiers

De organisaties hebben verschillende financiers. In de analyse hebben we vijf categorieën gemaakt. Dit zijn:

- gemeentelijk;
- provincie;
- betaald werk (diensten die worden verleend aan andere partijen zoals andere telefoondiensten, bereikbaarheidsdiensten, trainingen);
- giften en fondsen;
- overig (rente en diversen).

De onderlinge verhoudingen tussen financiers in 2011 per stichting zijn als volgt:

Stichting	Gemeentelijk	Provincie	Betaald werk	Giften	Overig
A	0%	100%	0%	0%	0%
B	0%	99%	0%	1%	0%
C	46%	54%	0%	0%	0%
D	0%	100%	0%	0%	0%
E	100%	0%	0%	0%	0%
F	0%	94%	2%	4%	0%
G	100%	0%	0%	0%	0%
H	0%	95%	5%	0%	0%
I	1%	92%	7%	0%	1%
J	100%	0%	0%	0%	0%
K	0%	89%	10%	1%	0%
L	0%	99%	1%	0%	0%
M	0%	100%	0%	0%	0%
Totaal	18%	79%	2%	1%	0%

Tabel 13. Overzicht diversiteit financiers voor 2011

Geheel in de lijn der verwachting is de provincie de belangrijkste subsidieverstrekker van bijna alle Sensor organisaties. Bijna 80% van de inkomsten zijn daarvan afkomstig. De Sensor organisaties die zich in het bijzonder richten op de grote steden, zijn hier een uitzondering op omdat de G4 gemeenten al van oudsher de subsidiëringstaak van de provincie hadden. Opvallend is het hoge percentage van 10% in één Sensor organisatie in de categorie "betaald werk". Men krijgt deze middelen met name doordat zij trainingen verzorgd en de telefonische weekenddienst voor Bureau Jeugdzorg verzorgd.

4.3 uitgaven

Voor het in beeld brengen van de uitgaven, kiezen we er voor om allereerst de totale uitgaven in 2011 per stichting in beeld te brengen.

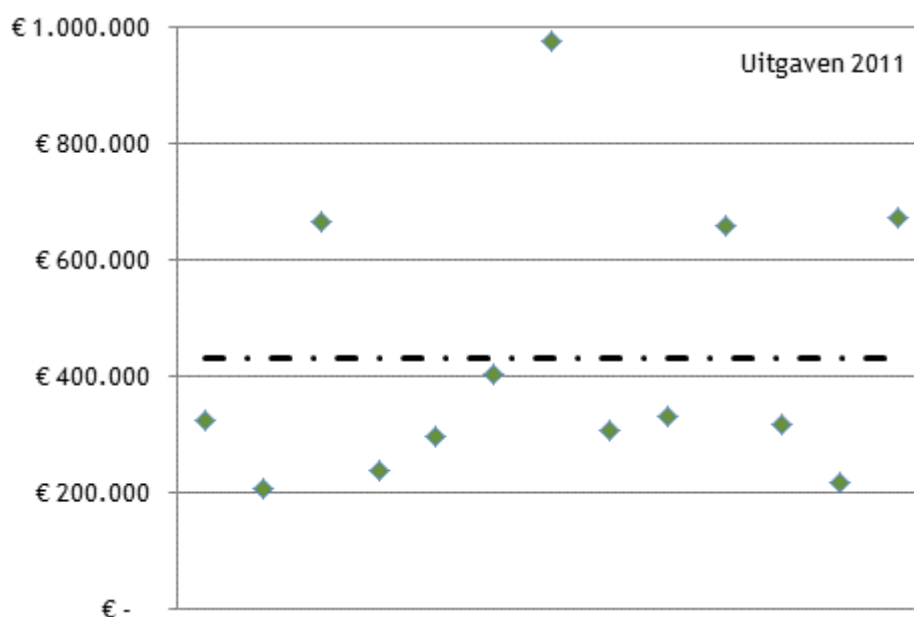
Stichting	Uitgaven 2011	% aandeel van totaal
A	€ 315.610	6%
B	€ 214.617	4%
C	€ 671.121	12%
D	€ 306.549	5%
E	€ 331.721	6%
F	€ 659.716	12%
G	€ 294.028	5%
H	€ 402.020	7%
I	€ 974.671	17%
J	€ 322.603	6%
K	€ 205.500	4%
L	€ 663.571	12%
M	€ 237.875	4%
Totaal	€ 5.599.602	100%
Gemiddeld	€ 430.739	

Tabel 14. Overzicht uitgaven per stichting voor 2011 (uitgedrukt in 100 euro en procentueel aandeel van het totaal)

In totaal bedroegen de uitgaven in 2011 bijna €5.600.000,-. We zien drie groepen ontstaan, namelijk:

- vijf organisaties die ieder 4 - 5% van de totale uitgaven hebben;
- vier organisaties die ieder 6 - 7% van de totale uitgaven hebben;
- vier organisaties die meer dan 12% van de totale uitgaven hebben.

We concluderen dat er vier stichtingen uitspringen door een behoorlijk percentage van de uitgaven te vertegenwoordigen, samen bijna 50%.



Grafiek 5. Overzicht uitgaven per organisatie voor 2011 afgezet tegen het gemiddelde (uitgedrukt in 100 euro)

De gemiddelde uitgave per organisatie is ongeveer € 430.000,-. Vervolgens zoomen we in op de verschillende kostensoorten per organisatie. We hanteren een onderverdeling naar personele kosten, bedrijfskosten en overige kosten. Onder deze kostensoorten verstaan we het volgende.

De personele kosten zijn verbijzonderd naar:

- directie;
- administratief personeel;
- trainers en/of begeleiders;
- overig personeel en overige personele kosten.

De organisatiekosten zijn verbijzonderd naar:

- bestuurskosten;
- kantoorkosten;
- publiciteitskosten en overige organisatiekosten.

De overige kosten bevat kosten van:

- afschrijvingen e.a.;
- huisvestingskosten;
- vrijwilligerskosten;
- opleidingskosten - vrijwilligers;
- accountantskosten;
- saldo financiële baten/lasten.

Om de organisaties onderling te kunnen vergelijken presenteren we deze gegevens procentueel.

Stichting	Uitgaven 2011 personeel	Uitgaven 2011 bedrijfskosten	Uitgaven 2011 overig
A	59%	12%	29%
B	67%	14%	19%
C	67%	20%	13%
D	58%	14%	28%
E	68%	12%	20%
F	64%	15%	21%
G	65%	14%	21%
H	75%	8%	17%
I	56%	10%	34%
J	58%	14%	27%
K	68%	7%	25%
L	76%	8%	16%
M	71%	11%	18%

Tabel 15. Overzicht verhoudingen personele, bedrijfs- en overige kosten verbijzonderd naar stichting (uitgedrukt in procenten)

In bijlage 4 is een overzicht opgenomen van de verschillen per kostensoort.

4.4 Financiële middelen versus kostendragers

De interpretatie van de financiële middelen is met name zinvol wanneer er een relatie wordt gemaakt met de kostendragers. Er zijn verschillende kostendragers mogelijk. De keuze hiervan is arbitrair. Wij hebben gekozen om de kosten per vrijwilligersuur en kosten per gesprek inzichtelijk te maken. Deze staan in tabel 17. In tabel 16 hebben we de gemiddelde personele kosten per fte weergegeven.

Stichting	Uitgaven 2011 personeel	Fte 2011	Kosten per Fte
A	€ 186.219	4,0	€ 46.555
B	€ 142.931	2,6	€ 55.832
C	€ 449.644	8,1	€ 55.239
D	€ 178.410	2,9	€ 61.876
E	€ 225.306	3,8	€ 58.981
F	€ 421.656	6,0	€ 70.276
G	€ 190.910	3,2	€ 59.659
H	€ 302.756	5,5	€ 55.450
I	€ 544.990	10,1	€ 53.800
J	€ 188.662	3,7	€ 50.444
K	€ 139.400	2,1	€ 67.670
L	€ 504.554	7,7	€ 65.783
M	€ 169.290	2,9	€ 58.376

Tabel 16. Overzicht kosten per fte

Stichting	Uitgaven 2011	Uren vrijwilligers per jaar (opgave)	Kosten per vrijwilligersuur (obv opgave)	Afwijking tov gemiddelde
A	€ 315.610	9030	€ 34,95	28%
B	€ 214.617	7.210	€ 29,77	9%
C	€ 671.121	20.907	€ 32,10	18%
D	€ 306.549	19.820	€ 15,47	-43%
E	€ 331.721	8.749 (*)	€ 37,92	39%
F	€ 659.716	30.000 (*)	€ 21,99	-19%
G	€ 294.028	9.388(*)	€ 31,32	15%
H	€ 402.020	18.612(*)	€ 21,60	-21%
I	€ 974.671	28.227	€ 34,53	27%
J	€ 322.603	11.700 (*)	€ 27,57	1%
K	€ 205.500	8.800	€ 23,35	-14%
L	€ 663.571	38.280(*)	€ 17,33	-36%
M	€ 237.875	9.000	€ 26,43	-3%
Totaal	€ 5.599.602	219.723	€ 27,26	

Tabel 17. Overzicht gemiddelde kosten per vrijwilligersuur in 2011 per stichting

(*) de uren vrijwilligers op jaarbasis waarbij (*) staat opgenomen, zijn de gegevens zoals aangeleverd in de digitale uitvraag. De overige gegevens zijn gebaseerd op een aanvullende uitvraag.

Stichting	Uitgaven 2011	Aantal telefoon- gesprekken op jaarbasis	Kosten per gesprek	Afwijking tov gemiddelde
A	€ 315.610	8.895	€ 35,48	78%
B	€ 214.617	11.719	€ 18,31	-8%
C	€ 671.121	19.414	€ 34,57	74%
D	€ 306.549	32.553	€ 9,42	-53%
E	€ 331.721	14.643	€ 22,65	14%
F	€ 659.716	40.748	€ 16,19	-19%
G	€ 294.028	15.438	€ 19,05	-4%
H	€ 402.020	24.709	€ 16,27	-18%
I	€ 974.671	42.951	€ 22,69	14%
J	€ 322.603	13.270	€ 24,31	22%
K	€ 205.500	14.189	€ 14,48	-27%
L	€ 663.571	27.130	€ 24,46	23%
M	€ 237.875	15.615	€ 15,23	-23%
Totaal	€ 5.599.602	281.274	€ 19,91	

Tabel 18. Overzicht gemiddelde kosten per gesprek (2011)

5. Innovatie

Iedereen binnen Sensor is ervan overtuigd dat de bestaande dienstverlening zoals uitvoerig beschreven in deze rapportage en ook in het rapport van het Verwey-Jonker Instituut⁵ moet blijven bestaan. Wel is de vraag opportuun of dat onveranderd moet blijven of dat er innovatiemogelijkheden zijn. Die innovatie kan op verschillende manieren worden vormgegeven. Wij denken hierbij aan nieuwe communicatiemogelijkheden, inhoudelijke wijzigingen, het aangaan van bepaalde samenwerkingen, de positionering van Sensor en mogelijkheden met betrekking tot de financiering.

Innovatie in communicatie

De helft van de Sensor organisaties denkt dat de huidige drie communicatiekanalen voldoende aanbod zijn voor de potentiële cliënten. De andere helft benoemt wel enkele uitbreidingsmogelijkheden. Genoemd zijn:

- face-to-face;
- niet anoniem;
- fora/nieuwsgroepen op internet;
- social media;
- sms/Whatsapp.

Hierbij wordt wel de twijfel uitgesproken of dit in overeenstemming is te brengen met de opvatting van Sensor over Echte Aandacht.

Innovatie in de dienstverlening (inhoudelijk)

De dienst van Sensor kenmerkt zich door de steekwoorden anoniem, aandacht, ander, altijd en afstand. Vier van de dertien organisaties vinden dat Sensor zich hierbij moet houden. De andere negen zien wel uitbreidingsmogelijkheden.

Genoemde additionele diensten zijn:

- meer informatie en adviesgericht worden;
- meer oplossingsgericht gaan werken;
- (begeleide) doorverwijzing: de hulpmakelaar, bijvoorbeeld in samenwerking met Korrelatie;
- actief terugbellen, aanbieden van begeleiding op afstand (dus ook vervolcontacten aanbieden met dezelfde vrijwilligers);
- expertise leveren (bijvoorbeeld trainingen);
- faciliteren van "lotgenoten"-contact, ontwikkeling van "lotgenotensprekuren";
- mantelzorg telefoondienst, ter ondersteuning van mantelzorgers;
- matchen tussen mensen onderling, matchen tussen mensen en organisaties;
- duidelijker onderdeel worden van de keten/step-care model: entree is (anoniem) contact met Sensor;
- meer aansluiten bij stichtingen voor maatschappelijke dienstverlening (Algemeen maatschappelijk werk en Welzijn), waardoor Sensor onderdeel wordt van de schil van informele zorg rond hulpvragers;
- van reactief naar meer outreached;
- expertisecentrum voor het leggen van contact. Een rol vervullen in het activeren van de bellers.

⁵ Titel: De betekenis van aandacht. Een onderbouwing van het werk van Sensor. 2012.

Belangrijk is om te melden dat wat de ene Sensor organisatie ziet als een mogelijke uitbreiding door een andere Sensor organisatie als ongewenst wordt gezien. De algemene mening is dat Sensor wel zijn specifieke kenmerken moet behouden. Outreached werken, doorverwijzen, informeren en adviseren vragen volgens sommigen om andere gesprekvaardigheden en of andere kennis.

Naast additionele taken is ook aangegeven dat de bestaande dienstverlening verder geïnnoveerd (geoptimaliseerd) kan worden. Genoemd is bijvoorbeeld het verder ontwikkelen van de vaardigheid om, om te gaan met mensen die onbegrensd of oneigenlijk bellen, gekoppeld aan beleid om deze bellers te kunnen blokkeren. Het verbeteren van de registratie waardoor beter aan te tonen is wat Sensor doet en wat dat oplevert. Ervoor zorgen dat de vrijwilligers professioneel met hun taak als vrijwilliger om kunnen gaan, dus goede kwaliteitscontrole en goede registratie en feedback, meeluisteren, bandjes opnemen van de gesprekken.

De inhoudelijke ontwikkeling kan mogelijk gestimuleerd worden, bijvoorbeeld door toepassing van Positieve psychologie. Dit moet nog wel op haar waarde voor Sensor onderzocht worden. Genoemd is Carkhuff waar in België goede ervaringen mee zijn opgedaan.

Innovatie in samenwerking

Zes van de dertien Sensor organisaties zijn niet actief op zoek naar samenwerking met partijen die gelijksoortige diensten aanbieden. De andere zeven zoeken wel contacten met mogelijke kandidaten maar dat zijn meestal nog heel aftastende gesprekken. Partijen waarmee gesproken wordt zijn onder andere Korrelatie, Fonds Psychische Gezondheid, Hulplijn palliatieve zorg en Mantelzorglijn, Humanitas en Zonnebloem. Gesprekken gaan dan vaak over samenwerking op het gebied van de bedrijfsvoering (roostering, administratie, personeel, huisvesting et cetera). Concrete samenwerking is er al met 113Online, Slachtofferhulp en Kindertelefoon. Met algemeen maatschappelijk werk (AMW) betreft het in enkele gevallen een strategische samenwerking of zelfs fusie. Aanleiding is vaak de druk van de financier die de subsidie verlaagt. Er wordt ook met partijen gesproken die aanvullend zijn zoals GGZ-instellingen, woningbouwcorporaties en politie (OGZ). Daarnaast zijn er ook gesprekken met het bedrijfsleven onder andere wordt daarbij gekeken of ze leverancier van vrijwilligers kunnen worden in het kader van de MVO (Maatschappelijk verantwoord ondernemen).

Zoals al eerder beschreven in deze rapportage vinden er tussen de Sensor organisaties ook gesprekken plaats over samenwerken. Verminderen van de kwetsbaarheid en verhogen van efficiency zijn daarvoor de drijfveren. In een aantal gevallen hebben de gesprekken al tot nauwe samenwerkingsafspraken geleid en ook tot formeel samengaan. Maar ook hebben gesprekken op meerdere plaatsen tot niets geleid. Harde oorzaken hiervoor zijn niet genoemd maar historie, eigen opvattingen, het risico van verlies van de dienstverlening én de tendens tot regionale inbedding (onder invloed van de Wmo ontwikkelingen) liggen hier vaak aan ten grondslag.

In het algemeen is ook aangegeven dat gesprekken met andere partijen pas echt relevant worden op het moment dat helder is hoe de financiering en de organisatiestructuur eruit gaan zien.

Innovatie in positionering

Aan alle Sensor organisaties is gevraagd hoe zij naar de toekomst kijken. Dit heeft verschillende beelden opgeleverd.

Door een organisatie is aangegeven dat Sensor moet gaan voor een professionele instelling (niet vrijwilligersorganisatie) die werkt met vrijwillige inzet aan de telefoon, chat en mail. Op basis van dit profiel moet Sensor haar samenwerking landelijk, regionaal en plaatselijk zoeken. De dienstverlening ligt in het aanbieden in de keten van emotionele ondersteuning op afroep. Daarvoor is kwaliteit, capaciteit en continuïteit nodig. Om dat te kunnen waarborgen is een behoorlijke organisatie-schaal nodig, een schaal, die past bij de (nu al) bovenregionaal georganiseerde dienstverlening. Door te werken met een grotere schaal kan de kwaliteit beter worden geborgd. Kleine uitvoeringslocaties dichtbij de vrijwilligers zijn daarbij wel randvoorwaardelijk.

Een andere organisatie geeft aan dat een argument voor opschaling is dat de mogelijkheden voor innovatie behoorlijk zullen toenemen.

Een andere organisatie geeft aan dat de mogelijkheden voor innovatie bij de huidige structuur van 13 stichtingen die lid zijn van een vereniging ernstig beperkt zijn. Opschaling naar één landelijke dienst met regionale locaties lijkt de oplossing.

Bij meerdere Sensor organisaties is het proces van regionale inbedding al versneld aan de gang. In twee gevallen is men opgegaan in/samengegaan met algemeen maatschappelijk werk voor de provincie (Friesland en Zeeland) en in de grote steden (G4) is sprake van een sterke binding met het lokale. Als risico voor de regionale inbedding wordt door andere Sensor organisaties genoemd dat daarmee de sterke kant van Sensor, te weten de goede opleiding, onder druk komt te staan. Waarschijnlijk stellen die instellingen veel lagere eisen aan de training en begeleiding van vrijwilligers, is de veronderstelling.

Innovatie in subsidiëring

Alle Sensor organisaties zijn zeer actief met het zoeken naar alternatieve financieringen of juist het continueren van de bestaande subsidies. Elf van de dertien zijn actief met een lobby bij de provincies, negen zijn er in gesprek met gemeenten en ook negen zijn bezig om samenwerking te zoeken met andere organisaties (bijvoorbeeld Kindertelefoon, AMW).

Het beeld bij de provincies is dat ze zich in meer of mindere mate terugtrekken op de provinciale wettelijke taken. In het financiële hoofdstuk is dit concreet vertaald naar de afnemende inkomsten voor de Sensor organisaties.

Met uitzondering van sommige (met name de grote) gemeenten zien de meeste gemeenten waarmee de Sensor organisaties in gesprek zijn weinig mogelijkheden. Zij moeten al bezuinigen op hun vaste Wmo leveranciers. Sensor kan, door anonimiteit en schaalgrootte, onvoldoende aantonen wat de relevantie is voor de betreffende gemeente.

Vanuit Sensor Nederland zijn lobby's ingezet richting VWS, VNG, IPO en Tweede Kamer om te zorgen voor duidelijkheid ten aanzien van de bestuurlijke verantwoordelijkheid. Het resultaat waren vragen aan de Staatssecretaris van de Tweede Kamer en van Provinciale Staten. IPO en VNG hebben vooralsnog aangegeven niets voor Sensor te kunnen betekenen. Met andere maatschappelijke organisaties (Korrelatie, Kindertelefoon, kernleden Coalitie Erbij) is informeel gesproken omdat de organisatiestructuur van Sensor geen ruimte biedt voor meer formele gesprekken op dit gebied (geen bevoegdheid).

Toekomstbeelden

Aan alle Sensor organisaties is gevraagd hoe de toekomst eruit zou moeten zien. Uit de gesprekken komen verschillende beelden naar voren. Hiermee is niet gezegd dat één beeld het meest ideaal is. Deze opsomming is bedoeld om enkele beelden te schetsen van de verschillende zienswijzen in het veld. Hierbij een aantal:

- Beeld 1: nieuwe producten en meer samenwerking
 - Meer producten ontwikkelen.
 - Samenwerking zoeken, eerste lijn.
 - Toeleiding.
 - Meer doen met social media, sms.
 - Samenwerking met Kindertelefoon.
- Beeld 2: opschaling en niet vrijblijvende samenwerking
 - Gecombineerd: Beperkt aantal sterke Sensor organisaties die goed samenwerken maar niet vrijblijvend (in techniek).
- Beeld 3: structurele lokale inbedding
 - Goede plek in (regionale) omgeving verwerven, GGZ, 1ste lijns zorg et cetera, partnerships aangaan, laten zien waar Sensor waarde toevoegt.
 - Op langere termijn kun je zo onderdeel van de reguliere financiering van die andere partijen worden.
- Beeld 4: één landelijke organisatie met lokale identiteit (I)
 - Maak één organisatie van: Sensor NL, met regionale uitvoeringsorganisaties. Model Kindertelefoon. Je hebt de lokale identiteit nodig voor werven van vrijwilligers en voor de synergie. Het overige kan voornamelijk landelijk geregeld worden. En het zou ook veel ambtelijke inspanning besparen (door één betalende instantie te nemen).
- Beeld 5: één landelijke organisatie met lokale identiteit (II)
 - Landelijk nummer.
 - Landelijk inrichten. Overhead reduceren.
 - Toegevoegde waarde met name bij inbedding met regionale betrokkenheid vrijwilligers.
 - Rapporteren regionale effecten (lokale partijen).
 - Eenzaamheid, van belang is directe omgeving. Zicht op sociale kaart.
- Beeld 6: één Landelijke organisatie in flexibele constructie
 - Sensor moet wel Sensor blijven. Niet teveel specifieke doelgroepen en taken gaan uitvoeren. Is van een andere orde. Sensor is algemeen/breed.
 - Landelijk werken: Eén systeem, één kwaliteit, één uitstraling et cetera.
 - Mogelijk maken door bijvoorbeeld franchise constructie. Daardoor krijgt landelijk meer te vertellen. Voordeel is behoudt lokaliteit en dus vrijwilligers (vergelijkbare op zet als de Kindertelefoon).

6. Bevindingen

In de inleiding en de hoofdstukken 1 tot en met 5 is weergegeven wat er aan informatie is verzameld met betrekking tot de organisatie, de financiële huishouding en de omgeving van Sensor. In dit hoofdstuk geven we de meest in het oog springende zaken weer.

Toenemende financiële spanning continuïteit Sensor vanaf 2013

Van de 13 stichtingen zijn er vijf die op korte termijn te maken krijgen met continuïteitproblemen als gevolg van forse afname van de inkomsten. Als deze vijf stichtingen omvallen dan kan dit implicaties hebben voor de andere stichtingen (domino-effect) en voor Sensor Nederland.

Organisatie Sensor redelijk uniform

Sensor is opgebouwd uit 13 stichtingen met 27 locaties. De geografische spreiding past goed bij de bevolkingsdichtheid van Nederland. In gebieden waar concentraties van mensen zijn zie je ook een concentratie van locaties van Sensor. De 13 zelfstandige stichtingen staan op zichzelf, maar hebben op verschillende niveaus onderlinge samenwerking. Daarnaast trekken ze gezamenlijk op in de vorm van vereniging Sensor Nederland. De opbouw van de stichtingen vertonen grote overeenkomsten: bestuur, directeur, medewerkers en vrijwilligers. De mate waarin de verschillende disciplines zijn vertegenwoordigd verschilt. Administratieve krachten, als onderdeel van de formatie, laten een spreiding zien van 19% tot 57%. Bij trainers/begeleiders zien we een spreiding van 29% tot 62%. Ook zijn er duidelijke verschillen in het aantal vrijwilligers per betaalde fte. Als we de extreme verschillen weglaten zien we een range van 13 vrijwilligers tot 31 vrijwilligers per betaalde kracht. Dat is nog een behoorlijk verschil. De concentratie van vrijwilligers over Nederland komt redelijk overeen met de mate van bevolkingsdichtheid.

Diversiteit in mate van inbedding in de omgeving

De kracht van Sensor kan zijn, de relaties met lokale aanbieders/partijen variërend van politie, gemeenten tot Humanitas en kerken. Door de lokale verbinding wordt de bekendheid van Sensor vergroot (zowel voor klanten en potentiële vrijwilligers) en kan synergie worden bereikt met andere partijen die ook dienstverlening aanbieden. In de praktijk blijken er verschillen te zijn tussen de stichtingen in de mate van inbedding. Reden om lokaal actief te zijn hangt nauw samen met de visie/strategie van de eigen stichting of de wens van de financierende partij.

Product Sensor onderscheid zich t.o.v. andere vergelijkbare diensten

In de omgeving van Sensor bevinden zich verschillende min of meer vergelijkbare dienstverlenende organisaties. Voorbeelden zijn Kindertelefoon, Crisisdienst, Telefooncirkels en Korrelatie. Geen van deze diensten zijn exact vergelijkbaar met Sensor. De verschillen zitten in bereikbaarheid, doelgroep, anonimiteit en inzet professionals/vrijwilligers.

In een aantal regio's is sprake van een bundeling van verschillende diensten. Zo dragen enkele stichtingen ook zorg voor de Kindertelefoon, 113Online en de Crisisdienst.

Standpunt toekomst mede bepaald door financiële toekomst afzonderlijke stichting

Afhankelijk van de mate van financiële dreiging zien we grofweg twee koersen. De ene koers gaat uit van een meer landelijke benadering en de andere van een lokale benadering (gemeentelijk of provinciaal). Discussiepunten hierbij zijn:

- smal product (anonieme hulpdienst op afstand) vs breed product (nieuwe diensten bijvoorbeeld nadrukkelijker insteken op advisering);
- meerdere communicatiekanalen;
- landelijke aansturing vs autonome stichtingen;
- kwaliteitsbewaking;
- efficiencylagen (opschaling, intensiveren samenwerking et cetera);
- regionale inbedding (rekruteren vrijwilligers);
- rol ten opzichte van ketenpartners.

Bijlage 1. Achtergrond productie en kenmerken gebruikers Sensor 2011 Telefoondienst

Type beller	Aantal	Percentage sub totaal	Percentage totaal
Vrouw	154.619	60%	55%
Man	98.143	38%	35%
Beroepshalve	3.746	2%	1%
Subtotaal	256.508	100%	91%
Niet ingevuld	24.766		9%
Totaal	281.274		100%

Tabel 1.1. Overzicht type beller in 2011 voor alle organisaties Sensor over 2011

Leeftijd	Aantal	Percentage
tot 30 jaar	13.770	5%
30-60 jaar	187.120	74%
60 plus	52.298	21%
Subtotaal	253.188	100%
Niet ingevuld	28.086	
Totaal	281.274	

Tabel 1.2. Overzicht leeftijdscategorie bellers over 2011

Frequentie	Aantal	Percentage
Incidenteel	114.129	43%
Regelmatische beller	86.239	32%
Beller met code	67.052	25%
Subtotaal	267.420	100%
Niet ingevuld	13.854	
Totaal	281.274	

Tabel 1.3. Overzicht frequentie bellers over 2011

Leefsituatie	Aantal	Percentage
Alleenstaand	175.336	65%
Samenwonend/gehuwd	22.987	9%
Alleenstaande ouder	4.968	2%
Wonend in gezins-zorgverband	15.101	5%
Anders	50.994	19%
Subtotaal	269.386	100%
Niet ingevuld	11.888	
Totaal	281.274	

Tabel 1.4. Overzicht leefsituatie van bellers over 2011

Aard hulp	Aantal	Percentage
Geluisterd en besproken	211.162	80%
Probleem verhelderd	25.222	9%
Gewezen op andere hulp	3.241	1%
Informatie gegeven	6.820	3%
Gestructureerd	4.813	2%
Hulp ingeschakeld	3.594	1%
Hulpvraag afgewezen	8.938	4%
Subtotaal	263.790	100%
Niet ingevuld	17.484	
Totaal	281.274	

Tabel 1.5. Overzicht aard hulp van de gesprekken met bellers over 2011

Aanleiding contact	Aantal	Percentage
Eenzaamheid	91.880	34%
Relatieproblemen	31.796	12%
Gezondheid	19.999	7%
Leven en dood	7.098	3%
Seksualiteit	12.132	5%
Verslaving	3.177	1%
Psychosociale problemen	64.798	24%
Geweld en agressie	3.326	1%
Cultuurverschillen	2.164	1%
Informatie aanvraag	9.220	3%
Materiele problematiek	3.758	1%
Jeugdzorg	761	0%
Anders	22.587	8%
Subtotaal	272.696	100%
Niet ingevuld/onbekend	8.578	
Totaal	281.274	

Tabel 1.6. Overzicht verbijzonderd naar aanleiding gesprek over bellers in 2011

Duur van gesprekken	Aantal	Percentage
> 5	67.732	24%
5 tot 10 minuten	56.412	20%
10 tot 15 minuten	44.019	16%
15 tot 20 minuten	32.136	11%
20 tot 30 minuten	41.463	15%
30 tot 45 minuten	26.700	10%
45 tot 60 minuten	8.836	3%
60 >	3.976	1%
Totaal	281.274	100%

Tabel 1.7. Overzicht duur gesprekken van bellers over 2011

Tijdstip van bellen	Aantal	Percentage
00 tot 8 uur	67.665	24%
8 tot 12 uur	50.084	18%
12 tot 18 uur	84.582	30%
18 tot 00 uur	78.943	28%
Totaal	281.274	100%

Tabel 1.8. Overzicht aantal bellers verbijzonderd naar tijdsvakken per dag, over 2011

E-mail

Gesprekspartner	Aantal	Percentage
Man	779	32%
Vrouw	1.552	65%
Gezin/Paar groep	1	0%
Beroepshalve	19	1%
Onbekend	46	2%
Totaal	2.397	100%

Tabel 1.9. Overzicht type gesprekspartner van mensen die gebruikmaken van de e-maildienst van Sensor over 2011

Contactfrequentie	Aantal	%
Eerste gesprek	880	37%
Vervolggesprek/vaker contact	1.497	62%
Onbekend	20	1%
Totaal	2.397	100%

Tabel 1.10. Overzicht contactfrequentie voor mensen die gebruikmaken van de e-maildienst van Sensor over 2011

Leefsituatie	Aantal	%
Alleenstaand	839	35%
Alleenstaand + kind(eren)	113	5%
Samenwonend / getrouwd	221	9%
Samenwonend/getrouwd + kind(eren)	182	8%
In tehuis/inrichting/ziekenhuis	154	6%
Inwonend bij ouders	169	7%
Anders	62	3%
Onbekend	657	27%
Totaal	2.397	100%

Tabel 1.11 Overzicht leefsituatie van mensen die gebruikmaken van de e-maildienst van Sensor in 2011

Gesprekskarakter	Aantal	%
Probleemgericht	1.890	79%
Informatief	214	9%
Contactgericht	241	10%
Crisis	36	2%
Masturbatieverz./Sexbell	0	0%
Uitproberen/pesten/etc.	0	0%
Anders	16	1%
Totaal	2.397	100%

Tabel 1.12. Overzicht gesprekskarakter met mensen die gebruikmaken van de e-maildienst van Sensor in 2011

Aard hulp	Aantal	%
Voornameijk geluisterd	56	2%
Bemoedigd getroost	240	10%
Samen besproken	1.863	78%
Informatie gegeven	182	8%
Beller attent gemaakt op	7	0%
Vervolgcontact aangebode	25	1%
Geconfronteerd	5	0%
Eigen advies gegeven	3	0%
Niet willen helpen	2	0%
Niet kunnen helpen	5	0%
Anders	9	0%
Totaal	2.397	100%

Tabel 1.13. Overzicht aard hulp van de e-maildienst van Sensoor in 2011

Leeftijdscategorie	Aantal	%
Tot 12 jaar	5	0%
12 tot 18 jaar	202	8%
18 tot 25 jaar	353	15%
25 tot 35 jaar	200	8%
35 tot 45 jaar	408	17%
45 tot 55 jaar	397	17%
55 tot 65 jaar	181	8%
65 en ouder	65	3%
Onbekend	586	24%
Totaal	2.397	100%

Tabel 1.14. Overzicht leeftijdscategorie van mensen die gebruikmaken van de e-maildienst van Sensoor in 2011

Primair gespreksonderwerp	Aantal	%
Eenzaamheid	190	8%
Relatie problemen	626	26%
Sex	26	1%
Gezondheid	239	10%
Verslaving	22	1%
Psychosociaal	380	16%
Maatschap./materieel	146	6%
Diversen	225	9%
Informatief	141	6%
Sexueel geweld	103	4%
Overig geweld	35	1%
Psychiatrische problemen	264	11%
Totaal	2.397	100%

Tabel 1.15 Overzicht primair gespreksonderwerp met mensen die gebruikmaken van de e-maildienst van Sensor in 2011

Chat-dienst

Type chatter	Aantal	Percentage
Vrouw	8.015	76%
Man	1.719	16%
Onbekend	796	8%
Subtotaal	10.530	100%
Geen registratie	612	
Totaal	11.142	

Tabel 1.16 Overzicht type chatter in 2011

Leeftijd	Aantal	%
> 16 jaar	913	8%
16 tot 30 jaar	4.354	39%
30 tot 60 jaar	1.892	17%
60 plus	65	
Onbekend	3.899	35%
Subtotaal	11.123	100%
Geen registratie	19	
Totaal	11.142	

Tabel 1.17 Overzicht leeftijd chatter in 2011

Frequentie	Aantal	%
Incidenteel	8.217	74%
Regelmatige chatter	1.291	12%
Onbekend	1.634	14%
Totaal	11.142	100%

Tabel 1.18 Overzicht frequentie chatten in 2011

Leefsituatie	Aantal	%
Alleenstaand	1.629	17%
Samenwonend/gehuwd	941	10%
Alleenstaande ouder	219	2%
Wonend in gezins- zorgverband	2.036	21%
Anders	216	2%
Niet te schatten	4.555	48%
Subtotaal	9.596	100%
Niet ingevuld	1.546	
Totaal	11.142	

Tabel 1.19 Overzicht leefsituatie chatter in 2011

Aard hulp	Aantal	%
Geluisterd en besproken	6.933	78%
Probleem verhelderd	541	6%
Gewezen op andere hulp	461	5%
Informatie gegeven	248	3%
Gestructureerd	179	2%
Anders	338	4%
Hulpvraag afgewezen	163	2%
Subtotaal	8.863	100%
Niet ingevuld	2.279	
Totaal	11.142	

Tabel 1.20 Overzicht aard hulp chatter in 2011

Aanleiding contact	Aantal	%
Eenzaamheid	687	7%
Relatieproblemen	2.084	22%
Gezondheid	626	7%
Leven en dood	822	9%
Seksualiteit	622	6%
Verslaving	122	1%
Psychosociale problemen	2.531	26%
Geweld en agressie	435	4%
Cultuurverschillen	18	
Informatie aanvraag	375	4%
Materiële problematiek	131	1%
Problemen met hulpverlening	41	
Psychiatrie	183	2%
Anders	974	11%
Subtotaal	9.651	100%
Niet ingevuld/onbekend	1.491	

Aanleiding contact	Aantal	%
Totaal	11.142	

Tabel 1.21. Overzicht aanleiding contact chatter in 2011

Duur van gesprekken	Aantal	%
tot 10 minuten	1.234	11%
10 tot 20 minuten	1.278	12%
20 tot 30 minuten	1.595	14%
30 tot 60 minuten	3.946	35%
60 >	2.618	24%
Anders	471	4%
Totaal	11.142	100%

Tabel 1.22. Overzicht duur van gesprekken chatten in 2011

Stichting	2011 formeel	2011 geen formeel	2012 formeel	2012 geen formeel	2013 formeel	2013 geen formeel	2014 formeel	2014 geen formeel	2015 formeel	2015 geen formeel	formeel totaal	geen formeel totaal
A	€ 367.888		€ 348.582	€-	€ 337.018		€ 325.611		€ 332.123		€ 1.711.222	
B	€ 214.489		€ 214.189	€-	€ 211.669	€ 2.520					€ 640.347	€ 2.520
C	€ 667.187		€ 668.239	€-	€ 365.874	€ 298.581		€ 298.581		€ 298.581	€ 1.701.300	€ 895.743
D	€ 411.090		€ 393.092	€-	€ 358.952		€ 310.400		€ 310.400		€ 1.783.934	
E	€ 327.701		€ 330.628	€-		€ 331.628		€ 332.628		€ 333.628	€ 658.329	€ 997.884
F	€ 590.690	€ 111.021	€ 441.584	€ 134.851	€ 316.105						€ 1.348.379	€ 245.872
G	€ 307.125		€ 301.806	€-	€ 295.770		€ 295.770		€ 295.000		€ 1.495.471	
H	€ 439.044		€ 439.800	€ 7.000		€ 403.720		€ 403.720		€ 403.720	€ 878.844	€ 1.218.160
I	€ 1.060.902		€ 1.074.060	€-	€ 998.000		€ 499.000				€ 3.631.962	
J	€ 325.000		€ 327.000	€-		€327.000		€ 327.000		€ 327.000	€ 652.000	€ 981.000
K	€ 177.242	€ 23.370	€ 168.380	€ 19.000							€ 345.622	€ 42.370
L	€ 664.516		€ 668.058	€-	€ 600.000		€ 609.000		€ 613.500		€ 3.155.074	
M	€ 237.111	€ 10.500	€ 238.201	€ 8.000	€ 201.951	€ 8.000	€ 108.750		€ 108.750		€ 894.763	€ 26.500
Totaal	€ 5.789.985	€ 144.891	€ 5.613.619	€ 168.851	€ 3.685.339	€ 1.371.449	€ 2.148.531	€ 1.361.929	€ 1.659.773	€ 1.362.929	€ 18.897.247	€ 4.410.049
	98%	2%	97%	3%	73%	27%	61%	39%	55%	45%	81%	19%

Tabel 1.23. Overzicht formele en niet formele toegezegde budgetten per stichting in de periode 2011 tot en met 2015

Bijlage 2. Kruistabel onderlinge relaties

Samenwerking	Sensor Amsterdam	Sensor Fryslân	Sensor Gelderland	Sensor Groningen/Drenthe	Sensor Haaglanden	Sensor Limburg	Sensor Noord-Brabant	Sensor Oost Nederland	Sensor Utrecht	Sensor West Midden	Sensor Zeeland	Sensor ZH Noord	Sensor ZH Midden
Sensor Amsterdam									afstemming nacht- diensten	afstemming			
Sensor Fryslân				overleg auto- matisering, intervisie nachtpauzes				overleg intervisie nachtpauze					
Sensor Gelderland						beant- woording hulpmails							
Sensor Groningen/Drenthe		overleg intervisie nachtpauze						overleg intervisie nachtpauze					
Sensor Haaglanden												incidenteel op PR niveau overloop, nacht- diensten	
Sensor Limburg			beantwoording hulpmails				beant- woording hulpmails						beant- woording hulpmails
Sensor Noord-Brabant						beant- woording hulpmails							
Sensor Oost Nederland		overleg intervisie nachtpauze	overleg	overleg intervisie nachtpauze									
Sensor Utrecht	afstemming nachtdiensten												
Sensor West Midden	afstemming marketing en PR												
Sensor Zeeland													
Sensor ZH Noord					periodiek overleg chatrooster, nacht- diensten								periodiek overleg nacht- diensten
Sensor ZH Zuid Midden						beant- woording hulpmails						periodiek overleg nacht- diensten	

Rood = Directieniveau Blauw = Ondersteunende diensten Groen = Inhoudelijke werkzaamheden

Bijlage 3. Vragenlijst onderzoek Sensor op stichtingsniveau

Dit is de vragenlijst zoals wij hebben gebruikt voor het omzetten naar de digitale versie van de vragenlijst. Als uitgangspunt geldt dat alle op te vragen gegevens het jaar 2011 betreffen, tenzij dit niet mogelijk is. De vragenlijst bestaat uit drie onderdelen: bedrijfsvoering, omgevingsanalyse en innovatiemogelijkheden.

Onderdeel 1: Bedrijfsvoering		
1.1	Heeft u samenwerkingsverbanden met andere stichtingen binnen Sensor? <input type="checkbox"/> nee (ga door naar vraag 1.2) <input type="checkbox"/> ja	Aankruizen
1	Kunt u voor uw stichting aangeven in welke plaatsen u locaties heeft? (*)	Toelichting
2	Heeft u samenwerkingsverbanden met andere Sensor-stichtingen <input type="checkbox"/> nee (ga door naar vraag 3) <input type="checkbox"/> ja, op directieniveau <input type="checkbox"/> ja, op het niveau van ondersteunende diensten <input type="checkbox"/> ja, bij inhoudelijke werkzaamheden (bellen/e-mail/chat) ⇒ Bij samenwerking: klik hier om vragen daarover te beantwoorden. Beschrijf in de beschikbare velden de samenwerking die u bent aangegaan met collega stichtingen. Noteer in ieder geval op welk onderdeel u samenwerkt en welke financiële vergoeding hiermee is gemoeid.	
3	Heeft u de intentie om in de toekomst te gaan samenwerking met (nog) een andere Sensor Stichting? Nee Ja, met Op het gebied van (hieronder toelichten)	
4	Welke betaalde functies kent uw stichting? 4A: personen directie 4A: fte directie 4B: personen administratie 4B: fte administratie 4C: personen trainers 4C: fte trainers 4D: personen begeleiders 4D: fte begeleiders 4 ^E : personen overig 4 ^E : fte overig	
5	Hebben bestuursleden naast hun bestuurlijke taak ook nog een operationele taak <input type="checkbox"/> Nee, wij hebben geen bestuursleden met een operationele taak. <input type="checkbox"/> Ja: wij hebben bestuursleden met een operationele taak, maar zij krijgen daar geen vergoeding voor <input type="checkbox"/> Ja: wij hebben bestuursleden met een operationele taak, zij krijgen daar de volgende vergoeding voor (euro's per jaar)	
6	Hoeveel vrijwilligers zijn er per organisatie werkzaam bij de stichting? Organisatie 1 : plaats organisatie Organisatie 1: aantal vrijwilligers Organisatie 1: gemiddeld aantal werkzame uren per maand per vrijwilliger	

Onderdeel 1: Bedrijfsvoering		
	Organisatie 1: gemiddeld aantal jaar aan de stichting verbonden van vrijwilligers ⇒ voor een 2 ^e organisatie klik hier ⇒ voor een 3 ^e organisatie klik hier ⇒ voor een 4 ^e organisatie klik hier	
7	Op welke functies worden vrijwilligers ingezet? <input type="checkbox"/> Bellen/e-mail/chat <input type="checkbox"/> Training <input type="checkbox"/> Overig Dit betreft voor deze functies totaal ... geplande uren per jaar (2011)	
8	Hoeveel telefoongesprekken zijn er in 2011 met hulpvragers geweest binnen uw stichting? Aantal telefoongesprekken ____ Wat is de gemiddelde tijdsduur van deze gesprekken? Aantal minuten ____	
1.9	Kunt u een inschatting maken van het aantal unieke hulpvragers (op jaarbasis 2011) <input type="checkbox"/> nee <input type="checkbox"/> ja, de procentuele verdeling is ongeveer als volgt: <ul style="list-style-type: none"> - % incidentele gesprekken - % frequente gesprekken 	

Onderdeel 2 Omgevingsanalyse		
<p>Let op: via een apart aangeleverde Excel spreadsheet vragen wij informatie met betrekking tot inkomsten en uitgaven op. De inkomsten hebben wij al ingevuld op basis van aangeleverde informatie. Denkt u er aan de gegevens in de spreadsheet te controleren, eventueel te corrigeren en zo nodig aan te vullen?</p>		
10	<p>Wat heeft uw stichting zelf al ondernomen om de afbouw van de subsidie op te vangen?</p> <ul style="list-style-type: none"> - (nog) niets - Lobby bij de provincie - Gesprek met gemeente(n) - Samenwerking gezocht met andere organisaties (bijvoorbeeld kindertelefoon, AMW) 	
11	<p>Omschrijf de actie die u heeft ondernomen om de afbouw van subsidie op te vangen</p> <p>Welke partijen zijn betrokken en om hoeveel euro's gaat het op jaarbasis?</p>	
12	<p>Ziet u nog andere mogelijkheden om inkomsten te genereren?</p> <p><input type="checkbox"/> Nee</p> <p><input type="checkbox"/> Ja, namelijk</p> <p>Geschatte omvang, euro per jaar</p> <p>Haalbare termijn</p> <p>Voordeel of nadeel van deze optie.</p>	
13	<p>Noteer de belangrijkste relaties van uw stichting met professionele dienstverleners (maximaal 5)?</p> <p>Geef hier per relatie de naam, de aard van de relatie en de vergoeding die ermee gemoeid is weer.</p>	
14	<p>Noteer de belangrijkste platforms waarbij uw stichting is vertegenwoordigd is (maximaal 5)?</p> <p>Beschrijf naast de naam van het platform ook de reden voor deelname aan het platform.</p>	
15	<p>Noteer de belangrijkste convenanten waarbij u een betrokken partij bent (maximaal 5)?</p> <p>Geef naast de omschrijving van het convenant ook de reden van deelname hieraan door.</p>	
16	<p>Noteer de belangrijkste relaties van uw stichting met informele zorgpartijen (maximaal 5).</p> <p>Beschrijf naast de naam van de relatie ook de aard van de relatie.</p>	
17	<p>Zijn er andere dienstverleners actief in uw regio met min of meer vergelijkbare dienstverlening?</p> <p><input type="checkbox"/> Nee (ga door naar vraag 18)</p> <p><input type="checkbox"/> Ja</p>	

Onderdeel 2 Omgevingsanalyse		
	<p>Zo ja, welke dienstverleners zijn dit?</p> <p>Geef hier naam, financieringsvorm en het verschil met uw dienstverlening aan van de 'concurrerende' dienstverlener.</p>	
18	<p>Vraag 18: Werkt u samen met partijen die gelijksoortige hulp aanbieden? *</p> <p><input type="checkbox"/> Nee (ga naar vraag 19)</p> <p><input type="checkbox"/> Ja, met het AMW</p> <p><input type="checkbox"/> Ja, met Humanitas</p> <p><input type="checkbox"/> Ja, met de eerstelijns GGZ</p> <p><input type="checkbox"/> Ja, met (een) andere partij(en)</p> <p>Geef een beschrijving van de samenwerking (indien van toepassing)</p> <p>Ontvangt u hiervoor een vergoeding?</p> <p><input type="checkbox"/> Nee</p> <p><input type="checkbox"/> Ja, maar deze is niet kostendekkend</p> <p><input type="checkbox"/> Ja, en deze vergoeding is kostendekkend</p>	

Onderdeel 3: Innovatiemogelijkheden		
19	De huidige vorm van dienstverlening door Sensor bestaat uit de vormen telefoon, e-mail en chat. Ziet u nog andere vormen van communicatie voor de dienstverlening? <input type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> Ja	
20	Moet Sensor volgens u zijn zijn huidige dienstverlening inhoudelijk veranderen of uitbreiden? <input type="checkbox"/> Nee (ga naar vraag 21) <input type="checkbox"/> Ja	Ja/nee
	Zo ja, welke inhoudelijke innovatie mogelijkheden ziet u voor de dienstverlening? Denk aan: Van 'luisterend oor' naar meer 'doorgeleiding gericht', Van reactief naar outreached (zelf contact leggen met iemand) of moet Sensor andere producten en/of diensten gaan aanbieden?	Omschrijving:
21	onderzoekt u de mogelijkheid om samenwerking aan te gaan met partijen die gelijksoortige hulp aanbieden? * <input type="checkbox"/> Wij zoeken hier niet actief naar <input type="checkbox"/> Wij zoeken hier inderdaad naar, onder andere met:	Ja/nee
22	Met welke andere Sensor stichtingen en om welke reden onderzoekt u de mogelijkheid om samenwerking aan te gaan? * <input type="checkbox"/> Wij zoeken hier niet actief naar <input type="checkbox"/> Wij zoeken hier inderdaad naar, onder andere met:	Omschrijving:
23	Onderzoekt u nog andere mogelijkheden om samenwerking aan te gaan? * <input type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> Ja, namelijk:	
24	Vraag 24: Hieronder heeft u de mogelijkheid om een opmerking mee te sturen	

Bijlage 4. Procentueel overzicht van uitgaven per kostensoort per stichting

Vestiging	A	B	C	D	E ⁶	F	G	H	I	J	K	L	M
A1.1. Directie	7%	24%	11%	11%	-	10%	14%	13%	9%	17%	0%	24%	16%
A1.2. Administratief personeel	22%	11%	21%	27%	-	12%	9%	15%	13%	14%	17%	15%	27%
A1.3. Trainers en begeleiders	27%	29%	31%	21%	-	28%	28%	43%	26%	27%	39%	28%	23%
A1.4. Overig personeel	0%	2%	2%	0%	-	5%	9%	0%	3%	0%	11%	0%	2%
A2. Overige personele kosten	3%	1%	2%	0%	-	9%	5%	5%	5%	0%	2%	8%	2%
B1. Bestuurskosten	0%	0%	0%	0%	-	0%	0%	0%	2%	1%	0%	1%	0%
B2. Kantoorkosten	6%	8%	8%	5%	-	8%	5%	3%	5%	8%	4%	1%	9%
B3. Publiciteitskosten	3%	2%	5%	4%	-	4%	4%	2%	4%	3%	4%	3%	2%
B4. Overige organisatiekosten	2%	4%	8%	5%	-	2%	5%	2%	0%	3%	0%	3%	0%
C. Afschrijvingen e.a	0%	3%	2%	3%	-	2%	1%	0%	1%	3%	2%	1%	0%
D. Huisvestingskosten	13%	7%	5%	8%	-	11%	14%	8%	9%	17%	15%	5%	9%
E. Vrijwilligerskosten	12%	5%	2%	11%	-	5%	4%	6%	10%	5%	7%	8%	8%
F. Opleidingskosten - vrijwilligers	4%	2%	1%	3%	-	2%	0%	1%	2%	2%	1%	2%	2%
G. Accountantskosten	1%	2%	2%	5%	-	1%	2%	2%	2%	1%	0%	1%	1%
H. Saldo financiële baten/lasten	-1%	0%	0%	0%	-	0%	0%	0%	10%	0%	0%	0%	-2%

⁶ Stichting E heeft niet de volledige uitsplitsing aangeleverd van de uitgaven. Voor deze stichting geldt de volgende verdeling: personele kosten 68%, kantoorkosten 6%, overige kosten 6%, huisvestingskosten 12% en vrijwilligerskosten 8%.