

ZOETERMEER

'Ik wil gewoon even kletsen,' vertelt een stem aan de andere kant van de lijn. Later in het gesprek blijkt hij wel degelijk alleen te zijn. Vrijwilligster Roos reageert sympathiek. Haar stem klinkt aangenaam. Bijna de helft van de Zoetermeeders voelt zich eenzaam. De hulplijn van Sensoor biedt verlichting. Onze verslaggeefster bracht er een bezoek.

JET GRAVEKAMP

Van buiten en binnen is het een onopvallende woning in een woonwijk, maar de huiskamer functioneert als bellocatie van Sensoor Zoetermeer. Het is één van de zesentwintig vestigingen. De landelijke hulplijn luistert jaarlijks dag en nacht met negenhonderd vrijwilligers, onder wie dertien uit Zoetermeer, naar ruim een kwart miljoen telefoongesprekken en nog eens dertienduizend gesprekken via chat en e-mail. De problemen variëren van relatieproblemen en eenzaamheid tot psychische problemen en geldzorgen.

Vanavond is het Roos (36) die een luisterend oor biedt. Zij is al bijna drie jaar werkzaam bij Sensoor. „Het leven draait niet om geld verdienen en carrière maken. Ik wil mijn kwaliteiten inzetten voor anderen." Elke week verruult zij haar woning voor de Sensoor bellocatie, zoals deze avond. Daar vandaan luistert zij naar onder meer eenzamen, slapelozen, radelozen en verdrietigen.

De redenering van de bellers is niet altijd te volgen. Neem de vrouw die boos opbelt omdat iemand haar een bos gekleurde bloemen had gegeven. Ze hadden wit moeten zijn. Roos is gewend aan dit soort gesprekken. „Mensen beginnen het gesprek weleens schreeuwend. Zoals een vrouw die ik niet van advies mocht voorzien. Ik diende haar ook niet tegen te spreken," vertelt Roos. De vrouw voelt zich, net als andere bellers niet gehoord. Ze heeft ook geen vertrouwen meer in de samenleving. „De vrouw vloekte en tierde. Ze wilde zichzelf in brand steken, maar haar huisdieren weerhielden haar. Geheel van streek gooide ze de hoorn erop." Dat heeft Roos

bijna nooit. „Wij blijven luisteren. Soms werkt het en dat hoor je." Hoe gek het ook wordt, Roos kan zich niet herinneren dat een gesprek haar aan het twijfelen heeft gebracht over of ze dit moet blijven doen. „Ik weet hoe ik mijn grenzen aan moet geven en ik vat het niet persoonlijk op. Als ik de deur uitloop, laat ik het achter me."

Moeilijk

De meeste telefoongesprekken zijn een goed gesprek van mens tot mens. Maar sommige gesprekken zijn wel degelijk moeilijk. „Vlak voordat een vrouw zelfmoord wilde plegen, belde ze op. Ze twijfelde. Op dat moment ben ik dan degene die het verschil kan maken. Het maakt mij niet verantwoordelijk, maar ik ben van invloed." Zonder Sensoor was ze er misschien niet meer geweest.

Door een samenwerking met 113Online, een hulplijn voor zelfmoord preventie, zijn vrijwilligers van Sensoor getraind om gesprekken over zelfmoord te voeren. De vrijwilligers zijn geen hulpverleners, maar volgen een intensieve training en diverse vormen van bijscholing. Sensoor biedt de mogelijkheid verder te praten over specifieke gesprekken. „Net als de bellers hebben wij soms ook een luisterend oor nodig," vertelt Roos.

Daarvoor zijn medewerkers uit Den Haag en de vrijwillige coördinatoren Irene (57) en Gonny (68). „De behoefte voor een luisterend oor is in deze snelle maatschappij groot," zegt Gonny. „De maatschappij is geïndividualiseerd." Eenzaamheid is de meest voorkomende reden om te bellen, gevolgd door psychosociale problemen. Digitaal praten jongeren vaak over relatieproblemen, eetstoornissen en zelfverminking.

Zomer

„Vooral in de zomer, als activiteiten en vrijwilligerswerk vaak stil liggen en veel mensen op vakantie zijn, is het risico op eenzaamheid bij mensen met weinig contacten groter. Dat merken wij ook aan het aantal telefoontjes," aldus Irene. Het menselijk contact gaat door de hectiek van het leven achteruit, zegt Roos. „De hulpdienst is anoniem en

laagdrempelig. Als ze het niet in hun eigen omgeving kwijt kunnen, bellen ze naar ons."

Veel mensen draaien het nummer om 'gewoon te kletsen, omdat ze zich eenzaam voelen'. Zo ook een meneer die vaker belt, vertelt Roos. „Als bellers naar persoonlijke informatie vragen, check ik eerst of ze met de verkeerde intenties bellen. Vaak geef ik ze het voordeel van de twijfel." Deze man vroeg naar haar leeftijd, omdat hem dat erg boeide. Hoe langer hij praatte, hoe complexer het werd. Ook toen Roos het spoor bijster was, bleef ze geïnteresseerd. „Van de hak op de tak springend vertelde hij over de afgelopen tien jaar. Ik toonde empathie en gaf hem een compliment. Hij is een bijzondere en slimme man. Helaas brengt hem dat geen gezelligheid in het dagelijks leven. Door te bellen kunnen wij met elkaar lachen. Het is jammer dat het na ons gesprek voor hem weer stil wordt."

Ook al belt iemand vaker, de vrijwilligers staan de beller altijd te woord. „Even praten is meestal voldoende. We zijn tenslotte het luisterend oor en proberen altijd wel de zelfredzaamheid te stimuleren," aldus coördinator Gonny. De tekst op het kriebord in het keukentje luidt: 'Wie goed luistert, begrijpt wat er gezegd wordt. Wie beter luistert, begrijpt wat er niet gezegd wordt'. De huiselijke sfeer is volgens Gonny belangrijk. „Ik steek ook altijd een kaarsje aan. Voor de gezelligheid," vult Roos aan. De dames zetten een pot thee om de keel te smeren.

Waarde

Zo'n beldienst is intensief, maar geeft voldoening. In Zoetermeer werken dertien vrijwilligers onder wie tien vrouwen en drie mannen. „Je betekent echt wat voor de mensen," zegt Irene. Ze zijn nog op zoek naar nieuwe vrijwilligers. „Het komt vaak voor dat bellers terug bellen om te vertellen dat het geholpen heeft. De hulpdienst heeft echt een ondersteunende functie."

Gonny voegt hieraan toe dat het vrijwilligerswerk twee kanten heeft: „Ik luister sinds het werk bij Sensoor op een andere manier naar mensen. Ik laat mijn oordeel achterwege, het is belangrijk om de ander in zijn of haar waarde te laten."