



50

Een halve eeuw echte aandacht

50 jaar telefonische hulpverlening in Nederland



TELEFONISCHE HULPDIENST

Sensor

ECHTE AANDACHT

Een halve eeuw echte aandacht

50 jaar telefonische hulpverlening in Nederland

Voorwoord	3
Hoe het is begonnen	5
Hoe het verder ging	6
Eenzaam	9
Door de jaren heen	10
Anoniem	17
Constant	19
Vrijwilligers doen het niet voor niets	22
Die nacht	24
Echte aandacht	27
What's in a name?	29
Sensor in cijfers	30
Nawoord	32
Woord van dank	34
Bronvermelding	36

Een van de belangrijkste taken in een mensenleven is het helpen van andere mensen. Nederland kent een goed netwerk van organisaties en instellingen die mensen met persoonlijke problemen kunnen helpen. Er kunnen echter redenen zijn om geen beroep te doen op dat netwerk. Bijvoorbeeld omdat iemand zijn of haar problemen niet in een dossier vastgelegd wil zien. Of hulp zoekt op een tijdstip waarop die organisaties en instellingen niet bereikbaar zijn.

Daarom nam de Rotterdamse predikant ds. Teutscher 50 jaar geleden het initiatief voor de SOS Telefonische Hulpdienst. En dat in een tijd waarin veel mensen nog geen telefoon hadden. Maar Rotterdammers denken altijd vooruit.

Dominee Teutscher kon toen nog niet vermoeden dat zijn project zou uitgroeien tot een landelijk netwerk met 25 vestigingen. Met 1100 vrijwilligers en een klein team voor professionele ondersteuning. Laat staan dat hij had kunnen dromen van een toenemend aantal contacten via internet. Maar de basis van zijn droom staat nog volop overeind. Mensen de gelegenheid bieden om 24 uur per dag contact te zoeken met iemand met wie zij hun problemen, zorgen of misschien wel panieksituatie kunnen delen. En als ze dat willen, kan dat nog steeds anoniem.

Wat mij in de SOS Telefonische Hulpdienst in het bijzonder aanspreekt is de rol van de vrijwilligers. In de Rotterdamse regio alleen al 100. Mensen die bereid zijn om desnoods in het holst van de nacht contact te hebben met iemand die het op dat moment even niet meer ziet zitten. Mensen die luisteren en proberen een richting naar een uitweg aan te geven.

Ik feliciteer de SOS Telefonische Hulpdienst met het 'gouden jubileum' en ik vertrouw erop dat dit belangrijke werk nog lang zal worden voortgezet.

Mr. I. W. Opstelten,
Burgemeester van Rotterdam



Eenmaal terug in de trein slaat echter de twijfel toe.
Lukt het wel in Nederland?

Hoe het is begonnen

In een gebouw aan de Westersingel in Rotterdam wordt een telefooncentrale aangelegd, die het mogelijk maakt om gesprekken te ontvangen in verschillende kamers. De lijn kan ook overgeschakeld worden naar particuliere woningen: de woningen van vrijwillige medewerkers. En zo start in december 1958 de eerste telefonische hulpdienst in Nederland.

Overdag houden beroepskrachten de wacht bij de telefoon. Na kantoortijd neemt een vrijwilliger de dienst over. De nachtdienst wordt vanuit huis gedaan, met het toestel naast het bed. Op die manier is de formule van de telefonische hulpdienst gewaarborgd: non-stop-service bieden aan mensen in nood. Deze aanpak slaat direct aan. In het eerste jaar worden maar liefst 13.000 gesprekken gevoerd. Ze gaan over verdriet, eenzaamheid, menselijk falen, psychische nood en financiële zorgen.

Twijfel

De oprichter van deze telefoondienst is dominee Henk Teutscher. Hij volgt al enkele jaren de ontwikkelingen van de in 1953 opgerichte telefoondiensten in Engeland en Duitsland en besluit contact te zoeken met de grondlegger van de Duitse telefoondienst, dr. Klaus Thomas. Op verzoek van dr. Thomas reist hij af naar Berlijn. Teutscher luistert er mee met telefoongesprekken, praat met vrijwilligers en laat zich informeren door beroepskrachten. Hij raakt zó gefascineerd door het werk, dat hij er serieus over denkt om ook iets dergelijks in Nederland op te zetten.

Eenmaal terug in de trein slaat echter de twijfel toe. Lukt dat wel in Nederland? Zitten ze daar wel op zoiets te wachten? Waar komt het geld vandaan? En de vrijwilligers? Het laat zich niet raden dat

Te vroeg

Het is 5 december 1958. Er is een persconferentie over de eerste Nederlandse telefonische hulpdienst. De officiële opening is gepland op 10 december en de aanwezige pers moet beloven te wachten met publiceren tot kort voor de opening omdat de P.T.T. nog niet helemaal gereed is met de techniek. Maar, enkele journalisten houden zich daar niet aan. Gevolg: diezelfde avond staat het nieuws in verschillende kranten. Dit blijft niet onopgemerkt; de telefoon rinkelt daags erna veelvuldig bij de eerste telefonische hulpdienst in Nederland. Een onrustig begin. Maar wel een duidelijk teken dat de komst zeer gewenst is.

Teutscher, ondanks zijn onzekerheden, de plannen toch heeft doorgezet. Met positief resultaat. Want al snel volgen anderen in Nederland zijn voorbeeld. In 1959 richt Den Haag een eigen telefonische hulpdienst op en in 1960 volgt Amsterdam. Inmiddels zijn er zeventien zelfstandige diensten in het land, enkele hebben meer dan één vestiging. De jongste dienst (Zeeland) is opgericht in 1976. Het jaar waarin dominee Teutscher overlijdt.

Hoe het verder ging

Een organisatie opzetten is één. Een organisatie draaiende houden is iets anders. Toen dominee Teutscher merkte dat de telefoondienst in Nederland levensvatbaar was, zocht hij contact met dominee Heule, predikant van de Gereformeerde Kerk in Rotterdam-Zuid. Heule had al enige tijd een dienst, gebaseerd op algemene hulpvragen. Teutscher en Heule besloten hun krachten te bundelen: vrijwilligers gingen de telefoondienst bemensen in combinatie met de praktische hulp die ze al boden aan hun medemens.

Zo had je medewerkers die gesprekken voerden over allerlei thema's en tevens beschikbaar waren voor onder andere financiële, technische, logistieke of huishoudelijke zaken. Daarbuiten waren er ook mensen die hulp wilden en konden bieden. Zij stonden met naam en adres geregistreerd in een lijst die ook wel 'Boek der Mensen', werd genoemd.

Handen en voeten

De eerste telefonische hulpdienst in Nederland had op die manier een ongelooflijk breed dienstenpakket in huis. Dit vroeg al snel om meer structuur. Er moesten roosters worden gemaakt om vrijwilligers goed in te kunnen plannen, vrijwilligers moesten de juiste begeleiding krijgen en trainingen. Hoog tijd voor het aanstellen van een directeur, om dit alles in goede banen te leiden. Dat werd de 28-jarige Robert Louis, voordien werkzaam bij het pastoraat op de Koopvaardij.

De jonge Louis moet zich in die tijd regelmatig verloren hebben gevoeld. Geen collega's om zich aan te spiegelen, geen voorbeelden van gelijksoortige organisaties in Nederland. Aan hem om een geheel nieuwe instelling handen en voeten te geven. Om enig beeld te krijgen van het werk, liep hij daarom stage bij de telefonische hulpdienst in Londen. Voor zijn stageperiode was hij al enthousiast over de organisatie, daarna alleen maar meer. Door de openheid en laagdrempeligheid van de telefoondienst, die bovendien als enige 24 uur bereikbaar was, vond hij steeds weer de motivatie om een goede invulling aan het werk te geven.

Erkenning

Terug in Nederland liep Louis direct tegen een heikel punt aan: weerstand vanuit de gevestigde beroepsgroepen, zoals psychiaters en maatschappelijk werkers. Zij keken argwanend naar het ontstaan van de telefoondienst. Die dienst werd immers bemenst door vrijwilligers, die veelal niet werkzaam waren binnen de professionele hulpverlening. Hoe kun je hen in vredesnaam hulpgesprekken laten voeren die zware thema's bevatten zoals depressie of zelfdoding? Dat was voor velen uit die beroepsgroep een zorgelijke ontwikkeling.

Het heeft jaren geduurd eer professionele instanties de telefonische hulpdienst als volwaardige partner gingen zien. Dit vereiste vooral in de beginperiode veel geduld. Keer op keer moest landelijk, maar ook internationaal, duidelijk gemaakt worden dat juist door het aandachtsvolle luisteren van een gewoon medemens de ander zich gesteund voelt. En kracht vindt.

En er was nog een lastig aspect: geld! Vrijwilligers kregen weliswaar geen salaris; je moet ze wel van de nodige faciliteiten voorzien, zoals (betaalde) begeleiding en huisvesting. Nu was de telefoondienst in de beginperiode geheel afhankelijk van giften, voornamelijk vanuit de kerk, met als gevolg dat er geen concrete planning of begroting kon worden gemaakt. Er is een lange weg gevolgd, wederom met veel geduld, maar uiteindelijk kwam daar de erkenning van de overheid en daarmee ook een basis-financiering.

Aansluiting

Toen Louis merkte dat er in andere steden ook telefonische hulpdiensten werden opgericht, pleitte hij samen met zijn voorzitter dominicaan Appeldoorn voor meer onderlinge samenwerking met deze diensten. Zo ontstond in 1965 de Federatie van Telefonische Hulpdiensten Nederland, die op haar beurt lid werd van IFOTES (International Federation of Telephonic Emergency Services te Genève). Louis werd tot directeur van de federatie en tot penningmeester van het dagelijks bestuur van IFOTES gekozen.

Al is er sedert de oprichting van de eerste telefonische hulpdienst veel veranderd in de maatschappij, een ding is altijd hetzelfde gebleven: de behoefte om gehoord te worden. De zeventien huidige telefonische hulpdiensten zijn daarom allemaal bij de federatie aangesloten en richten zich op de (inter)nationale normen: dag en nacht toegankelijk, telefonie, anonimiteit en inzet van gecoachte vrijwilligers als gesprekspartner.



Dhr. Robert Louis

Eenzaam

De jaren vijftig in Nederland. De tijd van 'toen was geluk heel gewoon'. Een zeker leven, maar ook benauwend. Overdag wordt er hard gewerkt, 's avonds zit men bij elkaar voor de kachel. Radio aan. Boek of krant op schoot.

De telefoon is in die tijd een uitzonderlijk medium, een statussymbool. In 1958 zijn er in Nederland ruim 7 telefoons per 100 inwoners. Eén telefoon per straat, zeg maar. Veelal in een kille hal. Buurtbewoners mogen van de gefortuneerden het medium ook benutten, tegen kosten wel te verstaan. Dat doet men dan ook. Maar...alleen als het strikt noodzakelijk is. En vooral kort!

Tafeltje

In 1960 krijgen steeds meer mensen een telefoonaansluiting: 9 per 100 inwoners. De telefoon krijgt een prominenter plaats, op een tafeltje in de woonkamer. En langzaam wordt de telefoon een normaal product in de Nederlandse huishoudens. In de jaren tachtig/negentig is het zelfs uitzonderlijk als je er géén in huis hebt.

Vanaf 1994 neemt bellend Nederland de telefoon mee uit huis. In dat jaar vervangt gsm-technologie de analoge netwerken en neemt het aantal gebruikers van de mobiele telefoon snel toe. Het mobieltje is daarna niet meer uit het straatbeeld weg te denken.

Boventoon

De telefonische hulpdienst heeft uiteraard op al die ontwikkelingen in moeten spelen. Van hele praktische vragen, waar snel en creatief een oplossing voor bedacht moest worden, tot diepgaande langere gesprekken. Opvallend is echter dat één onderwerp alle jaren de boventoon heeft gevoerd: eenzaamheid. Daar werd en wordt het vaakst over gebeld. Warme kachel of mobiel op zak ten spijt.



'Heb uw naasten lief'
blijft hoog in het vaandel staan.

Door de jaren heen deel 1

Afhankelijk van subsidies en fondsen, werkend met voornamelijk vrijwilligers, onderworpen aan ontwikkelingen op maatschappelijk, ideologisch en technisch vlak. Hoe houd je je als organisatie dan staande?

Door mee te gaan met de tijd! Volg de Nederlandse geschiedenis en je volgt de ontwikkelingen binnen de telefoondiensten. Om aan te geven wat 'meegaan met de tijd' vraagt, tippen we twee markerpunten aan. Een ideologisch en een maatschappelijk punt.

Eenduidige opvattingen

Voor het eerste punt moeten we terug naar Rotterdam. 1958. De fundering van de telefonische hulpdienst is net gelegd. En wel op Protestantse gronden. Oprichter H. Teutscher is Nederlands Hervormd predikant. Zijn collega, dominee Heule is predikant van de Gereformeerde Kerk. Ook de vrijwilligers zijn leden van deze kerken. Voorafgaande aan bestuursvergaderingen wordt gebeden en tijdens de lunch leest men voor uit de Bijbel. De opvattingen zijn eenduidig. Iedereen weet waar hij aan toe is.

Een jaar na de oprichting sluit de Rooms-katholieke Kerk zich aan, vooral omdat daar vanuit de maatschappij behoefte aan is. Intern gaat dit niet helemaal zonder problemen, er is wat gemor, maar toch past deze beweging in de ideologie van de instelling. En nog steeds zijn de lijnen helder. De organisatie is immers gebaseerd op interkerkelijke gronden. Het Bijbelse principe 'Heb uw naasten lief', waarop de organisatie gedragen wordt, blijft hoog in het vaandel staan.





Verwarring

Maar dan. Eind jaren zestig, de tijd waarin het Humanisme in Nederland volop in opkomst is. Een niet-kerkelijke stroming, die de mens centraal stelt. Ook deze groepering kent het begrip 'Heb uw naasten lief' maar dan zonder de Bijbel in de hand. Het wordt duidelijk dat personen met een humanistische denkwijze ook interesse hebben in de telefonische hulpdienst. Dit schept behoorlijk wat verwarring binnen de organisatie.

Wanneer de eerste, duidelijk uitgesproken humaniste zich aanmeldt, wordt er enorm gediscussieerd binnen het bestuur. Iedere niet-kerkelijke sollicitant was voorheen een heikel punt. Maar de organisatie ziet in dat er vanaf dat moment op een andere wijze naar de aanname van de vrijwilligers gekeken moet worden. Net als bij de komst van de Rooms-katholieke Kerk, komt de behoefte aan een andere beweging direct uit de samenleving. Wil een organisatie die zich midden in die samenleving begeeft aansluiting houden, dan vraagt dit om aanpassing.

Onomkeerbaar

De overgang van een uitsluitend christelijke levensbeschouwing naar een bredere basis is voor een aantal vrijwilligers en beroepskrachten een emotioneel moment. Enkele vrijwillige medewerkers vertrekken zelfs vanwege principieel bezwaar. Het is niet anders, de beweging binnen de organisatie is onomkeerbaar. Halverwege de jaren zeventig participeren ook bestuursleden met een humanistische achtergrond. En hiermee is de brede humanistische basis binnen de hulpdienst een feit.

Door de jaren heen deel 2

Voor het tweede markeerpunt begeben we ons in de jaren tachtig. Dit is de tijd waarin de hulpverlening in Nederland steeds meer professionaliseert.

In het tweede hoofdstuk komt het 'Boek der Mensen' al even ter sprake. Een boek met namen van personen die belangeloos iets voor de medemens in nood willen betekenen. De voorbeelden zijn legio: een bed in noodsituatie, opvang van een kind, bezoek aan een eenzaam iemand, vervoer regelen, huishoudelijke hulp, een warme maaltijd. Een reservoir van mogelijkheden, keurig genoteerd in een boek dat tijdens de telefoongesprekken geraadpleegd kan worden.

Professioneel jasje

In de tachtiger jaren verschuift het hulpaanbod naar beroepsmatige hulpverlening. 'Er zijn' voor de medemens wordt steeds meer in een professioneel jasje gegoten. Het 'Boek der Mensen' krijgt hierdoor een andere invulling, omdat het vanaf dan een overzicht betreft van sociale instellingen. Bij de telefoondiensten kent men het dan ook als 'De Sociale kaart', dat in drie procent van de gevallen nog altijd als raadpleger wordt gebruikt.

Je zou denken: voor de vrijwillige medewerker verandert er daarmee toch niet zoveel? Dat klopt. Dé maatschappelijke verandering zit hem dan ook in de manier waarop de telefonische hulpdienst in die tijd gaat samenwerken met de professionele hulpverlening. Vaak zijn hulporganisaties vooral bereikbaar tijdens kantooruren. Van 9 tot 5 dus. En van maandag tot en met vrijdag. Dat is een probleem,

want nood beperkt zich niet tot kantooruren. Gezocht wordt naar een goede, stabiele oplossing. En zo komt de telefonische hulpdienst in beeld. Zij beschikt immers over een team getrainde vrijwilligers dat 24 uur bereikbaar is. Zet dit tegenover de wens van instellingen om na kantooruren bereikbaar te zijn en samenwerken is aantrekkelijk.

Voor en achter

Algemeen Maatschappelijk Werk, RIAGG, Vrouwenopvang, Verslavingszorg. Dat zijn wel de bekendste instellingen die op die manier met de dienst samenwerken. Na vijven schakelt men de telefoonlijn door naar de telefonische hulpdienst en de vrijwillige medewerker staat als eerste de cliënt te woord. Vervolgens beoordeelt deze of doorschakeling naar de dienstdoende hulpverlener gewenst is. De telefonische hulpdienst fungeert in dergelijke situaties als voorwacht.

Een tweede samenwerkingsvorm waar de telefoondiensten zich in ontwikkelen, is die van de áchterwacht. Daarin spreekt de vrijwilliger niet als eerste, maar juist als laatste met een cliënt van een instelling buiten kantooruren. Een voorbeeld: de politie krijgt midden in de nacht een oudere man aan de lijn. Hij is wat verward. Zijn vrouw is zojuist opgenomen in het ziekenhuis en hij wil zijn kinderen op dat tijdstip niet belasten met zorgen. Ondertussen zit de man vreselijk te tobben over hoe het nu verder moet. Zorg uitspreken, de zaak op een rij zetten, zou hem al enorm helpen. De politieagent stelt voor om de telefoon door te schakelen naar de telefonische hulpdienst en zo kan de man op verhaal komen.

Centraal

Andere instellingen die op die manier met de telefonische hulpdienst samenwerken zijn bijvoorbeeld MEE en WMO-loketten. Let wel: de keuze en mate van samenwerking verschilt per regio, de ene telefoondienst kent een breder pakket dan de andere.

Mooie samenwerkingsvormen, die zich door de jaren heen ontwikkelen. Vanzelfsprekend blijft daarbij de voornaamste taak centraal staan: echte aandacht van mens tot mens.





De één denkt dat vertrouwen de basis is, de ander kiest bewust voor absolute anonimiteit.

Anoniem

Al direct in de beginjaren van de telefonische hulpdienst is anonimiteit één van de basiselementen van de organisatie geweest. Dat is altijd zo gebleven, al zijn er door de jaren heen enkele nuances ingesleten.

Al vanaf de oprichting in 1958 kon je bellen met de telefonische hulpdienst zonder bekend te maken wie je was. Deze wens werd als vanzelfsprekend gerespecteerd. Wilde toch je naam noemen, dan was dat ook prima. Het ging zelfs een stapje verder, letterlijk. Want er waren ook mensen die daadwerkelijk aan de deur kwamen. Men wist dan ook waar het gebouw van de dienst stond.

De vrijwillige medewerker bleef daardoor ook niet onbekend. Sommige bellers hadden zelfs hun voorkeur. In de beginperiode werkte er een pater als vrijwillige medewerker en naar hem werd regelmatig specifiek gevraagd. Hij had zo z'n eigen klantenkring, zeg maar.

Gouden regel

Langzaamaan is er een omslag gekomen in deze manier van werken. Langskomen bij de dienst was niet meer te doen. Het aantal telefoontjes groeide gestaag en daarmee ook de telefoondiensten. Landelijk werd afgesproken om uitsluitend hulp op afstand te bieden. De vrijwillige medewerker beantwoordde dan ook de telefoon met het noemen van een voornaam, schuilnaam, of naam van de stichting.

Daarnaast was het jarenlang de gouden regel dat vrijwilligers hun werk geheim hielden voor hun omgeving. Je kunt je voorstellen dat dat heel wat vragen oproep. De buurvrouw bijvoorbeeld, zag je 's morgens vroeg thuiskomen met slaappullen onder je arm. Jij wist dat je nachtdienst had gedraaid. Zij niet. Je kon er op rekenen dat daar van alles omheen werd bedacht!

Discussiepunt

Nu, anno 2008 noemt men nog steeds alleen de (schuil)voornaam of naam van de stichting. Alleen mogen de vrijwillige medewerkers inmiddels meestal wel vertellen wat voor werk ze doen, mits ze de plek niet noemen. Dit uit veiligheid voor de medewerkers.

Voor sommige medewerkers is het lastig om met die aanpassingen om te gaan, vooral voor diegenen die al jaren bij de dienst werken en de verschuivingen zagen gebeuren. Heel wat vrijwilligers kiezen er bijvoorbeeld nog steeds voor om hun werk niet prijs te geven aan hun omgeving. Ze denken dat ze met die bekendmaking een drempel scheppen voor mensen die ze kennen en dan niet durven te bellen. Anderen zien dat niet als probleem. Als ze eventueel iemands stem zouden herkennen, maken ze dat met diegene bespreekbaar.

Anonimiteit van de vrijwilliger en de mate waarin. Die discussie komt regelmatig terug. De één denkt dat vertrouwen voldoende is, de ander kiest bewust voor absolute anonimiteit. Over één punt zijn de medewerkers het echter eens: de aangeboden anonimiteit aan de beller blijft onlosmakelijk met het werk verbonden.

Zelfs een bed in een drukbezet hotel
is niet zo vaak gereserveerd!

Constant

Als iets uniek is bij de telefoondiensten, dan is het wel het feit dat de lijnen altijd open zijn.

Bij de telefonische hulpdienst is deze constante factor ongewoon normaal. Beroepskrachten en vrijwillige medewerkers reageren er veelal nuchter op. Er altijd zijn om te luisteren naar die ander, dag en nacht, dat is voor hen niet bijzonder. Natuurlijk kennen ze de voldoening van een vertrouwelijk, prettig gesprek. En zeker in de nachtelijke uurtjes geeft dat een extra dimensie. De stilte, gezellig lampje naast de telefoon, warme kachel, dikke sokken en een echt aandachtsgesprek. Romantisch!

Scheldwoorden

Maar nu even een ander scenario. De telefoon is uren niet gegaan. Tijd om te slapen. Er staat een bed in de telefoonkamer, dat iedere nacht door een ander beslapen wordt. Zelfs de bedden in een drukbezet hotel zijn niet zo vaak gereserveerd! Draaien, keren. Het went niet echt: met een grote groep vrijwilligers heb je misschien eens in de maand nachtdienst. Je eigen slaapzak en kussen bieden nog wat eigenheid en uiteindelijk dommel je in. Dan, om 4.10 uur, een hard gerinkel. Waar ben ik? O ja, ik heb dienst. Opnemen. Luisteren. Scheldwoorden door de hoorn, hard en doordringend. Dan wordt de lijn weer verbroken. Verder blijft het stil. Geen slaap meer. Wachten op je opvolger in de donkerte van een vroege ochtend.

Niet iedere vrijwillige medewerker herkent zich helemaal in dit verhaal, temeer omdat sommige telefonische hulpdiensten de medewerkers vanuit huis nachtdienst laten draaien. Maar ook overdag

zijn er wel eens diensten waarin de medewerker zich afvraagt: waar ben ik mee bezig? Denk aan een zeldzaam mooie zondag in juli, 'iedereen' is naar het strand en jij hebt dienst. 'Niemand' heeft je nodig, je zit binnen weg te smelten en je vraagt je af: waarom?

Prijkaartje

Dit is geen anti-campagneverhaal voor potentiële vrijwilligers. Ook geen ontmoedigingsbeleid voor de huidige medewerkers. Het is eerder een reëel beeld dat geschetst wordt: zo is het toevallig óók. De continuïteit van 24 uur kent nu eenmaal een prijskaartje. Medewerkers incasseren dus ook minder prettige diensten. Daar staat tegenover dat ze nooit weten hoe hun diensten gaan verlopen. Dit houdt hen gemotiveerd en scherp.

De telefonische hulpdienst heeft met volledige bereikbaarheid iets unieks in handen. Al vijftig jaar. Tegelijkertijd maakt dit fenomeen de organisatie kwetsbaar. Altijd weer die roosters vullen. Altijd moeten kunnen rekenen op de vrijwilligers, niet alleen op hun bereikbaarheid, maar zeker op hun bereidheid. Voor elkaar invallen als er een dienst uitvalt. Bijvoorbeeld door ziekte of verhindering. Het gaat al zoveel jaren goed. En dat mag ook best eens gezegd worden.



Een vrijwilliger die alleen maar komt geven,
zal niet snel worden aangenomen.

Vrijwilligers doen het niet voor niets

Er zijn mensen die tevreden zijn met de invulling van hun dagelijks leven. Werk, gezin, sociaal leven. Ze vinden het goed zo en kunnen er niets anders bij hebben. Of willen dat eenvoudigweg niet. Daarnaast zijn er mensen die voldoende energie over hebben voor andere bezigheden.

Het gaat bij hen niet zozeer om tijdsbesteding, maar om de behoefte om af en toe op een heel ander terrein dan het dagelijkse bezig te zijn. Voor een organisatie is het van groot belang om juist die mensen te vinden en te behouden. Inspelen op de behoefte van de medewerkers is dan ook fundamenteel. De telefonische hulpdienst is zich daar al jaren van bewust en weet als geen ander dat vrijwilligers niet alleen iets komen brengen. Ze komen zeker ook iets halen!

Schamen

Vooral in de beginjaren lag de nadruk bij dit vrijwilligerswerk op naastenliefde. Omzien naar andere mensen en je mede verantwoordelijk voelen voor het welzijn van je medemens. Uiteraard is dit nog steeds een essentieel uitgangspunt, maar tegenwoordig is het normaal als vrijwilligers zich afvragen: en wat zit er voor mij in? Zonder zich te schamen over deze vraag. Integendeel. Een vrijwilliger die zich nu aanmeldt met de mededeling: 'ik kom alleen maar geven', zal niet zo snel worden aangenomen. Het gaat telkens om contact van mens tot mens. Hierdoor wordt de medewerker regelmatig geconfronteerd met eigen kwaliteiten, beperkingen en grenzen. Zonder open te staan voor een gedegen training en begeleiding, is het daarom onmogelijk om dit werk te doen.



Voor vele startende vrijwilligers is de basistraining dan ook een spannend, veeleisend begin van hun telefooncarrière. Het kwetsbaar opstellen tegenover gloednieuwe collega's en een begeleider die je nog nauwelijks kent, heeft menig medewerker zich leerling doen voelen. Niet iedereen beseft op dat moment dat juist die houding cruciaal is voor het verdere verloop van het werk.

Onherroepelijk

Luisteren naar anderen kan namelijk alleen maar op een goede manier als je ook kunt luisteren naar jezelf. Open staan voor feedback en er van willen leren, is een leerproces waar je onherroepelijk mee te maken krijgt bij de telefoondienst. Binnen het werk is het noodzakelijk om daar gebruik van te maken. Erbuiten kun je er ook je voordeel mee doen. Daar is niets mis mee, het kan allemaal heel goed samengaan met naastenliefde. Vrijwilligers doen het niet voor niets en daar hebben ze groot gelijk in.

‘Dat ik nu wel durfde, kwam doordat ik er niet op afgerekend zou worden’

Die nacht

“Op een nacht, het was een uur of twee, zat ik zo vreselijk klem. Mijn man had weer eens te veel gedronken en sliep zijn roes uit. Ik zat klaarwakker aan de keukentafel en realiseerde me dat ik op dat moment tijd had voor mezelf. Ik nam de moed om de telefonische hulpdienst te bellen. Zomaar, midden in de nacht. En ik hoorde mezelf dingen zeggen die ik nooit eerder had durven zeggen.”

Dorothe is opgevoed volgens katholieke normen en waarden. Toen ze trouwde, twijfelde ze er niet aan dat ze voor altijd bij haar man zou blijven. Maar al snel merkte ze dat hij veel dronk. Er ontstonden problemen en door zijn alcoholverslaving werd hij onberekenbaar. Niet alleen voor haar, ook voor hun kinderen. Soms ging dat gepaard met agressief gedrag.

“Het kwam niet in me op om de situatie te verbeteren. Ik had geleerd dat een huwelijk voor altijd is en dat je je naar je lot moet schikken. Dus bleef ik loyaal naar mijn man en deelde mijn problemen met niemand. Hulp zoeken? Daar dacht ik niet aan. Ja, de burens merkten wel eens iets. Ze belden soms aan als mijn man luidruchtig was. Ze vroegen dan of het wel goed ging. Ook hebben ze een paar keer de politie gebeld.”

Dorothe vond die hulp van de burens wel fijn. Ze had het gevoel er niet alleen voor te staan. Maar na enige tijd begonnen ze te vragen waarom ze geen hulp zocht. Zij zagen in dat de situatie alleen kon veranderen als Dorothe daar zelf aan werkte. Dorothe zag dat niet. Ze ondernam niets en de burens stopten met hun bemoeienis. Zodoende stond ze weer alleen.

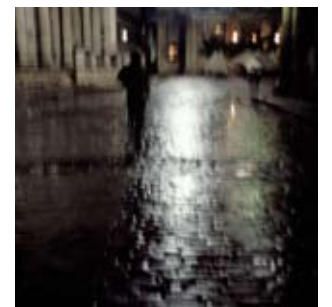
Tot die nacht. Toen ze de moed vond om de telefonische hulpdienst te bellen. “Het werd een lang gesprek. Voor het eerst noemde ik de dingen bij hun naam. Ik moest vreselijk huilen. De vrijwilligster aan de andere kant luisterde en stelde af en toe een vraag. Ik hoorde mezelf dingen zeggen die ik nooit eerder had durven zeggen. Dat kwam doordat ik wist dat ik er niet op afgerekend zou worden. Ik hoefde die ander nooit meer te spreken. Zij zou niet, zoals mijn burens destijds, de volgende dag vragen: En, heb je al...?”

Dorothe heeft daarna nog enkele keren met de telefoondienst gesproken. 's Nachts. Als ze niet kon slapen, als ze lag te piekeren, als ze bang was nooit meer uit haar situatie te komen.

“Ik ben inmiddels gescheiden, na een lang proces. Als ik terugkijk, weet ik dat die nachtelijke gesprekken de eerste stappen waren op weg naar een nieuw leven. Ik kon bellen wanneer ik wilde, hoefde geen afspraak te maken. Als ik iemand nodig had om mee te praten, dan wist ik gewoon: er is iemand aan de andere kant van de lijn.”

Met dank aan Dorothe, een beller die bereid was haar verhaal te doen.

Een vrouw belt vanwege relatieproblemen naar de telefonische hulpdienst. Midden in de nacht. In welk jaar dit afspeelt, is niet in de tekst terug te vinden. Het gesprek had eind jaren vijftig kunnen plaatsvinden, maar ook in 2008. Het is een probleem van alle tijden. Hoe schrijnend dat ook is. Ook van alle tijden is, dat alleen degene die het overkomt, stappen kan ondernemen om de situatie te verbeteren. Wel of niet met een beetje hulp van die ene man of vrouw die net op dat moment aan de andere kant van de lijn zit....





Juist zonder stem kunnen gevoelens soms nog makkelijker worden uitgesproken.

Echte aandacht

Vraag in een kamer vol visite eens kalmpjes: "Wie heeft er wel eens voor een fijn gesprek contact gezocht met de telefonische hulpdienst?" Het zal veelal stil blijven. Of ga eens naast iemand in de trein zitten en zeg met een stralende lach: "Gisteren heb ik toch zo heerlijk met de telefonische hulpdienst gebeld, had het even nodig!" De ander zal je ongemakkelijk aankijken en even uit het veld geslagen zijn.

Wat is dat toch, dat je zelden of nooit iemand over de telefonische hulpdienst hoort praten, terwijl er jaarlijks 220.000 telefoongesprekken en 7000 computergesprekken met deze dienst worden gevoerd. We bespreken wel de meest nare ziektes met elkaar, of wat er mis gaat in de buurt, maar vertellen niet dat we contact hebben gehad met een telefoondienst.

Negatief

Misschien hebben we vanuit huis niet geleerd openlijk voor die vorm van aandachtsbehoefte uit te komen? We hebben vast allemaal wel eens opmerkingen gehoord als: "Dat kind vraagt zoveel aandacht!" Of: "Kinderen die vragen worden overgeslagen." Logisch dat we er terughoudend in zijn.

Wel hebben we geleerd bij tijd en wijlen terecht te kunnen bij goede vrienden en familieleden. Maar we weten ook dat daar een schaduwzijde aan zit. Zij kunnen immers nauwelijks objectief naar je problemen luisteren. Raken zelf betrokken of geëmotioneerd en willen je zo graag helpen, dat oprecht luisteren naar wat jou nu beweegt, niet altijd meer bovenaan staat.

Gek genoeg

Daar komt nog bij dat Nederland doorspekt is met het 'doe-maar-gewoon-dan-doe-je-al-gek-genoeg-gevoel'. Je gevoelens uitspreken op een moment dat jou dat uitkomt, blijft een vreemd fenomeen. De organisatie van de telefonische hulpdienst is dan ook continu op zoek naar formules om degenen die daar wél behoefte aan hebben, zo goed mogelijk tegemoet te komen. Het aanbod gesprekken voeren via de telefoon werkt al vijftig jaar. Geen onderwerp is onbespreekbaar en een afspraak maken hoeft niet. Bovendien kun je bellen wanneer je wilt en staat het gesprek of de stem je niet aan, dan sluit je zonder enige verplichting af. Sommige telefoondiensten bieden zelfs gesprekken aan in andere talen. Allemaal punten die het onbelemmerd praten bevorderen.

Ook de wijze van communiceren is bij de telefoondienst uitgebreid. Sinds eind jaren negentig schaarde de computer zich naast de telefoon en is het mogelijk om ook te chatten en te e-mailen met de dienst. Een spannende ontwikkeling. Bij de telefoon kon een stem namelijk het vertrouwen winnen. Kon een beeldscherm en een toetsenbord dan toch wel echte aandacht bieden? Ja! Want al snel bleek: juist zonder stem kunnen gevoelens soms nog makkelijker worden uitgesproken.

Basisbehoefte

Alleen maar even praten over wat je bezighoudt, zonder ongevraagde adviezen, oordelen of opgedrongen meningen, het kan vaak zo opluchten. Feit blijft dat aandacht vragen iets kwetsbaars heeft. Iets waar we voorzichtig mee omgaan en niet zonder meer met anderen durven of willen delen.

Moeten we niet eens een naam bedenken die past bij de hedendaagse organisatie?

What's in a name

In Nederland was de naam voor de telefoondiensten nooit helemaal eenduidig. Officieel was het: SOS Telefonische Hulpdienst, maar sommige vestigingen voegden SOS niet consequent toe of kozen er bewust voor om het weg te laten. Vaak werd het afgekort met THD, of SOS THD.

Regelmatig kwam de vraag: "Moeten we niet eens een korte, krachtige, herkenbare naam bedenken die past bij de hedendaagse organisatie?" Robert Louis schreef dertig jaar geleden al: "Mochten er onder de lezers ideeën of suggesties over een naam leven, dan houden we ons daar graag voor aanbevelen*."

Achterhaald

Nu is het ook weer niet zo dat de organisatie vijftig jaar lang een naam gedragen heeft waar ze niet achterstond. Het is meer dat de naam regelmatig ter discussie werd gesteld naar aanleiding van ontwikkelingen die in de afgelopen decennia speelden.

Zo is de uitdrukking 'Telefonisch' achterhaald omdat tien jaar geleden de communicatiemiddelen uitbreidden. Gesprekken konden vanaf toen ook via de computer worden gevoerd. Dan de benaming 'SOS'. De telefoondienst is er niet alleen voor noodsituaties, de lijnen staan open voor alle thema's. Ten slotte 'Hulpdienst'. Lange tijd heeft dit woord de lading gedekt, immers, de telefoondienst bood jarenlang ook praktische hulp. Inmiddels biedt de organisatie meerdere diensten, zoals de eerder genoemde voor- en achterwacht. Alle diensten zijn gebaseerd op 'hulp op afstand'. Hulpdienst is niet meer van deze tijd.

Sensor

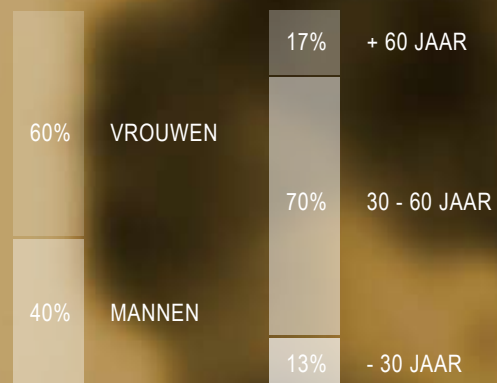
Daarom een nieuwe naam. Een naam die past bij de organisatie, zonder de uitstraling te verliezen waar ze al jaren voor staat. Een naam waarin de wil om aandachtsvol te luisteren herkenbaar is: 'Sensor'!

* uit: Het leven hangt aan een draad, oorgetuigen vertellen over 20 jaar telefonische hulpdienst. Geschreven door Robert Louis, Remi Mens en Henk Teutscher

Hoeveel mensen bellen er?

Totaal aantal gesprekken per jaar: 220.000

Wie belt?



74% van de mensen is alleenwonend, 26% samenlevend, hetzij in gezin, alleen met kinderen of in zorgverband

Wat is het gesprekskarakter?

- Gericht op de moeilijkheid 72%
- Informatief 8%
- Praatje 18%
- Crisis 2%

Hoe lang duurt een gesprek?

- 15 min.	15 - 30 min.	+ 30 min.
55%	31%	14%

Sensor in cijfers*

Mail en chat

Totaal: 7.000

3.200 e-mails

3.800 chatgesprekken

In de afgelopen jaren is er jaarlijks een verdubbeling in aantal chats, ook mails stijgt, maar iets minder hard.

Gespreksonderwerpen

- 1 Somber voelen, angsten, psychiatrische problematiek
- 2 Relatieproblemen
- 3 Gezondheid, leven en dood

* Onbekende cijfers zijn herberekend.

Waarover?

Gesprekken naar aanleiding van:

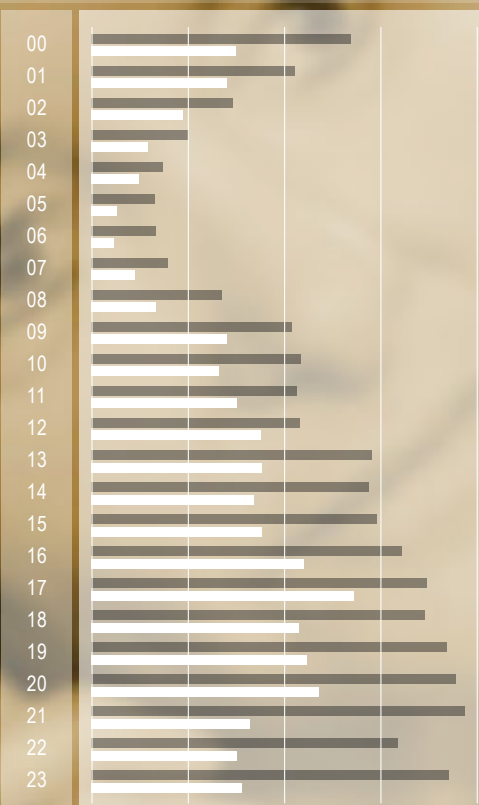
- Psycho-sociale problemen 25%
(depressieve klachten en hieraan gerelateerde storingen zoals slapeloosheid, angst, overmatige spanning, apathie en somberheid)
- Eenzaamheid 22%
- Relatieproblemen 21%
- Gezondheid 11%
- Leven en dood 5%
- Concrete informatie 5%
- Seksualiteit 4%
- Verslaving 2%
- Geweld en agressie 3%
- Materiele problemen 2%

Geboden hulp

- Geluisterd en besproken 88%
- Vooral informatie gegeven 6%
- Hulpvraag geweigerd 3%
- Gewezen op andere hulpverlening 3%
(waarvan directe hulp ingeschakeld 0.2%)

Wanneer?

Frequentie per uur



Er zijn ook mensen die met een zekere regelmaat gebruik maken van de gesprekslijn. Afhankelijk van het beleid van de autonome telefonische hulpdienst varieert deze groep tussen eenderde of tweederde van alle gebruikers. Onder hen is de groep vrouwen net iets groter dan de groep mannen die regelmatig bellen.

Ook hier zijn de meeste bellers tussen 30 en 60 jaar oud (72%), en 87% is alleenwonend. Een regelmatige gebruiker belt vaak voor een kort

praatje, voor even dat contact waardoor het leven weer te doen is. Gevoelens van eenzaamheid zijn meestal de aanleiding tot bellen.

Een kleinere groep dan de demografie doet veronderstellen is van allochtone afkomst. Met speciale op deze doelgroep gerichte telefoonconcepten wordt de groep iets beter bereikt. Specifieke gegevens zijn bij de betreffende diensten te verkrijgen, soms via hun website.

Sensor, midden in de samenleving

Je hebt van die perioden waarin je zit met de relatie met je ouders, kinderen of partner. Misschien voel je je wel eens eenzaam of zit je niet goed in je vel.

De vrijwilligers van Sensor bieden in een gesprek, chat of email-uitwisseling sociale en emotionele ondersteuning. Op het moment dat de 'beller' er aan toe is, ook laat in de avond of nacht. Dat gebeurt sinds 1958 per telefoon vooral in het Nederlands, maar soms ook in het Turks, Arabisch, Farsi, Berbers, Koerdisch, Frans, Spaans of Engels. Sinds 1999 is contact mogelijk via chat en e-mail. Zorgvuldigheid is voor Sensor essentieel. Het gaat immers niet over koetjes en kalfjes. De vrijwilligers zijn daarom goed opgeleid met een van ISO-afgeleid erkend certificaat.

Sensor heeft de afgelopen 50 jaar bewezen in te kunnen staan voor continuïteit en kwaliteit. Het heeft een erkenning verkregen van de internationale overkoepelende organisatie IFOTES. Deze stelt wereldwijd kwaliteitseisen en onderhoudt contacten met de Wereld Gezondheidsorganisatie van de Verenigde Naties. De 17 vestigingen van Sensor zijn dus onderdeel van een wereldwijd netwerk van 600 vestigingen in 28 landen waar 30.000 vrijwilligers jaarlijks ruim 4 miljoen gesprekken voeren.

De vrijwilligers van Sensor kennen de lokale situatie goed in de regio en gemeente waar ze zelf wonen. Ze weten de weg naar hulpverleners en lokale welzijnsinstellingen als daarnaar gevraagd wordt. Huisartsen, gemeentelijke diensten en bijvoorbeeld politie worden geïnformeerd over de mogelijkheden voor hun patiënten en klanten. Sociale en emotionele ondersteuning is bij Sensor altijd beschikbaar op het moment dat hun 'klant' daar aan toe is. Tijdens het gesprek met de vrijwilliger



wordt niet zo op de klok gelet. In samenwerkingsafspraken wordt er natuurlijk wel opgelet dat het werk van de vrijwilliger aanvullend blijft op de 'professionele hulpverlening'.

Gemeenten zijn het centrum geworden voor maatschappelijke ondersteuning. Zij proberen burgers zo goed en snel mogelijk naar instanties en hulpverleners te begeleiden. De vrijwillige dienstverlening van Sensor heeft daar een bijzondere plaats in. Niet alleen omdat het zich eigentijds heeft aangepast aan nieuwe technieken en nieuwe-Nederlanders.

Het heeft ook eigentijds vorm gegeven aan de rol van de vrijwilliger midden in de samenleving: laagdrempelig bereikbaar, aandacht van mens-tot-mens, goed opgeleid en samenwerkend in lokale en internationale netwerken.

Mevr. Drs. A.E. Koopmanschap,

burgemeester gemeente Diemen

Voorzitter Federatie Sensor Nederland

Een woord van dank

Dit boek is tot stand gekomen dankzij waardevolle gesprekken met (oud)-beroepskrachten en vrijwilligers van de telefonische hulpdiensten. Dank aan allen die niet alleen goed kunnen luisteren, maar ook goed kunnen vertellen.

In het bijzonder de (oud)medewerkers Robert Louis, Piet v.d. Meer, Bram Rinkel, Ellen Rinkel, Annet Schreurs en Ger Wolters: dank voor hun tijd en wijsheid.

Ten slotte: Ben de la Mar en Hilda Lemaire, de initiatiefnemers van dit boek. Hun oplettendheid, geduld en inzicht hebben er voor gezorgd dat tekst, beeld en vormgeving alle zorg en aandacht kregen.



Bronnen

- Robert Louis, Remi Mens, Henk Teutscher: *Het leven hangt aan een draad.*
- Persbericht: *25 jaar Telefonische Hulpverlening Rotterdam, november 1983.*
- Artikel uit: *Het tijdschrift voor Maatschappelijk Werk d.d. 2 mei 1960*
'De hoorn van de haak' door ds H.J. Teutscher.
- *Cijfermateriaal vergaard via Federatie SOS Telefonische Hulpdiensten Nederland.*
- P.G. v.d. Meer: *U spreekt met de telefonische hulpdienst, januari 1973.*

Colofon

'Een halve eeuw echte aandacht' is een uitgave van Sensor in het kader van het 50 jarig jubileum van de telefonische hulpverlening in Nederland.

Informatie over deze uitgave is te verkrijgen op 010 - 43 63 444.

ISBN 978-90-813039-1-0

© 2008 Sensor. Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden overgenomen, verveelvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, internet, of op welke andere wijze ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de copyrighthouders.

Tekst en onderzoek: Joyce Muilenburg (JoyWrite tekstadvies)

Fotografie: Hans van der Putten

Vormgeving: Eric Dietz grafisch ontwerp bNO

In 1958 werd de telefonische hulpverlening in Nederland geïntroduceerd. Naar aanleiding van het 50 jarig jubileum van de SOS Telefonische Hulpdiensten in 2008 wordt dit boekje uitgegeven. Het beschrijft in vogelvlucht ontstaan en ontwikkeling van deze steunpunten. Opvallende overgangen worden gemarkeerd waarvan de introductie van de nieuwe naam Sensor de meest recente is.



Sensor
ECHTE AANDACHT

www.sensor.nl