

Verwey-Jonker onderzoek onderbouwt werk van Sensor

Marijke Vos: "Sensor boort krachten aan uit de samenleving en is daarmee modern en vraaggericht."

Rotterdam - Welk verschil kan het aanbod van telefonische en internethulpdienst Sensor maken ten opzichte van allerlei andere mogelijkheden van hulp? Uit onderzoek van het Verwey-Jonker Instituut blijkt dat het vooral gaat om de kwaliteit van de aandacht die Sensor biedt. Sensor hoort daarom thuis in de Databank voor Effectieve sociale interventies*. Het rapport De betekenis van aandacht werd 12 maart 2012 aangeboden aan Marijke Vos, voorzitter van de MO-groep.

Aandacht op afstand

Sensor is een landelijke telefonische hulpdienst met een traditie die teruggaat tot 1958. De vrijwillige medewerkers van deze hulpdienst bieden mensen de gelegenheid hun gevoelens, zorgen en problemen te uiten via de telefoon. Sinds 1999 biedt Sensor ook hulp via chat- en e-mailcontacten. Indien nodig informeert Sensor bellers waar ze specifieke hulp kunnen vinden. Het Verwey-Jonker Instituut deed onderzoek naar de betekenis van het werk van Sensor. De kern van het werk van Sensor is dat bellers chatters en mailers altijd persoonlijke aandacht krijgen, welke vraag ze ook hebben. Je kunt aandacht vergelijken met de werking van vitamines die nodig zijn voor een goede gezondheid en weerstand (vitamine A van Aandacht). Bovendien is deze aandacht anoniem, wat de verwoording van de hulpvraag goed mogelijk maakt. De kwaliteit van de aandacht wordt tot slot bepaald door het feit dat bellers 24 uur per dag contact op kunnen nemen en dat deden ze in 2011 298.000 keer, een stijging van 12% ten opzichte van 2010.

Toekomst

Het is te verwachten dat de behoefte aan laagdrempelige, anonieme aandacht op afstand in de toekomst zal toenemen. Door de individualisering hebben mensen vaker het gevoel dat er geen tijd en aandacht is voor hun verhaal en hun problemen. Sensor kan hierin een belangrijke rol spelen, onder de voorwaarde dat haar aanbod goed bekend is bij potentiële bellers, chatters en mailers. Het is daarom van belang dat Sensor wordt opgenomen in de Databank Effectieve sociale interventies. Daarnaast is het huidige welzijnsbeleid - gericht op zelfredzaamheid, eigen regie en onderlinge steun - gedecentraliseerd naar gemeenten. Sensor stimuleert weliswaar deze zaken, maar doet dat bovenlokaal. Sensor zal zich daarom moeten aanpassen aan dit gedecentraliseerde beleid.

Verwey - Jonker Instituut

Het Verwey-Jonker Instituut is een onafhankelijk onderzoeksinstituut voor advies en innovatie op sociaal-maatschappelijk terrein in Utrecht. Als landelijk werkende stichting werken zij zonder winstoogmerk. Het instituut wil met deze wetenschappelijke dienstverlening bijdragen aan de sociale participatie van burgers. Zie www.verwey-jonker.nl.

* Databank voor Effectieve sociale interventies

In de databank Effectieve sociale interventies wordt alle beschikbare informatie over interventies voor de sociale sector bij elkaar gebracht: over de interventie zelf, de theoretische onderbouwing, de praktijkervaringen en de effectiviteit

Meer informatie over de publicatie

Voor vragen over het onderzoek kunt u contact opnemen met Willemieke Ottevanger van Sensor Nederland, T: 0346-590098 of 06-21634617 E: info@sensor.nl. Het boekje is te downloaden of bestellen via www.sensor.nl of de site van het Verwey-Jonker instituut www.verwey-jonker.nl

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

Auteurs: Freek de Meere, Astrid Huygen & Huub Braam

Uitgave: Verwey-Jonker Instituut, 2012

48 pagina's, ISBN 978-90-5830-478-0