

Provincie Flevoland  
De fracties van Provinciale Staten  
Postbus 55  
8200 AB Lelystad

dag en nacht

Sensor West-Midden  
ING: 430 11 46  
KvK: 343176870003

Hilversum, 20 september 2011

**Onderwerp: subsidie Sensor Oost-Nederland en Sensor West-Midden**

Geachte leden van alle Statenfracties,

U hebt op 6 april jl. in opiniërende zin vergaderd over het voornemen van het College van GS de Provinciale subsidie aan o.a. de telefonische hulpdienst Sensor te beëindigen. Dit collegevoornemen was gebaseerd op de opvatting dat het Sociale Domein, waartoe ook Sensor behoort, niet meer kan worden gerekend tot de kerntaak van de Provincie. Provinciale Staten hebben in deze vergadering kenbaar gemaakt dat Sensor een belangrijke voorziening is en dat afbouw van de subsidie zorgvuldig dient te geschieden. In dezelfde vergadering heeft de toenmalige gedeputeerde Witteman toezeggingen gedaan over een geleidelijke afbouw van de subsidie, dit in goed overleg met Sensor. Verder heeft hij toegezegd Sensor actief te ondersteunen bij het verwerven van gemeentelijk subsidies en de fracties daarover te informeren.

Op dinsdag 30 augustus jl. hebben de directies van de beide Sensor afdelingen gesproken met ambtelijk medewerkers van de Provincie. In dit gesprek is ons meegedeeld dat de subsidie in 2012 zal worden gehalveerd en in 2013 wordt gestopt. Het zal u niet verbazen dat wij hier erg van zijn geschrokken. Een afbouw in dit tempo heeft desastreuze gevolgen voor onze organisatie omdat alternatieve financiering niet in zicht is. Onvermijdelijk zal dit tot gevolg hebben dat onze dienstverlening t.b.v. de inwoners van Flevoland niet kan worden voortgezet.

Hieronder informeren wij u over de stand van zaken rond de subsidiering van Sensor.

Sinds de vaststelling in de verschillende Provincies dat ondersteuning van de activiteiten van (o.a.) Sensor niet meer tot de kerntaken van de Provincies behoort, zijn wij op zoek gegaan naar andere financieringsbronnen. Onze inspanningen hebben tot op heden nog niet of nauwelijks tot resultaat geleid.

Gemeenten hebben onvoldoende middelen en wij weten niet uit welke gemeenten onze (anoniem bellende) cliënten afkomstig zijn waardoor een directe relatie met het gemeentelijk belang niet aantoonbaar is. Desalniettemin heeft Sensor West-Midden nu de 65 gemeenten in het verzorgingsgebied rechtstreeks benaderd met het verzoek om steun in 2012 (de brief vindt u in de bijlage).

**Vestiging Alkmaar**  
(financiële administratie)  
Postbus 8119  
1802 KC Alkmaar  
072 - 562 10 44  
noordwest@sensoor.nl

**Vestiging Haarlem**  
(statutaire zetel)  
Postbus 691  
2100 AR Heemstede  
023 - 529 19 09  
haarlem@sensoor.nl

**Vestiging Hilversum**  
Postbus 1031  
1200 BA Hilversum  
035 - 621 54 14  
hilversum@sensoor.nl

**Vestiging Zaandam**  
Postbus 8119  
1802 KC Alkmaar  
072 - 562 10 44  
noordwest@sensoor.nl

Het Rijk geeft tot dusver geen positieve reactie. De zorgverzekeraars verwijzen naar wettelijke kaders: het is hen niet toegestaan structureel middelen in te zetten zonder dat deze herleidbaar zijn naar individuele polissen. En dit laatste is niet mogelijk vanwege de anonimiteit van de beller. Verder bieden de beschikbare preventiebudgetten van zorgverzekeraars onvoldoende soelaas.

Tenslotte zijn er de fondsen en particuliere bijdragen: deze bieden mogelijkheden en wij zetten hier volop op in. Echter: sponsoring en donaties hangen af van sympathiewaarde en bekendheid. Sensor treedt minder op de voorgrond waardoor wij ook minder aanspreken en herkenbaar zijn dan andere goede doelen. Onze ervaring tot nu toe is dat verwerven van financiën via sponsoring en donaties een tijdsintensief en langdurig proces is.

Kortom: alternatieve financiering ter compensatie van het wegvallen van de Provinciale subsidie is, zeker op de korte termijn, geen optie. Het wegvallen van de structurele provinciale bijdragen zal betekenen dat Sensor haar werkzaamheden moet beëindigen. Voor Sensor West-Midden zal dit in de loop van het 4<sup>e</sup> kwartaal van 2012 al geschieden omdat het ontmantelen van de organisatie inclusief gedwongen ontslagen tot extra kosten leidt.

Diverse Provincies hebben bovenstaande inmiddels onderkend en hebben uitgesproken om, gelet op het belang dat zij hechten aan het voortbestaan van Sensor, de subsidie te continueren, zij het met een korting zoals die ook voor andere beleidsterreinen zal gelden.

Uiteraard wensen wij bovenal dat ook de Provincie Flevoland dit voorbeeld zal volgen. Het besluit dat het Sociale Domein geen kerntaak van de Provincie is beschouwen wij als een gegeven. Maar dat laat onverlet dat subsidiering van Sensor kan worden gecontinueerd indien u onze activiteiten voor de inwoners van uw Provincie van belang acht. En wij nemen, gelet op de uitlatingen van de fracties in de vergadering van 6 april jl., aan dat u het belang van Sensor's dienstverlening onderschrijft.

Wij hebben inmiddels een brief geschreven aan de gedeputeerde Ladders (zie bijlage) waarin wij een dringend beroep op hem doen om de beoogde afbouwperiode van de subsidie te verlengen, in ieder geval de subsidie voor 2012 op hetzelfde peil te houden. Verder hebben wij hem gevraagd te overwegen om de structurele subsidie t.b.v. Sensor voort te zetten om hiermee ons voortbestaan te garanderen.

Uit bovenstaande moge duidelijk zijn welke de gevolgen zijn voor Sensor indien het voornemen van de provincie Flevoland wordt uitgevoerd. Wij doen hierbij een dringend beroep op uw fractie om GS te bewegen het voorbeeld van andere Provincies te volgen en Sensor te blijven subsidiëren. Wij willen de inwoners van Flevoland blijven voorzien in de groeiende behoefte aan onze hulpverlening. Het spreekt vanzelf dat wij graag bereid zijn een en ander nader toe te lichten en met u van gedachten te wisselen over het vervolg.

Hoogachtend,  
Sensor West Midden

Sensor Oost Nederland

Vera M. Pfundt, directeur

Harry Knuiman, interim directeur

Bijlagen: brief aan Gedeputeerde Ladders  
brief aan gemeenten in verzorgingsgebied van Sensor West-Midden

dag en nacht

Sensor West-Midden  
ING: 430 11 46  
KvK: 343176870003

Haarlem, 2 september 2011

Onderwerp: Sensor West-Midden biedt waarde en vraagt steun.

Geacht College,

Mogen we ons aan u voorstellen? We zijn de vrijwilligers en medewerkers van stichting Sensor West-Midden. In 2010 hebben 36.000 maal mensen aandacht en steun aan ons gevraagd, via de telefoon of online-chat, hoogstwaarschijnlijk ook uit uw gemeente. De stijgende trend zet zich voort in de 1<sup>e</sup> helft van 2011 met 19.600 gesprekken, waarvan ruim 12.000 buiten kantoortijden. 24 uur per dag, 365 dagen per jaar staan 150 intensief opgeleide, deskundige vrijwilligers mensen te woord die aandacht en steun nodig hebben, al bijna 50 jaar. We doen dat vanuit de vestigingen Alkmaar, Zaandam, Haarlem en Hilversum, sinds 2009 onder de naam Sensor, daarvoor als SOS Telefonische Hulpdienst.

*Wie heeft iets aan Sensor?*

De dienstverlening voor onze bellers en chatters is uiterst laagdrempelig en veilig. Gesprekken tussen hen en de vrijwilliger van Sensor zijn anoniem en vertrouwelijk. We zijn onafhankelijk en niet-normerend. Zeker in de beginjaren was dit wezenlijk. Bellers vertelden vaak over de geheimen in hun leven waarvan niemand verder mocht weten. We horen dat die veiligheid van het niet-gekend worden nu nóg voor veel mensen belangrijk is en houden daarom vast aan anonimiteit en onafhankelijkheid. Tegelijk zien we de steunvraag veranderen. Mensen vragen om geruststelling, onzeker geworden door de vele berichten over ingrijpende gebeurtenissen en (vermeende) bedreigingen. Zorgmijders ervaren de respectvolle, niet-normerende benadering als opluchting, na een vaak jarenlange tocht langs zorgprofessionals. De bellers waarderen juist dat zij tijdstip en duur van het gesprek vrij kunnen bepalen. Ook al blijkt dat geld geen reden is om niet te bellen of een gesprek voortijdig te beëindigen, vormen de lage gesprekkosten (lokaal tarief of 5 cent per minuut via het 0900-nummer) in ieder geval geen drempel voor contactopname.

*Wat doet Sensor in de zorgketen*

Professionele hulpverleners uit de 1<sup>e</sup> lijn verwijzen psychiatrische patiënten door omdat onze vrijwilligers tijd (kunnen) nemen. Medewerkers van politiebureaus bellen en geven de hoorn door aan "herrie schoppende" of vertwijfelde arrestanten omdat we die vaak een beetje kunnen kalmeren terwijl het politiebureau gewoon doorgaat. Af en toe hebben we voorkomen dat mensen een eind aan hun leven hebben gemaakt. Een hele enkele keer hebben we de politie om raad gevraagd omdat bellers dreigden het leven van anderen in gevaar te brengen. In de regio's Zuid – en Midden Kennemerland

Vestiging Alkmaar  
(financiële administratie)  
Postbus 8119  
1802 KC Alkmaar  
072 - 562 10 44  
noordwest@sensor.nl

Vestiging Haarlem  
(statutaire zetel)  
Postbus 691  
2100 AR Heemstede  
023 - 529 19 09  
haarlem@sensor.nl

Vestiging Hilversum  
Postbus 1031  
1200 BA Hilversum  
035 - 621 54 14  
hilversum@sensor.nl

Vestiging Zaandam  
Postbus 8119  
1802 KC Alkmaar  
072 - 562 10 44  
noordwest@sensor.nl

en in de kop van Noord-Holland bemensen we buiten kantoortijd ASHG-lijnen. Sommige maatschappelijke dienstverleners wijzen met een bericht op het antwoordapparaat op de mogelijkheid om Sensoor te bellen. Zodat hun cliënten ook 's avonds, 's nachts en in het weekend in ieder geval hun verhaal kwijt kunnen.

### *Sensoor en eenzaamheidsbestrijding*

Eenzaamheid blijft het grootste thema. De oorzaken van eenzaamheid veranderen door de jaren heen. Vroeger belden mensen die zich geïsoleerd voelden omdat hun geheim tussen hen en de rest van de wereld stond. Nu degenen die hun sociale omgeving kwijt zijn: ouderen wier vrienden zijn overleden, die hun partner kwijt zijn. Mensen die hun vriendenkring kwijttraken omdat zij geen tijd meer hebben met alle verplichtingen rondom werk en gezin; of juist die hun baan en gevoel van zelfwaarde kwijt zijn en zich daarom terugtrekken. Onze vrijwilligers lijken dan vaak de enigen waar ze hun verhaal kunnen óf willen. En soms zijn het ook degenen die een beller steunen om de draad weer op te pakken en stappen naar buiten te zetten. Door aandacht te geven maar ook door een gedegen kennis van de sociale kaart en de mogelijkheden om hulp en ondersteuning te vinden.

### *De vrijwilligers van Sensoor*

150 vrijwilligers hebben zich verbonden aan Sensoor, sommige al vele jaren. Zij noemen verschillende redenen om bij ons aan de slag te gaan maar één ding hebben zij allemaal gemeen: de bereidheid om er te zijn voor mensen zijn die een luisterend oor nodig hebben voor hun verhaal op een moment dat dit verhaal te groot voor hen wordt.

En waarom blijven die vrijwilligers? Omdat zij intensief worden opgeleid en bijgeschoold, veel vrijwilligers geven aan dat alleen al basisopleiding hen gedurende 10 weken compleet nieuwe kennis en inzichten heeft opgeleverd. Omdat zij in het begin intensieve steun van mentoren krijgen. Omdat zij weten dat ze na een indringend of zwaar gesprek altijd terecht kunnen bij hun begeleider, desnoods midden in de nacht. Omdat begeleiders regelmatig feedback geven op hun gesprekken. Omdat ze als groep onderling binding ervaren. We weten inmiddels dat de balans van geven en ontvangen voor onze vrijwilligers ligt bij 6 op 1. Zes uur per week intensief werk aan de telefoon of chat zijn goed vol te houden als daar een uur aandacht van de organisatie tegenover staat.

### *Wat heeft u aan Sensoor?*

Sensoor West-Midden heeft u iets te bieden. Allereerst ook voor uw inwoners een luisterend oor als zij dat nodig hebben. Voor een aantal maatschappelijke dienstverleners vervullen we een achtervangfunctie.

Professionele hulpverlening en de politie verwijzen steeds actiever naar ons door. Onze gesprekken lijken niet zelden ook een beroep op zwaardere, duurdere zorg en het ontstaan van overlast te voorkomen. De aandacht van onze vrijwilligers steunt mantelzorgers direct en indirect. Dit mes snijdt daarom aan twee kanten. Onze kosten zijn laag doordat de "productie" volledig bij de vrijwilligers ligt. De kosten van de professionele, betaalde zorg blijven lager omdat het beroep op hen wordt verkleind en omdat ze aan klanten die ons bellen minder tijd hoeven te besteden. Met de decentralisatie van meer AWBZ-taken heeft dit in de toekomst mogelijk rechtstreeks invloed op uw begroting.

We registreren van ieder gesprek een aantal basisgegevens. Daaruit destilleren we trends in wat mensen beweegt en tegen welke vraagstukken zij aanlopen. Onze vrijwilligers "zitten dagelijks in de woonkamers" van mensen en komen meer te weten dan u ooit structureel kunt bekostigen met welke achter-de-voordeur-aanpak ook. We stellen u die informatie graag beschikbaar. Dat kan helaas niet op het niveau van uw gemeente want we zijn zoals gezegd een anonieme dienstverlener en vragen niet naar naam en woonplaats. Wat we u wel kunnen bieden is rapportage per telefoonkengetalengebied (bijvoorbeeld 072, 023, 0251, 035, 033 etc). Tenslotte lukt het ons om vrijwilligers te vinden en vaak voor vele jaren te binden die zich actief, zij het volledig in de schaduw inzetten voor anderen. Kortom drie bijdragen aan de WMO in één: preventie, informatie en advies, steun aan vrijwilligers.

### *We veranderen snel én komen in tijdsnood*

Waarom we u dit allemaal vertellen? De provincies zijn al jarenlang onze financiers. Nu trekken zij zich terug van het sociaal domein. Sensor West-Midden ontvangt subsidie van de provincie Noord-Holland en, specifiek voor de vestiging in Hilversum, ook van de provincies Flevoland en Utrecht. Eind 2009 heeft Noord-Holland en in 2011 hebben Flevoland en Utrecht aangekondigd vanaf 2012 de subsidie af te bouwen (Flevoland) of te korten (NH en Utrecht). Daardoor nemen onze inkomsten in de komende 2 jaar met uiteindelijk 40% af. In 2012 betekent dat een vermindering van € 120.000. Bij ongewijzigd beleid moeten we ons werk in het vierde kwartaal van 2012 stoppen wegens een acuut liquiditeitstekort.

We vergroten de effectiviteit en efficiency van onze bedrijfsvoering, onder andere door na een jaar voorbereiding per 1 januari 2011 drie kleinere regio's formeel samen te voegen in Sensor West-Midden. Na deze fusie gaat de stroomlijning in de bedrijfsvoering verder en zoeken we samenwerking in de zorgketen.

We bereiden nu een intensieve fondsenwervingscampagne voor om vanaf eind dit jaar te werven bij nieuwe doelgroepen als bedrijven, fondsen en particulieren. Tegelijk zetten we erop in ons klantbereik verder te vergroten door investeringen en verbeteringen in onze communicatiekanalen (zoals ondersteuning via e-mail, websitevernieuwing, strategie voor Nieuwe Media).

Ondertussen lopen we echter tegen een tijds-klem aan. In minder dan 1 jaar moeten we nieuwe inkomstenbronnen verwerven en tegelijk een noodplan ontwerpen om bellers en chatters uit deze regio ook na september 2012 nog te woord te kunnen staan. De omvang van onze organisatie, 10 parttime medewerkers, maakt dat tot een onmogelijke opgave, vooral omdat, met uitzondering van de directeur en de communicatiemedewerker, de beroepskrachten zijn aangenomen voor de begeleiding en ondersteuning van de vrijwilligers. We moeten nu onze prioriteiten gedeeltelijk verleggen naar de acquisitie- en organisatieopgave maar dat mag niet te lang duren. Want het gaat anders ten koste van onze vrijwilligers in een voor hen toch al onzekere periode.

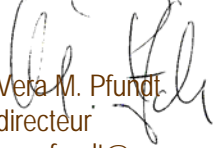
### *Onze vraag aan u*

Daarom verzoeken we u om ons in ieder geval 2012 financieel te ondersteunen zodat we de tijd hebben om alternatieve routes niet alleen te bedenken maar vooral te effectueren. We vragen dit aan de Colleges van de 65 gemeenten in het verzorgingsgebied van Sensor West-Midden. We doen dat met één brief en gaan daarbij niet in op de specifieke eisen alle subsidieverordeningen. Daarvoor vragen we uw begrip.

Ik hoop dat u dit belangrijk genoeg vindt om er in 2012 aan bij te dragen dat Sensor bellers en chatters kan blijven bijstaan en ondersteunen. Als bijna alle gemeenten ieder € 2.000 subsidie verstrekken of de 20 grootste (boven 40.000 inwoners) € 5.000 en de 50 kleinere € 500, dan kunnen wij komend jaar volop werken aan nieuwe inkomstenbronnen en onze organisatie efficiënter maken. Dan biedt 2012 u ook de gelegenheid om te beoordelen of u de dienstverlening van Sensor, de rol die we spelen bij de bestrijding van eenzaamheid, de signalering van belangrijke trends, de preventieve werking van onze gesprekken en de binding van vrijwilligers, voldoende redenen vindt om ons structureel mede te financieren. In de bijlagen vindt u meer informatie over de verschillende vestigingen van Sensor West-Midden en ons verzorgingsgebied.

Met dank voor uw aandacht en welwillende beoordeling van ons verzoek.

Met vriendelijke groet,

  
Vera M. Pfundt  
directeur  
vm.pfundt@sensoor.nl

Provincie Flevoland  
Gedeputeerde de heer J. Lodders  
Postbus 55  
8200 AB Lelystad

dag en nacht

Sensor West-Midden  
ING: 430 11 46  
KvK: 343176870003

Hilversum, 6 september 2011

Onderwerp: **subsidie Sensor Oost-Nederland en Sensor West-Midden**

Geachte heer Lodders,

Dinsdag 30 augustus jl. hebben ondergetekenden overleg gevoerd met uw ambtelijk medewerkers over uw voornemen de subsidiërelatie met Sensor te beëindigen. Wij zijn erg geschrokken van de boodschap die ons in dit gesprek is meegegeven: de bestuurlijke intentie om de subsidie in 2012 te halveren en m.i.v. 1 januari 2013 volledig te beëindigen.

Het voornemen om de subsidie binnen een jaar te beëindigen staat op gespannen voet met de uitlatingen van uw College in de Statenvergadering van 6 april jl. Daarin stelt Gedeputeerde Witteman dat een afbouwperiode van 3 à 4 jaar gebruikelijk is. Verder spreekt hij uit om de afbouwperiode na goed overleg met Sensor vast te stellen. Tenslotte heeft hij toegezegd Sensor actief te ondersteunen bij het verwerven van gemeentelijke subsidies en daarover de fracties te informeren. Provinciale fracties stellen in deze vergadering dat Sensor een belangrijke voorziening is en dat vermindering dan wel afbouw van de subsidie zorgvuldig dient te geschieden.

Sinds de vaststelling in de verschillende Provincies dat ondersteuning van de activiteiten van (o.a.) Sensor niet meer tot de kerntaken van de Provincies behoort, zijn wij op zoek gegaan naar andere financieringsbronnen. Onze inspanningen hebben tot op heden nog niet of nauwelijks tot resultaat geleid. Gemeenten hebben onvoldoende middelen en wij weten niet uit welke gemeenten onze (anoniem bellende) cliënten afkomstig zijn waardoor een directe relatie met het gemeentelijk belang niet aantoonbaar is. Desalniettemin heeft Sensor West-Midden nu de 65 gemeenten in het verzorgingsgebied rechtstreeks benaderd met het verzoek om steun in 2012 (de brief vindt u in de bijlage). Het Rijk geeft tot dusver geen positieve reactie. De zorgverzekeraars verwijzen naar wettelijke kaders: het is hen niet toegestaan structureel middelen in te zetten zonder dat deze herleidbaar zijn naar individuele polissen. En dit laatste is niet mogelijk vanwege de anonimiteit van de beller. Verder bieden de beschikbare preventiebudgetten van zorgverzekeraars onvoldoende soelaas.

Tenslotte zijn er de fondsen en particuliere bijdragen: deze bieden mogelijkheden en wij zetten hier volop op in. Echter: sponsoring en donaties hangen af van sympathiewaarde en bekendheid. Sensor treedt minder op de voorgrond waardoor wij ook minder aanspreken en herkenbaar zijn dan andere

**Vestiging Alkmaar**  
(financiële administratie)  
Postbus 8119  
1802 KC Alkmaar  
072 - 562 10 44  
noordwest@sensor.nl

**Vestiging Haarlem**  
(statutaire zetel)  
Postbus 691  
2100 AR Heemstede  
023 - 529 19 09  
haarlem@sensor.nl

**Vestiging Hilversum**  
Postbus 1031  
1200 BA Hilversum  
035 - 621 54 14  
hilversum@sensor.nl

**Vestiging Zaandam**  
Postbus 8119  
1802 KC Alkmaar  
072 - 562 10 44  
noordwest@sensor.nl

goede doelen. Onze ervaring tot nu toe is dat verwerven van financiën via sponsoring en donaties een tijdsintensief en langdurig proces is.

Kortom: alternatieve financiering ter compensatie van het wegvallen van de Provinciale subsidie is, zeker op de korte termijn, geen optie. Het wegvallen van de structurele provinciale bijdragen zal betekenen dat Sensor haar werkzaamheden moet beëindigen. Voor Sensor West-Midden zal dit in de loop van het 4<sup>e</sup> kwartaal van 2012 al geschieden omdat het ontmantelen van de organisatie inclusief gedwongen ontslagen tot extra kosten leidt.

Diverse Provincies hebben bovenstaande inmiddels onderkend en hebben uitgesproken om, gelet op het belang dat zij hechten aan het voortbestaan van Sensor, de subsidie te continueren, zij het met een korting zoals die ook voor andere beleidsterreinen zal gelden.

Uiteraard wensen wij bovenal dat ook de Provincie Flevoland dit voorbeeld zal volgen. Het besluit dat het Sociale Domein geen kerntaak van de Provincie is beschouwen wij als een gegeven. Maar dat laat onverlet dat subsidiering van Sensor kan worden gecontinueerd indien u onze activiteiten voor de inwoners van uw Provincie van belang acht. En wij nemen aan dat u dit met ons van mening bent.

Op korte termijn zullen wij met de Statenfracties van Flevoland overleg voeren over de ontstane situatie. Wij vinden het van belang de fracties te informeren over de gevolgen van het wegvallen van de Provinciale subsidie, zeker indien dit op zo korte termijn geschiedt. Uiteraard hopen wij daarbij de Statenfracties ervan te overtuigen dat continuering van de Provinciale subsidie de enige reële optie is om het voortbestaan van Sensor te garanderen.

Wij vragen het volgende van u:

1. Wilt u in ieder geval de door u beoogde afbouwperiode verlengen en de subsidie voor 2012 op hetzelfde niveau houden. Dit geeft ons de ruimte voor overleg met de fracties in de komende maanden en verlengt ons voortbestaan op de korte termijn.
2. Wilt u serieus overwegen om, gelet op het tot dusver ontbreken van alternatieve financieringsbronnen, de structurele subsidie van Sensor voort te zetten, dan wel actief samen met ons verder te zoeken naar andere financieringsbronnen.

Hoogachtend,  
Sensor West Midden

Sensor Oost Nederland

Vera M. Pfundt, directeur

Harry Knuiman, interim directeur