

# Jaarverslag 2018

## 113 Zelfmoordpreventie



# Jaarverslag 113 Zelfmoordpreventie 2018

In het Jaarplan 2018 waren de activiteiten opgenomen die Stichting 113 Zelfmoordpreventie (verder: 113) zou gaan uitvoeren, inclusief de 2<sup>de</sup> Landelijke Agenda, de activiteiten voor het Stichting Fonds Suïcidepreventie, Supranet Community en Supranet GGZ.

Nu de ook vanuit de politiek beoogde naamsbekendheid steeds meer wordt bereikt, is op alle fronten een flinke groei te zien. Een groei die zich door heeft vertaald in de resultaten van 2018. Halverwege dat jaar is begonnen aan de uitvoering van het Intensiveringsplan, waarvoor een aantal subsidies is verhoogd: de instellingssubsidie, de projectsubsidies van Supranet en van de Landelijke Agenda. De kpi's en bedragen die in het Jaarverslag zijn opgenomen, zijn daarop aangepast.

**'Ondanks hoogte- en dieptepunten:**

***113 is here to stay'***

*door Leo Wijnbelt, plaatsvervangend voorzitter Raad van Bestuur 113 a.i.*

**2018 is voor 113 een jaar geweest van hoogtepunten en dieptepunten. Dieptepunt was de ongeneeslijke ziekte van oprichter en voorzitter van de Raad van Bestuur Jan Mokkenstorm. Dit stelt de organisatie voor grote uitdagingen, maar ook blijkt dat Jan Mokkenstorm een organisatie heeft neergezet die staat als een huis. 113 is here to stay, dat heeft 2018 ons duidelijker gemaakt dan welk jaar dan ook. Leest u mee?**

Hoogtepunt bij uitstek was dat zelfmoordpreventie voor het eerst werd genoemd in het regeerakkoord en dat er de komende jaren 15 miljoen extra voor het onderwerp is uitgetrokken. Een helder signaal van de regering die zich met 113 ook bij latere gelegenheid heeft uitgesproken voor het Zero Suicide doel. Ook het bezoek van H.M. Máxima draagt bij aan de zichtbaarheid van zelfmoordpreventie en aan de hoopvolle boodschap om erover te blijven praten.

Voor het inzetten van de extra middelen zoals beschreven in het regeerakkoord is een Intensiveringsplan opgesteld. Dit plan wordt de komende jaren uitgevoerd en 113 heeft daar inmiddels een vliegende start mee gemaakt: we verdubbelden het aantal hulpverleners, nieuwe Supranet-regio's sloten zich aan, we trainden 2.000 personen, publiceerden 10 wetenschappelijke artikelen, lanceerden een campagne en de VraagMaar App. Ook gingen we nieuwe samenwerkingen aan, zoals met het Centrum voor Wiskunde en Informatica. We voerden zo'n 70.000 crisisgesprekken met hulpvragers en zo'n 780.000 mensen bezochten onze website voor hulp of informatie.



*Hoogtepunt in 2018: Koningin Máxima bezoekt 113*

In dit jaarverslag zijn de belangrijkste activiteiten en resultaten van 2018 opgenomen. Activiteiten en resultaten die niet mogelijk waren geweest zonder de tomeloze inzet van onze vrijwilligers, stagiairs en medewerkers.



# Complimenten aan de vrijwilligers, stagiairs en medewerkers

*door Hans Jansen, voorzitter van de Raad van Toezicht van 113*

In 2018 heeft de ontwikkeling van 113 zich voortgezet. Er is veel gebeurd. Zo is 113 van start gegaan met het Intensiveringsplan, is de organisatie sterk gegroeid, is de besturingsstructuur aangepast en hebben bestuurlijke wisselingen plaatsgevonden, is 113 verhuisd naar een ander, groter pand en als één van de hoogtepunten is het tienjarig bestaan gevierd in aanwezigheid van Koningin Máxima.

Tegelijkertijd is er onverminderd gepresteerd: weer meer mensen hebben 113 weten te bereiken en de kwaliteit van de crisisgesprekken alsook de begeleiding daarop is verhoogd.

Een woord van dank aan en complimenten voor alle vrijwilligers, stagiairs, medewerkers en partners van 113 namens de RvT is dan ook op zijn plaats: zonder ieders inzet is het werk van 113 niet mogelijk. Hartelijk dank hiervoor!



113 is in 2018 verhuisd naar het AHTC-gebouw.

---

## Inhoudsopgave

|                                                        |           |
|--------------------------------------------------------|-----------|
| <b><u>1. Inleiding</u></b>                             | <b>4</b>  |
| Over 113                                               |           |
| Hoofd koel, hart warm                                  |           |
| Lerend verbeteren                                      |           |
| Formule: Bereik x Effect                               |           |
| <b><u>2. Organisatie van 113</u></b>                   | <b>5</b>  |
| Raad van Bestuur                                       |           |
| Raad van Toezicht                                      |           |
| Personeelsbestand in fte's                             |           |
| <b><u>3. Jaarverslag 2018</u></b>                      | <b>6</b>  |
| Verhoging kwaliteit hulpverlening                      |           |
| Versterken (door) wetenschappelijk onderzoek           |           |
| Verder versterken en uitbouwen van de expertisefunctie |           |
| Communicatie en 113 Academy                            |           |
| P&O: van opstarten naar consolideren                   |           |
| Verdere organisatieontwikkeling                        |           |
| <b><u>Begroting 2019</u></b>                           | <b>15</b> |
| <b><u>Verslag Raad van Toezicht</u></b>                | <b>15</b> |

# 1. Inleiding

**113 streeft naar een land waarin niemand eenzaam of radeloos sterft door zelfmoord. Deze missie en ambitie van 113 vragen om een landelijke, actiegerichte aanpak van zelfmoordpreventie. Het CBS heeft bekendgemaakt dat er 1.917 mensen waren die in 2017 een einde aan hun leven hebben gemaakt.**

**Rekening houdend met de toename van de bevolking is dat een stabiel aantal. Alarmerend was het verhoogde aantal jongeren dat in datzelfde jaar zelfmoord heeft gepleegd. 113 is door het ministerie van VWS gevraagd onderzoek te doen om inzicht te krijgen in de cijfers en achtergronden en om een beter antwoord te hebben op de vraag hoe suïcidepreventie onder jongeren kan worden verbeterd. Dit onderzoek zal in 2019 worden afgerond.**

Uit onderzoek dat eind 2018<sup>1</sup> is uitgevoerd, is gebleken dat de geholpen naamsbekendheid van 113 is gestegen van 42% naar 56%. Deze grotere naamsbekendheid vergroot de mate waarin hulpvragers de hulplijnen weten te vinden. Werkten er eind 2017 nog 65 medewerkers voor 113 (44 fte), eind 2018 waren dat er 82 (64 fte). Dit nog naast de vergrote inzet van stagiairs, waarmee inmiddels wordt voorzien in zo'n 21 fte bezetting van de hulplijnen en van vrijwilligers die ook onze hulplijnen bemenen.

De vergrote zichtbaarheid leidt er ook toe dat partners 113 beter weten te vinden: het opent deuren. Naast de gewaardeerde, bestaande samenwerking met organisaties als het ministerie van VWS, ProRail, de Vrije Universiteit, GGZinGeest en SureNet, heeft 113 het afgelopen jaar intensief samengewerkt met onder andere:

- Centrum voor Wiskunde en Informatica, waarvan twee voltijdse promovendi werken aan het optimaliseren van de kwaliteit van de hulpverlening van 113;
- GGZ Nederland die de Zero Suicide missie heeft omarmd;
- TU Delft die een triage training programma en een hulpsysteem voor de crisishulp ontwerpt.

## Over 113

Als zorgaanbieder biedt 113 laagdrempelige, telefonische en online hulpverlening voor mensen met suïcidale gedachten en hun naasten. Deze hulpverlening is 24/7 beschikbaar, anoniem en gratis. Het aantal mensen dat hiervan gebruik maakt, stijgt ieder jaar, zo ook in 2018. 113 heeft sinds haar oprichting dan ook tienduizenden mensen met suïcidale gedachten geholpen. Hoeveel suïcides daarmee zijn voorkomen, is lastig aan te geven omdat het anonieme hulp betreft. Echter, uit de reviews en reacties die we via diverse kanalen binnenkrijgen, weten we dat we voor veel mensen van grote betekenis zijn geweest. Dat geldt niet alleen voor hulpvragers maar ook voor hun naasten.

Het zorgaanbod van 113 is aanvullend op reguliere zorg. Onze hulpverlening bestaat onder meer uit de crisishulplijnen, therapeutische online begeleiding, digitale zelfhulpmogelijkheden en verwijzing naar passende zorg.

113 ontwikkelt en onderzoekt het hulpaanbod en streeft ernaar om het bereik en de effectiviteit hiervan steeds verder te verbeteren. Als knooppunt prikkelt, inspireert en verbindt 113 professionals binnen en buiten de zorg zodat zij effectief en op de benodigde schaal hun bijdrage aan suïcidepreventie (kunnen) leveren. We ondersteunen hen met inhoudelijke en procesmatige expertise en bieden trainingen, (online) materialen en instrumenten. Hierbij werken we intensief samen met GGD'en, GGZ-instellingen, maatschappelijke partners, gemeenten, grote corporates en de vervoerssector.

113 is aanjager en coördinator van de Landelijke Agenda Suïcidepreventie en initiatiefnemer van de Supranet programma's (Suicide PReventie Actie NETwerken). Op landelijk niveau zijn we betrokken bij de beleidsmatige agendering van suïcidepreventie door het ministerie van VWS. Ook zijn we partner in het wetenschappelijk onderzoek consortium SureNet, nationaal vertegenwoordiger van de European Alliance Against Depression en zijn we sterk betrokken bij het internationale Zero Suicide netwerk.

## Hoofd koel, hart warm

Ons werk draait om contact, nuchter nadenken en praktische stappen zetten. Allereerst in contact met onze hulpvragers en

---

<sup>1</sup> De cijfers zijn in februari 2019 bekend geworden.

hun redenen om (zó) niet verder te willen leven. Daarnaast in contact met naasten en samenwerkingspartners: met hun emoties om suïcide te voorkomen. Ons warme hart combineren we met nuchter (helpen) nadenken en een pragmatische en resultaat-gerichte 'voeten op de grond' werkwijze.

### Lerend verbeteren

We werken evidence-based en onderzoeken of wat we doen werkt. Ons werk is nooit 'af' en kan altijd beter. Met elkaar creëren we een professioneel klimaat waarin we elkaar nuchter bevragen, aanmoedigen en ondersteunen. Wij durven daarbij nieuwe wegen te bewandelen en lopen niet weg voor uitdagingen. We stellen onszelf ambitieuze doelen en pionieren met nieuwe toepassingen om suïcide te voorkomen.

### Formule: Bereik x Effect -> Preventie

Met de beschikbare middelen zoeken we steeds naar een zo groot mogelijk effect en een zo groot mogelijk bereik om zoveel mogelijk suïcides te voorkomen.

## 2. Organisatie van 113

De leiding van de organisatie bestaat uit de Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht. Stichting 113 Zelfmoordpreventie is geen wettelijk toegelaten zorginstelling meer, aangezien 113 geen zorg verleent die wordt gefinancierd vanuit de Zorgverzekeringswet of de Wet langdurige zorg.

In 2018 zag de organisatie er als volgt uit:

### Raad van Bestuur per december 2018:

|                               |                                                                                                                |
|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| dhr. dr. J.K. Mokkenstorm     | (lid RvB en per 5 juli 2018 voorzitter RvB)                                                                    |
| dhr. drs. R.B. van der Schoot | (lid RvB per 5 juli 2018)                                                                                      |
| dhr. drs. G.L. Wijnbelt       | (afgetreden per 5 juli 2018, wegens ziekte van de voorzitter als plv. vz. RvB aangetreden per 9 november 2018) |

#### *Teruggetreden in 2018:*

|                                 |                                 |
|---------------------------------|---------------------------------|
| dhr. H. Falkena                 | (teruggetreden per 5 juli 2018) |
| dhr. prof. dr. A.J.F.M. Kerkhof | (teruggetreden per 5 juli 2018) |

### Raad van Toezicht per december 2018:

|                                         |                                                        |
|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| dhr. drs. H.W.M. Jansen                 | (voorzitter per 5 juli 2018)                           |
| mw. M. Bolluijt                         | (lid Cliënten en Naasten per 5 juli 2018)              |
| mw. drs. S.J. Broer, RC                 | (lid Financiën en Bedrijfsvoering per 9 november 2018) |
| mw. drs. A.R. de Heer                   | (lid Organisatie en Ontwikkeling per 5 juli 2018)      |
| dhr. M.A. Westerouen van Meeteren, arts | (lid)                                                  |

#### *Teruggetreden in 2018:*

|                         |                                                                                    |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| dhr. mr. T.A. Holtrop   | (teruggetreden als voorzitter per 5 juli 2018 en als lid RvT per 20 december 2018) |
| dhr. dr. N.R.K. de Fauw | (teruggetreden als lid RvT per 20 december 2018)                                   |

### Personeelsbestand in fte's (momentopname december 2018)

|                      | Totaal      | Medewerkers | ZZP/gedetacheerd |
|----------------------|-------------|-------------|------------------|
| <b>Totaal</b>        | <b>76,4</b> |             |                  |
| <b>Hulpverlening</b> | <b>35,6</b> |             |                  |
| Seniorenteam         |             | 3,5         | 1,3              |
| Hulpverleners        |             | 27,0        | 1,6              |
| Stagiairs*           |             | 27,9        |                  |
| Planning             |             | 2,2         |                  |
| <b>Programma's</b>   | <b>8,7</b>  |             |                  |
| Landelijke agenda    |             | 4,4         | 0,7              |
| Supranet             |             | 3,6         |                  |
| <b>Onderzoek</b>     | <b>5,1</b>  |             |                  |
| Onderzoekers         |             | 3,9         | 1,2              |
| Stagiairs*           |             | 2,0         |                  |
| <b>Communicatie</b>  | <b>10,2</b> |             |                  |
| Voorlichting         |             | 5,1         |                  |
| Academy              |             | 5,1         |                  |
| <b>Staf</b>          | <b>16,8</b> |             |                  |
| Bestuur              |             | 2,0         |                  |
| HR                   |             | 1,9         | 1,2              |
| ICT                  |             | 2,6         | 0,7              |
| Financiën            |             | 1,9         |                  |
| Secretariaat         |             | 6,5         |                  |

\* Stagiairs zijn wel vermeld, maar zijn niet meegerekend qua fte

## 3. Jaarverslag 2018

### Speerpunten 113 Zelfmoordpreventie 2018

De speerpunten voor 2018:

1. Verhoging kwaliteit hulpverlening
2. Versterken (door) wetenschappelijk onderzoek
3. Verder versterken en uitbouwen van de expertisefunctie
4. Communicatie en 113 Academy
5. P&O: van opstarten naar consolideren
6. Verdere organisatieontwikkeling

## **Speerpunt 1. Verhoging kwaliteit hulpverlening**

Naast de groei van het aantal crisisgesprekken (bel/chat) en behandelsessies, is 113 een lerende organisatie die ook in 2018 continu de opgedane ervaring heeft omgezet in lessen voor het heden en de toekomst. De hulpverlening is op een hoger niveau gebracht en er is geïnvesteerd in het bereik en het effect van onze hulpverlening. Kernwoorden daarbij waren professionaliseren, structureren en standaardiseren.

### *Bereik*

#### Structureren bedrijfsvoering en technische ondersteuning van het primaire proces

Meer en betere crisisgesprekken is een doel dat niet alleen behaald kan worden door de inzet van extra medewerkers, maar ook door slim gebruik te maken van technische, innovatieve mogelijkheden en systemen. In 2018 is werkplekplanning van de hulpverlening efficiënter gemaakt door de succesvolle invoering van een nieuw planningsprogramma (Monaco). Dit was nodig door de groei en direct daarmee samenhangend de complexiteit van de planning (meer mensen in de hulplijnen en 24/7 in bedrijf). Een goede planning vraagt ook om slimme planners, daarom is een senior planner aangenomen. Resultaat hiervan is een goed opgezette structuur, zodat stabiel en langer vooruit kan worden gepland.

De hulpverlening van 113 is afhankelijk van goed werkende systemen. Door de enorme groei en de wens om het effect van de hulpverlening te vergroten, veranderen onze wensen en eisen. In 2018 hebben we ons een beeld gevormd van het 'next level behandelplatform van 113' waarin meerdere applicaties zullen worden geïntegreerd. Randvoorwaarden zijn dat dit behandelplatform laagdrempelig is voor hulpvragers en hulpverleners. Met behulp van externe experts, zoals een e-healthspecialist en het klantreisteam van CoolBlue maar ook een expertmeeting, hebben we onze eisen aan de applicaties beschreven. Vanzelfsprekend was er niet alleen aandacht voor goed hulpverlenerschap, maar ook voor eisen en wensen van hulpvragers. Customer journeys en User eXperiences gaven veel inzicht en daarmee is een belangrijke stap in klantvriendelijkheid gezet. Dit is belangrijk voor het succes van onze hulp bij de vaak ambivalente, onzekere en wantrouwige hulpvragers. We waren verrast dat anonimiteit minder belangrijk lijkt te worden (in ieder geval voor een deel van de hulpvragers) en zullen meer gebruik gaan maken van hulpvragers die ons willen helpen de zorg te verbeteren. Middels de Design Thinking-methodiek zijn – met een multidisciplinair team van psychologen, ontwikkelaars, onderzoekers, een designer en een ict-er – twee prototypes ontwikkeld voor het nieuw te bouwen 'next level behandelplatform': één voor de voorkant die hulpvragers gebruiken en één voor de achterkant die hulpverleners gebruiken. De prototypes zijn met een lijst van wensen en eisen voorgelegd aan een aantal geselecteerde leveranciers om zo een goede samenwerkingspartner te vinden voor dit project. De eerste stap was een nog niet aanwezig monitoringsysteem voor onderzoek en daarvoor is eind 2018 de samenwerking met TelePsy gestart. In 2019 zullen verdere keuzes gemaakt worden en zal de bouw van het platform starten.

#### Bereikbaarheid en continuïteit

De verwachting voor 2018 was een stijging naar 65k gesprekken: die is overtroffen. Ten opzichte van 2017 was er in 2018 een stijging in crisisgesprekken (toen 53k) van 32%. Van de in totaal 70.316 gesprekken zijn 22.393 gesprekken telefonisch gevoerd en 47.923 via chat. De verdeling (2:1) bleef hetzelfde als in 2017. De toename in het aantal gesprekken, mede door de campagne 'Stel de vraag van je leven' in mei en november, werd naast de inzet van een floormanager en chattriage opgevangen doordat ervaren medewerkers op drukke momenten meerdere chats tegelijk doen, net als de triagisten. Het middels triage blijven aansturen op een beschikbare medewerker aan de telefoon zorgt ervoor dat de snelle chattoegang de telefoongesprekken niet verdringt.

Interessant is dat het aantal crisisgesprekken in de zomermaanden onverminderd hoog bleef, ondanks de verhuizing en dat het lastig was het zomerrooster rond te krijgen vanwege de beperkte inzet van stagiairs. Verder hebben we samen met de EO n.a.v. het televisieprogramma Tweestrijd een chatbot, Sanne, gebouwd. Deze bot stelt een ervaringsdeskundige voor aan wie je vragen kunt stellen.

In 2018 werden per maand meer dan 1.000 behandelsessies gegeven. Het gestelde doel van 14k behandelsessies werd niet volledig gehaald. Er zijn 12.409 behandelsessies gegeven wat neerkomt op 89% van het doel. Mogelijk was de verwachting evenveel te behandelen als in 2017 te hoog vanwege de intensieve campagne in 2017 gericht op therapieaanmeldingen. Verder was door het inwerken van veel nieuwe medewerkers in september en het uitstromen van hulpverleners, o.a. doordat ze instromen in de GZ-opleiding, in december de productie lager dan verwacht. Tot slot maakte de inzet van floormanagers, die veel taken op de werkvloer oppakken, dat handelingen die anders binnen de behandeling vielen niet meer registreerbaar waren. In 2019 zullen we door de komst van een datamanager beschikken over meer kennis over in- en doorstroom van hulpvragers en hulpverleners en zal aandacht worden besteed aan het stabiel houden van het aantal behandelsessies.

Het aantal aanmeldingen voor therapie fluctueert sterk per week. Om de reactietijd toch laag te houden, werden in 2018 ook in de weekenden behandelingen opgepakt.

In de tweede helft van 2018 is middels het Intensiveringsplan het hulpverleningsteam uitgebreid van 18 fte hulpverleners naar ruim 28 fte hulpverleners, vooral in de crisislijnen. Daarmee zijn bijna alle extra begrote hulpverleners ingezet. De groei was groot, maar het team heeft dit kunnen verwerken. Met gezamenlijke inspanningen zijn de nieuwe medewerkers goed getraind en ingewerkt: er is een belangrijke kwaliteitsslag gemaakt door het aannemen van meer senioren (werkbegeleiding), meer floor-managers (live-begeleiding tijdens de dienst), alsook een uitgebreidere basistraining. Er draaien vijf collega's in Suriname mee in het team tijdens late avond/nachtdiensten.

Ten slotte zijn er 44k zelftesten afgenomen: 41k voor zelfmoord (van wie 30k 17 jaar of ouder was en 11k jonger dan 17) en 2,5k voor angst en depressie.

#### Feedback

Vanwege de omvang van het nieuw te bouwen 'next level behandelplatform' is de keuze van een businessinformatiesysteem, wat logischerwijs volgend is op de keuze van de andere systemen, uitgesteld tot 2019. Er was in 2018 dus nog geen automatisch geaggregeerde informatie over de gevoerde gesprekken.

Alle vrijwilligers hebben net als de stagiairs inmiddels in 2018 een individuele werkbegeleider en er is geïnvesteerd in meer deskundigheidsbevordering: verdiepingsbijeenkomsten, het uitwerken van competentieprofielen, het werken met leerdoelen en het standaardiseren van onze feedbackmethode. Nadat we afscheid hebben genomen van onze vrijwilligerscoördinatoren en het senior hulpverlenersteam is uitgebreid met GZ-psychologen, een klinisch psycholoog en senior floormanagers, is er meer ruimte voor individuele werkbegeleiding van hulpverleners en training in bijvoorbeeld triage, coachen van stagiairs/vrijwilligers en verdiepingsonderwerpen zoals omgaan met jonge hulpvragers. Om meer zicht te krijgen op onze productiecapaciteit van hulpverleners zijn we gestart met het in kaart brengen van taken, competenties en realistische doelstellingen voor medewerkers. Met de komst van een datamanager kunnen we in 2019 meer zicht krijgen op businessinformatie.

Het Levend LAB – het interne onderzoek naar de effectiviteit van de hulpverlening – heeft onderzoek gedaan naar 'de ideale chat'. Er was in april 2018 een succesvolle expertmeeting waarbij we met externe partners en medewerkers verbetermogelijkheden hebben verzameld. Medewerkers gebruiken nu het 5-fasen model naar voorbeeld van andere crisislijnen, zoals Livslinien (DK), de kindertelefoon en 1813 (BE) en de kwaliteit van de huidige chats is in juni 2018 beoordeeld door de seniorpsychologen op basis van een evaluatieformulier. Opvallend daarin was dat de veiligheid uitvragen in 2018 kwalitatief beter gebeurde dan in eerder onderzoek van Jan Mokkenstorm uit 2016. Verder viel contact maken in positieve zin op, wat blijkt uit positieve scores op empathie en samenwerking met de hulpvragers. Verbeterpunten zijn het uitvragen van de voorgeschiedenis van de suicidaliteit en nagaan hoe hulpvragers zich voelen aan het einde van de chat vergeleken met het begin.

#### *Effect*

##### Hulpverleningscapaciteit

De werving en selectie van vrijwilligers en stagiairs is onder de loep genomen met het oog op goede selectie in een haalbaar tijdsbestek, waarbij tegelijkertijd een goed beeld geven van 113 als prettige werkplek en een organisatie met een missie. Er is door een stagiair vervolgonderzoek gedaan naar de motivatie en drijfveren van vrijwilligers bij 113. We zijn op basis van deze ervaring en naar voorbeeld van de Deense evenknie (Livslinien) gestart met kennismakingsmiddagen i.p.v. sollicitatiegesprekken, er is een kennismakingsvideo gemaakt met uitleg over 113, onze wervingsmogelijkheden zijn in kaart gebracht en de site werkenbij113.nl is gelanceerd. Sinds het najaar van 2018 zijn er afspraken gemaakt met de Hogeschool Utrecht over vaste hoeveelheden stagiairs die tweemaal per jaar instromen.

Naar aanleiding van het werkbezoek bij het Deense Livslinien en een interne evaluatie is in nauwe samenwerking met de 113 Academy gewerkt aan het herschrijven en kwalitatief verbeteren van de training voor nieuwe vrijwilligers, stagiairs en hulpverleners. Dit traject wordt verder toegelicht bij Academy (speerpunt 4).

##### Standaardisatie werkwijze en inrichten systemen voor productontwikkeling

In het Levend LAB is gewerkt aan het inhoudelijk verbeteren en beter doorverwijzen vanuit de zelftesten op de website, er zijn video's gemaakt over de BackUp app en het goed invullen van een veiligheidsplan en er is een beslisboom voor hulpvragers gemaakt om de keuze voor therapie gemakkelijker te maken.

Het project jongerenmodules voor Innovatiefonds Zorgverzekeraars, waarin een intakevragenlijst specifiek voor jongeren, jongerenmodules en video's ter illustratie zijn ontwikkeld, is positief geëvalueerd en afgerond. Er is een psycho-educatievideo over de oorzaken en effecten van suicidaliteit gemaakt voor volwassenen naar voorbeeld van het jongerenfilmje.

De senior psychologen zijn in-company bij GGZinGeest (GiG) getraind in een offline evidence based cognitieve gedragstherapie protocol voor suïcidepreventie (CGT-SP) en draaiden mee in een meerjarig Nederlands replicatieonderzoek. Een van de



senioren is in 2018 een traject tot supervisor CGT-SP gestart bij het Amerikaanse Aaron Beck Instituut om de kwaliteit van onze behandelingen te waarborgen als bewezen effectief. Op basis van dit CGT-protocol, wat goed aansluit bij de huidige behandeling die binnen 113 geboden wordt, is de behandelvisie van 113 aangescherpt en zal in 2019 verder worden gewerkt aan de praktische invulling (sessiebeschrijvingen) van de behandeling en zal een start worden gemaakt met wetenschappelijk onderzoek om van onze online CGT-SP-variant de effectiviteit te meten.

Er is geïnvesteerd in het beter overdraagbaar maken van kennis door handboeken up-to-date te maken en te versimpelen, in trainingen voor medewerkers in o.a. triage en er is in opdracht van de Vereniging voor Cognitieve GedragsTherapie en in samenwerking met de VU een factsheet gemaakt over CGT-behandeling bij suïcidaliteit dat door geregistreerde behandelaars gebruikt kan worden.

### Triage

Voor het 17<sup>de</sup> *European Symposium on Suicide and Suicidal Behaviour* (ESSSB17) is de evaluatie van de werking van het wereldwijd unieke suïcidepreventie triagesysteem voor de chat gepresenteerd, zoals de kwaliteit en de kenmerken. Uit onderzoek van het Levend LAB bleek dat uitvragen van veiligheid en het bepalen van het doel voor het gesprek de belangrijkste onderdelen van triage zijn, dat het triagesysteem de efficiëntie vergroot, dat goede communicatie op de werkvloer belangrijk is voor een goede werking en dat training en bewaken van de werkdruk aandacht vragen.

Ook voor telefonische triage is een triageprotocol opgesteld. Dat protocol is getest, maar functioneerde nog niet probleemloos door de technische beperkingen van ons telefoonsysteem, waardoor het nog niet definitief werd ingevoerd.

### Starten met 113 face-to-face (werktitel) en verkennen hubs

In 2018 is in samenwerking met GGZinGeest een proef gestart voor een poli met face-to-face behandeling voor mensen met complexe suïcidaliteit. Met GGZinGeest is de conclusie getrokken om de beoogde samenwerking tot (in ieder geval) april 2019 on hold te zetten. Samenwerking in 2019 met een nieuwe partner sluit 113 niet uit.

Wat betreft het starten van extra locaties (hubs) elders in het land is besloten daar vooralsnog niet mee te beginnen. Eerst moet de werkwijze van 113 zodanig stevig staan dat deze op verschillende plaatsen probleemloos kan worden gereproduceerd.

## **Speerpunt 2. Versterken (door) wetenschappelijk onderzoek**

Het onderzoeksteam is in 2018 uitgebreid van 5 naar 12 personen (exclusief stagiaires), waarvan 4 promovendi.

113 startte als coördinator van het landelijk onderzoek naar jeugdsuïcides, waarbij 50 experts betrokken zijn. Het jongerenonderzoek loopt voorspoedig: volgens afspraak met het ministerie van VWS is zowel de METC-aanvraag als de tussenrapportage binnen de deadline opgeleverd. De tussenrapportage van suïcide bij jongeren tot 23 jaar is in december 2018 aangeboden aan de Tweede Kamer. [www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2018/12/21/zelfdoding-bij-jeugd](http://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2018/12/21/zelfdoding-bij-jeugd).

In 2018 zijn door de onderzoekers van 113 acht presentaties gehouden op internationaal wetenschappelijke congressen, zijn er vijf internationaal wetenschappelijke artikelen gepubliceerd en zijn er vier artikelen in de review fase bij een wetenschappelijk tijdschrift.

### Onderzoek van kwaliteit en effect hulpverlening 113

Eind 2018 is de architectuur uitgedacht voor de infrastructuur waarin het mogelijk is om te meten welk effect en bereik o.a. de triage, de crisishulpverlening, de zelftesten, de modules en de therapieën hebben. De uitkomstmaten en meetmethoden zijn vastgesteld. In 2019 zal 113 daarmee gaan werken. Er is een 'levend lab' opgericht met een voortdurende cyclus van leren en verbeteren.

Er is een artikel ingediend met betrekking tot één van de online interventies: het online forum. Naar aanleiding van het resultaat van dit onderzoek (klein bereik en klein, soms zelfs negatief effect op de gebruikers van het forum), is besloten met het online forum te stoppen. In 2018 zijn er samenwerkingen gestart met de TU Delft en het Centrum voor Wiskunde en Informatica om het onderzoek naar de hulpverlening van 113 te versterken. Er zijn twee afstudeerprojecten gestart die ondersteuningssystemen bouwen voor de hulpverlening en twee promovendi met een Business Analytics en Wiskunde achtergrond. Ook vindt er nauwe afstemming en samenwerking plaats met internationale hulplijnen (België, Denemarken, Verenigde Staten).

### Business informatie

De nieuw aangetreden datamanager verzamelt business informatie, zoals het aantal beantwoorde oproepen, crisisgesprekken en therapieaanvragen. De business informatie wordt beheerd, gemonitord en teruggekoppeld door de afdeling onderzoek.

#### Supranet Promotieonderzoek

In 2018 zijn de twee lopende promotieonderzoeken naar de evaluatie van Supranet GGZ en suïcidepreventie in de huisartsenpraktijk voortgezet. Naast de protocol studie van Supranet Community [www.mdpi.com/1660-4601/14/4/349](http://www.mdpi.com/1660-4601/14/4/349) is er in 2018 ook het protocol van Supranet GGZ [bmjopen.bmj.com/content/8/8/e024398](http://bmjopen.bmj.com/content/8/8/e024398) gepubliceerd in een internationaal wetenschappelijk tijdschrift. Ook is er een eerste publicatie geschreven over de huisartsenstudie en ingediend bij BMJ Open.

#### Supranet GGZ Feedbackrapportage

Elk half jaar wordt de data analyse van Supranet GGZ verzorgd voor de feedbackrapportages aan elke deelnemende instelling. Eind 2018 is een start gemaakt met het optimaliseren van de feedbackrapportage.

#### Inzicht in landelijke vraagstukken

Elk jaar berekent 113 gestandaardiseerde regionale suïcidecijfers ter verspreiding onder GGD-en in het land. Er is een start gemaakt met de analyses om de regionale verhouding van de GGZ en niet-GGZ gerelateerde suïcides inzichtelijk te maken.

Op 10 september (Wereld Suïcide Preventiedag) is de eerste publicatie van “Cijfers zelfdoding in Nederland” op de website van 113 verschenen: [www.113.nl/cijfers-zelfdoding-nederland](http://www.113.nl/cijfers-zelfdoding-nederland), met interactieve datavisualisaties.

In samenwerking met ProRail is een onderzoeksopzet geschreven over de relatie tussen media intensiteit met suïcide gerelateerde content en verschillende suïcidemethoden, met machine learning/text mining technieken. Er is een onderzoeker aangehouden die dit in 2019 gaat onderzoeken.

Er is gestart met de ontwikkeling van een wetenschappelijke internetcatalogus suïcidepreventie: de vindplaats van alle actuele wetenschappelijke informatie over suïcidepreventie in Nederland die beschikbaar is sinds 2010. Hierdoor ontstaat overzicht van nieuwe en bestaande kennis en van wetenschappelijke lacunes.

#### Structurele financiering onderzoek(s)netwerk

Er is een doorstart gemaakt met Suicide Research Netherlands (SureNet), het nationale research consortium van Nederlandse onderzoekers dat zich richt op innovatief wetenschappelijk onderzoek specifiek gericht op suïcidepreventie. Veel activiteiten zijn geagendeerd, zoals tweemaandelijks wetenschapslunches, expertmeetings en een maandelijks MT. De missie en visie van SureNet zijn beschreven en besproken in het bestuur van SureNet. In 2019 wordt verder ingezet op het verkrijgen van onderzoeksgelden.

### **Speerpunt 3. Verder versterken en uitbouwen van de expertisefunctie**

#### Grote, landelijke (preventie) programma's

De expertisefunctie van 113 omvat de grote, landelijke preventieprojecten waarin we aanjagen, coördineren, verbinden en beleid en kennis (helpen te) ontwikkelen. Deze projecten zijn: de Landelijke Agenda Suïcidepreventie, Supranet GGZ en Supranet Community. In het ProRail-werkplan zijn voor de periode 2017-2021 op hoofdlijnen plannen uitgewerkt. Deze programma's hebben allemaal tot doel het bespreekbaar maken van en leren omgaan met suïcidaliteit bij tal van professionals binnen en buiten de zorg.

#### *Bereik*

- In 2018 is het eerste jaar van de tweede Landelijke Agenda Suïcidepreventie (2018 – 2021) uitgevoerd. 113 vervult daarbij opnieuw de aanjagende en coördinerende rol en is vanuit deze rol betrokken bij alle uitgevoerde activiteiten in de volgende vier domeinen: onderwijs, sociaaleconomische sector, zorg en media.
- De kwartiermaker LHBTi heeft in 2018 de foto-expositie Jong&Gay geschikt gemaakt voor een tournee – met events eromheen – binnen de proeftuinregio's.
- Door een nieuwe kwartiermaker is een eerste, intensief begin gemaakt met een verbeterprogramma in een tiental ziekenhuizen. Het is de bedoeling dat ziekenhuispersoneel in 2019 wordt getraind om vervolgens zelf verbeteringen aan te brengen in de omgang met patiënten na een suïcidepoging. Hiervoor wordt een landelijk netwerk ingericht, volgens Supranet principes.
- Om een boost te geven aan de sociaaleconomische sector is ook een tweede kwartiermaker aangetrokken om suïcidepreventie gericht op de middelbare mannen in diverse deelsectoren te bevorderen. In 2018 zijn verder de volgende Landelijke SES samenwerkingspartners aangesloten, waarmee in 2019 concrete acties worden ontwikkeld:
  - Nederlandse vereniging voor incasso ondernemingen, waarbij 70% van de incassomarkt is aangesloten;
  - Schuldhulpmaatjes Nederland;
  - Gemeentelijke Kredietbanken (Amsterdam);

- Landelijke vereniging voor lokale belastinginvorderaars;
- Project team Schouders Eronder (SZW opleiding schulphulpverlening).
- Met de ministeries van VWS en OCW is er in het onderwijs een brede bijeenkomst geweest met veldpartijen, waarin landelijk afspraken zijn gemaakt over wat elke koepel op zijn terrein concreet gaat doen. Ook werden er op verzoek van scholen diverse nieuwe formats door de 113 kwartiermaker ontwikkeld, om te komen tot een 'suicide-proof' organisatie (stappenplan, meerjaren beleidsplan, etc.).
- Er is deelgenomen aan een landelijk overleg over suicidepreventie onder agrariërs.
- Met MIND en de Ivonne van de Ven Stichting werd een visiedocument ontwikkeld over het betrekken van naasten bij suicidepreventie.
- Met het Nederlands Huisartsen Genootschap is een samenwerkingsovereenkomst rond trainingen opgesteld. Kern daarvan is dat 113 de ontwikkeling van een e-module betaalt, terwijl NHG de drempel om de training af te nemen zo laag mogelijk maakt voor de eigen leden.

In de programma's Supranet Community en Supranet GGZ staat het veranderen, samenwerken en delen centraal binnen de GGZ, de huisartsenzorg, welzijn en het publieke domein. Supranet GGZ groeide in 2018 van 13 naar 15 deelnemende instellingen, en heeft de steun gekregen van GGZ Nederland die de Zero Suicide ambitie omarmde. Binnen Supranet Community is men binnen de zes lopende regio's gestart met het borgen en verspreiden van resultaten. Daarnaast heeft 113 een zevende regio geworven en werd een tiental andere GGD-regio's benaderd om aan te sluiten. Ook waren we te gast bij een landelijk overleg van de VNG met alle 42 verantwoordelijk wethouders jeugd. We werken toe naar 16 regio's in 2021.

De samenwerking met ProRail is geïntensiveerd. Diverse malen zijn 113-kwartiermakers en ProRail-medewerkers samen op pad geweest naar regio-overleggen om te praten over suicidepreventiemaatregelen rond het spoor, de mogelijkheid bij Supranet aan te sluiten en op te trekken met de relevante veldpartijen.

#### *Effect*

- De Landelijke Agenda 2 is in 2018 van start gegaan.
- Nieuw is dat 113 in 2018 in contact is gekomen met 25 ziekenhuizen die interesse hebben in suicidepreventie, scholing en verbeteractiviteiten.
- Ook is er in de sociaaleconomische sector en het onderwijs veel contact met koepelorganisaties en samenwerkingsverbanden. Belangrijk onderwerp van gesprek: de inbedding van scholing binnen de eigen opleidingsprogramma's. Dit is onder andere gelukt bij het UWV.
- 113 heeft veel scholen bereikt met gatekeepertrainingen en consulten (telefonisch of bezoek), maar met name met digitale producten, waaronder de onderwijspagina die rijk is aan informatie (3.353 keer bezocht), 222 downloads van de handreiking en 520 downloads van het stappenplan. Dit jaar stond vooral in het teken van het verder aan laten haken van de koepels, met als resultaat dat er nu ruim 20 koepels zijn aangehaakt.
- Alle 15 deelnemende instellingen – inclusief de twee nieuw tot Supranet GGZ toegetreden GGZ-instellingen dus – waren bij de deelnemersbijeenkomst in november goed vertegenwoordigd. Met een kleine 100 deelnemers was het een goed bezochte bijeenkomst met inspirerende experts en dito workshops. Er is voor het eerst uitgebreid stilgestaan bij ieders suïcidecijfers.
- Het congres Samen voor Leven 2, de afronding van de eerste fase binnen de zes proeftuinregio's in december 2018, werd bezocht door 130 mensen. In 2018 startte één nieuwe Supranet Community regio (GGD IJsselland). Inmiddels is in twee andere regio's de besluitvorming om mee te doen in een vergevorderd stadium (GGD Hollands Noorden en Hilversum).
- Met ProRail zijn gezamenlijke bezoeken gebracht aan vertegenwoordigers van de gemeenten Barendrecht en Hollands Midden, in 2019 aan Tilburg en ProRail regio Noord.

## **Speerpunt 4. Communicatie & Academy (BV Olievlek)**

De medewerkers van team Communicatie en van 113 Academy zijn opgegaan in één afdeling die handen en voeten geeft aan de pay-off van 113, nl.: Zelfmoord. Praat erover. Het team heeft haar expertise, alsook de nieuwe en de bestaande content die als een olievlek binnen en buiten de organisatie ontwikkeld en verspreid.

113 Academy (voorheen 113 Training) betreft haar klanten bij life long learning op het gebied van suicidepreventie. We verspreiden (pro)actief kennis op het gebied van suicidepreventie. Lezingen, online (TdT)training en workshops zijn de belangrijkste tools. De gatekeepertraining is het belangrijkste (meetbare) resultaat en de lezingen en workshops dragen bij aan 'de verkoop' van gatekeepertrainingen. Omdat 113 vindt dat iedereen in Nederland een gatekeeper zou moeten zijn (en weet over welke vaardigheden een gatekeeper beschikt) zetten we stevig in op het bereik.

Communicatie en (online)marketing binnen 113 zorgen ervoor dat de conversatie met/over en content van 113 innovatief, helder en vindbaar is voor iedereen voor wie dat helpend is. Primair zijn dat natuurlijk hulpvragers en hun naasten en secundair zijn dat professionals. Tegelijkertijd vertalen we wetenschappelijke kennis over, en inzichten uit de praktijk van, zelfmoordpreventie naar boeiende, effectieve en betekenisvolle (online) toepassingen samen met het team hulpverlening (en onderzoek). Denk aan chatbot, instant messaging of online outreaching en tools voor naasten. Afgelopen jaar was het tweede jaar van de campagne 'Stel de vraag van je leven'. De vijfde flight van de campagne startte in november met de lancering van de VraagMaar App (gericht op naasten van mensen met suicidale gedachten). En daarmee is de twee jaar durende campagne afgerond. De resultaten zullen in de loop van 2019 verschijnen. Inmiddels is wel bekend dat de naamsbekendheid van 113 gestegen is naar 56%.

Al lang bestaat er vanuit 113 de behoefte om met externe stakeholders van grote corporate organisaties of belanghebbende Nederlanders een 'board of hope' te formeren, waarvan de leden in – voor 113 minder natuurlijke – gremia onze missie kunnen vertegenwoordigen (zie ook ProRail-plan). Tegelijkertijd is door de samenwerking met Deloitte het begin gemaakt met 'Cordes-priit', een verkennend netwerk van HR-mensen binnen corporate organisaties (Corporate Depression & Suicide Initiative). Beide initiatieven zijn in 2018 verder ontwikkeld en worden in 2019 verder samengebracht.

Op 2 november 2018 is tijdens de 113Dag het 10-jarig bestaan van 113 gevierd in aanwezigheid van Koningin Máxima en zo'n 260 vrijwilligers, stagiairs, medewerkers en stakeholders van 113. Bijzonder dit jaar was dat ook alle partners van onze vrijwilligers, medewerkers en trainers waren uitgenodigd. Zij zijn tijdens de 113Dag getraind als gatekeeper. Oprichter Jan Mokkenstorm, voorzitter van de Raad van Bestuur, is bij die gelegenheid geridderd tot Ridder in de Orde van de Nederlandse Leeuw.

### *Bereik*

- In 2018 is actief ingezet op het verbeteren van de vindbaarheid van 113.nl door online marketing (linkbuilding – verwijzingen naar ons op andere relevantie online plekken), de inzet van Adwords (gratis tekstadvertenties via Google) en zoekmachine-optimalisatie (SEO). Deze aanpak is voortgezet en levert wederom een stijging van het aantal bezoeken op. In deze aanpak gaan we voor conversie van inhoudelijke content (rijke informatie en/of psycho-educatie) die helpend is de naamsbekendheid verhoogt en tegelijkertijd de crisislijn ontlast.
- Er is gestart met de doorontwikkeling van de social mediastrategie, social selling en webcare, waarmee we ons (social) netwerk actief hebben ingezet om de boodschap van 113 verder te verspreiden.
- Er zijn twee 113-apps. De BackUp app is 4.677 keer gedownload in 2018, de in november door Koningin Máxima gelanceerde VraagMaar app is 5.500 keer gedownload in 2018.
- De intentie was om vanaf het tweede kwartaal in te zetten op het bereiken van jongeren met psycho-educatie via Instagram en YouTube en de samenwerking met bekende YT-ers). Vanwege inhoudelijke argumenten (geen bewezen effect gevonden in de literatuur) en zelfs contraproductieve ervaring in het buitenland is besloten deze aanpak voorlopig te parkeren.
- Doel was om de naamsbekendheid in 2018 te laten groeien van ruim 39% naar 45% (geholpen). De naamsbekendheid is zelfs tot 56% uitgegroeid. Doel voor het aantal bezoeken aan de website was 500K in 2018 (600K inclusief Intensiveringsplan), dat is ruim 780K geworden.
- Omdat 'verantwoorde verslaglegging' nog steeds een van de meest bewezen effectieve manieren is om suicide te voorkomen, monitoren we alle media en proberen we met hen het Werther-effect te voorkomen en het Papageno-effect te stimuleren. Hiertoe gebruiken we twee monitoringssystemen (Monalyse voor offline media en Coosto voor online media en socials) en dit resulteerde in ruim 2.500 verwijzingen naar 113.nl en/of 0900-0113 in on- en offline media. Hier staat een bruto tegenwaarde tegenover van ruim 7 miljoen euro.

### *Effect*

- In nauwe samenwerking met Hulpverlening heeft 113 Academy het interne opleidingsprogramma voor alle medewerkers, vrijwilligers en stagiairs vernieuwd. Het inmiddels succesvol ingevoerde programma voor aanstaande crisislijnmedewerkers (vrijwilligers, stagiairs en hulpverleners) is beter onderbouwd, sluit naadloos aan op de missie, visie en strategie van 113 en zorgt ervoor dat 113 met een continue toestroom van nieuwe medewerkers kwalitatief hoogstaand en professioneel kan blijven handelen. Getrainde collega's zijn tevreden over de enorme verbeterslag. Nieuw is dat alle 'kantoormedewerkers' ook getraind worden als gatekeeper. De introductiemodule voor alle medewerkers van 113 dient – naast gelegenheid tot praktische kennisoverdracht – ook als cultuurdrager en organisatiebinding. Mensen die in de hulpverlening gaan werken, volgen de vernieuwde basistraining. Alle trainers zijn getraind in didactiek om het leerrendement van de trainingen te verhogen. Vanwege de toegenomen vraag en met wetenschappelijke kennis en de meegebrachte ervaringen uit Denemarken over 'compassion fatigue', of positiever geformuleerd psychosociale veerkracht, was er meer aandacht voor de psychosociale belasting van medewerkers in de werkbegeleiding en bij de inrichting van de nieuwe locatie.
- Eind 2018 heeft 113 Academy een mix van inkomsten vanuit subsidie en vergoedingen door afnemers. In 2019 genereert de Academy voldoende inkomsten om ook doorontwikkeling te financieren. Het aantal getrainde personen (gatekeepers, pitstop, etc.) blijft achter op prognose, hier zullen in 2019 grote stappen in gezet moeten worden.



- De campagne ‘Stel de vraag van je leven’ is na vijf massamediale flights eind 2018 afgerond en is op detailniveau onderzocht door middel van een online survey (rapport is beschikbaar). De effecten worden beschreven door de afdeling Onderzoek (verschijnt in de loop van 2019).
- 113 was medeorganisator van de 4<sup>th</sup> *International Zero Suicide Summit* in de Maastoren in Rotterdam met Deloitte als gastheer, met 110 gasten uit 20 verschillende landen, in aanwezigheid van Staatssecretaris Paul Blokhuis van VWS.

## **Speerpunt 5. P&O: van opstarten naar consolideren**

### Opstellen strategisch personeelsplan

Onderzocht zal worden hoe 113, met het aantrekken van de arbeidsmarkt en het schaarser worden van goede medewerkers, een interessante, concurrerende werkgever blijft voor beginnende en ervaren professionals. Ook omdat er voor bepaalde functies geen vaste aanstelling in het vooruitzicht wordt gesteld. Naast het werven en selecteren van personeel voor de nieuwe vacatures die voortkomen uit het Intensiveringsplan, speelt ook de vervanging van medewerkers waarvan het dienstverband niet wordt verlengd. In een Strategisch Personeelsplan wordt in kaart gebracht wat de benodigde formatie is en wanneer met werving moet worden gestart. Hierin wordt ook de benodigde inzet aan stagiairs en vrijwilligers meegenomen, die een onderdeel vormen in de basisbezetting van het team Hulpverlening.

### Analyse flexkrachten

Om de kosten te beperken is medio 2017 een traject in gang gezet, waarbij is nagegaan of het werken met flexkrachten een optie is en of dit prevaleert boven medewerkers in dienst. In 2018 is geconstateerd dat flexkrachten onvoldoende zijn toegerust om goed inzetbaar te zijn binnen het team hulpverlening. Bovendien zijn de kosten voor de inhuur via een uitzendbureau hoog vanwege de opslag en de BTW over het uurtarief (factor 2,9). Hierdoor is besloten deze behoefte op te vangen door in te zetten op de groei van het aantal stagiairs en vrijwilligers. Om meer vrijwilligers aan te trekken is er na de zomer een proef gestart met het werven van vaste vrijwilligers, die 8 of 16 uur per week inzetbaar zijn en daarvoor een vrijwilligersvergoeding ontvangen. In september 2019 zal deze proef worden geëvalueerd.

### Sociaal Plan

In februari 2018 is het Sociaal Plan met instemming van de Ondernemingsraad vastgesteld. In maart 2018 heeft er een reorganisatie plaatsgevonden binnen het team Hulpverlening, waarbij de begeleiding van stagiairs en vrijwilligers voortaan zal worden verzorgd door hulpverleners. De werving en selectie van deze groepen is daarbij overgegaan naar HR. Hierdoor is de functie van vrijwilligerscoördinator komen te vervallen. De medewerkers in deze functie hebben, op basis van het Sociaal Plan, allemaal gebruik gemaakt van de vrijwillige vertrekregeling. Hiermee kon hun boventalligheid worden voorkomen.

### Continuering Plan van Aanpak na Risico-inventarisatie en -evaluatie

Conform de afspraken in het Plan van Aanpak na Risico-inventarisatie en -evaluatie, is een medewerker aangetrokken voor de rol van preventiemedewerker. Met gerichte scholing zal in 2019 een begin worden gemaakt aan de invulling van de preventieactiviteiten binnen 113. Aan het opzetten van een BHV-ploeg wordt nog gewerkt, daarbij wordt afstemming gezocht met het gebouwbeheer en andere huurders van het AHTC-gebouw.

### Balans inspanning-ontspanning

Het (in onregelmatige diensten) werken voor suïcidepreventie in een dynamisch, agile werkend, kennis gedreven bedrijf vraagt een werkklimaat waarin medewerkers worden ondersteund (en desnoods een duwtje krijgen) om tijdig rust en afstand te nemen. Eind 2018 zijn er in alle teams gezamenlijk gemaakte en goed functionerende afspraken over rusttijden, werkplekken en het combineren van werk en privé. Met de groei van de formatie willen we de hersteltijd na onregelmatige diensten optimaliseren.

## **Speerpunt 6. Verdere organisatieontwikkeling**

### Nieuwe bestuursstructuur

In 2018 is de nieuwe, directere bestuursstructuur doorgevoerd, passend bij het feit dat 113 organisatorisch inmiddels stevig staat. In juli is de Raad van Bestuur teruggebracht naar twee personen, zonder een aparte directie. Gezien de ontwikkelingen rondom de gezondheid van de voorzitter van de RvB die vlak daarop volgde, is een derde bestuurslid benoemd als plaatsvervangend voorzitter om het bestuur te versterken en om met de organisatie toe te werken naar een nieuwe bestuurder en een zo nodig aangepaste bestuursstructuur.

In 2018 zijn er vier nieuwe leden toegetreden tot de Raad van Toezicht en zijn er twee leden teruggetreden. De RvT bestaat nu uit vijf leden. Een bredere RvT werd wenselijk geacht als tegenwicht voor de in aantal leden smaller geworden RvB.

#### Cliënten ervaringspanel

Door de anonimiteit van de zorg is het eerder niet gelukt een cliëntenraad van de grond te krijgen voor 113. Om toch zoveel mogelijk aan de eisen van de wet te kunnen voldoen, is in 2018 ingezet op het invoeren van een cliënten ervaringspanel. Werken in de vorm van een ervaringspanel – waarbij 113 feedback kreeg van een (te) klein aantal personen – heeft 113 op het spoor gezet van het ‘Lived Experience Forum’ (LEF). Bij LEF zal gebruik worden gemaakt van de ervaring en wijsheid van ervaringsdeskundigen en naasten. Op die manier denken we recht te doen aan de voorgeschreven medezeggenschap voor zover dat mogelijk is binnen de context van anonieme hulp.

#### Privacy bestendig

Eind mei 2018 is de Europese Algemene Verordening Gegevensbescherming in werking getreden. Omdat het werken met bijzondere persoonsgegevens voor 113 een kernactiviteit is, moest een Functionaris gegevensbescherming worden aangewezen. Binnen 113 is een juriste verantwoordelijk voor de implementatie van de AVG. De FG wordt daarin bijgestaan door Dentons-Boekel (grotendeels pro bono) en intern door de bestuurssecretaris. Voor een organisatie die online en anoniem zorg verleend was het geen eenvoudige exercitie, maar de implementatie is grotendeels voor elkaar. Naar verwachting worden begin 2019 de laatste losse eindjes aan elkaar geknoopt. Ook daarna is privacy een blijvend punt van aandacht.

#### Huisvesting

In de loop van 2018 is het huurcontract aan de Paasheuvelweg 3 afgelopen. In juni is 113 verhuisd naar een verzamelpand aan de Paasheuvelweg 25. De overstap naar een groter kantoor is goed getimed: de groei had in het oude pand niet mogelijk geweest. De arbeidsomstandigheden zijn sterk verbeterd door betere gereguleerde temperatuur en betere akoestiek. Voor 2018 waren 20 nieuwe, voldoende uitgeruste werkplekken begroot (pc's, laptops, printerpark en dergelijke voorzieningen). Eind 2018 is het aantal werkplekken gegroeid van 53 naar 96.

## **7. Vooruitblik: wat gaan we doen in 2019**

In 2019 verwachten we te groeien naar 75k afgehandelde crisisgesprekken en 15k behandelsessies. Er worden minimaal vijf (inter)nationale wetenschappelijke artikelen gepubliceerd en de begeleiding van vier promotieonderzoeken wordt voortgezet. 113 zal een veilige marktcommunicatiestrategie opzetten om bekendheid (en aanbod) van 113 onder middelbare mannen te vergroten. Het Lived Experience Forum wordt in 2019 opgezet en zal 113 helpen om de kracht in te zetten van mensen met doorleefde ervaring.

Verder zijn de volgende speerpunten voor 2019 geformuleerd:

1. Hulpverlening: integratie en optimalisatie van onze ICT-systemen (gericht op zowel bereik, efficiency als kwaliteit). Nota bene betreft realisatie van Next Level Behandelplatform;
  2. Communicatie: significante toename van het aantal gatekeepers tot 3.400 per jaar (nota bene: dit betreft alle soorten suïcidepreventie-trainingen, incl. Pitstop en Basistraining);
  3. Onderzoek: realisatie jongerenonderzoek – zo veel mogelijk van 81 casussen onderzocht en beleidsadviezen naar VWS;
  4. Programma's: uitbreiding Supranet Community: 5 nieuwe regio's zijn in 2019 gestart of hebben besloten te starten;
  5. Algemeen: realiseren en implementeren van het telefoonnummer 113.
-

# Begroting 2019

| Onderdeel                | Basis<br>instellings-<br>subsidie | Intensivering<br>instellings-<br>subsidie | Intensivering<br>project-<br>subsidie | Project-<br>Subsidie | Prorail          | Inkomsten-<br>Trainingen | Stage<br>Fonds | Eindtotaal         |
|--------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------------|---------------------------------------|----------------------|------------------|--------------------------|----------------|--------------------|
| 113 excl.<br>programma's | € 3.613.757                       | € 3.027.000                               |                                       |                      | € 280.000        | € 313.750                | € 5.000        | € 7.239.507        |
| Supranet                 |                                   |                                           | € 860.000                             | € 73.437             | € 190.000        |                          |                | € 1.123.437        |
| Landelijke<br>Agenda     |                                   |                                           | € 100.000                             | € 254.155            | € 30.000         |                          |                | € 384.155          |
| ZonMW                    |                                   |                                           |                                       | € 99.848             |                  |                          |                | € 99.848           |
| <b>Eindtotaal</b>        | <b>€ 3.613.757</b>                | <b>€ 3.027.000</b>                        | <b>€ 960.000</b>                      | <b>€ 427.440</b>     | <b>€ 500.000</b> | <b>€ 313.750</b>         | <b>€ 5.000</b> | <b>€ 8.846.947</b> |

## Bijlage verslag RvT

### Verslag Raad van Toezicht (RvT)

#### 1. Governancecode zorg

In juni 2018 heeft het CIBG besloten dat 113 geen instelling meer is in de zin van de WTZi. Stichting 113 laat zich in haar handelen alsnog leiden door de Governancecode Zorg.

#### 2. Goedkeuring van nieuw beleid

De begroting en het Jaarplan 2019 zijn door de Raad van Toezicht goedgekeurd. Deze volgen grotendeels lijnen van het eerder vastgestelde Intensiveringsplan, waarin is aangegeven hoe de extra, in het regeerakkoord voor zelfmoordpreventie beschikbaar gestelde middelen, zullen worden ingezet.

#### 3. De ontwikkelingen binnen het bestuur of Raad van Toezicht

Door een aanpassing van de Statuten op de Governancecode Zorg was de zittingstermijn van enkele RvT-leden overschreden. Deze leden zijn langer aangebleven om de voorbereidingen van een bestuurlijke transitie – welke voortvloeide uit een gewenste wijziging van de governancestructuur – goed te kunnen afronden.

In 2018 zijn Hans Jansen (voorzitter), Anneriek de Heer (Organisatieontwikkeling), Mariet Bolluijt (Cliënten en Naasten) en Sylvia Broer (Financiën en Bedrijfsvoering) toegetreden tot de Raad van Toezicht en hebben Teetse Holtrop (voorzitter) en Nico De fauw (lid) afscheid genomen.

Zoals vorig jaar al is aangekondigd, is de eerdere, zware structuur, bestaande uit een directie, met daarboven een RvB en een RvT, doorontwikkeld naar een Raad van Bestuur bestaande uit twee personen: een voorzitter en één lid, met daarboven een Raad van Toezicht van vijf personen.

Leo Wijnbelt, Ad Kerkhof en Hessel Falkena hebben afscheid genomen als bestuurders. De tweehoofdige Raad van Bestuur bestond uit Jan Mokkenstorm (voorzitter) en de als bestuurslid toegetreden Rob van der Schoot. Door ziekte van de bestuursvoorzitter Jan Mokkenstorm is per 1 november Leo Wijnbelt opnieuw toegetreden tot het bestuur, nu als extra bestuurslid in de rol van plaatsvervangend voorzitter.

#### 4. Het reflectiemoment van de Raad van Toezicht

De RvT heeft geen zelfevaluatie gehouden. De RvT is halverwege 2018 grotendeels vernieuwd. Voor het komende jaar wordt een evaluatie opdoortuun geacht.

#### 5. Financieel verslag van het bestuur en RvT

De RvT heeft, op advies van het bestuur, opdracht gegeven aan de externe accountant voor de controle op de jaarrekening. Het accountantskantoor Koeleman is goed bekend met 113 als organisatie.

## 6. Overlegvormen

De RvT is in 2018 viermaal formeel bijeengekomen, gezamenlijk met de Raad van Bestuur. Daarnaast is er een inwerksessie geweest van de RvT. De RvT heeft overleg gehad met de Ondernemingsraad. De auditcommissie heeft overleg gehad met de RvB over de jaarrekening en de management letter van de accountant.

Daarnaast is er in 2018 intensief overleg geweest tussen RvT, RvB en management over de besturing van 113 in verband met het uitvallen van de bestuursvoorzitter.

## 7. Scholing

De RvT heeft met RijnConsults een sessie Toezicht houden anno 2018 doorlopen en heeft de Gatekeeperstraining van 113 gevolgd.

## 8. Werkgeversrol

In de aanloop naar de nieuwe bestuurlijke organisatie zijn er aanstellingsgesprekken gevoerd met het zittende lid RvB voor de rol van voorzitter RvB en met de manager bedrijfsvoering voor de rol van lid RvB. Hierbij waren aanwezig de voorzitter van het bestuur en de voorzitter RvT.

---

*Zelfmoord,  
praat erover!*