

# Jaarverslag 2017

113



# Voorwoord

In 2017 heeft 113 Zelfmoordpreventie verder vorm gegeven aan het streven naar een land waarin niemand eenzaam of radeloos sterft door zelfmoord. CBS cijfers tonen dat er na een periode van stijging nu sprake is van stabilisatie van het aantal mensen dat door zelfmoord om het leven kwam. Dat is heel bemoedigend, maar er is nog een lange weg te gaan.

Gelukkig heeft 113 in 2017 een stap gezet naar intensivering en groei van haar activiteiten, die in de komende jaren zal worden voortgezet. In 2017 werd de eerste fase van de Landelijke Agenda Suïcidepreventie succesvol afgerond. Deze agenda, die door 113 wordt gecoördineerd en aangejaagd, wordt voortgezet met een tweede fase 2018-2021. Dankzij mediacampagnes en een sterk gegroeid besef bij de media van het belang van verantwoorde verslaglegging is de naamsbekendheid sterk gestegen. Daardoor hebben ook meer mensen gebruik gemaakt van onze anonieme en vertrouwelijke hulp. In 2017 is opnieuw een grote toename te zien van het aantal mensen dat is geholpen met crisisgesprekken (stijging met 67% van 31.915 naar 53.307) en met het websitebezoek (stijging met 40% naar meer dan 500.000 bezoeken).

Een heel hoopvolle ontwikkeling was de start van een structurele samenwerking tussen 113, ProRail en NS, in het kader van het Programma Suïcidepreventie, afhandeling en nazorg 2017-2021 van ProRail.

113 participeert in verschillende internationaal toonaangevende wetenschappelijke studies waarmee wordt beoogd de kwaliteit en effectiviteit van de hulpverlening te verhogen. In 2017 verschenen hierover verschillende publicaties in nationale en internationale vakbladen.

113 is een netwerkorganisatie, suïcide voorkomen doe je immers samen. Met het Supranet-programma zetten we suïcidepreventie actienetwerken op. Dat doen we in zes regio's van het land en binnen de ggz met grote ggz-instellingen. Maar de samenwerking strekt zich ook uit tot over de grenzen van ons land. We zijn internationaal georiënteerd door deelname aan European Alliance Against Depression (EAAD) en onze rol in de International Zero Suicide Movement. In 2017 zijn de voorbereidingen gestart voor de vierde International Zero Suicide Summit waar experts en leiders uit meer dan 20 landen wereldwijd worden verwacht.

In dit jaarverslag zijn de belangrijkste activiteiten en resultaten van 2017 opgenomen.

Alle reden dus om trots te zijn op al onze medewerkers, stagiairs en vrijwilligers.

**Leo Wijnbelt**

Voorzitter Raad van Bestuur

# Column 'In rap tempo'

Ook 2017 is voor 113 Zelfmoordpreventie een jaar van groei geweest. Er zijn grote stappen gemaakt wat betreft het volledig integreren van de vrijwillige en professionele hulpverlening tot één hulpverleningsaanbod en 113 draait nu zelf alle nachtdiensten. Door het invoeren van triage bij de chats is 113 bovendien voor nog veel meer mensen bereikbaar gebleken.

Maar ook de andere takken van sport van 113, zoals onderzoek, programma's, communicatie en de Academy, ontwikkelen zich in rap tempo. Daarmee is er binnen 113 een steeds bredere basis te vinden van expertise en ervaring, maar ook van know how over hoe die expertise en ervaring zo goed mogelijk in te zetten.

Zelfmoordpreventie is voor het eerst expliciet opgenomen in het regeerakkoord, waardoor er de komende jaren 15 miljoen euro extra beschikbaar voor komt. De uitdaging voor de komende jaren zal deels zitten in het bijhouden van deze enorme ontwikkelingen.

De RvB en RvT willen hun waardering uiten voor de inspanningen van alle medewerkers, stagiairs en vrijwilligers van 113 en hun complimenteren met de behaalde resultaten. Het verslag van de RvT is toegevoegd als bijlage bij dit jaarverslag.

## **Teetse Holtrop**

Voorzitter Raad van Toezicht

## In dit jaarverslag 2017:

1.	Inleiding	4
2.	Organisatie van 113	6
3.	Jaarverslag 2017	7
4.	Begroting 2018	17
5.	Bijlage	18
	1. De Governancecode	18
	2. Goedkeuring van nieuw beleid	18
	3. De ontwikkelingen binnen het bestuur of Raad van Toezicht	18
	5. Financieel verslag van het bestuur en RvT	18
	6. Overlegvormen	18
	7. Scholing	18
	8. Werkgeversrol	18

# 1. Inleiding

**Volgens het CBS maakten in 2016 maar liefst 1.894 mensen een einde aan hun leven: een hoog aantal dat nu lijkt te stabiliseren. Het aantal mensen dat jaarlijks een suïcidepoging doet, ligt nog vele malen hoger. 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.**

.....

113 doet dat niet alleen, want zelfmoordpreventie is een taak van ons allemaal. 113 neemt het initiatief in het starten van samenwerkingsverbanden. Niet alleen in de rol van zorgaanbieder maar ook als initiator van suïcidepreventie netwerken. Zo is de door 113 met GGZ-instellingen opgerichte Stichting Supranet GGZ voortvarend op gang als lerend netwerk van, voor en door ggz-professionals. Ook het in zes proeftuinregio's gestarte Supranet Community programma begint zijn vruchten af te werpen.

De activiteiten en mijlpalen op het gebied van zelfmoordpreventie het afgelopen jaar, waren niet mogelijk zonder het vertrouwen en de medewerking van onze partnerorganisaties: het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS), ProRail en de Nederlandse Spoorwegen (NS), Ivonne van de Ven Stichting, Sensor, MIND (en Mind Korrelatie), Vrije Universiteit, GGZinGeest en andere organisaties die actief zijn in suïcidepreventie.

Maar ook de vele vrijwilligers, stagiairs en medewerkers maken het werk van 113 mogelijk. Het aantal stagiairs is in 2017 met meer dan 50% toegenomen, dat geeft niet alleen de hulpverlening een enorme boost, maar betekent ook veel voor de olievlek: al die stagiairs nemen deze kennis en vaardigheden mee in hun verdere zorgloopbaan. Nog harder is het aantal medewerkers toegenomen, namelijk van 23,5 fte naar bijna 44 fte, ofwel met 87%.

Als zorgaanbieder biedt 113 laagdrempelige, online hulpverlening voor mensen met suïcidale gedachten. Deze hulpverlening is 24/7 beschikbaar, anoniem en gratis. Het aantal mensen dat hiervan gebruik maakt, stijgt ieder jaar, 2017 is hierop zeker geen uitzondering geweest. 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.

## Over 113

Het zorgaanbod van 113 is aanvullend op reguliere zorg. Onze hulpverlening bestaat onder meer uit crisishulp lijnen, 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 (Suïcide PRreventie Actie NETwerken). Op landelijk niveau zijn we betrokken bij de beleidsmatige agendering van suïcidepreventie door het ministerie van VWS. Ook zijn we partner van het wetenschappelijk onderzoek consortium SURE-NL, 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 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 resultaatgerichte '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 suicides te voorkomen.

## 2. Organisatie van 113

Stichting 113 Zelfmoordpreventie is een wettelijk toegelaten zorginstelling en voldoet aan de criteria van de WTZI. In overeenstemming met de WTZI is er sprake van onafhankelijk toezicht op de leiding van de organisatie. Dit resulteert in een bestuursstructuur bestaande uit drie lagen: de directie, Raad van Bestuur en Raad van Toezicht.

.....

Daarnaast werkt 113 aan de vorming van een ervaringspanel voor cliënten en naasten.

In 2017 zag de organisatie er als volgt uit:

### Raad van Bestuur

- ) dhr. drs. G.L. Wijnbelt, voorzitter
- ) dhr. H. Falkena, penningmeester
- ) dhr. prof. dr. A.J.F.M. Kerkhof
- ) dhr. drs. J.K. Mokkenstorm, secretaris

### Raad van Toezicht

- ) dhr. mr. T.A. Holtrop, voorzitter
- ) dhr. dr. N.R.K. de Fauw
- ) dhr. drs. M.A. Westerouen van Meeteren

### Medewerkers (loondienst) in fte per 31 december 2017:

Directeur/psychiater	0,89
Onderzoekers	3,89
Secretaris/beleidsmedewerker	0,89
Secretariaat	3,56
Webmanager	1,00
HRM adviseur	0,78
Coördinator trainingen	0,89
Medewerkers trainingen	1,61
Huishoudelijke dienst	0,50
PR/communicatie	1,72
Contentmanager	0,89
Kwartiermakers	3,11
Manager hulpverlening	0,89
Hulpverleners	17,75
Roostermedewerkers	1,78
Werkervaringsplaatsen	0,44
Kwaliteit en ontwikkeling	0,89
Vrijwilligerscoördinatoren	3,17
<b>totaal</b>	<b>44,65</b>

### Verdere 113-ers (vrijwilligers en stagiairs) in aantallen:

Vrijwilligers	124
Stagiairs	100

# 3. Jaarverslag 2017

## Samenwerking ProRail geborgd

ProRail bereikte in 2017 een mijlpaal met haar nieuwe Programma Suïcidepreventie, -afhandeling en nazorg 2017-2021, waarin naast technische maatregelen expliciet en voor de langere termijn gekozen is voor een integrale netwerkaanpak op het gebied van suïcidepreventie. Dit betekent dat ProRail en 113 de komende jaren hun expertise en netwerken zullen combineren. Op verzoek van ProRail stelde 113 een werkplan op, gericht op het versterken van de hulpverlening, het suïcidepreventie onderzoek, het Supranet Community programma, verantwoorde berichtgeving en de 113 campagne 'Stel de vraag van je Leven' en de ontwikkeling van een 'Board of Hope', een strategische alliantie van Invloedrijke Nederlandse burgers, denkers en beïnvloeders. ProRail zal de activiteiten uit dit werkplan financieren en periodiek de voortgang met 113 bespreken.

## Speerpunten

De hulpverlening aan mensen met suïcidale gedachten vraagt de primaire aandacht van de organisatie. Daarnaast waren voor 2017 de volgende speerpunten geformuleerd:

1. Het volledig integreren van de directe hulpverlening tot één hulpverleningsaanbod
2. Het op peil brengen, opschalen en verduurzamen van de zorgcapaciteit
3. Het versterken en uitbouwen van de expertisefunctie
4. Communicatie & PR
5. P&O en organisatieontwikkeling
6. Intensiveringsplan (maakte geen onderdeel uit van het Jaarplan 2017)

### ad 1. Het volledig integreren van de directe hulpverlening tot één hulpverleningsaanbod

De hulpverlening is dit jaar geïntegreerd tot één hulpverleningsaanbod door de vrijwilligers, stagiairs en professionele hulpverleners in teams nauw te laten samenwerken. Hulpvragers kunnen zo optimaal profiteren van het integrale zorgconcept van 113: de combinatie van ervaringsdeskundigheid en zelfredzaamheid uit de doelgroep en professionele deskundigheid geschraagd door wetenschappelijk onderzoek. In de subsidieaanvraag voor 2017 was hierop al geanticipeerd en is financiering aangevraagd voor één activiteit hulpverlening.

De integratie van de hulpverlening had als doel de interne processen te optimaliseren en te profiteren van meer specialistische kennis om zo de kwaliteit van onze hulpverlening te vergroten. Om de integratie te bereiken, heeft er een reorganisatie plaatsgevonden waarbij de generalistische functie van vrijwilligerscoördinator is opgeknipt in verschillende taken: de training van vrijwilligers is ondergebracht in onze 113 Academy, de werving en selectie bij HR waarvoor een recruiter is aangetrokken en de begeleiding van vrijwilligers is overgenomen door hulpverleners en uitgebreid om te blijven leren en verbeteren. Daarnaast is de functie van floormanager geïntroduceerd om de kwaliteit van de begeleiding van vrijwilligers en stagiairs tijdens een dienst verder te verbeteren.

### ad 2. Het op peil brengen, opschalen en verduurzamen van de zorgcapaciteit

Onderdeel van het Jaarplan 2017 was dat 113 nog meer mensen in nood wilde helpen. Voor het bieden van deze hulp is de zorgcapaciteit in 2017 op peil gebracht, opgeschaald en verduurzaamd.

**Jaarplan:** Uitbreiding van het aantal vrijwilligers en van de selectie-, trainings- en begeleidingscapaciteit voor de vrijwillige hulpverlening (eerstelijns hulp).

**Resultaat:** Om te komen tot een stabiele en goed planbare bezetting op de momenten dat daaraan behoefte is, heeft Deloitte (met sponsoring van de Deloitte Impact Foundation) onderzoek gedaan naar mogelijke verbeterpunten. Eind 2017 is als resultaat van dit onderzoek de groep stagiairs vergroot naar 12 diensten per dag, is er een recruiter aangetrokken voor de werving en selectie en is een start gemaakt met het up-to-date en inhoudelijk effectiever maken van de training van vrijwilligers en stagiairs, dit naar voorbeeld van de Deense evenknie Livslinien. De dagelijkse en ook de structurele individuele begeleidingscapaciteit is vergroot. Het aantal vrijwilligers dat inactief verbonden was, is opgeschoond en de actieve vrijwilligers zijn door het draaien van kantoorfuncties en de uitgebreidere begeleiding beter inzetbaar voor 113.

**Jaarplan:** Uitbreiding van de professionele capaciteit en het onderbrengen van de nachtbezetting en achterwachtfunctie in eigen beheer.

**Resultaat:** Door uitbreiding van de professionele capaciteit en omzetting van de hulpverleningsdiensten naar 24-uurs bezetting is 113 in staat alle nachtdiensten zelf te draaien. De senior hulpverleners fungeren daarin als achterwacht bij calamiteiten. De inzet van Sensor en het GCBK (GGZinGeest Crisisdienst buiten kantooruren) als overloop voorzieningen zijn daarom in goed overleg gestopt; de contacten zijn gelegd en de (o.a. juridische) voorbereidingen zijn getroffen om in Nederland opgeleide psychologen vanuit Suriname in te zetten voor de nachtbezetting en achterwachtfunctie. Hiermee kan in 2018 daadwerkelijk worden gestart.

**Jaarplan:** Samen met Mind Landelijk Platform GGZ en onze ervaringsdeskundige vorm geven aan gebruikersraadpleging/participatie om het hulpaanbod vanuit cliënt en naastenperspectief te verrijken.

**Resultaat:** Eind 2017 zijn mensen benaderd om deel te nemen aan een ervaringspanel bestaande uit ervaringsdeskundigen zowel als naasten. In januari 2018 heeft de eerste, oriënterende bijeenkomst plaatsgevonden.

**Jaarplan:** Het vergroten van de efficiëntie en effectiviteit van de hulpverlening aan de hand van Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's). De KPI's zijn gedefinieerd. In 2017 is de vertaalslag gemaakt naar de werkvloer. Met medewerkers is besproken wat haalbare resultaten zijn. Ook heeft monitoring plaatsgevonden.

**Resultaat:** Een betere doorstroom in het groeiende aantal therapieaanvragen door de inzet van medewerkers die zich exclusief voor de telefoonoproepen beschikbaar houden, een professionele triagist in de crisis-chat, het invoeren van meerdere chats tegelijkertijd, een apart protocol voor crisisslijngesprekken in de nacht en een intake team bij therapieaanmeldingen.



**Jaarplan:** Met de KPI's als kader: het verkennen en uitrollen van nieuwe hulpverleningsvormen (modules) en manieren om het aanbod bij de groeiende vraag maximaal toegankelijk te maken (receptiefunctie en mix: vrijwilligers/stagiairs en betaalde krachten).

**Resultaat:** De receptiefunctie, inmiddels 'triage', is ingevoerd voor de chat. Ervaren en voor deze rol getrainde medewerkers selecteren de chats en wijzen deze gericht toe aan hun collega's. De triagering zorgt voor een duidelijke efficiëncyslag. Naar voorbeeld van Lifeline, Australië, worden sinds het tweede kwartaal meerdere chatgesprekken tegelijkertijd gevoerd. De triagisten hebben tot vijf chats openstaan, de klinische stagiaires en hulpverleners tot twee chats.

De voorbereidingen zijn in 2017 (grotendeels) getroffen om ook de telefonische oproepen te triageren. Daarnaast zijn de jongerenmodules in het kader van een ZonMW-traject verbeterd en uitgebreid, er zijn video's en podcasts gemaakt voor een beter gebruik van de modules, er is een back-up app ontwikkeld waarin hulpvragers o.a. een veiligheidsplan kunnen maken en we zijn gestart met een chatbot om mensen een beter beeld te geven van suïcidaliteit en hoe je dit bespreekbaar maakt. Verder is 113 gestart met een Levend LAB waarin de effectiviteit van de hulpverlening wordt onderzocht in kleine overzichtelijke onderzoeken met een direct praktische bruikbaarheid, zoals rondom het forum, pre-chatvragen, analyse van ideale chatelementen en een verbeterde intakevragenlijst bij therapie. Daarin werkten we samen met de Vlaamse en Deense zusterorganisaties (resp. Vlesp/1813 en Livslinien), de VU en de Universiteit Leiden.

Bovenop de speerpunten uit het Jaarplan 2017, was er ook nog de 'business as usual':

- Er is een verdere stijging in het percentage van beantwoorde oproepen en chats door het verder uitrollen van de rol van floormanagers. Tussen 8 en 24 uur ligt het gemiddelde aantal beantwoorde telefonische oproepen op 80% en het aantal beantwoorde telefonische oproepen per 24 uur op ruim 75%. Het aantal oproepen in de nacht stijgt, maar het aantal beantwoorde oproepen stijgt zelfs harder mee, waardoor een inhaalslag is gemaakt ten opzichte van de dag.
- De floormanager is verantwoordelijk voor zowel inhoudelijke als organisatorische zaken rondom de crisislijn gedurende zijn/haar dienst. Dit heeft het doel om de kwaliteit van de crisislijn te doen verhogen en de medewerkers meer en beter te betrekken bij (de ontwikkelingen van) 113.
- Het aantal therapieessessies is met 50% gestegen naar 9.556 en zelfhulp is naar 1.682 (dus met 167%) gestegen ten opzichte van wat was begroot.
- Daarnaast werken we aan een goede structuur voor individuele begeleiding en intervisie/terugkomdagen voor zowel stagiaires als vrijwilligers.
- De planningscapaciteit is uitgebreid en er is een beter rooster- en planningsstelsel gekozen dat in 2018 zal worden geïmplementeerd.

### ad 3. Het versterken en uitbouwen van de expertisefunctie

De expertisefunctie van 113 omvat de volgende elementen: voorlichten, adviseren, trainen, deskundigheid bevorderen, aanjagen, coördineren, verbinden en beleid en kennis ontwikkelen. Al deze elementen hebben tot doel het (aan anderen leren) bespreekbaar maken van en/of leren om te gaan met suïcidaliteit.

In 2017 wordt de expertisefunctie van 113 verder versterkt en uitgebouwd.

## Landelijke Agenda's en de beide Supranetten

**Jaarplan:** De uitvoering van het 3e jaar van de Landelijke Agenda Suïcidepreventie en het bijdragen aan de ontwikkeling van de Landelijke Agenda Suïcidepreventie 2.

**Resultaat:** De LA1 is formeel beëindigd na 3,5 jaar en is overgegaan in de LA2 (2018-2021). 113 is wederom als aanjager/coördinator intensief betrokken bij het bepalen van de inhoud en de uitvoering van de LA2, waarbij we steeds meer partijen weten te betrekken. Inhoudelijk is de LA2 een voortzetting van de LA1, met een sterkere nadruk op suïcidepreventie in de sociaaleconomische sector.

**Jaarplan:** De uitvoering van het Supranet programma: Supranet GGZ en Supranet Community.

**Resultaat:** Supranet GGZ bestond in 2017 uit 13 deelnemende instellingen. In oktober werd de eerste feedbackrapportage opgeleverd, in december is deze met de bestuurders besproken.

Supranet Community bestond in 2017 uit 6 proeftuinregio's die op vier pijlers aan de slag zijn gegaan. In de regio's komen de GGD'en en de gemeenten zelf in beweging met ketenpartners op het gebied van suïcidepreventie. De eerste resultaten stemmen tevreden.

1. Bij GGD, UWV, scholen en wijkteams zijn 1.116 gatekeepers getraind.
2. Publiekscampagne 'Stel de vraag van je Leven'.
3. Ongeveer 20 huisartspraktijken betrokken en getraind.
4. Acties rond doelgroepen in voorbereiding.

Bovenop de speerpunten uit het Jaarplan 2017 mag het volgende niet onvermeld blijven:

- › Het aantal door de Academy in 2017 getrainde personen is ten opzichte van 2016 gestegen met 48% naar 1.406 en het aantal lezingen steeg van 35 naar 126.
- › Kwartiermaker GGD aangetrokken voor de volgende fase binnen Supranet Community.
- › Gestart met eerste acties richting het opzetten van het Corporate Depression and Suicidal Prevention Initiative (CORDESPRIT) netwerk van grote multinationals. De 113 Cordesprit kwartiermaker doet ronde langs 10 corporates en bereidt een HR-sessie voor op 25 mei 2018 bij Unilever Rotterdam.
- › Laatste kwartaal van de eerste Landelijke Agenda is afgerond, de nieuwe LA is voorbereid met VWS en veldpartijen.
- › Onderwijs: koepels VO/MBO/HBO/WO ontvangen bij 113.
- › Intensivering sociaaleconomische sector gestart met een gespecialiseerde kwartiermaker.
- › De agrarische sector is geadviseerd over plan van aanpak suïcidepreventie.
- › Supranet GGZ is eind 2017 uitgebreid van 13 naar 14 deelnemers, de eerste rapportage is opgeleverd en besproken met bestuurders.
- › Supranet Community is in de uitvoerende fase in 6 regio's, de eerste verbeterresultaten zijn behaald (tientallen getrainde gatekeepers, effectieve publiekscampagne).

## Research & Development

**Jaarplan:** De start en inhoudelijke ontwikkeling van SURE-NL, de uitvoering van wetenschappelijk onderzoek in SURE-NL verband en het verwerven van extra middelen voor wetenschappelijk onderzoek.

**Resultaat:** In 2018 zal SURE-NL intensief worden doorontwikkeld en er zijn verschillende onderzoeken gestart onder de vlag van SURE. Dit zijn naast de Supranetonderzoeken: CASPAR, Simagery en GRIP.

**Jaarplan:** De uitvoering van een promotieonderzoek SUPRANET GGZ.

**Resultaat:** Onderzoekster is in december 2016 begonnen, eerste artikel is ingediend, het protocolartikel is in december 2017 ingediend bij BMC Psychiatry; en in 2017 is een enquête gehouden onder ruim 400 GGZ-professionals, een Delphi studie gestart onder experts om tot relevante en actiegerichte kwaliteitsindicatoren te komen en is de eerste dataverzameling van cliënt- en suïcidedata van de deelnemende instellingen goed verlopen.

**Jaarplan:** Het opstellen van een onderzoeksvoorstel SUPRANET Community.

**Resultaat:** Begin 2017 is het onderzoeksvoorstel gepubliceerd in het International Journal of Environmental Research and Public Health (Gilissen e.a. 2017), dit heeft geleid tot de volgende activiteiten. Er zijn twee promovenda begonnen op basis van subsidie. Een algemeen Supranet Community onderzoek (evaluatie van de haalbaarheid en impact op doorbreken van stigma en taboe en toename hulpzoekgedrag) en een onderzoek naar suïcidepreventie binnen de huisartsenpraktijk.

**Jaarplan:** De ontwikkeling van hulpmiddelen voor jongeren en volwassenen.

**Resultaat:**

- ) Het behandelprotocol is herzien.
- ) Er zijn drie modules en vier filmpjes voor jongeren ontwikkeld en in gebruik genomen, nog tien modules bevinden zich in de testfase.
- ) Er zijn vier podcasts ontwikkeld voor jongeren en volwassenen.
- ) Begin 2018 zal ook voor volwassenen de therapie worden doorontwikkeld in dezelfde lijn als voor de jongeren.
- ) Er is een intake team samengesteld voor de onlinetherapie en er wordt een nieuwe aanmeldprocedure gehanteerd. Resultaat is een betere selectie aan de poort van therapietrouwe deelnemers zodat er meer tijd overblijft voor de resterende deelnemers.

**Jaarplan:** De uitvoering van onderzoek naar het effect van de therapie.

**Resultaat:**

- › Onderzoeker aangetrokken die onderzoek doet naar het effect van de hulpverlening van 113 onder de vlag 'Levend LAB'.
- › Onderzoek naar het effect van de therapie is in opzet. Het is in 2017 niet uitgevoerd omdat a) de nieuwe therapie nog in ontwikkeling was (begin 2018 klaar) en b) door het ontbreken van technische faciliteiten om het onderzoek goed uit te voeren. In 2018 zal hieraan actief worden gewerkt.
- › Onderzoek naar het effect van het forum is wel in 2017 uitgevoerd, waarover een internationaal artikel is geschreven (wordt begin 2018 ingediend bij Crisis).

Bovenop de speerpunten uit het Jaarplan 2017, is nog het volgende te melden:

- › Promotieonderzoek gestart evaluatie Supranet Community.
- › Subsidie aanvraag toegekend voor een tweede promovendus op het huisartsendeel van Supranet Community, dit onderzoek is inmiddels gestart.
- › Onderzoeksplan 'Inzicht in suïcidaal gedrag in Den Haag' geschreven in opdracht van GGD Haaglanden i.s.m. afdeling epidemiologie en Ziekenhuis MC Westeinde.
- › Regio specifieke suïcidecijfers zijn berekend op basis van data van het CBS, zijn beschreven en verspreid onder SUPRANET regio's.
- › Publicatie Mokkenstorm, JK, et al. (2017). Is It Rational to Pursue Zero Suicides Among Patients in Health Care? Suicide and Life threatening Behavior DOI: 10.1111/sltb.12396.
- › Publicatie Gilissen, R. et al. (2017). Improving Suicide Prevention in Dutch Regions by Creating Local Suicide Prevention Action Networks (SUPRANET): A Study Protocol. Int. J. Environ. Res. Public Health, 14, 349; DOI:10.3390/ijerph14040349.
- › Factsheet uitgebracht met cijfers over "Suïcidaliteit onder LHBTers" [https://www.113.nl/sites/default/files/2017-07/Factsheet\\_113\\_Zelfmoord%20en%20LHBT%27ers\\_0.pdf](https://www.113.nl/sites/default/files/2017-07/Factsheet_113_Zelfmoord%20en%20LHBT%27ers_0.pdf)

## Training en deskundigheidsbevordering

**Jaarplan:** Er is een nauwere samenwerking en afstemming met andere preventieactiviteiten, zoals de Landelijke Agenda Suïcidepreventie en het SUPRANET programma.

**Resultaat:**

- › Er is een kwartiermaker trainingen aangesteld voor Supranet Community die de linking pin is tussen proeftuinen/regio's en 113.
- › Het realiseren van de train-de-trainer modules (4x) is verlopen in nauwe samenwerking en afstemming Supranet.

**Jaarplan:** Het professionaliseren van de trainerspool met een semi bindend karakter, met als doel inspireren, vergroten betrokkenheid en empoweren.

**Resultaat:**

Is nog niet helemaal gerealiseerd, wel:

- › Wordt 113net als medium actief ingezet om trainers te informeren en binden.
- › Worden in 2018 twee intervisies/boostersessies gepland voor de trainerspoel.
- › Krijgen trainers evaluatierapporten van hun eigen trainingen (feedback loop is nu rond).

**Jaarplan:** Het professionaliseren en faciliteren van de sprekerspool (vrijwilligers, hulpverleners, experts).

**Resultaat:** De pool van sprekers is uitgebreid en iedereen is professioneel getraind en het aantal lezingen is fors gestegen, mede door het aantrekken van een eigen contactpersoon binnen de Academy.

**Jaarplan:** Het uitbreiden van het trainingsaanbod met modules op maat (vraag gestuurd en naar doelgroep), zoals de training voor Kind en Jeugd en Chronische suïcidaliteit.

**Resultaat:** Beide modules zijn ontwikkeld en in alle modules (ook GKT en Pitstop) is meer maatwerk gerealiseerd (aanpassingen naar doelgroep).

**Jaarplan:** Het moderniseren/digitaliseren van het trainingsmateriaal.

**Resultaat:** Het trainingsmateriaal is vernieuwd, de trainers zijn allemaal getraind aan de hand van het nieuwe materiaal. Wordt in 1e kwartaal 2018 gerealiseerd.

## ad 4. Communicatie & PR

**Jaarplan:** De huisstijl van 113 wordt vernieuwd en er is een eenduidige merkstrategie.

**Resultaat:** De naam is officieel gewijzigd naar de makkelijker herkenbare naam '113 Zelfmoordpreventie'.

**Jaarplan:** De website van 113 is vernieuwd: alle expertise is gebundeld in één online vindplaats, 113.nl.

**Resultaat:** De website is 40% vaker bezocht dan in 2016, de websiteoptimalisatie (online marketingexpertise) heeft ertoe geleid dat mensen nog maar 3 keer hoeven te klikken in plaats van ruim 6 keer.

**Jaarplan:** In het eerste, tweede en derde kwartaal van 2017 heeft de publiekscampagne 'Stel de vraag van je leven' plaatsgevonden om de naamsbekendheid van 113 te vergroten. De campagne bevatte massa-mediale onderdelen en beoogde eind 2017 een vergroting van de naamsbekendheid van 3% naar 9% eind 2017.

**Resultaat:** De naamsbekendheid is, mede door de naamswijziging, eind 2017 zelfs al gestegen naar 39%.

NB: Bij de formulering van de speerpunten in dit jaarplan is geanticipeerd op een verdere vergroting van de naamsbekendheid.

**Jaarplan:** Medio 2017 is de naamsbekendheidsstrategie, gericht op 30% naamsbekendheid eind 2018, gewogen/herijkt tegen de achtergrond van geboekte resultaten en de vooruitzichten op uitbreiding van de middelen, om de aanzienlijke investering die dit doel vraagt, te kunnen inzetten.

**Resultaat:** Aangezien het doel voor 2018 in 2017 al ruim was behaald, zijn de doelen bijgesteld naar een naamsbekendheid van 50% en een toename van het websitebezoek met 20% ofwel 100.000 extra bezoeken.

Verdere 'business as usual' in 2017:

- De resultaten van de campagne 'Stel de vraag van je leven' zijn geëvalueerd (bereik en effect) en er zijn verbeterpunten geformuleerd voor de vervolgcampagne in 2018. Belangrijke learnings: meer aandacht voor de 'pijn' van nabestaanden. Eens te meer blijkt dat de 'taal' van verwerken een andere is dan die van het voorkomen van zelfmoord.
- 113 zet actief in op 'verantwoorde berichtgeving' in de media. In 2017 is er in de media ruim 800 keer naar 113 verwezen (in, onder of bij een bericht) met een bruto (advertentie) tegenwaarde van 1,2 miljoen euro.
- De effecten van online marketing en zoekmachineoptimalisatie werpt zijn vruchten af. Meer bezoekers vinden ons en ze vinden sneller en beter de juiste informatie: aantal bezoeken over 2017 is 518.000 (was 370.000 in 2016), waarmee de crisislijn (zowel chat als telefoon) bij mediapieken kon worden ontlast.
- Er is een start gemaakt met een (online) communicatiestrategie gericht op het bereiken van jongeren (ter voorbereiding op de lancering van de 'jongerenmodules'). 113 zet sterk in op het gebruik van sociale media. Als experiment is in het vierde kwartaal het gebruik van Instagram gestart (in zeer korte tijd van 0 naar ruim 600 volgers).
- In het vierde kwartaal is gestart met de 2.0-versie van de huisstijl van 113 waarin we toegroeien naar een (online) beeldtaal met fotografie en iconen en verdere ontwikkeling van video (o.a. door vlogs van psychologen). De 2.0-versie van de huisstijl wordt aan het einde van Q1 2018 afgerond.
- De afdelingen Communicatie en Academy zijn samengevoegd tot één, dit wordt intern de "BV Olievlek" genoemd.

## ad 5. P&O en Organisatieontwikkeling

**Jaarplan:** Er is in 2016 een start gemaakt met de uitvoering van het plan van aanpak naar aanleiding van de Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) en er is een Periodiek Medisch Onderzoek gehouden bij medewerkers die daarvoor belangstelling hadden. In 2017 is er een vervolg gegeven aan het plan van aanpak. Het PMO leverde geen inzichten op waarop het personeelsbeleid moest worden aangepast.

**Resultaat:** Brandpreventie is opgepakt, overige punten moeten vorm krijgen als BHV is geregeld en een preventiemedewerker is geworven, hoofd BHV is wel aangewezen.

**Jaarplan:** De PVT is, gezien de toename in personeel, in de laatste maanden van 2016 omgevormd tot een volwaardige ondernemingsraad. Dit is in 2017 verder tot ontwikkeling gebracht.

**Resultaat:**

- › De Personeelsvertegenwoordiging is overgegaan in een volwaardige Ondernemingsraad.
- › In het vierde kwartaal is de OR uitgebreid naar vijf leden met het bereiken van 50+ personeelsleden. Nieuwe en bestaande leden hebben hiertoe weer een training gevolgd.
- › Uit de eerste evaluatie blijkt het naar tevredenheid te functioneren.
- › Eind 2017 zijn de voorbereidingen getroffen voor het selecteren van nieuwe leden vanaf februari 2018, al of niet met verkiezingen.

**Jaarplan:** Naar aanleiding van de RI&E en de aanpassing van de werktijden zou het handboek P&O worden aangevuld en aangepast, waarna het huishoudelijk reglement en het deel arbeidsvoorwaarden apart van elkaar zouden worden gepubliceerd op het intranet.

**Resultaat:** Dit bevindt zich in de afrondende fase, na de laatste interne controle kan het naar de OR ter instemming.

**Jaarplan:** Gezien de groei in formatie en het regelmatig ontstaan van vacatures is er in 2016 een procedure opgesteld om het proces van Werving & Selectie intern te stroomlijnen. In 2017 is de procedure ingevoerd en geëvalueerd. Om tegemoet te komen aan de verwachte stijging van het aantal vacatures en de werving van stagiairs en vrijwilligers anders vorm te geven is in december een recruiter aangetrokken.

**Resultaat:** Dit wordt – mede gezien op de verwachte groei – verder ontwikkeld door een inmiddels aangestelde recruiter.

**Jaarplan:** In samenwerking met GGZinGeest zijn er opleidingsplaatsen gecreëerd voor Klinisch Psycholoog en GZ-psycholoog. Een van de medewerkers is vanaf januari 2017 gestart met de KP-opleiding. Psychologen en Pedagogen konden in 2017, indien ze voldeden aan de criteria, solliciteren naar een van de GZ-opleidingsplaatsen.

**Resultaat:**

- › In 2017 was er een GZ-opleidingsplaats waarvoor 113 iemand mocht aanleveren.
- › Voor de overige GZ-plaatsen mochten 113-ers mee solliciteren. Dit heeft er vorig jaar in geresulteerd dat er in 2018 twee mensen instromen in de opleiding.
- › De meeste psychologen in opleiding tot GZ-psycholoog van GGZ InGeest volgen een half jaar een stage bij 113 via detachering.
- › Deze (mogelijkheid van een) opleidingsplaats maakt 113 tot een aantrekkelijker werkgever voor beginnend psychologen.

**Jaarplan:** Het structureren van de interne samenwerking en het ophelderen van rollen in de organisatie. Het agile werken is doorontwikkeld, waarbij is gezien welke overlegvormen vervangen konden worden door Agile Stand Ups en Scrums.

**Resultaat:**

- › Agile en Scrum werken, worden als methodiek gebruikt in alle teams.
- › De centrale stand-up wordt benut om korte lijnen te behouden in een groeiende organisatie.
- › Het MT profiteert van de ondersteuning door de nieuwe bestuurssecretaris en werkt hierdoor systematischer aan de realisatie van de missie en het jaarplan.
- › Leden van het MT maken de slag naar inhoudelijke resultaatsverantwoordelijkheid en beginnen nu met de financiële resultaatsverantwoordelijkheid.
- › Het opzetten van een ervaringspanel is weer opgepakt als een bij 113 passend alternatief voor de cliëntenraad.
- › Door de RvB zijn tijdig voorbereidingen getroffen voor de geplande bestuurswisseling in de RvB en RvT in 2018.

Verdere 'business as usual':

- › Het aantal stagiairs is met 50% toegenomen, het aantal werknemers in loondienst zelfs met 87%.
- › Het aanpassen van het privacybeleid conform de eisen van de aankomende Europese privacyverordening (AVGB) is gestart.
- › Er zijn werkbezoeken aan en door Tweede Kamerleden geweest van SP, CDA, D66, SGP, GroenLinks en VVD; ook met CU is regelmatig contact geweest.

## Ad 6. Activiteiten bovenop van het Jaarplan 2017

### Nieuwe bestuurlijke organisatie

Als een van de stappen in de noodzakelijk geachte verdere professionalisering van onze organisatie is in 2017 een bestuurlijke transitie voorbereid. De huidige structuur bestaat uit een managementlaag van een directeur en manager bedrijfsvoering, met daarboven de RvB en de RvT. Deze zware structuur werd van belang geacht om de organisatie op gang te helpen en stevig neer te zetten.

Inmiddels staat de organisatie stevig en is een wendbare en niet te logge bestuursstructuur wenselijk. Het model dat nu wordt doorontwikkeld is een Raad van Bestuur bestaande uit 2 personen: een voorzitter en één lid, met daarboven een Raad van Toezicht van vijf personen. Planning is om deze transitie op 1 juli 2018 te laten plaatsvinden.

Overigens is in 2017 geconstateerd dat enkele leden van de Raad van Toezicht de maximale termijn van acht jaar reeds zijn gepasseerd. Oorzaak daarvan ligt bij het in overeenstemming met de Governancecode Zorg brengen van de statuten van 113 bij gelegenheid van de fusie met Stichting Ex6. De zittingstermijn van de RvT is toen van 12 naar 8 jaar teruggebracht. Daardoor eindigt dit jaar de zittingstermijn van de voorzitter en van een lid. In 2018 worden er vacatures open gezet voor een nieuwe voorzitter en leden van de RvT.

### Intensiveringsplan ter invulling van de passage in het regeerakkoord

In de zomer van 2017 is zelfmoordpreventie voor het eerst als onderwerp opgenomen in het regeerakkoord. Er komt een substantieel bedrag van 15 miljoen euro beschikbaar, verspreid over vier jaar. In een Intensiveringsplan heeft 113 op korte termijn plannen voor de komende vier jaar gepresenteerd aan de ministeries van VWS en Financiën. De plannen betekenen voor een flink deel een uitbreiding dan wel verlenging van bestaande 113-activiteiten. Zo wordt onder andere voorgesteld om meer hulpverleners aan de slag te laten gaan, alle hulpverleners intensiever te begeleiden en om het aantal proeftuinregio's uit te breiden.



## 4. Begroting

De hierboven genoemde voornemens zijn vertaald in de begroting van de instellingssubsidie (exclusief intensiveringsplan\*) en de subsidieprogramma's in het kader van de Landelijke Agenda 2, Supranet, ZonMw en ProRail. Deze laatste subsidies lopen veelal over meerdere kalenderjaren. In onderstaande tabel is het gedeelte opgenomen voor zover bestemd voor 2018:

.....

2018	Inkomsten	Begroting 2018 uitgaven
Inkomsten instellingssubsidie 2018	3.435.508	
Overige baten 2018	260.000	
<b>Totaal</b>	<b>3.695.508</b>	<b>3.695.508</b>
<hr/>		
Inkomsten Projectsubsidie Supranet 2016-2018	1.551.000	)
Verwachte bijdrage GGZ instellingen aan Supranet 2016-2018	300.000	)
Inkomsten Subsidie ZonMw 2016 - 2020	400.000	)
<b>Subtotaal Supranet</b>	<b>2.251.000</b>	<b>728.400</b>
Inkomsten Projectsubsidie LA2 2018-2020	1.016.620	338.873
Bijdrage Fonds Suïcidepreventie	700.000	700.000
<hr/>		
<b>Totaal</b>		<b>5.462.781</b>

### Vooruitblik: wat gaan we doen in 2018?

Het jaar 2018 zal in het teken staan van verdere groei en intensivering van alle activiteiten genoemd in dit Jaarverslag. Deze intensivering is uitgewerkt in een plan waarover eind april 2018 besluitvorming van het ministerie van VWS wordt verwacht. De intensivering is mogelijk dankzij de door dit ministerie en de door ProRail beschikbaar gestelde extra middelen.

In 2018 zal een nieuw Supranet initiatief worden gestart met de algemene ziekenhuizen. Het 10-jarig bestaan van 113 zal worden gevierd met een bijzondere 113-dag, die zal plaatsvinden in het nieuwe onderkomen van 113 in het Amsterdam Health and Technology Centrum in Amsterdam. Op 3 en 4 september organiseert 113 de 4e International Zero Suicide Summit.

De groei en intensivering gaat ook gepaard met verdere ontwikkeling van de organisatie, waaronder ook de verdere ontwikkeling van de samenspraak met de Ondernemingsraad die in 2017 is gekozen. Daarnaast worden in 2018 een tweehoofdige Raad van Bestuur en nieuwe leden van de Raad van Toezicht geïnstalleerd.

\* Wordt het intensiveringsplan gehonoreerd, dan betekent dat in totaal 3,2 mln. extra subsidie voor 2018.

# 5. Bijlage

## Verslag Raad van Toezicht (RvT)

### 1. De Governancecode

Op 113 is de Governancecode Zorg van toepassing. In de laatste wijziging van de statuten – ter wijziging van de naam van de stichting naar Stichting 113 Zelfmoordpreventie – zijn de statuten verder aangepast aan de Governancecode zoals die geldt in 2017. Zo is de zittingstermijn voor de leden van de RvT gemaximeerd op 8 jaar.

### 2. Goedkeuring van nieuw beleid

Naar aanleiding van de extra middelen die via het regeerakkoord voor zelfmoordpreventie beschikbaar zijn gesteld, is een intensiveringsplan opgezet voor de periode tot en met 2021. Dit plan is inmiddels goedgekeurd door de RvT en ligt ter beoordeling voor bij de ministeries van VWS en Financiën.

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

Er hebben geen wisselingen plaatsgevonden in de RvB en RvT. In verband met de noodzakelijk geachte verdere professionalisering van onze organisatie is in 2017 gestart met de voorbereidingen van een bestuurlijke transitie.

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

De RvT heeft geen zelfevaluatie gehouden. In de aanloop naar een grotendeels nieuwe RvT halverwege 2018 werd dat niet opportuun geacht.

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

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

### 6. Overlegvormen

De RvT is in 2017 driemaal formeel bijeengekomen, gezamenlijk met de Raad van Bestuur. Daarnaast is de Raad van Bestuur vijf maal bijeengekomen. 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.

### 7. Scholing

In 2017 heeft geen scholing plaatsgevonden voor de leden van de RvT. Een van de leden van de RvB volgt een coaching traject.

### 8. Werkgeversrol

In 2017 heeft een functionerings- en beoordelingsgesprek met de directeur-bestuurder plaatsgevonden. Hierbij waren aanwezig de voorzitter RvT en RvB.

*Zelfmoord,  
praat erover!*