

ALGEMEEN VERSLAG 2024

De Oudertelefoon blijft gestaag groeien en nadert haar vijfde verjaardag. Het vrijwilligersteam is uitgebreid, het aantal gesprekken met ouders en opvoeders is toegenomen, evenals het aantal inhoudelijke samenwerkingen, de aanwezigheid in werken en stuurgroepen en de aandacht van de media. De Oudertelefoon is steeds meer geworteld in het werkveld Jeugd en Gezin. We voeren daarnaast vruchtbare gesprekken met universiteiten over het uitvoeren van effectiviteits- en impactonderzoek in de komende jaren. De gespreksdata zijn sterk verrijkt en twee groepen bachelorstudenten werken aan een dataonderzoek naar de effectiviteit van oplossingsgericht werken. Ook nam De Oudertelefoon deel aan een accelerator traject van JCI Nederland voor technische optimalisatie. De Oudertelefoon speelt inmiddels een steeds grotere rol in de preventie van gezinsproblemen en helpt taboes rond hulpvragen te doorbreken.

Hoewel we aanzienlijke vooruitgang hebben geboekt in zowel groei als professionalisering, bleef het voor onze jonge organisatie moeilijk om de gewenste financiële stabiliteit en nieuwe financieringsstromen te realiseren. Ondanks steun van fondsen, gemeenten, donateurs en sponsors, was het in de tweede helft van het jaar noodzakelijk om het team in omvang te reduceren. Het financiële boekjaar werd afgesloten met een klein tekort. Aan het einde van het jaar kwamen echter veelbelovende samenwerkingen in zicht, waardoor we 2024 zeer optimistisch afsluiten en vastbesloten zijn om onze groei en professionalisering voort te zetten.

ONZE VRIJWILLIGERS

Speerpunten uit plan 2024

- Verder stabiliseren en uitbreiden van ons vrijwilligersteam door het trainen van minimaal 30 nieuwe kandidaat vrijwilligers.
- Toewerken naar een dubbele bezetting in de telefoon- en chatdiensten, waarvoor een team van minimaal 30 vrijwilligers nodig is.



Evaluatie 2024

Het team van vrijwillige professionals uit de zorg, pedagogiek, psychologie of onderwijs, vormt de basis van de kwaliteit van De Oudertelefoon. Het team is gegroeid tot 30 vrijwilligers (plus twee stagiaires Forensische Pedagogiek) en is goed gescreend, getraind en krijgt maandelijks intervisie mogelijkheid. Dit resulteert in kwalitatief zeer goede gesprekken. De drukste shifts worden nu dubbel bezet, en wij zijn begonnen met werken met "overlap" uren, om de wissel tussen diensten soepeler te laten verlopen. Het merendeel van het vrijwilligersteam werkt op een vaste dienst per week, vier vrijwilligers werken op flexibele basis en springen in bij gaten op het rooster of bij piekdruk op de lijnen. In 2024 begonnen 13 nieuwe vrijwilligers, hiervoor hadden wij 45 aanmeldingen, 42 matchingsgesprekken en 22 nieuwe vrijwilligers die de training zijn gestart. Slechts 5 vrijwilligers stopten in 2024, waardoor we nu beschikken over een stabiel, enthousiast en loyaal team. Er is veel bereidheid om voor elkaar in te vallen, de communicatie verloopt goed en de opkomst bij intervisie en vrijwilligersdagen is hoog.

TRAINING EN ONTWIKKELING

Speerpunten uit Plan 2024:

- Drie volledige trainingen voor nieuwe vrijwilligers
- Uitbreiden van demo-gesprekken en lastige casuïstiek in kennisomgeving
- Minimaal twee trainers
- Twee intervisiemogelijkheden per maand
- Twee vrijwilligersdagen gericht op ontwikkeling van vaardigheden en teambuilding
- Buddy mogelijkheden

Evaluatie:

Sinds de start van De Oudertelefoon hebben we 132 vrijwilligers getraind, ook in 2024 verzorgden wij weer drie volledige trainingen "Oplossingsgericht werken" voor nieuwe vrijwilligers. Voor elke nieuwe vrijwilliger hebben we drie aanmeldingen nodig, wat continu aandacht vereist in ons wervings- en matchingproces.

Ons e-learning systeem werd verder aangevuld met kennis over veelvoorkomende onderwerpen, uitdagende casuïstiek en demo-gesprekken. Ook kwam er vanuit het team steeds meer initiatief om kennis te delen, bijvoorbeeld door het opzetten van een gezamenlijke literatuurlijst en het organiseren van themasessies met externe organisaties.

We organiseerden twee vrijwilligersdagen gericht op het verder ontwikkelen van gespreksvaardigheden, met focus op specifieke thema's en teambuilding. Dit jaar stonden op het programma: omgaan met de klaagtypische beller en weerstand, een workshop georganiseerd door JCI Nederland over de herinrichting van de diensten, brainstorm met betrekking tot de verwachte gesprekken met ouders die gedupeerd zijn door de toeslagen



affaire, multiprobleemgezinnen en de gesprekstechnieken die we bij deze groep ouders kunnen inzetten.

Maandelijks boden we twee intervisie mogelijkheden aan aan vrijwilligers. Dit resulteert in overzichtelijke groepen om mee te werken en een hoge totaalopkomst. Wat de kwaliteit van onze gesprekken nog verder verhoogt, evenals de betrokkenheid bij elkaar en tevredenheid van vrijwilligers.

Het buddy systeem is niet formeel ingericht, wel zien we dat het aanmaken van chatgroepen per trainingsgroep heel goed werkt als een zelfsturende intervisiegroep, er wordt hier, ook na het afronden van de training vaak ervaring gedeeld.

In 2024 beschikten wij over twee trainers die afwisselend werkzaamheden uitvoeren om training en kwaliteit te verhogen. Hieronder vallen: matchingsgesprekken voeren, training geven, vrijwilligersdagen organiseren, huiswerk en oefenchats van feedback voorzien, praktijktoetsen afnemen, moeilijke gesprekken nabespreken, coachen (nieuwe) vrijwilligers, werkinstructies maken bij terugkerende bellers. Wij namen afscheid van onze vaste trainer en zijn gestart met een nieuwe trainer die dichterbij onze organisatie staat en meer uren tot haar beschikking had.

BEREIKBAARHEID / CONTACTMOGELIJKHEDEN

Speerpunten uit plan 2024:

- Efficiënter inzetten van vrijwilligers
- Verder verhogen bereikbaarheid, bijvoorbeeld door terugbelopties
- Vernieuwen van belmenu
- Meertaligheid, onderzoeken of uitbreiden van aangeboden talen wenselijk en mogelijk is.

Evaluatie 2024

Het blijft een uitdaging om vraag en aanbod op elkaar af te stemmen, er zijn diensten waar het erg rustig blijft en ook diensten waarin we nauwelijks genoeg bij kunnen schakelen om het aantal gesprekken aan te kunnen. Begin 2024 zijn wij samen met JCI Nederland in een accelerator traject gestapt om onze operatie onder de loep te nemen en in beeld te krijgen waar verbeterpotentieel ligt voor het technisch inrichten van onze dienst. Twee van de uitkomsten uit dit traject hebben wij eind 2024 in een pilot getest op de dienst. Dit betrof het weergeven van een zogenaamd "stoplicht" op onze website waar bellers konden zien of de lijnen vrij zijn en de mogelijkheid om een terugbelafpraak te maken met één van onze vrijwilligers op een ander tijdstip. De tweede oplossing lijkt meer resultaat te hebben op onze bereikbaarheid. In 2024 voerden onze vrijwilligers meer gesprekken per dienst dan in 2023, dit betreft een lichte stijging. Het is belangrijk voor de tevredenheid van vrijwilligers dat zij niet te veel maar zeker ook niet te weinig te doen hebben tijdens hun dienst. Onze openingstijden hebben wij nog niet geëvalueerd, hiervoor dienen wij eerst het vrijwilligersteam nog verder uit te breiden en een aantal analyses en onderzoek doen.



Ons belmenu bestaat standaard uit: "Gesprek met vrijwilliger", "meditatie", "schreeuwen op heavy metal", vrijwel elke beller kiest voor de eerste optie. In de zomer hebben wij een tijdelijke extra optie toegevoegd: De Oudertelefoon vakantieservice, om aandacht te geven aan het feit dat wij opvoeders ook tijdens hun vakantie bijstaan en gewoon geopend zijn. Deze optie ging gepaard met een succesvolle media campagne.

Het aanbieden van De Oudertelefoon in meer talen dan Nederlands en Engels blijft een wens, we willen er graag zijn voor elke opvoeder van Nederland, en het zou erg mooi zijn om dit in de taal te doen die dichtbij het hart ligt van de beller. In de praktijk is dit een ingewikkeld project: we krijgen weinig aanmeldingen van vrijwilligers die vloeiend zijn in zowel Nederlands als in een tweede taal én de juiste achtergrond hebben, de doelgroepen vergen dan ook een andere marketingaanpak, waarin we al onze communicatie ook moeten vertalen, de derde drempel is de technische inrichting van een meertalige dienst. Voorlopig zoeken wij passief verder naar geschikte vrijwilligers en werken wij ondertussen aan het werken op afspraak of AI mogelijkheden, waardoor het aanbieden van andere talen mogelijk eenvoudiger wordt.

DATA EN ONDERZOEK

Speerpunten uit plan 2024

- Efficiënter inrichten, uitlezen en inzetten van onze gespreksdata.
- Impactmeting

Evaluatie 2024

Onze vrijwilligers vullen na elk gesprek een geanonimiseerd evaluatieformulier in, hierin worden 30 vragen mbt tot het gesprek ingevuld. Zo hebben wij inzicht in (demografische) kenmerken, onderwerpen en aanleiding van gesprek, oplossingsrichting en regio waar vanuit contact opgenomen wordt. We hebben op deze manier goed inzichtelijk met welke problematiek en onderwerpen opvoeders in Nederland kampen. Intern kunnen we hier ook de effecten van onze gesprekken (oa het verhogen van weerbaarheid en veerkracht) mee meten en de tevredenheid van de bellers en chatters in beeld brengen. In 2024 zijn twee bachelorgroepen gestart met een door de ethiek commissie van de Universiteit Leiden goedgekeurd onderzoek op onze data om impact te meten en onze methodiek te evalueren. In 2025 zullen hier de resultaten van opgeleverd worden.

Een impactmeting is vooralsnog niet mogelijk, omdat we een anonieme dienst zijn. Wel lopen er twee pilots waarbij we gezinnen en opvoeders beter in beeld hebben en achteraf vragen kunnen stellen over de interventie die De Oudertelefoon gedaan heeft.



SAMENWERKINGEN

Speerpunten uit plan 2024

- Samenwerkingen bestendigen en verder uitbreiden
- Sponsormogelijkheden onderzoeken

Evaluatie 2024

Afgelopen jaar nam het aantal inhoudelijke samenwerkingen flink toe. In samenwerking met Steunouder Nederland werken we samen aan een project waarin wij als informele steun partijen ondersteuning bieden aan gezinnen uit de toeslagenaffaire. Dit doen wij in een pilotproject met steunouder en Samen Oplopen ook voor gezinnen binnen de jeugdhulpverlening.

Met COC Nederland en Rutgers werken we samen om tijdens hun campagneweek op scholen het aanspreekpunt te zijn voor ouders en opvoeders die hier vragen of twijfels over hebben.

We namen deel uit van de jury voor de Voor de Jeugddag van het NJI, zaten in de focusgroep "Mentale Gezondheid" van Verwey-Jonker instituut en waren gesprekspartner in het project "Digitalisering en Welzijn" van het Trimbos-instituut.

De Oudertelefoon is onderdeel van de ouderschaps coalitie van VWS en van de alliantie Informele Steun. Ook zijn wij partner van de Samenwerkende Gezondheidsfondsen.

Daarnaast staan wij in goed contact met ActiZ Jeugd, De Kindertelefoon en De Luisterlijn.

Eind 2024 besloten wij de krachten te bundelen met Stichting Buurtgezinnen. Deze samenwerking krijgt in de eerste helft van 2025 meer vorm en invulling.

BEREIK

Speerpunten uit plan 2024

- Groei van 40% in aantal inkomende gesprekken door verhogen van naamsbekendheid, o.a. door: Continueren actieve aanwezigheid op eigen (social)media en eigen kanalen; verspreiden posters en flyers; aanwezigheid evenementen; samenwerkingen, documentaire aftiteling en onderdeel van Parental Burnout documentaire; nieuwe creatieve marketing campagne; samenwerking met gemeenten (tbv lokaal bereik)

Evaluatie 2024

Onze marketinginspanningen hebben zich in de eerste helft van het jaar met name gericht op social media en inhoudelijke samenwerkingen. In de zomer was er de zeer succesvolle marketingcampagne "De Oudertelefoon Vakantieservice (pro bono)", gericht op genereren van media-aandacht en daarmee ook donaties. Daarnaast hebben we zoals gebruikelijk gratis posters en flyers verspreid op aanvraag. We hebben sterk bezuinigd op onze marketingbudgetten, we hebben hiervan nauwelijks wat uitgegeven. Onze inspanningen resulteerden in een toename van websitebezoek, media aandacht, en een toename van het



aantal volgers op onze social media kanalen. De contactpogingen via telefoon en chat namen toe met 12% en we ronden 19% meer gesprekken af.

Elke post, advertentie of campagne die wij delen of inzetten heeft direct effect op het aantal contactpogingen en websitebezoek. Hiermee kunnen wij tot nu toe redelijk goed controle houden over onze operatie. Eind 2024 zijn wij gestart met de samenwerking met Gemeente Capelle aan den IJssel waarbij we samen met de gemeente lokaal campagne voeren om De Oudertelefoon onder de aandacht te brengen bij de ouders en opvoeders in Capelle. De resultaten volgen in 2025.

In juli startten wij een grote landelijke campagne rondom de lancering van "De Vakantieservice" van De Oudertelefoon. Hiermee sluiten wij aan bij de leefwereld van ouders en opvoeders, wij zijn er ook tijdens de schoolvakanties en alle uitdagingen er dan ontstaan. We maakten een campagnefilmpje, kregen aandacht van (landelijke) media en ontvingen donaties. Radio Gelderland en Radio Groot Nieuws interviewden ons en nos.nl publiceerde een artikel.

In juli waren wij naast het NJI te zien in het RTL4 prime time nieuws in een item over opvoedzorgen bij ouders. Ook publiceerde De Correspondent [een artikel over De Oudertelefoon](#), stond er een artikel op het platform van [Ziptone](#), en waren er artikelen te lezen over de loopbaankeuzes van onze directeur in de NRC weekendbijlage en in het tijdschrift Elegance.

De Oudertelefoon verscheen als nazorg hulplijn in de titelkaart na aftiteling van de NPO documentaire "Spijtmogers". In het naprogramma van de theatervoorstelling "Het Ouderpardon" verzorgden wij het nagesprek en zullen hier in de verdere tour ook een rol in spelen. De documentaire over parental burnout waar wij samen met de documentairemaker aan hebben gewerkt is eind 2024 gemaakt en verschijnt komend jaar.

FINANCIERING

Speerpunten uit plan 2024

- Inzetten op meer structurele financiering voor De Oudertelefoon en een gezondere financiële mix.
- Onderzoeken of we een verkoopbare dienst introduceren, zoals webinars of trainingen.
- Kostenreductie door slimmer samen te werken of uitbesteding.

Evaluatie 2024

Begroot (in Q2 2024):	228.924 euro (incl btw)
Totale kosten:	109.000 euro *het jaar moet nog financieel afgesloten worden door de boekhouder
Opbrengsten:	103.000 euro
Verlies:	6.000 euro
Pro bono of kwijtgescholden:	28.000 euro



Inkomsten 2024:

77.000 euro	fondsen: Stichting Dioraphte, Stichting Weeshuis der Doopsgezinden, Fonds Wiggers van Kerchem, Stichting Marie Louise, Stichting Boschuyzen
4.500 euro	instanties en corporates;
3.630 euro	gemeente Capelle ad IJssel,
8.960 euro	private donaties;
3.500 euro	projecten met partners;
19.418 euro	in kas, waarvan een aandeel Gemeente Amersfoort 2023/2024

Om al onze plannen van 2024 te realiseren is er oorspronkelijk 228.924 euro (inclusief btw) begroot. In 2024 zijn wij later van start gegaan met onze fondsenwerving en financieringsaanvragen dan wenselijk en na een lichte achterstand aan het begin van het jaar liep de dekking rond mei precies op koers. Vanaf juni kregen we te maken met een aantal financiële tegenvallers (belasting-terugbetaling en niet gehonoreerde aanvragen). We hebben fors moeten ingrijpen op onze kosten en hebben weten te bezuinigen op personeels- en marketingkosten. Enkele teamleden, waaronder onze trainer en social media manager, zijn tijdelijk op vrijwillige basis blijven werken. Met het afgeslankte team is de uitvoering van projecten onder druk komen te staan. De beoogde bestuurswissel heeft extra druk gelegd op de financiële balans, waardoor er minder aandacht is gegaan naar de lange termijn en De Oudertelefoon tijdelijk in de overlevingsmodus zat. Operationeel hebben we erg goed gedraaid ondanks alle bezuinigingen, veel projecten vonden doorgang en het aantal vrijwilligers en gesprekken heeft kunnen toenemen. 2024 is niet geheel verlopen volgens de beoogde financieringsmix. Hoewel we nog steeds voor het grootste deel van onze inkomsten afhankelijk waren van fondsen, is het wel gelukt een groter deel van onze gelden middels donateurs en sponsors te werven.

We zijn zeer dankbaar voor de financiële steun die we mochten ontvangen van verschillende zeer betrokken fondsen, gemeenten, donateurs en sponsors. Daarnaast willen we de Protestantse Diaconie bedanken voor het kwijtschelden van een deel van onze huisvestingskosten. Uiteraard bedanken we ook iedereen die zich pro bono heeft ingezet voor onze stichting.

ORGANISATIE

Speerpunten uit plan 2024

- Bestuurswissel van tenminste secretaris en penningmeester.
- Oprichten van Raad van Advies
- Uitbreiden dagelijks team (kwaliteit en training, PR/marketing)



Evaluatie 2024

De termijn van onze bestuursleden liep in 2024 op zijn eind en wij beoogden een voltallige bestuurswissel medio 2024. Vier nieuwe bestuursleden waren geschikt en bereid de bestuurstaken over te nemen. De wissel is echter uitgesteld door de negatieve financiële balans die een overdracht in de weg zat. Zitten en beoogd bestuur hebben een aantal maanden samen opgelopen om overdracht voor te bereiden. Door de onzekere situatie heeft er uiteindelijk geen overdracht plaatsgevonden en is De Oudertelefoon op zoek gegaan naar nieuwe mogelijkheden om de bestuurlijke taken over te dragen. Eind 2024 vonden wij hiervoor de perfecte partner: Stichting Buurtgezinnen zal naar alle verwachting in het tweede kwartaal van 2025 de bestuursfuncties overnemen en naast het bestuurlijke aspect werken wij verdere synergie en samenwerking concreet verder uit gedurende 2025. De plannen voor een Raad van Advies zijn hiermee uitgesteld.

Zonder dagelijks team geen De Oudertelefoon. In 2024 runden wij De Oudertelefoon met een kernteam (1,4 fte) bestaande uit directeur Elsbeth, vrijwilligerscoördinator Lila, trainers Zelah en Kristien, social media manager Loes en tekstschrijver Megan. Daarnaast versterkten 6 maanden lang twee stagiaires forensische orthopedagogiek ons team. Ook werkten wij veel met vrijwillige professionals via oa De Nieuwe Gevers op specifieke projecten, zoals dataverwerking en media campagne en website optimalisatie en werden wij geadviseerd door vrijwillige adviseurs met verschillende expertise. Het dagelijks team is verder gekrompen in plaats van uitgebreid door de financiële situatie, de marketeer hebben wij niet kunnen aannemen, tijdelijk was er geen ruimte voor onze tekstschrijver, zowel trainer als social media manager werkten vanaf 1 juli op vrijwillige basis en de vrijwilligerscoördinator leverde de helft van haar uren in. De operationele uitvoering en projectuitvoering is hiermee onder druk komen te staan en in 2025 dient het team weer zorgvuldig uitgebouwd te worden om al onze mooie nieuwe plannen tot uitvoering te kunnen brengen en groei te realiseren.

Mochten er vragen zijn naar aanleiding van bovenstaande punten, of informatie/onderdelen missen, horen we dat natuurlijk graag. Neem hiervoor contact op met Elsbeth.

Hartelijke groet, namens het hele team,



Elsbeth Vermeulen

Directeur Stichting De Oudertelefoon

