



de luisterlijn
wij geven gehoor

**Eén
Luisterlijn**
voor heel
Nederland

JAARVERSLAG 2018



Samen doen waar we goed in zijn: luisteren

Van Groningen tot Maastricht, iedereen die met ons mailt, belt of chat krijgt vanaf dit jaar gehoor bij dezelfde Luisterlijn. Wat ben ik trots dat ik dat hier op kan schrijven. Samen met Utrecht, Rotterdam, Amsterdam en Den Haag en alle regio's die al onder ons vielen, zijn we in 2018 een landelijke Luisterlijn geworden!

Hare Koninklijke Hoogheid Prinses Beatrix:

"De Luisterlijn is een mooie, dierbare organisatie. Ik heb jaren geleden ooit meegeluisterd met de Kindertelefoon en herken het gevoel dat je de beller aan de andere kant van de lijn zó graag iets wilt aanreiken."



Voor iedere Nederlander

Die fusie kwam niet uit de lucht vallen. Minister de Jonge (VWS), die ons werk bekostigt vanuit de WMO, verwacht van ons dat we er zijn voor iedere Nederlander. En dat willen we ook! Maar we kunnen die verantwoordelijkheid alleen nemen als we één robuuste organisatie zijn, waar 1.500 vrijwilligers op dezelfde manier en binnen hetzelfde systeem werken. Zo zorgen we ervoor dat waar of wanneer je ook belt, mailt of chat, er altijd iemand klaar zit om met je in gesprek te gaan.

Steviger aandeel

Als landelijke organisatie kunnen we nu ook een steviger aandeel leveren aan het Pact voor de Ouderenzorg en de nationale coalitie *Eén tegen Eenzaamheid*. Onze vrijwilligers vormen vaak de eerste hulp bij eenzaamheid, die veel ouderen dagelijks ervaren.



Nieuwe naam

Bij een nieuwe organisatie hoort een nieuwe naam. Zo werd Sensor de Luisterlijn, een herkenbare naam die geen uitleg nodig heeft. Dat prinses Beatrix onze naam op 12 december kwam onthullen, voelde haast als een koninklijke onderscheiding.

Dankzij vrijwilligers

Die onderscheiding komt wat mij betreft helemaal toe aan al onze onvermoeibare, onmisbare, onbetaalbare vrijwilligers. Ruim 330.000 keer boden ze afgelopen jaar weer via telefoon, mail en chat een luisterend oor aan mensen met zorgen, pijn en verdriet. Een niet te bevatten hoeveelheid uren aan onverdeelde aandacht. In 2018 hebben we al onze mensen keer op keer laten weten hoe blij we met ze zijn. Door ze in het zonnetje te zetten; door een feestelijke vrijwilligersdag te organiseren; en door hun hartenwensen te vervullen. En ook hier hijs ik ze graag nog even op het schild:

*Lieve vrijwilligers, jullie zijn
de Luisterlijn. Dank jullie wel.*

Monique van Bijsterveld

directeur-bestuurder
van de Luisterlijn

In 2018 voerden vrijwilligers van de Luisterlijn

330.089 gesprekken



298.482
via telefoon



31.607
via chat



5.128
via mail

Méér gesprekken

In 2018 groeide het aantal gesprekken met 10% ten opzichte van 2017

(ex-)ggz

85.971 gesprekken waren met (ex-)cliënten van de ggz

Relatieproblemen

Uit cijfers blijkt dat 70% van de Nederlanders met relatieproblemen kampt

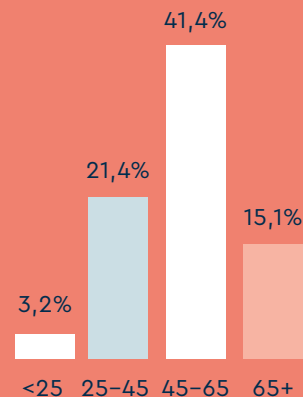
Eenzaamheid

20,2% van de bellers, mailers en chatters zegt zich alleen te voelen

Buiten kantoor tijd

60,8% van de telefoongesprekken vindt plaats buiten kantoor tijden

Leeftijden bellers



De gesprekken gaan over

- Invulling van de dag
- Relaties (familie/vrienden/bekenden)
- Geestelijke en/of lichamelijke gezondheid

Mannen en vrouwen



Bellers

66% vrouw

34% man



Chatters

57% vrouw

21% man

onbekend

Vrijwilligers



Bij de Luisterlijn werken

1.500
vrijwilligers



Zij werken thuis
of vanuit een van de
28 locaties

Eenzaamheid

- Een op de drie mensen in Nederland voelt zich geregeld eenzaam.
- 3% tot 10% van de jongeren heeft te maken met langdurige eenzaamheid.
- Meer dan de helft van de 75-plussers in Nederland zegt zich in meer of mindere mate eenzaam te voelen.
- Ruim 60% van de gescheiden mensen en weduwen of weduwnaars voelt zich eenzaam.

Nog steeds lastig om over een depressie te praten

- 1 op de 5 volwassenen heeft ooit in zijn/haar leven een depressie meegemaakt.
- Mensen met een depressie en hun omstanders vinden het vaak lastig om depressie bespreekbaar te maken. Hierdoor hebben veel mensen het gevoel dat zij er alleen voor staan. Praten over depressie kan hier verandering in brengen.

Een arm om je heen

Verhalen van bellers

Dorine Kettenes,
trainer bij de Luisterlijn:

"Ik denk dat eenzaamheid nog wel het grootste onderwerp is dat aan ieder gesprek kleeft. Als je met ons belt of chat dan geeft dat aan, dat je geen mensen kunt ontmoeten in je directe netwerk waar je je verhaal kwijt kunt."

Andrea (56) wist zich 's nachts soms geen raad. Ze was in paniek, maar durfde haar gevoelens niet te delen met vrienden of familie. De Luisterlijn bood dan uitkomst.

"Ik ben als kind veel aan mijn lot overgelaten en moest mezelf staande houden, zonder steun van anderen. Ik overleefde vooral door mijn gevoelens uit te schakelen. Daardoor zat ik opgesloten in mijn eigen afgesloten bubbel, terwijl ik naar buiten toe een trotse vrouw leek die haar mannetje stond. Dat maakt heel eenzaam en brak me uiteindelijk op.

Het gaat nu gelukkig beter, maar wanneer ik helemaal op slot zat, belde ik de Luisterlijn. Soms vier keer in een weekend. Het hielp me om uit een impasse te komen. In mijn eentje kwam ik niet los uit mijn woede en machteloosheid, maar na een gesprek voelde ik ruimte en opluchting.

Dat er iemand is die weet hoe ik me voel en die mijn gevoelens ziet, hoort en accepteert, is van onschatbare waarde.

Ik zoek niet naar oplossingen. Het is voor mij belangrijk om mijn gevoelens te delen, zodat ik ze zelf kan accepteren en weer ruimte en verbinding voel. Om met iemand te kunnen praten die niets terugverwacht en die open, dus zonder oordeel, kan luisteren. Het heeft me geholpen bij mijn zelf-acceptatie. Een goed gesprek voelt als een arm om me heen. Daar ben ik heel dankbaar voor."

Als **mevrouw K. (87)** belt met de Luisterlijn, stelt ze zich vaak voor als 'Niemand'. "Want dat is zoals ik me voel. Niemand." Bij de Luisterlijn vindt ze wat ze in haar eigen omgeving zo mist: empathie.

"Ik heb een beetje warmte en vertrouwen nodig, maar in mijn omgeving vind ik dat niet. Mijn man is overleden, mijn kinderen hebben het te druk, en mijn buurvrouw wil ik hier niet mee belasten. Dus als ik echt wanhopig ben, bel ik de Luisterlijn. Ze zijn mijn redding.

Ik leid aan complexe PTSS, door wat ik in de oorlog heb meegemaakt. Daardoor heb ik last van vreselijke nachtmerries en paniekaanvallen die voelen alsof er een verstikkende klamboe over me heen ligt. Op zulke momenten ben ik wanhopig. Dat er dan iemand is die me gelooft, en dat er écht naar me geluisterd wordt, dat helpt me zo enorm. Soms zegt iemand van de Luisterlijn 'ik geef u op afstand een knuffel' en dat voelt dan bijna echt, heel fijn is dat."



2018

Januari

Vrijwilligers Joke & Toos (Eindhoven) zijn 40 jaar in dienst bij de Luisterlijn.



Februari

Opening nieuwe locatie in Lelystad.

Deelname aan campagne 'Hey, het is oké' van VWS, om het taboe op praten over depressie te doorbreken.

De VriendenLoterij vervult vanuit het VriendenFonds de hartenwensen van 8 vrijwilligers.



Brigitte

één van onze
1.500 vrijwilligers

Ik los geen problemen op. Ik luister.

Vrijwilliger Brigitte (59) chat en belt al tien jaar wekelijks voor de Luisterlijn. Ze hoort verhalen over zorgen, verdriet en eenzaamheid. "Ik ben geen therapeut en kan problemen niet oplossen. Maar ik luister, zonder te oordelen. Dat is vaak al genoeg."

"Ja, ik voer soms zware gesprekken, maar het komt ook voor dat mensen bellen of chatten voor wat ik een 'praatje pot' noem. De eerste keer dat dat gebeurde, was ik net begonnen als vrijwilliger. Een vrouw vertelde me uitgebreid dat ze een dagje was wezen winkelen en net toen ik me begon af te vragen wanneer 'het probleem' op tafel zou

komen, zei ze dat ze alleen woonde. Als ze een leuke dag had gehad, was er niemand om dat mee te delen. Dat is dus óók eenzaamheid.

Inmiddels weet ik dat het niet altijd draait om grote, onoplosbare problemen. Bij veel mensen gaat het 's avonds malen, als het donker wordt. Dan blijven er dingen in hun hoofd rondspoken die ze bij niemand anders kwijt kunnen. Het is veiliger om je geheim te delen met iemand op afstand en ik zit daar maar met één doel: luisteren. Dat voelen mensen.

Ik kan nog steeds geraakt worden door sommige gesprekken, dan zit

**Vera Bergkamp,
Tweede Kamerlid D66:**

"Ik zou ook graag vanaf hier mijn grote waardering willen uitspreken voor de vrijwilligers die dit belangrijke werk verrichten, als het gaat over eenzaamheid of psychische problemen."



ik met tranen in mijn ogen aan de telefoon. Mijn god, wat krijg jij een hoop over je heen, denk ik dan. Zelfs voor mensen die alleen maar bellen om te klagen, voor wie niets goed is, kan ik mededogen voelen. Er zit altijd iets achter; verdriet, angst of boosheid.

Ik hoef iemands problemen niet op te lossen. Juist niet, iedereen moet zijn eigen oplossing vinden. Het is voldoende om te luisteren, zonder een oordeel te geven. Dat geeft al ruimte voor een volgende stap. Het is helemaal niet zo ingewikkeld, echte aandacht geven. We nemen er alleen de tijd niet voor."

Maart



Ondertekening van het Pact voor de ouderenzorg van minister De Jonge (VWS) samen met 35 andere partijen.

April

Het aantal mensen dat contact zoekt om te praten over psychische problemen neemt alarmerend snel toe. De stijging heeft vooral te maken met de oplopende wachttijden in de GGZ.

Mei

Het VriendenFonds van de VriendenLoterij geeft aan 10 hartenwensen van vrijwilligers te vervullen.



Wouter
Stuivenwold

psycholoog en
trainer bij de Luisterlijn

Professioneel luisteren kun je leren



De 1.500 vrijwilligers van de Luisterlijn zijn stuk voor stuk zorgvuldig geselecteerd en getraind. Dat gaat van een uitgebreid inschrijvingsformulier, via een selectiegesprek tot een grondige training: wie eenmaal voor de Luisterlijn aan de telefoon of bij de chat komt te zitten, is goed voorbereid.

Ben je eenmaal vaste vrijwilliger, dan volgen er interview- bijeenkomsten, feedbackrondes, herhalings- en verdiepingstrainingen en themabijeenkomsten. "Toch zijn we geen professionele hulpverleners", zegt Wouter Stuivenwold, psycholoog en opleider bij de Luisterlijn: "Zware problematiek is en blijft een zaak voor de therapeut."

De grootste valkuil in een gesprek? Te graag willen helpen. Stuivenwold: "We zijn er voor een goed gesprek. Als je te graag wilt helpen, kan dat het luisteren belemmeren. Jouw oplossing hoeft niet die van je gesprekspartner te zijn. Vaak is de belangrijkste vraag die onze vrijwilligers kunnen stellen: 'Wat zou je zelf graag willen?'"

Over onze luistervrijwilligers

- De Luisterlijn leidde in 2018 ruim 500 mensen op tot echte 'luisteraars'
- Ze volgen een gecertificeerde training van zo'n 50 uur, waar theorie en praktijk aan bod komen
- Jaarlijks voert elke vrijwilliger zo'n 280 telefoon- of chatgesprekken
- Vrijwilligers werken gemiddeld 5 jaar bij de Luisterlijn
- Onze vrijwilligers geven 1 x per maand hun nachtrust op om gesprekken te voeren met mensen die dat nodig hebben.

Hugo de Jonge, minister van VWS:

"De Luisterlijn vervult een geweldige mooie functie in de brede aanpak van eenzaamheid. Het is een organisatie die ongelooflijk goed werk doet. Ik ben onder de indruk van de hoeveelheid mensen die zich hiervoor inzetten. Dat is echt heel indrukwekkend."



Vrijwilligersdag met
ruim 550 beroepskrachten
en vrijwilligers.

Juni

De campagne Nederland Geef gehoor bereikt 4,4 miljoen mensen. Ruim 8.000 mensen doen de Spoedcursus Luisteren.

Minister
Hugo de Jonge
bezoekt het
glazen Luisterhuis
in Den Haag.



Juli

De vrijwilligers-
wervingscampagne
levert ruim 250
aanmeldingen op.

Sensor werkt mee aan het tv-programma Eindredactie eindredacteur dat als thema onzichtbare eenzaamheid heeft.

Sensor gaat samenwerken
met mantelzorgorganisatie Mezzo.

Bert

één van onze
1.500 vrijwilligers



Een vertrouwelijk gesprek is ook voor mij verrijkend

Eenzaamheid is een terugkerend thema in de gesprekken die vrijwilliger Bert (67) voert voor de Luisterlijn. "Je hoeft niet alles zelf meegemaakt te hebben om iemand te begrijpen."

"Soms belt iemand keer op keer met hetzelfde verhaal. Daar heb ik geen problemen mee. De beller bepaalt wat hij wil bespreken. Ik wacht gewoon waar iemand mee komt, maar heb daarna wel de regie van het gesprek. Door te sturen kun je het gesprek een positieve wending geven. Oplossingen geef ik niet, want mijn oplossing hoeft die van de beller niet te zijn. Het is waardevoller als die daar zelf op uitkomt.

Soms is het gesprek zelf de oplossing. Ik herinner me een man die altijd belde om het halve uur te overbruggen voordat zijn morfine ging werken.

Eenzaamheid is een terugkerend thema. Ik heb meegemaakt dat een mevrouw mij belde om te praten over haar relatie. Zij en haar man leefden volledig langs elkaar heen. Tijdens het gesprek was haar man gewoon thuis, maar ze praatte met ons, niet met hem. Zelf heb ik een gezin met veel onderling contact, toch kan ik zo iemand verder helpen met een vertrouwelijk gesprek. Dat is ook voor mij verrijkend.

Jacob Jan Feenstra, voormalig bestuurder & kwartiermaker bij Een tegen Eenzaamheid:

"Ik ben heel blij dat we één landelijke organisatie vormen met de zorglijnen van de vier grote steden in Nederland. We kunnen nu veel meer aan. Laten we nu met elkaar de eenzaamheid een halt toeroepen. Dat begint met het weghalen van het taboe om (jouw eigen) eenzaamheid te benoemen. Wij gaan er voor!"



De laatste tijd zie ik een duidelijke verschuiving naar psychische problemen. We worden veel gebeld door mensen die begeleid wonen, maar steun missen. Ze zijn eenzaam, onzeker over de toekomst, en voelen zich niet begrepen.

De psychische nood is duidelijk groter geworden. Zo'n gesprek kan zwaar zijn, maar de Luisterlijn is een professionele organisatie, waar je een stevige training krijgt. Veel oefening, een mentor, en een paar keer per jaar intervisie met de andere vrijwilligers. Door de fusie met de andere telefoonlijnen krijgen we een landelijke dekking; dat maakt ons nog professioneler."

Augustus

Veel media-aandacht voor het thema zomereenzaamheid.

September

Sensor en Albert Heijn organiseren bijna 100 (!) buurtlunches tijdens de Week tegen Eenzaamheid.



Oktober

Overgang van een bestuurs- naar een Raad van Toezichtmodel.



In de media

Een volledig mediaoverzicht is te vinden op de **website**

'Een luisterend oor laat zien dat je ertoe doet'

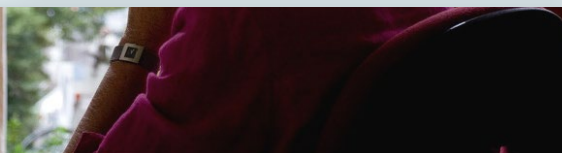


**'NEDERLANDERS LUISTEREN
NIET GOED GENOEG'**

**Zomereenzaamheid zorgt voor grote
drukke bij Sensor, nieuwe
vrijwilligers gezocht**

**Extra vrijwilligers nodig bij
luisterlijn van Sensor**

08-07-2018 19:30



**Luisterlijn Sensor een doorslaand
succes, ook door wachtlijsten bij
GGZ**

BORNE - Het aantal mensen dat een luisterend oor zoekt bij de luisterlijn Sensor stijgt explosief. Het komt deels door de groeiende wachtlijsten in de GGZ. Ook

Hulpdienst ouderen maakt overuren

**Ouderen eenzaam de zomer
door**

Door NIEKE KATKMAN

KPN Mooiste Contactfonds keurt project-aanvraag 'Onbeperkt Luisteren' goed. Samen met de Zonnebloem gaan we mensen met een fysieke beperking uitnodigen vrijwilliger te worden bij de Luisterlijn.

De vrijwilligerswervings-
campagne levert ruim 500
nieuwe aanmeldingen op.

Persberichten

De Luisterlijn heeft extra oren nodig in donkere dagen van het jaar

Prinses Beatrix onthult vandaag nieuwe naam Sensor: de Luisterlijn

Eenzame mensen zijn niet zielig

Extra vrijwilligers Landelijke luisterlijn nodig voor opvangen zomereenzaamheid

Meer vrijwilligers nodig door groeiende behoefte aan luisterend oor

Sensor, de landelijke luisterlijn overbelast door oplopende wachtlijden GGZ

Supermarkt en Luisterlijn Sensor hebben wel contact met eenzame ouderen

Sensor medeondertekenaar Pact Ouderenzorg

Sensor draagt bij aan sociale basis in Lelystad

Sensor opent pionierslocatie in Lelystad

November

Hulplijn Amsterdam, de Telefonische Hulpdienst Utrecht en Sensor, de landelijke Luisterlijn tekenen het voorstel voor een fusie.

December

Prinses Beatrix onthult in Beeld en Geluid in Hilversum de nieuwe naam van Sensor: de Luisterlijn.



Vooruitblik

Met de fusie in 2018 hebben we een belangrijke stap gezet om er te kunnen zijn voor álle Nederlanders. Maar we zijn er nog niet. Vorig jaar ontvingen we maar liefst 500.000 oproepen. Het aantal mensen dat ons benadert via de telefoon, mail of chat stijgt nog steeds en we willen ons als Luisterlijn blijven ontwikkelen om onze maatschappelijke taak te kunnen uitvoeren. In 2019 gaan we daarom het volgende doen:

Werkplezier

De werkdruk van onze beroepskrachten is hoog en daar willen we graag iets aan doen. In 2019 gaan we daarom grotere teams vormen, waarin mensen elkaar makkelijker kunnen ondersteunen. We gaan ook kijken of meer verantwoordelijkheid en zelfstandigheid kan bijdragen aan groter werkplezier.

Onderdak

Een deel van ons geld zit in de huur van 28 (grotere) locaties. Dat steken we liever in meer medewerkers, zodat we verder kunnen groeien. Daarom gaan we terug naar circa 10 locaties voor onze beroepskrachten en circa 40 kleinere luisterlocaties, waarvoor we onder andere onderdak zoeken bij onze maatschappelijke partners. Onze vrijwilligers hoeven daardoor ook minder ver te reizen.

Samenwerking

We gaan nauwer samenwerken met lokale maatschappelijke netwerken, zoals buurthuizen, de thuiszorg, ggz en woonzorgcentra. Zo worden we beter bereikbaar voor onze doelgroep. Ook hebben we samen meer slagkracht.

Eenzaamheid

Veel mensen die ons bellen, kampen met eenzaamheid. Het ministerie van VWS heeft ons gevraagd onze vrijwilligers en kennis in te zetten om die eenzaamheid terug te dringen. Onze nieuwe projectcoördinator Eenzaamheid gaat eerst ideeën inventariseren. Daarna zullen we een voorstel bij het ministerie van VWS neerleggen.

Bekendheid

We gaan ervoor zorgen dat méér mensen ons weten te vinden, onder andere door samen te werken met doorverwijzers zoals huisartsen en psychologen.

Vrijwilligers

Onze vrijwilligers zijn ons grootste kapitaal. Daarom zullen we hen in 2019 blijven ondersteunen met training, advies en intervisie.

Nachtelijke uren

's Nachts zijn we onvoldoende bereikbaar, omdat we te weinig vrijwilligers hebben voor de nachtdiensten. Overdag en in de vroege ochtend hebben we die juist ruim voldoende. Dat gaan we beter verdelen, onder andere door meer nachtvrijwilligers te werven.



Janneke Sparreboom-van der Spoel,
lid Raad van Toezicht, portefeuille
WMO en overheidszaken &
Wethouder Economische Zaken,
Wonen, Stadshart Lelystad:

"We vertellen elkaar graag dat het goed met ons gaat. Maar laten we er niet omheen draaien, het gaat ook wel eens niet zo goed. Niemand hoeft echter op de moeilijke momenten alleen te zijn. De vrijwilligers van de Luisterlijn zijn er dag en nacht. Ze weten wat luisteren is en oordelen niet. Dat vind ik van onschatbare waarde."



Elly Koning,
voorzitter van de
Raad van Toezicht:

"Er zijn voor mensen die behoefte hebben aan een luisterend oor in deze hectische samenleving. Als mens draag ik graag mijn steentje bij aan het opbouwen en uitbouwen van een landelijk netwerk dat dit waar kan maken."



Otto Dekkers,
voorzitter Landelijke Vrijwilligersraad:

"De vrijwilligers zijn het kapitaal van de organisatie en daarom is het voor mij zo ontzettend waardevol dat ik het belang van die vrijwilligers die het mooie werk van de Luisterlijn aan de telefoon, chat en mail doen, mag vertegenwoordigen."



Naast onze luistervrijwilligers willen we in het bijzonder onze leden van de vrijwilligersraden en de Raad van Toezicht bedanken voor hun vrijwillige inzet.

Bedankt!



de luisterlijn
wij geven gehoor

Colofon

Tekst: Bonnie van 't Foort en Tjitske Veldkamp
Vormgeving: Studio Eric Dietz BNO
Fotografie: Edwin Weers (pag. 5 en 7)

Dit is een uitgave van de Luisterlijn, mei 2019

Dag en nacht een luisterend oor
0900-0767
www.deluisterlijn.nl