



de luisterlijn
wij geven gehoor

kpn
poiste
ntact
onds

**Samen tegen
eenzaamheid**

JAARVERSLAG 2019



Luisterend oor voor alle Nederlanders

In dit jaarverslag van de Luisterlijn kijken we terug op een bijzonder jaar. We hebben een aantal belangrijke stappen gezet om nóg meer mensen te ondersteunen met een luisterend oor.

Als Luisterlijn hebben wij de taak er te zijn voor álle Nederlanders die kampen met zorgen, verdriet of problemen. En deze taak nemen we erg serieus. Niet voor niets krijgen al onze vrijwilligers professionele training en continue begeleiding. Om vrijwilligers nog beter en sneller te kunnen opleiden, hebben we een nieuwe online training ontwikkeld en getest. Die introduceren we in 2020 voor alle nieuwe vrijwilligers.

Vrijwilligerswerk praktisch voor iedereen mogelijk

Onze vrijwilligers zijn bovengemiddeld lang actief bij de organisatie. Toch zijn nieuwe vrijwilligers altijd nodig. En waar we er zijn voor iedereen in Nederland aan de andere kant van de lijn, willen we ook alle Nederlanders de mogelijkheid bieden om vrijwilligerswerk bij ons te doen. Met het project Onbeperkt Luisteren hebben we laten zien dat dat praktisch voor iedereen mogelijk is. Ook als je een visuele, auditieve of lichamelijke beperking hebt. Iedereen kan met de juiste ondersteuning aan de slag als vrijwilliger.

Belangrijke aanvulling op dienst- en zorgverlening

Het afgelopen jaar hebben we hard gewerkt om onze zichtbaarheid in het sociaal domein te vergroten. Inmiddels wijzen verschillende gemeentes, huisartsen, psychologen, verpleeg-

huizen en andere zorg- en welzijnsinstellingen hun cliënten op ons bestaan. De Luisterlijn is een belangrijke aanvulling op hun dienst- of zorgverlening.

Een tegen Eenzaamheid

Eenzaamheid kwam ook in 2019 weer vaak ter sprake in gesprekken. Om hier aandacht voor te vragen, werkten we dit jaar samen binnen de coalitie Een tegen Eenzaamheid. Bijvoorbeeld met een speciaal telefoonnummer voor een praatje, tijdens de Week tegen Eenzaamheid.

Een organisatie

De integratie van de zelfstandige hulplijnen van de vier grote steden is dit jaar afgerond. Dat moest zorgvuldig gebeuren en vergde behoorlijke inspanningen van ons allemaal. Maar het is gelukt en het is een geweldige stap voorwaarts dat er nu één organisatie staat die in het hele land een luisterend oor biedt volgens dezelfde professionele standaarden.

Lichtpuntjes

Hoe trots we ook zijn op wat we allemaal voor elkaar gebokst hebben, de échte hoogtepunten in dit jaar zijn toch de vele, vele gesprekken geweest die onze vrijwilligers hebben gevoerd. Hun waarachtige aandacht is een lichtpuntje in het leven van heel veel mensen. We zijn ongelooflijk blij dat we dit als Luisterlijn kunnen bieden.

"Iedereen heeft wel eens een luisterend oor nodig. Alleen zijn er ook veel mensen die dat in hun eigen omgeving moeilijk kunnen vinden. Even je hart luchten, zonder dat er geoordeeld wordt. Ook de politie krijgt soms telefoontjes van mensen die uiteindelijk gewoon even hun verhaal kwijt willen of graag iemand willen zien. Zelfs als dat de politie is. Dan merk je dat de Luisterlijn echt nodig is."

Ellie Lust, televisiepersoonlijkheid



*Vrijwilligers
bedankt!*

In 2019 voerden vrijwilligers van de Luisterlijn

322.518 gesprekken



286.045
via telefoon

Onderwerpen Top 3

Invulling van de dag	23%
Relaties (familie/vrienden/bekenden)	21%
Geestelijke gezondheid	15%

Gevoelens Top 3

Alleen voelen	20%
Kalm	17%
Verdrietig/somber	16%



30.095
via chat

Relaties (liefde)	18%
Relaties (familie/vrienden/bekenden)	18%
Geestelijke gezondheid	17%

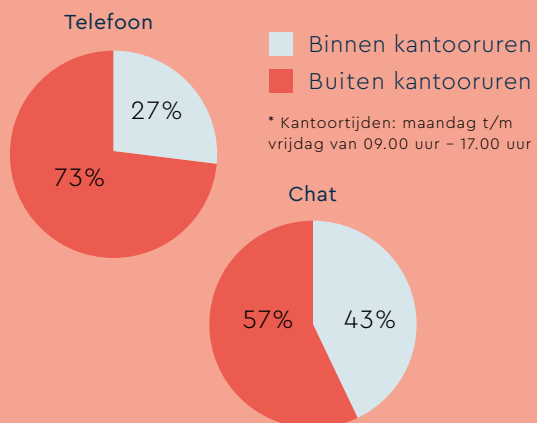
Verdrietig/somber	30%
Bezorgd	25%
Alleen voelen	18%



6.378
via e-mail

Bij de gesprekken via e-mail is er geen duidelijke top 3 van gevoelens en onderwerpen.

Gesprekstijd



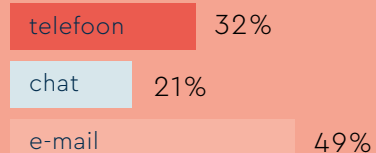
Totaal in uren

Telefoon	92.799
Chat	17.818

Gemiddeld in minuten

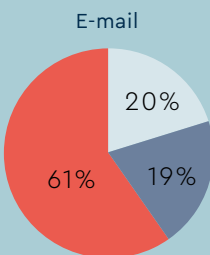
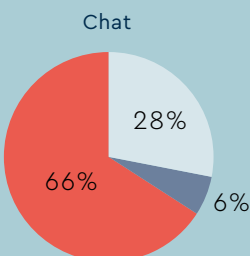
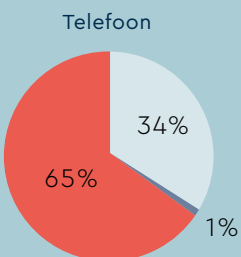
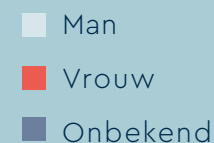
Telefoon	19
Chat	35

Gesprekken met (ex-)cliënten GGZ

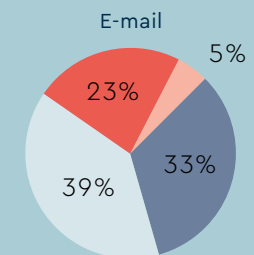
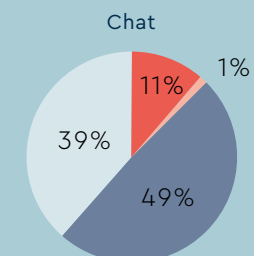
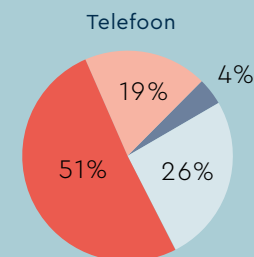
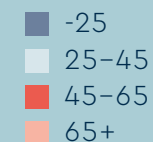


Bellers/chatters

Geslacht

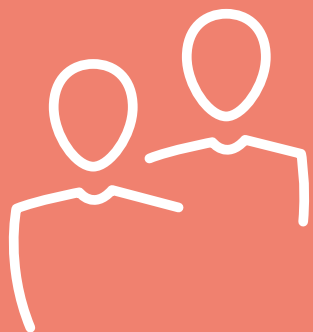


Leeftijd



Op 31 december 2019 telde de Luisterlijn

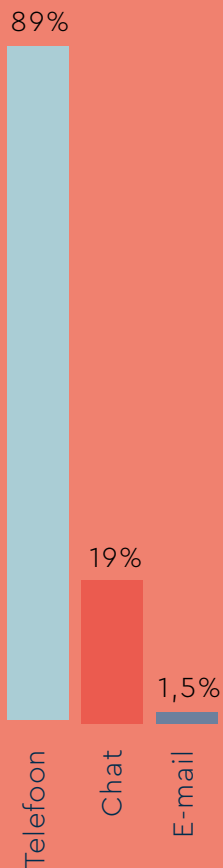
1.398 vrijwilligers



Nieuwe
aanmeldingen
1.224

De meeste
aanmeldingen
ontvingen we
in januari en
september

Type vrijwilliger

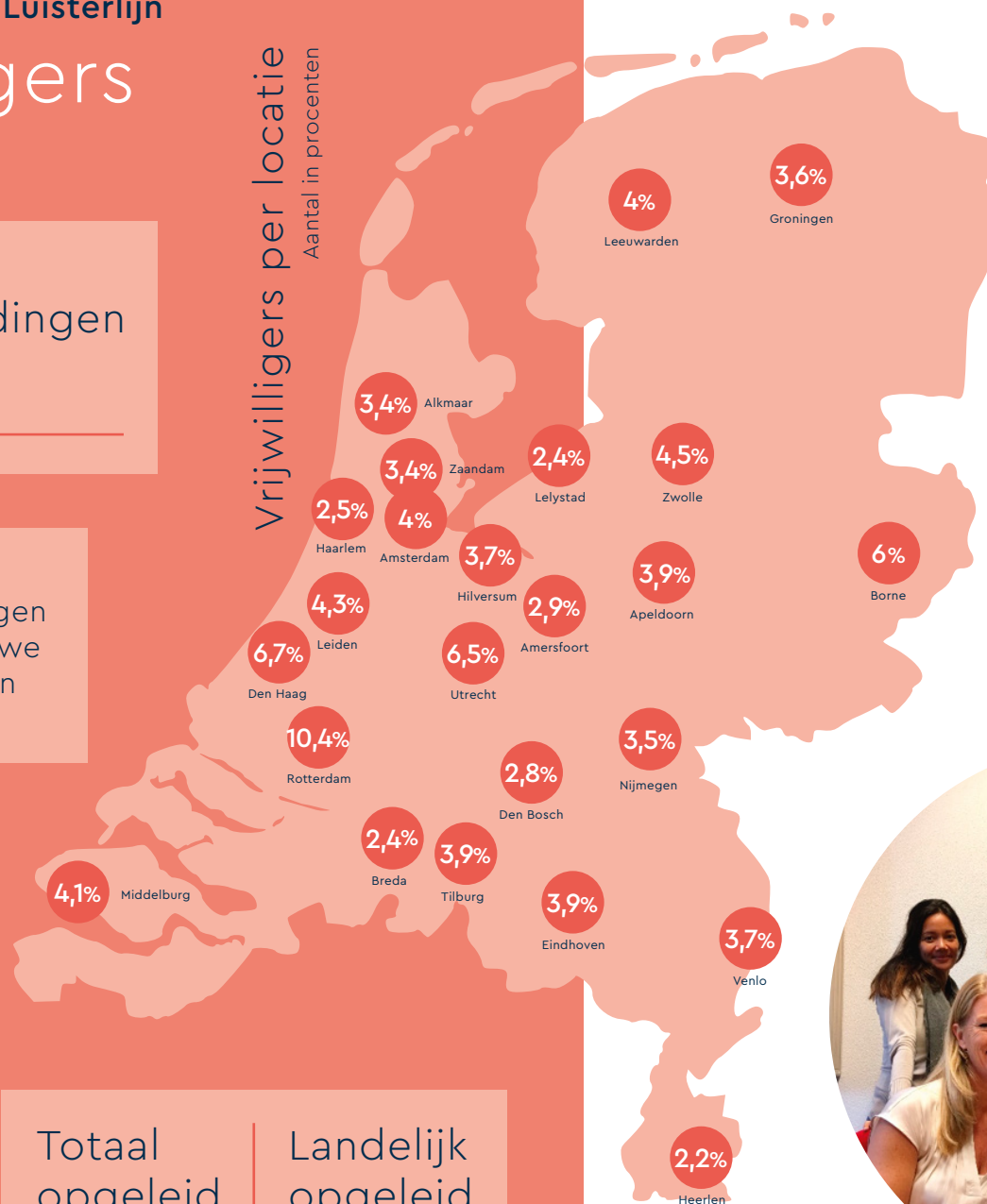


Sommige
vrijwilligers
draaien zowel
telefoon- als
chatdiensten

Totaal
opgeleid
390

Landelijk
opgeleid
130

Vrijwilligers per locatie
Aantal in procenten



Wist je dat...

201 vrijwilligers langer
dan 10 jaar in dienst zijn?

De gemiddelde leeftijd van
vrijwilligers **58** jaar is?

16 vrijwilligers in
het zonnetje zijn
gezet met steun van
de VriendenLoterij?



Onbeperkt Luisteren

Samen met Nationale Vereniging de Zonnebloem en KPN Mooiste Contact Fonds heeft de Luisterlijn 'Onbeperkt Luisteren' ontwikkeld. Dankzij dit project kunnen mensen met een lichamelijke beperking, voor wie het lastig is om zich te verplaatsen, thuis vrijwilligerswerk doen.

Bij de Luisterlijn kan een lichamelijke beperking juist een kracht zijn. Met hun geef-nooit-op-mentaliteit en levenservaring begrijpen mensen met een beperking vaak goed wat onze gesprekspartners doormaken.

Onbeperkt Luisteren zet een venster open voor mensen die veel aan huis gebonden zijn. En voor de Luisterlijn is hun inzet een zeer welkome aanvulling.

In Nederland wonen 1,6 miljoen mensen met een matige of ernstige lichamelijke beperking. Zij zijn niet altijd in staat om volledig deel te nemen aan de maatschappij, bijvoorbeeld door problemen met vervoer of motorische beperkingen. Uit onderzoek van het Nederlands Instituut voor Onderzoek van de Gezondheidszorg in 2015 blijkt dat bij deze groep mensen de behoefte aan meer sociale contacten en activiteiten groot is.

Judith: "Ik word vaak beoordeeld op mijn rolstoel. Die werpt een drempel op, omdat dat is wat mensen als eerste zien. Bij de Luisterlijn heb ik daar geen last van, daar gaan mensen gewoon tegen me praten. De anonimiteit werkt dus twee kanten op. Op deze manier drempelvrij communiceren, dat is echt nieuw voor mij."

"Mensen met een beperking kunnen zoveel meer dan alleen hun beperking dragen. Het zijn gewoon talenten en ik hoop dat ze die inzetten bij de Luisterlijn."

Rick Brink, minister van
Gehandicaptenzaken



Foto: Stijn Ghijsen

Enkele cijfers

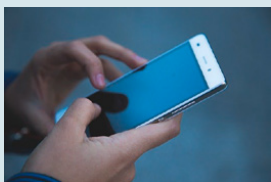
- In 2019 organiseerde de Luisterlijn samen met Nationale Vereniging de Zonnebloem en KPN Mooiste Contact Fonds twee unieke luisterevents voor mensen met een lichamelijke beperking.
- Bijna honderd mensen met een visuele, auditieve of fysieke beperking ontdekten de kunst van het luisteren.
- 116 mensen hebben zich aangemeld als vrijwilliger voor Onbeperkt Luisteren in 2019.
- 66 mensen met een lichamelijke beperking zijn opgeleid tot Luisterlijn-vrijwilliger in 2019. Het trainen van nieuwe vrijwilligers gaat door in 2020.
- Met elke week één dienst helpen zij ieder 500 mensen per jaar met een luisterend oor.



2019

Januari

De Luisterlijn rekent geen extra kosten meer voor bellen naar 0900-0767. Daarmee nemen we voor veel mensen een drempel weg.



De Luisterlijn is te gast in 5 uur Live (RTL)

Vrijwilliger Eric van Buijsen genomineerd voor de Passieprijs (Meer dan Handen Vrijwilligers-prijzen)



Dorine Kettenes

adviseur training
en opleiding

Alle kennis en ervaringen komen samen in de nieuwe vrijwilligerstraining



Dorine Kettenes (55) is adviseur training en opleiding van de Luisterlijn. Ze nam samen met psycholoog en trainer Wouter Stuivenwold de opleiding voor de vrijwilligers inhoudelijk op de schop en vormde die om tot een fris en actueel e-learningpakket. Na twee jaar testen en optimaliseren, ging in 2019 een groot deel van de locaties ermee aan de slag. "Met de nieuwe training zijn we helemaal op de toekomst voorbereid."

"Er zijn steeds meer mensen die maatschappelijk iets willen bijdragen als vrijwilliger. Ze zoeken naar mogelijkheden om dat naast hun werk, opleiding of gezin te kunnen doen. Dat betekent: leren waar en wanneer het je uitkomt. Ook wilden wij zelf onze training weer eens kritisch tegen het licht houden: wat is nou de kern van wat vrijwilligers in huis moeten hebben?"

Basistraining

Het resultaat is een nieuwe basistraining van 8 modules die de vrijwilliger vanuit huis kan volgen. Het is een e-learning met veel theorie, filmpjes, geluidsfragmenten en interactieve opdrachten.

De vrijwilliger wordt, op afstand, intensief gevolgd door de trainer en daarnaast zijn er nog praktijkbijeenkomsten waarin veelvuldig wordt geoefend met elkaar. Er wordt gebruik gemaakt van acteurs en na die intensieve e-learning zijn er nog allerlei verdiepende modules te volgen. Zo kun je je als vrijwilliger continue blijven ontwikkelen!

Een professionele trainingsmethode

Per 1 juli 2020 werkt iedereen volgens dezelfde, professionele

e-learning methode. Trainen via e-learning heeft als voordeel dat ons vrijwilligerswerk beter toegankelijk is. Dit betekent: meer vrijwilligers opleiden en een verbeterde bereikbaarheid!

Instituut op luistergebied

Als Luisterlijn staan we ergens voor. De kracht van onze vrijwilligers is dat zij met écht luisteren medemensen helpen, zodat ze verder kunnen in het hier en nu. Dat komt nu allemaal samen in onze opleiding. We zijn in de afgelopen jaren echt een instituut geworden het gebied van luisteren: we krijgen veel vragen om onze inzichten rondom dit thema te delen. Dat is best iets om trots op te zijn!"

In 2019 ontvingen we **1224**
nieuwe aanmeldingen van vrijwilligers

April

De Luisterlijn wordt genomineerd voor de NRC Charity Awards.



Landelijke Expertisecentrum Sterven nu buiten kantooruren bereikbaar dankzij de Luisterlijn.



Landelijk
Expertisecentrum
Sterven

Mei

Vrijwilligers Liesbeth en Bart, trainer/begeleider José zijn te gast tijdens de uitzending van Open Huis op NPO Radio 5.



Ik heb nooit in de gaten gehad dat er zoveel narigheid en verdriet is



"Met iemand een gesprekje hebben is voor veel eenzame mensen helemaal niet zo vanzelfsprekend. We moeten de samenleving weer aan de praat krijgen. Letterlijk. De Luisterlijn speelt daar een belangrijke rol in."

Hugo de Jonge, minister van Volksgezondheid, Welzijn & Sport

Vrijwilliger Peter Nieuwendijk (69) maakte carrière als manager van grote zakelijke projecten. Maar toen hij met pensioen ging, zocht hij bewust iets anders. "Ik zag op tv de Luisterlijn voorbijkomen en wist meteen: dit is iets voor mij."

"Vroeger was ik heel ambitieus, maar toen mijn dochter door een ongeluk in een rolstoel terecht kwam, veranderde mijn leven en werden andere dingen belangrijker. Daarom ben ik na mijn pensionering vrijwilligerswerk gaan doen met de mens als richtpunt: buurtbemiddeling, chauffeur op de belbus en chauffeur op dagtripjes voor senioren. Mooie gesprekken voeren voor de Luisterlijn was een nieuwe uitdaging.

Het komt allemaal voorbij

Als manager deed ik dat natuurlijk veel. Luisteren, niet te veel sturen. Maar de onderwerpen en de mensen waar ik door de Luisterlijn mee in contact kwam, dat was wel nieuw. Het klinkt misschien raar, maar ik heb nooit in de gaten gehad dat er zoveel narigheid en verdriet is. Eenzaamheid, scheidingperikelen, psychische problemen; het komt allemaal voorbij.

Goed gesprek

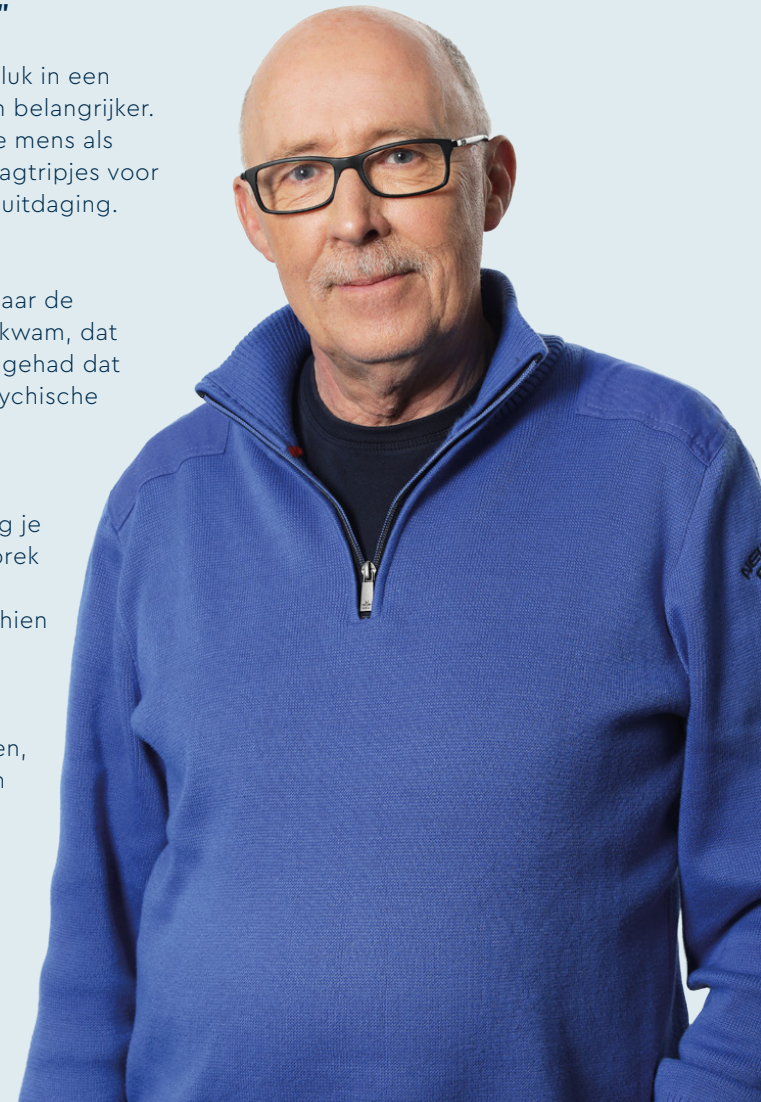
Ik ben niet snel verveeld en kan makkelijk met iemand praten. Soms krijg je geen enkele diepgang te pakken, maar ook dan kan het een goed gesprek zijn. Soms is een gesprek afstandelijk, soms moet je ook iets van jezelf geven. Het gaat er niet om wat ik zelf belangrijk vind. Iemand wil misschien alleen even zeggen dat hij zo'n fijne dag heeft gehad.

Blij ophangen

Als je me vraagt wat er boeiend aan is om al die problemen aan te horen, dan vind ik dat lastig te beantwoorden. Als ik gaandeweg hoor hoe hun ademhaling verandert, en merk dat ze rustiger worden, dan denk ik: dat gaat de goede kant op. Het is gewoon ontzettend bevredigend als mensen blij ophangen."

Peter

één van onze
1.500 vrijwilligers



Jun

Luisterlijn Zeeland wint de Lange Jan Awards, de vrijwilligersprijs van Middelburg.

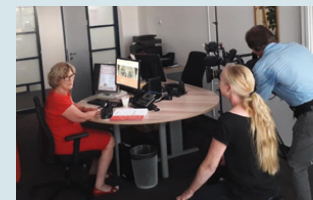


Juli

Ruim 35.000 zorginstellingen, 1.010 bibliotheken en 364 gemeenten ontvangen een promotiepakket van de Luisterlijn.

Augustus

Hart van Nederland en het AD besteden aandacht aan de Luisterlijn en het thema zomereenzaamheid.



De Luisterlijn strijdt mee tegen eenzaamheid

Van de 322.518 gesprekken die jaarlijks binnenkomen bij de Luisterlijn, gaan er 62.057 over eenzaamheid. Met name onder ouderen is de nood hoog. De Luisterlijn is lid van de Coalitie Een tegen Eenzaamheid en medeondertekenaar van het Pact voor de Ouderenzorg, dat onder andere tot doel heeft om eenzaamheid bij ouderen te signaleren en te doorbreken. In 2019 hebben onze vrijwilligers zich op verschillende manieren ingezet voor de strijd tegen eenzaamheid.

Speciaal telefoonnummer Week tegen Eenzaamheid

In de Week tegen Eenzaamheid (1 t/m 8 oktober) opende de Luisterlijn samen met Includio (sociaal maatschappelijke zorg) een speciaal telefoonnummer voor mensen die behoefte hebben aan een praatje of een goed gesprek. Medewerkers van Includio en vrijwilligers van de Luisterlijn ontvingen honderden telefoontjes.

"Het is mooi om te zien dat we door het bundelen van onze krachten en ervaringen een bijdrage kunnen leveren aan het beperken van eenzaamheid."

Peter de Visser, algemeen directeur Includio en zorgmanager van het jaar 2019.



"Juist in de zomer merken wij dat een toenemend aantal mensen contact zoekt met ons", vertelt vrijwilligster Sylvie Steffers. "Familie is met vakantie, vrienden zijn weg, afspraken gaan niet door. Dan kunnen mensen vaak bij niemand met hun verhaal terecht."

"Als je je eenzaam voelt, begint elke oplossing met een luisterend oor. Daarom is de Luisterlijn zo belangrijk. Die is er voor iedereen die met eenzaamheid te maken heeft, gratis, altijd en overal."

Hugo van den Beld,
Adviseur Eén tegen eenzaamheid.

Aandacht voor eenzaamheid in avondvullend tv-programma

In oktober bood de Luisterlijn een luisterend oor op televisie. Onze vrijwilligers beantwoordden telefoontjes in een belpanel tijdens een grote live uitzending van Omroep MAX over eenzaamheid. Er belden die avond 5.000 mensen en het panel voerde circa 300 gesprekken met mensen die zich eenzaam voelden. Ook kwamen er ruim 100 initiatieven tegen eenzaamheid binnen. Deze zijn overhandigd aan het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn & Sport (VWS).

Eenzaamheid
onder 75-jarigen



Meer dan de helft van de 75-jarigen zegt zich eenzaam te voelen. Dat zijn meer dan 700.000 ouderen.

In de zomer is dit gevoel bij 1 op de 6 ouderen nog sterker aanwezig.

Bron: www.volksgezondheidenzorg.info

September

Eerste Luisterevent met de Zonnebloem: mensen met een lichamelijke beperking worden uitgenodigd om vrijwilliger te worden.



Filmpje over de Luisterlijn te zien in wachtkamers van huisartsen, apotheken, ziekenhuizen, etc.



Staatssecretaris Blokhuis brengt een bezoek aan de Luisterlijn en is onder de indruk van ons werk.

Chat- en mail-vrijwilligers worden in het zonnetje gezet in DierenPark Amersfoort.





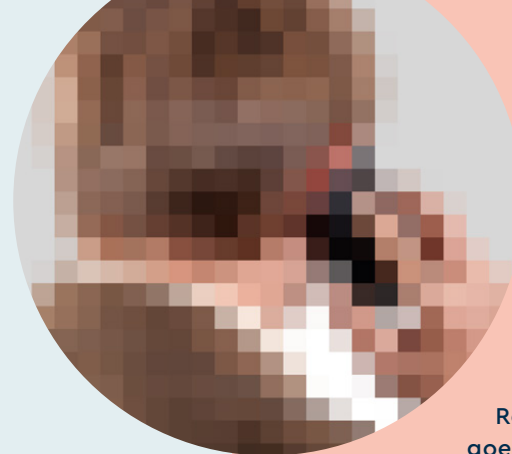
Verhalen van bellers

De steen in mijn maag verdween

Toen er brieven van een incassobedrijf op de deurmat vielen, vloog het Wesley (30) op een zaterdagmiddag naar de keel. Hoe moest het verder met zijn bedrijf? Dankzij een chat met de Luisterlijn kon hij weer helder denken.

"Het gekke is: mijn vader was er op dat moment ook, daar had ik best mee kunnen praten. En ik heb een grote vriendenkring. Maar weet je wat het is, mensen willen je graag helpen en komen dan met allerlei goedbedoelde adviezen waar je niet zoveel mee kunt. Op dat moment wilde ik gewoon alleen mijn hart even luchten. Dus toen ben ik gaan chatten met de Luisterlijn.

De chat zal al met al misschien een half uurtje hebben geduurd. De vrijwilliger, Wilbert, gaf me alle ruimte om mijn verhaal te vertellen. Hij was oprecht geïnteresseerd en had geen oordeel. En hij stelde precies de goede vragen, hij vroeg dóór: leg dat eens uit? Wat bedoel je daarmee? Dat hielp me enorm om mijn gedachten te ordenen. Ik werd rustig en kon weer helder naar mijn eigen situatie kijken. De steen in mijn maag verdween, heel bijzonder. Wilbert verdient het om een keer te horen hoe goed hij dit doet."



Precies de goede woorden

Robert dacht het overlijden van zijn zus best goed verwerkt te hebben. Tot de dag dat hij onverwacht een grote terugslag kreeg en er niemand in de buurt was om hem te steunen. Behalve die vrijwilliger van de Luisterlijn. "Zijn rust was precies wat ik op dat moment nodig had."

"Ik had een paar dagen vrij. Dan valt alles stil en ga je nadenken. In één keer overviel het verdriet me, alles werd zwart. Ik kon alleen nog maar bedenken dat ik eruit wilde stappen, ik was radeloos. Mijn vrouw kon ik niet bereiken, toen heb ik in tranen de Luisterlijn gebeld.

De vrijwilliger die ik aan de lijn kreeg was heel kalm. 'Hallo Robert, wat kan ik voor je doen?' Gek, maar dat waren precies de woorden die ik nodig had. Ik kreeg alle ruimte om mijn verhaal te doen. Hij stelde de goede vragen, koos precies de goede woorden. Hij was heel professioneel, en tegelijk heel dichtbij. Hij gaf me het gevoel dat hij precies wist wat ik doormaakte.

De ervaring heeft me veranderd. Het voelt alsof ik een nieuwe kans heb gekregen. Ik weet niet of het ooit nodig is, maar het geeft me een veilig gevoel dat ik opnieuw zou kunnen bellen."

Oktober



De Luisterlijn en Inclusio Openen Speciale 'Eenzaamheidslijn' in Week tegen Eenzaamheid.

We halen de voorpagina van de Metro met de opening van de eenzaamheidslijn tijdens de Week tegen Eenzaamheid.



Uitzending Eén tegen Eenzaamheid (omroep MAX) met de Luisterlijn in het belpanel is een groot succes.



In de media



Zo'n 50 mensen met een lichamelijke beperking ontdekken de kunst van luisteren en maken kennis met het vrijwilligerswerk bij de Luisterlijn.



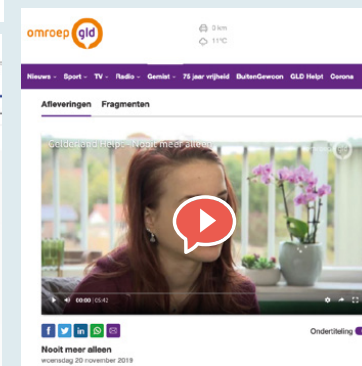
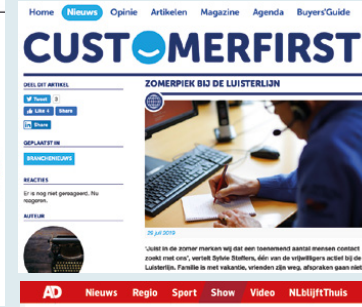
In de serie 'Nooit meer alleen' van Omroep Gelderland vertellen professionals van de Luisterlijn over het thema eenzaamheid.



Ministerie van VWS neemt initiatieven tegen eenzaamheid in ontvangst n.a.v. de uitzending Eén tegen Eenzaamheid.



De Luisterlijn zoekt lichtpuntjes voor de donkere dagen. Dit levert circa 250 nieuwe aanmeldingen op.



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

November

December

←10→

Vooruitblik

2020 in kernwoorden

#samentegeneenzaamheid

#samensterk

#innoveren

We zijn er voor alle inwoners die behoefte hebben aan een luisterend oor

- Via één landelijk nummer
- Met landelijke dekking
- 24 uur per dag, 7 dagen in de week bereikbaar
- Voor iedereen in Nederland
- Anoniem
- Telefonisch en digitaal

De meerjarenbeleidsdoelen waar we in 2020 verder aan werken:

Vrijwilligerswerk
centraal

Luisterend oor voor
iedereen dag en nacht

Bereikbaarheid
verbeteren

Borgen structurele
financiering

Een professionele en
eigentijdse organisatie

Innoveren

Focus 2020

We zijn trots op wat we bereikt hebben in 2019, en zijn vastbesloten door te gaan met professionaliseren.

We werken hard om meer mensen een luisterend oor bieden, en dat ook beter doen. Concreet zijn dit onze plannen voor 2020:

- We willen dat iedereen in Nederland weet dat we er zijn met een luisterend oor. Daarom zorgen we dat we voor zoveel mogelijk mensen zichtbaar zijn in de media en in hun naaste omgeving.
- Juist in de nacht is de behoefte aan een luisterend oor groot. Daarom zorgen we dat we nog beter bereikbaar zijn, overdag maar vooral in de nacht.
- We stellen vast wat onze strategische agenda is voor de doorontwikkeling van onze eigen organisatie, en ook voor de samenwerking met vergelijkbare organisaties.
- In 2020 brengen we onze basis – de bedrijfsvoering en de financiën – verder op orde. We zorgen ervoor dat we ook op de lange termijn financieel gezond zijn. We maken daarvoor onder andere een (meerjaren)begroting met meer financiële armslag en ruimte om de groei in gesprekken en vrijwilligers op te vangen.
- Het project Onbeperkt Luisteren is een groot succes. We onderzoeken hoe we het kunnen voortzetten en inbedden in onze organisatie.
- We gaan door met de Coalitie Een tegen Eenzaamheid. We versterken en vergroten de samenwerking met partners.



"De laatste jaren krijgen onze vrijwilligers steeds vaker mensen aan de lijn met soms zware en schrijnende GGZ-problematiek. Door onze training kunnen we ook hen een luisterend oor bieden zonder in de rol van hulpverlener te schieten. Ik ben er trots op dat we dit met z'n allen dag in dag uit kunnen bieden en zo een klein steentje bijdragen aan een betere samenleving."

Otto Dekkers, voorzitter Landelijke Vrijwilligersraad



"Veel respect en waardering voor de manier waarop alle vrijwilligers en beroepskrachten het eerste jaar na de fusie zo'n fantastische organisatie hebben weten neer te zetten. In onze samenleving bestaat veel behoefte aan de Luisterlijn. Wij zijn trots op onze organisatie die zo goed in staat is op verschillende manieren het sociale verschil te maken."

Elly Koning, voorzitter van de Raad van Toezicht

Colofon

Tekst: Bonnie van 't Foort en Tjitske Veldkamp
Vormgeving: Studio Eric Dietz BNO

Dit is een uitgave van de Luisterlijn, juni 2020

Wachtrij

buiten is het donker
binnen lijkt het stil

mensen in een wachtrij
midden in de nacht
hunkerend naar
een stem die hen verwacht
een vleugje warmte
een 'arm' om hen heen
opdat ze kunnen slapen
fluisteren zij zacht
opdat ze kunnen slapen
vannacht, vannacht

buiten is het donker
binnen lijkt het stil.



de luisterlijn
wij geven gehoor

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

