

2020

In het
coronajaar was
de Luisterlijn
**er voor heel
veel mensen**



Onverschrokken door de pandemie heen



Speerpunten 2021:

1. Bereikbaarheid van de Luisterlijn verbeteren.
2. De organisatie versterken.
3. Training en begeleiding van vrijwilligers uitbreiden met e-learning en verdiepingsmodules.
4. Inzet op behoud van vrijwilligers en werving.
5. Het krijgen en behouden van inzicht in behoefte en gebruik luisterend oor.
6. Het vergroten van zichtbaarheid en bekendheid van de Luisterlijn én aandacht voor het thema luisteren.
7. Luisterend oor inzetten voor (lokale) maatschappelijke initiatieven en thema's.

Het is nogal een uitdaging om midden in een coronapandemie met een nieuwe baan te beginnen. Als nieuwe directeur-bestuurder wilde ik het liefst zo snel mogelijk naar alle locaties in het land. Handen schudden, kennis-maken met collega's en vrijwilligers, horen wat zij nodig hebben om hun werk goed te kunnen doen en praten over alles wat er op onze mensen afkwam. In een strikte lockdown was dat echter allemaal niet meer vanzelfsprekend. Alle collega's en vrijwilligers van de Luisterlijn, een organisatie waar het júst draait om warm, menselijk contact, moesten plotseling geïso-leerd en opgesloten thuiswerken.

Tegelijkertijd bleek starten midden in een lockdown verrassend genoeg óók het goede moment te zijn: in één keer werd in volle omvang zichtbaar waartoe deze bijzondere organisatie in staat is. Er werd een speciale coronalijn uit de grond gestampt en bemenst met 182 nieuwe vrijwilligers met een verkorte opleiding, waaronder cabinepersoneel van de KLM. We schakelden razendsnel over op online contact en online opleiden, waarbij we dankbaar gebruik konden maken van de ervaring die de mensen van Onbeperkt Luisteren en de pilot-locatie Lelystad in de afgelopen jaren al hadden opgedaan. Ook de e-learning, de online basistraining voor nieuwe vrijwilligers, kwam nu goed van pas. De oproepen namen vanwege alle onzekerheid en angst in coronatijd met 20% toe, maar onze vrijwilligers spanden zich tot het uiterste in om ook hiervoor een luisterend oor te bieden. Het was werken onder hoogspanning, maar het

lukte, dankzij de inzet van al die mensen die – ondanks hun eigen zorgen – een luisterend oor boden aan anderen.

Intussen komen we stap-voor-stap terug in een situatie met iets meer bewegingsvrijheid en durven we weer vooruit te kijken. Als landelijke organisatie, die in zijn huidige vorm in 2018 is ontstaan zitten we nog in de beweging naar een hechte organisatie met een professionele standaard voor de manier waarop we werken. Verder is het belangrijk dat we nog meer op het netvlies komen van mensen die ons nodig hebben en kunnen mensen die ons wel kennen ons niet altijd bereiken. We blijven dus werken aan grotere naamsbekendheid en betere bereikbaarheid. Ook gaan we hechter samenwerking zoeken met de Kindertelefoon, 113 en MIND Korrelatie: meer samen optrekken, gebruikmaken van elkaars expertise en zorgen dat mensen die contact zoeken op de juiste plek terechtkomen.

Bij dat alles blijven onze vrijwilligers op nummer 1 staan. Heb je de wind tegen, ben je somber of angstig en zoek je echte aandacht, dan kun je bouwen op de vrijwilligers van de Luisterlijn. Hun inzet en de kwaliteit die zij bieden zijn onbetaalbaar. Wat zij hebben laten zien voor en tijdens de corona-uitbraak, geeft mij het vertrouwen dat al onze andere plannen ook gaan lukken!

Leo Noordegraaf

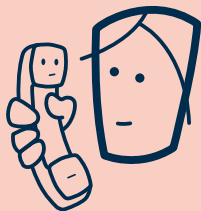
Directeur-bestuurder van de Luisterlijn

In **2020** voerden vrijwilligers van de Luisterlijn

357.269 gesprekken via telefoon en chat

Telefoon

322.556



Gemiddeld
883
gesprekken
per dag

Buiten
kantoortijden
56%

Kantoortijden:
ma t/m vrij van
09.00 – 17.00 uur

Totaal
108.131
uur

Gemiddeld
20
minuten

Tussen
25-45 jaar*
25%

Tussen
45-65 jaar*
50%

Top 5 onderwerpen

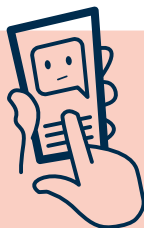
- 1 Invulling van de dag
- 2 Relaties (familie/vrienden/bekenden)
- 3 Corona
- 4 Geestelijke gezondheid
- 5 Lichamelijke gezondheid

Top 3 gevoelens

- 1 Alleen voelen
- 2 Stress
- 3 Kalm

Chat

34.713



Gemiddeld
95
gesprekken
per dag

Gesprekken
met (ex-)
GGZ-cliënten
19%

Totaal
19.286
uur

Gemiddeld
33
minuten

Jonger
dan 25 jaar*
47%

Tussen
25-45 jaar*
39%

Top 5 onderwerpen

- 1 Geestelijke gezondheid
- 2 Relaties (familie/vrienden/bekenden)
- 3 Relaties (liefde)
- 4 Overig
- 5 Corona

Top 3 gevoelens

- 1 Bezorgd
- 2 Stress
- 3 Bang



E-mail**

1.461

Jonger
dan 25 jaar*
27%

Tussen
25 - 45 jaar*
36%

Top 5 onderwerpen

- 1 Overig
- 2 Corona
- 3 Relaties
- 4 Geestelijke gezondheid
- 5 Zorg / hulpverlener

Top 3 gevoelens

- 1 Bezorgd
- 2 Overig
- 3 Stress

2020

Wat vinden Nederlanders?

Is het noodzakelijk
dat er een organisatie
is die **24 uur per dag**
een luisterend oor
biedt aan iedereen
die daar behoefte
aan heeft?

75% JA

1 op 3
heeft weleens van
de Luisterlijn
gehoord.

Moet de
Luisterlijn financieel
mogelijk worden
gemaakt?

2/3 JA

Onderzoek eind 2020 door
onderzoeksbureau Kantar in
opdracht van de Luisterlijn.

**De coronacrisis was van (grote)
invloed op de mentale gezondheid.**

Dit zorgde voor gevoelens van bezorgdheid,
stress, somberheid en eenzaamheid.
Veel gesprekken gingen daarover.

* Inzichten voor zover duidelijk wordt wat de
leeftijd is van iemand.

** Per 2020 tellen we de mailgesprekken, i.p.v. alle
ontvangen en verzonden mails. De serie e-mails
met een gesprekspartner die gaan over een
onderwerp zijn samengevoegd tot een 'gesprek'.

Vrijwilligers & Beroepskrachten in 2020

2020

Totaal aantal
beroepskrachten
op 31 december 2020

77

Totaal aantal
vrijwilligers
op 31 december 2020

1.367

Aantal
mensen dat zich
aanmeldde om
vrijwilliger
te worden

2.160

Meeste
aanmeldingen
vrijwilligers in
Maart

Opgeleide
vrijwilligers

298

86%
van de vrijwilligers
voert de gesprekken
via de telefoon.

Wist
je dat?

285
gesprekken voert
een vrijwilliger
gemiddeld
per jaar.

10
vrijwilligers zijn in
het zonnetje gezet
met steun van de
VriendenLoterij.

Een uitzonderlijk (corona)jaar

We kijken terug op een jaar waarin de impact van het coronavirus en de maatschappelijke gevolgen zorgden voor een enorme stijging in de behoefte aan een luisterend oor. Onze vrijwilligers voerden ruim 350.000 gesprekken en waren daarmee een grote steun voor veel mensen.

Effecten van corona en de maatregelen

De pandemie en overheidsmaatregelen hadden niet alleen effect op de mensen die contact opnamen voor een luisterend oor. Ook onze vrijwilligers kregen hier mee te maken. Van de een of de andere dag voerden zij alle gesprekken vanuit huis. Dat betekende dat ze na hun dienst niet even konden napraten of sparren over een moeilijk of leuk gesprek. Dat gemis aan persoonlijk contact, de ontmoetingen op locaties en daardoor een gevoel van minder onderlinge verbondenheid zorgde ervoor dat er ook vrijwilligers vertrokken.

Aandacht voor ouderen die geïsoleerd raken

De sociale isolatie raakte sommige groepen extra hard. Eenzaamheid onder ouderen nam toe en mensen konden hun angsten en zorgen met niemand meer delen. Met een grote televisie- en radiocampagne liet Omroep MAX ouderen weten dat de Luisterlijn er ook voor hen is.



Alle zeilen bij

Bij het uitbreken van de coronacrisis was het drukker dan ooit. Meer mensen zochten contact. Gelukkig was er ook een andere kant: honderden mensen (waaronder oud-vrijwilligers) boden hun hulp aan om alle extra oproepen te beantwoorden. Een extra lijn, de tijdelijke 'coronapraatlijn' werd geopend.

Wist je dat... *in coronatijd...*

drie op de tien Nederlanders zich eenzaam voelden? (I&O Research)

het aantal gesprekken steeg van **ca. 750 naar zo'n 1.200** per dag?

800 mensen aangaven zich tijdelijk te willen inzetten voor de Luisterlijn?

...hiervan uiteindelijk **73 mensen** de volledige Luisterlijntraining hebben gevolgd en als vaste vrijwilliger zijn begonnen?

er met de extra lijn in drie maanden circa **2.000 extra gesprekken** werden gevoerd?

2020

Blue Monday of niet, de Luisterlijn ontvangt 1.300 oproepen per dag



JANUARI

Joyce Houtzagers, vrijwilliger bij de Luisterlijn, is genomineerd voor de **Gouden Venus van Milo**. De prijs voor een vrijwilliger met een verstandelijke, psychische of lichamelijke beperking die zich met veel passie inzet.



FEBRUARI

Dankzij de **Nederlandse Jeu de Boules Bond** (NJBB) werd er bij alle 180 bij de NJBB-aangesloten verenigingen in Nederland promotiemateriaal van de Luisterlijn uitgedeeld.

← 5 →

Verbinding

De meeste mensen doen vrijwilligerswerk om iets voor een ander te betekenen. Daarnaast is sociaal contact ook een belangrijke reden. Dit was een behoorlijke uitdaging in het afgelopen jaar. Op onze locaties werden nieuwe manieren gezocht om onderling verbonden te blijven. Op afstand, online en een-op-een.



'Lint' van vrijwilligers

Zo loopt er nu in de regio Utrecht een symbolisch lint van vrijwilligers. Dat begon met één vrijwilliger die aanbelde bij een andere vrijwilliger om (hernieuwd) kennis te maken. En de bezochte vrijwilliger gaf het estafettestokje vervolgens weer door aan een volgende enzovoort. Dankzij dit initiatief vonden er toch veel ontmoetingen plaats!

Trix besloot te stoppen als vrijwilliger...

"Ik mis de bijzondere gesprekken."

De coronamaatregelen beïnvloedde ook het werk van de Luisterlijn-vrijwilligers.

Trix (80) besloot na 16 jaar haar vrijwilligerswerk op te zeggen. "Ik kreeg het gevoel dat ik niet echt meer iets kon bijdragen. Toch heb ik het werk altijd heel fijn gevonden en heel bijzondere gesprekken gevoerd."

"Respect voor de gesprekspartner is altijd mijn belangrijkste drijfveer geweest. Je bent er voor mensen voor wie het leven moeilijk is; soms of altijd. Niemand belt ooit voor niets, ook al ervaar je zijn of haar probleem misschien anders. Als je dat besef niet hebt, ga je achteroverleunen en heb je geen goed gesprek."

Heftige situatie

Ik deed mijn telefoondiensten altijd liever op kantoor dan thuis. Dat hield in één klap op door de coronamaatregelen en dat vond ik erg lastig. Sowieso vond ik deze wereldwijde pandemie een heel heftige, bedreigende situatie. Nu viel plotseling het contact met de trainer, de administratieve kracht en de andere vrijwilligers weg. Ook in de rest van mijn sociale leven – fitness, mijn koor – vielen gaten. Omdat ik vanwege hartklachten tot een risicogroep behoor, was ik heel voorzichtig. Ik verveel me niet snel, maar de dagen waren soms lang met Netflix als enige pleziertje.

Je moet open kunnen luisteren

Ik merkte dat ik somber werd van de gesprekken die ik voor de Luisterlijn voerde en begon er gaandeweg tegenop te zien. Zeker in de laatste maanden van de winter, toen het koud en donker was, was het best zwaar. Ik kreeg steeds meer moeite met de persoonlijke problemen van mensen, terwijl er buiten een pandemie woedde. Soms ergerden de gesprekken me zelfs en dat kán niet. Een gesprekspartner moet zich veilig voelen en dat lukt alleen als je open en zonder oordeel luistert. Ik kon niet echt meer iets bijdragen.

LEES VERDER ➔



Gesprekken in coronatijd

Tijdens de eerste coronagolf kwam **'bezorgdheid en angst'** veelvuldig terug in gesprekken. In de tweede golf was er veel **'uitzichtsloosheid'**.

2020

Halverwege maart 2020 maakt het kabinet de eerste maatregelen bekend om het **coronavirus** te bestrijden.

MAART

Omroep MAX en de Luisterlijn slaan handen ineen. In een televisie- en radiospot worden ouderen gewezen op het bestaan van de Luisterlijn.

Coronamaatregelen zorgen voor topdrukke bij de Luisterlijn. Vrijwilligers en beroepskrachten zetten alle zeilen bij om het toenemend aantal oproepen te beantwoorden.



Lichtpuntje in coronacrisis: honderden extra oren voor de Luisterlijn. **Nieuwe vrijwilligers worden versneld opgeleid** en 'de Coronapraatlijn' wordt geopend, een extra telefoonlijn voor een laagdrempelig praatje.

APRIL

De gesprekken met de Luisterlijn zijn anoniem. Via de website kunnen mensen ons laten weten hoe ze een gesprek hebben ervaren en hoe hen dit heeft geholpen. Ook Claire (gefingerde naam) deed dit.

Ook als je veel vrienden hebt, kun je behoefte hebben aan iemand die naar je luistert.



Claire (32) heeft een groot sociaal netwerk en veel vrienden. Toch wist ze even niet wie te bellen toen ze midden in de nacht met corona in bed lag en behoefte had aan steun. Die vond ze bij de Luisterlijn. "Ik kreeg het gevoel dat er echt naar me werd geluisterd. Dat luchtte me enorm op."

"Ik lag in bed met corona, was best ziek en de koorts en pijn werden 's nachts steeds heftiger. Ergens wist ik wel dat ik gewoon moest afwachten maar ik was bang en verdrietig en wilde vreselijk graag even met iemand praten die me kon geruststellen."

Vrienden lastigvallen

"Ik heb vriendinnen met wie ik alles kan bespreken, maar ik wilde hen liever niet midden in de nacht bellen. Blijkbaar maak je zelfs bij je meest intieme vrienden onbewust contractjes over hoe je met elkaar omgaat. Iedereen heeft zijn eigen problemen, is beschadigd, heeft verdriet of voelt zich soms alleen. Het is heel menselijk om je zo te voelen, maar toch ervaren mensen blijkbaar schroom om dat te

tonen aan hun omgeving. Je wilt je vrienden liever niet met elk wissewasje lastigvallen. Maar wat is de definitie van een probleem? Wanneer mag je er wél mee naar iemand? Die vraag hoeft je bij de Luisterlijn niet te stellen. Dat is erg fijn."

Oprecht geïnteresseerd

"Het feit dat de telefoon alleen al overging was al een opluchting. Er was dus iemand die ik midden in de nacht kon bellen. Ik kreeg een ontzettend vriendelijke meneer aan de telefoon die oprecht geïnteresseerd in me was. Mijn moeder is recent overleden en mijn vader is ernstig ziek. Het was heel fijn dat ik daarover kon praten zonder te hoeven denken: dat heb ik al een keer verteld. Hij nam op een positieve manier de leiding en gaf me het gevoel dat alles gezegd kon worden. Bewust of onbewust ben je altijd bezig met beeldvorming; je presenteert jezelf op een bepaalde manier en bent je bewust van hoe je je verhoudt tot de ander. Dat valt weg bij de Luisterlijn. Die ander is er echt voor jou, je hebt niets te verliezen en hoeft je niet anders voor te doen dan je bent."

LEES VERDER →

"Zelfs als professional maak je heftige dingen mee en ik vond het heel fijn om dit even blanco te kunnen delen."

-Anoniem-

Het belang van luisteren...



Vrijwilligers Sander en Sabine vloggen over hun ervaringen en geven tips.

2020

Na maar liefst 51 jaar verhuist de locatie Rotterdam. Vanwege corona helaas geen afscheids-bijeenkomst.

JUNI

KLM cabine-personeel dat nu tijdelijk niet vliegt, gaat aan de slag bij de Luisterlijn. →



Leo Noordegraaf wordt nieuwe directeur-bestuurder bij de Luisterlijn. →



Saskia uit Almere haalde ruim 1.000 euro op voor de Luisterlijn. Dat bedrag wordt besteed aan training en opleiding van vrijwilligers. →

Tijdelijke coronapraatlijn stopt: karakter van de gesprekken verandert. →

AUGUSTUS





Jongvolwassenen en chat

De Luisterlijn is er voor iedereen die, om wat voor reden dan ook, zijn verhaal niet kwijt kan. Of je nou 80 jaar bent of 20, iedere inwoner van Nederland kan bij de Luisterlijn terecht.

Afgelopen jaar bleek uit onderzoek dat meer dan 10% van de jongvolwassenen (25-35 jaar) in Nederland met eenzaamheid kampt. Ze ervaren onder andere gevoelens van leegte, hebben het idee dat ze er niet toe doen en voelen druk door een vertekend beeld op social media. Wij zijn er ook voor hen. Vooral in coronatijd.

Jongvolwassenen maken relatief meer gebruik van de chatdienst.

In de eerste zes maanden van 2020 werden ruim 18.000 chatgesprekken gevoerd, bijna 3.000 meer dan in dezelfde periode van 2019.



Chat-room

waar vingers vertellen
wat het hoofd heeft begrepen
en je hart heeft verstaan
waar letters en woorden
met begrip en compassie
in zinnen opgaan

© Carla Hofland

"Chatten past bij mij"

Carla (59) gaat voor de Luisterlijn via de chat in gesprek met mensen. Soms stuurt ze een gedichtje, gewoon, om iemand op te beuren. "Ik sluit mijn laptop na een chatdienst meestal met een warm gevoel af."

"Ik geloof dat alles in het universum voorbestemd is en om een reden op je pad komt. Zelf ben ik gezond en gelukkig en ik zoek een manier om iets betekenisvol terug te doen voor al het goede dat ik in mijn leven heb. Toen kwam er precies op het juiste moment een advertentie van de Luisterlijn langs: 'Kun jij goed luisteren?' Nou, dacht ik, dat kan wel beter, dus ik zou dat wel graag leren."

Lezen is net als luisteren

"Chatten past bij mij, want ik vind het leuk om te schrijven. Bij chatten is goed lezen net als luisteren; je wilt begrijpen wat er aan de hand is aan de andere kant van het toetsenbord. Daar kom je achter door open vragen te stellen. Aan het taalgebruik zie ik dat het vaak jongere mensen zijn die voor de chat kiezen. Het gaat ook wat sneller; het zijn kortere zinnen met veel gebruik van afkortingen. Waar je via de telefoon een stilte kunt laten vallen, werkt dat in een chat niet, want dan kan het lijken of je weg bent. Je mist in een chat misschien de nabijheid die je met je stem kunt meegeven, maar we worden als vrijwilliger goed getraind om ook via tekst te verbinden met de ander. Je leert ook om geen oordeel te hebben. Iemands normen en waarden zijn niet per se de mijne. Dat is niet erg; het gaat niet om mij."

LEES VERDER →



Lancering jongerenhulponline.nl.

De site helpt jongeren bij het vinden van de juiste ondersteuning. Zes organisaties doen mee, waaronder de Luisterlijn. →

Onze locatie in Nijmegen ontvangt de **Compassiepluim**. De prijs is bestemd voor iemand die (of iets dat) 'harten verwarmt, mensen verbindt en welzijn bevordert'.



Ruim 2.000 mondkapjes met daarop 'Hoi', 'Hey!', 'Hallo!' deelden we uit op Utrecht Centraal. Dit deden wij in samenwerking met **Steljevoor**, **NS** en **Prorail**. Contact maken en luisteren helpen eenzaamheid doorbreken. Ook op de **NS-schermen** in Utrecht, Rotterdam, Breda en Den Haag was er aandacht voor echt luisteren. →



SEPTEMBER



"Ook in een chat heb je een gesprek van mens tot mens"

Ongeveer 10% van alle contacten met de Luisterlijn komt binnen bij de chatdienst. Trainer Esther Jacobs traint al zes jaar vrijwilligers die de chat bemensen. "Je moet ook goed letten op wat je niet leest."

"In een chat hoor je geen stem, maar je wilt wel weten hoe iemand achter het scherm zit. Misschien met gebalde vuisten of tranen in de ogen. Daarom let je op andere signalen, naast wat er getypt wordt: hoofdletters, uitroeptekens, zinnen zonder interpunctie; het kan allemaal duiden op emoties. Maar het hoeft niet. Je vraagt bijvoorbeeld: Ik zie dat je heel veel typt; klopt het dat je boos bent? Het gaat er om dat je goed let op wat je leest, maar ook op wat je niet leest."

Altijd doorvragen

"We leren onze vrijwilligers om altijd door te vragen, in de chat misschien nog wel meer dan aan de telefoon. Stiltes in een gesprek zijn niet vreemd: omdat iemand nadenkt over wat besproken is, of geëmotioneerd is. Soms is je gesprekspartner afgeleid door de tv, een andere website of iemand in huis. Aan de telefoon is de reden gemakkelijker te duiden door bijvoorbeeld achtergrondgeluiden. Bij de chat heb je dat niet en moet je ernaar vragen. Omgekeerd geef je als vrijwilliger zelf ook een toelichting als je even stil bent. Bijvoorbeeld dat je even tijd nodig hebt om je gedachten te ordenen. Of om te lezen, als iemand zijn of haar verhaal vooraf al helemaal heeft uitgetypt en het in één bericht verzendt."

LEES VERDER →



Margriet en de Luisterlijn maken eenzaamheid onder jongeren bespreekbaar

Samen met tijdschrift Margriet lanceerden we de **Margriet Belbuddy's**. Doel hiervan was: eenzaamheid onder jongeren bespreekbaar maken. De hele maand oktober konden jongvolwassenen terecht bij Margriet-lezeressen voor een luisterend oor of een goed gesprek. Speciaal hiervoor volgden de lezeressen een korte training bij de Luisterlijn, specifiek gericht op jongvolwassenen.

2020

Om de samenleving weer aan het luisteren te krijgen, start de Luisterlijn de campagne 'De kunst van het luisteren'.



Margriet Belbuddy's volgen training bij de Luisterlijn. Jongvolwassenen die zich alleen of eenzaam voelen kunnen bellen met een Margriet-lezeres, een Belbuddy, voor een goed gesprek of een luisterend oor.



NPO Radio 5 besteedt uitgebreid aandacht aan het werk van de Luisterlijn met verschillende interviews.



OKTOBER

Als je echt luistert, hoor je zoveel meer

Luisteren is een onderschatte vaardigheid...

...en wordt niet of nauwelijks geleerd op scholen of opleidingen. En dat is jammer, want door te luisteren krijg je beter contact, meer begrip en kun je echt van betekenis zijn voor de ander. Niet voor niets nemen zoveel mensen contact op met de Luisterlijn. Het grootste deel daarvan geeft aan iets aan het luisterend oor te hebben gehad. Mensen voelen zich gehoord, beter of zelfs opgelucht. Soms krijgen ze inzicht of kunnen ze beter met iets omgaan.

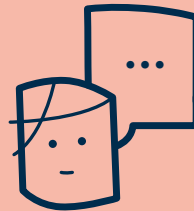
Vier op de vijf Nederlanders geeft aan niet altijd goed te luisteren tijdens een gesprek. De Luisterlijn ziet het als haar taak om Nederlanders weer aan het luisteren te krijgen, daarom startte de Luisterlijn de campagne 'de kunst van het luisteren'.

Contact maken, luisteren met echte aandacht kan het verschil maken. Juist voor mensen die zich eenzaam voelen. Daarom helpt de Luisterlijn mensen beter te luisteren. Door het delen van kennis, inspiratie en het geven van tips.

Luistertips

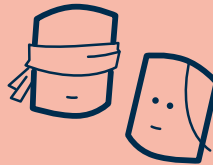


Laat je
eigen mening
achterwege



Laat
stiltes
vallen

Luister zonder
(voor)oordeel



BEKIJK ALLE
LUISTERTIPS →

Campagne 'Kunst van het luisteren'

De campagne 'Kunst van het luisteren' had als doel het belang van luisteren onder de aandacht brengen en stimuleren beter naar elkaar te luisteren. Aan de campagne werkten ook verschillende 'luisterexperts' mee. Tips, inzichten en ervaringen vind je op deluisterlijn.nl/kunstvanhetluisteren.



BEKIJK ALLE VLOGS →

2020

Corona en andere omstandigheden kunnen ervoor zorgen dat december voor velen een moeilijke periode is. De Luisterlijn roept op om naar elkaar te **luisteren in deze donkere dagen** tijdens corona.



De Luisterlijn staat standby met een luisterend oor tijdens de uitzending 'Aandacht voor elkaar' van **Omroep MAX**. Dankzij de extra inzet van vrijwilligers werden alle oproepen beantwoord.

DECEMBER

←10→

"De anonimiteit nodigt uit tot verdieping."



Trainer Agnieszka Przygodzka begeleidt bij de Luisterlijn mensen met een lichamelijke beperking die als telefoon- of chatvrijwilliger actief zijn.

"Van de vrijwilligers die ik begeleid kunnen er veel niet makkelijk reizen. Daarom vragen we geen fysieke aanwezigheid, en dat bleek onverwacht een groot voordeel tijdens de lockdown. Voor ons veranderde er niet veel; onze training en begeleiding gingen altijd al via e-learning en Zoom. Het voelt als een erkenning dat we nu allemaal zo werken. Maar net als iedereen missen we natuurlijk de fysieke ontmoetingsmomenten die we óók twee keer per jaar hadden."

Minder geremd in de chat

"Als je lastig spreekt, is vrijwilligerswerk via de chat een uitkomst, omdat spreken daar geen barrière vormt. We hebben dan ook relatief veel vrijwilligers die daarvoor kiezen. Het mooie van chatten vind ik persoonlijk dat het door de grotere anonimiteit uitnodigt tot verdieping. Je hoort elkaars stem niet, maar daardoor voelen mensen zich ook minder geremd. Je kunt ook wat reflectiever zijn, doordat schrijven helpt om je gedachten te ordenen."

LEES VERDER →

'Je verhaal kunnen doen, dat lost vaak al zoveel op'

"We zijn bekend met de Luisterlijn en benoemen het vaak. De Luisterlijn is anoniem, daardoor is het een stuk laagdrempeliger. Je kunt echt je verhaal kwijt zonder dat daar gevolgen aan vastzitten. Dat je ergens in een dossier komt, of wat dan ook. Als je naar professionele hulp toe moet gaan, moet je echt iets organiseren, daar is zoveel meer voor nodig. Mensen hebben daar ook wel behoefte aan, die vrijblijvendheid en kunnen zenden. Je verhaal kunnen doen, dat lost vaak al zoveel op."

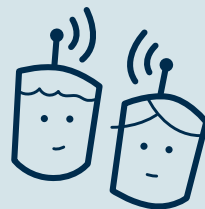
LEES
VERDER →



Rineke Korrel,
wethouder
gemeente
Ouder-Amstel

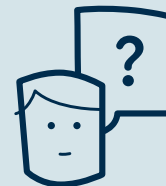
Tips om beter te leren luisteren

Echt luisteren is meer dan niets zeggen. Het vereist verschillende vaardigheden, zoals bijvoorbeeld: het maken van contact, stellen van goede vragen, doorvragen, het laten vallen van stiltes en niet direct met je eigen verhaal te komen of suggesties.



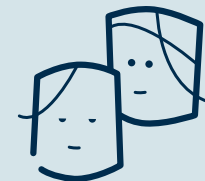
Stem af

Stem af in toon, spreeknelheid en taalgebruik. Dan ontstaat er gelijkwaardigheid en verbinding in een gesprek.



Stel open vragen om iemand te begrijpen

Open vragen beginnen met: wie, wat, waar, wanneer, hoe?



Richt je op de emoties die je bespeurt

Wuif iemands mening of gevoelens niet weg.

"Ik heb geleerd dat er altijd perspectief is. Dat wil ik mensen meegeven."

Onbeperkt Luisteren

Onbeperkt Luisteren is speciaal voor vrijwilligers die, vanwege met name een lichamelijke beperking, niet naar een locatie kunnen reizen of waarvoor de locatie onvoldoende toegankelijk is. Met Onbeperkt Luisteren, een virtuele locatie, krijgen vrijwilligers de training volledig online, begeleiding op afstand en kunnen zij vanuit huis werken.

LEES VERDER →

Marvin is een van onze vrijwilligers. Hij heeft een ernstige chromosoomafwijking. Artsen gaven hem als baby niet langer dan een jaar of twee. Nu, op zijn 29e, neemt hij zijn vechtlust en optimisme mee in zijn chatgesprekken voor de Luisterlijn.

"Ik heb een ernstige chromosoomafwijking, acompemelic dysplasia. Als gevolg daarvan zijn onder andere mijn longen niet goed ontwikkeld en heb ik maar 43% van een normale longcapaciteit. De eerste twee jaar van mijn leven heb ik bijna continu in het ziekenhuis gelegen en later moest ik er vaak meerdere keren per week naartoe. Het doet natuurlijk iets met je als kind wanneer je elk jaar te horen krijgt dat het je laatste zal zijn. Bij mij heeft dat een grote vechtlust losgemaakt. Ik dacht: ik ga er het beste uithalen, want ik ben er binnenkort niet meer."

Ik had een uitdaging nodig

"Toen ik volledig werd afgekeurd, kwam ik terecht op de dagbesteding. Daar concludeerde ik al snel dat ik dat ontgroeid was en meer uitdaging nodig had. Ik wil gesprekken op



niveau kunnen voeren. Daarom ben ik simpelweg gaan googelen op vrijwilligerswerk; iets dat gecombineerd was met een opleiding. Ik wil namelijk wel iets leren. Dat vond ik bij de Luisterlijn: er worden eisen aan je gesteld, je krijgt een training én je kunt er voor mensen zijn."

Er is altijd perspectief

"Ik put veel dankbaarheid uit dat ik mensen in een penibele situatie wat lucht kan geven. Vanwege mijn ziekte heb ik veel ervaring in de zorgsector

en ik begrijp dat het soms heel zwaar is, of zwaar aanvoelt, maar ik heb geleerd dat er altijd perspectief is. Hopelijk kan ik mensen iets meegeven van mijn eigen levenshouding: je leeft maar één keer, het is belangrijk dat je blij kunt zijn dat je op de wereld bent gezet. Als ik iemand dat kan meegeven, is een gesprek waardevol geweest."

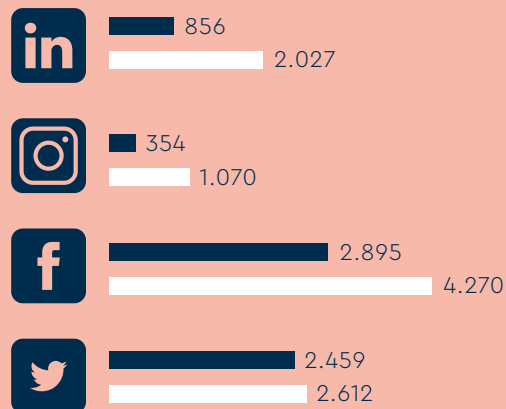
LEES VERDER →

Social media

Online weet de Luisterlijn ook steeds meer mensen aan zich te binden. In 2020 nam het aantal volgers toe. Facebook blijft vooralsnog het grootste kanaal wanneer je kijkt naar het aantal fans.

Aantal volgers

■ 2019 ■ 2020



Youtube

14.655
videoweergaven

Website

656.636
paginaweergaven

206.585
unieke bezoekers

2020

02-04
NOS.nl

Laura biedt luisterend oor: 'Mensen zijn emotioneel en hebben paniekaanvallen' →



27-12
BN De Stem
Luisterlijn ziet aantal bellers stijgen: veel problemen over 'uitzichtloosheid' door corona →



12-12
Bossche Tevee
Bossche Winter (vanaf 4.50 min.) →

26-04
De Limburger
Drukte bij de Luisterlijn: 'Mevrouw, gaat die klotecorona ooit weg?' →



21-07
Telegraaf
Tessa werkt bij de Luisterlijn: De eenzaamheid is toegenomen →



In de media

De Luisterlijn verscheen het afgelopen jaar veelvuldig in de media. Op deze pagina een selectie.

06-10
NPO Radio 5 Open Huis
Een mini-cursus luisteren →

31-07
AD
'Bij de Luisterlijn heb ik echt het gevoel dat ik iets bijdraag' →



01-10
Omroep Zeeland
De Luisterlijn wil 'er gewoon zijn voor de ander' →

Meer media-aandacht →

Mensen achter de Luisterlijn



Aad, vrijwilliger:

"Ik ben oprecht geïnteresseerd in de verhalen van mensen. En ik wil bijdragen aan het welzijn van mensen."



Marga, administratief medewerker

"Ongelooflijk trots ben ik om te werken met een groep van enthousiaste, empathische, gemotiveerde vrijwilligers, die zelfs 's nachts bereid zijn te werken!"



Cas, vrijwilliger:

"Bellers houden me fris en dagen me uit."



Annemiek, vrijwilliger

"Het geeft een goed gevoel iets voor een ander te kunnen betekenen en dit vrijwilligerswerk geeft mij een beter beeld en inzicht in vele soorten problemen in de samenleving, waar ik anders niet mee in aanraking zou zijn gekomen."



Elly Koning, voorzitter Raad van Toezicht

"De Luisterlijn heeft op verschillende manieren de effecten van de coronapandemie ervaren, ook binnen de eigen gelederen. In deze moeilijke tijden heeft de Luisterlijn de maatschappelijke opgave voortreffelijk uitgevoerd. Met de komst van de nieuwe bestuurder halverwege 2020 is de Luisterlijn voortvarend aan de slag met verdere professionalisering en vernieuwing. De RvT kijkt terug op een bewogen 2020 en met vertrouwen naar de toekomst'.

Otto Dekker, voorzitter landelijke vrijwilligersraad

"Heel 2020 stond in het teken van het coronavirus. Het was bijzonder om te ervaren hoeveel wij als vrijwilligers – binnen alle beperkingen en met thuiswerken – voor onze medemensen hebben kunnen betekenen. En nog steeds betekenen. Binnen de Landelijke Vrijwilligersraad hebben we, samen met de Plaatselijke Vrijwilligersraden, creatief meegedacht over de uitdagingen die dit met zich meebracht. Ik ben er trots op hoe we met z'n allen onze schouders eronder hebben gezet."



Colofon:

Vormgeving: Studio Eric Dietz BNO
Tekst: Tjitske Veldkamp en Bonnie van 't Foort
Fotografie : Elizabeth Wattimena en
Andre van Marwijk (pagina 8), Guus Bekooy (pagina 9),
Jos van Unen (pagina 11) en Jan Campagne (pagina 12)

Dit is een uitgave van de Luisterlijn, juni 2021



de luisterlijn
wij geven gehoor

Dag en nacht een luisterend oor
088 0767 000 deluisterlijn.nl

