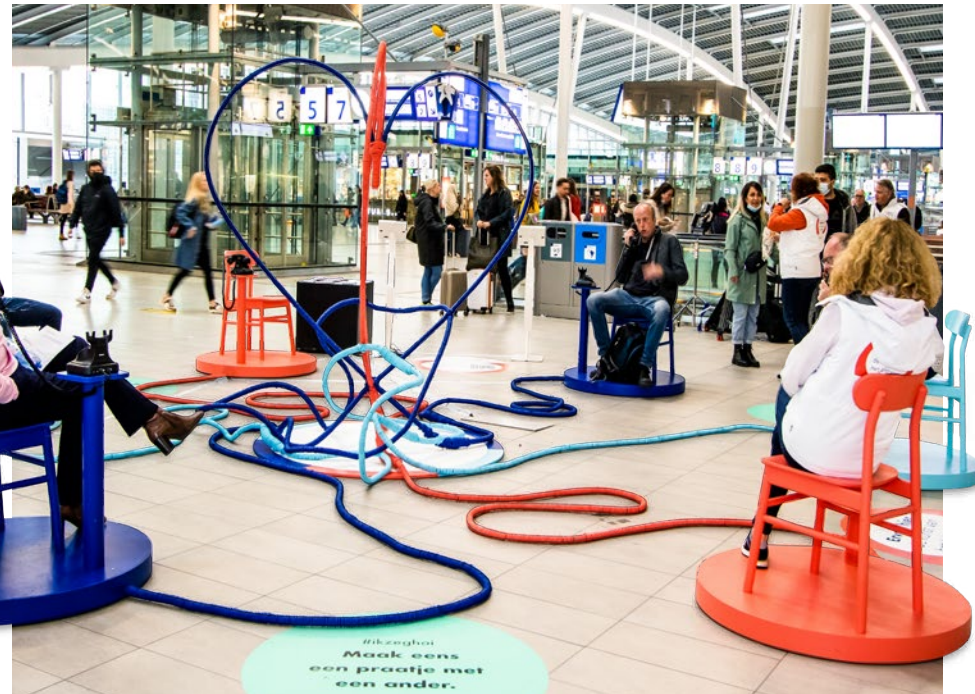




De Luisterlijn biedt mensen houvast in het tweede coronajaar

In het tweede coronajaar bleek opnieuw de grote maatschappelijke behoefte waarin de Luisterlijn voorziet. Na de flinke toename van het aantal oproepen in 2020, steeg het aantal oproepen in 2021 nog eens 10% naar in totaal 588.057 oproepen! Onze vrijwilligers merkten dat mensen moeite hadden om overeind te blijven, nu zoveel sociale relaties wegvielen. Ze draaiden overuren om via de telefoon, mail en chat een luisterend oor te bieden. Het waren vaak pittige gesprekken waarin onzekerheid, eenzaamheid, boosheid en verdriet elkaar afwisselden. Ik heb dan ook enorme bewondering en respect voor de inzet die onze vrijwilligers het afgelopen jaar hebben laten zien.

De toenemende vraag naar onze dienstverlening maakt het des te belangrijker dat we als organisatie sterk en professioneel zijn. Daarom heeft de Luisterlijn in 2021 een extra team met professionals gevormd die de kwaliteit van ons werk ondersteunt, bijvoorbeeld met train-de-trainer-bijeenkomsten en een 'mobiele eenheid' die kan invallen voor de beroepskrachten als er sprake is van werkdruk of ziekteverzuim en lezingen en prestaties verzorgt. Ik heb daarnaast vijf leidinggevenden benoemd die ieder in hun werkgebied zorgen dat onze beroepskrachten worden ondersteund en begeleid. Deze vijf leidinggevenden vormen samen met mij het management-team, waarin we de zorg dragen voor een optimaal functionerende organisatie.

Dat is belangrijk, want de Luisterlijn werkt met gemeenschapsgeld. De overstap dit jaar naar een

nieuw telefoonnummer is ingegeven door de wens zo effectief en efficiënt mogelijk om te gaan met de beschikbare middelen. Door de overgang besparen we kosten en met de campagne voor ons nieuwe telefoonnummer hebben we mensen bereikt, die nog niet van ons bestaan wisten. Ook is het belangrijk dat we scherp hebben wat onze maatschappelijke meerwaarde is. We zien dagelijks hoe groot de vraag is, maar laten dat ook door een onafhankelijke partij vaststellen. SEOR, een aan de Erasmus Universiteit gelieerd onderzoeksbureau, is in 2021 gestart met onderzoek naar de maatschappelijke impact van de Luisterlijn. De uitkomsten daarvan ontvangen we in 2022.

Het komend jaar gaan we ons verder voorbereiden op de vraag wat we gaan doen als, zoals we verwachten, het aantal oproepen blijft stijgen. We zijn inmiddels gestart met een project om onze bereikbaarheid te vergroten, zodat we meer mensen te woord kunnen staan. Daarbij kijken we naar verschillende oplossingen. Het behouden en werven van vrijwilligers is daar één van.

Onze vrijwilligers vormen het hart van onze organisatie. We doen ons best om optimale werkomstandigheden voor beroepskrachten en vrijwilligers te creëren en hen écht te 'verbinden' met de Luisterlijn. We zijn en voelen ons verantwoordelijk voor een veilige en prettige omgeving. De 'contactregels' die we dit jaar geformuleerd hebben, dragen daaraan bij. Ze maken duidelijk wat gesprekspartners van een gesprek kunnen verwachten, beschermen onze vrijwilligers tegen



ongepast gedrag en kunnen helpen om grenzen te stellen. Om de nachtdiensten te verlichten, zijn we de succesvolle campagne 's Nachts is het stil, maar niet bij de Luisterlijn' gestart. Daarmee werven we mensen die juist de gesprekken in de nacht als bijzonder en waardevol ervaren.

Dat we erin slagen onze vrijwilligers de ruimte te geven om goed en plezierig hun werk te doen, bewijzen de uitkomsten van het vrijwilligers-tevredenheidsonderzoek: ondanks de zware coronaperiode geven zij hun werk gemiddeld een 8,3. Daar zijn we ontzettend blij mee. Een diepe buiging voor alle Luisterlijn-mensen die onvermoeibaar een luisterend oor bieden aan wie eenzaam of verdrietig is, of gewoon even behoefte heeft aan echte aandacht.

Leo Noordegraaf

Directeur-bestuurder van de Luisterlijn

Hier gaan we in 2022 aan werken:

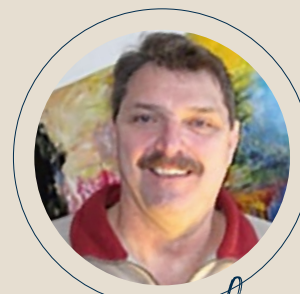
- Het bieden van een luisterend oor én de bereikbaarheid (verder) verbeteren.
- De organisatie gezond en vitaal houden.
- Beschikbaarheid en bereikbaarheid chat uitbreiden.
- Behouden, binden en werven van vrijwilligers.
- Trainen en begeleiden van vrijwilligers.
- Organisatie en ondersteuning verder professionaliseren.
- Samenleving informeren en inspireren beter te (leren) luisteren.
- Standaardiseren en optimaliseren van ICT.
- Zichtbaarheid en naamsbekendheid vergroten.



Bijzondere waardering

2021 was wederom een jaar dat gedictieerd werd door het Coronavirus met al zijn onzekerheden. Voor velen waren de omstandigheden lastig. Met een merkbaar effect in de hoeveelheid contacten en de soort gesprekken die werden gevoerd bij de Luisterlijn. Dit heeft veel gevraagd van onze vrijwilligers en beroepskrachten. Zij verdienen onze bijzondere waardering voor hun niet-aflatende inzet.

Lita Berkhout
voorzitter
Raad van Toezicht



Trots op deze organisatie

2021. Het jaar van de vaccinaties en... van de lockdowns; de bubbels. Iedereen op afstand. En dan weten we als vrijwilligers weer honderdduizenden gesprekken te voeren met iedereen die het nodig had om contact te hebben met de buitenwereld. Als landelijke vrijwilligersraad zorgen we dat de stem van al die vrijwilligers ook bij de organisatie goed gehoord wordt. Ik ben heel trots op deze fantastische organisatie!

Folker Vink
voorzitter
Landelijke Vrijwilligersraad

Als voorzitter heb ik het altijd erg belangrijk gevonden om de verbinding te zoeken. Er moet ruimte zijn voor uiteenlopende opvattingen en discussies mogen pittig zijn. Zo kunnen we er als vrijwilligers, samen met de beroepskrachten, aan meewerken om van de Luisterlijn een nog mooiere en sterkere organisatie te maken. Ook daarbij geldt dat we moeten blijven luisteren naar elkaars behoeften.

En het is prettig om te merken dat er, door de nieuwe managementstijl binnen de Luisterlijn, eindelijk schot komt in onderwerpen die soms al jaren niet naar onze zin waren of niet werden opgepakt, zoals een goede privacyverklaring en een flexibele schil om drukte bij de telefoonlijnen beter op te kunnen vangen.

Otto Dekkers
voormalig voorzitter Landelijke Vrijwilligersraad



Verbinding zoeken

354.352 gesprekken via telefoon en chat

Telefoon

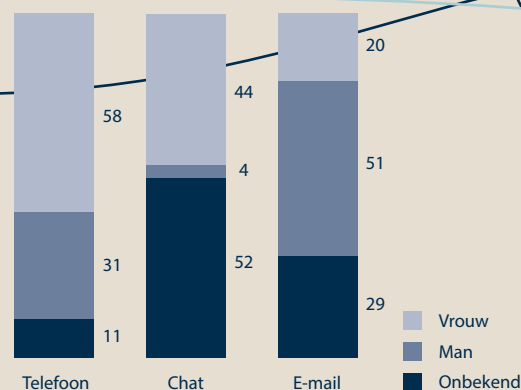
Veelbesproken onderwerpen

- Invulling van de dag
- Relaties (familie/vrienden/bekenden)
- Geestelijke gezondheid
- Corona
- Lichamelijke gezondheid

Top 3 gevoelens

- Alleen voelen
- Verdrietig/somber
- Bezorgd

Geslacht** (in procenten)



322.350

Aantal gesprekken

32.002

883

Aantal gesprekken gemiddeld per dag

88

114.434 uur

Totale gespreksduur

17.495 uur

21,3 min.

Gemiddelde gespreksduur

32,8 min.

61%

Binnen kantoortijden*

65%

39%

Buiten kantoortijden

35%

Chat

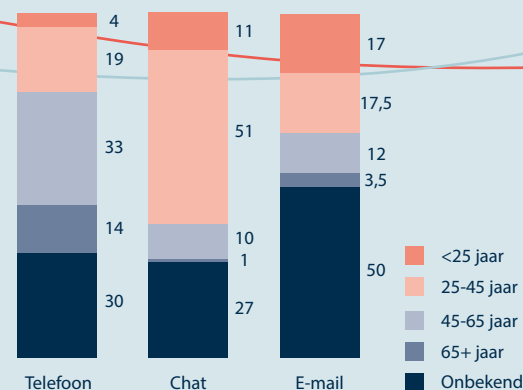
Veelbesproken onderwerpen

- Geestelijke gezondheid
- Relaties (liefde)
- Relaties (familie/vrienden/bekenden)
- Invulling van de dag
- Omgaan met psychiatrisch ziektebeeld

Top 3 gevoelens

- Bezorgd
- Verdrietig/somber
- Alleen voelen

Leeftijd** (in procenten)



e-mail

Aantal ontvangers

6.123

Aantal verzonden

4.873

Veelbesproken onderwerpen

- Geestelijke gezondheid
- Relaties (familie/vrienden/bekenden)
- Relaties (liefde)
- Missen van (goede) relaties
- De zorg/de hulpverlener

Top 3 gevoelens

- Verdrietig/somber
- Bezorgd
- Alleen voelen

Wat hebben de gesprekspartners aan het gesprek gehad?*

(procentuele verdeling)



* Gebaseerd op inschattingen van vrijwilligers, tenzij dit nadrukkelijk is aangegeven door de gesprekspartner.

1.439 Vrijwilligers

Op 31 december 2021 telden we 1.439 vrijwilligers, waarvan 1.222 inzetbaar, 45 op een wachtlijst, 36 aangemeld en kennismaking gepland, 45 in training en 91 met time-out.

Verdeling type vrijwilligers**

Telefoon **87,9%**

Chat **18,7%**

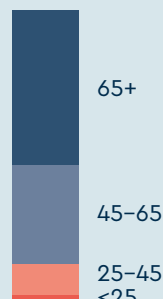
E-mail **3,3%**

Intervisor **1,9%**

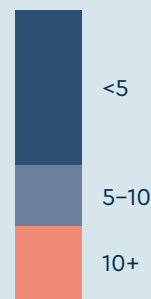
Aantal vertrokken **303**
Aantal opgeleid **295**

** Sommige vrijwilligers doen telefoon-, chat- en/of maildiensten en zijn daarnaast intervisor.

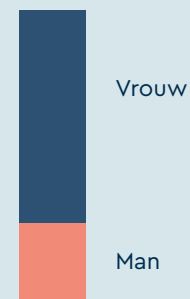
Verdeling leeftijd



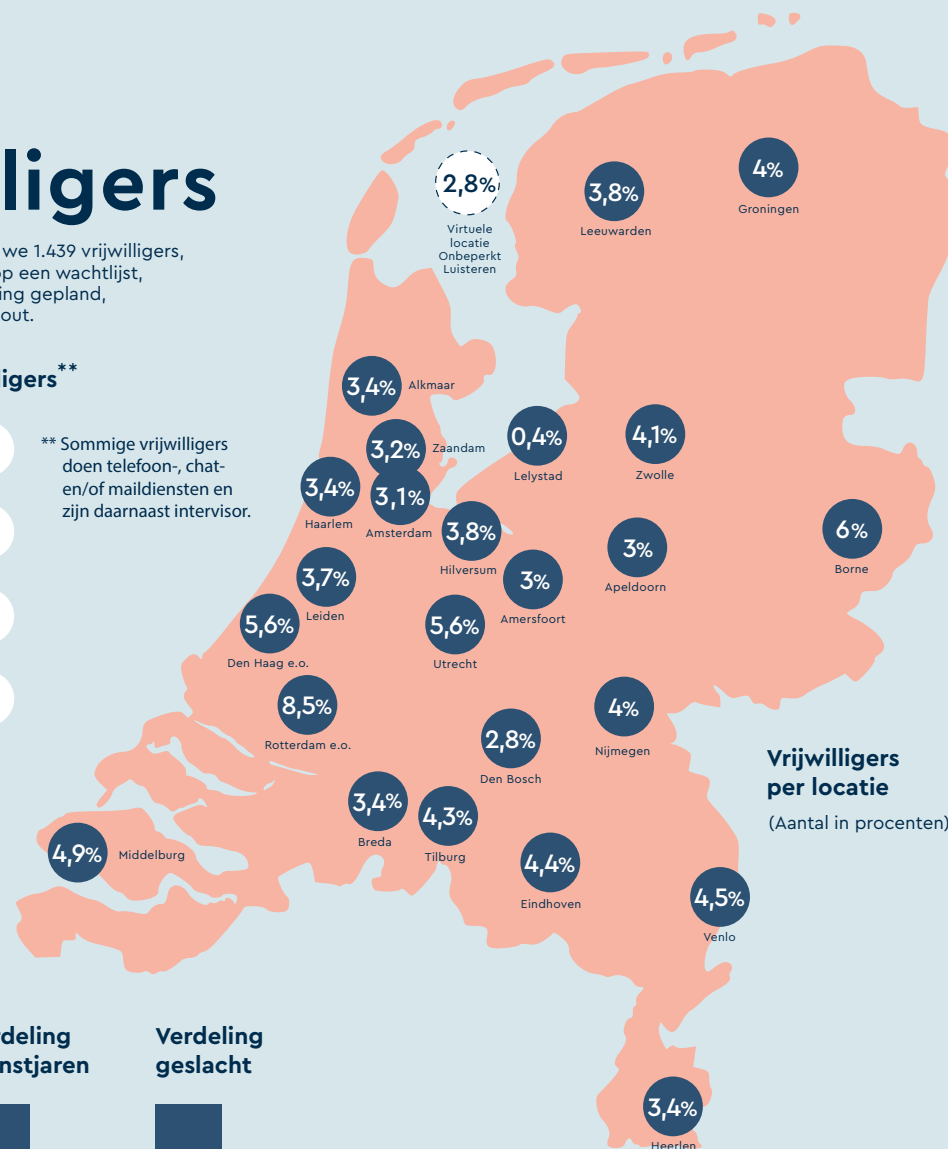
Verdeling dienstjaren



Verdeling geslacht



Gemiddelde leeftijd
61 jaar



Vrijwilligers per locatie
(Aantal in procenten)

Tevredenheid en motivatie vrijwilligers

Vrijwilligers zijn kloppend hart van de Luisterlijn

De Luisterlijn kan niet zonder vrijwilligers en heeft grote waardering voor al die mensen die zich dag en nacht inzetten voor iedereen in Nederland. Zij zijn het kloppend hart van de Luisterlijn. Het afgelopen jaar was, ook voor hen, geen gemakkelijk jaar. Het effect van de coronamaatregelen zorgden voor zwaardere en langere gesprekken. Corona had ook invloed op de gezondheid en het welzijn van onze vrijwilligers.

Interview

"De dankbaarheid die ik terugkrijg ontroert me."

Vrijwilliger Clara (69) voerde talloze zware gesprekken tijdens de pandemie.

"Het afgelopen jaar heb ik veel verdriet, angst en boosheid voorbij horen komen. Het was druk, met veel lange gesprekken achter elkaar. Mensen die geen afscheid konden nemen van hun familielid. Niet bij de crematie konden zijn. Een vrouw die niet gevaccineerd wilde worden uit angst om onvruchtbaar te worden en daarom werd afgewezen door haar moeder en haar vriendinnen. Een meneer die het er moeilijk mee had dat de operatie steeds werd uitgesteld doordat de IC vol lag, maar daar zijn vrouw niet meer mee wilde lastigvallen.

Mensen zaten tijdens de coronaperiode niet meer aan het stuur van hun eigen leven. In deze tijd van vrijheid en individualisme kregen ze van buitenaf te horen dat ze van

alles moesten en niets mochten. Die machteloosheid maakt mensen boos. Ik zeg dan: ik hoor dat u boos bent, daar hebt u vast een goede reden voor, vertel eens. Zo krijgt eerst de emotie ruimte. Dan voelen mensen zich gehoord en krijg je een goed gesprek.

Ik ga niet in discussie en kom niet met argumenten, maar luister naar het verdriet en de machteloosheid. Het lijkt niet veel, luisteren, maar het brengt vaak diepgaande gesprekken op gang. Soms, als ik heb opgehangen, hangt de zwaarte nog in de kamer. Dan schrijf ik het van me af, dat werkt meditatief, alsof het van me afglijdt. De dankbaarheid die ik terugkrijg ontroert me. Dat mensen die je helemaal niet kent je hun emoties laten zien, vind ik een cadeautje."



Vertrekkende vrijwilligers

De versoepelingen van de coronamaatregelen waren, begrijpelijkerwijs, voor veel vrijwilligers het sein om na de enorme inzet van de afgelopen periode ook tijd en ruimte voor zichzelf te nemen. Van de actieve vrijwilligers stopten er 303, vanwege privéomstandigheden, motivatie of andere (soms organisatorische) redenen.

Vrijwilligers opgeleid

We zagen ook dat een aanzienlijk aantal aspirant-vrijwilligers (194) in de aanloop naar of tijdens de training alsnog besloten om geen vrijwilliger te worden. Daarmee voerden we wel kennis-makingsgesprekken en organiseerden we meeluisterdiensten. Ondanks corona(maatregelen) hebben we in totaal 295 vrijwilligers opgeleid en ingewerkt.

2021



Januari

De avondklok, die is ingesteld vanwege corona, maakt dat vrijwilligers thuis hun diensten moeten doen. Voor vrijwilligers die hun werk op locatie doen verstrekken we werkgeversverklaringen.



Januari

De Luisterlijn is te horen in het NOS Journaal over de impact van coronamaatregelen.

Onderzoek naar tevredenheid en motivatie

Wat zijn drijfveren van vrijwilligers om bij de Luisterlijn te werken? Wat motiveert hen? En wat hebben ze nodig om hun werk goed, professioneel en met plezier uit te kunnen voeren? In het voorjaar van 2021 vond er een uitgebreid vrijwilligersonderzoek plaats. Dat werd uitgevoerd door UniPartners. De uitkomsten daarvan bieden waardevolle informatie om met een aantal verbeterpunten aan de slag te gaan.

Top 5 Aandachts- en verbeterpunten

1. Verbeteren van de lengte en zwaarte van diensten.*
2. Verbeteren en flexibiliseren van inroosteren van diensten.*
3. Verbeteren van de interne communicatiemiddelen (intranet) incl. meer eenduidigheid landelijk en locaties.
4. Beter faciliteren van thuiswerken.
5. Creëren van ontmoetingsmogelijkheden voor vrijwilligers binnen de beperkingen van de geldende coronamaatregelen.

* dit geldt ook of specifiek voor nachtdiensten.

Interview

"Er is een grote bereidheid om aan de slag te gaan."

Vrijwilliger en lid van de Landelijke Vrijwilligersraad Guus Bekooy (84) was betrokken bij het vrijwilligersonderzoek dat de Luisterlijn liet uitvoeren.

"De Luisterlijn heeft zich de afgelopen jaren op allerlei terreinen ontwikkeld. Als vrijwilliger merk ik natuurlijk ook het een en ander van het groeiend aantal oproepen, de fusies en de noodzaak van verdere professionalisering. Ik vind het positief dat de Luisterlijn zich verdiept in wat dat voor ons als vrijwilligers betekent.

Zelf merk ik bijvoorbeeld dat we tegen de grenzen van de techniek aanlopen: soms valt plotseling de verbinding weg, wat natuurlijk erg onhandig is wanneer je middenin een gesprek zit. Waar we ook meer aandacht aan zouden kunnen besteden, zijn de mensen die ons vaker op een dag benaderen. Doordat zij steeds opnieuw een beroep op ons doen, kunnen anderen ons niet meer bereiken.

En eerlijk is eerlijk: ik vind het ook best lastig om steeds opnieuw fris en fruitig een gesprek over hetzelfde onderwerp met dezelfde persoon te voeren. Ik heb begrepen dat de Luisterlijn nu onderzoekt of daar iets op te verzinnen is.

Het liefst zou ik natuurlijk willen dat deze aandachtspunten morgen afgehandeld zijn, maar er speelt veel en daardoor blijven er wel eens dingen langer liggen dan wenselijk is. Maar in de vergaderingen met de vrijwilligersraad, waar onze directeur-bestuurder Leo Noordegraaf ook aanschuift, heerst een open sfeer en er is een grote bereidheid om aan de slag te gaan met de verbeterpunten die uit het vrijwilligersonderzoek zijn gekomen."

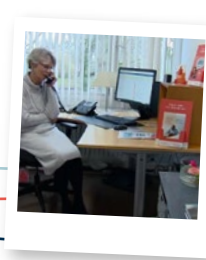


Het vrijwilligerstevredenheidsonderzoek kon rekenen op een hoge respons. 42% van de vrijwilligers vulden de enquête in.



Februari

Een nieuw telefoonnummer voor de Luisterlijn.



Februari

Hart van Nederland besteedt als gevolg van de coronamaatregelen aandacht aan de gesprekken bij de Luisterlijn.



Maart

De Luisterlijn roept politici op écht te luisteren. Lijsttrekkers ontvangen een uitnodiging voor een speedcursus luisteren, want 'politiek begint met luisteren'.

Beter leren luisteren naar elkaar

De Luisterlijn opent oren op stations

Een samenleving waarin echt luisteren naar elkaar – met aandacht en zonder oordeel – vanzelfsprekend is. Dat is ons streven, dat is onze droom! Als Luisterlijn zetten we ons hiervoor in en willen we mensen bewust maken, inspireren en helpen.

Dat doen we onder andere door onze kennis over luister- en gespreksvaardigheden met anderen te delen. Zo reisden we afgelopen jaar langs verschillende NS stations in Nederland. Hier konden mensen de kunst van echt luisteren ervaren tijdens de Week tegen Eenzaamheid. En dat was een groot succes, want de animo was groot!

In samenwerking met
NS Stations
en ProRail



Bekijk de video →

We gingen in gesprek met reizigers over het belang van luisteren en stelden hen de vraag 'Hoe luister jij?'. Dat leverde mooie gesprekken op. Veel mensen lieten zich inspireren om nog beter te leren luisteren. Zij konden hun luistervaardigheid testen bij ons luisterhart en kregen tips van vrijwilligers.



April

Een groot onderzoek onder vrijwilligers gaat van start. Wat hebben ze nodig om dat belangrijke werk te kunnen doen? Wat motiveert hen?



Mei

De Kindertelefoon, 113, MIND Korrelatie en de Luisterlijn verkennen samenwerking op het gebied van ICT.

"Als ik echt luister, let ik ook op wat iemand niet vertelt."

In oktober stond vrijwilliger André van Marwijk (50) op station Utrecht CS voor de campagne 'De kunst van het luisteren'. Echt luisteren is lastiger dan de meeste mensen denken.

"Hoe moeilijk het is om écht te luisteren wordt wel eens onderschat. Dat hebben we laten zien door voorbijgangers de luistertest te laten doen. We lasen een eenvoudig verhaal voor en stelden daar wat vragen over. Bijna iedereen merkt dan dat je geneigd bent om informatie in te vullen die past bij je eigen beleavingswereld. Dat is bij luisteren nou juist niet de bedoeling.

Als ik echt luister, let ik ook op wat iemand niet vertelt en hoe iemand iets vertelt. Door goed te luisteren en dóór te vragen maak ik de beller meer bewust van zijn eigen verhaal. Veel mensen vertellen hun verhaal feitelijk, zonder emotie. Ik geef hen de mogelijkheid erop te reflecteren; zich bewust te worden van wat hen is overkomen en wat dat met hen heeft gedaan. Daarmee boor ik een diepere laag aan en kom ik verder dan alleen:

de beller is boos of verdrietig. En het hoeft niet altijd zwaar of moeilijk te zijn. Je hoeft geen problemen te hebben om contact op te nemen met de Luisterlijn. Bij ons mag je gewoon je verhaal doen. Wij luisteren.

Wat mij betreft zouden we een evenement als dit vaker kunnen doen. Luisteren is een vaardigheid die we niet meer vanzelfsprekend krijgen aangeleerd. Ik merk dat in onze maatschappij empathie minder op de voorgrond staat. Hopelijk is het voor mensen die de luistertest doen een verrassende ontdekking dat je kunt leren om beter te luisteren."



Juni

Radiocommercial met het nieuwe telefoonnummer is te horen op regionale radiozenders.



Trainer Annemieke van Delft (56) ontwikkelde samen met andere collega's de Luistertest. "Open en zonder oordeel luisteren is een kunst."

"De wereld gaat snel, en soms lijkt het wel alsof alles draait om het individu. Het is mijn missie om het belang en de kracht van onverdeelde aandacht te laten zien. Dat gaat me echt aan het hart. Als je echt contact maakt met mensen, kun je zoveel bereiken.

Open en zonder oordeel luisteren is een kunst. Er gaat in de praktijk veel mis: mensen vullen van alles in voor de ander, nemen het gesprek over, zijn er niet bij met hun aandacht. De Luistertest – 8 vragen met feedback en luistertips – is een heel toegankelijke en herkenbare manier om inzicht te krijgen in het effect van de manier

waarop je luistert. We hebben er veel ervaring en kennis in verwerkt: resultaten van onderzoeken, wat we zien in de samenleving, en wat we terug horen van vrijwilligers.

Het lastigst is misschien wel om niet met oplossingen aan te komen. Iedereen wil graag behulpzaam zijn, dat is ook een mooie eigenschap. Maar als je je bewust wordt van wat je doet, kun je er ook voor kiezen anders te reageren, misschien wel op een manier waar je gesprekspartner meer aan heeft. Je treedt dan uit de hulpverlenersrol en maakt ruimte voor een gelijkwaardig gesprek, waarin iemand zich gehoord en gezien voelt. Als je iemand vanuit je hart bereikt, kun je even pijn, verdriet en zorgen verlichten. In al zijn eenvoud is dat iets groots."



Juni

Trainer José Borkes geeft een workshop 'Eenzaamheid bespreekbaar maken' aan ca. 100 psychologie-studenten van de Universiteit in Utrecht.



's Nachts
is het stil.

Maar niet bij de
Luisterlijn.

24/7 bereikbaar

Dag én nacht staan de vrijwilligers van de Luisterlijn klaar voor mensen die op dat moment bij niemand met hun verhaal terecht kunnen, willen of durven. Bij de Luisterlijn vinden zij, in een anoniem gesprek, steun, troost en bovenal een luisterend oor. Vooral aan het begin van de avond en in de nachtelijke uren is het druk en staat de telefoon roodgloeiend.

Om alle oproepen te kunnen blijven beantwoorden, zijn nieuwe vrijwilligers nodig. De campagne 's Nachts is het stil, maar niet bij de Luisterlijn' richtte zich op een specifieke groep vrijwilligers die juist die nachtdiensten willen doen. Hoewel een nachtdienst meer vraagt van vrijwilligers dan een dagdienst, levert het vaak ook bijzondere en mooie gesprekken op.



Je voorbereiden op een nachtdienst is toch heel wat anders dan wanneer je aan een dagdienst gaat beginnen. Een van onze vrijwilligers neemt je mee, deelt haar ervaring en vertelt hoe dat er voor haar uit ziet.

Luister hier het fragment →

"Nachtdiensten zijn pittig, maar ik zou ze voor geen goud willen missen. Je kunt het verschil maken voor iemand die op dat moment wil praten over zijn zorgen, pijn of verdriet."

Wat zeggen
vrijwilligers?

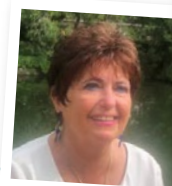


" 's Nachts is de wereld klein, er gebeurt minder. Mensen kunnen niet slapen en willen juist dan hun verhaal kwijt en dat kan bij de Luisterlijn."



Augustus

In het kader van de wetenschappelijke onderzoeksagenda NWO is samengewerkt met wetenschappers, Kindertelefoon, 113 en MIND Korrelatie aan een subsidieaanvraag voor "Humane Helpline 2.0 – Empathic Responsible AI".



September

Samenstelling van de Raad van Toezicht van de Luisterlijn wijzigt. Lita Berkhout wordt benoemd als voorzitter en Leonore Tuyt als nieuw lid.

←10→

"Samen creëer je een eigen serene wereld"

Interview

Vrijwilliger Lilian Swart (55) vindt het geen enkel probleem om 's nachts aan de telefoon te zitten. "Je creëert een eigen bubbel. Het is heel sereen."

"Fysiek is het soms even puzzelen, maar ik ervaar de nachtdiensten niet als zwaar. Wanneer ik heb gebeld van 3 tot 7 uur, ga ik daarna gewoon aan het werk. Ook de dienst van 23 tot 3 is goed te doen, als ik de volgende dag niet te veel andere dingen heb. Het scheelt dat ik dit beschouw als werk. Ik heb me hieraan gecommitteerd en dan geldt hetzelfde als voor een baan: als het geven en nemen in balans is, hoeft het niet zwaar te zijn. Het is ook wel praktisch: voor de nachtdienst hoef je, in tegenstelling tot overdag, nooit iets te verschuiven. Je hebt 's nachts toch geen andere afspraken."

Het is een bijzondere dienst: samen met de beller creëer je een eigen wereld, heel sereen, zonder andere geluiden of afleiding. De gespreksonderwerpen verschillen niet met overdag en dronken mensen? Die krijg ik bij de dagdienst ook aan de lijn. In mijn dagelijks leven ben ik coach, maar hier ben ik dat niet. Ik ben er gewoon even voor iemand in het hier en nu; we hebben een uitwisseling als gelijkwaardige gesprekspartners.

Het is fijn om aan het eind van het gesprek nog iets zorgzaams te kunnen meegeven. Dan zeg ik 'succes met wat je vandaag gaat doen' of 'ga nog even lekker slapen'. Ik hoop dat mensen na zo'n gesprek, met iets minder zorgen, nog even hun ogen dicht kunnen doen."



"In de nacht gaan mensen nadenken over het leven. Vaak kunnen ze dan niemand bereiken, want iedereen slaapt, behalve de Luisterlijn."



Wat zeggen vrijwilligers?

"Mensen zijn dankbaar dat er bij de Luisterlijn ook 's nachts naar hen wordt geluisterd."

"Ik ben 's nachts wel eens gebeld door iemand die zijn verhaal tegen niemand durfde te vertellen, zelfs niet tegen zijn beste vriend. Mijn luisterende oor is dan heel waardevol."



September

Landelijke luistercampagne van start. 'Mensen voelen zich niet gehoord'



Aantal oproepen neemt toe

Goede bereikbaarheid is belangrijk

365 dagen per jaar, 7 dagen in de week, 24 uur per dag is de Luisterlijn bereikbaar. Dat is uniek en blijft een enorme uitdaging. Juist nu.

De laatste jaren is er sprake van een toename in het aantal gesprekken en doen steeds meer mensen een beroep op de Luisterlijn. Daarbij neemt de gemiddelde lengte van een gesprek eveneens toe. Als Luisterlijn willen we voor iedereen bereikbaar zijn.

Het afgelopen jaar zijn er door vrijwilligers en beroepskrachten suggesties gedaan om de bereikbaarheid te verbeteren. Aandachtspunten zijn de tijdstippen waarop veel of weinig mensen contact opnemen, de flexibiliteit van de inzet van de vrijwilligers, wachttijden en techniek.

Er is vooral aandacht voor de mogelijkheden om vraag en aanbod meer op elkaar af te stemmen, zodat we in staat zijn en blijven om ons mooie werk op een goede manier te doen!



Het aantal unieke gesprekspartners steeg met 11%.

Interview

"We willen bereikbaar zijn voor zoveel mogelijk mensen"

Willem de Boer is verantwoordelijk voor de IT-systemen bij de Luisterlijn. Die raken aan het hart van de organisatie: de bereikbaarheid.

"In overleg met het Ministerie van VWS spreken wij onze bereikbaarheid af. Maar belangrijker nog: we willen bereikbaar zijn voor zoveel mogelijk mensen. Daarvoor moeten we vraag en aanbod beter op elkaar afstemmen. Meer vrijwilligers werven is lastig; dat aantal blijft redelijk stabiel. Het aantal oproepen neemt wél elk jaar toe.

Daarom zoeken we uit hoe we onze systemen efficiënter kunnen inrichten en op elkaar afstemmen. We kijken bijvoorbeeld of het mogelijk is om de roosters wat flexibeler te maken, zodat je op het moment dat je even tijd, ruimte en zin hebt om even in te loggen, je spontaan kunt bijdragen op het moment dat het bijvoorbeeld druk is aan de lijn. Op die manier kunnen we pieken beter opvangen.

We kijken ook hoe we landelijk de verschillende

systemen kunnen stroomlijnen. Door alle fusies registreren we vrijwilligers nu in zes verschillende systemen. Dat kan natuurlijk efficiënter. Verder hebben we de routing van de gesprekken aangepast. Daardoor moeten mensen die vaak achter elkaar bellen soms wat langer wachten en krijgen nieuwe bellers eerder iemand aan de lijn. Op termijn hopen we ook de vertraging voor de frequente bellers op te lossen.

We hebben in 2021 al stappen gezet, maar we gaan volgend jaar zeker door met verbeteren. Aan de manier waarop mensen ter woord worden gestaan, zal niets veranderen. Dit zal altijd van dezelfde hoge kwaliteit blijven. We zijn er tenslotte om met aandacht te luisteren."



Oktober

Reizigers ervaren de kunst van het luisteren op verschillende NS stations in Nederland.



Oktober

Directeur-bestuurder Leo Noordegraaf vertelt in EenVandaag over het belang van aandachtig luisteren.

Echt luisteren kan het verschil maken

De vrijwilligers bij de Luisterlijn zijn getraind om met oprechte aandacht en zonder oordeel te luisteren. Iets dat vandaag de dag niet altijd vanzelfsprekend is en wat veel mensen moeilijk vinden. Iedereen heeft op zijn tijd behoefte aan een luisterend oor of een goed gesprek... Als je dat niet in je eigen omgeving vindt, biedt de Luisterlijn uitkomst.



Reacties van gesprekspartners

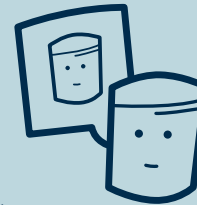
Via de website laten mensen af en toe (anoniem) weten hoe ze het luisterend oor van vrijwilligers hebben ervaren en of hen dit heeft geholpen. Daarbij hebben ze aangegeven of we hun ervaring mogen delen.

"Gehuild zoals ik nog nooit heb gehuild"

"Ik heb tijdens dat gesprek zo erg gehuild zoals ik nog nooit gehuild heb. Het voelt nu alsof er een blokade in mijn lichaam is opgeheven. Ik heb weer zin in het leven. Ik ben niet moe meer. En ga voor het eerst sinds een jaar weer sociale contacten aan."

"Mijn chat met de Luisterlijn gaf me moed en rust"

"Ik voelde me begrepen en er werd geen oordeel gegeven over wat ik vertelde. Ik hoop dat degene met wie ik sprak naar bed gaat en zich realiseert hoeveel hij heeft bijgedragen aan het goed laten voelen van een ander."



"Met een leeg hoofd slapen"

"Ik heb de Luisterlijn enkele keren gebeld i.v.m. rouwverwerking, depressie, zorgen om mijn lichamelijke gezondheid. Er werd goed geluisterd; ik kon mijn hart luchten en er werd meegedacht. Daarna kon ik met een leeg hoofd gaan slapen."

"Nieuwe inzichten die ik nodig had"

"Na een vervelende situatie thuis heb ik me dagen slecht gevoeld. Door een telefoontje met de Luisterlijn heb ik nieuwe inzichten gekregen die ik nodig had, om het op te lossen. Ik heb de situatie sindsdien ook een plekje kunnen geven en voel me emotioneel minder belast. De vrouw van de Luisterlijn zal ik voor altijd dankbaar zijn. Zij was de enige die mij perspectief kon geven."

November

Winkelmedewerkers van Specsavers worden door de Luisterlijn getraind in signaleren en bespreekbaar maken van eenzaamheid.



's Nachts is het stil.
Maar niet bij de Luisterlijn.

Maak het



November

Start wervingscampagne ' 's Nachts is het stil, maar niet bij de Luisterlijn' trekt veel aandacht.



Training Specsavers

Specsavers vroeg de Luisterlijn om winkemedewerkers te trainen om op een laagdrempelige manier het gesprek aan te gaan bij mogelijke signalen van eenzaamheid.

Tijdens een webinar werd er uitgebreid stilgestaan bij vragen als: hoe herken je eenzaamheid? Op welke signalen kun je letten? Hoe voer je op de winkelvloer een gesprek hierover? Hoe maak je contact? Daarbij kregen de deelnemers handige tips en handvatten om het gesprek aan te gaan. Op de online training is enthousiast gereageerd.

Luisteren is een kunstvorm

Iemand die naar je luistert, vrijwilliger Mika had nooit kunnen denken dat het zo mooi kan zijn. "Van mens tot mens, ver weg van oordelen. Eigenlijk is het een kunstvorm, goed luisteren. Het zorgt ervoor dat je de wereld door de ogen van de ander ziet", vertelt hij in een interview aan Trouw.

Verder lezen →

Luisteren we vandaag de dag nog naar elkaar?

Dat vroegen we aan verschillende mensen:

"Ik denk dat we gewoon aan het zenden zijn en erg weinig luisteren naar elkaar."

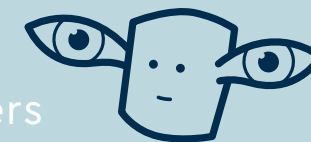
"We zitten veel op onze telefoon."

"Ik denk dat mensen te gehaast zijn. Meestal hebben ze geen tijd om te luisteren."

**Ook stelden we hen de vraag:
Kan het anders?**



Bekijk de video →



Ear-openers

Trainers bij de Luisterlijn delen graag hun kennis in de vorm van ear-openers:

Trainer Esther Jacobs:

"Ben je eigenlijk wel nieuwsgierig genoeg?"

Stel je voor dat jou iets dwars zit en je wil er met iemand over praten. Maar die ander is totaal niet 'nieuwsgierig'. Die vraagt je niets en vertelt zelf ook niets. Dan ben je toch snel uitgepraat? Juist onze nieuwsgierigheid maakt ons een beter mens. Iemand die diepgang wil, actief op zoek gaat naar nieuwe ervaringen.

Lees meer →

Coördinator Dorine Kettenes:

"Zet de complotdenker niet weg als gek"

Een gesprek met een complotdenker loopt al heel snel uit op een discussie, waarin twee mensen hun posities verdedigen, in plaats van ze te onderzoeken. Probeer discussie te vermijden en beperk het vragen naar feiten. Zoek de gelijkwaardigheid op in het contact ook al verschil je inhoudelijke van mening.

Lees meer →

December

De gemeente Hilversum en de lokale Vrijwilligers-centrale roepen de Luisterlijn uit tot vrijwilligersorganisatie van 2021.



December

Otto Dekkers neemt afscheid als voorzitter van de Landelijke Vrijwilligers-raad (LVR) en draagt het stokje over aan Folker Vink.



December

iMediate Content Marketing doneert een deel van het budget voor eindejaars-geschenken aan de Luisterlijn.



In de media

Een mooie reportage van Omroep Gelderland over het werk van de Luisterlijn tijdens de feestdagen.



Bekijk de video →

Vrijwilliger Marjolijn in tijdschrift Margriet over haar vrijwilligerswerk bij de Luisterlijn.



Lees →

Een mooie videoreportage van BredaNu waarin trainer Jacqueline Vas Dias en vrijwilliger Yolanda vertellen over onze campagne 'De kunst van het luisteren'



Bekijk de video →

In deze video nieuws-update vertelt trainer Coot over het werk van de Luisterlijn en de gesprekken in 2020.



Bekijk de video →

Zelfs de New York Times noemt de Luisterlijn

'What's the Point?' Young People's Despair Deepens as Covid-19 Crisis Drags On

Experts paint a grim picture of the struggle with lockdown isolation — a "mental health pandemic" that should be treated as seriously as containing the coronavirus.

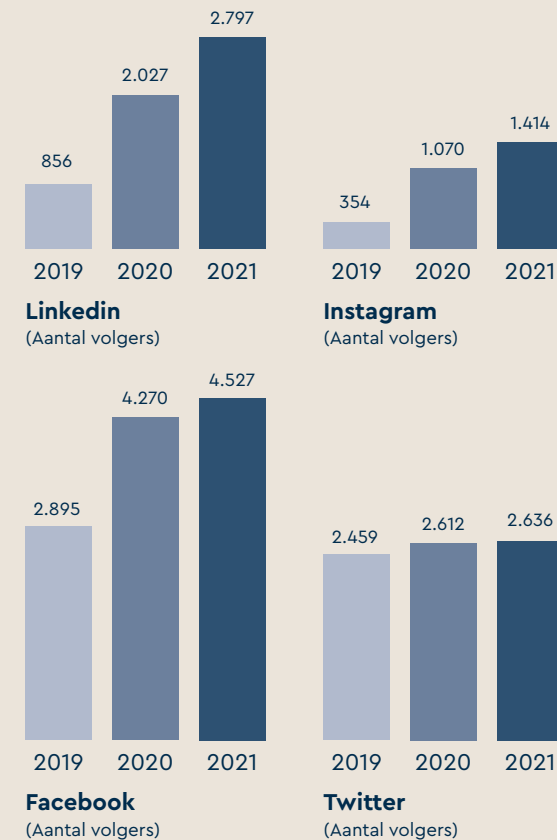
Lees →

Directeur-bestuurder Leo Noordegraaf vertelt in EenVandaag over het belang van aandachtig luisteren.



Bekijk de video →

Social Media



YouTube 14.414 weergaven



**Grote dank aan iedereen
die zich heeft ingezet voor de Luisterlijn.**

Colofon:

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

Dit is een uitgave van de Luisterlijn, mei 2022



de luisterlijn
wij geven gehoor

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

