

# MAATSCHAPPELIJKE BETEKENIS VAN DE LUISTERLIJN

## Eindrapport

---

Kees Zandvliet

Mark den Hartog

Elisa de Vleeschouwer

Fabian Dekker

m.m.v. Izaak Visser





## SAMENVATTING

---

# SAMENVATTING

---

## *Maatschappelijke betekenis - overzicht*

De maatschappelijke betekenis van de Luisterlijn is in essentie dat zij mensen bereikt die met hun zorgen, verdriet, mentaal of psychisch probleem niet of in onvoldoende mate terecht kunnen bij de formele zorgverlening en/of hun sociale omgeving, of hun omgeving daarmee niet willen belasten. Eenzaamheid speelt hierbij vaak een rol. De Luisterlijn vult een maatschappelijke leemte.

De Luisterlijn heeft een zelfstandige ondersteunende rol voor sociaal geïsoleerde mensen die in het geheel niet terecht kunnen in hun omgeving of de formele zorg en een aanvullende rol voor gesprekspartners die om wisselende redenen onvoldoende ondersteuning van hun sociale omgeving en/of reguliere zorgverlener kunnen of willen ontvangen.

Voor het overgrote deel van de gesprekspartners is de Luisterlijn (heel) belangrijk en waardevol. Minimaal 80 procent voelt zich na contact met de Luisterlijn beter (direct effect). Een eveneens grote meerderheid ervaart daarnaast belangrijke indirecte (min of meer blijvende) effecten in de vorm van vermindering van eenzaamheid en/of verbetering van hun mentale gezondheid (70 procent). Een grote groep ervaart ook gunstige effecten op hun fysieke gezondheid (45 procent) en hun relaties met de sociale omgeving (30 procent).

Vanwege de goede ervaringen krijgt de Luisterlijn van de gesprekspartners een 8,2 als rapportcijfer. Met enige variatie geven de gesprekspartners vergelijkbare hoge cijfers voor alle aspecten van de Luisterlijn.

De Luisterlijn bereikt deze effecten doordat zij (a) altijd bereikbaar is (24/7) en (b) een methodiek inzet die aansluit bij de behoefte van de gesprekspartners: een luisterend oor zonder oordeel, menselijk medeleven, anonimiteit, vertrouwen, een goed gesprek en via reflectie en doorvragen mensen ondersteunend in hun situatie. Er wordt daarbij niet gewerkt volgens protocollen en gesprekken zijn alleen wanneer nodig oplossingsgericht. Het menselijk contact en het hier en nu zijn bepalend. Het gaat om een eenmalig contact, waarin op dat moment wordt gekeken wat nodig is. De Luisterlijn is ook uniek omdat iemand een beroep op deze organisatie kan doen op het moment dat het voor de gesprekspartner nodig is. Het is geen geplande ondersteuning. Het komt tot stand op initiatief van de gesprekspartner.

Belangrijk is dat de Luisterlijn er in slaagt om maatschappelijk waardevolle vaardigheden van vrijwilligers in te zetten voor de doelgroep. Via training en begeleiding worden deze vaardigheden geactiveerd en verder versterkt in het voordeel van de gesprekspartners en de vrijwilligers. Het werk levert de vrijwilligers zelf veel voldoening en gunstige effecten op hun welzijn. De kracht van de Luisterlijn is ook juist dat het werk door vrijwilligers wordt gedaan. Gesprekspartners voeren met een vrijwilliger een ander soort gesprek dan met een hulpverlener, namelijk van mens tot mens (gelijkwaardige relatie). Bijkomend voordeel is dat de ondersteuning van de Luisterlijn in financiële zin zo tegen relatief lage kosten wordt gerealiseerd.

## *Bereik: opvang en ondersteuning van maatschappelijk kwetsbare mensen*

Op het eerste gezicht is er een grote diversiteit aan mensen die contact opnemen met de Luisterlijn, de reden waarom zij contact opnemen en de onderwerpen waarover zij met de vrijwilligers (willen) spreken. Nadere analyse laat zien dat het grootste deel van de gesprekspartners eenzaam is en in het gat tussen formele en informele hulp valt. Ten opzichte van de Nederlandse bevolking zijn vrouwen, alleenstaanden en (economisch) inactieven sterk oververtegenwoordigd onder de gesprekspartners.

Naast een grote groep al dan niet eenzame mensen die intensief of regelmatig contact hebben, bereikt de Luisterlijn echter ook mensen die incidenteel of bij tussenpozen behoefte hebben aan contact, bijvoorbeeld vanwege een bijzondere gebeurtenis of ingrijpende ervaring. Deze groep is divers samengesteld.

De behoefte aan contact varieert sterk. Een deel heeft voorkeur voor telefonisch contact, anderen prefereren chat en/of e-mail en sommigen gebruiken verschillende media. Een kleine groep gesprekspartners benut een groot deel van de capaciteit van de Luisterlijn. Bij elkaar bereikt de Luisterlijn op jaarbasis ruim 25,6 duizend verschillende mensen die via de telefoon contact zoeken en 13,6 duizend verschillende mensen via de chat.

### *Effecten op de gesprekspartners verschillen naar medium, leeftijd en intensiteit van het contact*

Versillen in de mate waarin effecten worden ervaren en waardering voor de Luisterlijn hangen in hoge mate samen met drie factoren: medium, leeftijd en intensiteit van het contact met de Luisterlijn.

Mensen die intensief contact hebben met de Luisterlijn zijn heel tevreden en ervaren ook veel gunstige directe en indirecte effecten. Gesprekspartners die (mede) via de chat contact hebben zijn wat minder tevreden en ervaren minder effecten. Jongeren tot 35 jaar geven een (iets) lager rapportcijfer en het percentage dat zich beter voelt na afloop van een contact met de Luisterlijn ligt aanzienlijk lager dan bij de oudere leeftijdsgroepen. Dit heeft vooral te maken met het feit dat zij vaker chatten dan de oudere groepen en in mindere mate met de leeftijd.

Hoewel in algemene zin de gesprekspartners zijn te typeren als mensen die voor het grootste deel in het gat tussen formele en informele hulp vallen, is het lastig om subgroepen te identificeren. Dit mede omdat de totale populatie gesprekspartners ook mensen omvat die vanuit verschillende andere posities en motieven contact opnemen met de Luisterlijn. Behalve intensiteit van het contact, leeftijd en medium zijn er geen grote verschillen in tevredenheid en effectiviteit op andere kenmerken.

Ongeveer 10 procent van de gesprekspartners is ontevreden en ervaart nauwelijks of geen effecten. Ook deze groep is niet nader te karakteriseren op kenmerken. De onvrede lijkt vooral verband te houden met de ervaringen tijdens de contacten met de Luisterlijn, in het bijzonder via de chat.

### *Het werk voor de Luisterlijn levert de vrijwilligers veel voldoening en verhoging van hun welzijn*

Het vrijwilligerswerk bij de Luisterlijn is voor het overgrote deel van de vrijwilligers van veel betekenis.

De overgrote meerderheid van de vrijwilligers is bij de Luisterlijn werkzaam vanuit een combinatie van verschillende maatschappelijke en persoonlijke motieven. Het werk biedt goede mogelijkheden om hieraan invulling te geven. Het overgrote deel van de vrijwilligers meent ook dat de verwachtingen die men over het werk had volledig of in hoge mate zijn gerealiseerd. De inzet van de eigen vaardigheden en de mogelijkheid om andere mensen via een goed contact te ondersteunen geven voldoening en de werkervaring verrijkt het leven en draagt bij aan de gezondheid, het welzijn en de vaardigheden van de vrijwilligers. Het werk sluit niet alleen inhoudelijk aan op de wensen en verwachtingen van de vrijwilligers, maar sluit ook goed aan op hun (fysieke) mogelijkheden en vaardigheden. Daarnaast ziet een deel van de vrijwilligers positieve effecten van nieuwe vrienden/contacten en positieve effecten op de eigen gezondheid.

Onder de vrijwilligers zijn vrouwen, oudere leeftijdsgroepen, hoog opgeleiden en in samenhang met leeftijd (economisch) inactieve mensen sterk vertegenwoordigd. De meerderheid is (zeer) ervaren: een derde van de vrijwilligers is al 5 jaar of langer als zodanig werkzaam, een derde tussen 2 en 5 jaar en een derde korter dan 2 jaar. Het merendeel (79 procent) is alleen werkzaam in de telefoondienst. Gemiddeld werken de vrijwilligers 5,25 uur per week als vrijwilliger bij de Luisterlijn.

Ondanks de diversiteit in het vrijwilligersbestand is er een grote homogeniteit voor wat betreft motivatie en beleving van het vrijwilligerswerk bij de Luisterlijn. Er zijn voor wat betreft motivatie en beleving nauwelijks verschillen naar kenmerken als geslacht, leeftijd, opleidingsniveau, thuissituatie, etc. Van belang is dat het gaat om werk dat geschikt is om tot hoge leeftijd te doen en (de activering van) specifieke vaardigheden vraagt.

### *De Luisterlijn tussen formele en informele hulp – baten en kosten*

Hoewel de Luisterlijn daarvoor niet is bedoeld, draagt zij bij aan een betere benutting van de zorgcapaciteit. Enerzijds biedt de Luisterlijn een dienst die de reguliere zorg (op een bepaald moment) niet of niet in voldoende mate kan bieden (de Luisterlijn als substituut voor formele zorg) en anderzijds ondersteunt de Luisterlijn mensen in hun herstelproces aanvullend op de reguliere zorg die zij ontvangen. Dit laatste betekent soms ook dat mensen die dat nodig hebben via de Luisterlijn bij de juiste reguliere zorg terecht komen.

Maar ook naar de sociale omgeving werkt de Luisterlijn in wisselende mate als substituut (wanneer de sociale omgeving niet kan ondersteunen) of aanvullend waar de sociale omgeving de gesprekspartners wel helpt of probeert te helpen, maar hier door allerlei omstandigheden niet in voldoende mate in slaagt. Hieronder vallen ook mensen zonder specifieke zorgbehoefte, maar die vanuit verschillende overwegingen op een bepaald moment geen beroep willen doen op hun sociale omgeving.

De door gesprekspartners gesignaleerde positieve effecten en tevredenheid illustreren de betekenis van de Luisterlijn, maar deze zouden geheel of gedeeltelijk ook bij andere vormen van (formele en/of informele) hulp kunnen optreden. Van belang is dan dat aan de ene kant de formele zorg aanzienlijk meer (financiële maatschappelijke) kosten met zich meebrengt en dat aan de andere kant minder zeker is of de informele hulp vaardigheden van met de Luisterlijn vergelijkbare kwaliteit kan inzetten. Ten opzichte van de formele zorg biedt de Luisterlijn relatief goedkope zorg en ondersteuning en ten opzichte van de informele zorg (sociale omgeving) kwalitatief betrouwbare ondersteuning – qua beschikbaarheid en kwaliteit van het contact.

### *Mogelijkheden voor vergroten van de betekenis van de Luisterlijn*

Mogelijkheden voor vergroting van de betekenis van de Luisterlijn zijn te vinden in een betere benutting van de beschikbare capaciteit, het vergroten van het bereik van de Luisterlijn, het behouden en versterken van de kwaliteit van de dienstverlening en in samenhang daarmee het vergroten van de effectiviteit.

Het verminderen van het beslag van de gesprekspartners die intensief contact hebben is wenselijk om zo direct meer ruimte te creëren voor het vergroten van het bereik. Verdere beperking van het aantal contactmomenten staat op gespannen voet met de uitgangspunten van de Luisterlijn, maar op experimentele basis zou nagegaan kunnen worden of deze groep ook op andere manieren kan worden geholpen. Enkele gesprekspartners stellen ook voor om gesprekspartners met elkaar in contact te brengen. In dit onderzoek is gebleken dat deze groep succesvol is gevraagd om medewerking. Mogelijk wil (een belangrijk deel) van hen ook meedenken over alternatieve vormen van (intensief) contact, waardoor het capaciteitsbeslag wordt verkleind.

Vergroting van het bereik vereist uitbreiding van de capaciteit en daarmee uitbreiding van het aantal vrijwilligers. Het onderzoek laat zien dat minder mobiele mensen – die vooral van thuis uit kunnen werken – een interessante wervingsgroep zou kunnen zijn.

Ondanks de grote aandacht voor het behoud en versterken van de kwaliteit van de dienstverlening wijzen de reacties van de ontevreden gesprekspartners (die ook nauwelijks of geen effecten ervaren) dat de wijze waarop de vrijwilliger het gesprek voert van groot belang is voor de (ervaren) kwaliteit. Ongunstige ervaringen maken mensen ook terughoudend om nogmaals contact op te nemen, mogelijk zelfs als zij daar behoefte aan hebben. Ook doen ongunstige ervaringen af aan het overheersende gunstige beeld van de Luisterlijn. Het lijkt raadzaam om vrijwilligers – waar nodig – te versterken op drie aspecten: wanneer wel of niet tips en adviezen kunnen worden gegeven (daaraan heeft een belangrijk deel van de gesprekspartners namelijk geen behoefte), het tijdig onderkennen en erkennen dat je als vrijwilliger onvoldoende deskundig bent op een specifieke problematiek, de wijze waarop omgegaan wordt met de door gesprekspartners genoemde maximale gespreksduur (tijdslimiet) en zorgvuldigheid in geval gesprekspartners voor de 1<sup>e</sup> keer contact hebben (dit is voor de gesprekspartner vaak heel spannend).

### *Onderzoek*

Bovenstaande bevindingen zijn het resultaat van het onderzoek dat in 2022 door SEOR is uitgevoerd voor de Luisterlijn.

Inzichten in de betekenis van de Luisterlijn voor de gesprekspartners zijn verkregen via een enquête onder 871 gesprekspartners, aangevuld met 15 diepte-interviews met een selectie van mensen die zich hiervoor via de vragenlijst beschikbaar hadden gesteld. De respondenten komen op basis van het gebruik van de media, de gespreksonderwerpen, situatie, leeftijd en geslacht goed overeen met (het beeld dat bestaat van) de Luisterlijn populatie. Mensen die relatief veel contact hebben met de Luisterlijn zijn oververtegenwoordigd in de respons. Vermoedelijk geldt dit ook voor middelbaar en hoog geschoolden en mensen die (zeer) tevreden zijn over de Luisterlijn. De respons is niettemin voldoende representatief, te meer omdat het aantal respondenten uit de ondervertegenwoordigde groepen voldoende groot is om voor deze groepen conclusies te kunnen trekken.

Niet duidelijk is of het kleine aandeel van laag opgeleiden onder de respondenten te maken heeft met een lage respons, of dat dit komt omdat deze groep minder gebruik maakt van de Luisterlijn.

Om een beeld te krijgen van de waarde van het vrijwilligerswerk is een enquête gehouden onder vrijwilligers, die door 817 van hen is ingevuld. Aanvullend zijn twee groepsgesprekken gehouden met bij elkaar 13 vrijwilligers. Ook de respons op deze enquête is representatief voor de populatie. De ondervertegenwoordiging van vrijwilligers met veel ervaring is beperkt en heeft weinig invloed op de uitkomsten van de enquête.

In het onderzoek hebben we verder gebruik gemaakt van administratieve gegevens van de Luisterlijn en hebben we relevante literatuur geraadpleegd.