



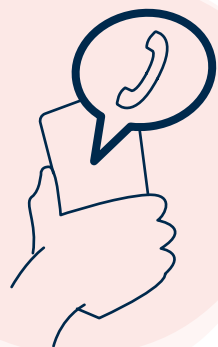
de luisterlijn
wij geven gehoor

2024 in cijfers

Totaal aantal **gesprekken**
via telefoon, chat én mail

316.638

Telefoon



280.995
gesprekken

767
per dag

60%  29%
is vrouw is man

 **107.246**
uur totaal

23
minuten
gemiddeld
per gesprek

Veelbesproken onderwerpen

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

Top 3 gevoelens

- Alleen voelen
- Bezorgd/onrust
- Verdrietig/somber

Chat



31.586
gesprekken

86
per dag

62%  27%
is vrouw is man

 **15.793**
uur totaal

30
minuten
gemiddeld
per gesprek

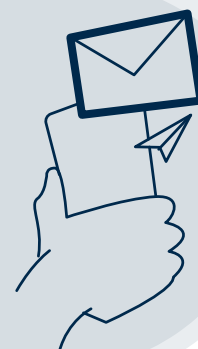
Veelbesproken onderwerpen

- Geestelijke gezondheid
- Relaties (liefde)
- Relaties (familie/vrienden/bekenden)
- Invulling van de dag
- Werk/Studie

Top 3 gevoelens

- Alleen voelen
- Bezorgd
- Verdrietig

E-mail



5.702
in

4.057
uit

44,5%  15,5%
is vrouw is man

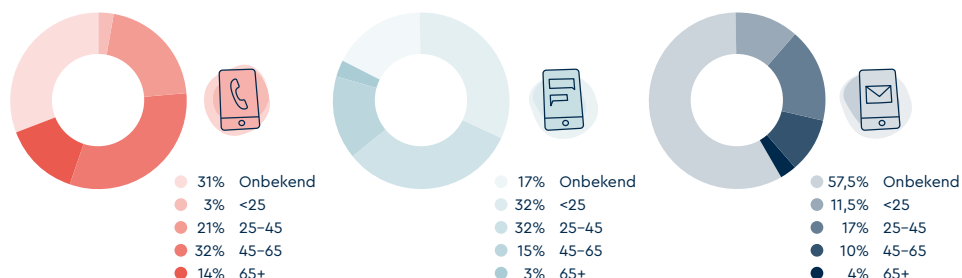
Veelbesproken onderwerpen

- Geestelijke gezondheid
- Relaties (familie/vrienden/bekenden)
- Relaties (liefde)
- Werk/studie
- Missen van (goede) relaties

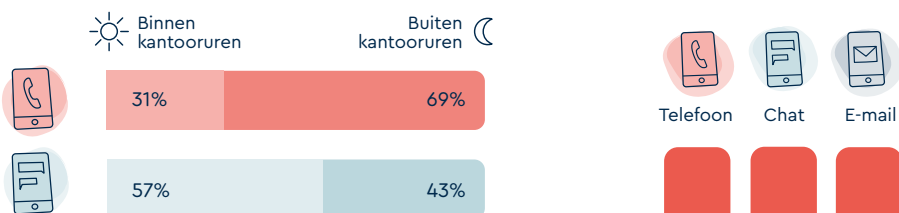
Top 3 gevoelens

- Bezorgd/onrust
- Verdrietig/somber
- Alleen voelen

Leeftijd gesprekspartners²



Gespreksmoment³



Wat heeft de gesprekspartner aan het gesprek gehad?

(procentuele verdeling)

- Heeft contact/aandacht gehad
- Voelt zich beter/opgelucht
- Heeft meer inzicht gekregen/kan er beter mee omgaan
- Heeft meer zelfvertrouwen gekregen
- Is beter in staat hulp/steun te vragen
- Overig/weet ik niet
- Heeft weinig of niets aan het gesprek gehad

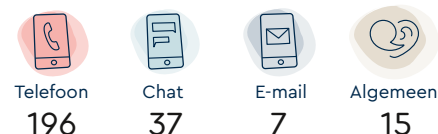


Klachten gesprekspartners

Als Luisterlijn vinden we het belangrijk te weten waarover gesprekspartners eventueel ontevreden over zijn. Dat helpt ons de kwaliteit van ons werk te verbeteren.

Klachten worden door ons geregistreerd en vertrouwelijk behandeld. Een klacht kan voor ons reden zijn om verder onderzoek te doen, actie te ondernemen en/of te bespreken in de organisatie, bijvoorbeeld met een beroepskracht, trainer en eventueel een vrijwilliger. In 2024 ontvingen we 255 klachten van gesprekspartners.

Aantal klachten per kanaal



Aantal klachten verdeeld naar categorie

Beleid	7
Bereikbaarheid	48
Geen prettig gesprek	136
Verbroken verbinding	15
Niet-gespecificeerd	49

Vaak voel ik me een ontdekkingsreiziger aan de telefoon.

De gesprekken brengen me in werelden waarvan ik soms niet zou kunnen bedenken dat ze bestaan."

Cora
Vrijwilliger

² Inzichten voor zover duidelijk wordt wat de leeftijd is van iemand. Door afronding bedraagt de som van alle percentages mogelijk niet 100%.

³ Kantoortijden: maandag t/m vrijdag van 09.00 uur – 17.00 uur. Chat is dagelijks geopend van 10.00 uur – 22.00 uur.