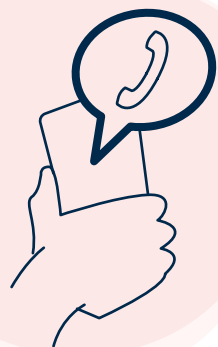


2025 in cijfers

Totaal aantal **gesprekken**
via telefoon, chat én mail
331.861

Telefoon



295.764
gesprekken — 810
per dag

62%  26%
is vrouw is man

 **113.869**
uur totaal

23
minuten
gemiddeld
per gesprek

Veelbesproken onderwerpen

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

Top 3 gevoelens

- Alleen voelen
- Bezorgd/onrust
- Verdrietig/somber

Chat



31.934
gesprekken — 87
per dag

64%  25%
is vrouw is man

 **15.967**
uur totaal

30
minuten
gemiddeld
per gesprek

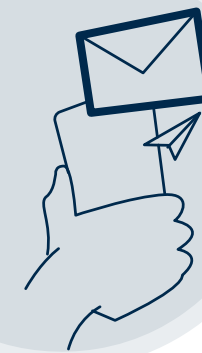
Veelbesproken onderwerpen

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

Top 3 gevoelens

- Alleen voelen
- Bezorgd
- Verdrietig

E-mail



5.923 **4.163**
in uit

43%  16,4%
is vrouw is man

Veelbesproken onderwerpen

- Geestelijke gezondheid
- Relaties (familie/vrienden/bekenden)
- Relaties (liefde)
- Werk/studie
- Lichamelijke gezondheid

Top 3 gevoelens

- Bezorgd/onrust
- Verdrietig/somber
- Stress

“

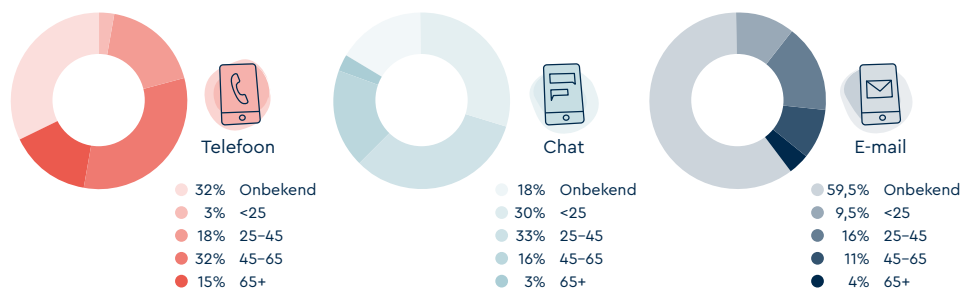
Ik ben een mensen-mens en ik vind het fijn om voor anderen van betekenis te zijn.

Het is een verrijking om met zoveel verschillende mensen in gesprek te zijn.”

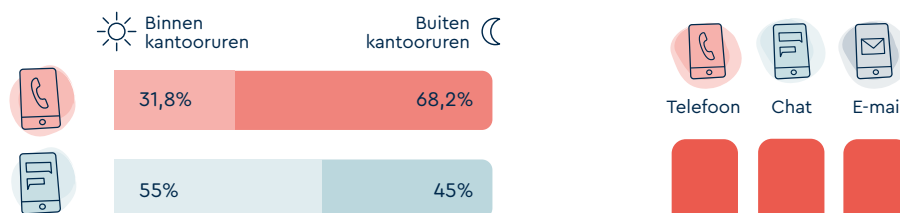
Anneke
Vrijwilliger



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

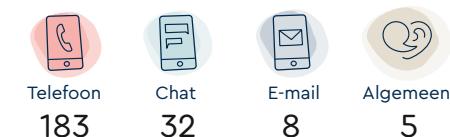


Klachten gesprekspartners

Als Luisterlijn vinden we het belangrijk te weten waarover gesprekspartners eventueel ontevreden 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 2025 ontvingen we 228 klachten van gesprekspartners.

Aantal klachten per kanaal



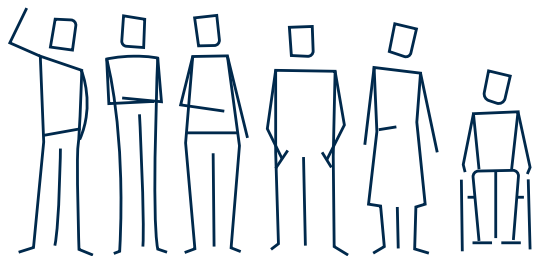
Aantal klachten verdeeld naar categorie

Beleid	21
Bereikbaarheid	58
Geen prettig gesprek	121
Verbroken verbinding	23
Niet-gespecificeerd	5

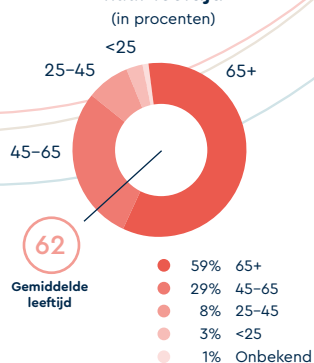
² Inzichten voor zover duidelijk wordt wat de leeftijd is van iemand. Door afronding bedraagt de som van alle percentages mogelijk niet 100%.

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

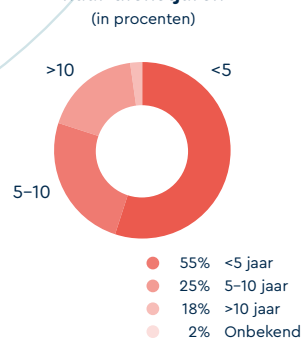
Vrijwilligers in 2025



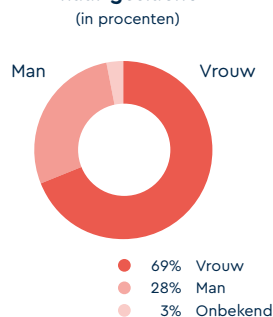
Verdeling vrijwilligers naar leeftijd
(in procenten)



Verdeling vrijwilligers naar dienstjaren
(in procenten)



Verdeling vrijwilligers naar geslacht
(in procenten)

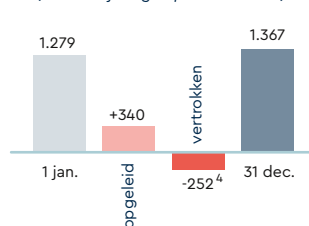


Verdeling type vrijwilligers
(in procenten)

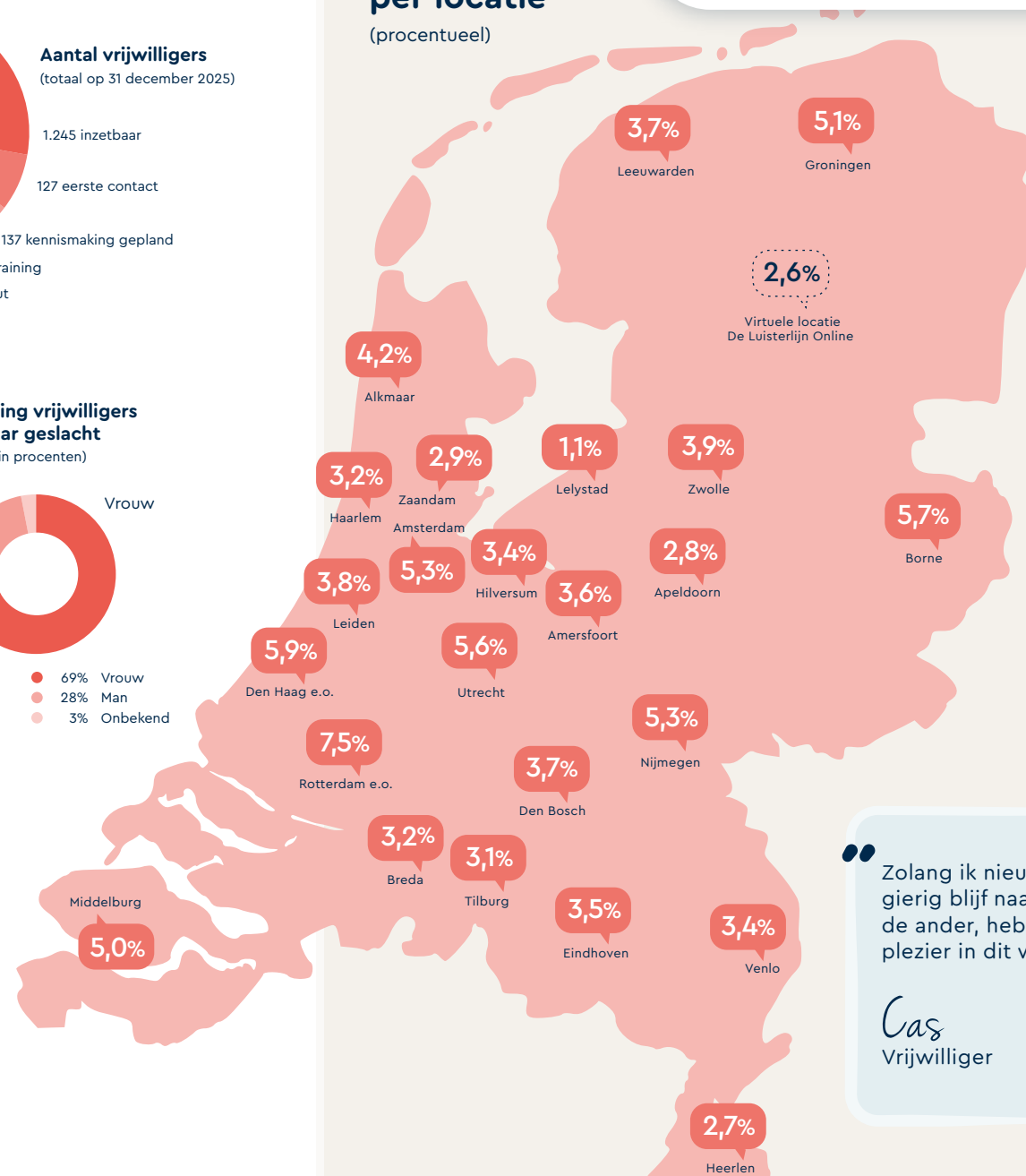
Sommige vrijwilligers doen telefoon-, chat- en/of maildiensten en zijn daarnaast intervisor.



In- en uitstroom 2025
(aantal vrijwilligers, incl. time-out)



Vrijwilligers per locatie (procentueel)



“Zolang ik nieuwsgierig blijf naar de ander, heb ik plezier in dit werk.”

Cas
Vrijwilliger

⁴ Daarvan zijn er 20 vrijwilligers opgeleid en datzelfde jaar weer vertrokken.