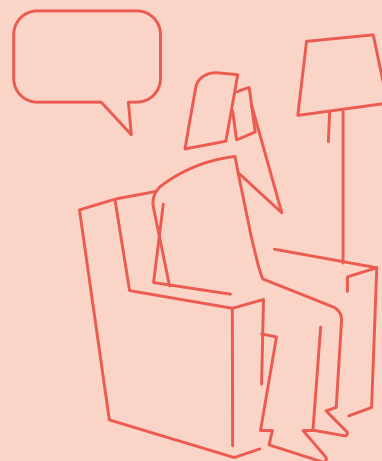


Onderzoek naar de maatschappelijke betekenis van de Luisterlijn

Belangrijkste
uitkomsten



Inleiding

In 2022 heeft onderzoeksbureau SEOR, gelieerd aan de Erasmus Universiteit Rotterdam, wetenschappelijk onderzoek gedaan naar de maatschappelijke waarde van de Luisterlijn. Voornaamste doel van het onderzoek was om vast te stellen en te onderbouwen of mensen die contact hebben opgenomen met de Luisterlijn er daadwerkelijk baat bij hebben (gehad). Een nevendoeel van het onderzoek was het krijgen van inzicht in de mogelijkheden om de impact van de Luisterlijn te vergroten door verbetering van de werkwijze/methode.

Het onderzoek toont aan dat de Luisterlijn grote maatschappelijke impact heeft.



Belangrijkste uitkomsten



- ✓ De Luisterlijn vult een maatschappelijke leemte
- ✓ De Luisterlijn heeft gunstige effecten op de gesprekspartners, zowel op individueel als op maatschappelijk vlak
- ✓ Het werken bij de Luisterlijn heeft ook gunstige effecten op vrijwilligers
- ✓ De Luisterlijn levert ondersteuning tegen relatief lage kosten (t.o.v. formele hulp en ondersteuning) en heeft vaak meerwaarde t.o.v. informele hulp en ondersteuning van de sociale omgeving

Succesfactoren van de Luisterlijn



- ✓ Altijd bereikbaar (24/7)
- ✓ Methodiek sluit aan bij de behoefte van gesprekspartners
- ✓ Inzet van (vaardige) vrijwilligers
- ✓ Ondersteuning/begeleiding van vrijwilligers

De Luisterlijn vult maatschappelijke leemte

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

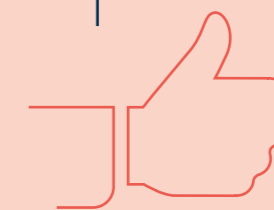
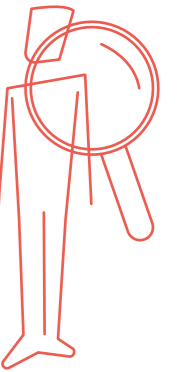
De Luisterlijn heeft een zelfstandige ondersteunende rol voor sociaal geïsoleerde mensen die in het geheel niet terecht kunnen in hun omgeving of de formele zorg.

Daarnaast heeft ze een aanvullende rol voor gesprekspartners die om wisselende redenen onvoldoende ondersteuning van hun sociale omgeving en/of reguliere zorgverlener kunnen of willen ontvangen.



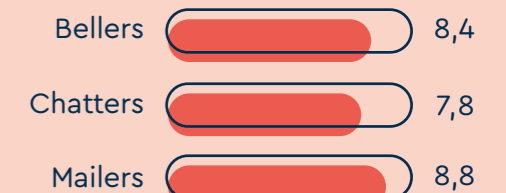
Gesprekspartners

- ✓ Een diverse groep van maatschappelijke kwetsbare mensen
- ✓ Oververtegenwoordiging van vrouwen, alleenstaanden, (economisch) inactieve mensen en mensen met ggz-problematiek
- ✓ Eenzaamheid speelt bij de meerderheid een grote rol
- ✓ Gesprekspartners vallen vaak in een gat tussen formele en informele hulp
- ✓ Er zijn ook mensen die incidenteel of bij tussenpozen behoefte hebben aan contact



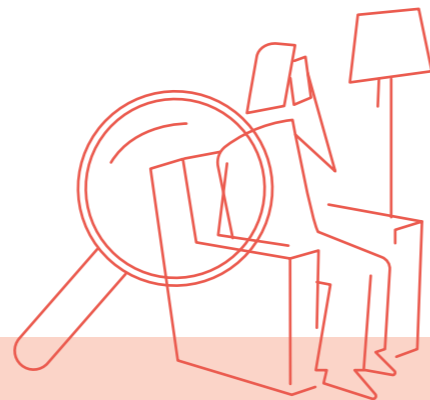
8,2

Gemiddeld geven de gesprekspartners de Luisterlijn een hoog rapportcijfer

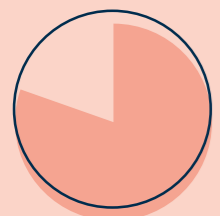


De Luisterlijn heeft gunstige effecten op de gesprekspartners (individueel en maatschappelijk)

Voor het overgrote deel van de gesprekspartners is de Luisterlijn (heel) belangrijk en waardevol. Een zeer grote groep 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. Een grote groep ervaart ook gunstige effecten op de fysieke gezondheid en op relaties met de sociale omgeving. De genoemde effecten komen ook naar voren in diverse citaten van gesprekspartners in het eindrapport.



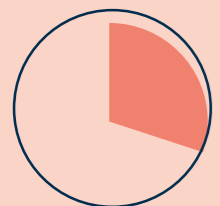
Voor het overgrote deel van de gesprekspartners is de Luisterlijn (heel) **belangrijk en waardevol**



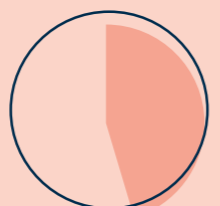
Meer dan **80%** voelt zich beter na contact met de Luisterlijn



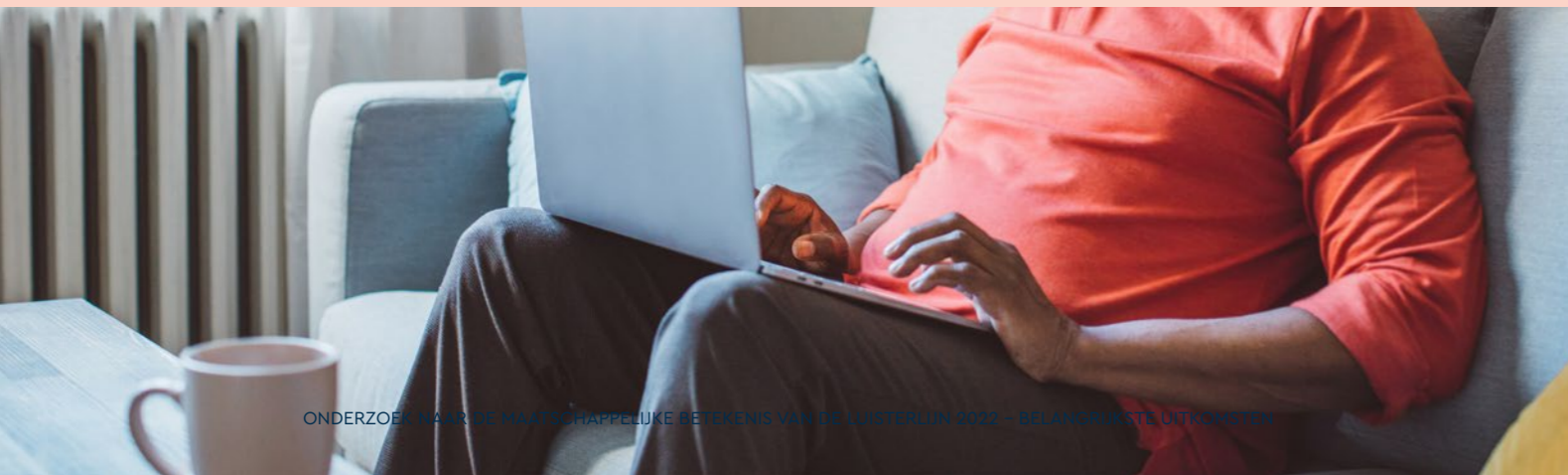
Meer dan **70%** ervaart vermindering van eenzaamheid en/of verbetering van hun mentale gezondheid



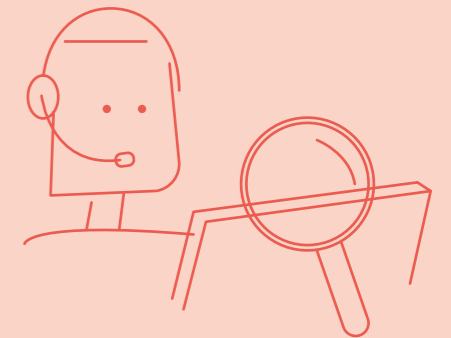
30% ervaart ook gunstige effecten op relaties met de sociale omgeving



45% ervaart ook gunstige effecten op hun fysieke gezondheid



Het vrijwilligerswerk heeft ook gunstige effecten op de vrijwilligers



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. De inzet van de eigen vaardigheden en de mogelijkheid om andere mensen via een goed contact te ondersteunen geven voldoening. De werkervaring verrijkt het leven en draagt bij aan de gezondheid, het welzijn en de vaardigheden van de vrijwilligers. Het werk sluit inhoudelijk aan op de wensen en verwachtingen van de vrijwilligers en 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.

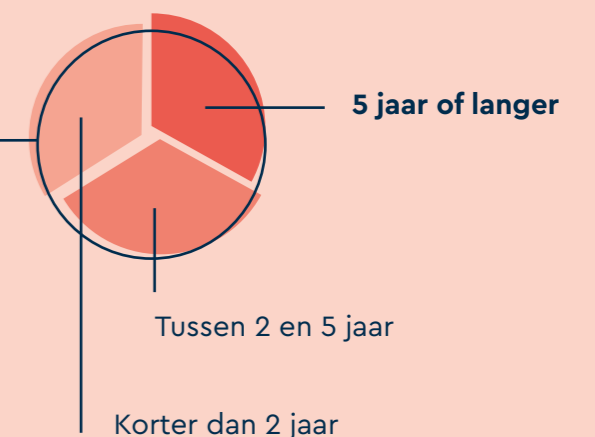
Onder de vrijwilligers zijn vrouwen, oudere leeftijdsgroepen, hoog opgeleiden en, in samenhang met leeftijd, economisch inactieve mensen sterk vertegenwoordigd.

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 daarbij 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.

Vrijwilligers ervaren **positieve effecten**

- ✓ Het werk sluit goed aan op vaardigheden en mogelijkheden
- ✓ Werkervaring verrijkt hun leven
- ✓ Via het werk worden nieuwe contacten/vrienden gemaakt
- ✓ Een grote groep ervaart ook gunstige effecten op de eigen gezondheid
- ✓ Tevreden met werk en omstandigheden (goede training en begeleiding)

Meerderheid van de vrijwilligers is (zeer) ervaren

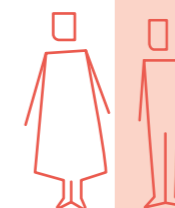


Vrijwilligers

79% is alleen werkzaam in de telefoondienst



Gemiddeld **5,25 uur** per week



Effectieve (waardevolle) ondersteuning tegen relatief lage kosten

De Luisterlijn is 24/7 bereikbaar en zet een methodiek in die aansluit bij de behoefte van de gesprekspartners: een luisterend oor zonder oordeel, menselijk medeleven, anonimiteit, een goed gesprek en via reflectie en doorvragen mensen ondersteunend in hun situatie. Er wordt daarbij niet gewerkt volgens protocollen, gesprekken zijn alleen wanneer nodig oplossingsgericht. Gesprekken zijn spontaan (niet van tevoren gepland), het hier en nu telt en wat de gesprekspartner nodig heeft is bepalend. Belangrijk is dat de Luisterlijn er in slaagt om hiervoor maatschappelijk waardevolle vaardigheden van vrijwilligers in te zetten en deze via training en begeleiding te versterken in het voordeel van zowel de gesprekspartners als de vrijwilligers.

De kracht van de Luisterlijn is 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).

'Ik krijg vaak terug dat het contact zonder oordeel, met diepgang, zonder iets te moeten of zonder oplossingen aan te dragen, het zo bijzonder maakt om met de Luisterlijn te bellen.'

- vrijwilliger



Waarde van de infrastructuur van de Luisterlijn



- ✓ **Dienst heeft meerwaarde, zowel inhoudelijk (specifieke aanpak) als qua beschikbaarheid (24/7)**
- ✓ **Ontwikkeling en onderhoud methodiek**
- ✓ **Draagt bij aan betere benutting zorgcapaciteit**
- ✓ **Biedt gesprekspartners ruimte naast eigen sociale omgeving**
- ✓ **Zelfstandig ondersteunende functie (voor "iedereen")**
- ✓ **Effectieve (waardevolle) ondersteuning tegen relatief lage kosten**

De Luisterlijn tussen formele en informele hulp

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 substituuut 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 terechtkomen.

Maar ook naar de sociale omgeving werkt de Luisterlijn in wisselende mate als substituuut (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. Deze effecten zouden geheel of gedeeltelijk ook bij andere vormen van (formele en/of informele) hulp kunnen optreden. Van belang hierbij is dat de formele zorg aanzienlijk meer (maatschappelijke) kosten met zich meebrengt en dat minder zeker is of de informele hulp vaardigheden van vergelijkbare kwaliteit kan inzetten. Ten opzichte van de formele zorg biedt de Luisterlijn relatief goedkope ondersteuning, ten opzichte van de informele zorg kwalitatief betrouwbare ondersteuning – qua beschikbaarheid en kwaliteit van het contact

Maatschappelijke meerwaarde van de Luisterlijn



- ✓ **Uniek aanbod**
 - ✓ **De Luisterlijn slaagt erin om maatschappelijk waardevolle vaardigheden van vrijwilligers te activeren en te versterken in het voordeel van gesprekspartners en vrijwilligers zelf**
 - ✓ **De Luisterlijn biedt relatief goedkope ondersteuning ten opzichte van formele zorg en/of ondersteuning**
 - ✓ **De Luisterlijn biedt kwalitatief betrouwbare ondersteuning (qua beschikbaarheid en kwaliteit van het contact) ten opzichte van de informele zorg en/of ondersteuning**
- Kortom: het is duidelijk dat de Luisterlijn waardevolle en effectieve ondersteuning biedt tegen relatief lage kosten. Dat dit door vrijwilligers wordt gedaan heeft meerwaarde.**

Mogelijkheden voor vergroten maatschap- pelijke betekenis van de Luisterlijn

- ✓ **Betere benutting van de beschikbare capaciteit**
- ✓ **Uitbreiding van de capaciteit (aantal vrijwilligers)**
- ✓ **Vergroten van het bereik (onder gesprekspartners)**
- ✓ **Bereikbaarheid (voorkomen van lange wachttijden)**
- ✓ **Behouden en versterken kwaliteit van de dienstverlening en versterken effectiviteit**
- ✓ **Organisatorische aspecten voor vrijwilligers**



Over het onderzoek

Deze 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 hebben gesteld. De respondenten komen op basis van het gebruik van de beschikbare kanalen, 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 hogeschoolden 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.

De vragenlijst voor vrijwilligers werd door 817 mensen ingevuld. Daarnaast zijn er twee groeps-gesprekken met in totaal 13 vrijwilligers gevoerd.



**'Mede dankzij de Luisterlijn
kon ik telkens mijn eigen
kracht weer vinden en nu
ben ik eruit aan 't krabbelen.'**

– anoniem

