



"De Luisterlijn  
heeft een enorme,  
bijzondere  
meerwaarde."

Staatssecretaris  
Van Ooijen



**de luisterlijn**  
wij geven gehoor

Jaarverslag 2023



# Een maatschappij waarin voor iedereen een luisterend oor is

**Met plezier kijk ik terug op de afgelopen periode, waarin ik als interim directeur-bestuurder de Luisterlijn mocht begeleiden. Een van de hoogtepunten voor onze organisatie was de presentatie van het SEOR-rapport. Dit bureau voerde een wetenschappelijk onderzoek uit naar de maatschappelijke waarde van onze organisatie. Gesprekspartners geven ons een prachtige 8.1 als rapportcijfer, was een van de conclusies. U kunt zich voorstellen hoe trots we waren toen we in mei dit rapport konden aanbieden aan staatssecretaris Van Ooijen.**

Ook de Nationale Vrijwilligersdag op 7 december, waar het NOS Journaal uitgebreid aandacht aan ons werk besteedde, was een bijzonder moment. Aandacht in het Journaal was op zichzelf al een prachtige erkenning, maar het leverde ons ook maar liefst 60 nieuwe vrijwilligers op. Dat is zeer welkom, want het is een uitdaging om steeds voldoende vrijwilligers paraat te hebben voor de toenemende vraag. In 2023 voerden we opnieuw ruim 300.000 gesprekken via telefoon, chat en mail, maar het aantal vrijwilligers nam licht af met 7%. Inmiddels zijn we gelukkig weer op de weg naar boven; we streven naar 15% groei in 2024. Een ambitieus doel!

We hebben echter niet alleen nieuwe vrijwilligers nodig. Er is ons minstens zoveel aan gelegen om onze huidige vrijwilligers te behouden. Dat is een groep ongelooflijk gemotiveerde mensen die met hun kennis en ervaring van onschatbare waarde zijn voor iedereen die met de Luisterlijn contact opneemt. We willen graag dat iedere vrijwilliger het bij ons naar zijn zin heeft en de Luisterlijn goed kan inpassen in zijn of haar leven. Daarom gaan we nog beter inspelen op individuele behoeften; meer maatwerk wordt een speerpunt in 2024. Het invoeren van een 2-uursrooster is daarin een belangrijke stap. Met een zogenoemde forecastplanning gaan we ook zorgen dat we sneller kunnen reageren op fluctuaties in het aantal oproepen.

De kracht van onze vrijwilligers is dat ze weliswaar goed getraind zijn, maar niet op de stoel van de hulpverlener gaan zitten. Ze bieden echt contact, waarin menselijk medeleven centraal staat. Ze ondersteunen mensen zonder oordeel in het hier en nu en verlichten daarmee de worsteling met (mentale) gezondheid, relaties, verlies of eenzaamheid. Dat er grote behoefte is aan dat soort contact, blijkt uit het SEOR-onderzoek: meer dan 80% voelt zich beter na contact met de Luisterlijn.

Binnenkort kan ik met een gerust hart de Luisterlijn overdragen aan Richard Coonen, de nieuwe directeur-bestuurder. Hij start per 1 mei en kan dan aan de slag met een ambitieus jaarplan. Dat hebben we dit jaar op een nieuwe manier opgesteld, vanuit het idee: als onze core business luisteren is, moeten we dat in onze eigen organisatie ook doen. Daarom hebben we onze medewerkers en onze vrijwilligersraad gevraagd om mee te denken over het jaarplan voor 2024. Het resultaat zie je terug in onze speerpunten voor komend jaar: we gaan meer aandacht geven aan vrijwilligers en beroepskrachten. Hoe beter het gaat met onze mensen, hoe beter we onze maatschappelijke taak kunnen uitvoeren.

Daarnaast werken we onvermoeibaar door aan onze opdracht: goed, professioneel en aandachtig luisteren en de kunst van het luisteren verder uitdragen. Ons hoofddoel blijft tenslotte: bijdragen aan een maatschappij waarin voor iedereen een luisterend oor is.

*Ingrid Bergstein*  
interim directeur-bestuurder



Richard Coonen neemt het stokje over van Ingrid Bergstein.



In een wereld die vaak verwarrend en vol conflicten is, is het essentieel dat mensen een luisterend oor vinden waar ze hun angsten, onzekerheden en twijfels kunnen delen met een empathische gesprekspartner. Bij de Luisterlijn vinden mensen precies dat – een plek waar toegewijde vrijwilligers de tijd nemen om naar alle verhalen te luisteren. We zijn trots om hieraan bij te dragen.

Namens de Raad van Toezicht,

*Hans Burgstra*

Voorzitter Raad van Toezicht

In 2023 werd de impact van de Luisterlijn duidelijk aangetoond door het SEOR-onderzoek. We namen afscheid van onze directeur-bestuurder en werkten samen met de Ondernemingsraad om informatie uit te wisselen over onderwerpen die ons beiden raken. Wat mij persoonlijk het meest trots maakt, zijn de positieve reacties die we ontvangen van bellers en chatters. Deze positieve feedback geeft ons als vrijwilligers een enorme boost. Complimenten zijn een krachtige blijk van waardering, zeker als je alleen bent.

*Folker Vink*

Voorzitter Landelijke Vrijwilligersraad



## Speerpunten 2024

### 1 Behoud en werving vrijwilligers

- Vergroten zichtbaarheid landelijk en lokaal
- Maatwerk en flexibiliteit inzet vrijwilligers
- Inclusiviteit vrijwilligers

### 2 Versteving van fundament

- Uniformiteit en professionalisering
- Centralisering van kwaliteitsontwikkeling

### 3 Positionering als expertorganisatie op het gebied van luisteren

### 4 Deelname in samenwerkingsprojecten

- Project 'Meer en Anders Vrijwilligen'
- Participatie aan samenwerking Artificial Intelligence (AI) voor signaleren van tekenen van suïcidegedachten in een gesprek
- Samenwerking met Spril, die ons ondersteunt bij forecasting en capaciteitsplanning, ofwel het beter afstemmen van de vraag en aanbod op basis van het aantal oproepen

### 5 Vitaliteit en motivatie beroepskrachten

In 2023 heeft de Ondernemingsraad (OR) veel activiteiten ondernomen, zoals een tweemaandelijks nieuwsbrief, achterbanraadpleging en betrokkenheid bij de selectie van nieuwe managers en bestuurder. Daarnaast zijn advies- en instemingsverzoeken afgehandeld over de calamiteitenachterwacht, omgangsregelingen en tussenresultaten van roosteroptimalisatie. Er zijn individuele gesprekken gevoerd met medewerkers om in kaart te brengen wat de organisatie nodig heeft. Ook heeft de OR actief meegedacht bij het opstellen van het jaarplan 2024, met speciale aandacht voor (investeren in) vitaliteit. Er is geïnvesteerd in de samenwerking met de Landelijke Vrijwilligersraad en in eigen deskundigheidsbevordering. In 2024 streven we ernaar deze positieve lijn voort te zetten.

Namens de Ondernemingsraad,

*Ursula de Voogd*

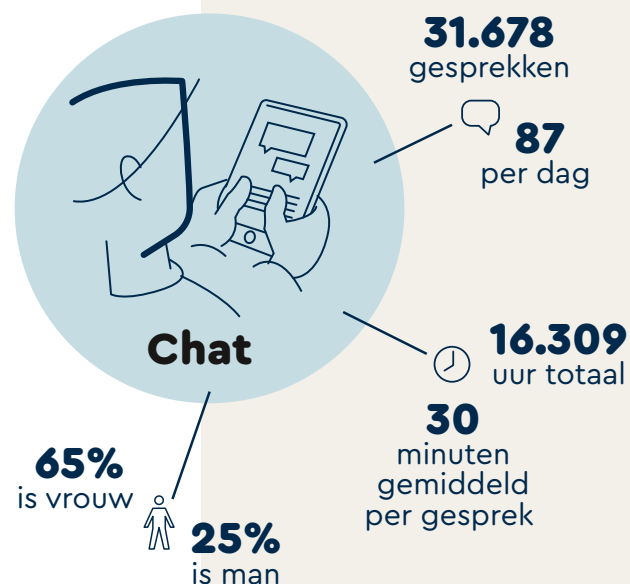
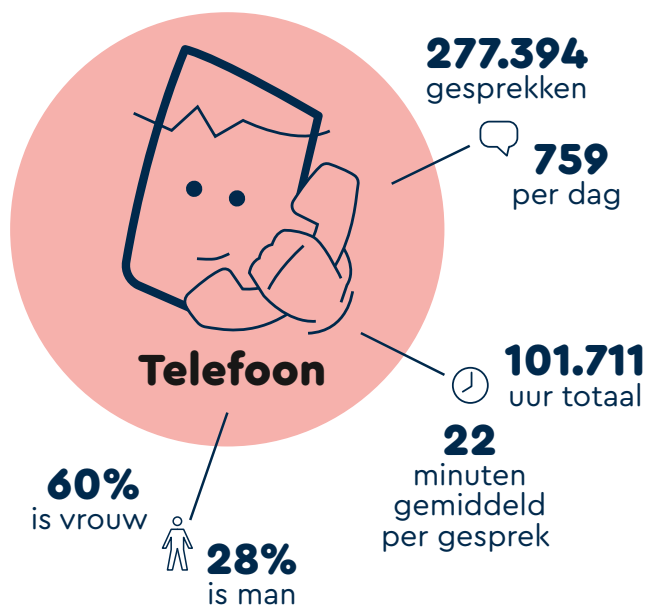
Voorzitter Ondernemingsraad



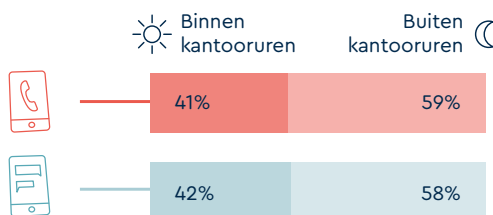
# 2023 in cijfers

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

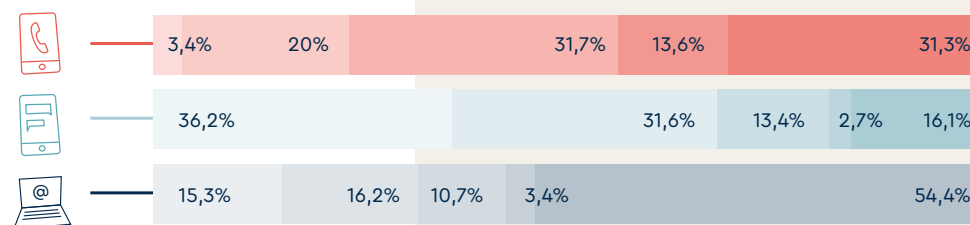
# 313.682



## Gespreksmoment<sup>1</sup>



## Leeftijd<sup>2</sup>



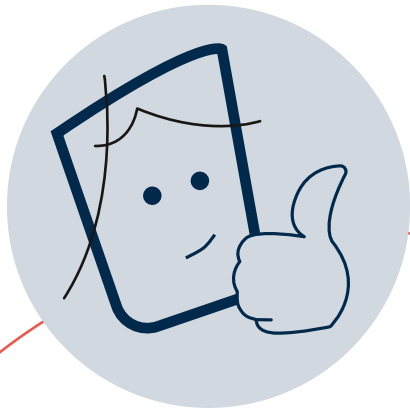
"Ik vond het spannend om te bellen, maar deed het toch. Het was een fijn gesprek en ik heb er écht wat aan gehad."  
- Anoniem

<sup>1</sup> Kantoortijden: maandag t/m vrijdag van 09.00 uur – 17.00 uur. Chat is dagelijks geopend van 10.00 uur – 22.00 uur.

<sup>2</sup> Inzichten voor zover duidelijk wordt wat de leeftijd/het geslacht is van iemand.

# 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



## Veelbesproken onderwerpen



Telefoon

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



Chat

- Geestelijke gezondheid
- De zorg / hulpverlener
- Echtscheiding
- Financieel rondkomen
- Eetstoornis



E-mail

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

## Top 3 gevoelens



Telefoon

- Alleen voelen
- Bezorgd/onrust
- Verdrietig/somber



Chat

- Alleen voelen
- Bang
- Bezorgd/onrust



E-mail

- Bezorgd/onrust
- Alleen voelen
- Verdrietig/somber

## Klachten gesprekspartners

Als Luisterlijn vinden we het belangrijk te weten waar 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 2023 ontvingen we 178 klachten van gesprekspartners.

"Allereerst wil ik benadrukken dat dit geen klacht is over de inhoud van het gesprek. Ik heb het juist als een fijn gesprek ervaren met mijn gespreks-/luisterpartner. Aan het einde hoorde ik een toetsgeluid en werd het gesprek plotseling verbroken, terwijl ik nog aan het praten was. Het leek dus op een "foutje" die er gebeurde. En dat vond ik jammer, want ik had het gesprek graag voortgezet en op de normale manier afgerond! Maar over het gesprek zelf (totdat er (per ongeluk??) werd opgehangen, ben ik erg tevreden."

Anoniem

### Aantal klachten per kanaal



Telefoon

142



Chat

23



E-mail

4



Algemeen

9

### Aantal klachten verdeeld naar categorie

|                      |     |
|----------------------|-----|
| Geen prettig gesprek | 101 |
| Beleid               | 18  |
| Verbroken verbinding | 13  |
| Geen contact         | 13  |
| Lange wachttijd      | 6   |
| Ongevraagd advies    | 6   |
| Niet-gespecificeerd  | 21  |

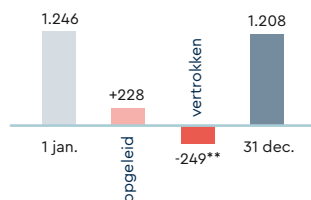
# 1.441 Vrijwilligers

(totaal op 31 december 2023)



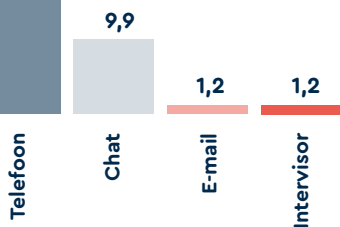
87,7

**In- en uitstroom 2023**  
(aantal vrijwilligers, incl. time-out)



**Verdeling type vrijwilligers**  
(in procenten)

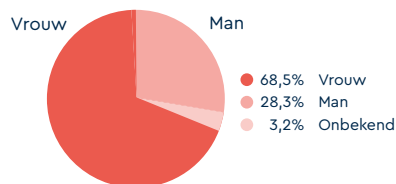
Sommige vrijwilligers draaien telefoon-, chat- en/of maildiensten en zijn daarnaast intervisor.



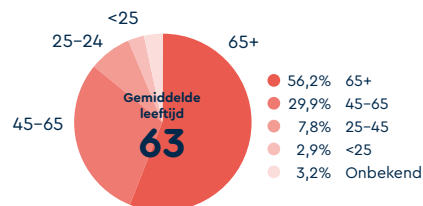
**Gemiddeld aantal gesprekken per dag**



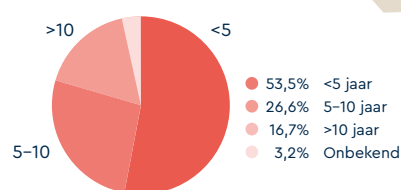
**Verdeling vrijwilligers naar geslacht**  
(in procenten)



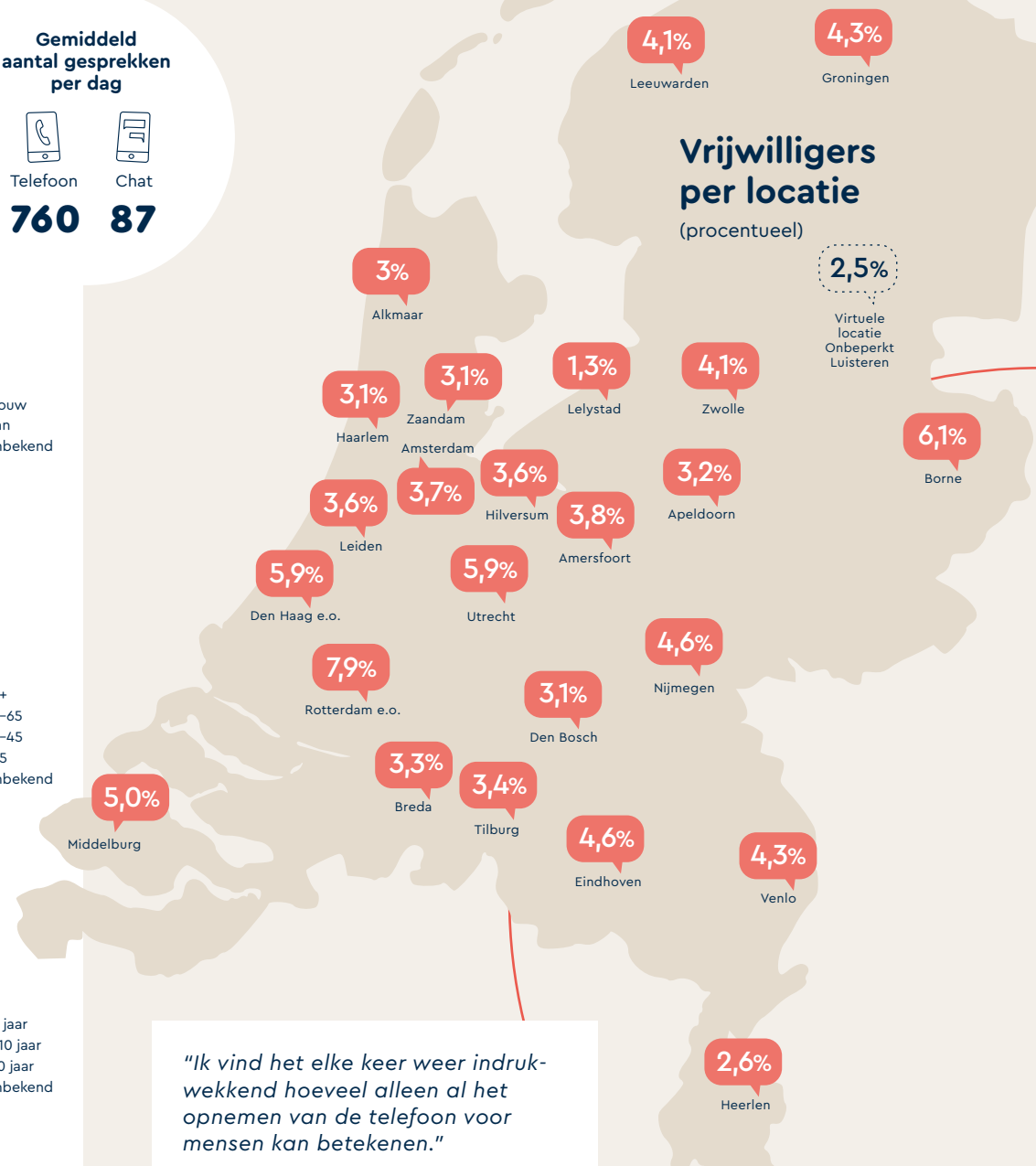
**Verdeling vrijwilligers naar leeftijd**  
(in procenten)



**Verdeling vrijwilligers naar dienstjaren**  
(in procenten)



## Vrijwilligers per locatie (procentueel)



"Ik vind het elke keer weer indrukwekkend hoeveel alleen al het opnemen van de telefoon voor mensen kan betekenen."

- Melanie, trainer/begeleider

\*\* Daarvan zijn er 18 vrijwilligers opgeleid en datzelfde jaar weer vertrokken.

# Staatssecretaris onderstreept meerwaarde van de Luisterlijn

Op 23 mei 2023 ontving staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, Maarten van Ooijen, het onderzoeksrapport 'De Maatschappelijke betekenis van de Luisterlijn'. Dit gebeurde tijdens een speciale bijeenkomst in Beeld & Geluid in Den Haag, waar de belangrijkste bevindingen uit het rapport werden gepresenteerd. Tijdens deze gelegenheid sprak hij met vrijwilligers, trainers en andere betrokkenen.

De staatssecretaris was vol lof over de inzet van vrijwilligers en het bijzondere werk dat zij 24/7 doen.



"De Luisterlijn heeft een enorme, bijzondere meerwaarde. Juist omdat we in een tijd leven, waarin praten belangrijker lijkt te zijn dan luisteren. Als je bent, van je identiteit, dan is dat denk ik alleen maar iets wat zich in de komende tijd, de komende jaren, juist ook op dit moment, meer en meer bewijst: het belang en de grote waarde van luisteren.

En dat andere wat in het hart van de identiteit staat van luisteren, is ook in deze tijd meer en meer van belang. Dat is oordeelloos luisteren. Oftewel luisteren zonder veroordeling, zonder mening, zonder meteen te weten wat er dan werkelijk gebeurt. Iets wat in deze tijd meer en meer noodzakelijk is, want je hoeft maar een krant open te slaan en linksom of rechtsom krijgen mensen veroordelingen over zich heen. En daar kunnen we het misschien in meer of mindere mate mee eens zijn, alleen dat je een lijn kan bellen waar er niet alleen naar je geluisterd wordt, maar waar ook nog eens oordeelloos geluisterd wordt, is eigenlijk de overtreffende trap van de noodzaak in deze tijd.

**Kortom: het is een pareltje de Luisterlijn. Ik sta erbij, ik kijk ernaar en ik dien het heel graag.**

Tegen al die mensen die zich hiervoor inzetten, zeg ik: dankjewel!"

**Maarten van Ooijen,**  
Staatssecretaris Volksgezondheid, Welzijn & Sport



# Onze expertise op het gebied **van luisteren** **delen we graag...**

**Met decennia aan ervaring in het bieden van een luisterend oor aan mensen in nood, hebben we een diepgaand inzicht ontwikkeld in de kunst van het luisteren.**

Onze primaire taak is het bieden van een luisterend oor, het trainen en begeleiden van vrijwilligers. Daarnaast streven we ernaar onze kennis en expertise te delen.

Door onze kennis te delen, willen we een samenleving van begrip, empathie en ondersteuning bevorderen. We geloven dat luisteren de sleutel is tot het creëren van positieve verandering in het leven van mensen.



## Lezingen, workshops in 2023

Bij diverse gelegenheden hebben wij onze kennis van luisteren beschikbaar gesteld aan de maatschappij, onder meer door het aanbieden van kennis aan andere organisaties en branches. In 2023 hebben onze trainers ca. 25 keer een lezing verzorgd, training of workshop gegeven. Voorbeelden daarvan zijn:

1. Workshop 'Warm luisteren' op het symposium Valpreventie en Eenzaamheid in Zwolle.
2. Een presentatie over de Luisterlijn aan 25 Wmo-consulenten in Hilversum.
3. Een lezing over eenzaamheid bespreekbaar maken op de Hogeschool Rotterdam.
4. Een lezing over de Luisterlijn op het evenement Bewustwording Mentale Gezondheid in samenwerking met Radboud University en stichting Open Boek.
5. Een seminar bij het Suicide Preventie Centrum Harderwijk over 'De kunst van verdragen'.
6. Daarnaast deelden we onze kennis ook met: Stichting Kleef (een opvanghuis voor mensen met kanker), Humanitas Hilversum, de vrouwenbond Dongen, de stadskamer Zwolle en vele anderen.

*"Ik wilde graag iets doen op maatschappelijk vlak. Bij dit vrijwilligerswerk draait het om contact met mensen. Daarom sprak de Luisterlijn mij zo aan."*

- Jessie, vrijwilliger

*"Het vrijwilligerswerk hier vergt bepaalde kwaliteiten. Je moet het leuk vinden om veel na te denken en jezelf te blijven ontwikkelen."*

- Lidwien, trainer/begeleider



## Deskundigheidsbevordering vrijwilligers

De Luisterlijn vindt het belangrijk om de deskundigheid van haar vrijwilligers te bevorderen en stimuleren. Daarom organiseren we, naast alle gezelligheidsbijeenkomsten, regelmatig themabijeenkomsten. Hier kunnen vrijwilligers leren en elkaar ontmoeten. Ook afgelopen jaar vonden er door het hele land weer inspirerende bijeenkomsten plaats, waarbij ook regelmatig ervaringsdeskundigen aan het woord komen.

**Thema's die dit jaar aan bod kwamen op onze locaties:**

## Verdiepings- trainingen

De Luisterlijntraining, die vrijwilligers volgen voordat zij aan de slag gaan als vrijwilliger, bestaat uit diverse modules: van de gespreksstructuur, inspelen op de vraag achter de vraag tot aan omgaan met heftige onderwerpen.

Daarnaast bieden we vrijwilligers regelmatig verdiepingstrainingen aan, zoals regie houden in een gesprek, omgaan met weerstand, etc. Evenals acteurstrainingen en mentor-trainingen die vrijwilligers kunnen volgen om andere vrijwilligers op te leiden en/of te begeleiden.



# Niet iedereen die de Luisterlijn nodig heeft, weet de lijn ook te vinden...

**Veel mensen kennen de Luisterlijn nog niet. Terwijl er in de maatschappij zoveel behoefte is aan een luisterend oor.**

Niet iedereen die de Luisterlijn nodig heeft, weet de lijn ook te vinden. Mensen kennen de organisatie niet, of durven niet goed te bellen of te chatten. Via zorg- en hulpverleners en maatschappelijke organisaties kunnen we meer mensen wijzen op het bestaan.



## **"We kunnen veel van elkaar leren"**

**Mirjam van Driel werkt als GZ-psycholoog bij 113 Zelfmoordpreventie. Het werk van de Luisterlijn en dat van 113 heeft veel raakvlakken. Door kennis en ervaringen uit te wisselen leren we van elkaar én krijgen mensen die contact zoeken de hulp die ze nodig hebben.**

"113 Zelfmoordpreventie en de Luisterlijn delen een visie op het contact met suïcidale mensen. Net als de Luisterlijn proberen wij vragenderwijs te achterhalen waar iemand behoefte aan heeft, zonder oordeel en zonder meteen oplossingen aan te dragen. Daarnaast hebben wij bij 113 heel specifieke kennis over preventie en hulp, maar ook hoe je een gesprek over suïcidaliteit voert, en die delen we graag. Veel mensen vinden het moeilijk om over zelfdoding te praten, of zijn bang dat je het uitlokt door het te benoemen. Zowel 113 als de Luisterlijn vinden het belangrijk om het taboe en de stilte rond zelfdoding te doorbreken. We zien geregeld dat er bij mensen met suïcidale gedachten ook andere onderwerpen spelen waar ze het graag over willen hebben. Het is fijn dat we daarvoor zo nodig naar de Luisterlijn kunnen doorverwijzen.

Net als de Luisterlijn zijn we een anonieme hulplijn. We lopen dus tegen dezelfde dingen aan. Het is voor ons allebei nuttig om ervaringen en kennis over bijvoorbeeld primaire processen uit te wisselen. Neem bereikbaarheid; je wilt dat hulpvragers de steun krijgen die ze nodig hebben en tegelijkertijd loop je soms aan tegen de grenzen van wat je kunt bieden. Over dat soort dingen kunnen we veel van elkaar leren. Niemand heeft tenslotte de wijsheid in pacht."

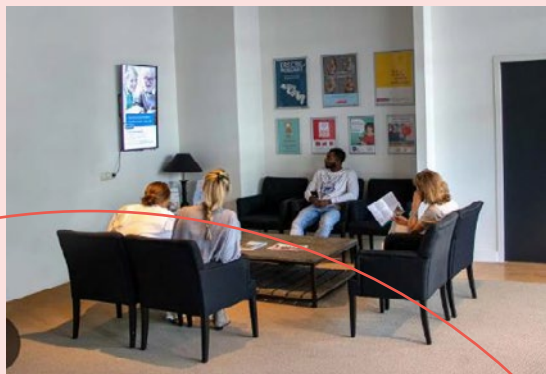
## **"Mijn cliënten kunnen bij de Luisterlijn terecht"**

**Merel Bergstein is autisme-coach bij zorgverlener Boba. De Luisterlijn is voor haar een tool in het coachingstraject. "We vullen elkaar mooi aan."**

"Ik verwijs graag door naar de Luisterlijn en neem het mee als tool in mijn coaching. De kracht is dat het zo laagdrempelig is. Wij hebben zelf geen crisisdienst, en wanneer je piekert, of onzeker en angstig bent – wat bij mijn cliënten veel voorkomt – ga je niet meteen 113 bellen. De Luisterlijn is dan een goede oplossing.

Voor mijn cliënten is het fijn om te weten dat ze ergens met hun verhaal terecht kunnen wanneer ik niet bereikbaar ben. Ze voelen zich vaak buitengesloten of onbegrepen. Een anonieme gesprekspartner die niet oordeelt, is dan heel fijn. Ze hebben een voorkeur voor de chat, dat voelt net wat veiliger dan een telefonisch gesprek. In de chat is het geen probleem als er even een stilte valt, terwijl mensen met autisme dat aan de telefoon al snel ongemakkelijk vinden. Ik heb wel eens naast een cliënt gezeten bij een chat en zag hoe goed er wordt doorgevraagd. Je kunt echt je verhaal kwijt.

Er is een duidelijke scheiding tussen het werk van de Luisterlijn en dat van ons. Dat kan ik aan mijn cliënten ook goed uitleggen. Ik ga praktisch met ze aan de slag en reik oplossingen aan om zelfredzamer te worden. Maar als je gewoon even je verhaal kwijt wilt en niet zit te wachten op adviezen, is de Luisterlijn daarvoor ideaal. Zo vullen we elkaar mooi aan."



## Wachtkamerfilmpje op 100 schermen van huisartsenpraktijken in grote steden

In de zomer was ons wachtkamerfilmpje te zien op maar liefst 100 schermen van huisartsenpraktijken in grote steden. Ook vroegen we de Landelijke Huisartsen Vereniging (LHV) of ze huisartsen willen informeren, zodat zij goed op de hoogte zijn van wat de Luisterlijn voor een patiënt kan betekenen.

**Huisartsen, zorg- of hulpverleners, die ons werk onder de aandacht willen brengen kunnen het wachtkamerfilmpje en ander promotiemateriaal vinden op [deluisterlijn.nl/promotiemateriaal](https://deluisterlijn.nl/promotiemateriaal).**

## Alleen luisteren is vaak al voldoende

**Yvon Schmitz is psychosociaal therapeut en werkt als trainer voor de Luisterlijn. Ze zorgt niet alleen voor de deskundigheidsbevordering van de vrijwilligers, maar deelt samen met haar collega's ook haar kennis met andere organisaties.**

"Het werk bij de Luisterlijn heeft me geleerd hoe belangrijk het is om niet meteen in de actie te schieten. Vaak is het veel beter om even achterover te leunen en te luisteren. Wanneer organisaties bij ons aankloppen voor een lezing of presentatie, of met een workshop luisteren hun eigen vrijwilligers willen bijscholen, bespreken we eerst of hun aanvraag past bij wat de Luisterlijn wil uitdragen. De kern van ons werk zit niet in het aandragen van een oplossing. Echt luisteren staat voorop en is vaak al voldoende. Die aanpak is vaak echt een eyeopener.

Luisteren is een rode draad in mijn leven. Ik ging vroeger wel eens met een vriendinnetje mee naar huis. Haar moeder zat 's middags met thee en een koekje op haar te wachten en vroeg wat ze die dag had gedaan. Dat vond ik zó fijn; dat is zo'n basisbehoefte. Het is misschien een utopische gedachte, maar stel je toch eens voor dat er voor iedereen een luisterend oor zou zijn. Vanuit dat idee leid ik vrijwilligers op en laat ik ook mensen buiten de Luisterlijn kennismaken met onze visie: we willen naar een samenleving waar iedereen gezien en gehoord wordt. Waar we écht, met aandacht en zonder oordeel, naar elkaar luisteren."



# Stille helden... zijn onmisbaar

Al ruim 65 jaar zijn er mensen die hun oor te luisteren leggen bij mensen die dat hard nodig hebben. Zij doen dat ongezien, overdag en 's nachts zonder dat zij daarvoor iets terugvragen. Wat drijft die mensen? Wat maakt dat zij zich belangeloos inzetten? We vroegen het aan Rosemarijn die zich al meer dan 40 jaar(!) voor de Luisterlijn inzet en aan Lisa, slechts 21 jaren jong. Wat maakt dat zij dit werk kunnen en willen doen?

## Wat maakt wat we doen zo mooi?



En hoe maken onze vrijwilligers het verschil? Speciaal voor de Nationale Vrijwilligersprijs namen we een video op. In een vlog vertelt Petra (van Onbeperkt Luisteren) waarom zij vrijwilligerswerk doet bij de Luisterlijn.



BEKIJK  
DE VIDEO

Het luisteren  
verveelt nooit

Rosemarijn de Leeuw (82) werkt maar liefst 44 jaar als vrijwilliger voor de Luisterlijn. De gesprekken zijn in de loop der jaren niet veranderd, vindt ze, al zijn mensen wat assertiever geworden. Het luisteren verveelt nooit. "Het voelt als rijkdom om een goed gesprek met iemand te hebben."

"Ik kom uit een katholiek huisartsengezin in Limburg. Mijn vader stond altijd klaar voor anderen, dat krijg je dan van huis uit mee. Luisteren kon ik altijd al goed; dat deed ik als vanzelfsprekend bij familie en vrienden. Dus ik dacht: daar kan ik iets mee doen. Bij de Luisterlijn voelde ik me ook direct op mijn gemak.

De gesprekken verrijken mijn eigen leven ook; je leert veel van anderen. Mensen zijn in de loop der jaren wat steviger, wat assertiever geworden, merk ik. Ik heb zelf ook moeten leren om duidelijker te zijn. Soms moet je een gesprek afbreken, omdat het in rondjes blijft draaien, of omdat het onplezierig wordt. Ik heb moeten leren om anderen niet over mijn grenzen te laten gaan. Daar heeft de training van de Luisterlijn me wel bij geholpen.

Ik heb een grote interesse in mensen en in wat hen drijft. En het blijft boeiend, omdat elk gesprek weer anders is. Mensen zijn zó verschillend. De mooiste gesprekken krijg je als er interactie is, wanneer je het gevoel hebt dat je met iemand op één golflengte zit, dat je iemand echt raakt. Het voelt als rijkdom om een goed gesprek te hebben."



*Je bent vrijwilliger,  
geen hulpverlener*



**Lisa van Belzen (21) is derdejaars student Psychologie. Na een oproep van de Universiteit Utrecht meldde ze zich aan als chat-vrijwilliger bij de Luisterlijn. "Het enige wat je nodig hebt is de motivatie om er echt voor iemand anders te zijn."**

"Het was even wennen dat ik als vrijwilliger voor de Luisterlijn geen hulpverlener hoef te zijn. Het is niet de bedoeling dat ik de kennis die ik in mijn studie opdoe toepas in de gesprekken. De mensen die contact zoeken hebben vaak al hulp en willen alleen hun verhaal kwijt; ze hoeven geen advies van mij. Als je dat voor ogen houdt, is het makkelijker om alleen te luisteren, vragen te stellen en interesse te tonen.

Het geeft mij veel voldoening dat ik iets kan betekenen voor een ander. Dat ervaar ik als iets moois waar ik zelf energie uit haal. Daarnaast leer ik in de gesprekken ook dingen die waardevol zijn voor mijn opleiding, bijvoorbeeld hoe het voor iemand is om therapie te volgen. En ik heb veel gehad aan de prettige en gestructureerde opleiding voor gespreksvaardigheden.

Ik vroeg me aanvankelijk af of je voor dit werk niet veel levenservaring nodig hebt. Maar ik chat anoniem; niemand weet hoe oud ik ben. Natuurlijk hoor je soms heftige verhalen. Dat kan wel eens pittig zijn. Maar ik hoef geen problemen op te lossen. Het is al mooi als iemand even ervaart dat hij niet alleen is. Het enige wat je nodig hebt is de motivatie om er echt voor iemand anders te zijn."

## Meer en Anders Vrijwilligen

Onder projectleiding van de Vereniging Nederlandse Organisaties voor Vrijwilligerswerk wordt in 2024 een groot stimuleringsprogramma gestart voor 4 jaar om organisaties van vrijwilligerswerk te versterken.

Hiervoor zijn programmalijnen vastgesteld. Eén programmalijn gaat over het cultuurbewust, flexibel en aantrekkelijk organiseren van vrijwilligerswerk, inclusief digitalisering van vrijwilligerswerk. De Luisterlijn heeft meegedacht in de opzet van deze programmalijn en zal hierin ook participeren de komende jaren.

## Trends & uitdagingen vrijwilligerswerk 2024

- Microvrijwilligerswerk wordt populairder
- Invloed van AI op vrijwilligerswerk
- Mensen die zich flexibel willen inzetten als vrijwilliger
- Andere vormen van goed doen laten aansluiten bij vrijwilligerswerk
- Aansluiting vrijwilligerswerk bij verschillende generaties

Bron: E-book Trends Vrijwillige Inzet 2024 (NLvoorelkaar)

**Zo lang ik mij kan verwonderen over de verhalen,  
of de mensen kan bewonderen om hun kracht,  
zolang hoop ik dit werk te kunnen doen.**

Joke, al 28 jaar vrijwilliger bij de Luisterlijn.

# In de media

## NOS journaal

december 2023

Ter gelegenheid van de Dag van de Vrijwilliger besteedde het NOS journaal aandacht aan het vrijwilligerswerk. Dirk vertelt hoe het is om als vrijwilliger verbonden te zijn aan de Luisterlijn.



## VROUW, Telegraaf

In VROUW magazine vertelt vrijwilliger Marjolijn (56) over haar vrijwilligerswerk en de zomermaanden bij de Luisterlijn.



## 'De nacht van...' NPO Radio 1

Een verslaggever van NPO Radio 1 ging 's nachts langs bij een van onze vrijwilligers die hun eigen nachtrust opofferen en een luisterend oor bieden aan hen die dat zo hard nodig hebben.



## RTL nieuws

februari 2023

Vorig jaar berichtten we over hoe de situatie in Oekraïne mensen raakt en hoe we dat bij de Luisterlijn merkten. Hoe is dit nu, bijna één jaar later? Komt het nog steeds ter sprake in gesprekken? RTL nieuws maakte een item hierover.



## De Nachtzoen

november 2023

Vrijwilliger Annemarie Vogel luistert in de avond naar kleine en grote verhalen van mensen die bellen met de Luisterlijn. Het verliezen van haar zicht deed iets onverwachts met haar horend vermogen.



## Social Media 2023



**1.910**  
volgers



**3.863**  
volgers



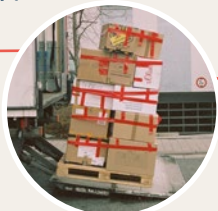
**5.049**  
volgers



**10.145**  
weergaven

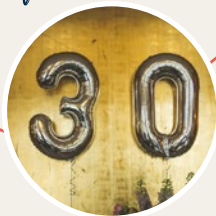
# 2023

Januari



De verhuizing van de locatie Leiden is een feit.

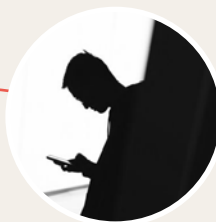
Februari



Vrijwilliger Norah (locatie Rotterdam) is 30 jaar in dienst.



Met een vlog van Petra dingen we mee naar de Nationale Vrijwilligersprijs 2023.



Luisterend oor voor slachtoffers toeslagenaffaire. In samenwerking met het ministerie van Financiën verwijst de kindregeling nu ook naar de Luisterlijn.

Maart



Met een amendement maakt de Tweede Kamer op de begroting van VWS voor 5 jaar lang elk jaar 1 miljoen vrij om vrijwilligerswerk te stimuleren.

April



Vrijwilligerster Karin Ross (Zaandam) ontvangt koninklijke onderscheiding en wordt benoemd tot lid in de Orde van Oranje-Nassau.

Mei

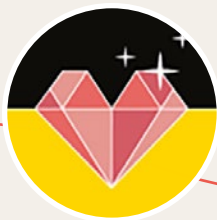


Presentatie van het rapport over de maatschappelijke meerwaarde van de Luisterlijn en overhandiging aan staatssecretaris Maarten van Ooijen in Beeld & Geluid in Den Haag.

Juni



In 'De Nacht van' een live-verslag van NPO 1 met vrijwilliger Gerard tijdens een nachtdienst op een van onze locaties.



Insending van de Luisterlijn valt in de vrijwilligersprijs. De prijs, een bedrag van 750 euro, komt ten goede aan de locatie Onbeperkt Luisteren.

Juli



Vrijwilliger Marry is maar liefst 50(!) jaar in dienst! In 1974 startte zij als vrijwilliger.



Op maar liefst 100 schermen van huisartspraktijken in grote steden is het wachtkamerfilmpje van de Luisterlijn te zien.

Augustus



Drukte bij de Luisterlijn door vakantieperiode. AD Amersfoortse Courant besteedt hieraan aandacht met een artikel op de voorpagina.

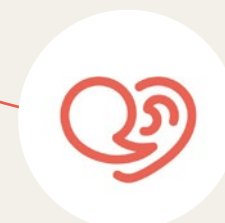


Het ministerie van VWS brengt een informeel bezoek aan de locatie Rotterdam. Tien dames van diverse afdelingen van het ministerie namen een kijkje 'in de keuken' van de Luisterlijn.

September



Vrijwilligersfeest in Leiden en aandacht voor het 30-jarig jubileum van Maria, de oudstgediende in Leiden!



Leden Raad van Toezicht bezoeken Luisterlijnlocatie in Haarlem.

Oktober



Luisterlijn Venlo aanwezig op vrijwilligersmarkt in Roermond



Informatiemarkt in het provinciehuis in Den Haag.



Burgemeester van Zaanstad, Jan Hamming, bezoekt Luisterlijnlocatie in Zaandam.

November

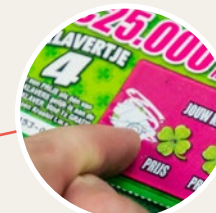


Namens Stichting Kracht in Nederland en Univé Buurtfonds wordt het aangevraagde bedrag van € 2.500 voor de MAEX Impuls Zeeland 2023 toegekend.

December



Alle vrijwilligers ontvangen een Sinterklaasgedicht van de Luisterlijn per post.



Locatie Den Haag verrast vrijwilligers, die tijdens de feestdagen dienst deden, met een kraslot 'Jij bent een lot uit de loterij'.



Vrijwilligers die diensten doen vanuit het buitenland ontvangen een kerstmail en storytell abonnement.

# Een woord **van dank...**

...aan alle vrijwilligers die afgelopen jaar dag in, dag uit paraat stonden. Zonder hen konden we er niet voor zoveel mensen zijn.

Zij waren bereid om te luisteren, te ondersteunen en compassie te tonen aan degenen die behoefte hebben aan een vriendelijke woord, een geruststellend geluid of gewoon iemand om mee te praten.

**Hartelijk bedankt voor alles wat jullie doen.**

Jullie maken  
de wereld  
**een beetje  
mooier!**

## Colofon

Vormgeving: Studio Eric Dietz BNO

Fotografie: Elizabeth Wattimena, Unsplash.com

Teksten: Tjitske Veldkamp, Bonnie van 't Foort

Dit is een uitgave van de Luisterlijn, mei 2024



**de luisterlijn**  
wij geven gehoor