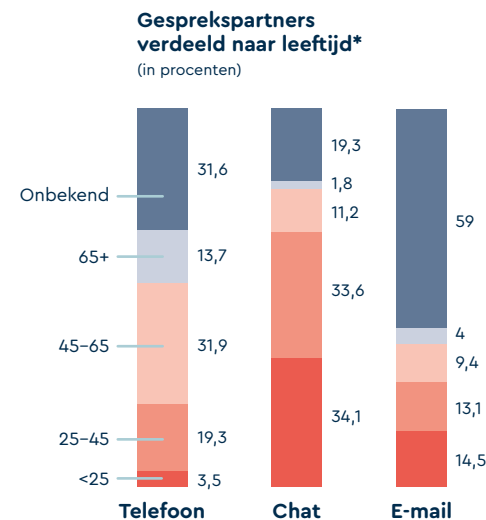
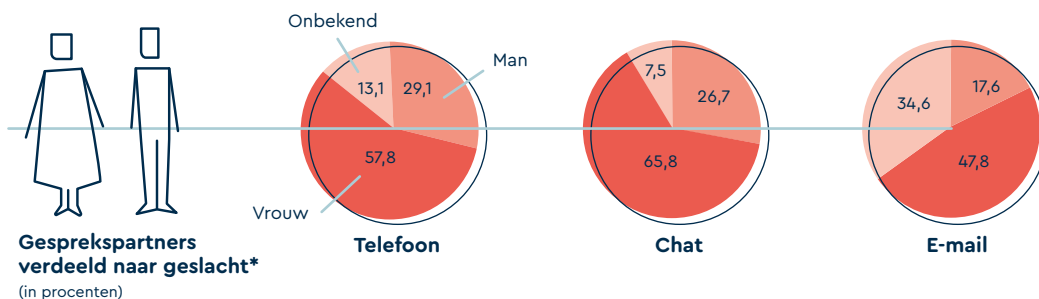
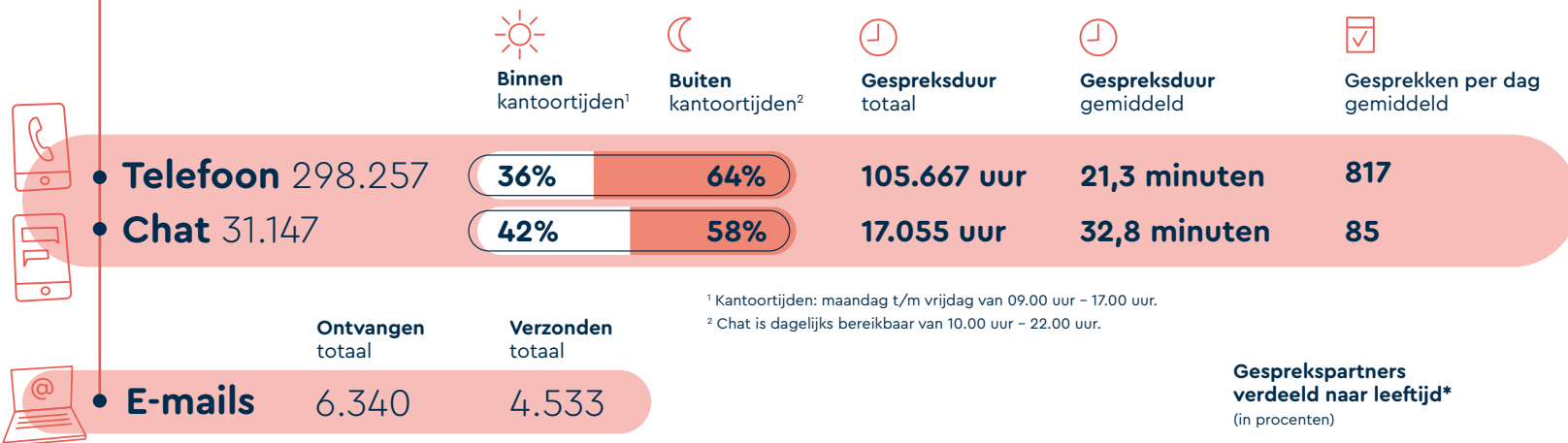


2022 in cijfers

Totaal aantal gesprekken → **333.937**
via telefoon, chat én mail



Stilstaan bij klachten

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

"Het kan altijd gebeuren dat er iets met de telefoonverbinding gebeurt. Maar na mijn verhaal gedaan te hebben in ongeveer 5 min valt de lijn op onverklaarbare wijze weg? Jammer, had eindelijk de moed om jullie te bellen. Zo heb ik er iets bij om te verwerken."
- Anoniem

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 2022 ontvingen we 168 klachten van gesprekspartners.

Aantal klachten verdeeld naar categorie

Beleid	8
Bereikbaarheid	23
Geen prettig gesprek	98
Ongevraagd advies	3
Verbinding verbroken	17
Niet-gespecificeerd	19

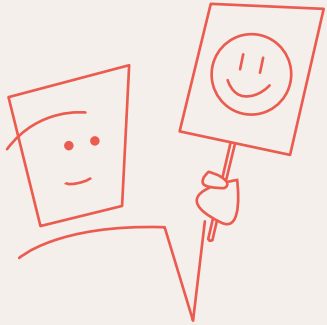
Aantal klachten per kanaal

Telefoon	134
Chat	21
Mail	1
Algemeen/niet-gespecificeerd	12

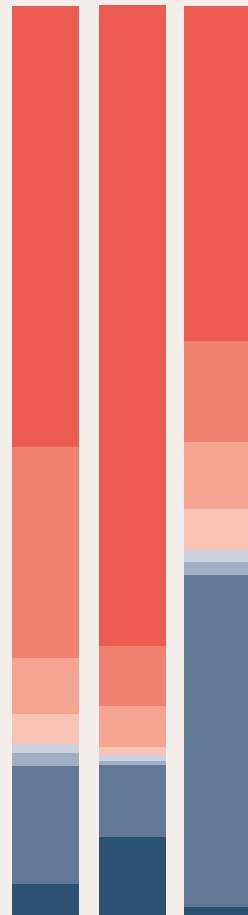
* Inzichten voor zover duidelijk wordt wat de leeftijd/het geslacht is van iemand.

Wat heeft de gesprekspartner aan het gesprek gehad?

(procentuele verdeling)



Telefoon Chat E-mail



- Heeft contact/aandacht gehad
- Voelt zich beter/opgelucht
- Heeft meer inzicht gekregen/
kan er beter mee omgaan
- Heeft meer zelfvertrouwen gekregen
- Is stap verder in het vragen van
ondersteuning in eigen omgeving
- Is stap verder in een beroep doen
op professionele hulp
- Overig/weet ik niet
- Heeft weinig of niets aan
het gesprek gehad

Veelbesproken onderwerpen

Telefoon

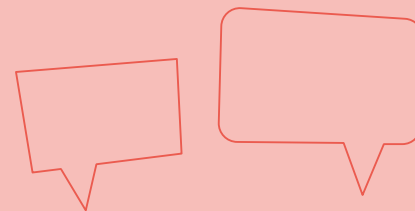
- Geestelijke gezondheid
- Invulling van de dag
- Relaties (familie/vrienden/bekenden)
- Lichamelijke gezondheid
- Relaties (liefde)

Chat

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

E-mail

- Geestelijke gezondheid
- Relaties (familie/vrienden/bekenden)
- Relaties (liefde)
- Missen van (goede) relaties
- De zorg/de hulpverlener



Top 3 gevoelens

Telefoon

- Alleen voelen
- Verdrietig/somber
- Bezorgd

Chat

- Bezorgd
- Verdrietig/somber
- Alleen voelen

E-mail

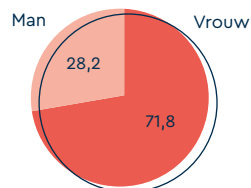
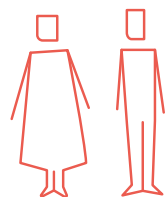
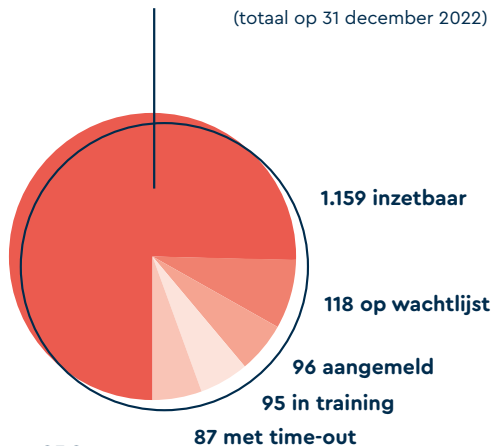
- Bezorgd
- Verdrietig/somber
- Machteloos

"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

1.555 Vrijwilligers

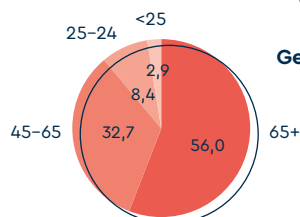
(totaal op 31 december 2022)



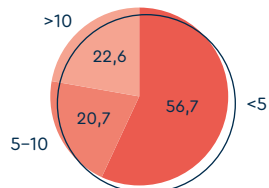
Verdeling vrijwilligers naar geslacht (in procenten)

62

Gemiddelde leeftijd



Verdeling vrijwilligers naar leeftijd (in procenten)



Verdeling vrijwilligers naar dienstjaren (in procenten)

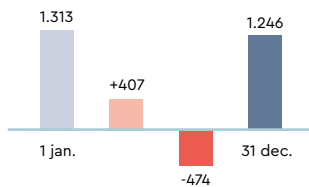
87,8



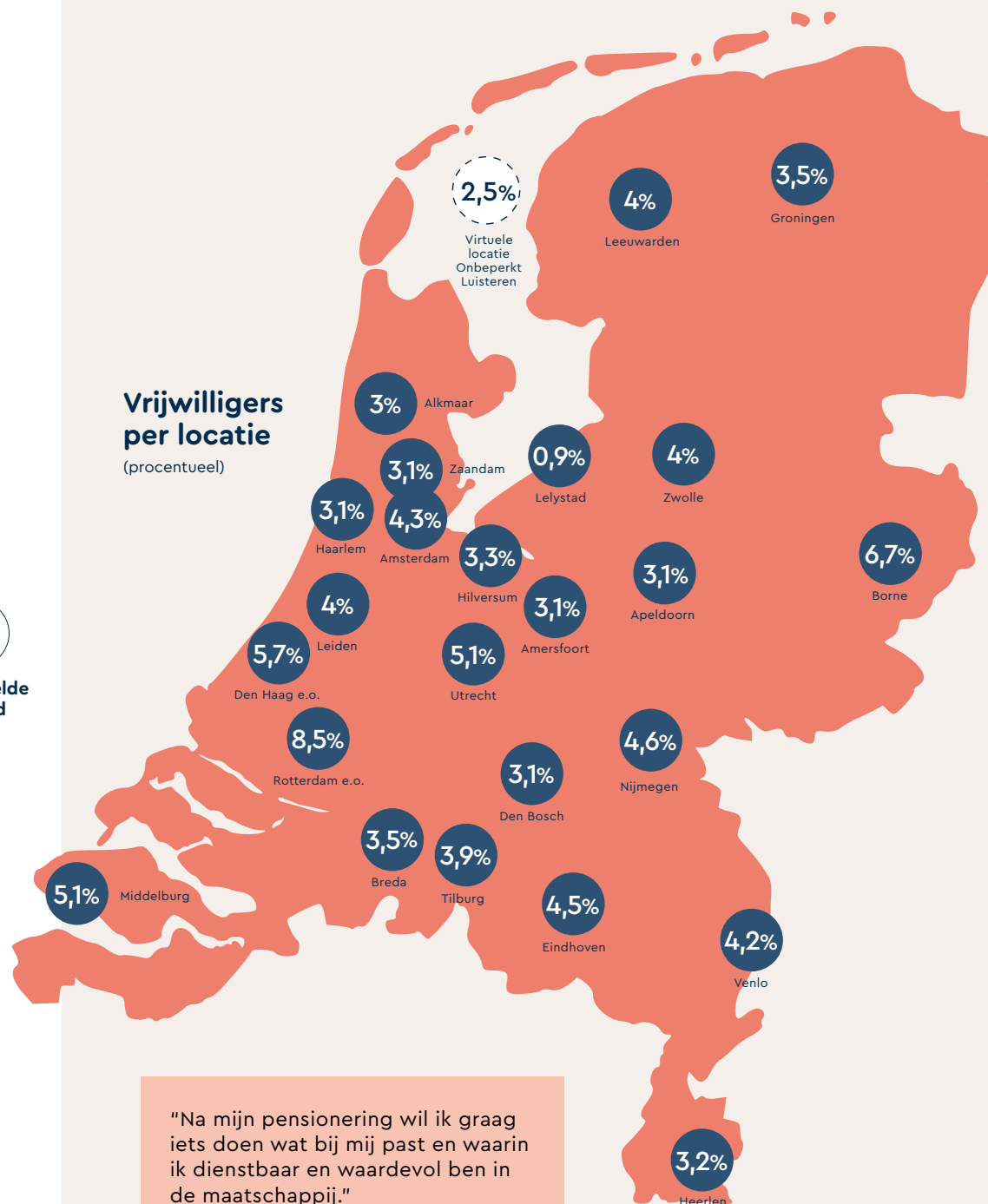
Verdeling type vrijwilligers (in procenten)

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

In- en uitstroom 2022 (aantal vrijwilligers, incl. time-out)



Vrijwilligers per locatie (procentueel)



"Na mijn pensionering wil ik graag iets doen wat bij mij past en waarin ik dienstbaar en waardevol ben in de maatschappij."

- Vrijwilliger