

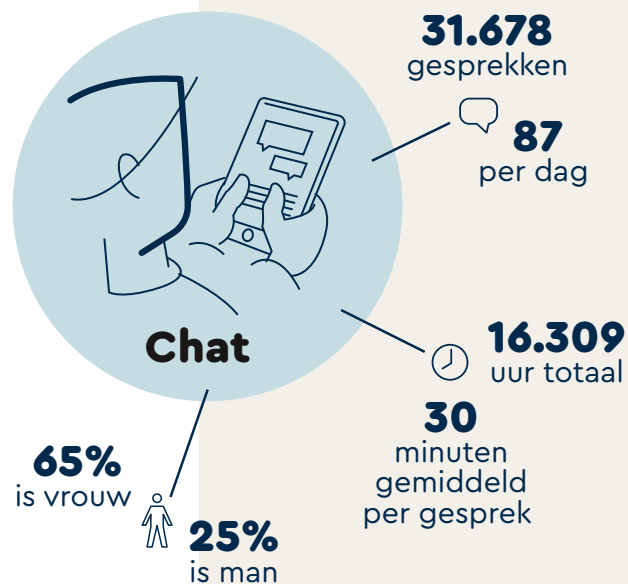
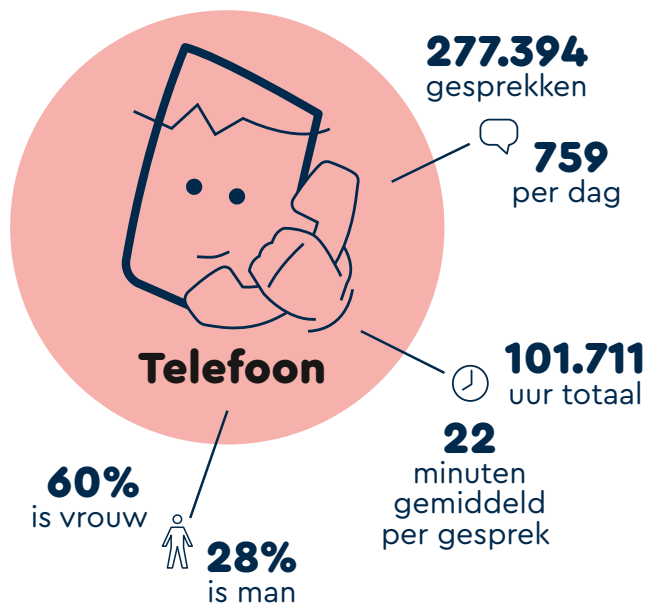
# 2023 in cijfers



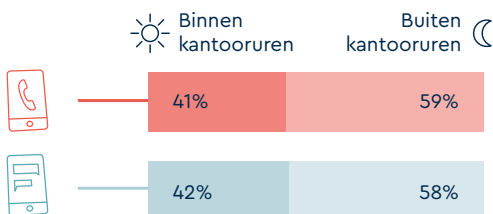
**de luisterlijn**  
wij geven gehoor

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

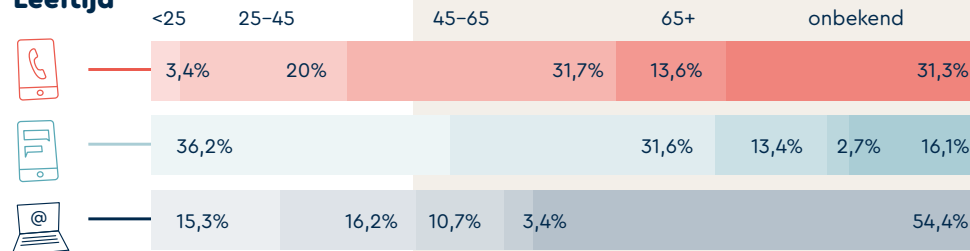
# 313.682



## 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."

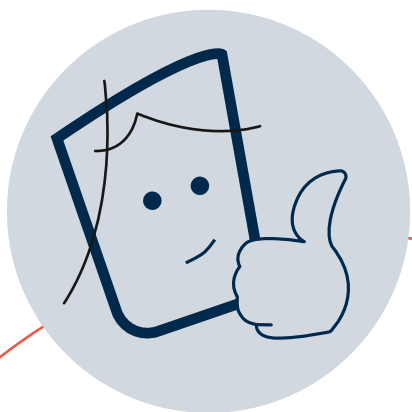
- Anoniem

<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

- |              |   |
|--------------|---|
| <br>Telefoon | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Geestelijke gezondheid</li> <li>- Relaties (familie/vrienden/bekenden)</li> <li>- Invulling van de dag</li> <li>- Lichamelijke gezondheid</li> <li>- Relaties (liefde)</li> </ul>        |
| <br>Chat     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Geestelijke gezondheid</li> <li>- De zorg / hulpverlener</li> <li>- Echtscheiding</li> <li>- Financieel rondkomen</li> <li>- Eetstoornis</li> </ul>                                      |
| <br>E-mail   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Geestelijke gezondheid</li> <li>- Relaties (familie/vrienden/bekenden)</li> <li>- Relaties (liefde)</li> <li>- Missen van (goede) relaties</li> <li>- Lichamelijke gezondheid</li> </ul> |

## Top 3 gevoelens

- |              |  |
|--------------|--|
| <br>Telefoon | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alleen voelen</li> <li>- Bezorgd/onrust</li> <li>- Verdrietig/somber</li> </ul> |
| <br>Chat     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alleen voelen</li> <li>- Bang</li> <li>- Bezorgd/onrust</li> </ul>              |
| <br>E-mail   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bezorgd/onrust</li> <li>- Alleen voelen</li> <li>- Verdrietig/somber</li> </ul> |

## 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

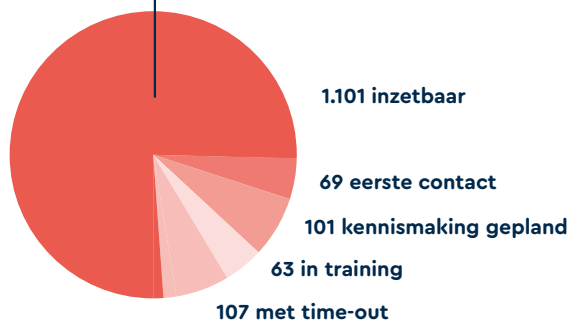
 Telefoon <b>142</b>	 Chat <b>23</b>
 E-mail <b>4</b>	 Algemeen <b>9</b>

### Aantal klachten verdeeld naar categorie

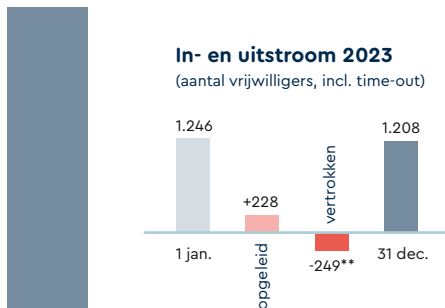
Geen prettig gesprek	101
Beleid	18
Verbroken verbinding	13
Geen contact	13
Lange wachttijd	6
Ongevraagd advies	6
Niet-gespecificeerd	21

# 1.441 Vrijwilligers

(totaal op 31 december 2023)



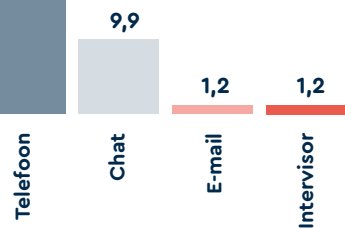
87,7



## Verdeling type vrijwilligers

(in procenten)

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

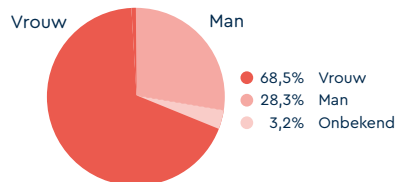


Gemiddeld aantal gesprekken per dag



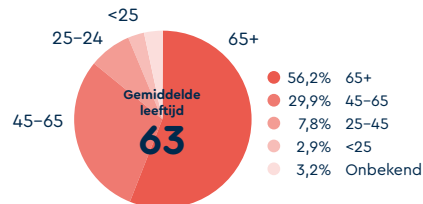
## Verdeling vrijwilligers naar geslacht

(in procenten)



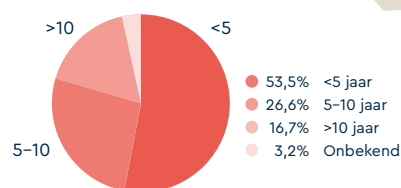
## Verdeling vrijwilligers naar leeftijd

(in procenten)



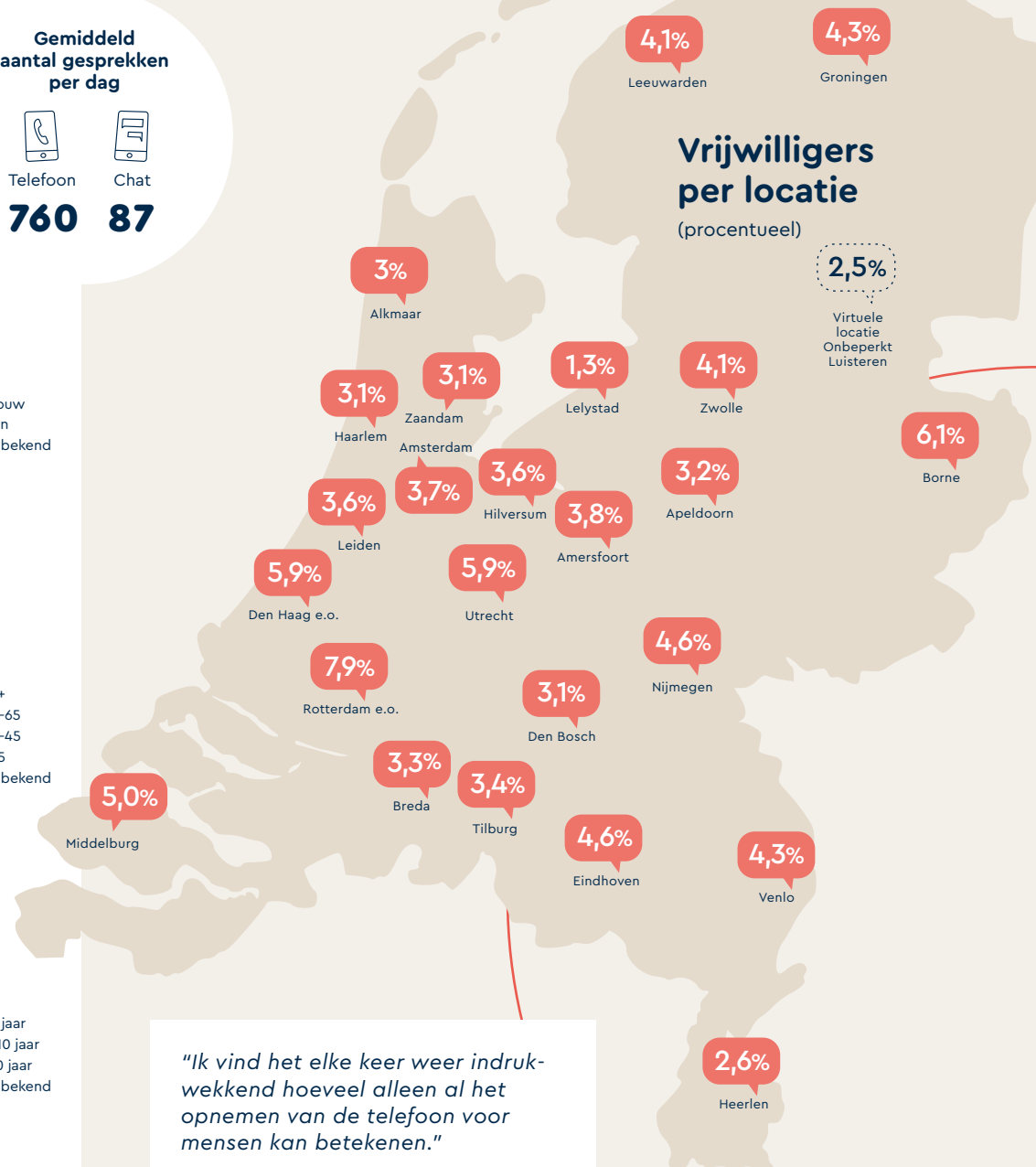
## Verdeling vrijwilligers naar dienstjaren

(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.