SEOR
Erasmus School of Economics

MAATSCHAPPELIJKE BETEKENIS VAN DE LUISTERLIJN

Eindrapport

Kees Zandvliet

Mark den Hartog

Elisa de Vleeschouwer

Fabian Dekker

m.m.v. Izaak Visser

COLOFON

DIT IS EEN UITGAVE VAN

SEOR BV

© SEOR BV / ROTTERDAM, 15 NOVEMBER 2022

Niets van deze uitgave mag op welke wijze dan ook worden verveelvoudigd zonder de voorafgaande toestemming van de uitgever en andere auteursrechthebbenden. SEOR is niet aansprakelijk voor gegevens die door derden werden verstrekt.

MAATSCHAPPELIJKE BETEKENIS VAN DE LUISTERLIJN

CONTACTPERSOON

Naam	**Kees Zandvliet**
Adres	**Marconistraat 16** **3029 AK Rotterdam**
Telefoon	**010 – 302 0500**
Email	**zandvliet@seor.eur.nl**

INHOUDSOPGAVE

SAMENVATTING I

1 INLEIDING 1

1.1 Achtergrond 1

1.2 Doel van het onderzoek 1

1.3 Onderzoeksvragen 2

1.4 Opzet van het onderzoek 2

1.5 Opzet van het rapport 2

2 GESPREKSPARTNERS EN CONTACTEN 5

2.1 Inleiding 5

2.2 Contacten per telefoon, chat en e-mail 5

2.3 Gespreksonderwerpen 9

2.4 Kenmerken van de gesprekspartners 12

2.5 Conclusies 14

3 EFFECTEN VAN DE LUISTERLIJN 16

3.1 Inleiding 16

3.2 Directe effecten 16

3.3 Indirecte effecten van de luisterlijn 22

3.4 nadere duiding effecten 26

3.5 Conclusies 31

4 DE BETEKENIS VAN DE LUISTERLIJN VOOR DE VRIJWILLIGERS 34

4.1 Inleiding 34

4.2 Kenmerken van de vrijwilligers 34

4.3 Inzet vrijwilligers naar kanaal en tijdsbesteding 36

4.4 Motivatie vrijwilligers en realisatie verwachtingen 37

4.5 Betekenis van het vrijwilligerswerk voor de vrijwilliger 40

4.6 Tevredenheid over het werk en de omstandigheden 41

4.7 Conclusies 42

5 DE MAATSCHAPPELIJKE BETEKENIS VAN DE LUISTERLIJN 44

5.1 Inleiding 44

5.2 Methode 44

5.3 De betekenis voor de gesprekspartners 46

5.4 De waarde van het vrijwilligerswerk 48

5.5 De waarde van de infrastructuur van de Luisterlijn 50

5.6 Samenvatting maatschappelijke meerwaarde van de Luisterlijn 53

6 AANKNOPINGSPUNTEN VOOR VERBETERING 59

6.1 Inleiding 59

6.2 Suggesties van de gesprekspartners en vrijwilligers 59

6.3 Beschouwing 61

I LITERATUURLIJST 65

II VERANTWOORDING VAN HET ONDERZOEK 67

II.1 De aanpak van het onderzoek 67

II.2 Literatuurverkenning 67

II.3 Administratieve gegevens van de Luisterlijn 67

II.4 Enquête onder de Doelgroep (gesprekspartners) 67

II.5 Enquête onder vrijwilligers 70

II.6 Diepte-interviews met gesprekspartners 71

II.7 (online) Groepsgesprekken met vrijwilligers 72

III TABELLENBIJLAGE 75

IV VRAGENLIJSTEN 79

IV.1 Vragenlijst gesprekspartners Luisterlijn 79

IV.2 Vragenlijst vrijwilligers Luisterlijn 88

VOORAF

Dit rapport beschrijft de resultaten van het onderzoek naar de maatschappelijke betekenis van de Luisterlijn.

SEOR heeft dit onderzoek in de periode januari -september 2022 uitgevoerd in opdracht van de Luisterlijn. Het onderzoek is uitgevoerd door Kees Zandvliet (projectleider) en de onderzoekers Fabian Dekker, Elisa de Vleeschouwer en Mark den Hartog. In de startfase van het onderzoek heeft stagiair Izaak Visser meegewerkt aan het onderzoek.

Het onderzoek is vanuit de Luisterlijn begeleid door een Klankbordgroep bestaande uit medewerkers en vrijwilligers van de Luisterlijn, te weten Bonnie van ’t Foort (communicatieadviseur), Irene Gruppelaar (coördinator), Hellen den Hoedt (trainer/begeleider) Andrea Kuhn (trainer/begeleider), Maria Leeflang (trainer/begeleider), Marry Moerer (vrijwilliger) en Marco Bosma (vrijwilliger). Daarnaast hebben Leo Noordegraaf (directeur) en Willem de Boer (ict) de werkzaamheden van het onderzoeksteam en Klankbordgroep waar nodig ondersteund.

Wij danken de Klankbordgroep van de Luisterlijn hartelijk voor hun bijdrage aan het onderzoek. Hun grote betrokkenheid bij de Luisterlijn en kennis van de organisatie waren van groot belang voor zowel de inhoudelijke als praktische vormgeving van het onderzoek.

Daarnaast danken we alle gesprekspartners en vrijwilligers die via het invullen van de vragenlijsten belangrijke gegevens over de maatschappelijke betekenis van de Luisterlijn hebben verstrekt. In het bijzonder bedanken wij de gesprekspartners die via een persoonlijk interview nader inzicht hebben gegeven in de betekenis die de Luisterlijn in hun leven speelt of heeft gespeeld. Een bijzonder woord van dank ook voor de vrijwilligers die via een groepsgesprek nader inzicht hebben gegeven in de betekenis van het vrijwilligerswerk.

C

SAMENVATTING

SAMENVATTING

Maatschappelijke betekenis - overzicht

De maatschappelijke betekenis van de Luisterlijn is in essentie dat zij mensen bereikt die met hun zorgen, verdriet, mentaal of psychisch probleem niet of in onvoldoende mate terecht kunnen bij de formele zorgverlening en/of hun sociale omgeving, of hun omgeving daarmee niet willen belasten. Eenzaamheid speelt hierbij vaak een rol. De Luisterlijn vult 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 en een aanvullende rol voor gesprekspartners die om wisselende redenen onvoldoende ondersteuning van hun sociale omgeving en/of reguliere zorgverlener kunnen of willen ontvangen.

Voor het overgrote deel van de gesprekspartners is de Luisterlijn (heel) belangrijk en waardevol. Minimaal 80 procent 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 (70 procent). Een grote groep ervaart ook gunstige effecten op hun fysieke gezondheid (45 procent) en hun relaties met de sociale omgeving (30 procent).

Vanwege de goede ervaringen krijgt de Luisterlijn van de gesprekspartners een 8,2 als rapportcijfer. Met enige variatie geven de gesprekspartners vergelijkbare hoge cijfers voor alle aspecten van de Luisterlijn.

De Luisterlijn bereikt deze effecten doordat zij (a) altijd bereikbaar is (24/7) en (b) een methodiek inzet die aansluit bij de behoefte van de gesprekspartners: een luisterend oor zonder oordeel, menselijk medeleven, anonimiteit, vertrouwen, een goed gesprek en via reflectie en doorvragen mensen ondersteunend in hun situatie. Er wordt daarbij niet gewerkt volgens protocollen en gesprekken zijn alleen wanneer nodig oplossingsgericht. Het menselijk contact en het hier en nu zijn bepalend. Het gaat om een eenmalig contact, waarin op dat moment wordt gekeken wat nodig is. De Luisterlijn is ook uniek omdat iemand een beroep op deze organisatie kan doen op het moment dat het voor de gesprekspartner nodig is. Het is geen geplande ondersteuning. Het komt tot stand op initiatief van de gesprekspartner.

Belangrijk is dat de Luisterlijn er in slaagt om maatschappelijk waardevolle vaardigheden van vrijwilligers in te zetten voor de doelgroep. Via training en begeleiding worden deze vaardigheden geactiveerd en verder versterkt in het voordeel van de gesprekspartners en de vrijwilligers. Het werk levert de vrijwilligers zelf veel voldoening en gunstige effecten op hun welzijn. De kracht van de Luisterlijn is ook juist 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). Bijkomend voordeel is dat de ondersteuning van de Luisterlijn in financiële zin zo tegen relatief lage kosten wordt gerealiseerd.

Bereik: opvang en ondersteuning van maatschappelijk kwetsbare mensen

Op het eerste gezicht is er een grote diversiteit aan mensen die contact opnemen met de Luisterlijn, de reden waarom zij contact opnemen en de onderwerpen waarover zij met de vrijwilligers (willen) spreken. Nadere analyse laat zien dat het grootste deel van de gesprekspartners eenzaam is en in het gat tussen formele en informele hulp valt. Ten opzichte van de Nederlandse bevolking zijn vrouwen, alleenstaanden en (economisch) inactieven sterk oververtegenwoordigd onder de gesprekspartners.

Naast een grote groep al dan niet eenzame mensen die intensief of regelmatig contact hebben, bereikt de Luisterlijn echter ook mensen die incidenteel of bij tussenpozen behoefte hebben aan contact, bijvoorbeeld vanwege een bijzondere gebeurtenis of ingrijpende ervaring. Deze groep is divers samengesteld.

De behoefte aan contact varieert sterk. Een deel heeft voorkeur voor telefonisch contact, anderen prefereren chat en/of e-mail en sommigen gebruiken verschillende media. Een kleine groep gesprekspartners benut een groot deel van de capaciteit van de Luisterlijn. Bij elkaar bereikt de Luisterlijn op jaarbasis ruim 25,6 duizend verschillende mensen die via de telefoon contact zoeken en 13,6 duizend verschillende mensen via de chat.

Effecten op de gesprekspartners verschillen naar medium, leeftijd en intensiteit van het contact

Verschillen in de mate waarin effecten worden ervaren en waardering voor de Luisterlijn hangen in hoge mate samen met drie factoren: medium, leeftijd en intensiteit van het contact met de Luisterlijn.

Mensen die intensief contact hebben met de Luisterlijn zijn heel tevreden en ervaren ook veel gunstige directe en indirecte effecten. Gesprekspartners die (mede) via de chat contact hebben zijn wat minder tevreden en ervaren minder effecten. Jongeren tot 35 jaar geven een (iets) lager rapportcijfer en het percentage dat zich beter voelt na afloop van een contact met de Luisterlijn ligt aanzienlijk lager dan bij de oudere leeftijdsgroepen. Dit heeft vooral te maken met het feit dat zij vaker chatten dan de oudere groepen en in mindere mate met de leeftijd.

Hoewel in algemene zin de gesprekspartners zijn te typeren als mensen die voor het grootste deel in het gat tussen formele en informele hulp vallen, is het lastig om subgroepen te identificeren. Dit mede omdat de totale populatie gesprekspartners ook mensen omvat die vanuit verschillende andere posities en motieven contact opnemen met de Luisterlijn. Behalve intensiteit van het contact, leeftijd en medium zijn er geen grote verschillen in tevredenheid en effectiviteit op andere kenmerken.

Ongeveer 10 procent van de gesprekspartners is ontevreden en ervaart nauwelijks of geen effecten. Ook deze groep is niet nader te karakteriseren op kenmerken. De onvrede lijkt vooral verband te houden met de ervaringen tijdens de contacten met de Luisterlijn, in het bijzonder via de chat.

Het werk voor de Luisterlijn levert de vrijwilligers veel voldoening en verhoging van hun welzijn

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. Het overgrote deel van de vrijwilligers meent ook dat de verwachtingen die men over het werk had volledig of in hoge mate zijn gerealiseerd. De inzet van de eigen vaardigheden en de mogelijkheid om andere mensen via een goed contact te ondersteunen geven voldoening en de werkervaring verrijkt het leven en draagt bij aan de gezondheid, het welzijn en de vaardigheden van de vrijwilligers. Het werk sluit niet alleen inhoudelijk aan op de wensen en verwachtingen van de vrijwilligers, maar sluit ook goed aan 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. De meerderheid is (zeer) ervaren: een derde van de vrijwilligers is al 5 jaar of langer als zodanig werkzaam, een derde tussen 2 en 5 jaar en een derde korter dan 2 jaar. Het merendeel (79 procent) is alleen werkzaam in de telefoondienst. Gemiddeld werken de vrijwilligers 5,25 uur per week als vrijwilliger bij de Luisterlijn.

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 voor wat betreft motivatie en beleving 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.

De Luisterlijn tussen formele en informele hulp – baten en kosten

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 substituut 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 terecht komen.

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

Mogelijkheden voor vergroten van de betekenis van de Luisterlijn

Mogelijkheden voor vergroting van de betekenis van de Luisterlijn zijn te vinden in een betere benutting van de beschikbare capaciteit, het vergroten van het bereik van de Luisterlijn, het behouden en versterken van de kwaliteit van de dienstverlening en in samenhang daarmee het vergroten van de effectiviteit.

Het verminderen van het beslag van de gesprekspartners die intensief contact hebben is wenselijk om zo direct meer ruimte te creëren voor het vergroten van het bereik. Verdere beperking van het aantal contactmomenten staat op gespannen voet met de uitgangspunten van de Luisterlijn, maar op experimentele basis zou nagegaan kunnen worden of deze groep ook op andere manieren kan worden geholpen. Enkele gesprekspartners stellen ook voor om gesprekspartners met elkaar in contact te brengen. In dit onderzoek is gebleken dat deze groep succesvol is gevraagd om medewerking. Mogelijk wil (een belangrijk deel) van hen ook meedenken over alternatieve vormen van (intensief) contact, waardoor het capaciteitsbeslag wordt verkleind.

Vergroting van het bereik vereist uitbreiding van de capaciteit en daarmee uitbreiding van het aantal vrijwilligers. Het onderzoek laat zien dat minder mobiele mensen – die vooral van thuis uit kunnen werken – een interessante wervingsgroep zou kunnen zijn.

Ondanks de grote aandacht voor het behoud en versterken van de kwaliteit van de dienstverlening wijzen de reacties van de ontevreden gesprekspartners (die ook nauwelijks of geen effecten ervaren) dat de wijze waarop de vrijwilliger het gesprek voert van groot belang is voor de (ervaren) kwaliteit. Ongunstige ervaringen maken mensen ook terughoudend om nogmaals contact op te nemen, mogelijk zelfs als zij daar behoefte aan hebben. Ook doen ongunstige ervaringen af aan het overheersende gunstige beeld van de Luisterlijn. Het lijkt raadzaam om vrijwilligers – waar nodig – te versterken op drie aspecten: wanneer wel of niet tips en adviezen kunnen worden gegeven (daaraan heeft een belangrijk deel van de gesprekspartners namelijk geen behoefte), het tijdig onderkennen en erkennen dat je als vrijwilliger onvoldoende deskundig bent op een specifieke problematiek, de wijze waarop omgegaan wordt met de door gesprekspartners genoemde maximale gespreksduur (tijdslimiet) en zorgvuldigheid in geval gesprekspartners voor de 1^{e} keer contact hebben (dit is voor de gesprekspartner vaak heel spannend).

Onderzoek

Bovenstaande 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 hadden gesteld. De respondenten komen op basis van het gebruik van de media, 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 hoog geschoolden 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.

Niet duidelijk is of het kleine aandeel van laag opgeleiden onder de respondenten te maken heeft met een lage respons, of dat dit komt omdat deze groep minder gebruik maakt van de Luisterlijn.

Om een beeld te krijgen van de waarde van het vrijwilligerswerk is een enquête gehouden onder vrijwilligers, die door 817 van hen is ingevuld. Aanvullend zijn twee groepsgesprekken gehouden met bij elkaar 13 vrijwilligers. Ook de respons op deze enquête is representatief voor de populatie. De ondervertegenwoordiging van vrijwilligers met veel ervaring is beperkt en heeft weinig invloed op de uitkomsten van de enquête.

In het onderzoek hebben we verder gebruik gemaakt van administratieve gegevens van de Luisterlijn en hebben we relevante literatuur geraadpleegd.

1 INLEIDING

Achtergrond, doel en opzet van het onderzoek

1 INLEIDING

Achtergrond , doel, onderzoeksvragen en opzet van het onderzoek

1.1 ACHTERGROND

De Luisterlijn

De Luisterlijn richt zich op mensen die met hun verhaal niet in hun eigen omgeving terecht kunnen, willen of durven. De Luisterlijn is beschikbaar voor een vertrouwelijk gesprek, 24 uur per dag per telefoon en van 10.00-22.00 uur ook per chat en mail (Luisterlijn E-hulp).

Door te luisteren helpen ongeveer 1.500 getrainde vrijwilligers mensen om zorgen, pijn en verdriet (even) het hoofd te bieden. In 2021 waren er ruim 531 duizend oproepen via de telefoon, ruim 56 duizend via de chat en ruim 6 duizend via de e-mail. Dit leidde tot 322.350 telefoongesprekken, 32.002 chat gesprekken en 4.873 mailwisselingen. De Luisterlijn is al 60 jaar de grootste organisatie in Nederland die emotionele steun op afstand biedt.

Kenmerken gesprekspartners

De doelgroep van de Luisterlijn is breed. Het gaat om mensen die een steuntje in de rug kunnen gebruiken, omdat zij soms moeite hebben met het leven, vaak als gevolg van eenzaamheid of sociaal isolement, en/of door een chronische (psychiatrische) ziekte of mantelzorg. Maar het gaat ook mensen die door levensgebeurtenissen of omstandigheden tijdelijk of eenmalig behoefte hebben aan contact.

Door de anonimiteit van de gesprekken zijn er beperkt gegevens beschikbaar over de mensen die contact opnemen met de Luisterlijn[1]. De beschikbare gegevens uit het maatschappelijk jaarverslag over 2021 laten zien dat vrouwen sterk zijn oververtegenwoordigd onder degenen die contact zoeken via de telefoon of de chat, terwijl mannen zijn oververtegenwoordigd in het mailcontact. De mensen die via de telefoon contact zoeken zijn in de meeste gevallen tussen de 45 en 65 jaar oud. Degenen die via de chat of e-mail contact zoeken zijn in ruime meerderheid jonger dan 45 jaar.

Gespreksonderwerpen

De gespreksonderwerpen geven zicht op de aard van de problematiek van degenen die contact opnemen en daarmee ook een goed beeld van de rol van de Luisterlijn. De jaarverslagen en registratie laten zien dat in heel veel gesprekken meerdere onderwerpen aan de orde komen, zoals gebruikelijk in een gesprek tussen mensen.

Via de telefoon wordt veel gesproken over relaties, of het missen daarvan, de geestelijke en lichamelijke gezondheid, waaronder ook de verleende zorg of hulpverlener en verwerking van rouw of verlies, en economische zaken (huisvesting, financiën, werk). Maar vaak worden ook “dagelijkse” dingen besproken, waaronder de actualiteit (in 2020 dus ook Corona) en maatschappij en politiek. Opvallend vaak wordt ook gesproken over de invulling van de dag.

1.2 DOEL VAN HET ONDERZOEK

Het onderzoek heeft allereerst tot **doel** om vast te stellen en te onderbouwen of mensen die contact hebben opgenomen met de Luisterlijn er daadwerkelijk baat bij hebben gehad, bijvoorbeeld omdat men zich minder eenzaam voelt, sociaal geactiveerd is, minder verzuimt op het werk, minder huisartsen of specialisten bezoekt, beter herstelt na/tijdens behandeling, etc.

[1] Bij 10% van de telefoongesprekken is het geslacht niet geregistreerd en in 30% van de gevallen de leeftijd niet. Bij de chat is het geslacht in 52% van de gevallen niet bekend en de leeftijd in 27% van de gevallen niet. Bij de mailcontacten is de leeftijd in de helft van de gevallen niet bekend en het geslacht in 29% van de gevallen niet (Bron: Maatschappelijk jaarverslag 2021 De Luisterlijn).

In lijn daarmee is de **centrale onderzoeksvraag**:

Wat is de maatschappelijke meerwaarde (verhouding tussen kosten en opbrengsten) van de Luisterlijn en op welke wijze is deze te vergroten?

Bij opbrengsten gaat het om zowel om elementen die in financiële termen zijn te vertalen, zoals zorggebruik en economische aspecten (werk, schuld, e.d.) als om grootheden zoals welzijn en gezondheid die in kwalitatieve termen zijn aan te duiden. Een andere opbrengst is de waarde van het vrijwilligerswerk voor de vrijwilligers van de Luisterlijn en de waarde van de infrastructuur. Deze nemen we mee bij de bepaling van de maatschappelijke betekenis van de Luisterlijn. Vanzelfsprekend dienen de opbrengsten te worden afgezet tegen de kosten van de Luisterlijn.

Een **nevendoel** van het onderzoek is het verkrijgen van inzicht in de mogelijkheden voor het vergroten van de impact van de Luisterlijn door verbetering van de gevolgde werkwijze/methode.

1.3 ONDERZOEKSVRAGEN

In lijn met de doelen van het onderzoek, is het onderzoek gericht op beantwoording van de volgende onderzoeksvragen:

1. Welke mensen nemen contact op met de Luisterlijn?
2. Over welke onderwerpen spreken of schrijven zij?
3. Op welke wijze nemen zij contact op en hoe vaak?
4. Wat is het directe effect van het contact met de Luisterlijn?
5. Wat is het indirecte effect van de Luisterlijn op de gesprekspartners en/of hun situatie?
6. Wat is de betekenis van het vrijwilligerswerk voor de Luisterlijn voor de vrijwilligers?
7. Wat is de maatschappelijke betekenis van de Luisterlijn?
8. Welke mogelijkheden zijn er om de maatschappelijke betekenis van de Luisterlijn te vergroten via verbetering van de gevolgde werkwijze?

1.4 OPZET VAN HET ONDERZOEK

In het onderzoek zijn gegevens en informatie verzameld via:

- Verkenning van de literatuur.
- Administratieve gegevens van de Luisterlijn (gespreksregistratie, jaarverslag, kenmerken vrijwilligers, gegevens over de organisatie).
- Een (online) enquête onder de doelgroep van de Luisterlijn (gesprekspartners).
- Aanvullende telefonische diepte-interviews met 15 gesprekspartners.
- Een (online) enquête onder vrijwilligers van de Luisterlijn.
- Twee (online) groepsgesprekken met 13 vrijwilligers.

Bijlage II bevat een nadere toelichting op doel, aanpak en opbrengst van de onderzoeksactiviteiten.

1.5 OPZET VAN HET RAPPORT

Het rapport is thematisch opgezet, aansluitend op de geformuleerde onderzoeksvragen.

We starten het rapport in hoofdstuk 2 met een beschrijving van de mensen die contact opnemen met de Luisterlijn, de onderwerpen waarover zij spreken (via de telefoon) of schrijven (via chat en e-mail) en met welke regelmaat er contact is.

Daarna beschrijven we in hoofdstuk 3 de directe en indirecte effecten van het contact met de Luisterlijn op de gesprekspartners van de Luisterlijn en hun situatie, aan de hand van de uitkomsten van de enquête en de interviews.

Vervolgens geven we in hoofdstuk 4 een beeld van de betekenis van het vrijwilligerswerk voor degenen die als vrijwilliger bij de Luisterlijn werkzaam zijn, op basis van de enquête onder vrijwilligers en de groepsgesprekken.

Aansluitend geeft hoofdstuk 5 een overzicht van de (maatschappelijke) opbrengsten en kosten van de Luisterlijn, uitgaande van de besproken effecten op de gesprekspartners en vrijwilligers. Deze opbrengsten zetten we af tegen de kosten van de Luisterlijn.

We besluiten het rapport in hoofdstuk 6 met een beschouwing van aanknopingspunten die de resultaten van het onderzoek bieden voor verbetering van de meerwaarde van de Luisterlijn door aanpassing van de werkwijze/methodiek. Daarbij bespreken we ook de suggesties die zijn gedaan door gesprekspartners en vrijwilligers.

2

GESPREKSPARTNERS EN CONTACTEN

Karakterisering van de gesprekspartners, contacten en gespreksonderwerpen van de Luisterlijn

2 GESPREKSPARTNERS EN CONTACTEN

Karakterisering van de gesprekspartners, contacten en gespreksonderwerpen van de Luisterlijn

Op het eerste gezicht is er een grote diversiteit aan mensen die contact opnemen met de Luisterlijn, de reden waarom zij contact opnemen en de onderwerpen waarover zij met de vrijwilligers (willen) spreken. Nadere analyse laat zien dat het grootste deel van de gesprekspartners eenzaam is en in het gat vallen tussen formele hulp van zorg en welzijn en informele hulp van de sociale omgeving. Vrouwen, alleenstaanden en (economisch) inactieven zijn sterk oververtegenwoordigd in deze groep.

De behoefte aan contact varieert sterk. Een deel heeft voorkeur voor telefonisch contact, anderen prefereren chat en/of e-mail en sommigen gebruiken verschillende media. Een kleine groep gesprekspartners benut een groot deel van de capaciteit van de Luisterlijn.

2.1 INLEIDING

In dit hoofdstuk beschrijven we de mensen die contact opnemen met de Luisterlijn (gesprekspartners), de onderwerpen waarover zij spreken (via de telefoon) of schrijven (via chat en e-mail), en hoe intensief het contact is (geweest).

We maken voor de beschrijving gebruik van administratieve data van de Luisterlijn en de uitkomsten van de enquête onder gesprekspartners. De respondenten op de enquête vormen in voldoende mate een representatieve afspiegeling van de populatie gesprekspartners, zoals de responsanalyse in bijlage II laat zien. Mensen die intensief contact hebben met de Luisterlijn en/of mensen die tevreden zijn over de Luisterlijn zijn licht oververtegenwoordigd onder de respondenten, maar er zijn voldoende aantallen respondenten uit andere groepen, dat wil zeggen mensen met minder intensief en/of mensen die minder tevreden zijn.

We beginnen in paragraaf 2.2 met een beschrijving van de wijze waarop mensen contact hebben met de Luisterlijn en hoe intensief dit contact is. In paragraaf 2.3 geven we een beeld van de onderwerpen die in de gesprekken aan de orde komen. Op basis van de uitkomsten van de enquête geven we in paragraaf 2.4 een beeld van de gesprekspartners van de Luisterlijn. Aan het slot van het hoofdstuk zetten we de belangrijkste bevindingen op een rij.

2.2 CONTACTEN PER TELEFOON, CHAT EN E-MAIL

2.2.1 Frequentie, wijze en tijdstip van contact

Een kleine groep gesprekspartners benut een belangrijk deel van de capaciteit

In 2021 zijn er in totaal ruim 322 duizend telefoongesprekken gevoerd, ruim 31 duizend chatgesprekken en ruim 6 duizend gesprekken via de e-mail (zie tabel 2.1a). Op basis van nadere gegevens van de Luisterlijn leiden we af dat het dan gaat om ruim 25,6 duizend unieke bellers en 13,6 duizend unieke chatters[2].

Een telefoongesprek duurt gemiddeld ruim 21 minuten, een chat ruim 34 minuten, maar het grootste deel van de gesprekstijd betreft telefonisch contact.

Tegelijkertijd is met name het gebruik van de telefooncapaciteit zeer scheef verdeeld, waar 5 procent van de unieke gesprekspartners (+/- 1.300 bellers) ongeveer 75 procent van het jaarlijks aantal gesprekken en de

[2] Op basis van automatische verwerking krijgt in de gespreksregistratie van de Luisterlijn ieder gesprek een uniek (niet herkenbaar) nummer op basis van het telefoonnummer of het IP-adres van de gesprekspartner. We hebben geen vergelijkbare gegevens beschikbaar voor de mensen die via e-mail contact hebben.

jaarlijkse gesprekstijd benut (zie tabel 2.1b). Onder de chatters wordt de capaciteit gelijkmatiger verdeeld, maar ook hier geldt dat ongeveer de helft van de capaciteit door 5 procent van de chatters wordt gebruikt.

Tabel 2.1a Aantallen gesprekken met de Luisterlijn, totaal en per gesprekspartner

Onderwerp	Telefonisch	Chat	E-mail
Aantal gesprekken 2021	322.350	32.002	6.123
Aantal unieke gesprekspartners (a)	25.629	13.614	
Totale gesprekstijd 2021	114.134 uur	18.507 uur	
Kengetallen			
Gemiddeld aantal gesprekken per unieke gesprekspartner (a)	12,6	2,35	
Gemiddelde duur van een gesprek	21,4 minuten	34,7 minuten	

Tabel 2.2b Aantallen gesprekken per gesprekspartner – telefoon en chat

Aantal gesprekken per unieke gesprekspartner (a)	Verdeling (% van de unieke gesprekspartners)	% van totaal aantal gesprekken	Jaarlijkse gespreksduur	% van totale gespreksduur
Bellers				
1 gesprek	0-50%	4%	0-0,5 uur	2%
1-3 gesprekken	50-75%	4%	0,5-1 uur	4%
4-16 gesprekken	75-90%	8%	1-5,5 uur	8%
17-46 gesprekken	90-95%	10%	5,5-16 uur	11%
47-267 gesprekken	95-99%	35%	16-92 uur	36%
268 gesprekken of meer	99-100%	39%	92 uur of meer	39%
Chatters				
1 gesprek	0-50%	21%	0-0,5 uur	9%
1 gesprek	50-75%	11%	0,5-1 uur	14%
1 gesprek	75-90%	14%	1-2 uur	14%
1-3 gesprekken	90-95%	8%	2-3 uur	10%
3-6 gesprekken	95-99%	18%	3-17 uur	20%
25 gesprekken of meer	99-100%	28%	17 uur of meer	33%

(a) Berekeningen SEOR op basis van administratieve gegevens van de Luisterlijn.

Bronnen: Jaarverslag 2021 De Luisterlijn en administratieve gegevens van de Luisterlijn.

Het merendeel van de respondenten heeft kort voor het invullen van de enquête nog contact gehad

Tabel 2.3 laat enkele kenmerken zien van de contacten die mensen met de Luisterlijn hebben gehad. Daaruit blijkt allereerst dat het merendeel van de respondenten relatief kort voor het invullen van de enquête nog contact heeft gehad met de Luisterlijn. Van de gesprekspartners heeft 80 procent in de week voorafgaand aan het invullen van de enquête contact gehad met de Luisterlijn. In totaal heeft 93 procent van de respondenten in 2022 contact gehad. Voor een klein gedeelte van de respondenten geldt dat hun laatste contact in 2021 of eerder plaatsvond.

Ongeveer 35 procent van de respondenten heeft ten minste 1 keer per week contact met de Luisterlijn

Voor de helft van de respondenten geldt dat zij 1 keer of een paar keer contact hebben (gehad) met de Luisterlijn. Respondenten die aangeven gebruik te hebben gemaakt van de chatfunctie geven relatief vaak aan dat zij een of een paar keer contact hebben gehad. Een wat kleinere groep (ongeveer 15 procent van de respondenten) heeft eens per 1 tot 3 maanden contact met de Luisterlijn. Van de respondenten geeft ongeveer 35 procent aan ten minste 1 keer per week contact te hebben met de Luisterlijn. Mensen die frequent contact hebben doen dit veelal telefonisch (relatief vaak op dagelijkse basis) of per e-mail (relatief vaak ‘eens per week’).

De helft van de respondenten heeft een vast contactmoment op de dag, voor de andere helft is het wisselend

Ongeveer de helft van de respondenten heeft een vast dagdeel waarop hij of zij meestal contact zoekt, terwijl de andere helft van de respondenten op wisselende momenten of op meerdere vaste delen van de dag contact zoekt.

Tabel 2.3 Enkele kenmerken van de contacten met de Luisterlijn

Onderwerp	Aantal	Percentage van totaal
Wanneer had u voor het laatst contact met de Luisterlijn? [a]		
- *In de afgelopen week*	705	83%
- *In de afgelopen maand*	49	6%
- *Eerder dit jaar (2022)*	37	4%
- *Vorig jaar (2021)*	24	3%
- *In 2019 of 2020*	9	1%
- *Voor 2019*	23	3%
- *Totale respons*	847	100%
- *Niet ingevuld*	24	3%
Hoe vaak heeft u in die periode contact gehad met de Luisterlijn?		
- *1 keer*	223	26%
- *Een paar keer*	204	24%
- *Ongeveer 1 keer per 2-3 maanden*	59	7%
- *Ongeveer 1 keer per maand*	64	7%
- *Ongeveer 1 keer per week*	158	18%
- *Dagelijks of meerdere keren per dag*	153	18%
- *Totale respons*	861	100%
- *Niet ingevuld*	10	1%
Hoe heeft u in de afgelopen periode contact gehad met de Luisterlijn?		
- Alleen telefonisch	516	60%
- Alleen via de chat	193	22%
- Alleen per e-mail	34	4%
- Per telefoon en chat	78	9%
- Per telefoon en e-mail	8	1%
- Per chat en e-mail	17	2%
- Via alle media	13	2%
- *Totale respons*	859	100%
- *Niet ingevuld*	12	1%
Op welk moment van de dag zoekt u meestal contact?		
- Ochtend	69	8%
- Middag	105	12%
- Avond	189	22%
- Nacht [b]	56	6%
- Wisselend	231	27%
- Combinatie	216	25%
- Totale respons	866	100%
- Niet ingevuld	5	1%

(a) De enquêtes zijn als volgt over de maanden verdeeld: 21% in april, 49% in mei, 28% in juni en 1% in juli

(b) De chatfunctie is niet beschikbaar in de nacht. Mensen die aangaven (onder andere) gebruik te hebben gemaakt van de chatfunctie konden niet uit deze optie kiezen.

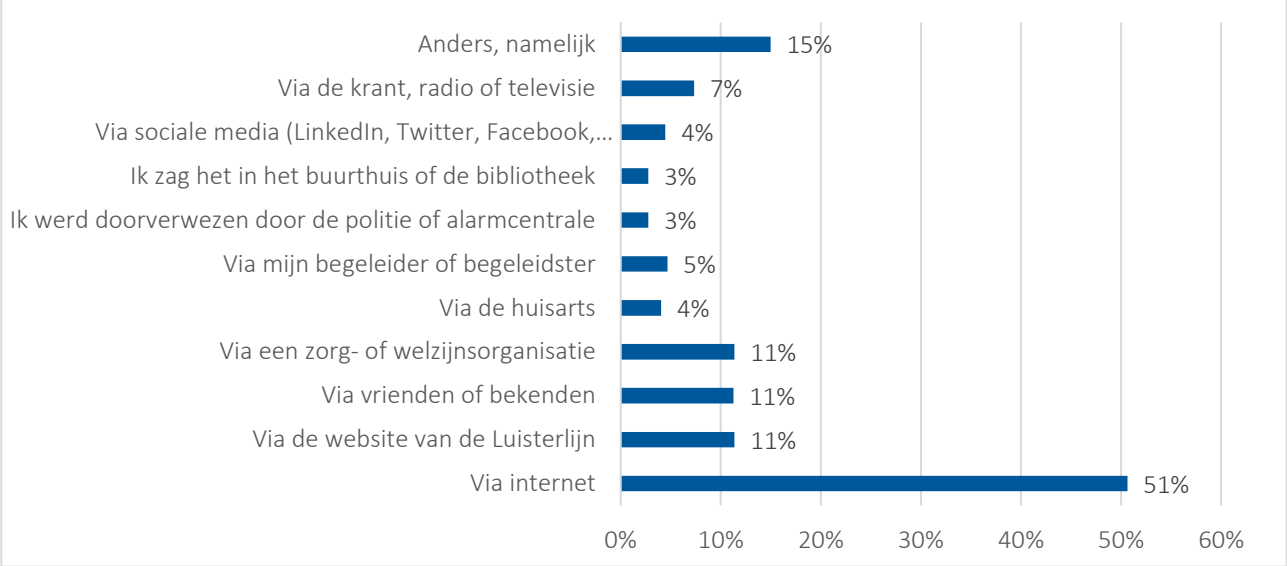
2.2.2 Voorkeur voor media

Gesprekspartners vinden Luisterlijn vooral via internet

Ongeveer 60 procent van de respondenten is via internet en/of de website van de Luisterlijn bij de Luisterlijn terecht gekomen. Rond een kwart van de respondenten geeft aan dat zij (ook) door zorgverleners of hulpdiensten naar de Luisterlijn zijn verwezen en 11 procent via vrienden of bekenden. Algemene publiciteit

(advertenties, posters, tijdschriften, buurthuis, bibliotheek, sociale media e.d.) worden door ongeveer 15 procent van de respondenten genoemd, onder meer via de categorie “anders”. De categorie “anders” omvat enkele procenten die andere zorgverleners of hulpdiensten noemen en daarnaast enkele procenten van de respondenten die het niet (meer) weten, onder meer omdat het lang geleden is dat de zij de eerste keer contact hadden met de Luisterlijn. Een deel van deze groep noemt ook het “telefoonboek” waarop nooddiensten staan/stonden vermeld.

Figuur 2.1 Wijze waarop gesprekspartner bij de Luisterlijn terecht is gekomen (a)



(a) In procenten van het aantal respondenten. De respondenten konden meer dan een antwoord aankruisen.
Bron: SEOR enquête onder gesprekspartners van de Luisterlijn 2022

'Bellers' hebben een voorkeur voor telefonisch contact zodat zij kunnen praten en het contact makkelijker en persoonlijker voor ze is

Mensen kunnen contact zoeken met de Luisterlijn via de telefoon, chat of via e-mail. In de enquête is gevraagd welke redenen er zijn voor de voorkeur voor één van de beschikbare media. Tabel 2.3 laat zien dat een groot deel van de mensen die telefonisch contact hebben met de Luisterlijn dit doen omdat zij het fijner vinden om over hun situatie te kunnen praten en omdat het contact makkelijker voelt en het een (emotionele) band schept.

Bij 'andere motieven' komen twee soorten antwoorden veelvuldig voor. Enerzijds vindt men het telefonisch contact persoonlijker en menselijker en "gaat het daar juist om". Men geeft bijvoorbeeld vaak aan dat het horen van iemands stem belangrijk is, maar ook dat men dan zelf eens kan praten. Dit soort motieven wordt door 72 procent van de populatie genoemd en sluit aan bij de hierboven genoemde motieven als kunnen praten over de situatie en dat men het gevoel heeft een band te krijgen met mensen ("het persoonlijke").

Anderzijds geven de respondenten onder “andere motieven” vaak aan (ongeveer 5 procent van de populatie) dat de chatfunctie niet bereikbaar was in de avond/nacht of dat er een wachtrij was. Andere mogelijke drempels voor het gebruik van de mail- of chatfunctie zoals onbekendheid, geen toegang tot computer en/of internet, financiële drempels of het niet makkelijk kunnen schrijven spelen ook een (beperktere) rol.

'Chatters' en 'mailers' hebben een voorkeur voor deze media omdat zij het spannend/lastig vinden om te bellen en zij meer tijd hebben om na te denken…

De keuze om gebruik te maken van de mail- of chatfunctie kent daarentegen andere motieven. Men geeft aan gebruik te maken van deze functies omdat men dan beter in staat is de situatie uit te leggen en/of na te denken over wat men wil zeggen. Daarnaast vindt een groot gedeelte het eng of spannend om te bellen en/of geven zij aan niet makkelijk te kunnen praten. Ook een combinatie van beide motieven komt regelmatig voor.

… ook gebruiken zij deze media omdat het anoniemer voelt

Daarnaast geeft ongeveer 1 op de 3 mensen aan dat zij het gevoel hebben dat schriftelijk contact anoniemer is dan telefonisch contact. Het belang van anonimiteit speelt voornamelijk bij mensen die het spannend of eng vinden om te bellen. In de categorie "andere motieven" geeft 7 procent van de respondenten aan dat zij de mail- of chatfunctie voornamelijk gebruiken omdat men niet wil dat de omgeving meeluistert. Het gaat dan om buren en/of huisgenoten. Een ander deel van de populatie (ongeveer 3 procent) geeft bij andere motieven aan hun verhaal niet te kunnen vertellen via de telefoon omdat zij niet over hun probleem kunnen praten of te emotioneel zijn om te praten.

Tabel 2.3 Motieven voor telefonisch contact of contact via de mail- of chatfunctie (a)

Motief keuze telefonisch contact (N = 609)	%	Motief keuze contact via e-mail of chat (N = 343)	%
Fijner om te kunnen praten over de situatie	72%	Meer tijd tot nadenken	51%
Het contact voelt makkelijker	57%	Spannend of eng om te bellen	51%
Je krijgt een betere band met mensen	38%	Beter de situatie kunnen uitleggen	37%
Andere motieven	16%	Het is anoniemer	37%
Onbekendheid met de mail- en chatfunctie	8%	Niet makkelijk kunnen praten	30%
Niet makkelijk kunnen schrijven	6%	Andere motieven	22%
Het is goedkoper	2%	Het is goedkoper	11%
Geen toegang tot computer en/of internet	1%	Je krijgt een betere band met mensen	8%
		Niet makkelijk kunnen horen	4%

(a) De percentages in deze tabel tellen niet op tot 100% omdat men meerdere antwoorden kon kiezen. 343 van de 348 respondenten hebben de vraag ingevuld over hun keuze voor e-mail of chat en 609 van de 615 respondenten hebben de vraag ingevuld over hun keuze voor telefonisch contact. Sommige mensen hebben beide vragen ingevuld omdat zij van zowel telefonisch contact als e-mail of chat gebruik hebben gemaakt.

Bron: SEOR enquête onder gesprekspartners van de Luisterlijn 2022

2.3 GESPREKSONDERWERPEN

2.3.1 Aanleiding tot gesprek

Mensen zoeken contact met de Luisterlijn omdat zij behoefte hebben aan contact, niet in hun eigen omgeving terecht kunnen en/of deze niet willen belasten en wanneer zij op zoek zijn naar tips of suggesties…

De respondenten is een meerkeuzevraag gesteld naar de aanleiding van het contact met de Luisterlijn. Zij konden daarbij uit 12 antwoordmogelijkheden kiezen. Deze zijn weergegeven in tabel 2.4. Ongeveer de helft van de mensen zoekt contact omdat zij behoefte hebben om met iemand te praten of schrijven. Verder blijkt dat ongeveer 4 op de 10 gesprekspartners behoefte heeft aan tips of suggesties rond een bepaald probleem. Het lijkt er dus op dat men niet alleen belt om het hart te luchten of om aangehoord te worden, maar dit resultaat duidt ook op een (onbedoeld) redelijk omvangrijke functie van de Luisterlijn op het gebied van meedenken en het geven van tips en suggesties vanuit het menselijk contact. Wat verder ook duidelijk naar voren komt is dat er in veel gevallen sprake is van een doelgroep die niet in de eigen omgeving terecht kan/wil met hun zorgen: 70 procent van de respondenten vult in niet in de eigen omgeving terecht te kunnen en/of de eigen omgeving (mantelzorgers) niet te willen belasten.

…in driekwart van de gevallen is er sprake van eenzaamheid, verdriet of een mentaal lastige situatie

Daarnaast zoeken veel gesprekspartners contact omdat zij zich eenzaam, verdrietig of niet goed voelen. Vaak gaat het daarbij om een combinatie van deze emoties/gevoelens. Zo vult ongeveer 75% van de respondenten in te bellen omdat zij zich alleen voelen, verdriet hebben, zich niet goed voelen of erg druk zijn in het hoofd.

Er is vaak geen eenduidige aanleiding van het contact, maar betreft een combinatie van factoren

Gemiddeld genomen vulde men 4 antwoordmogelijkheden in, wat erop duidt dat er per individu geen eenduidige aanleiding voor een gesprek is aan te wijzen. Er ligt vaak een combinatie van factoren ten grondslag aan het contact opnemen met de Luisterlijn. Nadere analyse van de antwoorden laat zien dat het vaak gaat om een combinatie van factoren bestaande uit een gevoel (niet goed, verdrietig of eenzaam voelen), gecombineerd met bijvoorbeeld het niet kunnen slapen of er niet mee terecht kunnen in de eigen omgeving.

De genoemde achtergronden corresponderen met de informatie van de Luisterlijn

Bij vergelijking van de percentages in Tabel 2.4 met gegevens uit de administratie van de Luisterlijn dan vallen enkele dingen op. De top 3 "gevoelens", op basis van de inschatting van de vrijwilligers, zijn eenzaamheid, verdriet en bezorgdheid. Deze items zijn door ons ook in de enquête uitgevraagd en komen in dezelfde volgorde terug als in de registratie. De "behoefte om met iemand te praten/chatten/ mailen" en "alleen voelen "wordt het meest genoemd in de enquête als reden om contact te zoeken en dit correspondeert (tot op zekere hoogte) met wat vrijwilligers inschatten rond wat de gesprekspartners het meest aan een gesprek hebben gehad: "het hebben van contact en/of het krijgen van aandacht". De vrijwilligers kunnen dus redelijk accuraat inschatten wat voor gesprekspartners de aanleiding is om contact op te nemen.

Tabel 2.4 Aanleiding van het contact met de Luisterlijn [a]

Aanleiding contact met de Luisterlijn	Cluster [b]	% van de onderzoekspopulatie
De behoefte om met iemand te praten/chatten/mailen	Behoefte aan contact	52%
Alleen voelen	Mentale gesteldheid	48%
Niet in de eigen omgeving terecht kunnen	Sociale omgeving	46%
De omgeving niet willen belasten met verhaal of zorgen	Sociale omgeving	45%
Verdriet	Mentale gesteldheid	43%
Niet goed voelen	Mentale gesteldheid	41%
Behoefte aan tips of suggesties over een bepaald probleem	Behoefte aan hulp	38%
Erg druk in het hoofd	Mentale gesteldheid	35%
Niet kunnen slapen	Overig	17%
Anders	Overig	17%
Bezorgd, schrokken of verdrietig over een nieuwbericht	Gevoelens	15%
Een geheim met iemand willen delen	Situatie	14%

a) De percentages in deze tabel tellen niet op tot 100% omdat men meerdere antwoorden kon kiezen. In totaal hebben 869 van de 871 respondenten deze vraag ingevuld.

b) De items zijn handmatig gegroepeerd naar "type aanleiding". Op basis van een factoranalyse konden geen groepen van items worden onderscheiden.

Bron: SEOR enquête onder gesprekspartners van de Luisterlijn 2022

2.3.2 Gespreksthema's

Gesprekspartners van de Luisterlijn is ook een meerkeuzevraag gesteld met daarin de gespreksonderwerpen die meestal aan bod komen als zij contact hebben met de Luisterlijn.

De (veelgenoemde) gespreksonderwerpen komen overeen met de informatie van de Luisterlijn

Als we deze gespreksonderwerpen (tabel 2.5) vergelijken met beschikbare gegevens van de Luisterlijn dan valt op dat de onderwerpen die vaak ter sprake komen, ook veelvuldig worden genoemd in de enquête onder de gesprekspartners. Invulling van de dag, relaties (familie/vrienden/bekenden), geestelijke gezondheid, lichamelijke gezondheid, relaties (liefde) zijn 5 van de 6 meest besproken onderwerpen volgens de registratie van de Luisterlijn. Dezelfde onderwerpen komen, zij het in een andere volgorde[3], ook als meest besproken onderwerpen terug uit de enquête. Een opvallend verschil is het onderwerp Corona. Over 2020 was dit nog het op een na meest besproken onderwerp, terwijl dit in 2022 nog maar weinig ter sprake komt.[4] De categorie "iets anders" is door respondenten enerzijds gebruikt om een toelichting te geven op de gekozen onderwerpen en anderzijds voor meer specifieke gespreksonderwerpen die niet bij de keuzemogelijkheden aansloten.

[3] Omdat de Luisterlijn een onderwerp per gesprek registreert en de enquête op individueel niveau kan de volgorde verschillen. Zo blijkt uit de enquête bijvoorbeeld dat mensen die aangeven contact te hebben met de Luisterlijn over het dagelijks leven dit veel frequenter doen.

[4] Een gevoel van eenzaamheid wordt door ruim 4 op de 10 gesprekspartners als gespreksonderwerp opgegeven. Dit komt niet als zodanig terug op de gespreksonderwerpenlijst in de registratie of de jaarverslagen van de Luisterlijn omdat dit enige tijd niet als categorie is gebruikt in de registratie. Het onderwerp 'alleen voelen' komt wel terug in sommige jaren bij gevoelens. Later is het onderwerp 'eenzaamheid' weer toegevoegd als gespreksonderwerp.

Tabel 2.5 Gespreksonderwerp voor alle media [a]

Gespreksonderwerp	Cluster [b]	% van de onderzoekspopulatie
Mijn geestelijke gezondheid	Fysieke en mentale gezondheid	52%
Een gevoel van eenzaamheid	Overig	44%
Het dagelijks leven	Dagelijks leven & actualiteit	35%
De relaties met andere familieleden of bekenden	Overig	30%
Iets anders [c]	Iets anders	23%
Mijn lichamelijke gezondheid	Fysieke en mentale gezondheid	21%
De relatie met mijn partner	Relatie partner en opvoeding	18%
De mensen waar ik hulp van krijg	Overig	14%
Mijn werk	Dagelijks leven & actualiteit	12%
Geloof/spiritualiteit/zingeving	Dagelijks leven & actualiteit	11%
Ruzie/pesten	Ongewenst gedrag & hulp	10%
Seksueel misbruik	Ongewenst gedrag & hulp	10%
Huiselijk geweld	Ongewenst gedrag & hulp	7%
Corona	Dagelijks leven & actualiteit	6%
De opvoeding van mijn kinderen	Relatie partner en opvoeding	6%
De oorlog in Oekraïne	Dagelijks leven & actualiteit	5%
De actualiteit (op het journaal, in de krant, etc.)	Dagelijks leven & actualiteit	4%

a) De percentages in deze tabel tellen niet op tot 100% omdat men meerdere antwoorden kon kiezen. In totaal hebben 870 van de 871 respondenten deze vraag ingevuld.

b) De in totaal 17 items zijn gereduceerd tot enkele groepen op basis van een factoranalyse. Elke groep bevat items met een hoge mate van samenhang. De items "de mensen waar ik hulp van krijg", "de relaties met andere familieleden of bekenden" en "een gevoel van eenzaamheid" laten zich slecht indelen in een groep. Deze items vormen de groep overig.

c) De categorie overig is door respondenten veelal gebruikt ter verduidelijking van (één van) de gekozen categorieën.

Bron: SEOR enquête onder gesprekspartners van de Luisterlijn 2022

Er zijn vier onderscheidende groepen gespreksonderwerpen samen te stellen

Gemiddeld bespreekt men 3 onderwerpen wanneer men contact heeft met de Luisterlijn, 80 procent van de respondenten geeft 1-4 gespreksonderwerpen op. In tegenstelling tot de aanleiding van het contact (2.3.1) laten de gespreksonderwerpen zich redelijk goed groeperen. Zo is op basis van een factoranalyse een viertal groepen met antwoorden gedistilleerd:

1. Mensen die het voornamelijk hebben over het dagelijks leven en de actualiteit (werk, zingeving, actualiteit of het nieuws);
2. Mensen waarbij het voornamelijk gaat over de mentale en/of fysieke gezondheid;
3. Mensen waarbij het voornamelijk gaat over problemen binnen het gezin (de relatie met hun partner en/of de opvoeding van hun kinderen);
4. Mensen die het voornamelijk hebben over ongewenst gedrag (seksueel misbruik en/of huiselijk geweld en/of ruzie).

Een aantal items laat zich niet goed binnen één van deze groepen plaatsen. Het gaat daarbij om de gespreksonderwerpen "de mensen waar ik hulp van krijg", "de relaties met familieleden of bekenden" en "een gevoel van eenzaamheid". Deze gespreksonderwerpen liggen in feite onder één of meerdere van de bovengenoemde antwoordgroepen en maakt dat het wel kenmerkende onderwerpen zijn voor de totale groep, maar geen onderscheidende onderwerpen. Een goed voorbeeld is dat het onderwerp eenzaamheid vaak ter sprake komt bij zowel mensen die het voornamelijk hebben over het dagelijks leven hebben, als (vaker) bij mensen die het hebben over hun mentale en/of fysieke gezondheid. De voor het grootste deel van de gesprekspartners relevante drie (niet onderscheidende) factoren illustreren dat gesprekspartners in belangrijke mate gaat om eenzame mensen die tussen wal en schip vallen: enerzijds niet of onvoldoende terecht kunnen in de eigen sociale omgeving (informele hulp), maar ook niet of onvoldoende (kunnen) worden geholpen door (formele) zorgverleners.

2.4 KENMERKEN VAN DE GESPREKSPARTNERS

Tabel 2.6 geeft enkele persoonskenmerken van de respondenten. Hieruit blijkt dat de onderzoekspopulatie:

- Voor 70 procent uit vrouwen bestaat;
- Voor 74 procent bestaat uit mensen tussen de 25 en 65 jaar, 13 procent uit jongeren (< 25 jaar) en eveneens 13 procent ouderen (65+);
- Voor 26 procent betaald werk en voor 28 procent voor zichzelf zorgen als voornaamste bezigheid heeft. Inclusief degenen die een opleiding volgen of werk zoeken behoort 37 procent van de gesprekspartners tot de economisch actieve bevolking[5];
- Grotendeels alleen woont (57 procent).

Bij vergelijking van deze cijfers met de kenmerken van de Nederlandse bevolking blijkt dat vrouwen (bevolkingsaandeel 50 procent) en alleenstaanden (18 procent) sterk zijn oververtegenwoordigd onder de gesprekspartners van de Luisterlijn. Mensen uit de niet-economisch actieve bevolking (niet werkzaam, werkzoekend of schoolgaand) zijn eveneens sterk oververtegenwoordigd (hun aandeel in de bevolking bedraagt ongeveer 33 procent, terwijl 63 procent van de gesprekspartners tot deze groep behoort)[6].

Ten opzichte van het opleidingsniveau van de Nederlandse bevolking zijn hoog geschoolden en vooral middelbaar geschoolden sterk vertegenwoordigd onder de respondenten[7]. We vermoeden dat het verschil met de bevolking voor een deel samenhangt met responsverschillen tussen laag en hooggeschoolden, maar zonder nader onderzoek kunnen we niet bepalen of laag geschoolden inderdaad minder gebruik maken van de Luisterlijn.

Tot slot zijn mensen die onder behandeling zijn van de ggz of dit zijn geweest, oververtegenwoordigd onder de gesprekspartners. De schattingen over het aandeel van deze groep in de gesprekspartners lopen uiteen, maar liggen wel boven het aandeel mensen dat geestelijke gezondheidszorg krijgt[8]. Van de door ons geïnterviewde gesprekspartners ontvangt ongeveer de helft hulp van de ggz (psychiater, psycholoog, therapeut).

[5] Tot de (economisch) actieve bevolking wordt iedereen in de leeftijd van 15 tot 90 jaar gerekend die ofwel voltijds of deeltijds werkzaam is (als werknemer of zelfstandige), of actief naar werk zoekt (ILO definitie).

[6] Landelijke cijfers zijn ontleend aan het CBS. Bij economisch actief is gekeken naar de bevolking van 15 tot 90 jaar.

[7] CBS-gegevens laten zien dat van de Nederlandse bevolking van 15-90 jaar 41% geen startkwalificatie heeft (maximeel mbo1), 24% een diploma op middelbaar niveau (mbo2-4, havo/vwo) en 35% op hbo/wo niveau.

[8] CBS cijfers laten zien dat in 2019 ongeveer 1,4 miljoen mensen geestelijke gezondheidszorg kregen, ofwel 8% van de bevolking. Bij ongeveer 44% van deze patiënten gaat het om hulp van de praktijkondersteuner huisarts ggz, bij 17% om generalistische basis ggz en bij 39% om gespecialiseerde ggz. Ongeveer 2,5 duizend mensen (0,2%) kregen langdurige ggz.

Tabel 2.6 Persoonskenmerken respondenten gesprekspartners (a)

Onderwerp	Aantal	Percentage
Geslacht		
Man	208	25%
Vrouw	593	70%
Anders	12	1%
Wil ik niet zeggen	32	4%
Totale respons	845	100%
Niet ingevuld	26	3%
Leeftijd		
Jonger dan 18 jaar	18	2%
18-24 jaar	95	11%
25-34 jaar	149	18%
35-44 jaar	130	16%
45-54 jaar	189	23%
55-64 jaar	145	17%
65-74 jaar	81	10%
75 jaar of ouder	23	3%
Totale respons	830	100%
Niet ingevuld	41	5%
Dominante tijdsbesteding		
Betaald werk	211	26%
Vrijwilligerswerk	50	6%
Een opleiding/studie	75	9%
Het zoeken naar werk	20	2%
Zorg voor mijzelf	227	28%
Zorg/hulp voor mijn gezin	31	4%
Zorg/hulp voor andere familieleden of kennissen (mantelzorg)	23	3%
Hobby's	58	7%
Overig	123	15%
Totale respons	818	100%
Niet ingevuld	53	6%
Samenstelling huishouden		
Ik woon alleen	471	57%
Ik woon samen met mijn partner en kinderen	55	7%
Ik woon samen met mijn partner (zonder thuiswonende kinderen)	82	10%
Ik woon samen met mijn kinderen (zonder partner)	43	5%
Ik woon bij mijn ouders	94	11%
Ik woon in een (zorg) instelling	17	2%
Ik woon met begeleiding	18	2%
Totale respons	828	100%
Niet ingevuld	44	5%
Hoogst behaalde diploma		
Basisonderwijs	53	7%
Vmbo/mavo/lts/leao	101	13%
Havo/vwo	136	17%
Mbo/meao/mts	200	25%
Hbo/universiteit	316	39%
Totale respons	806	100%
Niet ingevuld	65	7%

(a) Het percentage niet ingevuld is berekend ten opzichte van de totale onderzoekspopulatie (N=871). De andere percentages zijn berekend ten opzichte van de totale respons per vraag.

Bron: SEOR-enquête onder gesprekspartners van de Luisterlijn 2022

2.5 CONCLUSIES

De analyse in dit hoofdstuk laat een grote diversiteit zien qua gesprekspartners, gespreksonderwerpen, medium en intensiteit van het contact met de Luisterlijn. Tegelijkertijd biedt de analyse belangrijke overkoepelende inzichten:

- **Medium.** De telefoon is het meest gebruikte medium, omdat gesprekspartners dit makkelijker en persoonlijker vinden. Maar een groep 'chatters' en 'mailers' gebruikt deze media omdat zij het spannend/lastig vinden om te bellen, zij meer tijd hebben om na te denken en omdat het anoniemer voelt.
- **Intensiteit contact.** Het grootste gedeelte (ongeveer 65 procent) van de gesprekspartners heeft geen intensief contact met de Luisterlijn, maar de andere 35 procent heeft ten minste 1 keer per week contact met de Luisterlijn. De groep die intensief contact heeft met de Luisterlijn doet een groot beslag op de capaciteit van de Luisterlijn: de 20 procent die het meest intensief contact heeft benut 75 procent van de capaciteit.
- **Aanleiding voor het gesprek**. Het overgrote deel van de gesprekspartners geeft aan dat verdriet, zorgen, een gevoel van eenzaamheid of een mentaal lastige situatie meespeelde op het moment van contact zoeken. Maar zij nemen ook contact op omdat zij behoefte hebben aan contact, niet in hun eigen omgeving terecht kunnen en/of deze niet willen belasten (mede vanwege het tijdstip) of wanneer zij op zoek zijn naar tips of suggesties. In de meeste gevallen gaat het om een combinatie van factoren.
- **Gespreksonderwerpen.** Aansluitend op de aanleiding tot het gesprek zijn een gevoel van eenzaamheid, de relatie met familieleden en bekenden en met de mensen waarvan men hulp krijgt overheersend in de gespreksonderwerpen. Dit is een aanwijzing dat de Luisterlijn in belangrijke mate in een behoefte voorziet van een groep bedient die valt in het gat tussen formele en informele hulp.
  Naast deze generieke thema's zijn vier clusters van onderwerpen te onderscheiden: (1) het dagelijks leven en de actualiteit, (2) de mentale en/of fysieke gezondheid, (3) de problemen binnen het gezin en (4) ongewenst gedrag.
- **Gesprekspartners.** In vergelijking tot de Nederlandse bevolking zijn vrouwen, alleenstaanden en economisch inactieven zeer sterk oververtegenwoordigd onder de gesprekspartners van de Luisterlijn. Niet duidelijk is of het kleine aandeel van laag opgeleiden onder de respondenten te maken heeft met een lage respons, of dat dit komt omdat deze groep minder gebruik maakt van de Luisterlijn.

De respondenten komen op basis van het gebruik van de media, de gespreksonderwerpen, situatie, leeftijd en geslacht goed overeen met (het beeld dat bestaat van) de Luisterlijn populatie. Mensen die intensief contact hebben met de Luisterlijn zijn oververtegenwoordigd in de respons. Vermoedelijk geldt dit ook voor middelbaar en hoog geschoolden en mensen die (zeer) tevreden zijn over de Luisterlijn. Niettemin is de respons voldoende representatief voor de populatie gesprekspartners. Het aantal respondenten uit de ondervertegenwoordigde groepen is voldoende groot om voor deze groepen conclusies te formuleren.

3 EFFECTEN VAN DE LUISTERLIJN

Tevredenheid over het contact en effecten op de gesprekspartners

3 EFFECTEN VAN DE LUISTERLIJN

Tevredenheid over het contact en effecten op de gesprekspartners

Voor het overgrote deel van de gesprekspartners is de Luisterlijn (heel) belangrijk en waardevol. Minimaal 80 procent voelt zich na contact met de Luisterlijn altijd of meestal beter (direct effect). Een grote meerderheid ervaart daarnaast belangrijke indirecte (blijvende) effecten in de vorm van verbetering van hun mentale gezondheid en/of vermindering van eenzaamheid (beide om en nabij 70 procent) en een grote groep ervaart ook gunstige effecten op hun fysieke gezondheid (rond 45 procent) en hun relaties met de sociale omgeving (30 procent).

Tegelijkertijd is er een kleine groep gesprekspartners minder tevreden en deze groep ervaart ook niet of nauwelijks gunstige directe effecten en geen indirecte effecten. Het gaat om ongeveer 10 procent van de respondenten. De onvrede lijkt vooral verband te houden met de ervaringen tijdens de contacten met de Luisterlijn, in het bijzonder via de chat.

De waardering van de Luisterlijn door de gesprekspartners laat zich zien in het gemiddelde rapportcijfer 8,2. Dit hoge cijfer geldt eveneens voor alle relevante aspecten van de Luisterlijn (het gesprek zelf, empathie, luisteren, de vrijwilligers zelf). Bereikbaarheid en ontvangen advies/tips scoren iets lager.

3.1 INLEIDING

In dit hoofdstuk beschrijven we de resultaten van de enquête onder gesprekspartners. In paragraaf 3.2 bespreken we de directe effecten, dat wil zeggen het gevoel direct na afloop van een gesprek en de tevredenheid over het gesprek, en de waardering van de Luisterlijn. In paragraaf 3.3 gaan we vervolgens in op de indirecte effecten van de Luisterlijn op het gedrag of de situatie van de gesprekspartners. We presenteren in paragrafen 3.2 en 3.3 de totaaluitkomsten en in de begeleidende tekst bespreken we de belangrijkste verschillen naar leeftijd, intensiteit van het contact en het gebruikte gespreksmedium. Dit blijken namelijk de drie variabelen waar voor nagenoeg iedere uitkomst verschillen zijn gevonden. Voor nadere duiding van de onderzoeksuitkomsten hebben we geprobeerd subgroepen te identificeren op basis van clusteranalyse. Deze subgroepen bespreken we in paragraaf 3.4. Verder geven we in deze paragraaf extra duiding aan de (in)directe effecten op basis van de interviews met de gesprekspartners en de enquête onder vrijwilligers.

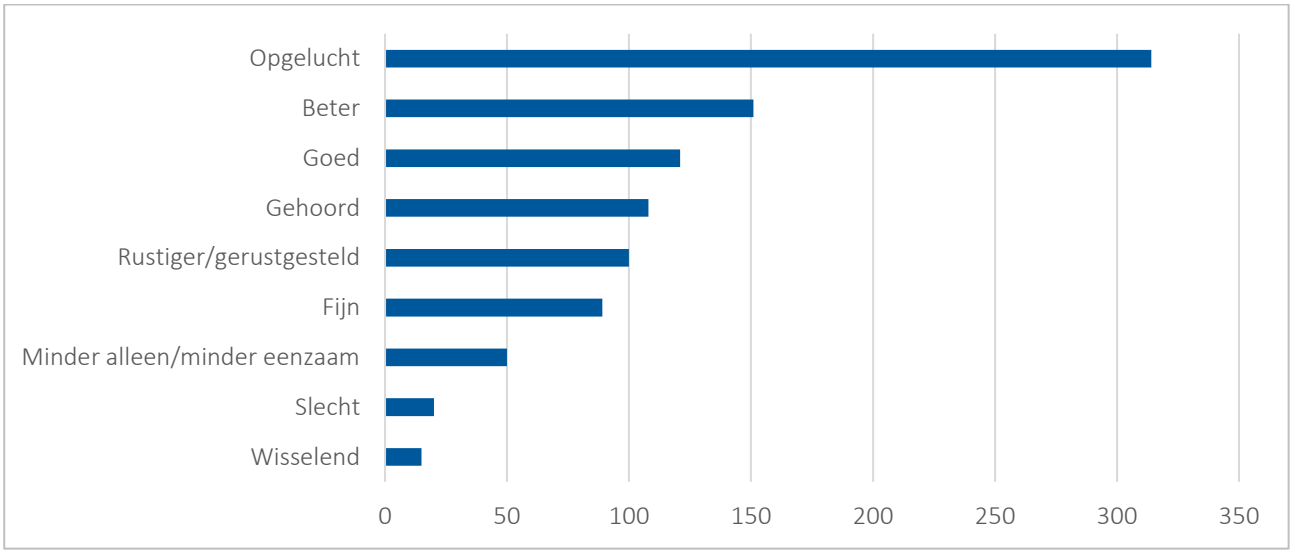
3.2 DIRECTE EFFECTEN

3.2.1 Gevoel na afloop van het contact

Spontane reacties op open vraag

Via een open vraag is de gesprekspartners gevraagd hoe zij zich meestal voelen direct na het contact met de Luisterlijn. Op basis van de eerste 200 antwoorden is een aantal steekwoorden opgehaald en vervolgens in het enquêtebestand gezocht. Uit Figuur 3.1 blijkt dat een derde van de respondenten aangeeft opgelucht te zijn na het contact met de Luisterlijn, de spreekwoordelijke last is dan van de schouders aldus enkele respondenten.

Figuur 3.1 Veel voorkomende steekwoorden in antwoorden over gevoel na afloop contact (N=817)

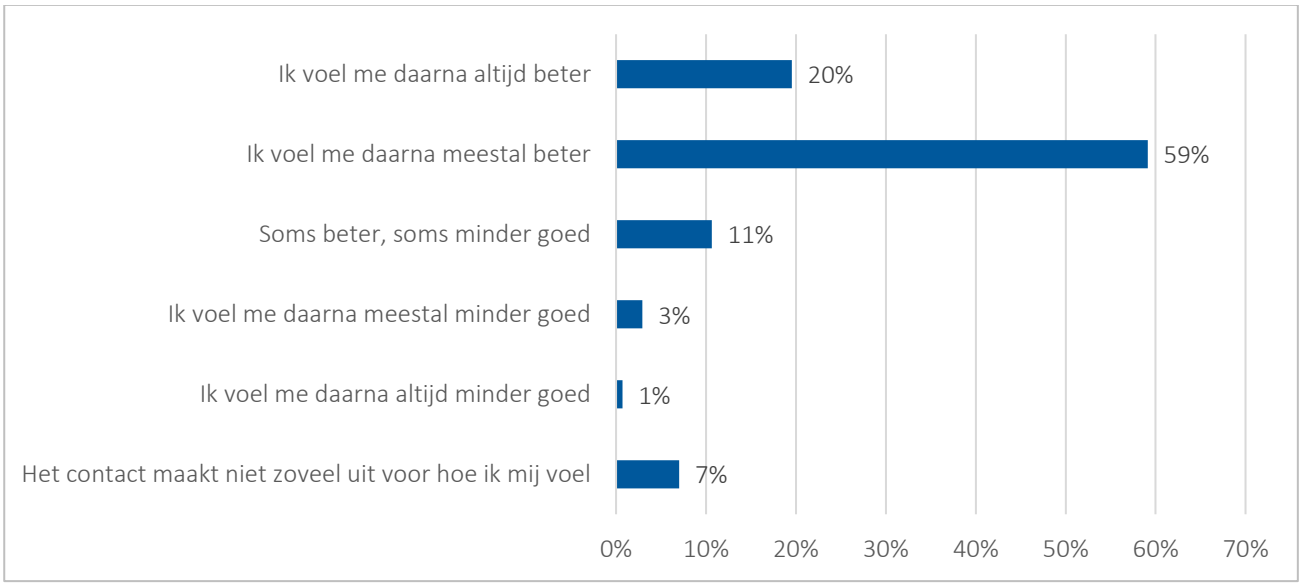


Bron: SEOR-enquête onder gesprekspartners van de Luisterlijn 2022.

Inventarisatie via gesloten vraag

Ook de antwoorden op de gesloten vraag over het gevoel direct na afloop van het gesprek laat zien dat gesprekspartners zich overwegend beter voelen na een contact met de Luisterlijn (Figuur 3.2). Dit duidt op de effectiviteit van de Luisterlijn. Zo voelt ongeveer 60 procent van de gesprekspartners zich meestal beter en nog een 20 procent zich altijd beter na contact met de Luisterlijn. Voor zo'n 10 procent van de gesprekspartners gaat het soms beter en soms minder na contact met de Luisterlijn en voor de overige 10 procent maakt het contact niet zoveel uit hoe men zich voelt, of men voelt zich minder goed.

Figuur 3.2 Het gevoel direct na contact met de Luisterlijn (N = 854)



Bron: SEOR-enquête onder gesprekspartners van de Luisterlijn 2022.

Mensen die gebruikmaken van de chatfunctie ervaren minder directe effecten

Enkele kenmerken van de gesprekspartners hangen (sterk) samen met de ervaren directe effecten. Met name het **medium** doet hier ter zake. Chatters voelen zich namelijk (significant) minder goed na afloop van een contact. Voor 14 procent maakt het contact niet zoveel uit voor hoe zij zich voelen, terwijl 72 procent zich

meestal of altijd beter voelt. Ter vergelijking: bellers voelen zich in 83 procent van de gevallen meestal of altijd beter na een contact en bij 4 procent maakt het niet zoveel uit voor hoe zij zich voelen. De mensen die via de mail contact hebben laten overigens vergelijkbare cijfers zien als degenen die via de telefoon contact hebben.[9] Naast het medium is ook de **leeftijd** van belang. Zo is de groep chatters aanzienlijk jonger en zijn het met name de gesprekspartners jonger dan 35 die minder directe effecten ervaren. Uit de gegevens blijkt verder dat wanneer beide variabelen gelijktijdig worden meegenomen dat het leeftijdseffect verdwijnt, maar het chatten op zichzelf staand wel zorgt voor een verminderd direct effect. Anders gezegd: bellers ervaren vaker effecten dan chatters, maar er zijn geen verschillen gevonden tussen oude en jonge bellers of oude en jonge chatters.

Verder voelen mensen met allerlei achtergronden, die bellen over allerlei onderwerpen, zich in redelijk gelijke mate geholpen naar aanleiding van hun gesprek met de Luisterlijn

Een meer bescheiden rol speelt de **intensiteit van het contact**. Gesprekspartners die dagelijks bellen geven iets vaker aan directe effecten te ervaren. Ook de **thuissituatie** speelt een bescheiden rol. De groep die als **belangrijkste activiteit** voor zichzelf zorgt geeft in 80 procent van de gevallen aan zich meestal of altijd beter te voelen na contact met de Luisterlijn. Voor de groep die betaald werk heeft is dit 82 procent. Voor de overige gesprekspartners is dit gemiddeld 76 procent. Voor wat betreft de **gespreksonderwerpen** (zie ook tabel 2.5) zijn er twee 'uitschieters' waarneembaar. Zo voelen gesprekspartners die over "overige" onderwerpen praten zich in 72 procent van de gevallen meestal of altijd beter na een contact met de Luisterlijn, terwijl dit voor mensen die het hebben over problemen binnen het gezin (relatie met partner en/of kinderen) in 86 procent van de gevallen geldt. Er is verder nauwelijks variatie te zien voor wat betreft de **aanleiding** van het contact.

3.2.2 Redenen voor beter of slechter gevoel

Redenen voor beter gevoel

Respondenten die aangeven zich soms, meestal of altijd beter te voelen na contact met de Luisterlijn is gevraagd naar de redenen hierachter. Figuur 3.3 geeft het totaalbeeld van de antwoorden, waaruit blijkt dat de Luisterlijn de gesprekspartners vooral biedt wat wordt beoogd (luisterend oor, verhaal kunnen vertellen, vermindering eenzaamheid, geruststelling). Maar diverse gesprekspartners zijn ook blij dat zij geholpen zijn en advies of tips hebben ontvangen[10], .

We zijn we nagegaan in hoeverre er samenhang is tussen de redenen voor het goede gevoel na afloop en enkele kenmerken. Daaruit bleek dat er met name verschillen zijn naar de **leeftijd** van de gesprekspartner.

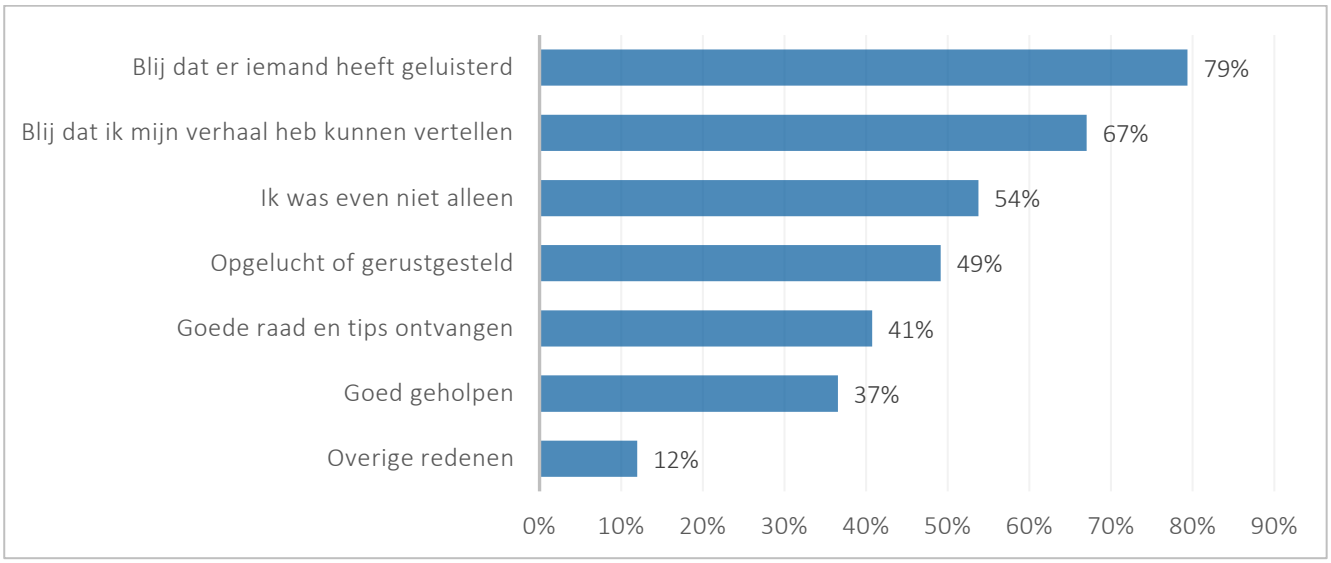
- Zo vullen gesprekspartners jonger dan 35 jaar relatief vaak in blij te zijn dat iemand naar hun verhaal heeft geluisterd. Eenzaamheid speelt hierbij een rol; jongeren geven namelijk relatief vaak aan zich beter te voelen doordat zij even niet alleen waren (64 procent).
- Verder blijkt ook dat gesprekspartners jonger dan 35 jaar relatief vaak (53 procent) aangeven zich beter te voelen na afloop van een gesprek doordat zij goede raad en tips hebben ontvangen, terwijl dit voor ouderen (>55) minder belangrijk is (26 procent). Dit hangt samen met het gegeven dat jongeren ook vaker behoefte hebben aan tips als zij de Luisterlijn benaderen. Er is verder geen duidelijke samenhang met het gespreksonderwerp waarover men behoefte heeft aan tips. Omdat jongeren veelal met oudere vrijwilligers spreken is het goed mogelijk dat zij op zoek zijn naar tips en advies bij mensen met meer levenservaring, zoals in de interviews ook is opgemerkt.

[9] Deze percentages zijn berekend voor de mensen die enkel bellen, enkel chatten of enkel mailen. De mensen die meerdere antwoorden hebben ingevuld zijn hierbij buiten beschouwing gelaten.

[10] Dit is ook in lijn met de missie van de Luisterlijn. De minister heeft de uitvoering van de WMO-taak 'luisterend oor' belegd bij de Luisterlijn. Iedereen in Nederland kan op ieder moment van de dag kosteloos en anoniem een gesprek voeren over zijn/haar persoonlijke situatie en daarover advies krijgen. Een advies geeft de Luisterlijn alleen als de gesprekspartner of een bepaalde situatie daar om vraagt. Hiervoor is geen specifieke deskundigheid nodig, behalve luister- en gespreksvaardigheden. Advies (meedenken, doorverwijzen, aanraden) geeft de Luisterlijn met als doel vanuit gelijkwaardigheid de gesprekspartner weer (even) verder te helpen. Bron: https://www.deluisterlijn.nl/over-de-luisterlijn/de-organisatie.html#missie.

- Deze verschillende redenen lijken echter niet samen te hangen met het gekozen medium. Er worden dan ook geen aanwijzingen gevonden voor de reden waarom bellers zich over het algemeen beter voelen na afloop van een gesprek. Wel wordt het beeld bevestigd dat chatters minder vaak directe effecten ervaren omdat zij significant minder als reden opgeven dat zich goed geholpen te voelen.

Figuur 3.3 Redenen waarom gesprekspartners zich soms/meestal/altijd beter voelen (N = 761)

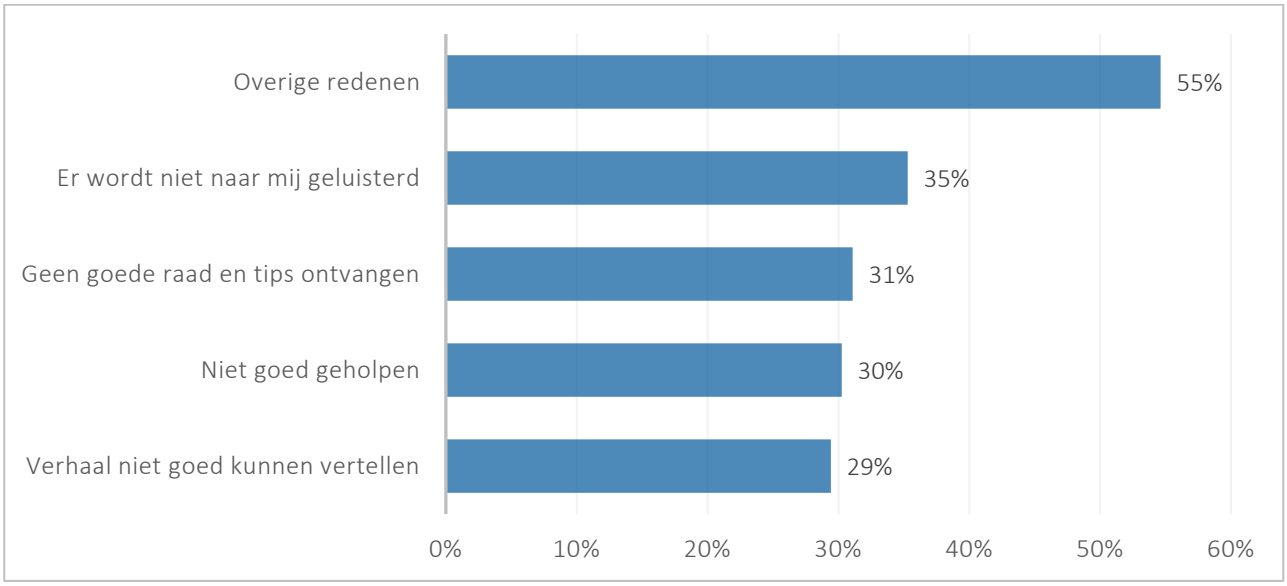


Bron: SEOR-enquête onder gesprekspartners van de Luisterlijn 2022.

Redenen voor minder goed gevoel

Ook de respondenten die aangeven zich soms, meestal of altijd minder goed te voelen na contact met de Luisterlijn is gevraagd naar de redenen hierachter. Uit figuur 3.4 blijkt dat dit vooral te maken heeft met "overige redenen", terwijl telkens rond 30 procent van deze groep meent dat er niet werd geluisterd of men hun verhaal niet hebben kunnen vertellen of geen advies/tips hebben of hulp hebben gehad.

Figuur 3.4 Redenen waarom gesprekspartners zich soms/meestal/altijd minder goed voelen (N = 119)



Bron: SEOR-enquête onder gesprekspartners van de Luisterlijn 2022.

Kenmerkend voor de ontevreden gesprekspartner is dat men zich onbegrepen voelt, dat vrijwilligers het gesprek invullen en dat er geen klik is met de vrijwilliger

Uit de toelichtingen bij “overige redenen” komt een interessant beeld naar voren. Het gaat vooral om het feit dat vrijwilligers het gesprek "invullen", men zich onbegrepen voelt, er geen “klik” is, de vrijwilligers ongeduldig zijn en het gesprek afraffelen. In de groepsgesprekken met vrijwilligers kwam ook naar voren dat sommige gesprekken minder goed lopen en dat incidenteel de tijdsdruk (de veronderstelde maximale gesprekstijd) ongewild een ongunstige rol kan spelen in een gesprek.

De ontevreden gesprekspartners zijn divers in hun achtergrond en er bestaat geen duidelijke samenhang tussen de redenen van ontevredenheid en hun kenmerken, gespreksaanleidingen of -onderwerpen. Zij kunnen dus worden gekarakteriseerd als een groep gesprekspartners die om uiteenlopende redenen contact zoekt maar het gevoel heeft dat er niet naar hen wordt geluisterd, zich onbegrepen voelt, wiens gesprekken worden ingevuld door de vrijwilliger of bij wie er geen klik is met de vrijwilliger. Ontevredenheid lijkt dus wel sterk samen te hangen met de wijze waarop de vrijwilliger het gesprek voert.

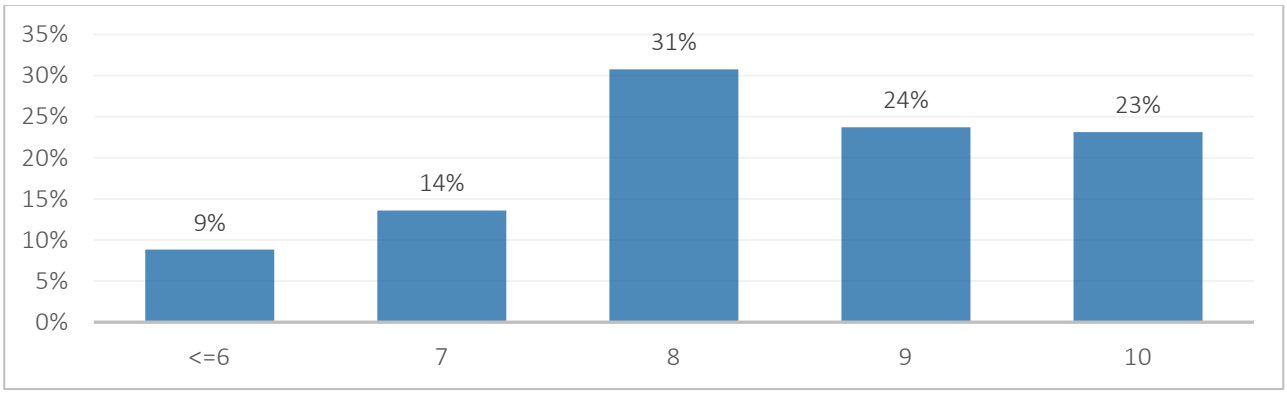
3.2.3 Waardering van de Luisterlijn

Gesprekspartners geven de Luisterlijn gemiddeld een hoog rapportcijfer (8,2)

We hebben de gesprekspartners gevraagd de Luisterlijn te waarderen met een rapportcijfer. De resultaten hiervan zijn terug te vinden in figuur 3.5. Hieruit blijkt dat ongeveer 75 procent van de respondenten een 8 of hoger geeft als rapportcijfer. Gemiddeld geven de gesprekspartners de Luisterlijn een 8,2 als rapportcijfer.

Jongeren onder de 25 jaar geven de Luisterlijn gemiddeld een 7,7 terwijl mensen van 25-44 een 8,1 geven en gesprekspartners ouder dan 44 gemiddeld een 8,4. Tegelijkertijd geven bellers (8,4) en mailers (8,8) een significant hoger cijfer dan chatters (7,8). De intensiteit van het contact is ook bepalend voor het rapportcijfer: gemiddeld genomen geven de gesprekspartners die 1 keer contact hebben gehad met de Luisterlijn een significant lager cijfer. Er is verder weinig variatie gevonden in de rapportcijfers naar gespreksonderwerp en -aanleiding.

Figuur 3.5 Het rapportcijfer dat aan de Luisterlijn wordt gegeven (N = 861)



Bron: SEOR-enquête onder gesprekspartners van de Luisterlijn 2022.

Hoge mate van tevredenheid over verschillende aspecten van de Luisterlijn

De meer specifieke vraag over verschillende aspecten van de Luisterlijn laat zien dat deze allemaal ook een hoge waardering krijgen, in het bijzonder de wijze waarop gesprekspartners te woord worden gestaan, hoe met de gesprekspartners wordt meegeleefd en hoe naar hen wordt geluisterd (zie Tabel 3.1). Maar er is ook veel waardering voor de vrijwilligers, de mensen waarmee de gesprekspartners hebben gesproken/gemaild/gechat. De bereikbaarheid scoort wat lager, evenals de goede raad en tips die zijn verkregen. Wanneer alle punten worden opgeteld (de mail/chat vraag niet meegenomen) worden er gemiddeld 26 van de 35 'sterren' gegeven. Ongeveer 1 op de 8 mensen vult overal 5 sterren in.

Tabel 3.1 Oordeel over 8 verschillende aspecten van de Luisterlijn (N=871)

	Beoordeling Gemiddelde score (1-5 sterren)	(Erg) ontevreden	Neutraal	(Erg) tevreden	N [(a)]
Hoe u te woord wordt gestaan	4,3	4%	10%	85%	809
Hoe met u wordt meegeleefd	4,3	6%	10%	84%	809
Hoe er naar u wordt geluisterd	4,2	5%	12%	84%	806
De mensen waarmee u heeft gesproken/gemaild/gechat	4,2	5%	12%	83%	793
Hoe er wordt gereageerd op uw mail/chat (b)	4,1	6%	16%	78%	320
Hoe met u wordt meegedacht	4,1	7%	16%	77%	786
Goede raad en tips die u heeft gekregen	3,8	11%	22%	66%	756
De bereikbaarheid van de Luisterlijn	3,7	15%	25%	61%	828

(a) Het betreft het aantal gesprekspartners dat een ander antwoord dan *'niet van toepassing'* invult.

(b) Deze vraag is alleen ingevuld door gesprekspartners die contact hebben gehad met de Luisterlijn via de chat of mail.

Bron: SEOR-enquête onder gesprekspartners van de Luisterlijn 2022.

Jongeren waarderen de individuele facetten van de Luisterlijn gemiddeld hoger

De grootste verschillen in het totaal aantal gegeven sterren zijn te vinden langs de leeftijd van de respondenten. Zo geven de groepen tot 55 jaar gemiddeld 27 sterren, terwijl de groep ouder dan 55 jaar gemiddeld 24 sterren geeft. Ouderen waarderen alle verschillende aspecten van de Luisterlijn gemiddeld genomen lager, ongeacht het cluster waarin zij zitten. Er zijn dan ook geen bekende (of onbekende) kenmerken van ouderen binnen de afzonderlijke clusters te vinden die dit leeftijdseffect kunnen verklaren. Er is daarnaast (dit keer) geen verschil te vinden tussen chatters en bellers. Dat jongeren de Luisterlijn een lager rapportcijfer geven hangt dan ook mogelijk vooral samen met de minder ervaren (directe) effecten.

De ontevredenheid hangt vooral samen met het "invullen" van het gesprek en de "klik" met de vrijwilliger

Er is ook gekeken op welke facetten ontevreden gesprekspartners met name lage scoren. De 3 onderdelen met de laagste waardering waren "Hoe er met u wordt meegedacht", "de goede raad en tips die u heeft gekregen" en "de mensen waarmee u heeft gesproken". Deze bevindingen sluiten aan bij de eerdere bevindingen dat het ontbreken van directe effecten voortkomt uit de "invulling" van het gesprek door de vrijwilliger, het ongevraagd geven van tips of advies en het ontbreken van een "klik".

Enkele verschillen op een tweetal individuele facetten van de Luisterlijn

De mate waarin raad en tips als goed worden beoordeeld is gelijk tussen mensen die voornamelijk bellen of chatten. Jonge mensen waarderen de adviezen meer dan de oudere groepen. Evenals de mensen die contact zochten met de Luisterlijn om advies in te winnen. De groep die contact heeft over problemen binnen het gezin waardeert de tips en adviezen ook meer.

De bereikbaarheid wordt lager beoordeeld naar mate men meer contact heeft met de Luisterlijn, wanneer men op wisselende momenten contact heeft of wanneer men op een combinatie van momenten contact heeft. Er zijn geen significante verschillen tussen bellers en chatters. De groep die alleen woont en/of voor zichzelf zorgen als dominante tijdsbesteding hebben opgegeven waarderen de bereikbaarheid ook laag. Samengenomen lijkt de bereikbaarheid samen te hangen met de (karakteristieken van de) groep die zeer intensief contact heeft met de Luisterlijn (dagelijks).

3.3 INDIRECTE EFFECTEN VAN DE LUISTERLIJN

3.3.1 Betekenis van de Luisterlijn volgens de gesprekspartners

De Luisterlijn is van (groot) belang op het leven van de gesprekspartners

We hebben gesprekspartners gevraagd aan te geven hoe belangrijk de Luisterlijn is/was in hun leven. Figuur 3.6 laat zien dat 85 procent van de respondenten aangeeft dat de Luisterlijn belangrijk tot heel erg belangrijk voor hen is. De Luisterlijn blijkt dan ook een belangrijk middel te zijn in het leven van de gesprekspartners. Voor 12 procent van de gesprekspartners is de Luisterlijn niet belangrijk noch onbelangrijk, terwijl zo'n 4 procent van de respondenten aangeeft het niet (zo) belangrijk te vinden. De verschillende mate van belang hangt (wederom) samen met 3 factoren: intensiteit van het contact, leeftijd en gespreksmedium.

Hoe intensiever het contact, des te groter het belang is van de Luisterlijn voor de gesprekspartner

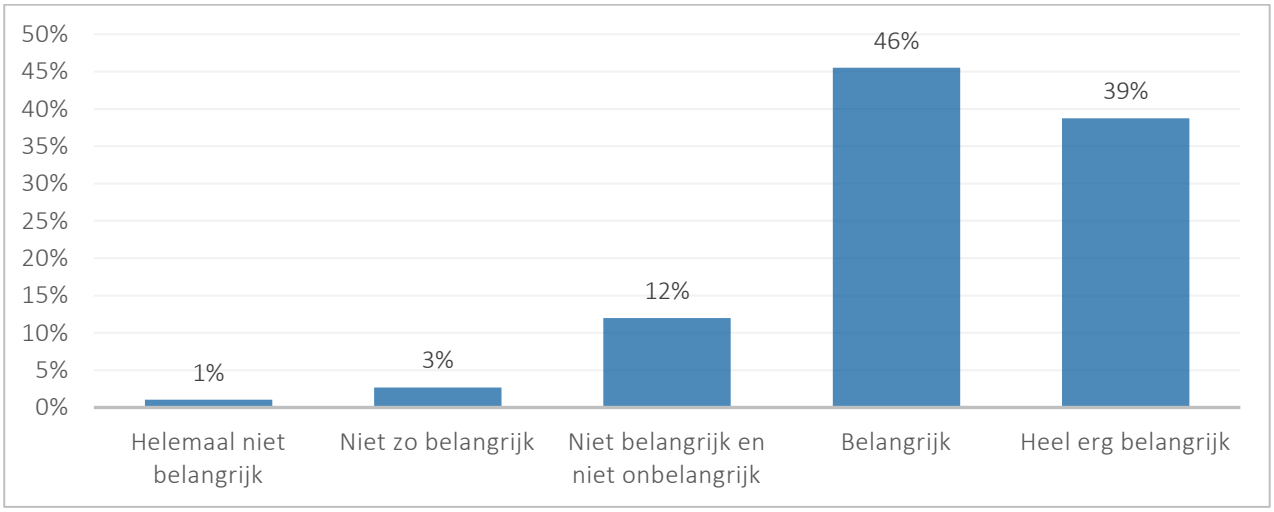
Zo is de Luisterlijn (erg) belangrijk voor gesprekspartners die wekelijks tot dagelijks bellen (91-93 procent), terwijl de mensen die 1 keer contact hebben gehad dit in 73 procent van de gevallen aangaven. Verder is voor mensen die een paar keer contact hebben (gehad) en de groep die aangaf 1 keer per 1-3 maanden contact te hebben de Luisterlijn in 85 procent van de gevallen (erg) belangrijk.

Over de relatie tussen intensiteit van het contact en de mate waarin de Luisterlijn van belang is stellen we vast dat deze samenhang beide kanten uit werkt: de Luisterlijn is belangrijk omdat men vaak contact heeft en omdat men vaak contact heeft is de Luisterlijn belangrijk (geworden).

Voor jongeren en chatters is de Luisterlijn in mindere mate van (groot) belang in hun leven

Er is ook sprake van verschillen naar leeftijd en het gebruikte medium. Met name de gesprekspartners jonger dan 25 jaar geven minder vaak aan dat de Luisterlijn (erg) belangrijk is. Deze groep geeft vaker aan dat het contact “niet belangrijk en niet onbelangrijk” voor hen is. Voor chatters is het contact ook minder vaak (erg) belangrijk dan voor bellers (77 om 88 procent).

Figuur 3.6 Hoe belangrijk is/was de Luisterlijn in het leven van de gesprekspartners?



Bron: SEOR-enquête onder gesprekspartners van de Luisterlijn 2022.

3.3.2 Effecten op gevoel, omgeving en handelen gesprekspartners

De gesprekspartners is aan de hand van 9 stellingen gevraagd naar wat het contact met de Luisterlijn betekent voor de gesprekspartner zelf of zijn of haar situatie. De stellingen zijn onderverdeeld in een viertal groepen op

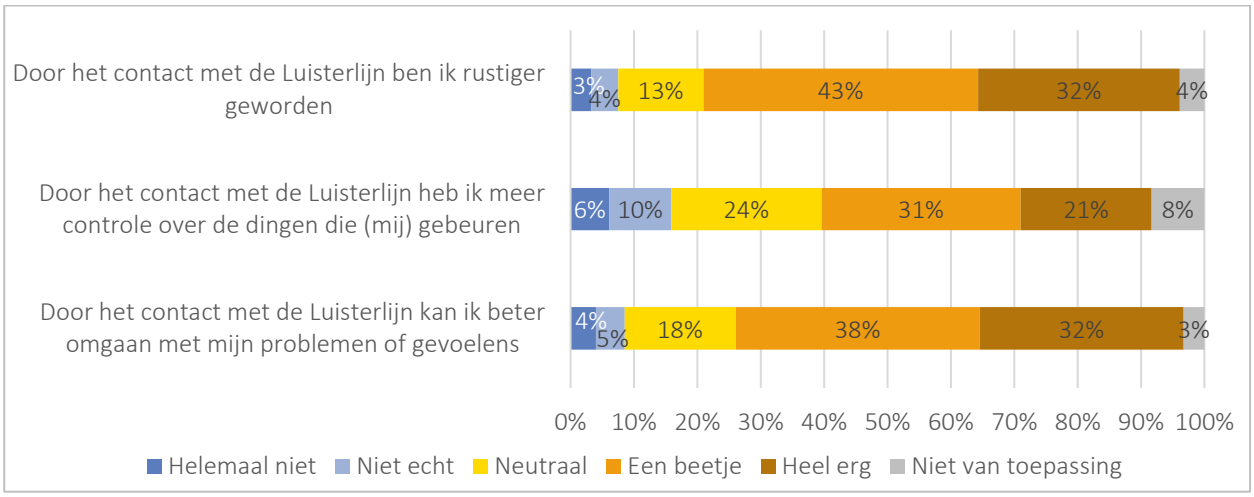
basis van onderliggende constructen.[11] Deze groepen betreffen mentale (geestelijke) gezondheid (of welzijn), lichamelijke gezondheid, eenzaamheid en relationele effecten.

De effecten van de Luisterlijn zijn het grootst op de mentale gezondheid (welzijn), met name onder de wat oudere en (intensief) bellende gesprekspartner

Figuur 3.7 laat zien dat het contact met de Luisterlijn voor de gemiddelde respondent 'een beetje' effect heeft op hun mentale gesteldheid. Men is met name 'rustiger geworden' na contact met de Luisterlijn. Dit is ook het individuele effect met de hoogste score (van alle 9 effecten). Van de respondenten ervaart 75 procent enigszins tot heel erg rustig te zijn geworden. Er is weinig variatie onder gesprekspartners die aangeven rustiger te zijn geworden door contact met de Luisterlijn. Dit lijkt daarmee een effect te zijn bij het gros van de gesprekspartners voorkomt. De categorie “niet van toepassing” is daarnaast relatief weinig ingevuld.

Het contact met de Luisterlijn zorgt er verder voor dat men (veel) beter om kan gaan met problemen of gevoelens (70 procent), het op één na hoogst genoteerde effect. Gesprekspartners die aangeven beter om te kunnen gaan met hun problemen of gevoelens hebben vaker contact (wekelijks tot dagelijks) en zijn wat ouder (>35). Gesprekspartners die aangeven (veel) meer controle over de dingen te hebben die hen gebeuren hebben ook relatief vaak dagelijks contact, hebben daarnaast contact over het dagelijks leven en de actualiteit, zijn relatief vaak 35 jaar of ouder en hebben vooral telefonisch contact. In enkele interviews met de gesprekspartners komt deze min of meer therapeutische werking van de Luisterlijn ook expliciet naar voren. Een van de geïnterviewden zegt dit ook letterlijk: *“De Luisterlijn is therapie voor mij”.* Het gaat daarbij overigens niet alleen om een luisterend oor voor de eigen problemen, maar ook om behoefte aan een gesprek, ongeacht het onderwerp. Dit laatste duidt wederom op de betekenis van eenzaamheid en/of sociaal isolement.

Figuur 3.7 Mening gesprekspartners over stellingen over het (geestelijke) effect op gesprekspartners



Bron: SEOR-enquête onder gesprekspartners van de Luisterlijn 2022.

Gesprekspartners ervaren ook redelijk vaak fysieke effecten, deze effecten nemen sterk toe met leeftijd

De respondenten geven over het algemeen een neutrale tot enigszins positieve mening over de ervaren fysieke effecten van het contact met de Luisterlijn. Ongeveer 40 procent van de respondenten geeft aan meer zin te hebben om 'dingen te gaan doen' en ongeveer 50 procent geeft aan zich energieker en/of fitter te voelen[12]. Ongeveer 1 op de 10 gesprekspartners zegt dat de fysieke effecten niet op hen van toepassing zijn.

[11] De onderlinge correlaties laten tevens zien dat respondenten die hoog scoren (het (erg) eens zijn met een stelling) op een item binnen een groep dit ook vaak doen op de andere item(s) binnen de groep.

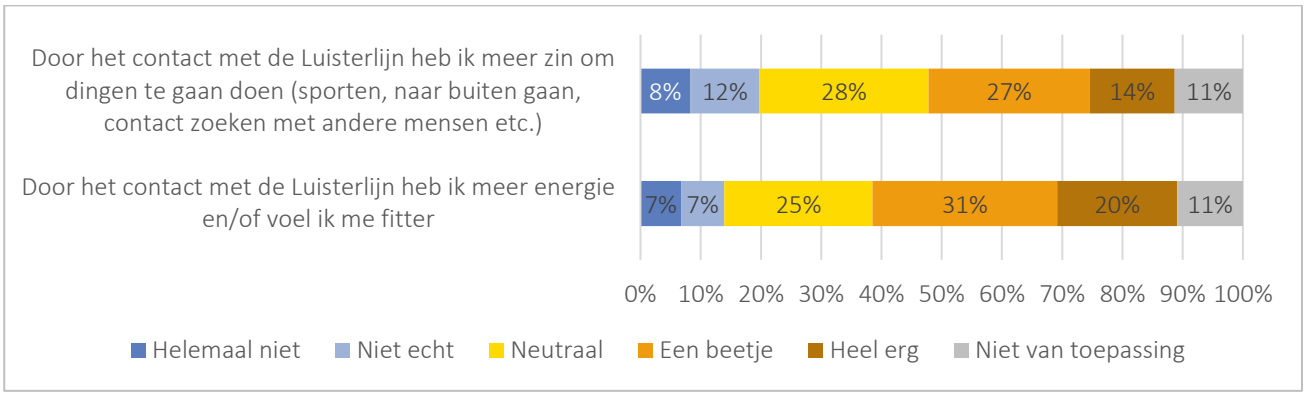
[12] Het gaat bij deze effecten om een samenhang van mentale en fysieke effecten. We hebben deze effecten daarom losgekoppeld van de andere mentale effecten.

Gemiddeld genomen geven gesprekspartners aan een grotere mate van effecten op het mentale welzijn te ondervinden (Figuur 3.7) van het contact met de Luisterlijn dan de meer lichamelijke effecten (Figuur 3.8).

De fysieke effecten hangen sterk samen met de leeftijd van de gesprekspartner. Mensen van 35 jaar of ouder geven significant vaker aan zich een beetje of heel erg fitter dan wel energieker te voelen door contact met de Luisterlijn. De gesprekspartners ouder dan 35 jaar geven daarnaast significant vaker aan dat zij door het contact meer zin hebben om dingen te gaan doen zoals sporten, naar buiten gaan, contact zoeken met andere mensen etc. De ervaren fysieke effecten nemen ook toe met de leeftijd van de gesprekspartner, al worden er geen significante effecten gevonden tussen alle leeftijdsgroepen boven de 35 jaar.

Er zijn geen aanwijzingen gevonden dat dit leeftijdseffect interacteert met de tijdsbesteding (bijvoorbeeld betaald werk) of de huishoudsamenstelling. Wel is de intensiteit van het contact bepalend voor de ervaren fysieke effecten. Gesprekspartners die dagelijks contact hebben geven significant vaker aan dat zij fysieke effecten ervaren (ongeacht de leeftijd). Tevens blijkt dat mensen die meer fysieke effecten ervaren met name in de ochtend bellen, dit hangt ook sterk samen met de leeftijd van de gesprekspartner. Gegeven dat de ervaren fysieke effecten ook sterk correleren met het gespreksonderwerp “dagelijks leven” is het aannemelijk dat het gaat om een groep die door contact met de Luisterlijn geholpen is bij de invulling van hun dag.

Figuur 3.8 Mening gesprekspartners over stellingen over het (fysieke) effect op gesprekspartners



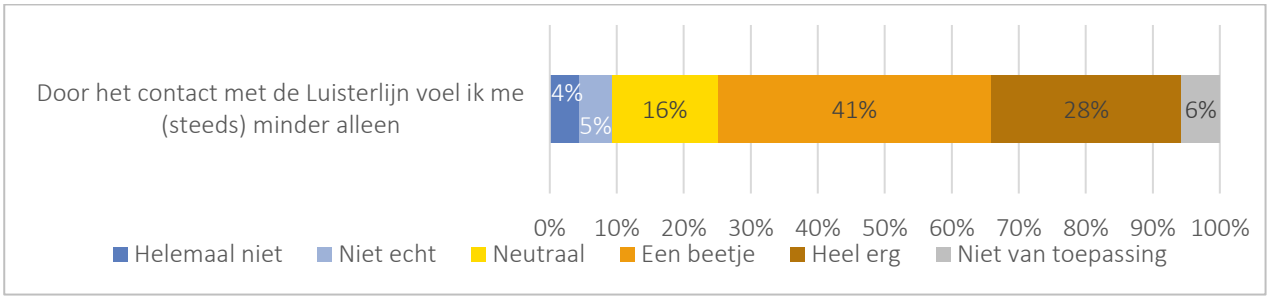
Bron: SEOR-enquête onder gesprekspartners van de Luisterlijn 2022.

De ervaren effecten op de eenzaamheid van de gesprekspartner zijn groot, met name onder gesprekspartners met intensief contact

Voor de gemiddelde respondent heeft contact met de Luisterlijn 'een beetje' effect op hun gevoel van eenzaamheid (zie ook Figuur 3.9). Dit is het op één na hoogst genoteerde effect. Voor 69 procent van de gesprekspartners geldt dat zij enige (41 procent) tot grote (28 procent) effecten ervaren op hun gevoel van eenzaamheid.

Eenzaamheid lijkt een grote rol te spelen bij alle respondenten gezien het lage aantal respondenten dat 'niet van toepassing' invult. Daarnaast speelt met name de intensiteit van het contact een rol bij de ervaren effecten op de eenzaamheid van de gesprekspartner. Eenzaamheid zal leiden tot intensief contact, wat weer effect zal sorteren op het ervaren gevoel van verminderde eenzaamheid. Leeftijd en gespreksmedium spelen daarbij overigens geen rol. Het lijkt dus zeker niet te gaan om leeftijdsgebonden eenzaamheid (onder ouderen). Dit lijkt daarmee ook te verklaren waarom de chatters en bellers op dit vlak niet van elkaar verschillen.

Figuur 3.9 Mening gesprekspartners over stellingen over het effect op eenzaamheid onder gesprekspartners

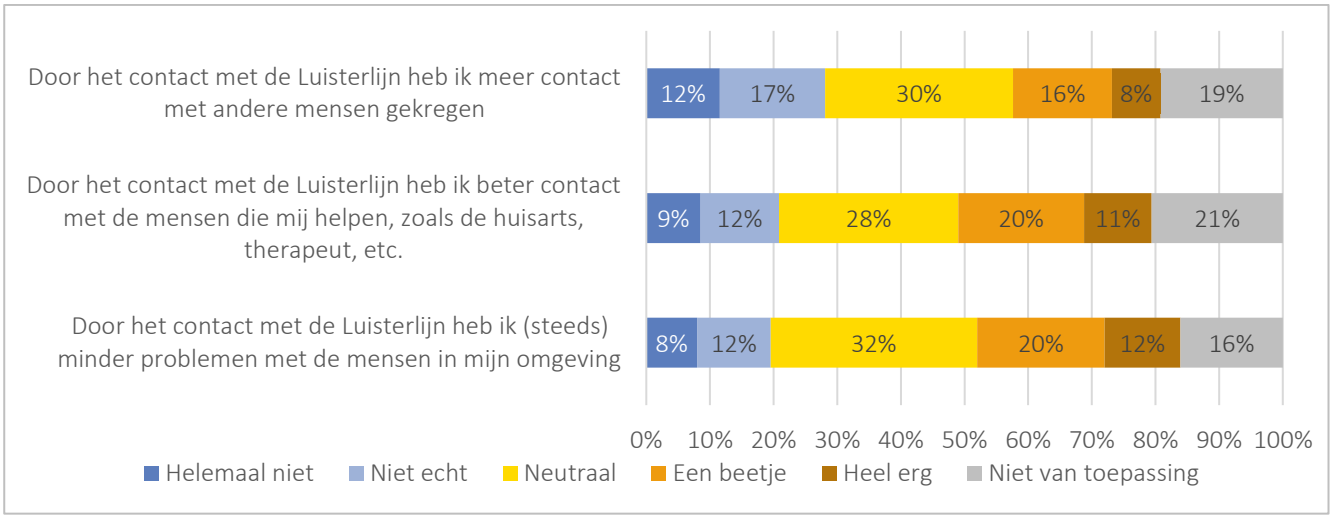


Bron: SEOR-enquête onder gesprekspartners van de Luisterlijn 2022.

Er worden in mindere mate effecten gevonden op relationeel vlak – maar zijn wel relevant voor 25 tot 30 procent van de gesprekspartners

Gemiddeld genomen is er een neutrale houding van gesprekspartners tegenover de stellingen die betrekking hebben op de relationele effecten. 25 tot 32 procent van de respondenten ervaart enige tot grote relationele effecten, terwijl 20 tot 29 procent nauwelijks tot geen effecten ervaart. Relationele effecten zijn voor ongeveer een vijfde van de respondenten niet aan de orde. Relationele effecten zijn van de vier in deze paragraaf onderscheiden categorieën het minst aan de orde bij de gesprekspartners. De individuele effecten in figuur 3.10 zijn van alle 9 gevraagde effecten degenen met de laagste scores. Er worden geen verschillen gevonden naar de leeftijd en de intensiteit van het contact en (daarmee) niet tussen de bellers en chatters.

Figuur 3.10 Mening gesprekspartners over stellingen over het (relationele) effect op gesprekspartners



Bron: SEOR-enquête onder gesprekspartners van de Luisterlijn 2022.

3.4 NADERE DUIDING EFFECTEN

3.4.1 Clusteranalyse

We zijn nagegaan of de gesprekspartners via een clusteranalyse[13] op basis van hun tevredenheid en ervaren effecten onder zijn te verdelen in relevante subgroepen. Behalve de eerder geduide invloed van de intensiteit van het contact, leeftijd en medium levert de clusteranalyse in beperkte mate nader inzicht. De clusteranalyse levert vier subgroepen[14]:

1. Een groep die erg tevreden is en de meeste indirecte en directe effecten ervaart. Dit zijn voornamelijk bellers en mensen die relatief veel contact hebben. Dit cluster bestaat uit 33 procent van de gesprekspartners en is daarmee het grootste cluster.
2. Een groep die (erg) ontevreden is en weinig effecten ervaart. Dit is ook direct het kenmerkende aspect van deze groep. Gesprekskenmerken zoals de intensiteit van het contact of het gebruikte medium zijn, net zoals persoonlijke kenmerken, zeer divers (en daarmee weinig kenmerkend) binnen deze groep. Dit cluster bestaat uit 10 procent van de gesprekspartners en is daarmee het kleinste cluster.

Vervolgens is er op het spectrum van tevredenheid en ervaren effecten een grote middengroep die uiteen valt in 2 groepen op basis van het gespreksmedium en de aanleiding van het gesprek:

3. Een groep chatters, die uit relatief veel jongeren bestaat. De beschrijving van de (in)directe effecten liet al zien dat met name het gebruik van de chatfunctie samenhangt met de mindere effecten en tevredenheid. Kenmerkend voor deze groep is verder dat zij relatief vaak contact zoeken met de Luisterlijn omdat zij in een mentaal lastige situatie zitten, omdat zij in hun eigen omgeving niet terecht kunnen en/of willen en omdat zij behoefte hebben aan contact. Zij hebben het daarbij relatief vaak over hun (mentale) gezondheid in de gesprekken die zij voeren. Opvallend is verder dat het om relatief veel mannen gaat (een 11-15 procentpunt verschil ten opzichte van de andere groepen). Dit cluster bestaat uit 26 procent van de gesprekspartners.
4. Een groep die bijna uitsluitend belt en relatief veel ouderen bevat. Deze groep kenmerkt zich verder doordat zij relatief vaak (ten opzichte van de groep chatters) contact hebben met de Luisterlijn. De gesprekspartners in deze groep geven veel minder gespreksonderwerpen- en aanleidingen op dan de andere groepen. Dit cluster bestaat uit 30 procent van de gesprekspartners.

3.4.2 Nadere duiding effecten op basis van diepte-interviews[15]

In de interviewronde hebben we gesproken met vertegenwoordigers van de hiervoor onderscheiden clusters.

Vier van de vijftien geïnterviewden behoren tot het eerste cluster, mensen die vrijwel dagelijks contact hebben met de Luisterlijn en veel effecten ervaren. Een van de vijftien gesprekspartners heeft in de onderzoeksperiode twee keer telefonisch contact gezocht met de Luisterlijn en heeft beide contacten als teleurstellend ervaren. Deze behoort dus tot de tweede (ontevreden) groep. Vier van de vijftien geïnterviewden hebben contact met de Luisterlijn via e-mail of hebben contact via chat en telefoon en rekenen we tot de derde groep. Alle vier hebben regelmatig contact, zijn hierover zeer tevreden en vormen dus geen vertegenwoordiger van de ontevreden chatters. De overige zes geïnterviewden hebben alleen telefonisch contact, behoren tot de vierde groep en hebben regelmatig maar niet altijd intensief contact met de Luisterlijn. De intensiteit van het contact

[13] Een clusteranalyse deelt de respondenten in verschillende groepen in waarbij de verschillen (op de variabelen) binnen de groepen zo klein mogelijk zijn en tussen de groepen zo groot mogelijk.

[14] De meegenomen variabelen zijn in variërende mate van belang bij de totstandkoming van de clusters. Uit de analyse blijkt dat het medium (chat of telefonisch) sterk bepalend is, evenals de waardering, het directe effect en het belang van de Luisterlijn voor de gesprekspartner. In wat mindere mate van belang zijn de intensiteit van het contact, de leeftijd, de indirecte effecten en de gespreksaanleiding. De gespreksonderwerpen zijn over het algemeen niet erg van belang in de totstandkoming van de clusters. De achtergrondkenmerken van de clusters zijn te vinden in bijlage III (tabel III.1).

[15] Voor een nadere toelichting op de selectie en samenstelling van de 15 geïnterviewde gesprekspartners verwijzen we naar bijlage II.

blijkt niet alleen door het aantal gesprekken, maar ook door het aantal jaren dat de gesprekspartner al contact heeft met de Luisterlijn. Drie van de geïnterviewden hebben al sinds de jaren negentig contact met de Luisterlijn (of de voorganger).

Door de 14 tevreden gesprekspartners worden de volgende effecten genoemd:

- De Luisterlijn heeft een belangrijke bijdrage geleverd aan het (weer) verkrijgen van de eigen regie, zelfredzaamheid, doorbreken van het sociaal isolement of het herstelproces (bij elkaar 5 keer genoemd).
- De Luisterlijn heeft een belangrijke bijdrage gehad aan de (verwachte) terugkeer naar werk of vrijwilligerswerk (2 keer genoemd).
- De Luisterlijn heeft ook effect op de sociale omgeving van de gesprekspartner: *"Als het met jezelf beter gaat, dan merkt de sociale omgeving dat ook. Deze hoeft zich dan ook minder ongerust/zorgen te maken"* (3 keer genoemd).
- De Luisterlijn speelt een belangrijke rol op moeilijke momenten. Hier gaat het om een groep mensen die grotendeels zelfredzaam is (of is geworden), maar er op bepaalde momenten even niet uitkomt en in die moeilijke momenten en/of om zich minder eenzaam te voelen contact zoekt met de Luisterlijn en daar erg bij gebaat is (4 keer genoemd). Het gaat hier om mensen die intensief contact hebben (dagelijks) of regelmatig (1 keer per week, maand of kwartaal).
- De Luisterlijn is min of meer een medicijn voor degenen die dagelijks contact hebben met de Luisterlijn. Een van de gesprekspartners geeft aan dat het wel iets heeft van een "verslaving".
- De Luisterlijn is een "reddingsboei" of "zekerheid" (vier keer genoemd). De wetenschap dat de Luisterlijn altijd beschikbaar is (24/7) is op zichzelf al een hele geruststellende gedachte en draagt zo bij aan het welzijn. De meestal goede ervaringen met de gesprekken met de vrijwilligers dragen bij aan dit vertrouwen in de Luisterlijn[16].

Verandering van zorggebruik of medicijnen is niet gesignaleerd tijdens de interviews.

De ontevreden gesprekspartner voelt zich al geruime tijd vermalen door de (wantrouwende) overheid en ingewikkelde regelgeving en had op een bepaald moment behoefte om de frustratie hierover met een buitenstaander buiten het eigen netwerk te delen en de Luisterlijn leek het geschikte medium hiervoor. In het eerste contact schoot de vrijwilliger echter al snel in de adviesmodus, waar geen behoefte aan was, en het tweede contact "ontaarde" in een (goedbedoelde) monoloog van de vrijwilliger over zijn eigen vergelijkbare ervaringen met de overheid. Ook daaraan had de gesprekspartner geen behoefte en deze heeft toen opgehangen. Deze gesprekspartner ziet dus geen meerwaarde in het contact met de Luisterlijn en twijfelt of een nieuwe contactpoging wel zinvol zal zijn.

Overigens komen de directe effecten van de gesprekken helder terug in de interviews. Mensen voelen zich beter, geruster, minder eenzaam, opgelucht, e.d. na een gesprek met de Luisterlijn. Kortom het contact verhoogt in het overgrote deel van de contactmomenten direct het welzijn van de gesprekspartners.

Voorbeelden uit de enquête

Diverse gesprekspartners hebben de open vraag aan het slot van de vragenlijst benut om te beschrijven op welke wijze de Luisterlijn hen heeft geholpen. Box 3.1 geeft een bloemlezing van enkele van deze toelichtingen. We hebben de toelichtingen onderverdeeld onder drie thema's, namelijk voorbeelden van gesprekspartners die behoefte hebben aan regelmatig contact, voorbeelden van gesprekspartners voor wie de Luisterlijn een bijdrage heeft gehad in het herstel en enkele voorbeelden van gesprekspartners waar de Luisterlijn heeft bijgedragen aan economische effecten, dat wil zeggen verminderd of vermeden zorggebruik of vergroting van de economische activiteit (volgen van een opleiding).

[16] Enkele van de ervaren gesprekspartners van de Luisterlijn waarmee we spraken, geven vergoelijkend aan dat de ze incidenteel een vrijwilliger aan de lijn krijgen die "zijn of haar dag niet heeft" of "nog niet zo ervaren is".

Box 3.1 Voorbeelden van effecten van de Luisterlijn

Regelmatig terugkerende behoefte aan contact

Al vanaf de 90'er jaren bel ik met de Luisterlijn. Toentertijd met de naam SOS telefonische hulpdienst. Onmisbaar zijn jullie voor mij. Als ik zo'n "emotionele aanval" krijg ... kan ik nergens anders terecht. Want die krijg ik niet onder kantoortijd en passend in 'n bepaald vakjargon.

De Luisterlijn is een fantastische organisatie. Zelf heb ik in de zorg gewerkt en ervaren hoe beperkt de crisisdienst kan zijn (door de drukte bedoel ik, je zit steeds op hete kolen omdat er zoveel meldingen tegelijk komen) en hoe weinig tijd er is voor gewoon basaal menselijk contact wanneer dat nodig is. Terwijl juist het contact van mens tot mens is dat vaak het meest nodig is. En door de Luisterlijn ben ik op diverse zeer moeilijke momenten zo goed geholpen en dat kwam vooral doordat er 1 iemand voor mij was die even de tijd had, gewone menselijke dingen zei, totaal niet oordeelde, er met een hele frisse blik naar keek, en dat heeft een wereld van verschil gemaakt op die momenten. Het afgelopen jaar heb ik de Luisterlijn iets vaker (eens per 2-3 maanden) gebeld, maar in de jaren daarvoor was het ongeveer eens per 1-2 jaar nodig. En dat waren hele zware momenten waarbij de inbreng en het bestaan van de Luisterlijn een keerpunt of grote steun zijn geweest. De Luisterlijn is voor mij heel erg belangrijk en ik ben dankbaar dat Nederland zoiets goeds en unieks heeft.

..... de Luisterlijn voorziet (zo ook voor mijzelf) in een zeer belangrijke behoefte, en bepalende ondersteuning, in het dagelijkse leven. De Luisterlijn trekt mij soms door heel moeilijke momenten heen met begrip en ondersteuning (morele steun). Eén van de beste voorzieningen die ik ken!

...; verder ben ik erg blij met het bestaan van de Luisterlijn, soms ben ik echt te lang alleen en is de Luisterlijn een doorbreking van dat gevoel.

Het is heel fijn dat de Luisterlijn er dag en nacht is. Op tijden dat vrienden of familie er niet voor me zijn, is de Luisterlijn er wel. Bedankt hiervoor. Ga zo door!

Het is soms juist heel prettig om anoniem met iemand te praten. Maakt het veel makkelijker om duidelijk, eerlijk en open te zijn. Mijn gedachten beetje te ordenen en dan met de medewerker over een oplossing te praten.

Ik ben blij dat de Luisterlijn bestaat. Ik kan er mijn verhaal van het moment kwijt. Het contact met de Luisterlijn helpt mij structuur aan te brengen, en houden in mijn verhalen.

Ik ben blij dat jullie er zijn. Ik zal de komende tijd jullie meer nodig hebben om op adem te komen ik lig namelijk in scheiding en alles wat daarna nog komt heb nog geen woning. Door te praten met jullie geeft dat weer een lucht om verder te kunnen ik hoop dat jullie vele mensen die net als ik verdrietig zijn kunnen helpen door een fijn opbeurend gesprek.

Ik heb niemand in mijn omgeving om te praten. Soms is het een drempel te bellen naar iemand omdat ik mijn verhaal weer moet vertellen. Ik weet niet of er ergens een manier is dat je toch anoniem kunt zijn maar dezelfde personen ergens aan de lijn kunt krijgen. Mensen die mijn verhaal een beetje kennen. Of dat die optie bestaat te kiezen wie ik kan spreken, waarschijnlijk is dit niet mogelijk maar het kan faalervaring voorkomen. Dat ik niet hoef te twijfelen om te bellen uit angst dat de persoon me niet begrijpt of toch niet kan helpen of toch net iemand spreek waar mijn materie te complex voor is.

De mensen aan de Luisterlijn zijn voor mij een soort familieleden die ik kan vertrouwen. Ben enig kind , geen familie, geen vrienden die mijn vertrouwen waard zijn, te vaak door hen bedrogen. Ook belangrijk, soms tref ik mensen van mijn eigen leeftijd en zelfde ervaringen uit onze jeugd, dominante opvoeding , jaren 70 die helemaal niet zo leuk waren voor een vrouw, altijd maar zorgen voor een ander i.p.v. voor jezelf. Als vrouw hing je ergens onderaan de ladder. Dit schept een band, ik sta er niet alleen voor, er zijn meer mensen die dit hebben meegemaakt. Hoe gaan zij hiermee om? Ik kan met deze ervaringen verder en geeft een ander perspectief voor mij. Luisterlijn is voor mij een levensbehoefte, zonder de Luisterlijn zou ik in een gigantisch gat vallen.

Bijdrage aan herstel of verandering

De collega's van de Luisterlijn ik wil jullie oprecht bedanken dat jullie dit werk doen. Ik heb meerdere malen contact opgenomen met goed en slecht nieuws en elke keer voel ik mij gehoord. Ik waardeer oprecht dat jullie bestaan...er was een moment dat ik er niet meer wilde zijn en die gedachten heb ik nooit meer omdat ik mij gehoord wilde voelen, ik heb tips gekregen die mij na een relatie van mishandeling heeft geholpen...in het gehele proces. Bedankt Toppers!!!! Bedankt ieder van jullie is zo waardevol!

Door de gesprekken is mijn beleving veranderd naar anderen en naar mijzelf. Samen met jullie sta ik positiever in het leven. Een warme knuffel.

Fantastisch dat de Luisterlijn er is! Ik heb veel moeilijke jaren achter de rug met ziekten, uitdagingen, en pech. Daardoor dus fysieke beperking en als gevolg mentale problemen/frustratie/stress. Heel zwaar. Mede dankzij de Luisterlijn kon ik telkens mijn eigen kracht weer vinden en nu ben ik eruit aan 't krabbelen. Dankbaar voor de Luisterlijn.

Ik hoop wellicht later ook voor de Luisterlijn te werken. Nu kan ik dat nog niet aan. Maar jullie hebben letterlijk mijn leven gered en blijven dat denk ik doen. Ik heb namelijk last van hele heftige psychische en lichamelijke klachten en na een gesprek met jullie kan ik vaak weer door. Soms werkt het maar even, maar soms ook langer. Alle vrijwilligers wil ik daarom bedanken en een virtuele knuffel geven. Jullie zijn super!

Ik vind de Luisterlijn een zeer bijzondere instelling. Uit eigen ervaring heb ik mogen meemaken, dat ik in de tijd, dat het nog Sensoor heette, ik een keer in een nacht telefoneerde en slechts kon stamelen en huilen aan de telefoonlijn, toen ik in een crisissituatie zat.

Ik vind het erg fijn dat de Luisterlijn er is. Respect voor de mensen die aan de telefoon zitten en luisteren en meedenken. Ik heb in het verleden vaak gebeld en vond deze gesprekken erg waardevol, nu gaat het beter met mij, gelukkig maar, en bel daarom niet meer zo vaak. Stom eigenlijk, dat ik alleen maar bel als er wat aan de hand was, bedenk ik me nu terwijl ik dit schrijf. Wat een belasting ook voor de mensen die luisteren, ik bel binnenkort een keer met vrolijk nieuws, zo goed dat de lijn er is, bedankt dat ik dit een keer kan zeggen, ook.

Ik wil alleen maar een compliment geven. Toen ik voor het eerst mailde, zat ik echt helemaal stuk wegens dingen die er op mijn werk waren gebeurd. Ik heb gehoor gekregen bij iemand die me niet kent, die dit vrijwillig doet en daar ben ik heel blij mee. Dank jullie wel.

Jullie hebben mij en dus ons gezin door moeilijke tijden geloodst; een psycholoog zet je in hokjes en jullie luisteren . Dank jullie wel voor alles. Jullie hebben mijn leven weer zin gegeven.

Omdat ik weet dat de Luisterlijn 24/7 bereikbaar is, lukt het me soms om een gesprek uit te stellen. In de helft van de tijd hoef ik dan niet meer te bellen, omdat de spanning/emoties dan handelbaar zijn. Bijv. als ik toch goed heb kunnen slapen. Mocht ik midden in de nacht toch angstig wakker worden, dan kan ik alsnog bellen. Dat te weten geeft al erg veel rust en neemt een stuk eenzaamheid weg. Ik merk dat mijn behoefte aan contact met de Luisterlijn minder wordt, omdat ik weet dat men er is als ik het nodig heb. Mijn dank aan de vrijwilligers is erg groot!

Economisch effect (zorggebruik, opleiding)

Ik heb in het verleden gekampt met psychische problemen. Daar ben ik nu uit. En leef een prima leven. Naast mijn vrienden en familie vind ik bij de Luisterlijn een fijn onafhankelijk oor om mijn dingen te bespreken, op een rijtje te zetten, overzicht, lucht en steun te krijgen, zodat ik mijn geest gezond houd.

Met nadruk: de Luisterlijn heeft tijdens lockdowns ervoor gezorgd dat mijn eenzaamheid binnen de perken bleef, waardoor een opname in een inrichting me bespaard is gebleven.

…….Überhaupt heb ik geen 1 school af gemaakt. Dan eerst werd ik gepest, ouders willen niet dat ik naar deze school ging, dan weer pesten, nog een school vinden mijn ouders niet goed, dus gelijk kind van school!!. Nu woon ik niet meer bij mijn ouders. Sinds februari doe ik MBO 1 en volgende schooljaar ga ik MBO 2 doen. Ik hoop dat MBO 3 ook (nog) kan!!

Bron: SEOR-enquête onder gesprekspartners van de Luisterlijn 2022.

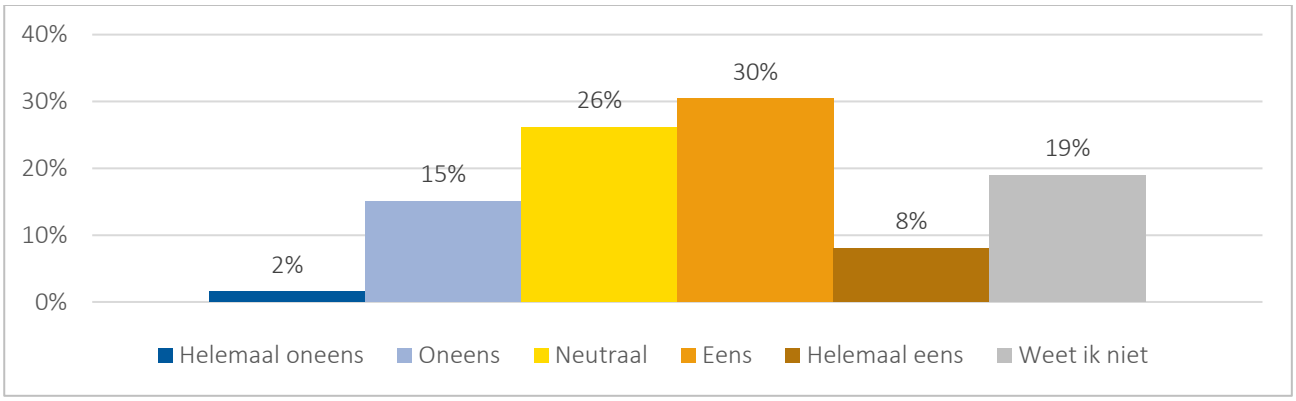
3.4.3 Duiding effect op gesprekspartners door vrijwilligers

We hebben de vrijwilligers van de Luisterlijn ook vragen voorgelegd over de mogelijke invloed van de contacten met de Luisterlijn op het leven van de gesprekspartners. De figuren 3.11 tot en met 3.13 geven een beeld van de gedachten van de vrijwilligers naar aanleiding van de vragen en stellingen die hen zijn voorgelegd.

Uit de antwoorden blijkt dat er onder de vrijwilligers redelijke consensus is dat de Luisterlijn een “positief verschil maakt in het leven van de gesprekspartners” (figuur 3.12) en dat “de gesprekspartners tevreden zijn dat zij met iemand konden praten toen zij er behoefte aan hadden” (figuur 3.13). Het gaat hier vooral om het directe effect van de Luisterlijn op de gesprekspartners.

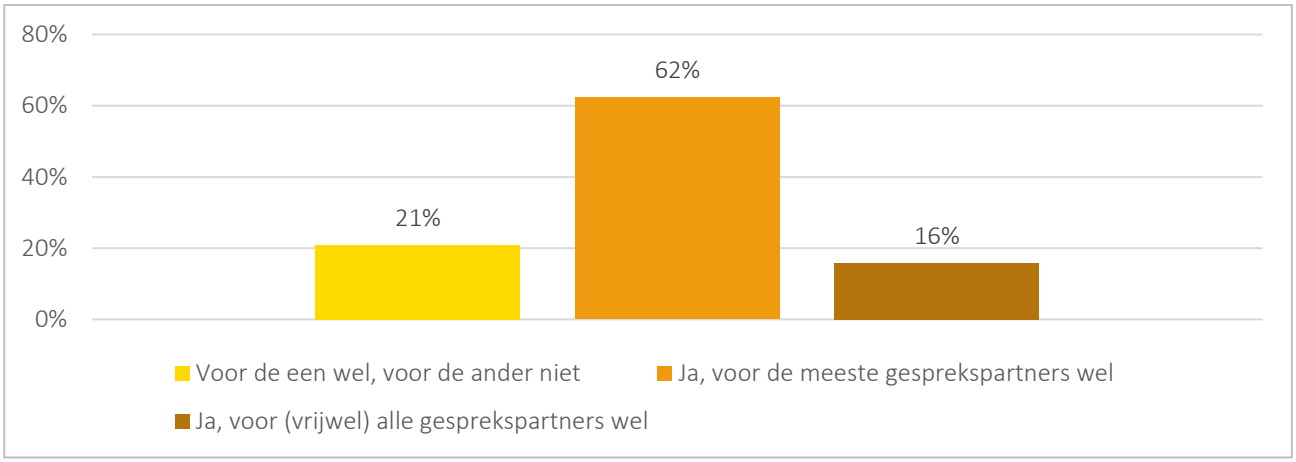
De inzichten van de vrijwilligers over de mate waarin de Luisterlijn ook een meer ingrijpend (indirect) effect heeft op gesprekspartners verschillen veel meer. Uit Figuur 3.11 blijkt dat er verschillend wordt gedacht over het effect van de Luisterlijn op het zorggebruik van de gesprekspartners. Weliswaar is bijna 40 procent van de vrijwilligers van mening dat de Luisterlijn dit effect heeft, maar de overige vrijwilligers denken niet dat dit effect zich voordoet (17 procent is het oneens met de stelling), heeft geen uitgesproken mening (26 procent neutraal) of durft hierover geen uitspraak te doen (19 procent geeft aan het niet te weten). Eenzelfde variatie is te zien in de mening over de stelling dat de Luisterlijn meer is dan een gesprek/contact en dat de Luisterlijn mensen verder helpt in het leven (figuur 3.13).

Figuur 3.11 "De Luisterlijn zorgt ervoor dat mensen minder naar een professionele zorg- of hulporganisatie gaan" naar de mening van de vrijwilligers (N = 790)



Bron: SEOR enquête onder vrijwilligers van de Luisterlijn 2022.

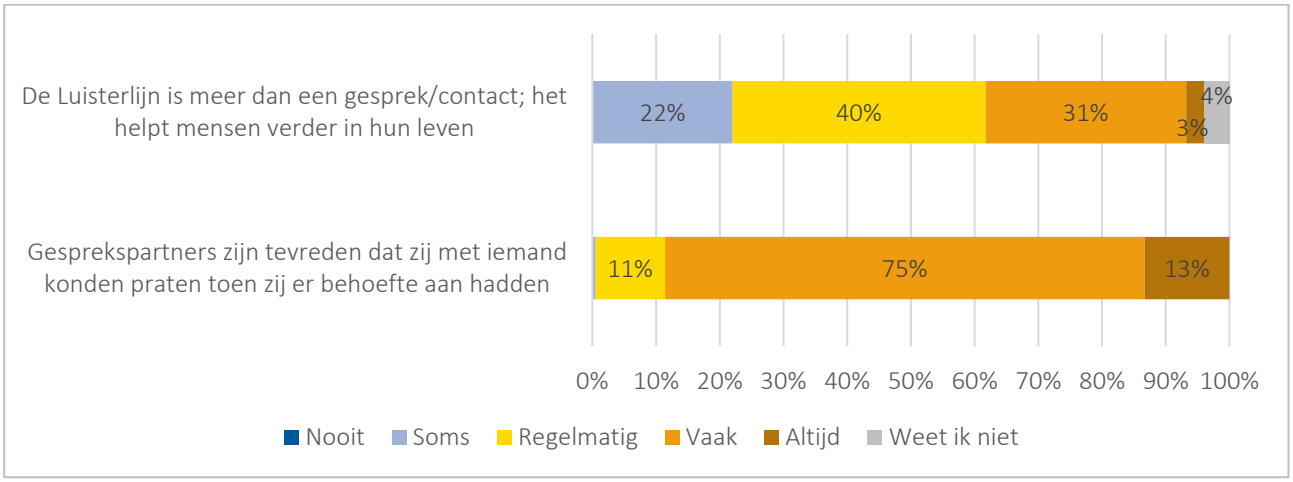
Figuur 3.12 "Denkt u dat het contact met de Luisterlijn voor gesprekspartners positief verschil maakt in hun leven?"- antwoord van de vrijwilligers (N= 786) (a)



(a) Slechts 1 vrijwilliger meende "Nee, helemaal niet" en 4 vrijwilligers dat het "voor de meeste gesprekspartner niet geldt". Daarnaast gaven 2 vrijwilligers het antwoord "weet niet".

Bron: SEOR enquête onder vrijwilligers van de Luisterlijn 2022.

Figuur 3.13 Mening vrijwilligers over stellingen over het effect op gesprekspartners (N = 781)



Bron: SEOR enquête onder vrijwilligers van de Luisterlijn 2022.

Deze onderwerpen zijn ook van belang voor de positie van de Luisterlijn ten opzichte van de reguliere zorg en hulpverlening, die we verder bespreken in hoofdstuk 5 (maatschappelijke betekenis). Op basis van de door vrijwilligers gegeven toelichtingen in de enquête en de groepsgesprekken kan worden vastgesteld dat de vraag over het effect op zorggebruik niet eenduidig is te beantwoorden, omdat deze verschilt per (type) gesprekspartner.

Voor de betekenis van de antwoorden is het van belang dat er geen grote overlap is tussen de antwoorden op de vraag naar de effecten op het zorggebruik en de stelling dat de Luisterlijn mensen verder helpt in het leven. Dat wil zeggen dat degenen die de ene vraag met "eens" beantwoord, voor een belangrijk deel een andere is dan de groep die het met de andere vraag "eens" is. Dit illustreert dat het in kaart brengen van de effecten op basis van "indirecte" waarneming (via de vrijwilliger dus) lastig is en dat woordkeuze en wijze van (vraag)stelling van invloed zijn op de antwoorden. Een andere factor die het voor vrijwilligers moeilijk maakt om een indirect effect waar te nemen is dat het contact met een gesprekspartner eenmalig is (het hier en nu) en er alleen soms via de gesprekspartner inzicht wordt verkregen in eventuele veranderingen in de periode voorafgaand aan of volgend op het (telefoon)gesprek.

Niettemin kunnen we op basis van de antwoorden van de vrijwilligers concluderen dat een ruime meerderheid van hen vooral de directe effecten van de Luisterlijn waarneemt en waarde toekent, maar tegelijkertijd dat de vrijwilligers op enige schaal indirecte effecten van de Luisterlijn signaleren (minder zorggebruik, impact op het leven).

Tot slot merken we op dat dit breed gedragen inzichten zijn onder de vrijwilligers. De beoordeling van het effect op de gesprekspartners is vergelijkbaar voor alle groepen vrijwilligers (leeftijdsgroepen, ervaring, motivatie, persoonlijke kenmerken).

3.5 CONCLUSIES

De enquête onder de gesprekspartners laat zien dat het overgrote deel van hen (heel) tevreden is over de Luisterlijn. Een ruime meerderheid (80 procent) voelt zich direct na afloop van het contact beter en een eveneens grote meerderheid (70 procent) ervaart min of meer blijvende positieve (indirecte) effecten op hun mentale gezondheid en/of voelen zich minder eenzaam door het (regelmatige) contact. Maar ook een belangrijk deel ervaart gunstige effecten op hun fysieke gezondheid (45 procent) en/of omgang met hun sociale omgeving (30 procent).

In lijn met deze goede ervaringen krijgt de Luisterlijn van de gesprekspartners een gemiddeld rapportcijfer van 8,2. Dit hoge cijfer wordt ook gegeven aan de vrijwilligers van de Luisterlijn zelf en de wijze waarop deze het gesprek voeren, luisteren en empathie tonen. De bereikbaarheid scoort iets lager en ook het ontvangen van advies of tips worden iets lager gewaardeerd, mede omdat de behoefte daaraan niet altijd aanwezig is.

Een kleine groep, ongeveer 10 procent van de respondenten, is minder tevreden en ervaart weinig of geen effecten van het contact met de Luisterlijn. Hun waardering voor de Luisterlijn is in lijn daarmee (veel) lager. Chatters zijn iets oververtegenwoordigd in deze groep, maar vooral ontevredenheid over de wijze waarop de vrijwilliger invulling heeft gegeven aan het gesprek is hierbij van belang.

Verschillen in de mate waarin effecten worden ervaren en – in samenhang daarmee – waardering voor de Luisterlijn hangen samen met drie factoren: medium, leeftijd en intensiteit van het contact met de Luisterlijn. Gesprekspartners die (mede) via de chat contact hebben zijn wat minder tevreden en ervaren minder effecten. Jongeren tot 35 jaar geven een lager rapportcijfer en het percentage dat zich beter voelt na afloop van een contact met de Luisterlijn ligt aanzienlijk lager dan de oudere leeftijdsgroepen. Ze chatten daarnaast ook relatief veel. Mensen die intensief contact hebben met de Luisterlijn zijn heel tevreden en ervaren ook veel gunstige directe en indirecte effecten.

Op basis van clusteranalyse zijn vier groepen te onderscheiden. Aan de ene uiterste kant een grote groep tevreden gesprekspartners die veel effecten ervaart (33 procent van de respondenten), die intensief contact hebben via de telefoon en aan de andere uiterste kant de eerder genoemde kleine groep minder tevreden gesprekspartners (10 procent), die niet nader valt te karakteriseren.

Daartussen bevinden zich twee groepen. Een groep betreft de gesprekspartners die via de chat contact hebben (26 procent), die veel jongeren bevat en vooral contact opnemen vanwege mentale nood en/of eenzaamheid. De andere tussenliggende groep (30 procent) omvat mensen die in wisselende mate contact hebben via de telefoon. Deze groep is ook divers qua gespreksonderwerp en ervaren effecten.

De interviews met gesprekspartners en de enquête geven concrete voorbeelden van de wijze waarop de Luisterlijn effect sorteert in de verschillende situaties en de geïnterviewden benoemen enkele concrete effecten. Desgevraagd nemen vrijwilligers vooral de directe effecten op de gesprekspartners waar, maar niettemin zien zij in enige mate ook aanwijzingen voor indirecte effecten.

4 DE BETEKENIS VAN DE LUISTERLIJN VOOR DE VRIJWILLIGERS

Motivatie en tevredenheid van de vrijwilligers van de Luisterlijn

4 DE BETEKENIS VAN DE LUISTERLIJN VOOR DE VRIJWILLIGERS

Motivatie en tevredenheid van de vrijwilligers van de Luisterlijn

Het vrijwilligerswerk bij de Luisterlijn is voor het overgrote deel van de vrijwilligers van veel betekenis. Het werk biedt goede mogelijkheden om invulling te geven aan de maatschappelijke en persoonlijke redenen om als vrijwilliger actief te zijn. De inzet van de eigen vaardigheden en de mogelijkheid om andere mensen te helpen geven voldoening en de werkervaring verrijkt het leven, en draagt bij aan de gezondheid, het welzijn en de vaardigheden van de vrijwilligers. Het werk sluit niet alleen inhoudelijk aan op de wensen en verwachtingen van de vrijwilligers, maar sluit ook goed aan op hun (fysieke) mogelijkheden. Daarnaast ziet een deel van de vrijwilligers positieve effecten van nieuwe vrienden/contacten en positieve effecten op de eigen gezondheid.

Ondanks de diversiteit in het vrijwilligersbestand is er sprake van een grote homogeniteit voor wat betreft motivatie en beleving van het vrijwilligerswerk bij de Luisterlijn. Er zijn binnen de groep vrijwilligers voor wat betreft motivatie en beleving 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.

4.1 INLEIDING

In dit hoofdstuk schetsen een beeld van de betekenis die het vrijwilligerswerk heeft voor de vrijwilliger. In paragraaf 4.4 beschrijven we de redenen die vrijwilligers geven om het werk te doen en de mate waarin het werk aan de verwachtingen op die aspecten voldoet. Aansluitend geven we aan de hand van de antwoorden op enkele specifieke stellingen een beeld van de mate waarin de vrijwilligers positieve effecten waarnemen op hun gezondheid, welzijn, sociale omgeving en of er economische effecten zijn.

Voorafgaand beschrijven we in paragraaf 4.2 op basis van de antwoorden op de online enquête de kenmerken en maatschappelijke positie van de vrijwilligers en in paragraaf 4.3 op welke media zij werkzaam zijn en hoeveel tijd zij (gemiddeld) per week aan het vrijwilligerswerk bij de Luisterlijn besteden.

Waar nuttig verwijzen we naar de resultaten van het recent uitgevoerde onderzoek onder vrijwilligers. Dat onderzoek was meer gericht op de organisatie. Hier staat de inhoud en betekenis van het werk centraal.

4.2 KENMERKEN VAN DE VRIJWILLIGERS

Hieronder geven we een schets van de vrijwilligers van de Luisterlijn. Gedetailleerde gegevens zijn te vinden in tabel II.3 in bijlage II. Daaruit blijkt dat de respons op de enquête voldoende representatief is.

Individuele kenmerken

De ruime meerderheid van de vrijwilligers is vrouw (73 procent). Oudere leeftijdsgroepen zijn sterk vertegenwoordigd. Ruim de helft van de vrijwilligers is 65 jaar of ouder, ongeveer een derde zit in de leeftijdsgroep 45 – 65 jaar. Een paar procent is jonger dan 25 jaar. Het aandeel mannen is iets groter in de leeftijdsgroepen onder de 65 jaar en iets lager onder de 65-74-jarigen. In de hoogste leeftijdsgroep (75 jaar of ouder) is het aandeel van mannen en vrouwen ongeveer even groot. Deze leeftijdsgroep omvat ruim 11 procent van de vrijwilligers.

Bijna driekwart van de vrijwilligers is hoog opgeleid (wo/hbo) en bijna een kwart middelbaar (mbo, vwo, havo). De overige 3 procent van de vrijwilligers heeft een vmbo of mavo diploma als hoogst behaalde diploma. Het gaat bij deze groep overigens om gepensioneerden (65 jaar of ouder), die lang geleden hun schoolloopbaan hebben beëindigd, toen doorstroom naar vervolgonderwijs minder hoog was. Bij middelbaar geschoolden is het aandeel mannen iets hoger, bij de hoger opgeleiden het aandeel vrouwen.

Een ruime meerderheid van de vrijwilligers leeft samen met een partner, zonder kinderen (55 procent) of met thuiswonende kinderen (11 procent). Ongeveer 27 procent is alleenstaand en alleenwonend. Een paar procent is alleenstaand samenwonend met kinderen. Enkele vrijwilligers wonen bij hun ouders (1 procent) en 3 procent van de vrijwilligers is op andere wijze woonachtig.

Maatschappelijke activiteit

We hebben de vrijwilligers gevraagd aan welke activiteit zij de meeste tijd besteden. Op dit aspect is een duidelijke samenhang met leeftijd te zien. Naarmate de leeftijd hoger is, is het aandeel dat een **opleiding** als voornaamste bezigheid heeft steeds lager. **Betaald werk** is de belangrijkste activiteit in de leeftijdsgroepen van 25 tot 65 jaar, waarbij het aandeel terugloopt van 63 procent van de 25 tot 34-jarigen tot ongeveer 40 procent van de 55 tot 64-jarigen. Voor vrijwilligers van 65 jaar of ouder is betaald werk incidenteel de belangrijkste activiteit.

Ongeveer een kwart van de (vroeg) gepensioneerde vrijwilligers, merendeels 65 jaar of ouder, geeft aan dat zij de meeste tijd besteden aan **vrijwilligerswerk voor de Luisterlijn**. Daarnaast geeft ongeveer 3 procent van deze groep expliciet aan dat zij ook ander vrijwilligerswerk doen naast de Luisterlijn. Ongeveer een derde van de groep (vroeg) gepensioneerden geeft in verschillende bewoordingen aan dat het vrijwilligerswerk voor de Luisterlijn een van de activiteiten is waaraan zij hun tijd besteden. Bij **andere activiteiten** gaat het dan om sport, culturele activiteiten (muziek, zang, e.d.), hobby's, vakantie en sociale activiteiten met partner, gezin, familie en vrienden. Tot slot vormen **zorgtaken** de belangrijkste activiteit voor de overige een derde van de vrijwilligers in deze groep. Daarbij zijn er drie ongeveer even grote groepen; een groep die zorg voor zichzelf als belangrijkste activiteit noemt, een groep waar zorg voor het gezin het belangrijkst is en een groep waarvoor mantelzorg de belangrijkste activiteit is.

Omdat betaald werk (of opleiding) de belangrijkste activiteit is voor de jonge leeftijdsgroepen, noemen deze vrijwilligerswerk, zorgtaken en andere activiteiten minder vaak als belangrijkste tijdsbesteding.

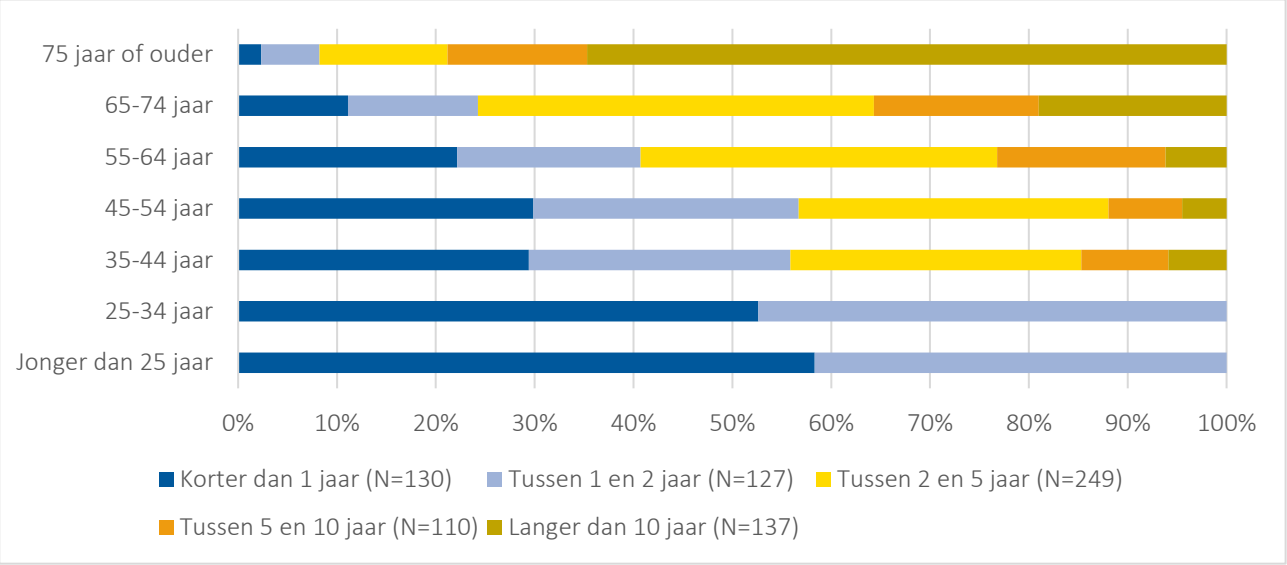
De verschillen tussen mannen en vrouwen zijn beperkt. Voor mannen is het vrijwilligerswerk iets vaker de belangrijkste activiteit, terwijl vrouwen iets vaker zorgtaken (voor het gezin) als belangrijkste activiteit noemen.

Werkervaring bij de Luisterlijn

Het jaarverslag van de Luisterlijn laat zien dat ongeveer de helft van de vrijwilligers korter dan vijf jaar in dienst is bij de Luisterlijn, ongeveer 20 procent tussen de 5 en 10 jaar en ongeveer 30 procent 10 jaar of langer.[17] Uit de enquête blijkt dat er een duidelijk verband is tussen de lengte van het dienstverband als vrijwilliger en de leeftijd. Figuur 4.1 laat zien dat het aandeel langdurige dienstverbanden sterk toeneemt met de leeftijd. Niettemin zijn er ook in de oudste leeftijdsgroepen vrijwilligers die recent zijn gestart en in de leeftijd van 35 tot 55 jaar vrijwilligers die al lang actief zijn bij de Luisterlijn.

[17] De respons op de enquête is hoger onder de vrijwilligers die relatief kort in dienst zijn en lager onder de vrijwilligers die het werk al 5 jaar of langer doen. In de analyse kijken we steeds of er verschillen zijn tussen beide groepen in de antwoorden

Figuur 4.1 Werkervaring bij de Luisterlijn per leeftijdsgroep (N=743)



Bron: SEOR enquête onder vrijwilligers van de Luisterlijn 2022

4.3 INZET VRIJWILLIGERS NAAR KANAAL EN TIJDSBESTEDING

Kanalen waarop werkzaam

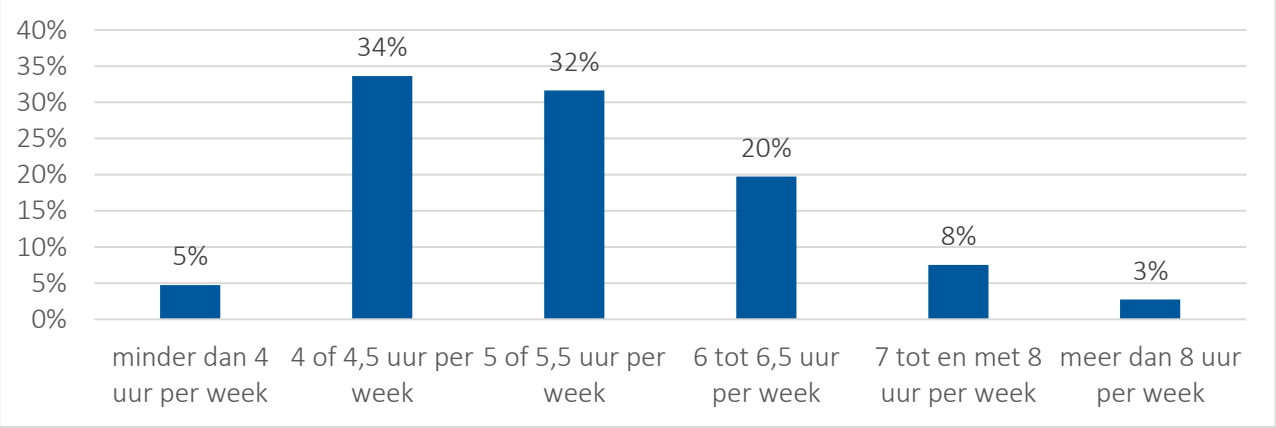
Het overgrote deel van de vrijwilligers (79 procent) is alleen via de telefoon werkzaam, ongeveer 8 procent alleen via de chat en 1 procent alleen via de mail. Rond 10 procent van de vrijwilligers heeft via de telefoon en chat contact met gesprekspartners. Enkele vrijwilligers werken met alle drie de kanalen (0,5 procent).

Vrijwilligers in de leeftijdsgroepen 25 tot 55 jaar zijn iets vaker op meer dan een kanaal actief. Naar geslacht, opleidingsniveau, woonsituatie en belangrijkste activiteit zijn er wat dit aspect betreft weinig verschillen tussen groepen vrijwilligers.

Tijdsbesteding

Gemiddeld werken de vrijwilligers 5,25 uur per week bij de Luisterlijn. Figuur 4.2 laat zien dat ongeveer twee derde van de vrijwilligers ook rond dit gemiddelde werkzaam is (4 tot 6 uur). Ongeveer 20 procent werkt 6 of 6,5 uur en 8 procent 7 tot 8 uur per week. Ongeveer 5 procent werkt gemiddeld minder dan 4 uur per week, bijvoorbeeld ook omdat er periodes zonder vrijwilligerswerk zijn gedurende het jaar. Een kleine groep van de vrijwilligers (3 procent) werkt gemiddeld meer dan 8 uur per week, waaronder enkele vrijwilligers drie of vier dagen.

Figuur 4.2 Aantal uren gemiddeld per week werkzaam als vrijwilliger bij de Luisterlijn (N=800)



Bron: SEOR enquête onder vrijwilligers van de Luisterlijn 2022

Een dienst bij de Luisterlijn duurt 4 uur. Meest genoemde tijden zijn 5 uur per week (door 31 procent van de respondenten), 4 uur per week (30 procent) en 6 uur per week (20 procent).

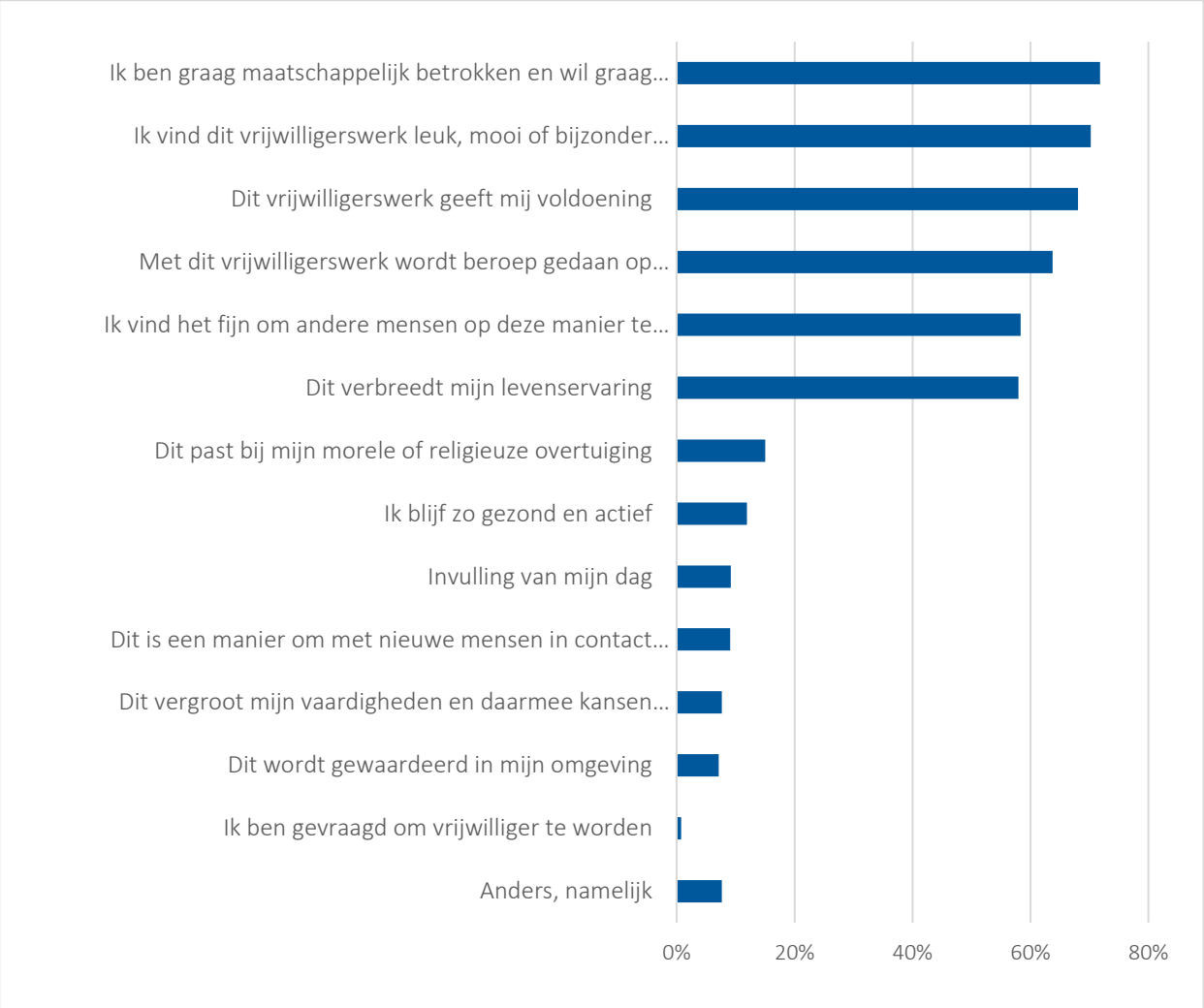
Er zijn geen grote verschillen naar achtergrondkenmerken. Mannen en vrijwilligers vanaf 65 jaar werken gemiddeld iets langer (5,4 uur). Ook degenen die het vrijwilligerswerk als hun belangrijkste activiteit zien werken iets langer (gemiddeld 5,7 uur).

4.4 MOTIVATIE VRIJWILLIGERS EN REALISATIE VERWACHTINGEN

Motieven

De overgrote meerderheid van de vrijwilligers is bij de Luisterlijn werkzaam vanuit een combinatie van verschillende maatschappelijke en persoonlijke motieven (zie figuur 4.3). Zes van de vooraf geformuleerde antwoorden worden door zo'n 60 procent van de vrijwilligers aangekruist. Gemiddeld hebben de respondenten 4,6 van de vooraf geformuleerde motieven aangekruist.

Figuur 4.3 Redenen om als vrijwilliger te werken bij de Luisterlijn (N=773)



Bron: SEOR enquête onder vrijwilligers van de Luisterlijn 2022

Het helpen en ondersteunen van mensen die hulp of ondersteuning nodig hebben en de mogelijkheid om de eigen vaardigheden in te zetten voor anderen vormen twee maatschappelijke redenen voor participatie als vrijwilliger. Persoonlijke motieven omvatten persoonlijke ontwikkeling, de verrijking van het eigen welbevinden, onder meer via het plezier en/of de voldoening die het werk geeft, de ontmoeting met mensen

in andere leefomstandigheden/situaties en de verbreding van de levenservaring. In de groepsgesprekken geven de deelnemers diverse voorbeelden van de motivatie om het vrijwilligerswerk te doen, hoe eigen vaardigheden worden benut en hoe betekenisvol het contact is voor de gesprekspartner, maar ook voor de vrijwilliger zelf. Aan de toelichting die door enkele tientallen vrijwilligers is gegeven in het antwoord op deze vraag in de enquête, ontlenen we graag enkele citaten ter illustratie van de (intrinsieke) motivatie van de vrijwilligers:

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

"Ik zocht een zinvolle besteding van mijn tijd in iets waardoor ik ook verbinding kon hebben met anderen. Kortom: zingeving en verbondenheid."

"De gesprekken aan de telefoon hebben mijn leven verrijkt en daardoor blijf ik in ontwikkeling . Het houdt mijn geest in beweging en ik voel me door dit werk verbonden met de samenleving. Het vrijwilligerswerk heeft me meer gebracht dan ik ooit kon geven."

"Ik ben nieuwsgierig naar de levens van andere mensen. Mijn eigen sociale kring is vrij eenduidig (hetzelfde opleidingsniveau, zelfde interessevelden, vergelijkbare denkwijzen), daarom is het voor mij juist boeiend om in aanraking te komen met mensen van allerlei pluimage, het verruimt mijn blik."

Nadere duiding motieven

Er is geen duidelijk verband tussen het aantal door een respondent aangekruiste motieven ("breedte van de motivatie") en de aard van de motieven om het vrijwilligerswerk te doen. Dat wil zeggen dat de verdeling over de motieven (zoals aangegeven in figuur 5.3) ongeveer hetzelfde is voor groepen die weinig motieven hebben aangekruist (1 tot 3), een gemiddeld aantal (4 tot 6) of veel verschillende motieven (7 of meer). We zouden ook kunnen zeggen dat een brede of hele specifieke aanduiding van de redenen om het vrijwilligerswerk te doen geen ander totaalbeeld geeft van de motivatie van "de vrijwilliger van de Luisterlijn".

Verder zijn we nagegaan in hoeverre er verschillen bestaan tussen vrijwilligers in de mate waarin zij meer maatschappelijke of meer persoonlijke motieven van belang achten ("oriëntatie van de motivatie"). De mate van meer maatschappelijke of persoonlijke motivatie hebben we vastgesteld op basis van de verhouding op individueel niveau[18] waarbij we alleen gekeken hebben naar de zes meest genoemde redenen. Op basis van deze analyse kunnen we vaststellen dat 40 procent van de vrijwilligers het werk doet op basis van iets meer maatschappelijke overwegingen en 30 procent een fractie meer vanuit persoonlijke overwegingen. Voor de overige 30 procent geldt dat in gemiddelde mate door persoonlijke en maatschappelijke overwegingen zijn betrokken in het vrijwilligerswerk. Ook nu geldt dat het totaalbeeld van de motivatie van "de vrijwilliger van de Luisterlijn" niet verschilt tussen de drie onderscheiden groepen.

Voor beide karakteristieken ("breedte van de motivatie" en "oriëntatie van de motivatie") zijn er geen noemenswaardige verschillen waar te nemen naar kenmerken van de vrijwilliger (leeftijd, opleiding, ervaring, etc.).

Realisatie verwachtingen van het vrijwilligerswerk

Figuur 4.4 laat zien dat het overgrote deel van de vrijwilligers van mening is dat de verwachtingen die men over het werk had volledig of in hoge mate zijn gerealiseerd. Dit geldt in het bijzonder voor de zes motieven die voor het grootste deel van de vrijwilligers als relevant zijn aangemerkt (zie figuur 5.3) en voor degenen die mede vanuit morele of religieuze overtuiging het vrijwilligerswerk doen.

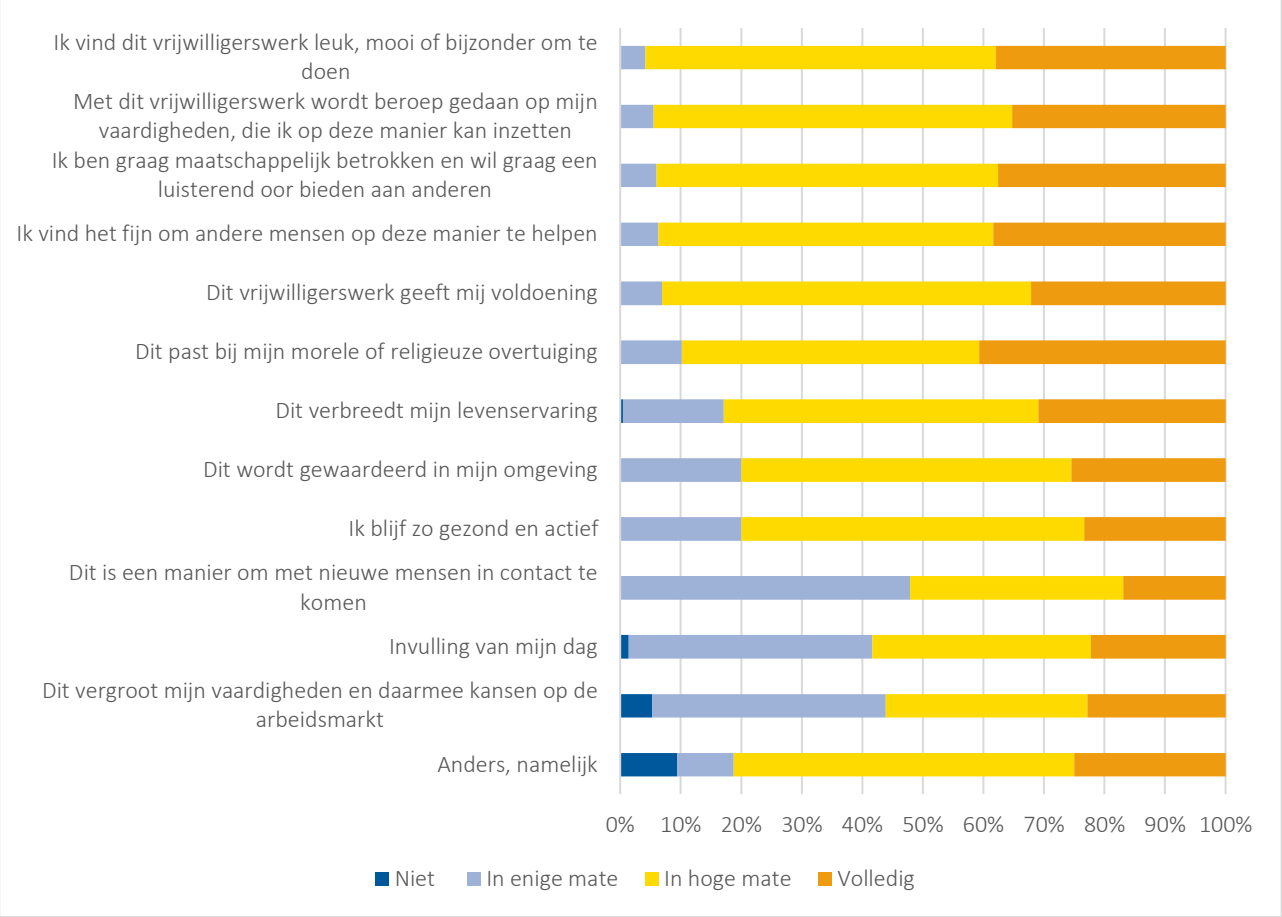
Dat de verwachtingen in hoge mate uitkomen, komt volgens de deelnemers aan de groepsgesprekken voor een belangrijk deel ook door de goede begeleiding en training van de Luisterlijn, die duidelijk is over haar visie

[18] Van de zes belangrijkste redenen refereren er twee expliciet aan maatschappelijke motivatie, namelijk "Ik ben graag maatschappelijk betrokken en wil graag een luisterend oor bieden aan anderen" en "Met dit vrijwilligerswerk wordt een beroep gedaan op mijn vaardigheden, die ik op deze manier kan inzetten".

en de rol/positie van de vrijwilliger. De organisatie ondersteunt en versterkt de inzet van vrijwilliger en zijn of haar vaardigheden door training, intervisie en begeleiding. Gesproken is bijvoorbeeld over hoe je als vrijwilliger wordt geleerd om het gevoel dat je dingen moet oplossen voor de gesprekspartner loslaat en om het gesprek van mens tot mens te voeren. Evenzo om zonder waardeoordeel te luisteren en in het "hier en nu" te zijn.

Uit nadere analyse van de enquêtegegevens blijkt dat het niet of in beperkte mate uitkomen van de verwachtingen vooral heel specifiek is. De vrijwilligers zien dan dat over het geheel genomen de meeste verwachtingen zijn uitgekomen, maar enkelen geven dan op een specifiek aspect een lagere waardering. Deze lagere waarderingen zijn niet bij specifieke vrijwilligers geconcentreerd en ook niet bij specifieke groepen. Alleen werkervaring bij de Luisterlijn lijkt een rol te spelen. Het percentage vrijwilligers dat op een of meer aspecten de verwachtingen niet heeft zien uitkomen is een fractie kleiner dan gemiddeld bij de meest ervaren vrijwilligers (langer dan 10 jaar) en recent gestarte vrijwilligers (korter dan 1 jaar), maar een fractie hoger dan gemiddeld bij de groep die tussen de 1 en 2 jaar als vrijwilliger actief is. Denkbaar is dat dit te maken heeft met corona, omdat deze groep ergens in 2020 is gestart met het vrijwilligerswerk.

Figuur 4.4 Mate waarin verwachtingen van vrijwilligerswerk zijn uitgekomen (a)



(a) Alleen de motieven die men in de voorafgaande vraag had aangekruist zijn voor beantwoording van deze vraag aan de respondenten voorgelegd. Het aantal respondenten verschilt dus per motief.

Bron: SEOR enquête onder vrijwilligers van de Luisterlijn 2022

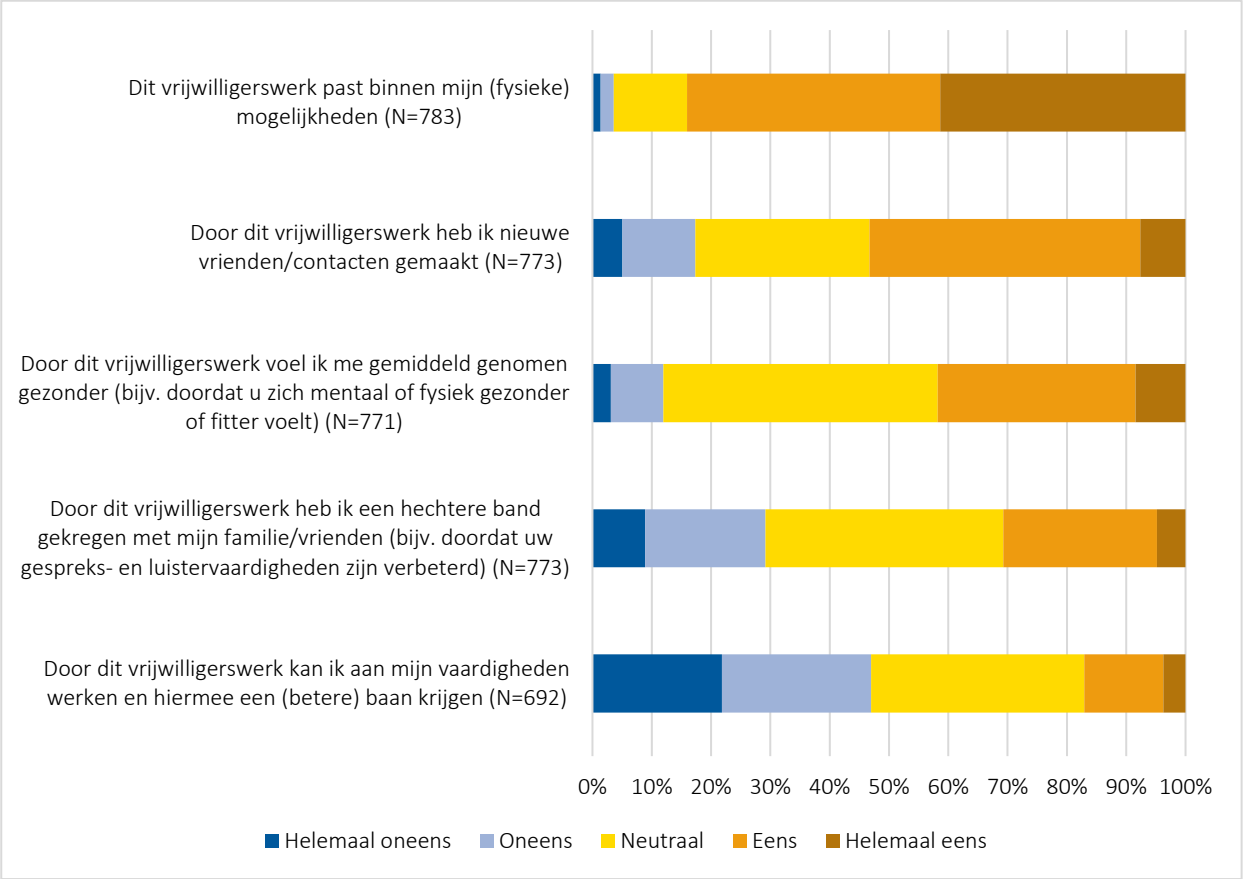
De motieven waarop de verwachtingen in mindere mate zijn uitgekomen, zijn dan in die fase mogelijk in het bijzonder van belang. Het gaat dan om de aspecten onderaan in figuur 5.4, te weten "Dit (werk) vergroot mijn vaardigheden en daarmee mijn kansen op de arbeidsmarkt", "Invulling van mijn dag", "Dit (werk) is een manier om met nieuwe mensen in contact te komen", "Ik blijf zo gezond en actief" en "Dit (werk) wordt gewaardeerd in mijn omgeving". Het is mogelijk aan te bevelen om bij intake- en voortgangsgesprekken te monitoren in welke mate dit type motieven een rol spelen bij vertrek of onvrede vanwege onvoldoende aansluiting op de verwachtingen van vrijwilligers.

4.5 BETEKENIS VAN HET VRIJWILLIGERSWERK VOOR DE VRIJWILLIGER

Om een idee te krijgen van de betekenis van het vrijwilligerswerk in termen van gezondheid, (sociaal) welzijn en economisch (werk) hebben we de respondenten vijf stellingen voorgelegd (zie figuur 4.5).

Het allerbelangrijkste is dat het vrijwilligerswerk aansluit op de mogelijkheden van de vrijwilliger, waarbij het vooral ook gaat om de eigen vaardigheden, motivatie en interesse. Het hangt ook samen met de hoge gemiddelde leeftijd van de vrijwilliger. Maar het is ook voor mensen met een beperking (en/of arbeidsongeschiktheidsuitkering) een mogelijkheid om zinvol bezig te zijn en een maatschappelijke bijdrage te leveren, zoals door verschillende vrijwilligers wordt aangegeven in de ruimte voor toelichting bij deze vraag.

Figuur 4.5 Mogelijke effecten van het vrijwilligerswerk op gezondheid, welzijn en economisch



Bron: SEOR enquête onder vrijwilligers van de Luisterlijn 2022

Het krijgen van nieuwe vrienden of contacten is een tweede aspect dat relevant is. Uit de toelichtingen blijkt dat dit wat betreft contacten met collega's vooral in de beginfase van de vrijwilligersloopbaan van belang is, onder meer doordat men als groep aan de opleiding start. Maar ook regelmatig contact later in de loopbaan wordt gewaardeerd. Zo bleken de deelnemers aan de groepsgesprekken het contact met vrijwilligers uit andere regio's erg te waarderen. Er was bij de vrijwilligers ook veel belangstelling voor deelname aan de groepsgesprekken; ruim 40-procent van de respondenten op de vragenlijst meldde zich hiervoor aan. Daarnaast worden de contacten met gesprekspartners genoemd als waardevol, vanwege de "inkijk" in het leven van mensen die zich in een hele andere sociaaleconomische positie en/of gezondheid bevinden.

Ongeveer 40 procent van de respondenten is het (helemaal) eens met de stelling dat het vrijwilligerswerk een positief effect heeft op de (mentale of fysieke) gezondheid. In de toelichting wordt hierbij wel regelmatig aangetekend dat het werken in de nacht wel belastend is, zoals ook in het vrijwilligersonderzoek in 2021 is vastgesteld.

Effecten op de band met de directe sociale omgeving worden in mindere mate ervaren door de vrijwilligers. Uit de toelichtingen blijkt onder meer dat niet elke vrijwilliger met familie of vrienden praat over het vrijwilligerswerk en dat eventuele verbeterde vaardigheden min of meer impliciet een rol zullen spelen, maar niet echt worden waargenomen.

Een economisch effect, dat wil zeggen vergroten van de kansen op de arbeidsmarkt worden door een minderheid relevant geacht. Voor een groot deel van de vrijwilligers (gepensioneerden, mensen met een beperking en/of arbeidsongeschiktheidsuitkering) is het vinden van betaald werk niet van belang en/of niet of moeilijk haalbaar. Het werk is vanuit deze optiek wel van belang voor studenten aan specifieke opleidingen (psychologie en sociaal werk bijvoorbeeld), omdat zij op deze manier beter inzicht krijgen in de mentale en maatschappelijke problematiek van mensen.

De deelnemers aan de groepsgesprekken herkennen de hiervoor besproken betekenis van het vrijwilligerswerk. Zo geeft een van de deelnemers aan dat het werk aansluit omdat hij het heel erg fijn vindt dat hij ook thuis kan werken en zijn diensten zelf kan indelen. Dat het vrijwilligerswerk nieuwe vrienden en contacten opleveren blijkt uit twee voorbeelden: *"Ik heb vriendinnen gemaakt bij de Luisterlijn. Zij hebben mij door een moeilijke periode in mijn leven heen gesleept"* en *"Iedereen wil graag ergens bij horen. De Luisterlijn is zo'n groep mensen waar je bij hoort."* Verschillende deelnemers benoemen het positieve effect op de mentale gezondheid: "*Het heeft bij mij een positief effect op mijn mentale gezondheid. Het zorgt ervoor dat ik uit mijn bubbel treedt, maakt mij empathischer, etc."*; *"Er zijn echt gouden momenten aan de telefoon. Die neem je in je hart mee en vergeet je nooit meer. Dat brengt mij heel veel."* Weer andere vrijwilligers geven aan dat zij zich door de Luisterlijn blijven ontwikkelen op sociale en communicatieve vaardigheden. Een vrijwilliger gaf aan dat hij door de Luisterlijn heeft geleerd om 'echt' te luisteren. Hierdoor heeft hij ook veel betere en diepere gesprekken met zijn eigen omgeving, wat hij als een positief bijeffect zag van zijn vrijwilligerswerk.

4.6 TEVREDENHEID OVER HET WERK EN DE OMSTANDIGHEDEN

Enkele aspecten van het werk

De vrijwilligers zijn in de meeste opzichten (zeer) tevreden met het werk bij de Luisterlijn, zoals figuur 4.6 laat zien. Over de werktijden (in het bijzonder de nachtdienst), de technische ondersteuning en het contact met andere vrijwilligers is een iets groter percentage ontevreden. De resultaten zoals weergegeven komen in grote lijnen overeen met de uitkomsten van het recente, meer omvangrijke onderzoek onder vrijwilligers, waarin deze aspecten nader zijn uitgewerkt en beschreven[19]. Zoals eerder opgemerkt menen de deelnemers aan de groepsgesprekken dat de wijze waarop de Luisterlijn de vrijwilligers begeleidt en ondersteunt in belangrijke mate bijdraagt aan de tevredenheid van de vrijwilligers.

De tevredenheid over de verschillende aspecten hangt niet sterk samen met kenmerken van de vrijwilligers. Wel zien we hier dat de groep die tussen de 1 en 2 jaar als vrijwilliger bij de Luisterlijn werkt op alle aspecten iets minder tevreden is dan de andere groepen. Deze groep kwam hiervoor al in beeld als een groep die iets minder vaak meende dat het vrijwilligerswerk aan de verwachtingen voldeed.

Emotionele belasting door het werk[20]

Een specifiek punt rond het vrijwilligerswerk is de mogelijke emotionele belasting ervan. Ongeveer 20 procent van de vrijwilligers geeft desgevraagd aan dat zij het vrijwilligerswerk nooit als emotioneel belastend ervaren. Het merendeel (73 procent) geeft aan dit soms als zodanig te ervaren. Een klein deel van de vrijwilligers (7 procent) zegt dit regelmatig zo te ervaren en 1 procent voelt dit vaak als zodanig.

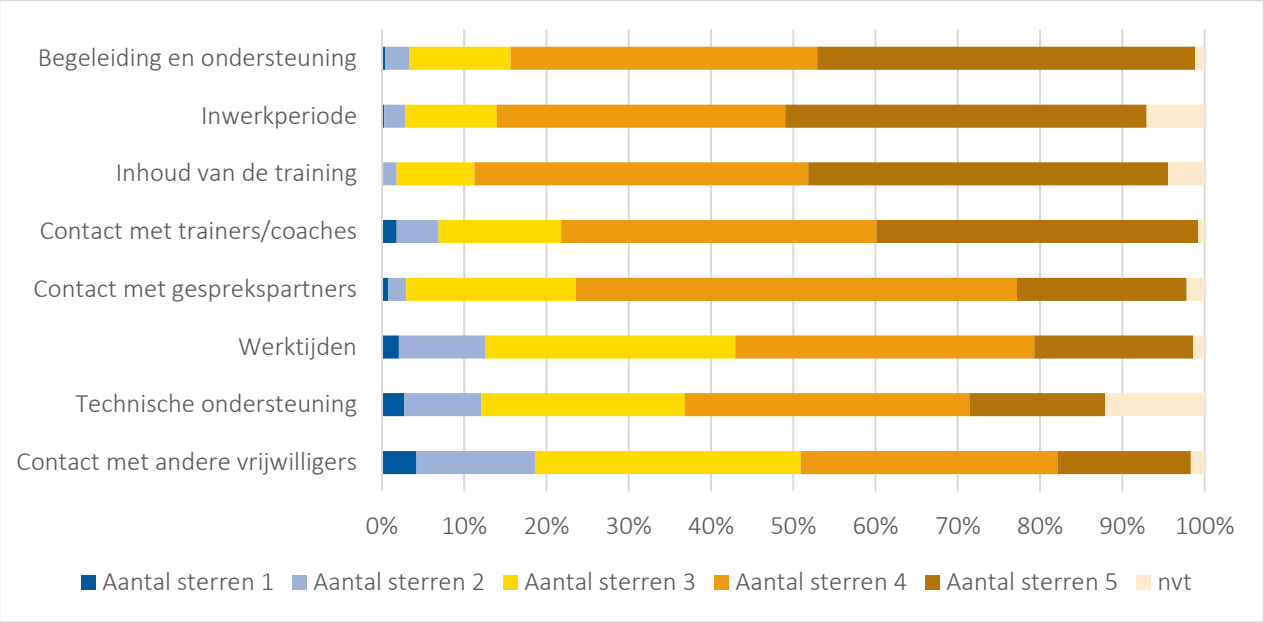
---

[19] De Luisterlijn, *Vrijwilligersonderzoek 2021*, Utrecht. Genoemd onderzoek gaat uitgebreid in op de arbeidsomstandigheden van de vrijwilligers. We hebben vragen over de tevredenheid in dit onderzoek meegenomen ter controle (op representativiteit) en voor analysedoeleinden: in hoeverre beïnvloed tevredenheid van het werk de betekenis en beleving van het vrijwilligerswerk?

[20] Voor een goed begrip van de betekenis van deze factor verwijzen we graag naar het recent gepubliceerde proefschrift van Renate Willems (2022). Dit onderzoek is gebaseerd op de ervaringen van de vrijwilligers van de Luisterlijn. Het proefschrift bevat ook waardevolle aanbevelingen voor de Luisterlijn.

Er zijn geen grote verschillen tussen groepen vrijwilligers. Ervaring met dit vrijwilligerswerk is wel van belang; de jongste leeftijdsgroepen ervaren het vrijwilligerswerk iets vaker emotioneel belastend dan gemiddeld. Onder de meest ervaren vrijwilligers is het percentage dat het werk nooit als emotioneel belastend ervaart aanmerkelijk hoger (25 procent) dan gemiddeld.

Figuur 4.6 Tevredenheid over aspecten van het vrijwilligerswerk bij de Luisterlijn (a)



(a) Het aantal respondenten varieert per aspect van 781 tot 791.

Bron: SEOR enquête onder vrijwilligers van de Luisterlijn 2022

4.7 CONCLUSIES

Onder de vrijwilligers van de Luisterlijn zijn vrouwen, oudere leeftijdsgroepen, hoog opgeleiden en, in samenhang met leeftijd (economisch) inactieve mensen sterk vertegenwoordigd. De meerderheid is (zeer) ervaren: een derde van de vrijwilligers is al 5 jaar of langer als zodanig werkzaam, een derde tussen 2 en 5 jaar en een derde korter dan 2 jaar. Het merendeel (79 procent) is alleen werkzaam in de telefoondienst. Gemiddeld werken de vrijwilligers 5,25 uur per week als vrijwilliger (ruim één dienst).

De overgrote meerderheid van de vrijwilligers is bij de Luisterlijn werkzaam vanuit een combinatie van verschillende maatschappelijke en persoonlijke motieven. Het overgrote deel van de vrijwilligers is ook van mening is dat de verwachtingen die men over het werk had volledig of in hoge mate zijn gerealiseerd. Dit geldt in het bijzonder voor de zes motieven die voor het grootste deel van de vrijwilligers als relevant zijn aangemerkt.

De vrijwilligers ervaren in meerderheid positieve effecten van het werk en zijn (zeer) tevreden met het werk en verschillende aspecten daarvan. Belangrijk is vooral dat het werk goed aansluit op de vaardigheden en mogelijkheden van de vrijwilliger en dat via het werk nieuwe contacten/vrienden worden gemaakt. Maar een grote groep ervaart ook gunstige effecten op de eigen gezondheid.

5

DE MAATSCHAPPELIJKE BETEKENIS VAN DE LUISTERLIJN

Maatschappelijke kosten en baten van de Luisterlijn

5 DE MAATSCHAPPELIJKE BETEKENIS VAN DE LUISTERLIJN

Maatschappelijke kosten en baten van de Luisterlijn

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

Daarnaast is belangrijk dat de Luisterlijn 24/7 bereikbaar is en dat een methodiek wordt ingezet 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 en 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 de gesprekspartners en de vrijwilligers.

Van betekenis is ook dat de Luisterlijn bijdraagt aan een betere benutting van de zorgcapaciteit, door enerzijds een dienst te bieden die de reguliere zorg niet kan bieden (substituut) en anderzijds aanvullend op de reguliere zorg mensen ondersteunt in hun herstelproces. Dit betekent soms ook dat mensen die dat nodig hebben bij de juiste reguliere zorg terecht komen. Maar ook naar de sociale omgeving werkt de Luisterlijn in wisselende mate als substituut (wanneer de sociale omgeving niet kan ondersteunen) of aanvullend waar de sociale omgeving de gesprekspartners wel helpt of probeert te helpen (mantelzorgers).

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). Belangrijk is dat de Luisterlijn er in slaagt om maatschappelijk waardevolle vaardigheden van vrijwilligers in te zetten voor de doelgroep. Via training en begeleiding worden deze vaardigheden geactiveerd en verder versterkt in het voordeel van de gesprekspartners en de vrijwilligers. Het werk levert de vrijwilligers zelf veel voldoening en gunstige effecten op hun welzijn.

De door gesprekspartners gesignaleerde positieve effecten en tevredenheid illustreren de betekenis van de Luisterlijn, maar deze zouden geheel of gedeeltelijk ook bij andere vormen van (formele en/of informele) hulp kunnen optreden. Van belang is dan 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 zorg en ondersteuning en ten opzichte van de informele zorg kwalitatief betrouwbare ondersteuning – qua beschikbaarheid en kwaliteit van het contact.

5.1 INLEIDING

In dit hoofdstuk schetsen we de maatschappelijke betekenis van de Luisterlijn aan de hand van de informatie en gegevens die via het onderzoek zijn verkregen. Eerst bespreken we in paragraaf 5.2 welke methode we hiervoor benutten. Daarna gaan we achtereenvolgens in op de betekenis voor de gesprekspartners (in paragraaf 5.3) en vrijwilligers (5.4). In paragraaf 5.5 kijken we naar de betekenis van de infrastructuur van de Luisterlijn. In de afsluitende paragraaf geven we een overzicht van de waarde van de verschillende componenten van de maatschappelijke betekenis van de Luisterlijn.

5.2 METHODE

In de literatuur zijn verschillende benaderingen te vinden voor het bepalen van de maatschappelijke kosten en baten van activiteiten van organisaties als de Luisterlijn, waar het grootste deel van het werk wordt gedaan door vrijwilligers. De volgende drie benaderingen zijn terug te vinden (zie onder andere Meijs en Roza, 2009; van Overbeeke, 2017):

1. De *vervangingswaarde* geeft aan wat het zou kosten als het vrijwilligerswerk door beroepskrachten zou moeten worden uitgevoerd.
2. De *investeringswaarde* geeft de opportuniteitskosten aan, dus het geeft de gederfde inkomsten weer voor de vrijwilliger. De vrijwilliger had namelijk in de tijd van het vrijwilligerswerk ook op een andere manier economische waarde kunnen creëren.
3. De *marktwaarde* geeft aan wat de vrijwilligers zouden opleveren als zij zouden worden ingezet door een commerciële instelling (salaris via betaald werk) en dus niet op basis van vrijwilligerswerk.

In de literatuur worden ook de volgende relevante (economische) effecten genoemd, die beschouwd kunnen worden als baat:

- De economische effecten van het zich ontwikkelen van vrijwilligers (bijvoorbeeld wat de vrijwilliger leert van het werk en wat dat anders had gekost).
- De impact van de diensten (de waarde van de gezondheidswinst van de gesprekspartners van de Luisterlijn)
- De economische waarde van het onderhouden van sociaal kapitaal en vertrouwen.

De gehanteerde drie benaderingen hebben het bezwaar dat deze veelal een partiële invalshoek gebruiken. Een ideale maatschappelijke kosten-baten analyse beschouwt verschillende alternatieven in al zijn consequenties voor kosten en baten tegelijkertijd.

Zo houdt benadering 1 geen rekening met het effect op de (kwaliteit van de) dienstverlening als deze door beroepskrachten wordt gedaan. Worden dan dezelfde mensen (gesprekspartners) bereikt? Kan sowieso een vergelijkbaar aantal mensen worden bereikt? Krijgen deze dan eenzelfde “behandeling” als van de vrijwilligers en levert deze hen een vergelijkbaar resultaat? Bij benadering 3 is bijvoorbeeld de vraag of de vrijwilliger wel commercieel inzetbaar is, of wil zijn.

Wij gebruiken in dit onderzoek daarom een benadering waarbij we de situatie van nu vergelijken met een (fictieve) situatie waarin de capaciteit van de Luisterlijn wordt beperkt, dat wil zeggen dat de Luisterlijn beschikt over substantieel minder dan de thans beschikbare middelen[21]. We kijken daarbij niet zozeer naar kosten en baten die in geld zijn uit te drukken, maar vooral naar andere relevante effecten op de mensen die bij de Luisterlijn als vrijwilliger werken en op de gesprekspartners die een beroep doen op de Luisterlijn.

We kijken dus specifiek naar effecten van een gereduceerde capaciteit van de Luisterlijn op de volgende grootheden:

- Aantal uren vrijwilligerswerk.
- Kwaliteit van het vrijwilligerswerk.
- Feitelijk beroep op hulp en ondersteuning door gesprekspartners.
- Kwaliteit alternatief voor de Luisterlijn voor gesprekspartners. Het gaat dan om de directe effecten (geruststelling, e.d.) en indirecte effecten op gesprekspartners voor wat betreft, gezondheid, welzijn, sociale omgeving (relaties) en sociaaleconomische positie.
- Gevolgen voor de (sociale) omgeving van de gesprekspartners.
- Waarde van de infrastructuur van de Luisterlijn.

Het macro-economisch effect omvat in eerste instantie de vermindering van de uitgaven aan de Luisterlijn (lagere overheidsuitgaven) en het daarmee gepaard gaande verlies van werkgelegenheid voor beroepskrachten van de Luisterlijn. Deze effecten zijn wel relevant, maar leveren in onze beschouwing geen of heel beperkte maatschappelijke meer- of minderwaarde. We zouden aannames kunnen doen over de gevolgen voor de overheidsuitgaven, werkgelegenheid, werkloosheid, inkomen, uitkeringen, en dergelijke,

[21] We zouden ook een variant kunnen beschouwen waarin de middelen die nu aan de Luisterlijn worden besteed op een andere manier worden ingezet. Het doordenken en doorrekenen van zo’n variant is niet alleen gecompliceerd, maar ook tamelijk speculatief, omdat er talloze mogelijkheden zijn voor alternatieve besteding, met ieder weer aparte consequenties voor bereik (welke groepen bereik je met alternatieve aanwending) en effecten (op degenen die van de hulp en ondersteuning meer of minder gebruik gaan maken). We kiezen daarom voor vergelijking met de situatie waarin de capaciteit van de Luisterlijn wordt beperkt. In de vragenlijsten en gesprekken is om deze reden ook informatie verzameld over deze fictieve situatie.

maar dit zegt vooralsnog weinig over de meerwaarde van de Luisterlijn. Verwacht mag worden dat alternatieve besteding van de middelen of een bezuiniging per saldo in macro-economische termen vergelijkbare uitkomsten opleveren. We kiezen ervoor om nadrukkelijker te kijken naar de huidige situatie en hoe die zou veranderen voor gesprekspartners, vrijwilligers en de organisatie.

We bespreken in dit hoofdstuk de volgende relevante elementen van de maatschappelijke kosten en baten:

- Aan de **kostenkant** is de vraag hoe de inspanningen van de vrijwilligers dan worden ingezet.
- Aan de **batenkant** is de eerste vraag wat de gesprekspartners en de vrijwilligers zouden doen als de Luisterlijn niet (in de huidige omvang) zou bestaan en wat dit betekent voor gezondheid, welzijn en maatschappelijke positie van zowel de gesprekspartners als de vrijwilligers. De tweede vraag is het effect op de Luisterlijn zelf (infrastructuur, opgebouwde deskundigheid, e.d.).

5.3 DE BETEKENIS VOOR DE GESPREKSPARTNERS

In hoofdstuk 3 is gebleken dat de Luisterlijn in hoge mate een positief effect heeft op het gevoel van de gesprekspartners direct na afloop van een gesprek. De gesprekspartners zien ook gunstige effecten van contact met de Luisterlijn op vooral hun mentale gezondheid en het zich minder eenzaam voelen, maar daarnaast ook op hun fysieke gezondheid en – waar relevant – op enige schaal positief effect heeft op het omgaan met andere mensen (relationele effecten).

Op academische gronden kan alleen aan de hand van een zuiver experiment de meerwaarde van de Luisterlijn voor de gesprekspartners worden vastgesteld. Maar deze aanpak is vanwege de anonimiteit bij de Luisterlijn niet te realiseren. Het is niet bekend welke mensen gebruik (willen/kunnen) maken van de Luisterlijn en bij een gecontroleerd experiment zou deze anonimiteit niet kunnen worden gewaarborgd[22]. We gaan daarom uit van de ervaringen van de gesprekspartners en vrijwilligers. We hebben hen gevraagd om een indicatie van het netto effect van de Luisterlijn door aan te geven wat zij zou zouden doen zonder de Luisterlijn. We weten dan niet of dit alternatief vergelijkbare (positieve) effecten en tevredenheid zou opleveren.

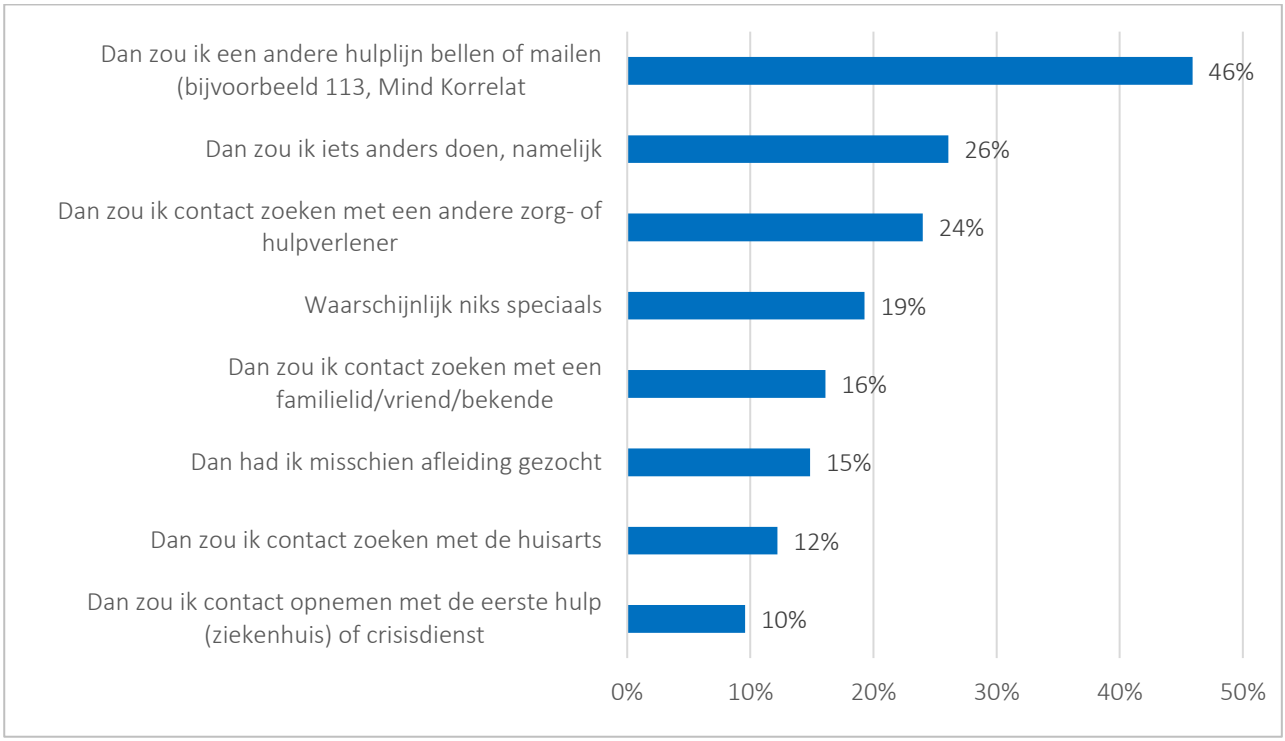
Wat de gesprekspartners zouden doen als de Luisterlijn niet zou bestaan volgens de gesprekspartners

Figuur 5.1 laat zien dat gesprekspartners verschillend zouden handelen als zij geen contact zouden kunnen opnemen met de Luisterlijn. De meeste zouden andere hulplijnen bellen, maar ook een groot aantal zou contact zoeken met reguliere zorg- en hulpverlening (en/of huisarts en spoedeisende hulp). Dit geldt ook voor een (grote) groep in de categorie overig, die voor een aanzienlijk deel hevige reacties omvat zoals zelfdestructie, (eenzaam) lijden, depressief, zelfmoord(gedachten). Een klein percentage zou beroep doen op het eigen netwerk. En verder zijn er gesprekspartners die op een andere manier afleiding zouden zoeken, of niets speciaal zouden doen.

Gesprekspartners die aangeven dat zij een andere hulplijn zouden bellen of mailen hebben relatief vaak contact met de Luisterlijn vanuit behoefte aan contact en/of vanwege de mentale gesteldheid. In de categorie “iets anders” komt met enige regelmaat ook het antwoord “over problemen schrijven” voor.

[22] We gaan hier verder niet uitgebreid in op de meest wenselijke meetmethode, maar stellen vast dat binnen de randvoorwaarden van de Luisterlijn een experiment of quasi-experiment niet kan worden uitgevoerd. Dit is de reden waarom we uitgaan van de ervaringen van de gesprekspartners en vrijwilligers.

Figuur 5.1 Wat zou u doen als de Luisterlijn niet bestond (meerkeuze)?



Bron: SEOR-enquête onder gesprekspartners van de Luisterlijn 2022.

Wat de gesprekspartners zouden doen als de Luisterlijn niet zou bestaan volgens de vrijwilligers

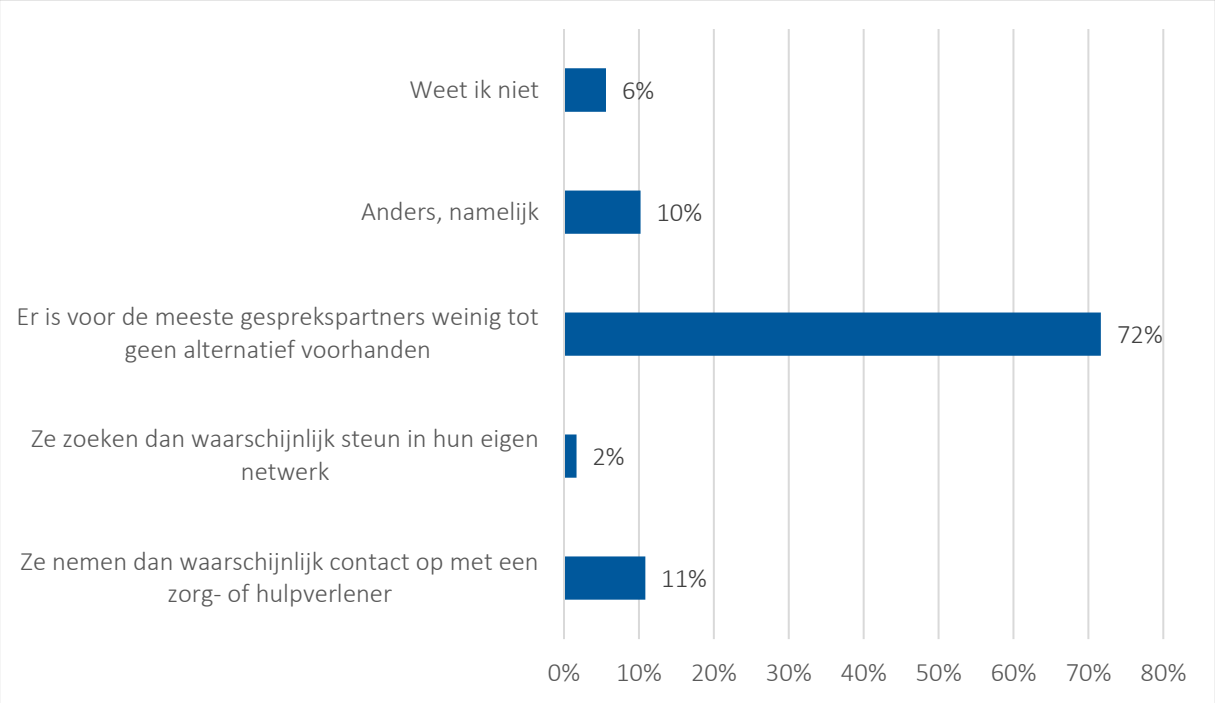
Volgens de overgrote meerderheid van de vrijwilligers is er voor de gesprekspartners weinig tot geen alternatief voor de Luisterlijn (zie figuur 5.2). Via de toelichtingen die vrijwilligers geven wordt duidelijk dat het mede afhankelijk is van de problematiek en de situatie, vaardigheden en mogelijkheden van de persoon in kwestie. Vrijwilligers voorzien dat een deel van de gesprekspartners een beroep zal doen op professionele hulp, incidenteel het eigen netwerk (maar dat ontbreekt vaak of kan geen beroep op worden gedaan), maar een groot deel van de gesprekspartners zal vooral op zichzelf zijn aangewezen. Mensen voor wie de Luisterlijn vooral een steun in de rug is zal het wegvallen van de Luisterlijn niet noodzakelijk ertoe leiden dat men elders contact zal zoeken, omdat de Luisterlijn juist iets biedt dat elders niet te verkrijgen is. Dit is ook de reden waarom diverse vrijwilligers in de toelichting benadrukken dat er voor de Luisterlijn weinig tot geen (vergelijkbare) alternatieven zijn. Dit heeft te maken met:

- Bereikbaarheid buiten kantoortijden (avond, nacht, weekend).
- Laagdrempelige toegang.
- Anonimiteit/vertrouwelijkheid.
- Veel voorkomende eenzaamheid en/of mensen met een klein of ontbrekend netwerk.
- Een met de Luisterlijn vergelijkbaar aanbod niet bestaat. Zoals een van de vrijwilligers het verwoordt: *"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. Zorg- en hulpverleners en familie hebben een gekleurd beeld waardoor het niet zo vrij is en dus minder vanuit echte verbinding van mens tot mens."*

In vergelijking met de antwoorden van de gesprekspartners zelf, lijken de vrijwilligers de mate waarin een beroep zou worden gedaan op reguliere (al of niet spoedeisende) hulpverlening te onderschatten. Ook het gebruik van andere hulplijnen komt minder duidelijk naar voren in de antwoorden van de vrijwilligers. Zij hebben vooral contact met (eenzame) mensen die zelf aangeven niet in hun sociale omgeving terecht te

kunnen en/of geen beroep te kunnen doen op reguliere zorg of onvoldoende worden geholpen door de reguliere zorg. De vrijwilligers benadrukken daarmee dat deze mensen op zichzelf zijn aangewezen.

Figuur 5.2 Wat de gesprekspartners zouden doen als de Luisterlijn niet zou bestaan volgens de vrijwilligers (N = 884)



Bron: SEOR enquête onder vrijwilligers van de Luisterlijn 2022

5.4 DE WAARDE VAN HET VRIJWILLIGERSWERK

In het vorige hoofdstuk hebben we gezien dat voor de overgrote meerderheid van de vrijwilligers het werk voor de Luisterlijn zeer zinvol is en bijdraagt aan de vervulling van hun maatschappelijke en persoonlijke interesses. Het werk sluit ook goed aan bij de mogelijkheden en wensen van de vrijwilligers en zij ervaren verschillende gunstige effecten hiervan. Ook zijn de vrijwilligers over het algemeen (zeer) tevreden met het vrijwilligerswerk. Dit zijn directe indicaties van de waarde van het werk voor de vrijwilliger.

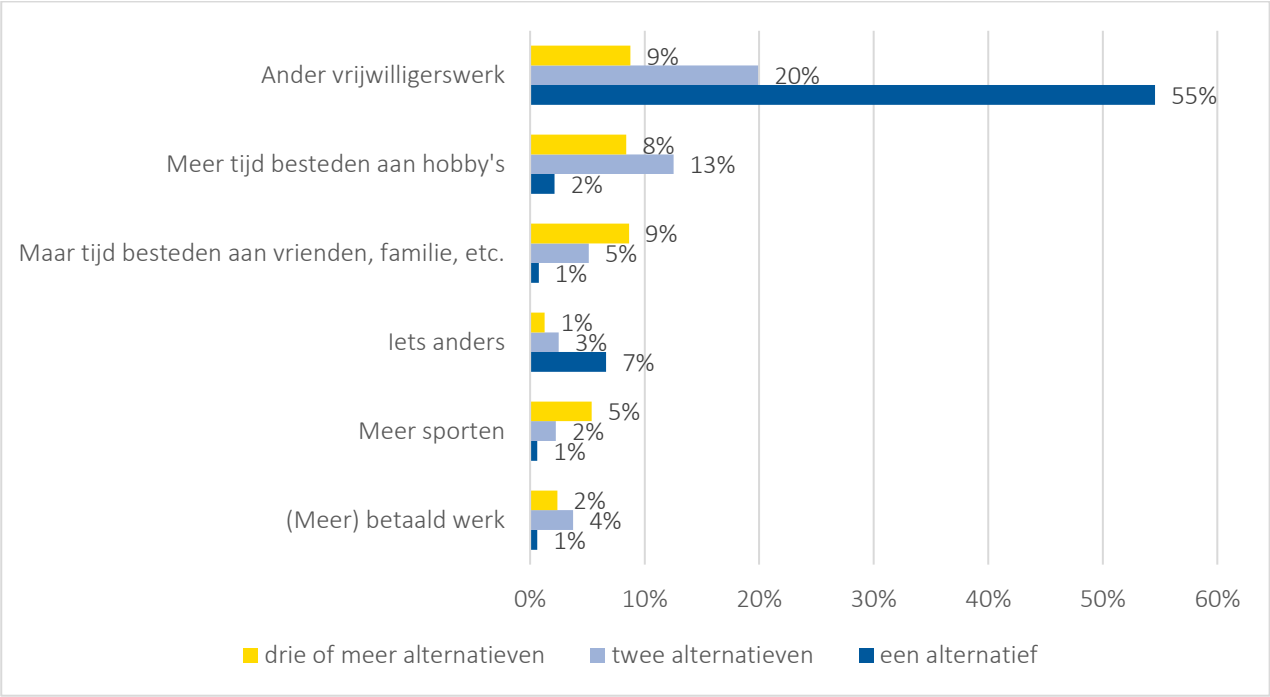
Vraag is wat de vrijwilliger zou gaan doen als deze niet (meer) voor de Luisterlijn zou kunnen werken. Wat zou er dan gebeuren? Deze vraag is relevant vanuit maatschappelijk oogpunt.

Wat zou de vrijwilliger doen als deze niet bij de Luisterlijn actief zou zijn

We hebben de vrijwilligers in de enquête gevraagd wat zij zouden doen als zij niet bij de Luisterlijn actief zouden kunnen zijn. Bij deze vraag kon de vrijwilliger een of meer van de vooraf gegeven alternatieven kiezen en gemiddeld kruisten de responderen 1,5 alternatief aan. Daarnaast gaven 125 vrijwilligers via de open antwoordmogelijkheid een toelichting op de keuze.

Het overgrote deel van de vrijwilligers (84 procent) zou (onder meer) ander vrijwilligerswerk gaan doen als zij niet meer voor de Luisterlijn actief zouden (kunnen) zijn, zoals figuur 5.3 laat zien. Alle andere alternatieven zijn veel minder vaak aangekruist. Onder degenen die meer dan één alternatief aankruisen komt de combinatie ander vrijwilligerswerk en meer tijdsbesteding aan hobby's, e.d. het meest voor. Onder de vrijwilligers die meer dan twee alternatieven aankruisen komen allerlei combinaties van alternatieve tijdsbesteding voor. Een specifieke groep omvat vrijwilligers die op dit moment al verschillend vrijwilligerswerk naast elkaar doen en hun tijd dus aan meer aan dat andere vrijwilligerswerk zullen besteden. Een klein deel van de vrijwilligers geeft aan dat wanneer zij niet als vrijwilliger actief zouden zijn bij de Luisterlijn dat zij (meer) betaald werk zouden gaan doen.

Figuur 5.3 Wat de vrijwilliger zou gaan doen als niet (meer) actief voor de Luisterlijn (N = 799) (a)



(a) Meer dan een antwoord mogelijk. Gemiddeld wordt 1,5 alternatief genoemd.

Bron: SEOR enquête onder vrijwilligers van de Luisterlijn 2022

Alternatief betaald en vrijwilligerswerk

De meeste vrijwilligers denken bij **alternatief vrijwilligerswerk** aan iets op het gebied van zorg en welzijn (ouderen, jeugd, ziekenhuis, e.d.). In de open antwoordmogelijkheid worden genoemd sociaal werk, vluchtelingenwerk (taalles vooral) en iets op het gebied van persoonlijke begeleiding en coaching. Werk bij een andere telefonisch hulpdienst wordt door 3 vrijwilligers (0,5 procent) expliciet genoemd. Bij elkaar omvat deze groep 70 procent van degenen die verwachten als vrijwilliger actief te blijven in zorg en welzijn. Daarnaast verwacht 17 procent iets te gaan doen op het gebied van cultuur, 3 procent iets op het gebied van natuur, dieren, klimaat e.d. en 2 procent iets in de sport. Ongeveer 2 procent verwacht verschillend vrijwilligerswerk te gaan doen (combinaties van zorg en welzijn, cultuur en/of sport), 2 procent noemt iets anders (politiek, kerk, klussen/buurtwerk) en 4 procent weet het (nog) niet *("…ik zie wel wat er op mijn pad komt…").*

Uit de groepsgesprekken blijkt dat vanuit het perspectief van de vrijwilliger ander vrijwilligerswerk voor veel vrijwilligers eveneens lonend kan zijn. Ongetwijfeld wordt dan een beroep gedaan op andere vaardigheden of inzet, maar dat kan dan net zo bevredigend zijn als het werk voor de Luisterlijn.

Bij degenen die verwachten (meer) **betaald werk** te gaan doen (7 procent van de respondenten) gaat het in een op de drie gevallen om het werk dat men nu al doet en dat varieert van administratief werk, agrarisch werk tot managementadvisering. Coaching en advisering wordt door een op de vijf van deze groep respondenten genoemd. Het merendeel (40 procent van deze groep, ofwel 3 procent van de respondenten) verwacht meer betaald werk in zorg en welzijn te gaan doen.

Leeftijd en sociaaleconomische positie van de vrijwilliger zijn van belang. Vrijwilligers uit de jonge leeftijdsgroepen, werkzame of werkzoekende vrijwilligers en/of vrijwilligers met een korte werkervaring bij de Luisterlijn verwachten iets vaker (meer) betaald werk te gaan doen en iets minder vaak ander vrijwilligerswerk.

Specifieke groepen en elementen illustreren de waarde

De open antwoordmogelijkheden in de vragen rond alternatieve tijdsbesteding laten zien dat enkele groepen vrijwilligers verwachten dat zij geen ander vrijwilligerswerk of betaald werk zullen gaan doen. Het gaat dan onder meer om ouderen (75-plussers) en/of mensen waarvoor het vrijwilligerswerk bij de Luisterlijn zeer goed past bij hun fysieke mogelijkheden en daarvoor geen alternatief zien: *"Er Is weinig vrijwilligerswerk dat vanuit huis kan", "… maar gezien mijn leeftijd zou ik geen ander vrijwilligerswerk meer doen."; "Dit past bij mij ik zou niks anders kunnen doen door mijn fysieke beperking".* Enkele vrijwilligers doen alleen of hoofdzakelijk nachtdiensten of zondagdiensten en verwachten niet dat zij (op die tijdstippen) iets anders zullen gaan doen.

Daarnaast stippen enkele vrijwilligers aan dat ander vrijwilligerswerk niet dezelfde voldoening zal geven als het werk voor de Luisterlijn: "*Ik zou het heel erg vinden als het werk bij de Luisterlijn zou verdwijnen. Ik denk niet dat ik in ander vrijwilligerswerk zoveel van mijn vaardigheden, plezier en liefde kwijt zou kunnen*."; "*Dit werk past helemaal bij mij en met mijn levenservaring kan ik heel veel mensen begrip geven door te luisteren. En er is herkenning en erkenning"*. Deze constatering sluit ook aan op constateringen elders in dit hoofdstuk dat het aanbod van de Luisterlijn in zekere mate "uniek" is, niet alleen voor de gesprekspartners, maar ook voor (een belangrijk deel van) de vrijwilligers.

Op basis van dit type antwoorden kan worden vastgesteld dat deze argumenten op zijn minst voor ongeveer 5 procent van de vrijwilligers gelden.

5.5 DE WAARDE VAN DE INFRASTRUCTUUR VAN DE LUISTERLIJN

Onvervulde vraag en wachttijden

De administratieve gegevens laten zien dat de bestaande capaciteit van de Luisterlijn ontoereikend is voor het (altijd) binnen een zekere (wacht)tijd beantwoorden van de oproepen. Deze constatering wordt ook gedaan door gesprekspartners in de enquête en interviews.

De cijfers in tabel 5.1 laten zien dat gemiddeld rond 60 procent van de oproepen tot een gesprek leidt (bereikbaarheid). Het Jaarverslag 2021 geeft aan dat deze de bereikbaarheid gedurende de tijd varieert, met uitschieters van 53 en 71 procent. Door (vooral de regelmatig contact zoekende) gesprekspartners wordt aangegeven dat de wachttijd ook gedurende de dag varieert en steeds toeneemt. Vooral in de avonduren is de wachttijd volgens hen sterk toegenomen de laatste tijd.

Tabel 5.1 Prestatiecijfers de Luisterlijn2021

	Telefoon	Chat	Mail (E-hulp)	Totaal
Aantal oproepen	531.810	56.247	6.123	594.180
Aantal gesprekken	322.350	32.002	4.873	359.225
Gemiddelde gesprekstijd	21,4 min	34,7 min	n.v.t.	-
Totale gesprekstijd	114.434 uur	(a) 18.507 uur		
Aantal actieve vrijwilligers per 1 januari				1.360
Aantal actieve vrijwilligers per 31 dec				1.313
Vertrokken vrijwilligers				303
Nieuw opgeleid en gestarte vrijwilligers				295
Aantal medewerkers (beroepskrachten) per 31 dec				86 mensen 63,5 fte
Aantal in 2021 nieuw aangestelde medewerkers (c)				19
Totale kosten (lasten)				5,4 mln. euro
Gemiddelde kosten per gesprek				15 euro

(a) Schatting SEOR op basis van het aantal gesprekken en de gemiddelde gespreksduur.
(b) Schatting SEOR op basis van gemiddeld aantal vrijwilligers en aantal gesprekken.
(c) Het aantal vertrokken medewerkers is in 2021 eveneens 19.
Bronnen: Jaarverslag 2021 De Luisterlijn en administratieve gegevens van de Luisterlijn

Dat de wachttijd voor de regelmatige contact zoekende gesprekspartners is toegenomen, is ook een gevolg van de aangepaste routering van binnenkomende oproepen, die sinds juli 2021 wordt toegepast en waardoor unieke oproepen (nieuwe gesprekspartners) voorrang krijgen in de wachtrij. Daardoor is het aantal unieke contacten sterk toegenomen (met 10 procent). Bij elkaar bereikt de Luisterlijn op jaarbasis ruim 25,6 duizend verschillende mensen die via de telefoon contact zoeken en 13,6 duizend verschillende mensen via de chat.

Gegeven de bereikbaarheid en wachttijden, in combinatie met de sterke groei van het aantal oproepen (zie ook het jaarverslag van de Luisterlijn) zien we een grote onvervulde vraag, die op zich een duidelijke indicatie geeft van de waarde van de Luisterlijn. De Luisterlijn kan met de huidige capaciteit niet aan de vraag voldoen en bij vermindering van de capaciteit zal de onvervulde vraag alleen maar groter worden. Dit zal dan samengaan met een groter beroep op andere hulplijnen, het eigen netwerk van de gesprekspartners, de professionele zorg en/of een lager welzijn en gezondheid van de gesprekspartners wanneer deze geen alternatief zoeken of vinden.

Substituut voor of aanvulling op professionele zorg?

Een tweede component van de waarde van de infrastructuur is de inhoud van de dienstverlening die de Luisterlijn biedt. In dat verband hebben we de vrijwilligers onder meer twee stellingen voorgelegd over de rol van de Luisterlijn in zorg en welzijn (hulpverlening).

Figuur 5.4 laat zien dat de vrijwilligers in meerderheid hun werk vooral zien als aanvullend op het werk van beroepskrachten in zorg en welzijn én dat zij eveneens in meerderheid van mening zijn dat het werk niet door beroepskrachten zou moeten worden gedaan. De toelichting op de antwoorden van 175 verschillende vrijwilligers geven meer inzicht in deze standpunten. Drie factoren zijn hierbij van betekenis: de kwaliteit van de reguliere zorg en hulpverlening, de kwaliteit en kracht van de aanpak van de Luisterlijn en de waarde van beide voor de gesprekspartners.

In de eerste plaats constateren de vrijwilligers dat in de reguliere zorg/hulpverlening de tijd en/of mogelijkheden ontbreken om voldoende aandacht te geven aan de mensen die zij helpen. Dit komt onder meer doordat de reguliere zorg en hulpverlening onder druk van de toegenomen vraag en marktwerking (efficiency, resultaat) steeds meer werkt volgens protocollen en al snel in de stand staat van “hulp”, “advies“ en “oplossing”. Daardoor is er geen tijd of ruimte om “rustig” naar iemand te luisteren. In ongeveer de helft van de door vrijwilligers gegeven toelichtingen is dit type argumenten te vinden. Een van de vrijwilligers geeft een typering die dit punt verduidelijkt en duidt de volgende groepen aan onder de gesprekspartners:

- Mensen op wachtlijsten voor reguliere ggz;
- Mensen die uitbehandeld zijn en waar diverse vormen van hulpverlening onvoldoende resultaat hebben gehad en waarvoor de mogelijkheden voor behandeling lijken uitgeput.
- Mensen in behandeling, die zich daar niet of onvoldoende gehoord voelen en/of behoefte hebben aan meer aandacht dan de reguliere hulpverlening kan bieden.
- Twijfelaars en zorgmijders. Mensen die twijfelen of hun probleem wel serieus genoeg is voor professionele hulp, of aarzelen om een beroep op professionele hulp te doen. Een deel van deze groep komt mede via de Luisterlijn wel bij de (benodigde) reguliere hulp terecht.

Ruim de helft van de toelichtingen (deels dezelfde respondenten, deels anderen) benadrukken dat hier juist de kracht van de Luisterlijn zit. De aanpak werkt niet volgens protocollen, is gericht op het geven van advies of oplossingen vanuit intermenselijk contact en biedt de gesprekspartner een luisterend oor en daarmee tijd en aandacht voor het doen van zijn of haar verhaal. De vrijwilliger is bovendien goed gekwalificeerd voor het werk, heeft een gedegen opleiding/training gehad voor het werk, en wordt adequaat begeleid. Daardoor is er sprake van gelijkwaardigheid van luisterende vrijwilliger en sprekende (chattende, mailende) gesprekspartner, een gesprek van mens tot mens en niet van hulpverlener tot cliënt. Bovendien is de hulp van de Luisterlijn 24/7 beschikbaar, terwijl de reguliere (niet spoedeisende) hulpverlening voor het grootste deel alleen tijdens kantooruren beschikbaar is. Ook dat is een meerwaarde en kracht van de Luisterlijn.

Zowel de reguliere hulp als de Luisterlijn zijn van waarde voor de gesprekspartners (die gebruik maken van reguliere zorg of hulp). De aandacht die de Luisterlijn kan geven vult als het ware het tekort aan aandacht dat de reguliere hulp niet kan geven. In andere gevallen vult de Luisterlijn de leemte die ontstaat als de sociale

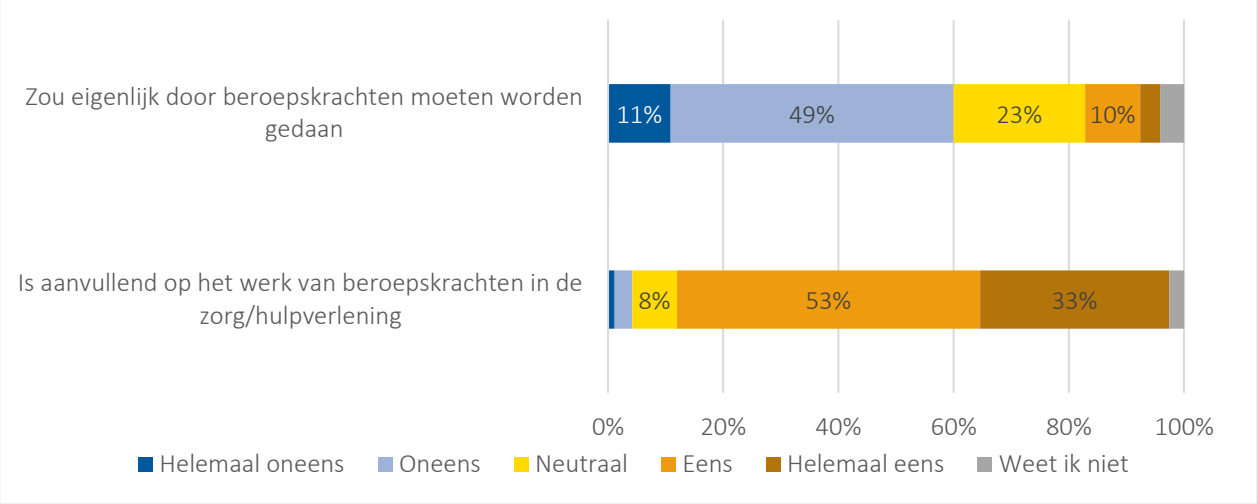
omgeving van de gesprekspartner geen hulp of ondersteuning kan of wil geven, of wanneer de gesprekspartner daarop geen beroep wil of kan doen. In dit licht zien de vrijwilligers dat de Luisterlijn toch een uniek soort “dienst” verleent, namelijk hulp waarin de reguliere zorg niet meer in kan voorzien (er is geen tijd of ruimte meer om “rustig” naar iemand te luisteren) of waarin de sociale omgeving niet als opvang kan dienen.

Bij de mensen die contact opnemen omdat zij twijfelen of zij zorg nodig hebben, of geneigd zijn om zorg te mijden maakt de vrijwilliger zich soms zorgen over de (mentale) gezondheid van de gesprekspartner, bijvoorbeeld omdat deze symptomen van depressie heeft. Doorverwijzing naar de reguliere zorg leidt op korte termijn mogelijk tot extra kosten van de reguliere zorg, maar tijdige doorverwijzing kan voorkomen dat klachten verergeren en dus uiteindelijk tot hogere kosten voor de maatschappij. Deze doorverwijsfunctie van de Luisterlijn kan daarom ook als aanvullend op de reguliere zorg worden gezien.

De Luisterlijn is volgens de vrijwilligers voor een belangrijk deel van degenen die contact opnemen met de Luisterlijn zowel aanvullend op de reguliere hulpverlening, als vervangend/aanvullend op onvoldoende hulp vanuit de sociale omgeving. Door diverse vrijwilligers (10 procent van degenen die hun antwoorden toelichten) wordt expliciet aangegeven dat gesprekspartners soms gericht worden doorverwezen naar de Luisterlijn door reguliere hulpverleners. Enkele vrijwilligers (5 procent) signaleren daarbij dat soms mensen worden doorverwezen die voor de reguliere hulpverlening minder interessant zijn of die uitbehandeld zijn.

In samenhang hiermee meent een meerderheid van de vrijwilligers dat het vrijwilligerswerk niet door beroepskrachten zou moeten worden gedaan. Belangrijkste argument is dat het informele, intermenselijke contact van toegevoegde waarde is voor de gesprekspartners. Bij beroepskrachten zou al snel een situatie ontstaan waarin de professional komt in de stand van protocol, hulp, advies en oplossing, zaken die juist bij de Luisterlijn niet of in ieder geval veel minder van belang zijn. Een tweede argument is dat het werk voor de Luisterlijn geen beroepsopleiding in de sfeer van zorg en welzijn vereist, maar wel bepaalde essentiële vaardigheden (zoals empathie, luisterend vermogen), gecombineerd met een gedegen opleiding/training en begeleiding/intervisie specifiek voor dit type werk. Enkele vrijwilligers menen dat vanwege de aard en effectiviteit van de hulp een vergoeding/beloning voor de vrijwilligers gepast zou zijn.

Figuur 5.4 Betekenis van het vrijwilligerswerk volgens de vrijwilligers (N = 790)



Bron: SEOR enquête onder vrijwilligers van de Luisterlijn 2022

De enquête onder de gesprekspartners laat ook zien dat de gespreksonderwerpen "de mensen waar ik hulp van krijg", "de relaties met familieleden of bekenden" en "een gevoel van eenzaamheid" onderliggende thema’s zijn die voor het overgrote deel van de gesprekspartners van betekenis zijn. Deze drie thema’s illustreren dat het bij de gesprekspartners voor een belangrijk deel gaat om mensen die in het gat tussen formele en informele hulp vallen, omdat zij van beide kanten niet of onvoldoende (kunnen) worden geholpen.

Bij de geïnterviewde gesprekspartners stellen we vast dat in 5 gevallen de Luisterlijn aanvullend is op de reguliere hulpverlening, in eveneens 5 gevallen een zelfstandig instrument (substituut voor andere hulp) en in de overige 5 gevallen een combinatie van aanvulling en substituut (reguliere hulp en Luisterlijn versterken elkaar). In 2 van deze laatste 5 gevallen was de Luisterlijn eerst aanvullend, maar nadat de reguliere behandeling is gestopt heeft de Luisterlijn een zelfstandig effect (substituut). Samengevat dus 50/50 aanvullend of substituut.

De Luisterlijn heeft daarnaast een zelfstandige functie

In de groepsgesprekken met de vrijwilligers is heel duidelijk naar voren gebracht dat de Luisterlijn geen onderdeel zou moeten zijn of worden van reguliere zorg- of hulpverlening en ook niet als hulpverlening moet worden gezien. De dienstverlening van de Luisterlijn (een luisterend oor op het moment dat daaraan behoefte is, zonder oordeel of onderliggend doel), is bedoeld voor iedereen, dus ook mensen die niet in een zorgtraject of hulpverlening zitten en om uiteenlopende redenen behoefte hebben aan contact of een gesprek. Het gaat om intermenselijk contact in het hier en nu en heeft geen doel op het gebied van hulpverlening zoals in de reguliere zorg. Soms kan of wil een gesprekspartner geen beroep doen op familie, vrienden of bekenden voor een gesprek. De Luisterlijn heeft dus ook een unieke zelfstandige functie, omdat er onder de gesprekspartners ook mensen zijn die om uiteenlopende redenen liever via de Luisterlijn met een vrijwilligers spreken (van mens tot mens) en geen behoefte hebben aan een gesprek met een beroepskracht (er is geen directe zorgvraag) en/of hun sociale omgeving niet willen of kunnen belasten.

De cijfers laten ook zien dat voor een belangrijk deel van deze gesprekspartners (zonder directe zorgvraag) gunstige effecten op hun gezondheid heeft. Het onderzoek levert aanwijzingen dat dit soms gepaard gaat met een relatief beperkt beroep op de reguliere zorg (bezoek huisarts, gebruik medicijnen, e.d.). In die gevallen functioneert de Luisterlijn als een preventief instrument dat ziekte en zorgvraag voorkomt.

Waarde van de infrastructuur

De waarde van de infrastructuur kan kort worden geduid. Essentie is dat de Luisterlijn een specifieke aanpak heeft ontwikkeld die aansluit op de behoefte bij een grote groep eenzame mensen en/of mensen in mentale nood en/of mensen die om uiteenlopende redenen behoefte hebben aan contact met iemand buiten de eigen kring. Deze aanpak is ook in de organisatie geborgd. Er wordt veel geïnvesteerd en georganiseerd om de kwaliteit van het gesprek op het gewenste niveau te houden en verder te verbeteren. Eventuele vermindering van de capaciteit zet zowel de borging als de ontwikkelingsmogelijkheden onder druk en gaat samen met verlies van deskundigheid.

5.6 SAMENVATTING MAATSCHAPPELIJKE MEERWAARDE VAN DE LUISTERLIJN

In tabel 5.2 hebben we de relevante elementen voor de beoordeling van de maatschappelijke meerwaarde van de Luisterlijn op een rij gezet. De eerste kolom benoemt het relevante aspect of element van de meerwaarde. De tweede kolom geeft een duiding van de alternatieve situatie waarin de capaciteit van de Luisterlijn kleiner zou zijn. In de derde kolom beschrijven we de verschillen tussen de twee situaties voor wat betreft het genoemde aspect. De laatste kolom bevat de kwalitatieve beoordeling van de meerwaarde van de Luisterlijn. Een plus betekent dat de situatie nu maatschappelijk beter is dan de situatie met een kleinere omvang van de Luisterlijn. Dit betekent dat de Luisterlijn op dit aspect een maatschappelijke meerwaarde heeft. Een min juist het omgekeerde. Een nul geeft aan dat er voor dit aspect nauwelijks of geen verschil is tussen beide situaties, terwijl een “-/+” aangeeft dat het verschil op basis van dit onderzoek niet nauwkeurig is te bepalen.

Hieronder lichten we de waardering van de verschillende elementen toe.

Waarde voor de gesprekspartners

Een reductie van de capaciteit van de Luisterlijn betekent dat een deel van de huidige gesprekspartners niet of in mindere mate gebruik kan maken van de Luisterlijn (lager bereik, langere wachttijd). Het merendeel van de gesprekspartners zal dan een beroep doen op andere hulplijnen en zorgprofessionals, waardoor de druk op die organisaties toeneemt (wachttijden, werkdruk en/of hogere uitgaven – zie ook hiervoor). Vanuit de optiek van de gesprekspartners en de samenleving heeft de Luisterlijn een duidelijke meerwaarde, omdat

minder mensen een beroep op deze dienst kunnen doen en onzeker is welke groepen hier meer of minder mee te maken krijgen. Naar verwachting gaat het hierbij vooral om mensen die te maken hebben met eenzaamheid en tussen wal en schip vallen, omdat enerzijds de reguliere zorg geen hulp kan of wil bieden en anderzijds de sociale omgeving dit ook niet kan of wil (gevangen in het gat tussen formele en informele hulp).

Een lager bereik heeft ook gevolgen voor de door gesprekspartners ervaren **directe en indirecte effecten**. Ook hiervoor geldt dat vooral de groep die in het gat tussen formele en informele hulp valt zal worden getroffen en voor wie de Luisterlijn dus min of meer het enige alternatief is en een duidelijke meerwaarde biedt. De groep die de Luisterlijn ervaart als een "zekerheid" in moeilijke momenten zal de lagere bereikbaarheid als ongunstig ervaren en een afname van de waarde van de Luisterlijn. Hetzelfde geldt voor de 24/7 beschikbaarheid. Voor verschillende gesprekspartners is de kans groter dat zij bij de reguliere zorg en/of de sociale omgeving succesvol kunnen aankloppen. Over wat dit betekent voor de kwaliteit van de geboden hulp (en daarmee verband houdende effecten) kan op basis van dit onderzoek geen uitspraak worden gedaan; dit kan dus gunstig of ongunstig uitpakken. De verwachting is dat noodsituaties zullen worden opgepakt door de reguliere zorg; voor deze groep is de Luisterlijn ook niet bedoeld, maar zij wordt wel benaderd door mensen in acute nood.

Bij de effecten op de gesprekspartners tekenen we aan dat de kosten-baten verhouding op individueel niveau sterk uiteen loopt. Voor een gesprekspartner die dagelijks belt lopen de kosten op tot ruim 5 duizend euro en ruim 120 vrijwilligersuren op jaarbasis[23]. Aan de andere kant is uit een recente studie (Meisters, e.a. 2021) gebleken dat, los van de geestelijke nood, mensen die lijden aan ernstige of zeer ernstige eenzaamheid tot een jaar later nog 40 tot 50 procent hogere zorgkosten maken dan mensen die zich niet eenzaam voelen. Onder jonge mensen tussen 19 en 40 jaar is dit verschil in gemaakte zorgkosten het grootst. Als de Luisterlijn bijdraagt in het reduceren van deze zorgkosten, dan is dit in maatschappelijk financieel perspectief dus van betekenis. De cijfers maken ook duidelijk dat de kosten-baten verhouding uitermate gunstig is voor de gesprekspartners die minder intensief contact hebben, maar wel vergelijkbare effecten ervaren en mogelijk daardoor minder zorg gebruiken. Een gesprekspartner die 1 keer per week contact heeft kost ongeveer 780 euro en ongeveer 17 uren vrijwilligersinzet op jaarbasis. Deze kosten zijn dus snel terugverdiend.

Voor de **sociale omgeving** van de gesprekspartners is niet alleen van belang dat de kans groter is dat de gesprekspartners een beroep op hen zullen doen wanneer zij niet terecht kunnen bij de Luisterlijn (zie bereik), maar ook dat van hen specifieke hulp of ondersteuning wordt verwacht die zij mogelijk niet kunnen of willen geven of dat er op ongunstige momenten (late avond, nacht, onverwacht, e.d.) een beroep op hen wordt gedaan Relevante punten die in de interviews naar voren kwamen is dat het ook voor de sociale omgeving (mantelzorgers) geruststellend is te weten dat de gesprekspartner op moeilijke momenten contact kan opnemen met de Luisterlijn, dat zij niet altijd in staat zijn om de gesprekspartner en/of problematiek te begrijpen of niet adequaat weten te handelen. Ook in dit opzicht is de Luisterlijn van duidelijke meerwaarde.

Waarde voor de vrijwilligers

Het **aantal uren vrijwilligerswerk** neemt iets af bij verlaging van de capaciteit van de Luisterlijn. Het gaat dan in de eerste plaats om een kleine groep vrijwilligers die dan (meer) betaald werk gaan doen. In economisch (maatschappelijk) perspectief is betaald werk van groter belang dan vrijwilligerswerk, al geldt voor een deel van deze groep dat zij juist via het vrijwilligerswerk bij de Luisterlijn hun vaardigheden en kunde willen vergroten om (beter) werk te kunnen vinden. In de tweede plaats gaat het om een iets grotere groep vrijwilligers die vanwege leeftijd, situatie of preferenties geen ander vrijwilligerswerk of betaald werk op zullen pakken. Voor deze groep vrijwilligers en voor de maatschappij biedt de Luisterlijn dus meerwaarde. Het merendeel van de vrijwilligers zal ander vrijwilligerswerk gaan doen.

[23] Een gesprekspartner die dagelijks contact opneemt met de Luisterlijn voert op jaarbasis 365 gesprekken. Zoals tabel 5.1 laat zien bedragen de kosten van de Luisterlijn omgerekend 15 euro per gesprek, zodat de kosten op jaarbasis gelijk zijn aan 365 * 15 = 5.475 euro. Een gesprek duurt gemiddeld ruim 20 minuten, wat betekent dat 365 gesprekken ongeveer 120 vrijwilligersuren kosten (365 gedeeld door 3).

Voor de (kleine) groep vrijwilligers die geen ander vrijwilligerswerk kunnen doen, biedt de Luisterlijn ook inhoudelijk meerwaarde (**kwaliteit van het vrijwilligerswerk**), juist omdat zij geen alternatief hebben of willen. Zoals in de groepsgesprekken naar voren kwam zal vanuit het gezichtspunt van de andere vrijwilligers ander vrijwilligerswerk in vergelijkbare mate voldoening geven. Vanuit maatschappelijk oogpunt is de vraag of de specifieke vaardigheden van de vrijwilligers dan optimaal (of in vergelijkbaar vrijwilligerswerk) wordt ingezet. Dit is niet eenduidig vast te stellen en daarom kan het alternatief beter of minder goed uitpakken (op maatschappelijk niveau).

Waarde van de infrastructuur

De Luisterlijn heeft vooral meerwaarde waar het gaat om de geboden **dienstverlening**, zowel inhoudelijk als qua **beschikbaarheid** (24/7). In verschillende situaties is het aanbod van de Luisterlijn uniek en fungeert zij als zelfstandig alternatief voor formele en/of informele hulp – in het bijzonder voor mensen die geen beroep kunnen of willen doen op formele en/of informele hulp, terwijl de Luisterlijn tegelijkertijd aanvullende diensten biedt aan mensen die al formele zorg ontvangen en onvoldoende steun kunnen of willen krijgen van hun sociale omgeving.

De Luisterlijn heeft **een specifieke aanpak** ontwikkeld die, getuige de ervaringen van gesprekspartners en vrijwilligers, een duidelijke meerwaarde heeft. Het in stand houden, bewaken en waar mogelijk versterken van deze voorziening is maatschappelijk gezien van betekenis. De infrastructuur en daaraan gekoppelde deskundigheid is op zichzelf van betekenis en vergelijkbaar met andere hulpdiensten. Dat wil zeggen de aanwezigheid van de hulp is op zichzelf van waarde, los van het feitelijke gebruik ervan.

Een belangrijk element hierin is dat vaardigheden van vrijwilligers worden ingezet om andere mensen te helpen – naar tevredenheid van vrijwilliger en gesprekspartner. Deze vaardigheden zijn schaars en niet zonder deskundige training en onderhoud effectief inzetbaar en de infrastructuur van de Luisterlijn vervult deze randvoorwaarden.

Deze laatste twee elementen (24/7) beschikbaar en de specifieke aanpak worden ook in de interviews met gesprekspartner benoemd als de “werkzame elementen”. De beschikbaarheid betreft dan niet alleen het buiten kantooruren kunnen bellen, maar ook de zekerheid dat je altijd met de Luisterlijn contact op kunt nemen: in de interviews aangeduid met “lifeline”, “reddingsboei” en “gezekerd zijn”. Bij de aanpak gaat het om de ideaaltypische kenmerken van de wijze waarop de vrijwilliger het gesprek voert (zie volgend hoofdstuk).

Tot slot zijn de financiële aspecten van belang. Als de capaciteit van de Luisterlijn wordt verminderd, dan komen er financiële middelen vrij die alternatief kunnen worden aangewend of als bezuiniging worden geboekt (**kosten infrastructuur**). Alternatieve aanwending is het meest waarschijnlijk, omdat de mensen die de Luisterlijn nu bellen dan een beroep zullen doen op andere hulplijnen en zorg (zie figuur 5.1). Omdat alternatieven veelal duurder zijn dan de Luisterlijn, mag verwacht worden dat er ofwel minder mensen een geslaagd beroep op andere hulp kunnen doen (toename wachttijden elders) ofwel dat er meer geld moet worden uitgegeven aan andere hulp(diensten) en zorg. Er zullen zich ook effecten voordoen op het bereik, namelijk onzeker is welke mensen wel of niet in contact komen bij de Luisterlijn of een andere hulpdienst. De gevolgen voor de effecten op de gesprekspartners die wel in contact komen met andere hulpdiensten zijn onzeker en wisselen per persoon. Per saldo geldt voor dit element van de meerwaarde dat deze niet zonder nadere veronderstellingen is vast te stellen. We stellen dat de meerwaarde van de Luisterlijn in financiële termen positief of negatief kan uitvallen. De gevolgen voor bereik en effectiviteit zijn hiervoor besproken.

Het overgrote deel van de **beroepskrachten** die hun baan bij de Luisterlijn zouden verliezen vinden naar verwachting vrij gemakkelijk elders een baan. Deze werkgelegenheid is op zichzelf geen specifieke maatschappelijke meerwaarde van de Luisterlijn.

Tabel 5.2 Componenten van de meerwaarde van de Luisterlijn

Component	Alternatief (kleinere capaciteit Luisterlijn)	Verschil met situatie met huidige capaciteit Luisterlijn	Meerwaarde Luisterlijn (indicatief)
Waarde voor gesprekspartners			
Feitelijk beroep op de Luisterlijn door gesprekspartners (bereik)	Andere hulplijnen en professionele zorg	Extra vraag bestaande zorg en welzijn (wachtrijen, werkdruk)	+
	Sociale omgeving	Belasting sociale omgeving (zie ook hieronder)	+
	Niets doen – zelf oplossen	Lager welzijn	+
Direct effect op gesprekspartners	Zekerheid van contact neemt af.	Zekerheid over in contact komen neemt af.	+
	Gevolg afhankelijk van het alternatief dat men inschakelt (of geen alternatief)	Kleinere groep (die in contact komt) ondervindt zelfde effecten (geruststellend, etc.). Voor andere is dit afhankelijk van de vraag of een alternatief kan worden ingeschakeld en de kwaliteit van dit alternatief.	0 -/+
	Incidenteel ingrijpend	Ingrijpende situaties zullen zich wenden tot reguliere hulpverlening (113, e.d.)	0
Indirecte effecten op gesprekspartners v.w.b. gezondheid, welzijn en economische positie	Minder contact met de Luisterlijn. Feitelijke alternatief dat wordt ingeschakeld (of geen alternatief)	Mede afhankelijk van feitelijk gebruik en effectiviteit van alternatieve voorzieningen en (mogelijkheid van) beroep op sociale omgeving.	-/+
Gevolgen voor (sociale) omgeving	Deel van de gesprekspartners zal beroep doen op eigen netwerk.	Vraagt meer inzet en inspanning van sociale omgeving	+
Kwaliteit alternatief voor de Luisterlijn voor gesprekspartners	Gaat deels om unieke dienstverlening. (Aard hulp en 24/7 beschikbaarheid).	De Luisterlijn heeft in opzet een uniek aanbod voor iedereen (substituut).	+
	Deels aanvullend ondersteunend voor professionele hulpverlening.	Tegelijkertijd functioneert de Luisterlijn als aanvulling op de reguliere zorg.	+
Waarde voor vrijwilligers			
Aantal uren vrijwilligerswerk	Ander vrijwilligerswerk (85%)	Aantal uren blijft gelijk.	0
	Betaald werk (5%)	Meer betaald werk (hogere productie)	-
	Geen werk of vrijwilligerswerk (10%)	Minder uren vrijwilligerswerk, vooral ook van mensen met een beperking en ouderen	+

Kwaliteit van het vrijwilligerswerk	Sommige vrijwilligers kunnen moeilijk ander (vrijwilligers)werk doen Waardering verschillende vormen van vrijwilligerswerk	Vrijwilligerswerk bij de Luisterlijn biedt mogelijkheden voor specifieke groepen Vergelijkbare waarde ander vrijwilligerswerk voor vrijwilliger. Maatschappelijke waarde vrijwilligerswerk Luisterlijn onbepaald	+ 0 +/-
Waarde infrastructuur			
Waarde infrastructuur van de Luisterlijn	Voor zover uniek aanbod is er geen alternatief. Toename onvervulde vraag	Verlies aan structurele voorziening (voor gesprekspartners), opgebouwde deskundigheid (maatschappelijk verlies van sociaal kapitaal) Minder mogelijkheden voor onderhoud en verbetering van de aanpak.	+ +
Kosten infrastructuur	Inzet financiële middelen op andere activiteiten op het gebied van zorg en welzijn. Of bezuiniging – vermindering uitgaven aan zorg en welzijn.	Effect op huidige gesprekspartners – zie hiervoor. Mogelijk ander bereik van alternatieve inzet van financiële middelen (andere groepen, ander type hulp, etc.) Toename kosten en/of wachttijden van andere hulplijnen en (professionele) zorg en hulpverlening waarop beroep wordt gedaan.	 +/- +
Werkgelegenheid beroepskrachten	Beroepskrachten Luisterlijn verliezen baan.	Beroepskrachten zullen gemakkelijk ander werk vinden in zorg en welzijn (of elders).	0

6 AANKNOPINGSPUNTEN VOOR VERBETERING

Aanknopingspunten voor vergroting van de maatschappelijke waarde van de Luisterlijn

6 AANKNOPINGSPUNTEN VOOR VERBETERING

Aanknopingspunten voor vergroting van de maatschappelijke betekenis van de Luisterlijn

Mogelijkheden voor vergroting van de maatschappelijke betekenis van de Luisterlijn moeten worden gezocht in een betere benutting van de beschikbare capaciteit, vergroting van de capaciteit in combinatie met vergroting van het bereik, handhaving en versterking van de kwaliteit van de dienstverlening en mede daardoor vergroting van de effectiviteit van de Luisterlijn.

6.1 INLEIDING

In dit hoofdstuk beschouwen we de mogelijkheden om de maatschappelijke betekenis van de Luisterlijn te vergroten. Voorafgaand aan deze beschouwing in paragraaf 6.3 geven we in paragraaf 6.2 een overzicht van de suggesties die door gesprekspartners en vrijwilligers zijn gedaan in de enquêtes, interviews en groepsgesprekken.

6.2 SUGGESTIES VAN DE GESPREKSPARTNERS EN VRIJWILLIGERS

Gesprekspartners

Diverse gesprekspartners hebben de slotvraag van de enquête benut voor het geven van suggesties voor de Luisterlijn[24]. In de interviews met de gesprekspartners hebben we hier ook specifiek naar gevraagd. Op basis van beide bronnen identificeren we de hieronder besproken aandachtsgebieden.

In de interviews bevestigen alle gesprekspartners dat (de rol van) **de vrijwilliger** van groot belang is voor een "succesvol" gesprek. In verschillende bewoordingen wordt het ideale beeld geschetst. Dit omvat:

- Luisteren zonder oordeel (niet interpreteren)
- Empathie
- Meedenken, doorvragen, reflecteren, andere perspectieven bieden
- Een echt gesprek van mens tot mens (uitwisseling)
- Tijd nemen voor het gesprek
- Zonder protocol
- Niet gericht op oplossingen

Niet of in mindere mate wordt gewaardeerd dat een vrijwilliger een (te) afstandelijke of niet voldoende empathische houding aanneemt. In de enquête wordt in dit verband ook gesproken van een zakelijke en soms zelf onvriendelijke benadering. Ook een vrijwilliger die (goed bedoeld, vermoedelijk om medeleven te tonen) te veel eigen ervaringen in het gesprek brengt wordt niet altijd op prijs gesteld. In de enquête geven diverse gesprekspartners aan dat men contact opneemt om het eigen verhaal te doen. Het is dan op zijn minst teleurstellend als de vrijwilliger vooral zijn eigen ervaringen vertelt en weinig of niet luistert.

Daarnaast geven enkele gesprekspartners in de enquête aan dat het contact soms wat onpersoonlijk aandoet, omdat de vrijwilliger anoniem blijft (geen naam noemt). De suggestie is om een pseudoniem te gebruiken.

Enkele geïnterviewden geven aan dat zij er begrip voor hebben dat een gesprek niet helemaal goed verloopt. Zij begrijpen dat ook een vrijwilliger weleens "zijn of haar dag niet heeft" en dat je niet met iedereen een even goede "klik" hebt. In de enquête zijn weliswaar de meeste van de respondenten die zich uitspreken positief over de vrijwilligers, maar melden 42 respondenten dat zij incidenteel een minder goede ervaring hadden.

[24] De ruimte voor opmerkingen wordt door ongeveer de helft van de 275 respondenten die de vraag invullen benut om hun dank en waardering voor de Luisterlijn en de vrijwilligers op te schrijven en in de meeste gevallen de wens uit te spreken dat de Luisterlijn blijft bestaan en zo mogelijk nog groter wordt.

Deze hebben vooral te maken met een gebrek aan empathie, ongeduld (kortaf of gesprek plots beëindigen), afstandelijkheid, oordelend (mening geven), te passief luisteren, te oplossingsgericht of te therapeutisch handelen (clichématig, gesprekstechniek gebruikend).

In aansluiting daarop hebben de meeste geïnterviewden geen behoefte aan **tips en adviezen** (10 van de 15). Een vergelijkbare verhouding is te vinden in de enquête: 12 van de 19 respondenten die hierover een opmerking maken geven hieraan geen behoefte te hebben. Enkelen zijn hier echter wel bij gebaat. Maar dan niet zoals van een therapeut, maar meer vanuit de menselijke blik, een logisch onderdeel van een gesprek. Het gaat er meer om dat de vrijwilliger de gesprekspartner zelf op ideeën brengt of een ander inzicht en niet om sturende of dirigerende tips en adviezen.

De **bereikbaarheid (of wachttijd)** wordt iets vaker als aandachtspunt genoemd, maar in de interviews wordt dit toch ook niet meer dan 5 keer genoemd (we hebben er niet expliciet naar gevraagd). In de open vraag in de enquête wordt dit door 36 gesprekspartners genoemd (op een totaal van 275 gevulde antwoorden).

Een rol speelt hierbij dat de bereikbaarheid voor de "ervaren" gesprekspartner mogelijk een gegeven is. Men weet dat je moet wachten, vooral in de avonduren.

Het is wel een aandachtspunt voor **"nieuwe" bellers**. De 1e keer bellen is sowieso spannend en wachten voegt dan alleen maar spanning toe, met een mogelijk risico op afhaken. Dit punt wordt in de interviews en in de enquête een aantal keer genoemd.

Een van de geïnterviewden signaleert dat in het geval van de chat de wachttijd er toe kan leiden dat je "eruit gekieperd" wordt, terwijl je al het nodige op de chat had gezet – dat is dan helemaal verdwenen.

Drie van de vijftien geïnterviewden noemen expliciet dat volgens hen er een **tijdslimiet** zit aan de duur van het gesprek. We hebben hierover in de interviews niet expliciet vragen gesteld. In de enquête wordt dit punt ook door 7 respondenten genoemd, ook door chatters en mailers. Een van de geïnterviewden signaleert ook dat de vrijwilliger de frequentie van het mailverkeer heeft verminderd (van 1 keer per week naar 1 keer per twee weken).

Vrijwilligers

Aan het slot van de vragenlijst is vrijwilligers gelegenheid geboden voor het maken van opmerkingen; 138 vrijwilligers hebben van deze gelegenheid gebruik gemaakt. Een deel van de opmerkingen betreft het onderzoek en gaan om praktische punten van de vragenlijst of verduidelijking van gegeven antwoorden en enkele vrijwilligers leggen uit waarom zij gesprekspartners niet hebben gevraagd om een vragenlijst in te vullen en/of uiten twijfels over de representativiteit van het onderzoek onder gesprekspartners.

De ruimte wordt ook benut om het maatschappelijk belang van de Luisterlijn voor de gesprekspartners (nog eens) te benadrukken (vangnet voor mensen die nergens anders terecht kunnen) en/of de betekenis van het werk voor de vrijwilliger zelf (verrijkend, waardevol, e.d.). Verder noemen de vrijwilligers organisatorische aspecten zoals nachtdienst, roostering en technische aspecten. Deze zijn in het eerdere onderzoek en het daarop gebaseerde activiteitenplan meegenomen en laten we hier buiten beschouwing.

Voor wat betreft de inhoud van het werk zijn de volgende opmerkingen van belang:

- Het is wenselijk om de kwaliteit van het werk te waarborgen en waar mogelijk te verbeteren. De Luisterlijn is een fijne organisatie om in te werken, en de professionalisering (van de organisatie in het algemeen en training en begeleiding in het bijzonder) draagt bij aan de kwaliteit van de contacten. Een deel van de vrijwilligers is enigszins verontrust dat professionalisering van de organisatie mogelijk nadelig uitpakt op het vrijwilligerswerk en daardoor mogelijk op de gesprekspartners (bereik van de doelgroep en/of inhoud en aard van het gesprek).
- In samenhang met het voorgaande is meer contact met andere vrijwilligers van toegevoegde waarde, niet alleen voor werk gerelateerde zaken, maar ook voor de sociale dimensie van het werk.
- De mogelijkheid van thuiswerk biedt kansen voor minder mobiele mensen die wel over de voor het werk benodigde vaardigheden beschikken.

- Het is soms moeilijk om gemotiveerd te blijven voor gesprekspartners die vaak contact zoeken (dagelijks of meer keer per dag). Enkele vragen zich af of deze contacten ook van meerwaarde zijn voor de gesprekspartner zelf.

In de groepsgesprekken zijn aanvullend hierop de volgende suggesties gedaan:

- Er is geen weliswaar geen tijdslimiet aan de gesprekken, maar (a) tijdens de trainingen wordt de vrijwilligers verteld dat een gesprek gemiddeld 20 minuten duurt (b) soms geeft een leidinggevende aan dat gesprekken soms lang zijn. Dit brengt toch een bepaalde druk met zich mee voor vrijwilligers. De meeste kunnen het goed naast zich neerleggen en verkiezen kwaliteit boven kwantiteit. Toch zouden ze als tip willen meegeven om dit minder nadrukkelijk naar voren te laten komen tijdens de trainingen.
- De vrijwilligers leren veel van het op periodieke basis meeluisteren met de vrijwilligers. Dit zou een mooi extra instrument kunnen zijn in het bewaken van de kwaliteit.
- De diversiteit van de vrijwilligers is een kracht van de Luisterlijn die gewaarborgd moet worden. De individuele mens maakt het verschil, ook al gaat dit soms gepaard met een minder goed lopend contact en ontevredenheid bij de gesprekspartner.
- De missie van de Luisterlijn is om er voor iedereen in Nederland te zijn. Tegelijkertijd zijn er heel veel mensen in Nederland die de Luisterlijn niet kennen. Het is dus wenselijk dat de Luisterlijn meer onder de aandacht wordt gebracht en dat andere groepen worden bereikt dan mensen die intensief contact nodig hebben. De woorden die je kiest in je communicatie zijn dan van belang. Nu is het vaak te zielig. Dan krijg je ook alleen mensen aan de lijn die zich zo voelen. De Luisterlijn moet niet te bang zijn dat er te weinig vrijwilligers zijn als de bekendheid groter is. Een grotere bekendheid heeft ook een aanzuigende werking op vrijwilligers, zoals tijdens de coronatijd is gebleken.

6.3 BESCHOUWING

Capaciteitsbenutting

De bereikbaarheid en wachttijden laten zien dat er een grote onvervulde vraag is naar de diensten van de Luisterlijn. De beschikbare vrijwilligerscapaciteit wordt ten volle benut.

Tegelijkertijd bestaat er enige twijfel over de meerwaarde van de Luisterlijn voor de gesprekspartners die heel intensief contact hebben met de Luisterlijn (een of meer keer per dag). De twijfel betreft niet de meerwaarde voor deze gesprekspartners, maar meer de ruimte die zij in beslag nemen, waardoor per saldo minder mensen gebruik kunnen maken van de Luisterlijn.

Toch is deze groep inherent een gevolg van de uitgangspunten van de Luisterlijn, namelijk continue beschikbaarheid voor iedereen die behoefte heeft aan contact. Bovendien heeft (een deel van) de groep die dagelijks contact zoekt ook voor de vrijwilligers meerwaarde, bijvoorbeeld omdat aard en onderwerp van het gesprek in veel gevallen licht is en de vrijwilliger ook energie krijgt van deze gesprekken. Anderzijds geven vrijwilligers aan dat het soms moeilijk is om de motivatie te behouden in gesprekken met de groep die regelmatig belt over zijn of haar (psychische) problematiek.

Verdere beperking van het aantal contactmomenten per dag druist niet alleen in tegen de uitgangspunten van de Luisterlijn, maar leidt ook tot introductie van protocollen, werkwijzen, e.d. Op dit punt moet voorzichtig worden gehandeld.

Het is aan te bevelen om eventuele acties rond deze groep te doen in overleg met vertegenwoordigers van de groep zelf. Enkele van de respondenten doen ook de suggestie om mensen (buiten de vrijwilligers om) uit deze groep met elkaar in gesprek te brengen, of op een andere manier ontmoeting te realiseren. Een paar respondenten geven ook aan dat zij overwegen om zelf vrijwilliger te worden. Mogelijkheden om deze groep bij elkaar te brengen (in plaats van toegang beperken), zou het beslag op de capaciteit kunnen verkleinen. Mogelijk zou op een paar vestigingen in het land op experimentele basis proefprojecten kunnen worden opgezet, eventueel in samenspraak met lokale of regionale welzijnsinstellingen. In het onderzoek is gebleken dat gesprekspartners met veel succes gevraagd kunnen worden of zij willen meewerken; het is goed denkbaar

dat er voldoende gesprekspartners zijn te vinden die willen meepraten over andere initiatieven voor contact en ontmoeting.

Vergroten van het bereik

In het licht van het bestaande capaciteitstekort (de vraag is groter dan het aanbod) kan het bereik alleen worden vergroot door uitbreiding van de capaciteit. Het is dus de vraag of en hoe het aantal mensen dat als vrijwilliger bij de Luisterlijn wil werken kan toenemen, met behoud van de bestaande kwaliteit van de dienstverlening (zie ook verder). Dit thema (werving vrijwilligers) is geen onderwerp geweest in dit onderzoek, maar het onderzoek wijst zonder twijfel uit dat de wijze waarop de vrijwilliger het gesprek voert in hoge mate bepalend is voor de tevredenheid van de gesprekspartner (direct en indirect).

Wel laat het onderzoek zien dat het werk zich goed leent voor groepen die minder mobiel zijn en toch (waardevol) vrijwilligerswerk willen doen, waaronder oudere mensen. Werving zou zich vooral ook op die groepen kunnen richten. Dat het werk vanuit huis kan worden gedaan biedt ook mogelijkheden voor mensen die om andere redenen niet op locatie kunnen werken, bijvoorbeeld vanwege een fysieke beperking.

Kwaliteit van de dienstverlening

Uit de beschrijving van de reacties van de gesprekspartners valt af te leiden dat de vrijwilliger een belangrijke rol speelt in de wijze waarop het gesprek verloopt en de meerwaarde daarvan. Vanzelfsprekend dienen de ongunstige ervaringen van gesprekspartners niet absoluut te worden genomen, omdat die ervaringen op zijn minst voor een deel ook te maken hebben met de verwachtingen van de gesprekspartner zelf en de wijze waarop hij of zij het gesprek heeft gevoerd. Niettemin illustreren de voorbeelden welke aspecten van belang zijn voor een goed gesprek.

Tegelijkertijd geven de vrijwilligers aan dat de organisatie over het algemeen (zeer) goed functioneert, onder meer rond de training, begeleiding en ondersteuning van de vrijwilligers.

Mogelijk dat het vergroten van mogelijkheden van ontmoeting tussen vrijwilligers kan bijdragen aan de kwaliteit van de dienstverlening. Het is vanuit het standpunt van veel vrijwilligers wel van toegevoegde waarde voor de vrijwilligers zelf.

We zien in dit verband nog twee specifieke aandachtspunten:

- Het onderzoek signaleert dat er (onbedoeld) in sommige gevallen sprake is van een “tijdslimiet” aan de gesprekken. Onduidelijk is of dit inderdaad als leidraad of advies is meegegeven aan vrijwilligers, of dat sommige vrijwilligers dit als argument benutten om een (minder goed lopend) gesprek te beëindigen.
- Diverse gesprekspartners hebben aangegeven dat het best spannend is om de 1e keer contact op te nemen met de Luisterlijn en dat wachttijd en/of een ongunstige ervaring er toe leidt dat men afhaakt of twijfelt om nog een keer contact te zoeken. Overwogen kan worden om voor “nieuwe bellers” toch een procedure te ontwikkelen of de bestaande procedure te verbeteren. Dit omdat dit bij kan dragen in het vergroten van het bereik (mensen die het nodig hebben vallen niet opnieuw tussen wal en schip) en de effectiviteit van de Luisterlijn (de kans is groot dat deze nieuwe contacten daadwerkelijk baat hebben bij een (goed) contact met de Luisterlijn).

Vergroten van het effect

De Luisterlijn is geen zorgverlener. Er wordt niet (zonder meer) geadviseerd en er wordt niet in termen van oplossingen gedacht. Dit is ook in lijn met wat de meerderheid van de gesprekspartners wil (geen advies en tips, geen oplossingen). Toch is er ook een groep gesprekspartners die zegt wel degelijk baat te hebben bij de tips en adviezen die zij krijgen. De Luisterlijn zou dus meer effect kunnen hebben, wanneer goed ingespeeld kan worden op deze niet altijd direct herkenbare voorkeuren. Een van de gesprekspartners geeft in de toelichting aan: “ … vraag of de gesprekspartner behoefte heeft aan tips of advies. Deze geeft dan wel aan of die behoefte er is of niet.”

In lijn met het voorgaande geven diverse gesprekspartners aan dat zij het fijn zouden vinden om met een vrijwilliger te spreken die voldoende van de aard van zijn of haar problematiek weet en/of graag met dezelfde

vrijwilliger zou willen spreken waarmee zij eerder een goed gesprek hadden (omdat deze vrijwilliger de situatie goed begreep). Hoe begrijpelijk deze wens ook, wanneer geprobeerd wordt om hieraan tegemoet te komen, raak je al snel in de sfeer van protocollen. Het is dan mogelijk verstandiger dat de vrijwilliger tijdig aangeeft dat hij of zij mogelijk niet de aangewezen persoon is om op de problematiek in te gaan vanwege onvoldoende deskundigheid, onvoldoende begrip van de situatie en aan te geven dat er blijkbaar in het eerdere gesprek sprake was van een goede verbinding met de vrijwilliger.

Ook hier geldt dat eventuele aanpassing en versterking vooral moet worden gerealiseerd via de vrijwilligers zelf (training, begeleiding en ondersteuning) en niet in de vorm van protocollen.

LITERATUURLIJST

I LITERATUURLIJST

Al-hassan, S., Andani, A., & Abdul-Malik, A. (2011). The role of community radio in livelihood improvement: The case of Simli Radio. Field Actions Science reports. *The Journal of Field Actions*, 5.

Boddy, J., Smith, M., & Simon, A. (2005). Telephone support for parenting: an evaluation of Parentline Plus. Children & Society, 19(4), 278–291. https://doi.org/10.1002/chi.847

Coveney, C. M., Pollock, K., Armstrong, S., & Moore, J. (2012). Callers' Experiences of Contacting a National Suicide Prevention Helpline. Crisis, 33(6), 313–324. https://doi.org/10.1027/0227-5910/a000151

De Luisterlijn (2021), *Vrijwilligersonderzoek 2021*, Utrecht.

Gilat, I., & Rosenau, S. (2011). Volunteers' perspective of effective interactions with helpline callers: qualitative study. *British Journal of Guidance & Counselling*, 39(4), 325–337. https://doi.org/10.1080/03069885.2011.567327

Hoffberg, A. S., Stearns-Yoder, K. A., & Brenner, L. A. (2020). The Effectiveness of Crisis Line Services: A Systematic Review. *Frontiers in Public Health*, 7. https://doi.org/10.3389/fpubh.2019.00399

Kalafat, J., Gould, M. S., Munfakh, J. L., & Kleinman, M. (2007). An evaluation of crisis hotline outcomes. Part 1: Nonsuicidal crisis callers. *Suicide and Life-Threatening Behavior*, 37, 322–337.

Meadows, M., & Foxwell, K. (2011). Community broadcasting and mental health: The role of local radio and television in enhancing emotional and social well-being. *Radio Journal: International Studies in Broadcast & Audio Media*, 9(2), 89–106. https://doi.org/10.1386/rjao.9.2.89_1

Rachelle Meisters, Daan Westra, Polina Putrik, Hans Bosma, Dirk Ruwaard and Maria Jansen, Does Loneliness Have a Cost? A Population-Wide Study of the Association Between Loneliness and Healthcare Expenditure, *International Journal of Public Health*, 66:581286 https://doi.org/10.3389/ijph.2021.581286

Philine van Overbeeke (2017), The value of volunteers, Thesis for MSc Global Business & Sustainability, Rotterdam School of Management, Rotterdam.
https://www.researchgate.net/publication/319331125_The_Value_of_Volunteers

Pollock, K., Armstrong, S., Coveney, C. M., & Moore, J. (2010). *An evaluation of Samaritans e-mail and telephone emotional support service*. Nottingham, UK: University of Nottingham

Pil, L., Pauwels, K., Muijzers, E., Portzky, G., & Annemans, L. (2013). Cost-effectiveness of a helpline for suicide prevention. *Journal of Telemedicine and Telecare*, 19(5), 273–281. https://doi.org/10.1177/1357633x13495487

Swartz, S., Cowan, T., Klayman, J., Welton, M., & Leonard, B. (2005). Use and Effectiveness of Tobacco Telephone Counseling and Nicotine Therapy in Maine. *American Journal of Preventive Medicine*, 29(4), 288–294. https://doi.org/10.1016/j.amepre.2005.06.015

Verwey-Jonker Instituut (2013). *Resultaten bellersonderzoek Sensoor*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Renate Willems (2022), *The compassionate listener. Resources and barriers for the mental health of crisis line volunteers*. Proefschrift ter verkrijging van de graad van doctor aan de Universiteit Twente.

Over waarde vrijwilligers (in de sport):

https://www.movisie.nl/artikel/waarde-vrijwillige-inzet

https://www.sportknowhowxl.nl/nieuws-en-achtergronden/open-podium/item/111468/

II VERANTWOORDING VAN HET ONDERZOEK

II VERANTWOORDING VAN HET ONDERZOEK

II.1 DE AANPAK VAN HET ONDERZOEK

In het onderzoek zijn gegevens en informatie verzameld via:

- Verkenning van de literatuur.
- Administratieve gegevens van de Luisterlijn (gespreksregistratie, kenmerken vrijwilligers, gegevens over de organisatie).
- Een (online) enquête onder de doelgroep van de Luisterlijn (gesprekspartners).
- Aanvullende telefonische diepte-interviews met 15 gesprekspartners.
- Een (online) enquête onder vrijwilligers van de Luisterlijn.
- Twee (online) groepsgesprekken met telkens 8 vrijwilligers.

Hieronder geven we een nadere toelichting op deze activiteiten. In de laatste paragraaf beschrijven we hoe we de maatschappelijke betekenis hebben vastgesteld.

II.2 LITERATUURVERKENNING

Via de literatuurverkenning zijn bestaande inzichten verzameld op het gebied van:

- Kenmerken, effecten en ervaringen van met de Luisterlijn vergelijkbare voorzieningen en instrumenten.
- Voorbeelden van vragen voor de vragenlijsten voor de doelgroep en vrijwilligers van de Luisterlijn.
- Het in kaart brengen van de (maatschappelijke) kosten en baten van initiatieven als de Luisterlijn.

Daarbij is gekeken naar zowel wetenschappelijke als grijze literatuur, theoretische en empirisch onderzoek, nationale en internationale bronnen. De verzamelde literatuur bevat ook divers onderzoek van de Luisterlijn en voorgangers van deze organisatie. Het gaat dan onder meer om de methodebeschrijving en onderzoek op het gebied van bekendheid/imago.

De literatuurlijst bevat het overzicht van de geraadpleegde literatuur.

II.3 ADMINISTRATIEVE GEGEVENS VAN DE LUISTERLIJN

Gegevens van de Luisterlijn zijn voor de volgende doeleinden benut:

- Voor de beschrijving van de kenmerken van de gesprekspartners en kenmerken van de contacten met de Luisterlijn. De benutte informatie is in de hoofdtekst van het rapport verwerkt.
- Voor het vaststellen van de representativiteit van de respons op de vragenlijst onder de gesprekspartners.
- Voor de beschrijving van de vrijwilligers die bij de Luisterlijn werkzaam zijn.
- Voor het vaststellen van de representativiteit van de respons op de vragenlijst onder vrijwilligers.
- Voor het in kaart brengen van de kosten van de Luisterlijn.

De geraadpleegde gegevens zijn eveneens in de literatuurlijst opgenomen.

II.4 ENQUÊTE ONDER DE DOELGROEP (GESPREKSPARTNERS)

Benadering en werving deelnemers

Anonimiteit en vertrouwelijkheid zijn twee belangrijke componenten van de Luisterlijn. Dit stelt eisen aan de wijze waarop de mensen die contact hebben (gehad) met de Luisterlijn (kunnen) worden uitgenodigd om de

vragenlijst in te vullen. Verder is voor zover mogelijk rekening gehouden met de diversiteit van de doelgroep, onder meer wat betreft taalvaardigheid en digitale vaardigheid.

Voor de werving van gesprekspartners zijn twee sporen gebruikt. Het belangrijkste spoor was werving via de vrijwilligers. Gedurende de periode april-juni hebben de vrijwilligers aan het einde van een telefoongesprek mensen gevraagd om de vragenlijst in te vullen[25]. In de chat en mail zijn de gesprekspartners via een speciaal bijgevoegde tekst hiervoor uitgenodigd. Daarnaast zijn via algemene publiciteit, de website van de Luisterlijn, sociale media en via zorgorganisaties berichten geplaatst en verspreid met een uitnodiging om de vragenlijst in te vullen. Het doel van deze tweede lijn was vooral om mensen te vinden die niet recent, maar wel in het verleden contact hadden met de Luisterlijn. Deze groep zou interessant kunnen zijn omdat de kans op het waarnemen van indirecte effecten van de Luisterlijn bij die groep mogelijk wat groter zou zijn.

Respondenten hebben de enquête uiteindelijk van 21 april tot 6 juli kunnen invullen.

Vragenlijst

De vragenlijst is opgenomen in bijlage IV.

Taal is gebruikt op taalniveau B1, het normale taalniveau in Nederland. Wanneer je taalniveau B1 beheerst, begrijp je teksten die grotendeels bestaan uit woorden en zinnen die je vaak hoort en waar je bekend mee bent. Zoals zaken die je vaak tegenkomt op je werk of school. Ook kan je je eigen mening geven en verantwoorden of een verhaal vertellen over bekende zaken en onderwerpen.

Respons

In totaal hebben 2.059 gesprekspartners de enquête geopend (zie tabel II.1). Hiervan hebben 840 respondenten de enquête formeel afgerond. Een gedeelte van hen (35 respondenten) heeft echter nagenoeg geen vragen beantwoord en wordt om deze reden niet meegenomen in het onderzoek. Ook zijn er 1.219 gesprekspartners die de enquête hebben geopend maar deze niet hebben afgerond. Een groot gedeelte van hen heeft geen enkele vraag beantwoord, een gedeelte van hen is gedurende de enquête gestopt (partiële non-respons) en een gedeelte heeft de enquête nagenoeg ingevuld maar niet formeel afgerond. De antwoorden van deze laatste groep zijn goed bruikbaar en vormen samen met de groep die de enquête formeel heeft afgerond en deze grotendeels heeft ingevuld de onderzoekspopulatie. Deze populatie bestaat uit 871 respondenten.

Tabel II.1 Aantallen respondenten enquête gesprekspartners

	Formeel beëindigd	Niet formeel beëindigd	Totaal
Grotendeels tot volledig ingevuld (goed bruikbaar)	805	66	871
Partiële non-respons (gedeeltelijk bruikbaar)	0	90	90
(Nagenoeg) Niets ingevuld (niet bruikbaar)	35	1.063	1.098
Totaal	840	1.219	2.059

Bron: SEOR-enquête onder gesprekspartners van de Luisterlijn 2022.

Bij het invullen van de enquête waren respondenten niet verplicht tot het invullen van vragen, onder meer vanwege mogelijke gevoeligheid van sommige onderwerpen. Bij enkele vragen bestond daarnaast een "weet ik niet" of "niet van toepassing" antwoordmogelijkheid. Dit heeft ertoe geleid dat er sprake is van enige *item non-respons*. Daarnaast is er ook sprake van respondenten die een enquête niet hebben afgerond (*partiële non-respons*). Beide vormen van non-respons kunnen tot een vertekening van de resultaten leiden wanneer de kans op non-respons samenhangt met factoren die niet worden geobserveerd (en waar indirect niet voor kan worden gecontroleerd), maar die wel van belang zijn voor de uitkomstmaat. Voor afzonderlijke vragen is

[25] Enkele vrijwilligers hadden moeite met het vragen om medewerking en hebben dit daarom niet gedaan. Daarnaast gaven diverse vrijwilligers aan dat het gesprek soms zodanig was dat het vragen om medewerking te lastig was. Maar veel vrijwilligers hebben, mede op basis van de adviezen over hoe hiermee om te gaan in de meeste gevallen medewerking gevraagd. Uit het feit dat ongeveer 10% van de respondenten minder tevreden is over de Luisterlijn leiden we af dat dat er toch in voldoende mate om medewerking is gevraagd ook als het gesprek minder goed verliep.

waar nodig en mogelijk gecorrigeerd voor selectie-effecten op basis van informatie over de persoon en/of het contact. Er is verder onvoldoende bewijs gevonden dat de groep partiële non-respons sterk verschilt van de onderzoekspopulatie en dit daarmee tot selectie-effecten heeft geleid.[26]

De enquête heeft een respons van ongeveer 7 procent

Op basis van de administratieve gegevens is het aantal unieke gesprekspartners in de onderzoeksperiode april-juli 2022 berekend[27]. Het ging in die periode om 8.218 bellers en 3.694 chatters (zie tabel II.2). Als we deze aantallen afzetten tegen het aantal mensen in de enquête die belt (en/of mailt) of chat (en/of mailt), en we daarbij corrigeren voor het aantal mensen dat belt én chat, dan zien we dat 7 procent van de gesprekspartners (mailers niet meegenomen) in de onderzoeksperiode de enquête hebben ingevuld. Voor bellers ligt dit percentage op 7 procent en voor chatters op 6 procent[28].

Tabel II.2 Aantallen gesprekken met de Luisterlijn april-juli 2022

Onderwerp	Telefonisch	Chat
Aantal unieke gesprekspartners april-juli 2022	8.218	3.694
Waarvan sinds augustus '21 geen contact	4.924	3.331

Bron: Berekeningen SEOR op basis van administratieve gegevens van de Luisterlijn.

Gesprekspartners die frequent contact hebben lijken oververtegenwoordigd te zijn onder de respondenten

Er is een grove schatting gemaakt van de verdeling van het aantal gesprekken voor de populatie gesprekspartners die in de maanden april-juni naar de Luisterlijn heeft gebeld om op basis daarvan iets over de representativiteit te kunnen zeggen over de intensiteit van het contact onder de respondenten. De kans is namelijk aanwezig dat degenen die veel en intensief contact hebben zijn oververtegenwoordigd onder de respondenten.

De populatie bellers is daartoe onderverdeeld in gesprekspartners die voor de eerste keer (in ieder geval sinds augustus 2021) contact hebben gezocht met de Luisterlijn gedurende de onderzoekperiode, en gesprekspartners die al op een eerder moment in 2022 hebben gebeld. Hier is voor gekozen omdat wij ervan uitgaan dat respondenten de enquête invullen over hun recente contact en daarbij 2021 niet sterk zullen meenemen (het gros van de laatste contactmomenten viel ook in 2022). De eerste groep (nieuwe bellers) bedraagt ongeveer 60 procent, terwijl de groep die al eerder had gebeld (bestaande bellers) ongeveer 40 procent bedraagt. Het aantal gesprekken dat beide groepen hebben gevoerd in 2022 verschilt logischerwijs sterk. Zo belt de eerste groep (met nieuwe bellers) over de periode januari-juli 2022 in 95 procent van de gevallen minder dan 10 keer, terwijl de groep bestaande bellers in 35 procent van de gevallen in het eerste half jaar van 2022 al meer dan 20 keer heeft gebeld.

Omdat de werving van de respondenten grotendeels via de gesprekken is verlopen nemen wij dit als uitgangspunt. Gegeven het aantal telefoongesprekken van beide groepen in de onderzoeksperiode is de kans ongeveer 10 procent dat een vrijwilliger iemand aan de telefoon krijgt die nieuw is, of in ieder geval recent geen telefonisch contact heeft gehad met de Luisterlijn. In de overige 90 procent van de gevallen treft de vrijwilliger iemand die al telefonisch contact heeft gehad in 2022. Als we vervolgens deze trefkansen vermenigvuldigen met het aantal gesprekken dat nieuwe en bestaande bellers hebben gevoerd komen we tot een grove schatting van de verdeling van het aantal gesprekken binnen de populatie die in de onderzoeksperiode contact heeft gehad met de Luisterlijn. Uit deze analyse blijkt dat ongeveer 55 procent van

[26] De partiële non-respons groep is met de onderzoekspopulatie vergeleken op basis van (de eerste) tien vragen die zij beiden hebben ingevuld. Deze vragen gingen over het contact met de Luisterlijn (paragrafen 2.2 en 2.3). Er zijn enkele verschillen gevonden voor individuele antwoordcategorieën bij de vragen over de aanleiding van het contact, het gespreksonderwerp en de voorkeur voor het gebruik van telefoon of e-mail/chat.

[27] In de administratieve gegevens van de Luisterlijn krijgt ieder gesprek een uniek (niet herleidbaar) nummer op basis van het telefoonnummer of het IP-adres van de gesprekspartner.

[28] Het vorige onderzoek van het Verwey-Jonker instituut (2013) kwam op 4,2 tot 4,5 procent respons. In dat onderzoek is een andere methode gebruikt, namelijk vraagstelling via een bandje na afloop van het telefoongesprek.

de populatie 1-10 keer belt in het eerste half jaar van 2022, 25 procent belt 10-40 keer en 25 procent belt vaker dan 40 keer.

Als we deze aantallen tegen de enquêterespons afzetten[29] dan zien we dat de categorieën 1 keer, een paar keer, 1 keer per 2-3 maanden, 1 keer per maand door 60 procent van de bellende respondenten wordt aangegeven. Dit is een lager percentage dan de 70 procent die 1-5 keer belt. De groep die vaker dan 5 keer belt (30 procent) zal gemiddeld genomen lijken op de groep die aangeeft 1 keer per week tot dagelijks te bellen (40 procent in de enquête). Daarvan lijkt de groep die aangeeft dagelijks te bellen op het eerste gezicht wel iets oververtegenwoordigd te zijn.

Het merendeel van de respondenten bestaat uit 'bellers'

Van de respondenten bestaat het merendeel uit 'bellers', gevolgd door 'chatters'. Deze verhouding is grofweg 2,5:1. Mensen die e-mailen beslaan maar een klein gedeelte van de groep respondenten. Als we deze aantallen vergelijken met de aantallen unieke bellers en chatters in de administratieve gegevens (zie tabel II.2), dan zien we dat de verhouding unieke bellers/chatters ongeveer 2,3:1 beslaat. De enquête lijkt daarmee een representatief beeld te schetsen van het gebruikte medium.

II.5 ENQUÊTE ONDER VRIJWILLIGERS

Benadering en werving deelnemers vragenlijst

De vrijwilligers zijn via een interne mail uitgenodigd om de vragenlijst in te vullen. Omdat de vrijwilligers in 2021 al via een vragenlijst hadden deelgenomen aan het Vrijwilligersonderzoek vereiste de uitnodiging zorgvuldigheid, om duidelijk te maken dat het onderhavige onderzoek vooral gericht was op de meerwaarde van het werk voor de vrijwilliger, terwijl het vorige onderzoek meer op de organisatie en inhoud van het werk gericht was. Uiteraard is er een zekere overlap tussen beide onderzoeken.

Vragenlijst

De vragenlijst is opgenomen in bijlage IV.

Respons en representativiteit

In totaal hebben 1.178 vrijwilligers de enquête geopend. Uitgaande van ongeveer 1.350 actieve vrijwilligers gaat het dus om 85 procent van de vrijwilligers.

Uiteindelijk hebben 786 de vragenlijst volledig ingevuld en beëindigd, en 85 personen hebben de vragenlijst gedeeltelijk ingevuld, die overigens in enkele tientallen gevallen nauwelijks bruikbaar zijn. De overige 307 vrijwilligers hebben niets ingevuld. Uiteindelijk waren 817 ingevulde vragenlijsten bruikbaar voor het onderzoek. Dit betekent een netto respons van ruim 60 procent.

Nadere analyse op basis van de kenmerken van de respons en de populatie vrijwilligers laat zien dat de respons een goede afspiegeling vormt van de populatie vrijwilligers. Alleen de meest ervaren vrijwilligers zijn iets ondervertegenwoordigd in de respons.

Tabel II.3 geeft een overzicht van de kenmerken van de vrijwilligers. Voor enkele kenmerken is ook de samenstelling van de populatie vrijwilligers aangegeven.

[29] Dit berust sterk op de aanname dat de categorieën van de enquêtevraag de intensiteit van het contact op een juiste manier meten. Wij nemen daarbij aan dat de respondenten die aangeven 1 keer, een paar keer, 1 keer per 2-3 maanden en 1 keer per maand met de Luisterlijn te bellen in de praktijk 1-5 contact hebben gehad in 2022. Van de respondenten die aangeven ongeveer 1 keer per week te bellen nemen wij aan dat dit in de praktijk om 5-20 contactmomenten gaat over het eerste half jaar van 2022, en van de groep die aangeeft dagelijks contact te hebben nemen wij aan dat het bij hen gaat om meer dan 20 contactmomenten.

Tabel II.3 Persoonskenmerken respondenten vrijwilligers

Onderwerp		Populatie	Respons
Geslacht (N = 777)			
Man		27%	28%
Vrouw		73%	72%
Leeftijd (N = 774)			
Jonger dan 25 jaar		3%	2%
25-34 jaar	] (25-44 jaar)	] 11%	3%
35-44 jaar			4%
45-54 jaar	] (45-64 jaar)	] 34%	9%
55-64 jaar			26%
65-74 jaar	] (65 jaar of ouder)	] 53%	45%
75 jaar of ouder			11%
Hoogst behaalde diploma (N = 772)			
Vmbo/mavo/lts/leao			3%
Mbo/havo/vwo			24%
Hbo/universiteit			73%
Dominante tijdsbesteding (N = 763)			
Betaald werk			21%
Vrijwilligerswerk			19%
Een opleiding/studie			4%
Het zoeken naar werk			1%
Zorg voor mijzelf			10%
Zorg/hulp voor mijn gezin			12%
Zorg/hulp voor andere familieleden of kennissen (mantelzorg)			8%
Hobby's			7%
Anders			26%
Samenstelling huishouden (N = 771)			
Ik woon alleen			27%
Ik woon samen met mijn partner en kinderen			11%
Ik woon samen met mijn partner (zonder thuiswonende kinderen)			55%
Ik woon samen met mijn kinderen (zonder partner)			3%
Ik woon bij mijn ouders			1%
Anders			3%
Werkervaring bij de Luisterlijn (N = 758)			
Korter dan 1 jaar	] korter dan 5 jaar	] 53%	17%
Tussen 1 en 2 jaar			17%
Tussen 2 en 5 jaar			33%
Tussen 5 en 10 jaar		21%	15%
Langer dan 10 jaar		26%	18%

Bronnen: Populatie: Jaarverslag De Luisterlijn 2021; Respons: SEOR-enquête onder vrijwilligers van de Luisterlijn 2022.

II.6 DIEPTE-INTERVIEWS MET GESPREKSPARTNERS

Selectie deelnemers

De deelnemers zijn op twee manieren geselecteerd. In de eerste plaats zijn er 15 mensen die zich via de vragenlijst beschikbaar hadden gesteld voor een interview op basis van toeval geselecteerd. In totaal hadden 252 gesprekspartners zich hiervoor aangemeld. Bij de definitieve selectie is rekening gehouden met de samenstelling naar leeftijd, geslacht, opleidingsniveau, leefsituatie en sociaaleconomische status. Dit betekende in enkele gevallen de geselecteerde is vervangen door iemand die lager op de selectielijst stond, maar zoveel mogelijk wel op de oorspronkelijke geselecteerde lijkt.

Aanvullend zijn er 4 gesprekspartners geselecteerd waarvan op basis van de door hen ingevulde open antwoorden en toelichtingen aannemelijk was dat hun contact met de Luisterlijn veel impact op henzelf of hun leven heeft (gehad). Het lijkt erop dat deze selectiemethode er toe leidt dat vaker gevallen worden gekozen van respondenten die goed (schriftelijk) kunnen uitleggen welk effect er is. Deze 4 zijn geïnterviewd. De overige 11 interviews zijn gevoerd met 11 mensen uit de eerste selectie.

De gesprekspartners in de definitieve selectie geven een iets hoger gemiddeld rapportcijfer aan de Luisterlijn en hebben iets meer effect ervaren dan gemiddeld. Dat past in de uitgangspunten van de selectie, namelijk dat we vooral ook in contact willen komen met mensen die aangeven dat de Luisterlijn effect heeft gehad.

Opzet interview

Op basis van de antwoorden op de enquête is voorafgaand aan het interview de situatie van de betreffende persoon beschreven op basis van de antwoorden op de vragenlijst. De in de vragenlijst gegeven antwoorden vormen dus het uitgangspunt voor het interview.

Het interview is opgezet als een natuurlijk gesprek, dat wil zeggen geen vraag-antwoord opzet, maar vragen om een toelichting op de in de vragenlijst gegeven antwoorden, waardoor de reactie van de gesprekspartner mede het verloop van het gesprek heeft bepaald.

Kenmerken van de gesprekspartner zijn niet besproken. Deze waren nodig voor de interviewer, om zich een beeld van de situatie te kunnen vormen.

De andere thema's uit de vragenlijst zijn wel aan de orde gesteld in het interview: wijze en intensiteit van het contact, sinds wanneer contact met de Luisterlijn, laatste contact, ervaringen met en beoordeling van de Luisterlijn en tenslotte de directe en indirect impact (effect) van de Luisterlijn.

Rond de effecten is door gevraagd over hoe het contact met de Luisterlijn heeft bijgedragen aan de door de persoon aangegeven veranderingen. Vooral dus: hoe was de situatie voorafgaand aan contact met Luisterlijn en wat is er sinds/door het contact veranderd in de persoon en/of de situatie.

Er is dus geen gebruik gemaakt van een "gesprekspuntenlijst", maar het interview was gericht op het verkrijgen van een goed beeld van de wijze waarop de Luisterlijn (ingrijpend en/of blijvend) effect heeft op mensen. Daarbij gaat het om de thema's gezondheid, welzijn, effecten op de sociale omgeving (gezin, familie, ondersteuners en zorgverleners, vrienden, etc.) en mogelijk economische effecten (medicijngebruik en gebruik zorg, effecten op eigen activiteit (sociale activiteiten, vrijwilligerswerk, betaald werk, e.d.).

Tot slot is de gesprekspartners gevraagd naar wat er naar hun mening nog kan worden verbeterd aan de Luisterlijn ("Heeft u tot slot nog tips voor de Luisterlijn?").

II.7 (ONLINE) GROEPSGESPREKKEN MET VRIJWILLIGERS

Selectie deelnemers

Bij de selectie van de vrijwilligers voor de groepsgesprekken is een procedure gevolgd vergelijkbaar met de hiervoor beschreven selectie van gesprekspartners.

Dit betekent dat op basis van toeval een selectie van 16 vrijwilligers is gemaakt uit de groep die zich voor een groepsgesprek. In totaal hadden zich 348 vrijwilligers hiervoor aangemeld.

Ook deze selectie is enigszins aangepast op basis van de kenmerken van de selectie, zodat een selectie van vrijwilligers ontstond die qua leeftijd, geslacht, opleidingsniveau, regio, leefsituatie en sociaaleconomische status een goede afspiegeling vormde van de populatie vrijwilligers.

Uiteindelijk bleken vier van de geselecteerde vrijwilligers niet op het geplande tijdstip te kunnen deelnemen. Voor hen zijn aanvullend vier vrijwilligers op basis van toeval aan de selectie toegevoegd, rekening houdend met de kenmerken. Op het laatste moment moesten twee vrijwilligers zich toch afmelden voor het groepsgesprek, zodat uiteindelijk met 14 vrijwilligers is gesproken (een gesprek van zes en een van acht).

In de opzet was één groepsgesprek met vrijwilligers op een centrale locatie voorzien (fysiek). In overleg met de Klankbordgroep is dit gesprek vanwege reistijd en reiskosten voor de vrijwilligers vervangen door twee online gesprekken. Enkele vrijwilligers vonden dit wel spijtig en hadden liever een persoonlijke bijeenkomst gehad.

Opzet groepsgesprekken

De groepsgesprekken zijn gevoerd aan de hand van een presentatie van de belangrijkste uitkomsten uit de vrijwilligersenquête en de enquête onder gesprekspartners. Vooraf hebben de deelnemers ook het 1e concept van de rapportage over deze resultaten toegestuurd gekregen. De volgende thema's zijn besproken:

- De motivatie voor het vrijwilligerswerk en de mate waarin verwachtingen hierover zijn uitgekomen
- Effect van het vrijwilligerswerk op de eigen gezondheid, welzijn en positie
- Wat als je niet als vrijwilliger bij de Luisterlijn zou (kunnen) werken?
- De herkenbaarheid van een eerste typering van de gesprekspartners op basis van de enquête onder de gesprekspartners
- Directe en indirecte effecten van de Luisterlijn op de gesprekspartners
- Verbeterpunten voor de Luisterlijn.

Van beide gesprekken is een gespreksverslag gemaakt. De resultaten zijn verwerkt in dit rapport.

III TABELLENBIJLAGE

III TABELLENBIJLAGE

Toelichting bij tabel III.1

De volgende variabelen zijn meegenomen in de clusteranalyse: gespreksmedium, waardering voor de Luisterlijn, direct effect na afloop van een gesprek, het belang van de Luisterlijn voor de gesprekspartner, de intensiteit van het contact, de leeftijd van de gesprekspartner, de indirecte effecten en de gespreksaanleidingen en -onderwerpen.

De meegenomen variabelen zijn in variërende mate van belang bij de totstandkoming van de clusters. Een deel van de totale respons (ongeveer 8 procent) kon niet mee worden genomen in de clusteranalyse omdat zij niet alle vragen hebben ingevuld. Zij zijn op basis van het gespreksmedium (chatten of bellen), het directe effect en het belang van de Luisterlijn over de 4 clusters verdeeld. De overige persoonskenmerken in de tabel zijn niet meegenomen in de clusteranalyse maar zijn, evenals de andere variabelen, bepaald na de totstandkoming van de clusters.

Tabel III.1 Kenmerken van de groepen uit de clusteranalyse onder gesprekspartners (paragraaf 3.4.1)

	Zeer tevreden groep (N = 288)	Bellers middengroep (N = 263)	Chatters middengroep (N = 227)	Ontevreden groep (N= 91)	Totale respons (N = 869)
Medium					
Telefoon	91%	98%	20%	60%	72%
Chat	12%	2%	96%	52%	35%
Mail	9%	3%	11%	13%	8%
Intensiteit van contact					
1 keer	12%	30%	34%	37%	26%
Een paar keer	22%	25%	25%	23%	24%
Ongeveer 1 keer per 1-3 maanden	13%	12%	19%	13%	14%
Ongeveer 1 keer per week	26%	16%	15%	9%	18%
Dagelijks of meerdere keren per dag	27%	17%	8%	18%	18%
Direct effect na afloop contact					
Ik voelde me daarna (meestal) minder goed of het heeft niet uitgemaakt	1%	5%	7%	68%	11%
Soms beter, soms minder goed	7%	8%	11%	29%	11%
Ik voelde me daarna meestal beter	53%	70%	79%	0%	59%
Ik voel me daarna altijd beter	39%	18%	4%	3%	20%
Hoe belangrijk is de Luisterlijn voor u?					
Niet (zo) belangrijk	0%	3%	0%	25%	4%
Niet belangrijk en niet onbelangrijk	2%	6%	17%	46%	12%
Belangrijk	28%	60%	63%	20%	46%
Heel erg belangrijk	70%	31%	20%	9%	39%
Gespreksaanleidingen					
Behoefte aan contact	70%	23%	60%	55%	52%
Mentale gesteldheid	94%	48%	89%	59%	75%
Sociale omgeving	87%	49%	72%	47%	68%
Professionele hulp	49%	20%	45%	32%	38%
Overig	59%	37%	39%	45%	46%
Gespreksonderwerpen					
Gezondheid	68%	46%	62%	40%	57%
Dagelijks leven en actualiteit	64%	37%	33%	37%	45%
Relationeel conflict	29%	8%	26%	22%	21%
Relatie partner en opvoeding	35%	9%	19%	13%	21%
Geslacht					
Man	26%	26%	37%	22%	26%
Vrouw	74%	74%	63%	78%	74%
Leeftijd					
<25 jaar	6%	3%	31%	23%	14%
25-34 jaar	17%	11%	27%	18%	18%
35-44 jaar	16%	17%	15%	14%	16%
45-54 jaar	28%	22%	15%	27%	23%
55-64 jaar	20%	25%	10%	8%	17%
>64 jaar	14%	22%	1%	10%	13%
Tijdsbesteding					
Betaald werk	21%	22%	23%	31%	24%
Zorg voor mijzelf	30%	31%	20%	18%	26%

Overig	49%	47%	57%	51%	50%
Samenstelling huishouden					
Ik woon alleen	62%	64%	47%	35%	54%
Overig	38%	36%	53%	65%	46%
Hoogst genoten opleiding					
Basisonderwijs	4%	5%	13%	9%	7%
Vmbo/mavo/lts/leao	13%	12%	11%	12%	12%
Havo/vwo	16%	16%	20%	19%	17%
Mbo/meao/mts	23%	25%	16%	30%	25%
Hbo/universiteit	45%	42%	40%	30%	39%

Bron: SEOR-enquête onder gesprekspartners van de Luisterlijn 2022.

IV VRAGENLIJSTEN

IV VRAGENLIJSTEN

IV.1 VRAGENLIJST GESPREKSPARTNERS LUISTERLIJN

Inleiding

Fijn dat u wilt meewerken aan het onderzoek van de Luisterlijn!

Waar gaat de vragenlijst over?

De vragenlijst gaat over uw ervaringen met de Luisterlijn. Met uw antwoorden kunnen we onze dienst verbeteren, zodat deze nog beter aansluit bij uw wensen.

Hoe moet ik de vragenlijst invullen?

U kunt de vragenlijst online invullen op uw computer, tablet of telefoon. U kunt bij de meeste vragen een of meer vakje(s) aankruisen. Een paar keer vragen we u om uw mening kort uit te leggen. Als u een vraag niet goed begrijpt of deze voor u niet geldt, dan kunt u deze overslaan.

Het invullen kost u ongeveer 10 minuten tijd.

Is de vragenlijst anoniem?

De vragenlijst is gemaakt door SEOR (een onderzoeksbureau van de Erasmus Universiteit Rotterdam). Zij zorgen ervoor dat u helemaal anoniem blijft en dat er netjes met uw persoonlijke gegevens wordt omgegaan. Zo weet niemand welke antwoorden u heeft ingevuld. SEOR maakt een rapport met een overzicht van alle antwoorden op de vragen. Er komen geen persoonlijke verhalen in het rapport.

Heeft u nog vragen?

Voor vragen en antwoorden over het onderzoek, kunt u terecht op www.deluisterlijn.nl/onderzoek.

Alvast hartelijk dank voor het invullen van de vragenlijst!

A. Contact met de Luisterlijn

q1: Wanneer had u voor het laatst contact met de Luisterlijn?

- ○ In de afgelopen week
- ○ In de afgelopen maand
- ○ Eerder dit jaar (2022)
- ○ Vorig jaar (2021)
- ○ In 2019 of 2020
- ○ Voor 2019

q2: Hoe heeft u in [de afgelopen 12 maanden/die periode] contact gehad met de Luisterlijn?

U kunt meer dan 1 hokje aankruisen

- o Via de telefoon
- o Via de chat
- o Via de e-mail

q3: Hoe vaak heeft u in die periode contact gehad met de Luisterlijn?

- o 1 keer
- o Een paar keer
- o Ongeveer 1 keer per 2-3 maanden
- o Ongeveer 1 keer per maand
- o Ongeveer 1 keer per week
- o Dagelijks of meerdere keren per dag

q4: Op welk moment van de dag [zoekt/zocht] u meestal contact?

U kunt meer dan 1 hokje aankruisen

- o Ochtend
- o Middag
- o Avond
- o Nacht 1)
- o Wisselend

1) Het is niet mogelijk om 's nachts te chatten met de Luisterlijn

B. Aanleiding contact

q6: Waarom [zoekt/zocht] u meestal contact met de Luisterlijn?

U kunt meer dan 1 hokje aankruisen

- o Omdat ik niet in mijn eigen omgeving terecht [kan/kon] met mijn verhaal
- o Omdat ik met iemand [wil/wilde] praten/chatten/mailen
- o Omdat ik erg druk [ben/was] in mijn hoofd
- o Omdat ik bezorgd, geschrokken of verdrietig [ben/was] over een (nieuws)bericht
- o Omdat ik verdrietig [ben/was]
- o Omdat ik me niet goed [voel/voelde]
- o Omdat ik me alleen [voel/voelde]
- o Omdat ik niet [kan/kon] slapen
- o Omdat ik een geheim [heb/had] dat ik met iemand [wil/wilde] delen
- o Omdat ik mijn omgeving niet [wil/wilde] belasten met mijn verhaal of zorgen
- o Omdat ik behoefte [heb/had] aan tips of suggesties over een bepaald probleem
- o Om iets anders, namelijk: _____

q7: Waarom heeft u gekozen voor contact via de mail of chat (in plaats van de telefoon)?

U kunt meer dan 1 hokje aankruisen

- o Ik kan niet zo makkelijk praten
- o Ik kan niet zo makkelijk horen
- o Ik vind het eng of spannend om te bellen
- o Op de mail of chat heb je meer tijd om na te denken
- o Op de mail of chat kan ik mijn situatie beter uitleggen
- o Op de mail of chat krijg je een betere band met mensen
- o Op de mail of chat is het anoniemer
- o Contact via de mail of chat is voor mij goedkoper
- o Om een andere reden, namelijk: _____

q8: Waarom heeft u gekozen voor contact via de telefoon (in plaats van de mail of chat)?

U kunt meer dan 1 hokje aankruisen

- o Ik kan niet zo makkelijk schrijven
- o Ik vind het fijner om te praten over mijn situatie
- o Ik wist niet dat de Luisterlijn ook een mail- of chatfunctie had
- o Via de telefoon krijg ik een betere band met mensen
- o Contact via de telefoon voelt makkelijker
- o Contact via de telefoon is voor mij goedkoper
- o Ik heb geen computer en/of internet
- o Om een andere reden, namelijk: _____

q9: Hoe bent u (ooit) bij de Luisterlijn terecht gekomen?

U kunt meer dan 1 hokje aankruisen

- o Via internet
- o Via de website van de Luisterlijn
- o Via vrienden of bekenden
- o Via een zorg- of welzijnsorganisatie
- o Via de huisarts
- o Via mijn begeleider of begeleidster
- o Ik zag het in het buurthuis of de bibliotheek
- o Ik werd doorverwezen door de politie of alarmcentrale
- o Via sociale media (LinkedIn, Twitter, Facebook, Instagram, ...)
- o Via de krant, radio of televisie
- o Anders, namelijk: _____

q10: Waar gaat het meestal over als u belt, mailt of chat met de Luisterlijn?

U kunt meer dan 1 hokje aankruisen

- o Het dagelijkse leven
- o Corona
- o De oorlog in Oekraïne [1)]
- o De actualiteit (op het journaal, in de krant, etc.)
- o Geloof/spiritualiteit/zingeving
- o De mensen waar ik hulp van krijg (huisarts, therapeut, verzorgende, etc.)
- o Mijn werk
- o Ruzie/pesten
- o Een gevoel van eenzaamheid
- o Mijn lichamelijke gezondheid
- o Mijn geestelijke gezondheid
- o De relatie met mijn partner
- o De opvoeding van mijn kinderen
- o De relaties met andere familieleden of bekenden
- o Huiselijk geweld
- o Seksueel misbruik
- o Iets anders, namelijk: _____

1) Alleen weergeven als het laatste contact in 2022 was

q11: Wat zou u [doen/hebben gedaan] als de Luisterlijn niet zou bestaan?

U kunt meer dan 1 hokje aankruisen

- o Waarschijnlijk niks speciaals
- o Dan zou ik contact zoeken met een familielid/vriend/bekende
- o Dan had ik misschien afleiding gezocht
- o Dan zou ik een andere hulplijn bellen of mailen (bijvoorbeeld 113, Mind Korrelatie of de Alles Oké? Supportlijn)
- o Dan zou ik contact zoeken met de huisarts
- o Dan zou ik contact zoeken met een andere zorg- of hulpverlener
- o Dan zou ik contact opnemen met de eerste hulp (ziekenhuis) of crisisdienst
- o Dan zou ik iets anders doen, namelijk: _____
- o Weet ik niet

C. Toegevoegde waarde Luisterlijn

q12: Hoe [voelt/voelde] u zich meestal direct na uw contact met de Luisterlijn?

_____

q13: [Voelt/voelde] u zich na uw contact met de Luisterlijn meestal beter, minder goed of [maakt/maakte] het contact niet zoveel uit voor hoe u zich [voelt/voelde]?

- o Ik [voel/voelde] me daarna altijd minder goed
- o Ik [voel/voelde]me daarna meestal minder goed
- o Soms beter, soms minder goed
- o Ik [voel/voelde]me daarna meestal beter
- o Ik [voel/voelde] me daarna altijd beter
- o Het contact [maakt/maakte] niet zoveel uit voor hoe ik mij [voel/voelde]

q14: Waarom [voelt/voelde] u zich daarna [altijd/meestal/soms] beter?

U kunt meer dan 1 hokje aankruisen

- o Ik [ben/was] blij dat ik mijn verhaal heb kunnen vertellen
- o Ik [ben/was] blij dat er iemand naar mij heeft geluisterd
- o Ik [voel/voelde] me meestal opgelucht of gerustgesteld
- o Ik [krijg/kreeg] meestal goede raad en tips
- o Ik was even niet alleen
- o Ze hebben me goed geholpen
- o Anders, namelijk: _____

q15: Waarom [voelt/voelde] u zich daarna [altijd/meestal/soms] minder goed?

U kunt meer dan 1 hokje aankruisen

- o Ik heb mijn verhaal niet goed kunnen vertellen
- o Ik heb niet het idee dat er naar mij [wordt/werd] geluisterd
- o Ik [krijg/kreeg] geen goede raad of tips
- o Ze hebben me niet goed geholpen
- o Anders, namelijk: _____

q16: Hoe belangrijk [is/was] de Luisterlijn voor u?

- o Helemaal niet belangrijk
- o Niet zo belangrijk
- o Niet belangrijk en niet onbelangrijk
- o Belangrijk
- o Heel erg belangrijk

q17: Wat betekent het contact met de Luisterlijn voor uzelf of voor uw situatie?

Geef per uitspraak uw mening: klopt deze uitspraak wel of niet?

	Nee, helemaal niet	Nee, niet echt	Neutraal	Ja, een beetje	Ja, heel erg	Niet van toepassing
Door het contact met de Luisterlijn heb ik meer energie en/of voel ik me fitter	○	○	○	○	○	○
Door het contact met de Luisterlijn heb ik meer zin om dingen te gaan doen (sporten, naar buiten gaan, contact zoeken met andere mensen, etc.)	○	○	○	○	○	○
Door het contact met de Luisterlijn kan ik beter omgaan met mijn problemen of gevoelens (de problemen van het leven)	○	○	○	○	○	○
Door het contact met de Luisterlijn heb ik meer controle over de dingen die (mij) gebeuren	○	○	○	○	○	○
Door het contact met de Luisterlijn heb ik (steeds) minder problemen met de mensen in mijn omgeving, zoals vrienden, familie, collega's, etc.	○	○	○	○	○	○
Door het contact met de Luisterlijn ben ik rustiger geworden	○	○	○	○	○	○
Door het contact met de Luisterlijn voel ik me (steeds) minder alleen	○	○	○	○	○	○
Door het contact met de Luisterlijn heb ik beter contact met de mensen die mij helpen, zoals de huisarts, therapeut, etc.	○	○	○	○	○	○
Door het contact met de Luisterlijn heb ik meer contact met andere mensen gekregen	○	○	○	○	○	○
Iets anders, namelijk _____	○	○	○	○	○	○

q18: Ruimte voor toelichting

_____

D. Beoordeling Luisterlijn

q19: Welk rapportcijfer geeft u aan de Luisterlijn?

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Heel slecht	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	Heel goed

q20: Wat vindt u van de volgende onderdelen van de Luisterlijn?

Geef per onderdeel een aantal sterren. Hoe meer sterren u geeft, hoe beter u dit onderdeel vindt.

	1 ster	2 sterren	3 sterren	4 sterren	5 sterren	Niet van toepassing
De bereikbaarheid van de Luisterlijn	○	○	○	○	○	○
Hoe er naar u wordt geluisterd	○	○	○	○	○	○
Hoe u te woord wordt gestaan	○	○	○	○	○	○
Hoe er wordt gereageerd op uw mail/chat	○	○	○	○	○	○
Goede raad en tips die u heeft gekregen	○	○	○	○	○	○
Hoe met u wordt meegedacht	○	○	○	○	○	○
Hoe met u wordt meegeleefd	○	○	○	○	○	○
De mensen waarmee u heeft gesproken/gemaild/gechat	○	○	○	○	○	○
Iets anders, namelijk	○	○	○	○	○	○

q21: Hoe waarschijnlijk is het dat u in de toekomst contact blijft opnemen met de Luisterlijn?

- ○ Heel onwaarschijnlijk
- ○ Onwaarschijnlijk
- ○ Neutraal
- ○ Waarschijnlijk
- ○ Heel waarschijnlijk
- ○ Weet ik niet

E. Persoonskenmerken

U bent bijna bij het einde van de vragenlijst aangekomen. We vragen u nog een paar dingen over uzelf en uw situatie. Als u een vraag liever niet wil beantwoorden, dan kunt u deze overslaan.

q22: Wat is uw geslacht?

- o Man
- o Vrouw
- o Anders
- o Wil ik niet zeggen

q23: Wat is uw leeftijd?

- o Jonger dan 18 jaar
- o 18-24 jaar
- o 25-34 jaar
- o 35-44 jaar
- o 45-54 jaar
- o 55-64 jaar
- o 65-74 jaar
- o 75 jaar of ouder

q24: Waar besteedt u op dit moment de meeste tijd aan?

- o Betaald werk
- o Vrijwilligerswerk
- o Een opleiding/studie
- o Het zoeken naar werk
- o Zorg voor mijzelf
- o Zorg/hulp voor mijn gezin
- o Zorg/hulp voor andere familieleden of kennissen (mantelzorg)
- o Hobby's
- o Anders, namelijk: _____

q25: Hoe ziet uw huishouden eruit?

- o Ik woon alleen
- o Ik woon samen met mijn partner en kinderen
- o Ik woon samen met mijn partner (zonder thuiswonende kinderen)
- o Ik woon samen met mijn kinderen (zonder partner)
- o Ik woon bij mijn ouders
- o Ik woon in een (zorg) instelling
- o Ik woon met begeleiding
- o Anders

q26: Wat is uw hoogst behaalde diploma?

- Basisonderwijs
- Vmbo/mavo/lts/leao
- Havo/vwo
- Mbo/meao/mts
- Hbo/universiteit

Afsluiting

q27: Mag onderzoeksbureau SEOR u misschien ook nog benaderen voor een telefonisch interview? Het interview duurt maximaal 20 minuten.

Wij willen uw persoonlijke situatie zoveel mogelijk beschermen. In onze privacyverklaring staat hoe we met uw persoonlijke gegevens omgaan (www.deluisterlijn.nl/privacy). Om u te kunnen benaderen, hebben we alleen een e-mailadres of telefoonnummer nodig waarop we u kunnen bereiken. Volgens de wet mogen we uw gegevens alleen gebruiken om contact met u op te nemen. Na het interview worden uw contactgegevens verwijderd.

Als veel mensen zich aanmelden, dan loten we wie we bellen of mailen. Het kan dus dat u verder niets meer van ons hoort. Ook dan verwijderen we uw contactgegevens.

- Ja
- Nee

Als iemand «ja» aan heeft geklikt:

q28: Op welk e-mailadres of telefoonnummer kunnen wij u bereiken?

	E-mailadres	Telefoonnummer
U kunt mij bereiken op:	_____	_____

q29: Dit was de laatste vraag. Bedankt voor het invullen van de vragenlijst!

Heeft u nog vragen of opmerkingen die voor het onderzoek belangrijk kunnen zijn? Of heeft u tips voor de Luisterlijn? Dan kunt u deze hieronder invullen.

Heeft u geen vragen of opmerkingen, klik dan op "Antwoorden versturen". Uw antwoorden worden dan opgeslagen.

_____

Hartelijk dank voor het invullen van de vragenlijst. Uw antwoorden zijn succesvol opgeslagen. U kunt de browser nu sluiten.

IV.2 VRAGENLIJST VRIJWILLIGERS LUISTERLIJN

Inleiding

Welkom bij dit onderzoek van de Luisterlijn.

Wat is het doel van het onderzoek?

Het onderzoek gaat **de meerwaarde van de Luisterlijn** in kaart brengen. Voor iedereen die nauw betrokken is bij de Luisterlijn is het nut ervan duidelijk. Maar dat geldt niet voor mensen die er verder vanaf staan en geen goed beeld hebben van wat de Luisterlijn doet.

Door nu onderzoek te doen naar het nut van de Luisterlijn kunnen we duidelijk maken wat de betekenis van de Luisterlijn in de samenleving is. Tegelijkertijd biedt dit onderzoek inzicht in mogelijkheden voor het vergroten van de impact en verbetering van de dienstverlening.

Waar gaat de vragenlijst over?

We willen niet alleen kijken naar het nut van de Luisterlijn voor onze gesprekspartners (bellers, mailers of chatters), maar ook naar de waarde voor vrijwilligers. Daarom gaat deze vragenlijst over uw ervaringen als vrijwilliger.

U heeft vorig jaar een vragenlijst ingevuld, die onder andere gericht was op het verbeteren van het werk en de werkomstandigheden van de vrijwilligers. Deze vragenlijst gaat over de waarde van het werk voor u als vrijwilliger. We stellen ook een paar vragen over onderwerpen die in het eerdere onderzoek zijn gemeten, omdat deze waarde mede afhankelijk is van de werkomstandigheden.

Hoe moet ik de vragenlijst invullen?

U kunt de vragenlijst online invullen op uw computer, tablet of telefoon. U kunt bij de meeste vragen een of meer vakje(s) aankruisen. Een paar keer vragen we om een korte toelichting. Wanneer u een vraag niet goed begrijpt of deze niet van toepassing is, dan kunt u deze natuurlijk overslaan.

Het invullen zal u niet meer dan 15 minuten tijd kosten.

Wie heeft de vragenlijst gemaakt?

De vragenlijst is gemaakt door SEOR. Dit is een onderzoekbureau van de Erasmus Universiteit Rotterdam. Zij maken voor ons een rapport en zorgen ervoor dat u volledig **anoniem** blijft.

Heeft u nog vragen?

Voor vragen en antwoorden over het onderzoek, kunt u terecht op deluisterlijn.nl/onderzoek. Meer informatie is ook te vinden op het intranet van de Luisterlijn (deze pagina vindt u via het menu 'Aan de slag').

Alvast hartelijk dank voor uw deelname!

A. Introductie, motieven en opbrengsten

Dit eerste blok met vragen gaat over uw persoonlijke motivatie en de voldoening van uw vrijwilligerswerk bij de Luisterlijn

q1: Hoeveel jaar bent u al vrijwilliger bij de Luisterlijn?

- o Korter dan 1 jaar
- o Tussen 1 en 2 jaar
- o Tussen 2 en 5 jaar
- o Tussen 5 en 10 jaar
- o Langer dan 10 jaar

q2: Via welk(e) kana(a)len biedt u een luisterend oor?

Meer dan een antwoord mogelijk

- o Telefoon
- o Chat
- o Mail

q3: Hoeveel uur besteedt u gemiddeld per week aan vrijwilligerswerk bij de Luisterlijn?

*Het gaat dan om het gemiddelde van **alle** uren die u besteedt aan het vrijwilligerswerk; dus niet alleen uw wekelijkse dienst, maar ook de tijd die u kwijt bent aan training en begeleiding, etc.*

_____

q4: Waarom bent u vrijwilliger geworden bij de Luisterlijn?

Meer dan een antwoord mogelijk

- o Ik vind dit vrijwilligerswerk leuk, mooi of bijzonder om te doen
- o Met dit vrijwilligerswerk wordt beroep gedaan op mijn vaardigheden, die ik op deze manier kan inzetten
- o Dit wordt gewaardeerd in mijn omgeving
- o Dit verbreedt mijn levenservaring
- o Dit vergroot mijn vaardigheden en daarmee kansen op de arbeidsmarkt
- o Dit is een manier om met nieuwe mensen in contact te komen
- o Dit vrijwilligerswerk geeft mij voldoening
- o Ik ben graag maatschappelijk betrokken en wil graag een luisterend oor bieden aan anderen
- o Ik vind het fijn om andere mensen op deze manier te helpen
- o Dit past bij mijn morele of religieuze overtuiging
- o Ik blijf zo gezond en actief
- o Invulling van mijn dag
- o Ik ben gevraagd om vrijwilliger te worden
- o Anders, namelijk: _____

q5: In welke mate zijn uw verwachtingen over het vrijwilligerswerk gemiddeld genomen uitgekomen?

	Niet	In enige mate	In hoge mate	Volledig
Ik vind dit vrijwilligerswerk leuk, mooi of bijzonder om te doen [1)]	○	○	○	○
Met dit vrijwilligerswerk wordt beroep gedaan op mijn vaardigheden, die ik op deze manier kan inzetten [2)]	○	○	○	○
Dit wordt gewaardeerd in mijn omgeving [3)]	○	○	○	○
Dit verbreedt mijn levenservaring [4)]	○	○	○	○
Door dit vrijwilligerswerk kan ik aan mijn vaardigheden werken en hierdoor een (betere) baan krijgen [5)]	○	○	○	○
Dit is een manier om met nieuwe mensen in contact te komen [6)]	○	○	○	○
Dit vrijwilligerswerk geeft mij voldoening [7)]	○	○	○	○
Ik ben graag maatschappelijk betrokken en wil graag een luisterend oor bieden aan anderen [8)]	○	○	○	○
Ik vind het fijn om andere mensen op deze manier te helpen [9)]	○	○	○	○
Dit past bij mijn morele of religieuze overtuiging [10)]	○	○	○	○
Ik blijf zo gezond en actief [11)]	○	○	○	○
Invulling van de dag [12)]	○	○	○	○
Anders, namelijk ..... [13)]	○	○	○	○

1-13) optie wordt alleen getoond als deze is aangekruist bij q4

q6: Hieronder volgt een aantal stellingen over wat het vrijwilligerswerk bij de Luisterlijn voor u betekent. In hoeverre bent u het hiermee eens?

In het onderzoek willen we ook een beeld krijgen van het effect van het vrijwilligerswerk op uw gezondheid, welzijn, sociale contacten, etc. Dit meten we aan de hand van onderstaande stellingen. Geef per stelling aan in hoeverre u het ermee eens bent.

	Helemaal oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Helemaal eens	Weet ik niet
Door dit vrijwilligerswerk voel ik me gemiddeld genomen gezonder (bijv. doordat u zich mentaal of fysiek gezonder of fitter voelt)	○	○	○	○	○	○
Door dit vrijwilligerswerk kan ik aan mijn vaardigheden werken en hiermee een (betere) baan krijgen	○	○	○	○	○	○
Door dit vrijwilligerswerk heb ik nieuwe vrienden/contacten gemaakt	○	○	○	○	○	○
Door dit vrijwilligerswerk heb ik een hechtere band gekregen met mijn familie/vrienden (bijv. doordat uw gespreks- en luistervaardigheden zijn verbeterd)	○	○	○	○	○	○
Dit vrijwilligerswerk past binnen mijn (fysieke) mogelijkheden	○	○	○	○	○	○

q6_tl: Ruimte voor toelichting

_____

q7: Uit ervaring weten we dat dit soort vrijwilligerswerk soms emotioneel belastend kan zijn. Hoe vaak ervaart u het vrijwilligerswerk bij de Luisterlijn als belastend?

- ○ Nooit
- ○ Soms
- ○ Regelmatig
- ○ Vaak
- ○ Altijd

q8: Hieronder volgt een aantal stellingen over wat uw vrijwilligerswerk bij de Luisterlijn betekent voor gesprekspartners. In hoeverre bent u het hiermee eens?

Dit vrijwilligerswerk ...

	Helemaal oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Helemaal eens	Weet ik niet
Zorgt ervoor dat mensen minder vaak naar een professionele zorg-/hulporganisatie gaan	○	○	○	○	○	○
Is aanvullend op het werk van beroepskrachten in de zorg/hulpverlening	○	○	○	○	○	○
Zou eigenlijk door beroepskrachten moeten worden gedaan	○	○	○	○	○	○

q8_toelichting:

_____

q9: Wat zou u doen als u niet als vrijwilliger bij de Luisterlijn zou werken?

Meer dan een antwoord mogelijk

- ○ (Meer) betaald werk
- ○ Ander vrijwilligerswerk
- ○ Meer tijd besteden aan hobby('s)
- ○ Meer tijd besteden aan vrienden, familie, etc.
- ○ Meer sporten
- ○ Anders, namelijk: _____

Als «(meer) betaald werk» is aangekruist:

q10: Wat voor werk zou u dan (meer) gaan doen?

_____

Als «vrijwilligerswerk» is aangekruist:

q11: Wat voor vrijwilligerswerk zou u dan doen?

- ○ Iets op het gebied van zorg en welzijn (ouderen, jeugd, ziekenhuis, etc.)
- ○ Iets op het gebied van sport
- ○ Iets op het gebied van cultuur
- ○ Anders, namelijk: _____

B. Ondersteuning vrijwilligers

De volgende vraag gaat over de ondersteuning die u krijgt als vrijwilliger van de Luisterlijn.

q12: Hoe tevreden bent u met de volgende aspecten van het vrijwilligerswerk bij de Luisterlijn?

Geef per aspect een aantal sterren (hoe meer sterren u geeft, hoe meer tevreden u bent over dit aspect)

	1 ster	2 sterren	3 sterren	4 sterren	5 sterren	Voor mij niet van toepassing
Inhoud van de training	○	○	○	○	○	○
Inwerkperiode	○	○	○	○	○	○
Begeleiding en ondersteuning	○	○	○	○	○	○
Contact met andere vrijwilligers	○	○	○	○	○	○
Contact met trainers/coaches	○	○	○	○	○	○
Contact met gesprekspartners (bellers, chatters, mailers)	○	○	○	○	○	○
Werktijden	○	○	○	○	○	○
Technische ondersteuning	○	○	○	○	○	○

C. Opbrengsten voor gesprekspartners

Het volgende blok met vragen gaat over de opbrengsten van de Luisterlijn voor bellers, chatters en/of mailers (gesprekspartners). Het gaat hierbij om een **globale inschatting**.

q13: Denkt u dat het contact met de Luisterlijn voor gesprekspartners positief verschil maakt in hun leven?

- ○ Nee, helemaal niet
- ○ Nee, voor de meeste gesprekspartners niet
- ○ Voor de een wel, voor de ander niet
- ○ Ja, voor de meeste gesprekspartners wel
- ○ Ja, voor (vrijwel) alle gesprekspartners wel
- ○ Weet ik niet

q14: Hoe vaak is er volgens u sprake van de hieronder genoemde situaties?

	Nooit	Soms	Regelmatig	Vaak	Altijd	Weet ik niet
Gesprekspartners zijn tevreden dat zij met iemand konden praten toen zij er behoefte aan hadden	○	○	○	○	○	○
De Luisterlijn is meer dan een gesprek/contact; het helpt mensen verder in hun leven	○	○	○	○	○	○

q15: Wat zouden gesprekspartners van de Luisterlijn volgens u doen, als de Luisterlijn niet zou bestaan?

- ○ Ze nemen dan waarschijnlijk contact op met een zorg- of hulpverlener
- ○ Ze zoeken dan waarschijnlijk steun in hun eigen netwerk
- ○ Er is voor de meeste gesprekspartners weinig tot geen alternatief voorhanden
- ○ Anders, namelijk: _____
- ○ Weet ik niet

D. Persoonskenmerken

In dit laatste blok vragen we u een aantal persoonskenmerken in te vullen. Als u een vraag liever niet wil invullen, dan kunt u deze overslaan.

q16: Wat is uw geslacht?

- ○ Man
- ○ Vrouw
- ○ Anders

q17: Wat is uw leeftijd?

- ○ Jonger dan 25 jaar
- ○ 25-34 jaar
- ○ 35-44 jaar
- ○ 45-54 jaar
- ○ 55-64 jaar
- ○ 65-74 jaar
- ○ 75 jaar of ouder

q18: Op welke locatie bent u werkzaam als vrijwilliger?

- o Alkmaar
- o Amersfoort
- o Amsterdam
- o Apeldoorn
- o Borne
- o Breda
- o Den Bosch
- o Den Haag e.o. (Den Haag en Zoetermeer)
- o Eindhoven
- o Groningen
- o Haarlem
- o Heerlen
- o Hilversum
- o Leeuwarden
- o Leiden
- o Lelystad
- o Middelburg
- o Nijmegen
- o Rotterdam e.o. (Dordrecht, Gouda, Rotterdam en Spijkenisse)
- o Tilburg
- o Utrecht
- o Venlo
- o Zaandam
- o Zwolle
- o Virtuele locatie (Onbeperkt Luisteren)

q19: Waar besteedt u op dit moment de meeste tijd aan?

- o Mijn vrijwilligerswerk
- o Een opleiding/studie
- o Betaald werk
- o Het zoeken naar werk
- o Zorg voor mijzelf
- o Zorg/hulp voor mijn gezin
- o Zorg/hulp voor andere familieleden of kennissen (mantelzorg)
- o Anders, namelijk: _____

q20: Hoe ziet uw huishouden eruit?

- o Samenwonend met thuiswonend(e) kind(eren)
- o Samenwonend zonder thuiswonend(e) kind(eren)
- o Alleenstaand met thuiswonend(e) kind(eren)
- o Alleenstaand zonder thuiswonend(e) kind(eren)
- o Ik woon bij mijn ouders
- o Anders, namelijk

q21: Wat is uw hoogst behaalde diploma?

- Basisonderwijs
- Vmbo/mavo
- Mbo/havo/vwo
- Hbo/wo

Afsluiting

q22: We willen in een groepsgesprek met 10 à 15 vrijwilligers verder praten over de betekenis van het vrijwilligerswerk voor de vrijwilliger. Zou u hieraan mee willen doen?

Op basis van de ontvangen aanmeldingen wordt contact opgenomen met een aantal willekeurig geselecteerde vrijwilligers. Indien u een telefoonnummer of e-mailadres opgeeft, wordt er mogelijk contact met u opgenomen.

SEOR gaat zorgvuldig met uw gegevens om. Na afloop van het onderzoek worden uw contactgegevens vernietigd.

- Ja
- Nee

Als «ja» is aangekruist:

q23: Zo ja, op welk e-mailadres en telefoonnummer kunnen wij u dan bereiken?

	E-mailadres	Telefoonnummer
U kunt mij bereiken op:	_____	_____

q24: Dit was de laatste vraag van de enquête.
Heeft u nog vragen of opmerkingen die voor het onderzoek belangrijk kunnen zijn? Dan kunt u deze hieronder invullen.

Heeft u geen vragen of opmerkingen, klik dan op "Antwoorden versturen". Uw antwoorden worden dan opgeslagen.

_____

Hartelijk dank voor het invullen van de vragenlijst. Uw antwoorden zijn succesvol opgeslagen. U kunt de browser nu sluiten.

Dit rapport doet verslag van onderzoek dat is uitgevoerd in opdracht van de Luisterlijn

De verantwoordelijkheid voor de inhoud berust bij SEOR BV. Het gebruik van het materiaal in dit rapport is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld. Vermenigvuldiging en/of openbaarmaking in welke vorm dan ook is uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming van SEOR BV.

Het onderzoek is uitgevoerd door SEOR BV.

Dit rapport is een uitgave van SEOR BV - Marconistraat 16, 3029 AK Rotterdam

In opdracht van de Luisterlijn

www.seor.nl