

# MANAGEMENTINFORMATIE

december 2020

## INHOUD

INLEIDING .....	3
TELEFOON .....	4
CHAT .....	5
UNIEKE GESPREKSPARTNERS EN GESPREKSDUUR .....	6
ONDERWERPEN .....	7
VRIJWILLIGERS .....	8
DE LUISTERLIJN IN DE MEDIA .....	10
VERGELIJKING VOORGAANDE JAREN .....	11
DOELSTELLINGEN EN RESULTATEN .....	13

## INLEIDING

Voor de leden van de Raad van Toezicht, de Landelijke Vrijwilligersraad, onze contactpersonen bij het Ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport en voor onze medewerkers vinden we het belangrijk om inzicht te geven in de ontwikkelingen binnen de Luisterlijn. Daarvoor maken we maandelijks deze rapportage met relevante cijfers.

Met het ministerie maken wij prestatieafspraken voor de subsidietoekenning. Voor 2020 is dat een actief vrijwilligersaantal van 1.500 (inspanningsverplichting, inclusief vrijwilligers met een time out) en een bereikbaarheid van minimaal 70% (resultaatsverplichting). Op basis van de actuele cijfers stellen we vast dat het gemiddelde onder de subsidieprestatie zit. Vanaf pagina 13 in dit document blikken we terug op de doelstellingen en resultaten.

We zien in de cijfers terug dat dit een uitzonderlijke tijd is door de uitbraak van het coronavirus en de maatschappelijke gevolgen daarvan. We hebben er hard aan gewerkt onze bereikbaarheid op peil te houden terwijl het aantal oproepen sterk toenam. Mede door de media-aandacht voor de Luisterlijn hebben meer mensen ons weten te vinden: het aantal unieke bellers en chatters laat een flinke piek zien. Inmiddels hebben de cijfers zich genormaliseerd al is de twee coronagolf wel zichtbaar.

Naast het aantal oproepen, gesprekken, uren en inzicht in de bereikbaarheid is het van belang te meten waarom mensen contact opnemen met de Luisterlijn. Daarom laten we zien welke onderwerpen aan bod komen tijdens de gesprekken. In een gesprek kunnen meerdere onderwerpen aan de orde komen. Sinds 13 maart kan 'corona' apart worden aangevinkt als onderwerp van gesprek op de registratieformulieren die de vrijwilligers invullen. We zien dat het onderwerp corona van meest besproken onderwerp is gezakt op de lijst, maar in de telefoongesprekken nog hoog scoort.

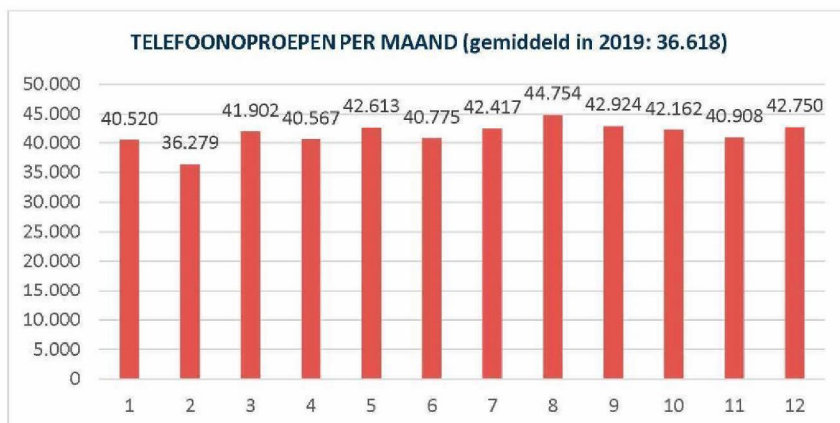
Aansluitend geven we inzicht in het totaal aantal vrijwilligers (kennismaking gepland, op wachtlijst of in training, inzetbaar of time out). Een minimum aantal vrijwilligers per locatie is een van de punten waar we op sturen, zodat we uitkomen op het aantal vrijwilligers conform de prestatieafpraak. Ook laten we zien hoe het aantal actieve vrijwilligers zich verhoudt tot het aantal gevoerde gesprekken.

We blikken terug op hoe de Luisterlijn in het afgelopen kwartaal in de media (print en online) is verschenen en hoeveel mensen hiermee bereikt zijn. Dit is belangrijk voor onze ambitie de bekendheid te vergroten.

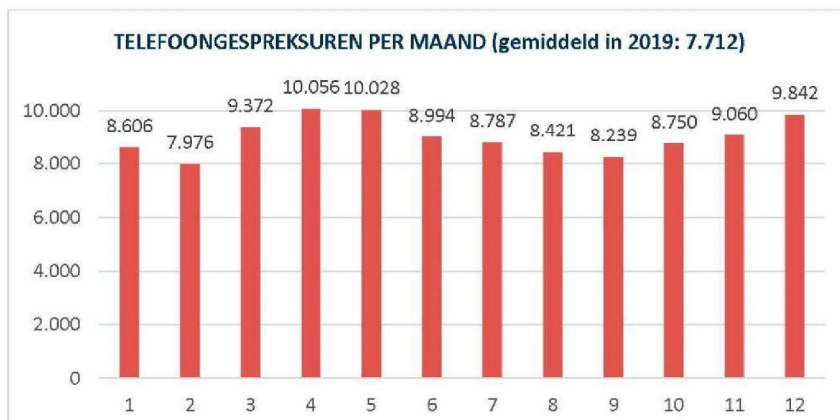
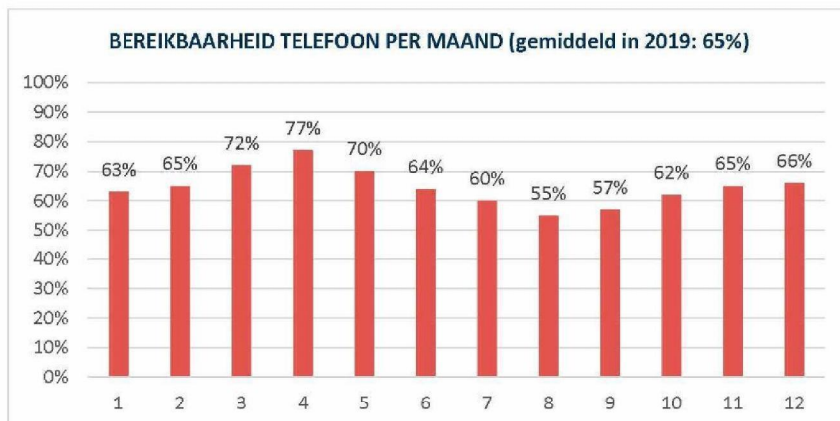
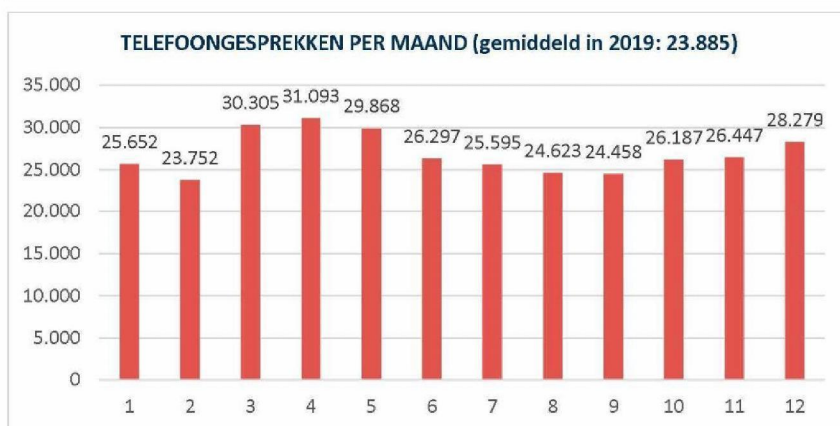
Tot slot hebben we de vergelijking gemaakt met voorgaande jaren om inzicht te krijgen in de ontwikkeling. Op vrijwel alle punten die we meten, zien we groei.

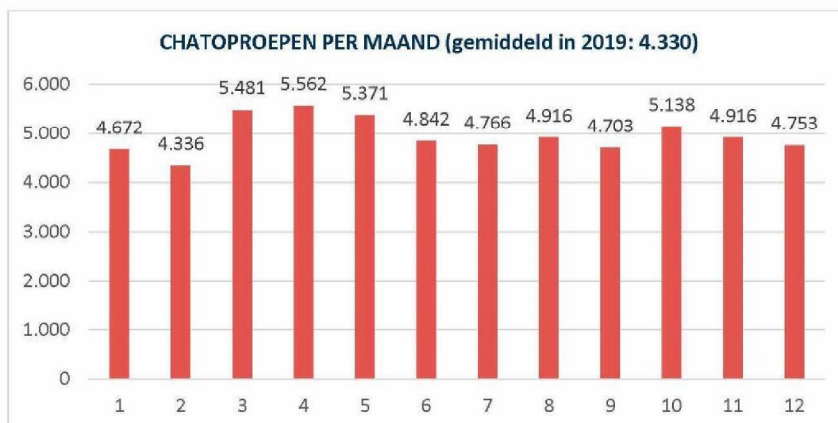
We gaan ervan uit dat deze informatie helpt om een beeld te krijgen van de Luisterlijn en de ontwikkelingen in relatie tot onze doelen.

NB Het is belangrijk om bij het interpreteren van de cijfers rekening te houden met het feit dat niet iedere maand een zelfde aantal dagen heeft. Daarom geven de cijfers soms een vertekend beeld.

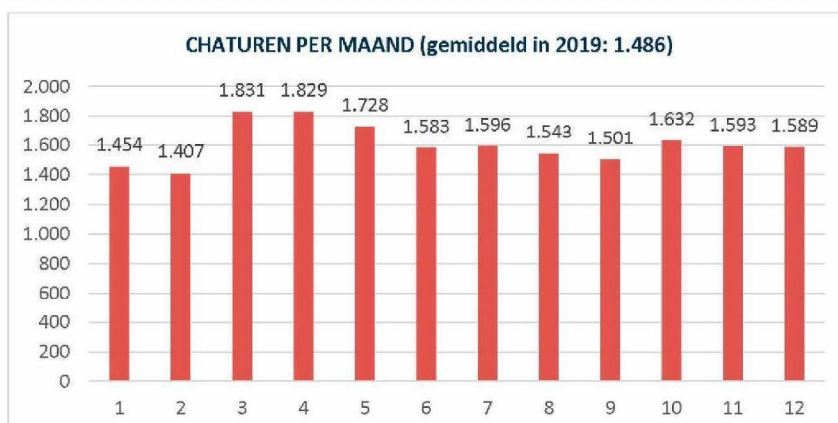
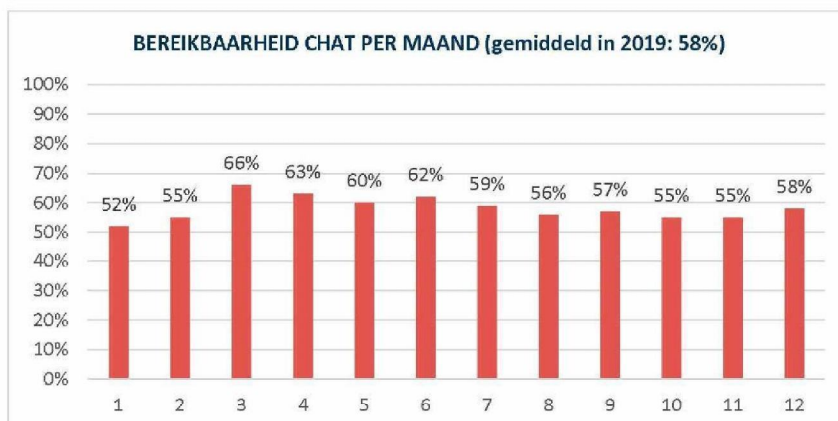
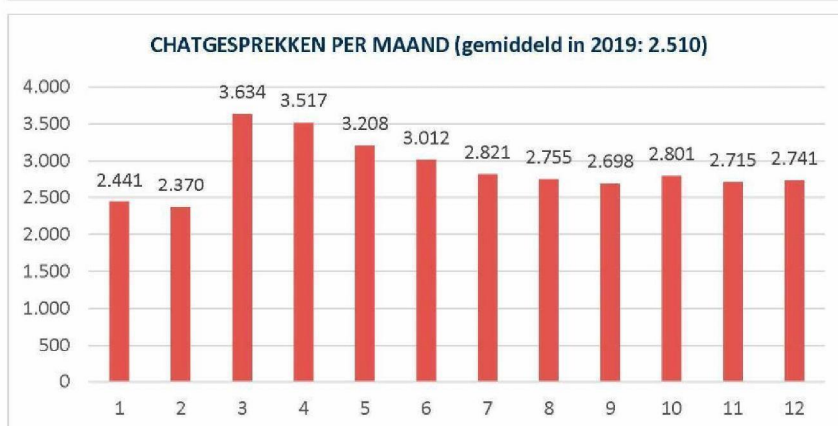


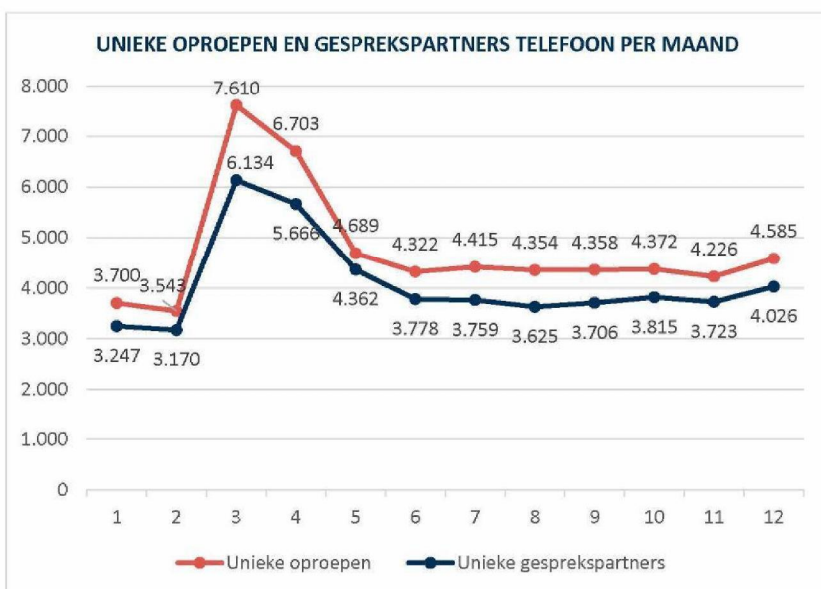
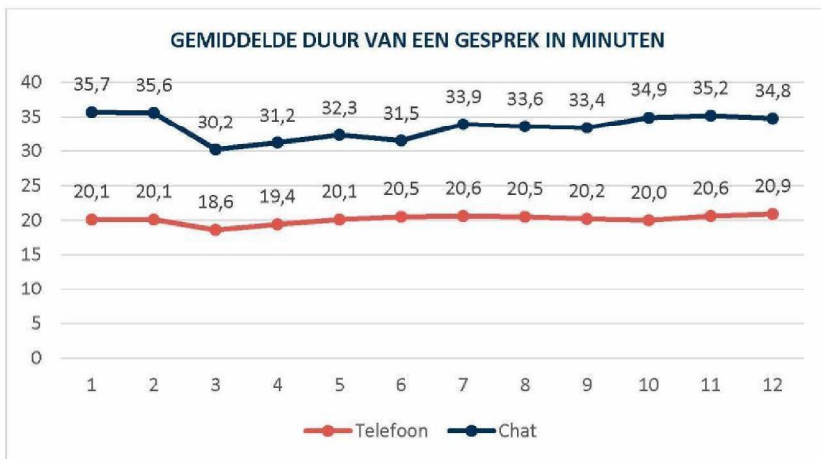
Een oproep is iedere poging van een beller om een vrijwilliger te spreken. Als de verbinding niet tot stand komt, blijft het enkel bij een oproep, als de verbinding wel tot stand komt wordt er een gesprek aangemaakt. De bereikbaarheid geeft per maand het percentage oproepen weer die hebben geleid tot een gesprek (het aantal gesprekken gedeeld door het aantal oproepen).



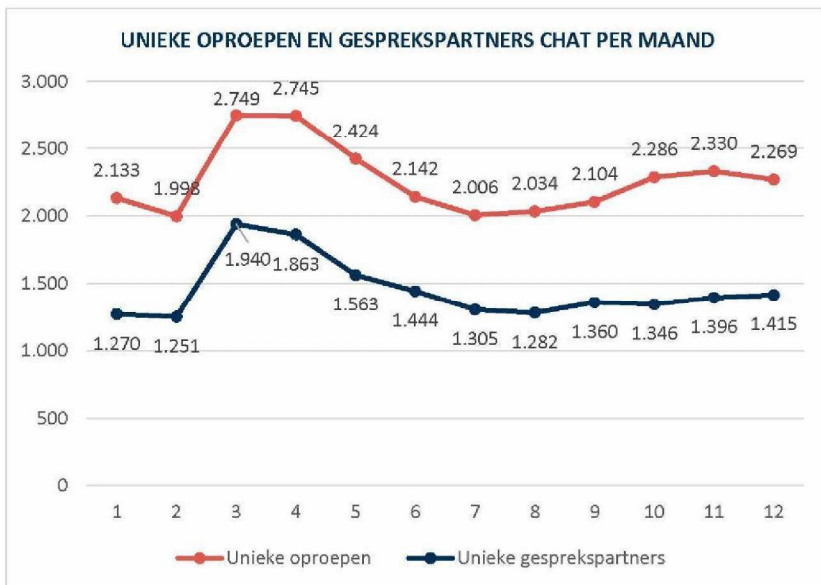


Een oproep is iedere poging van een chatter om een vrijwilliger te spreken. Als de verbinding niet tot stand komt, blijft het enkel bij een oproep, als de verbinding wel tot stand komt wordt er een gesprek aangemaakt. De bereikbaarheid geeft per maand het percentage oproepen weer die hebben geleid tot een gesprek (het aantal gesprekken gedeeld door het aantal oproepen).

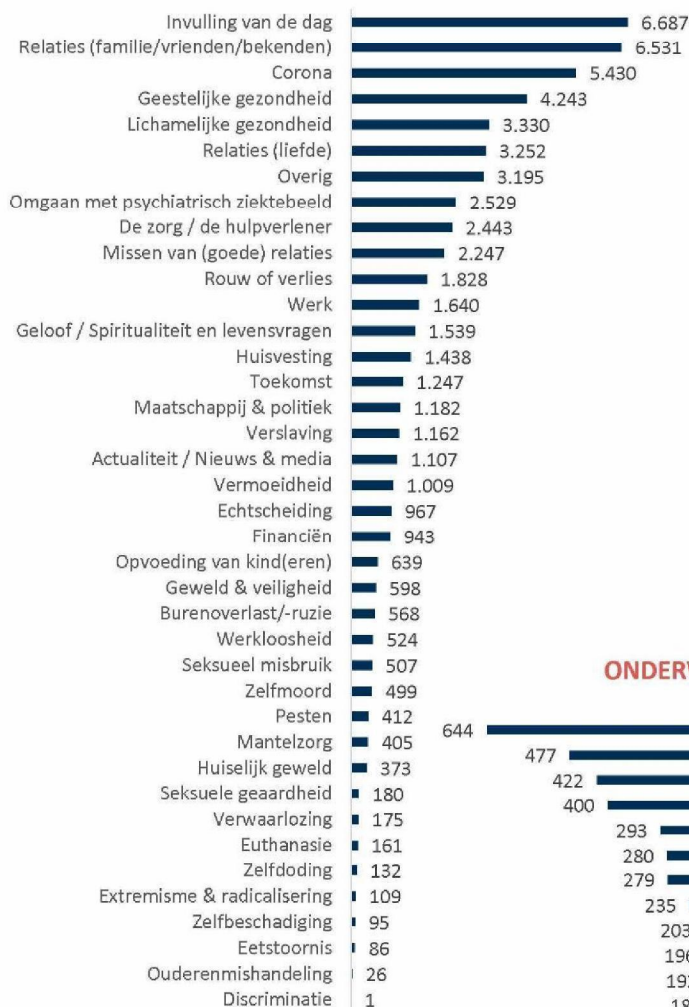




*Een unieke oproep is een oproep van iemand die voor het eerst in de betreffende maand contact zoekt met de Luisterlijn. Een unieke gesprekspartner is iemand met wie een vrijwilliger van de Luisterlijn voor het eerst in de betreffende maand een gesprek voert.*



## ONDERWERPEN TELEFONIE - DECEMBER



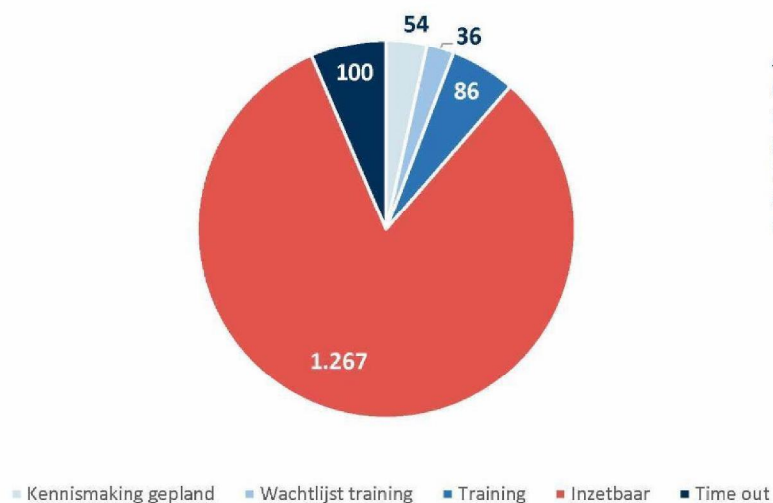
Deze grafieken laten zien hoe vaak een onderwerp in het totaal aantal gesprekken aan de orde is geweest. In een gesprek kunnen meerdere onderwerpen worden besproken.

Het onderwerp 'Corona' registreren we sinds 13 maart.

## ONDERWERPEN CHAT- DECEMBER

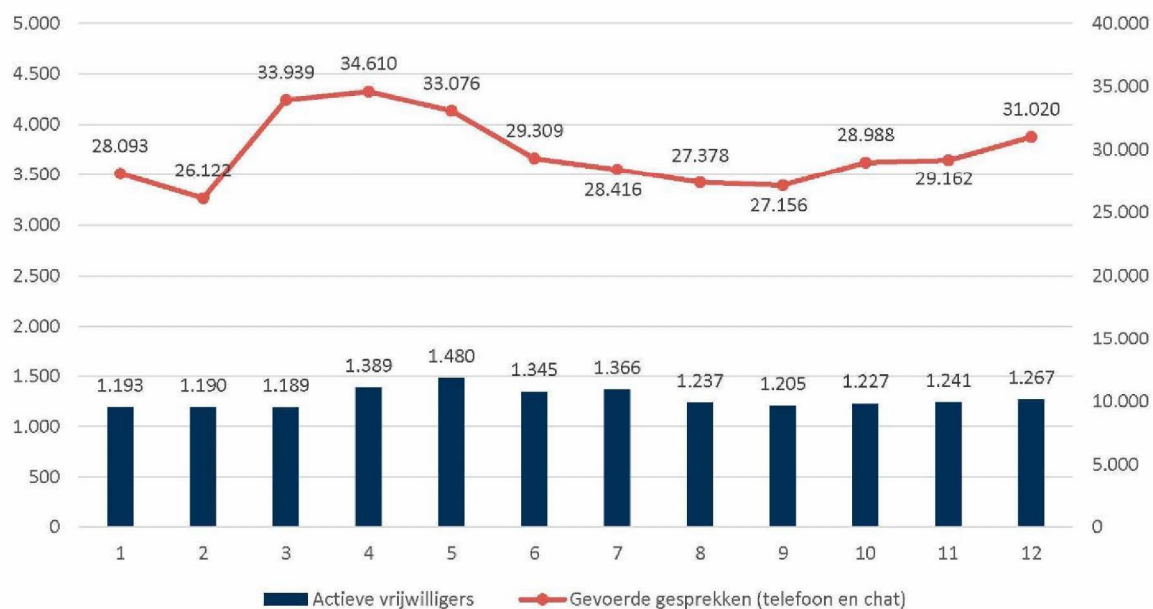


## AANTAL VRIJWILLIGERS OP 31 DECEMBER 1.543



Actieve vrijwilligers zijn de direct inzetbare vrijwilligers, die hun training hebben afgerond en geen time out hebben. Deze worden hieronder afgezet tegen het aantal gevoerde gesprekken via telefoon en chat.

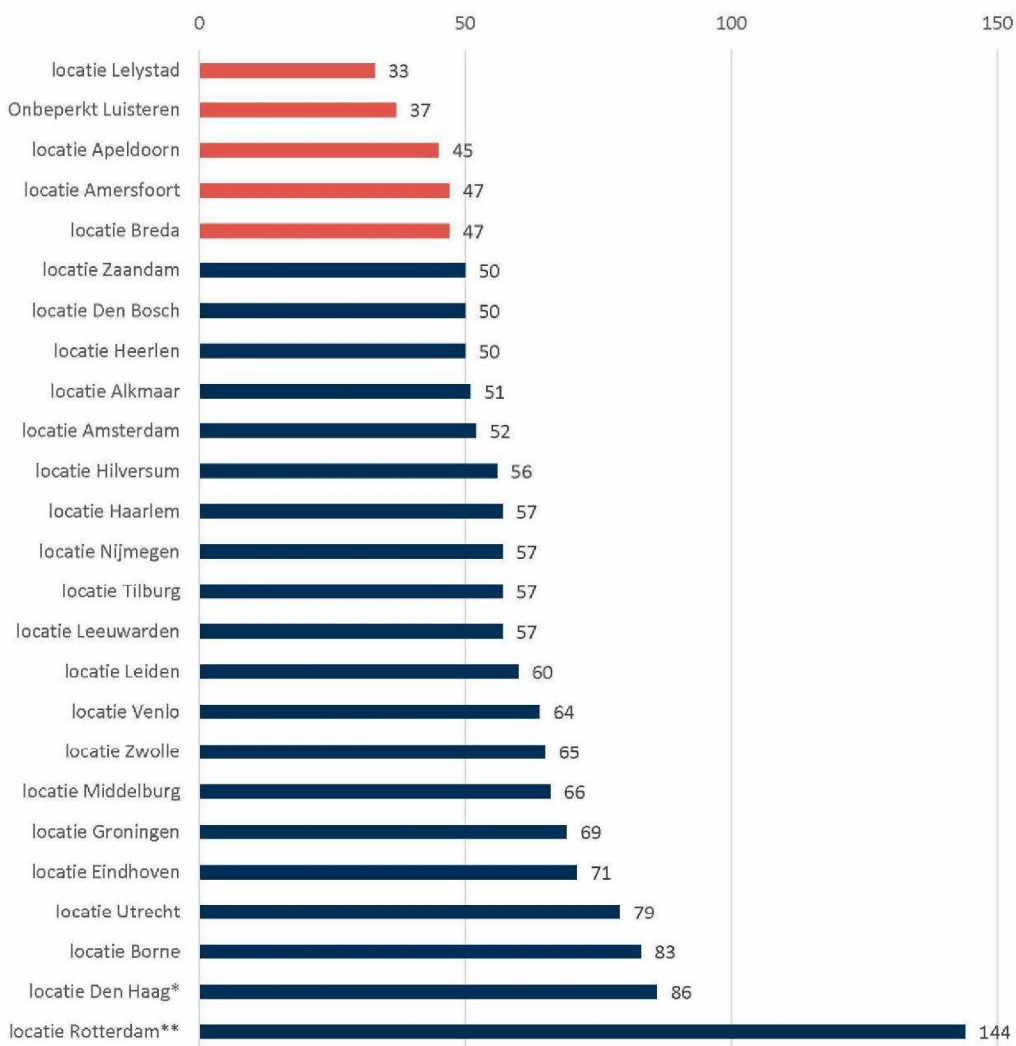
## ACTIEVE VRIJWILLIGERS EN AANTAL GESPREKKEN





## AANTAL VRIJWILLIGERS PER LOCATIE OP 31 DECEMBER

Dit overzicht betreft alle vrijwilligers per locatie: kandidaten met wie een kennismaking is gepland, die op de wachtlijst voor een training staan of in training zijn, vrijwilligers die de training hebben afgerond en inzetbaar zijn of een time out hebben.



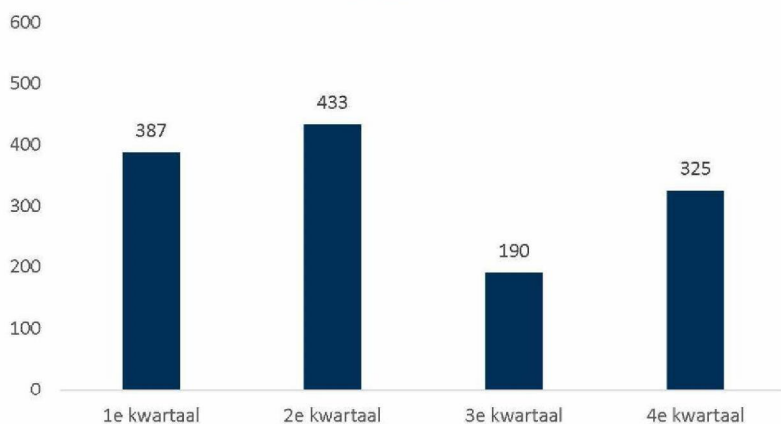
\* Inclusief Zoetermeer | \*\* Inclusief Dordrecht, Gouda en Spijkenisse | **locatie < 50 vrijwilligers** | **locatie > 50 vrijwilligers**

## DE LUISTERLIJN IN DE MEDIA

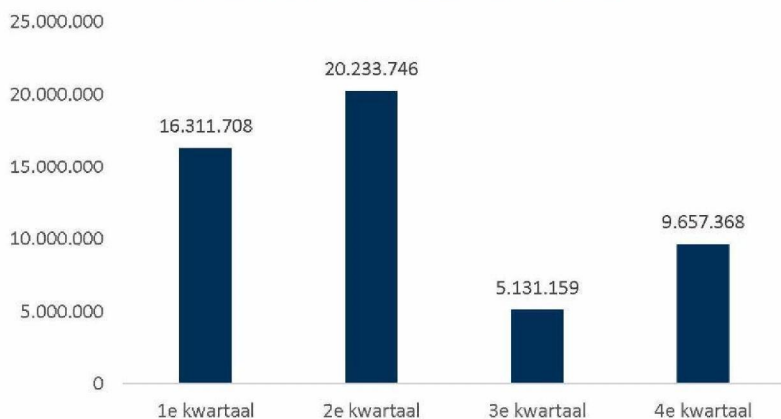
**ADVERTENTIE-/MEDIAWAARDE  
(EX. DOORPLAATSINGEN)**

5.1.1c

De advertentie- en mediawaarde geeft een indicatie van de opgeleverde PR. De berekening is gebaseerd op de kosten die gemaakt zouden worden als de media-aandacht zou worden ingekocht. Hierbij speelt het bereik van een medium een grote rol, maar ook de grootte van de publicatie, de insteek van het artikel en de pagina waarop de publicatie staat (of de plek op de website). Doorplaatsingen zijn artikelen die in verschillende dagbladen of op de website(s) van dezelfde uitgever worden doorgeplaatst.

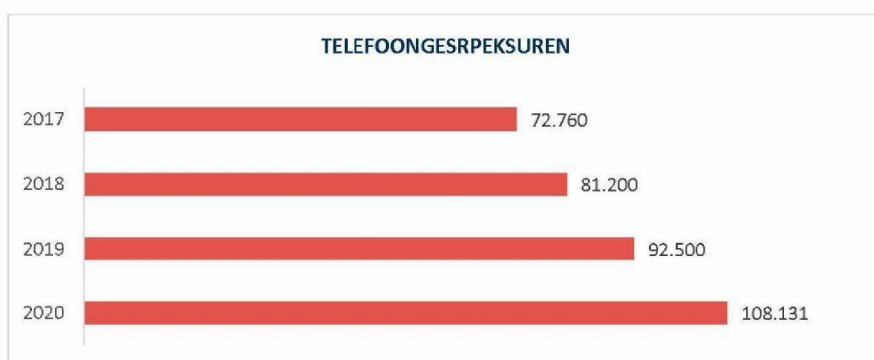
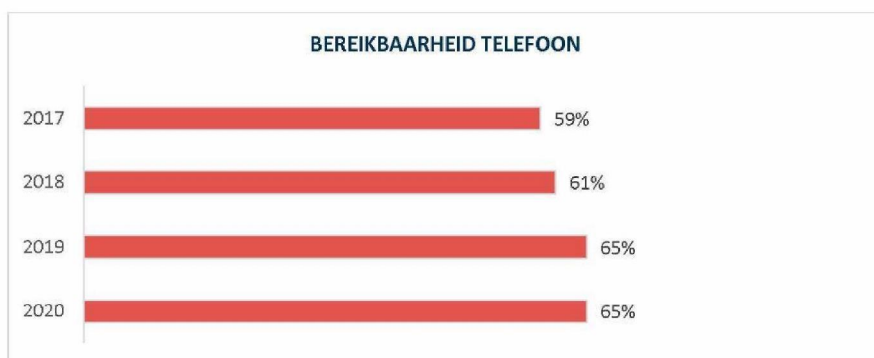
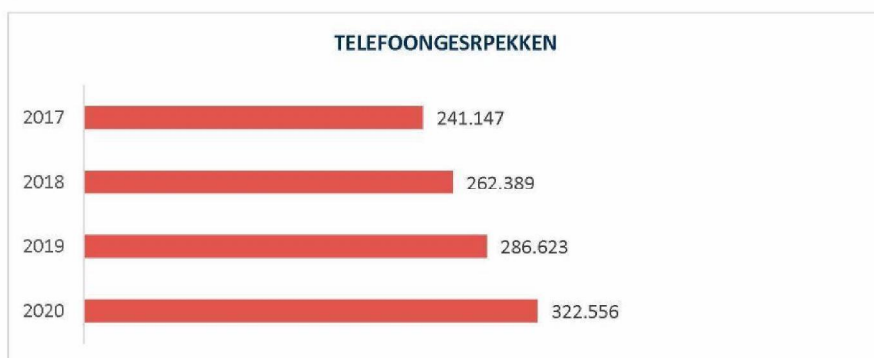
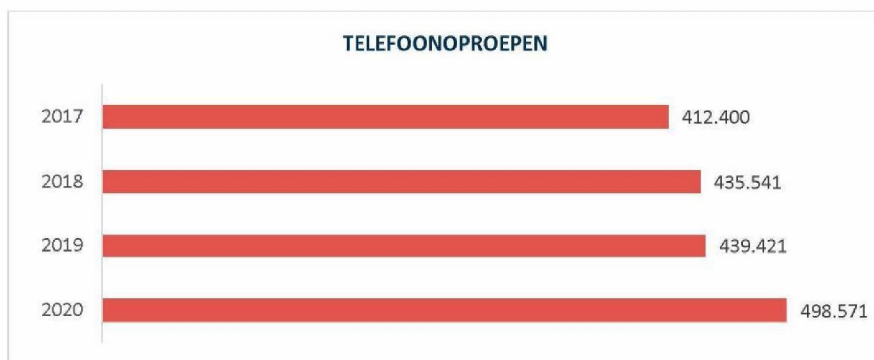
**BERICHTEN**


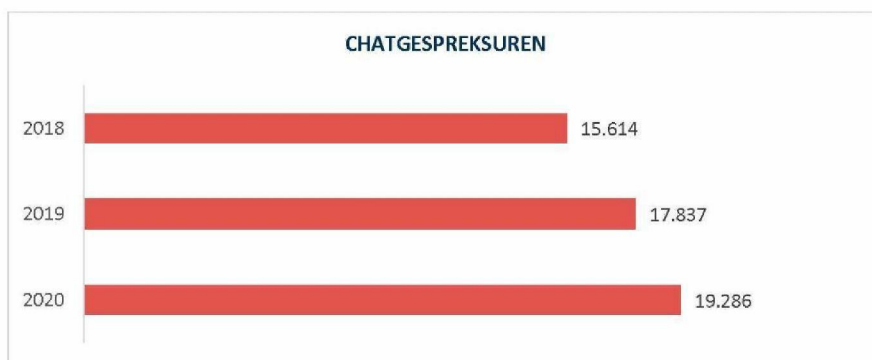
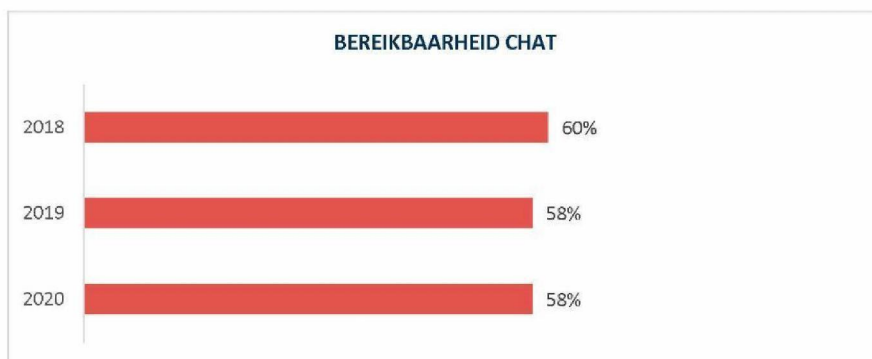
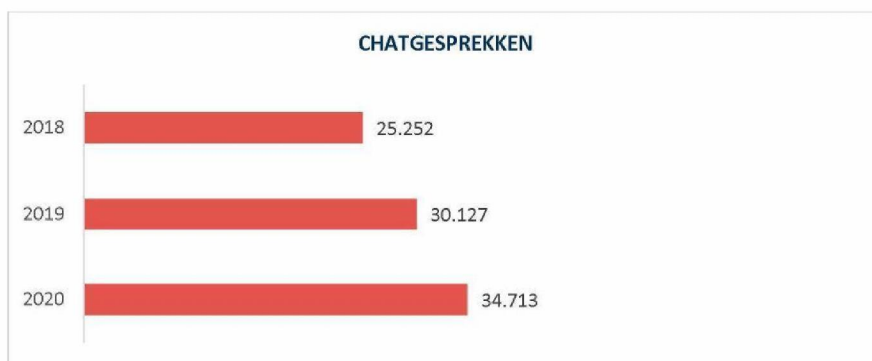
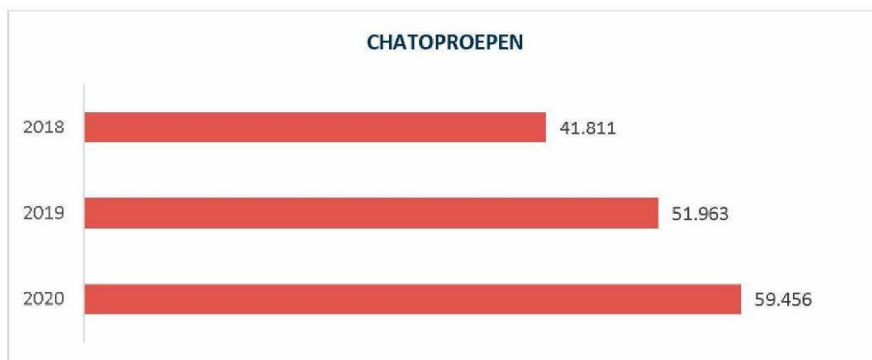
Het aantal geplaatste artikelen in de media (print en web) over de Luisterlijn. Het kan gaan om een artikel dat geheel is gewijd aan de Luisterlijn of een vermelding.

**OPLAGE/BEREIK (EX. DOORPLAATSINGEN)**


Aan de hand van de artikelen wordt het bereik (bij web) of de oplage (bij print) bepaald. Bereik staat voor het aantal personen dat een boodschap ontvangen kan hebben. De oplage is het aantal exemplaren van krant/magazine/tijdschrift dat in omloop wordt gebracht.

## AFGELOPEN JAAR VERGELEKEN MET VOORGAANDE JAREN





## DOELSTELLINGEN EN RESULTATEN

In onze prestatiedoelstelling voor het subsidiejaar 2020 is opgenomen:

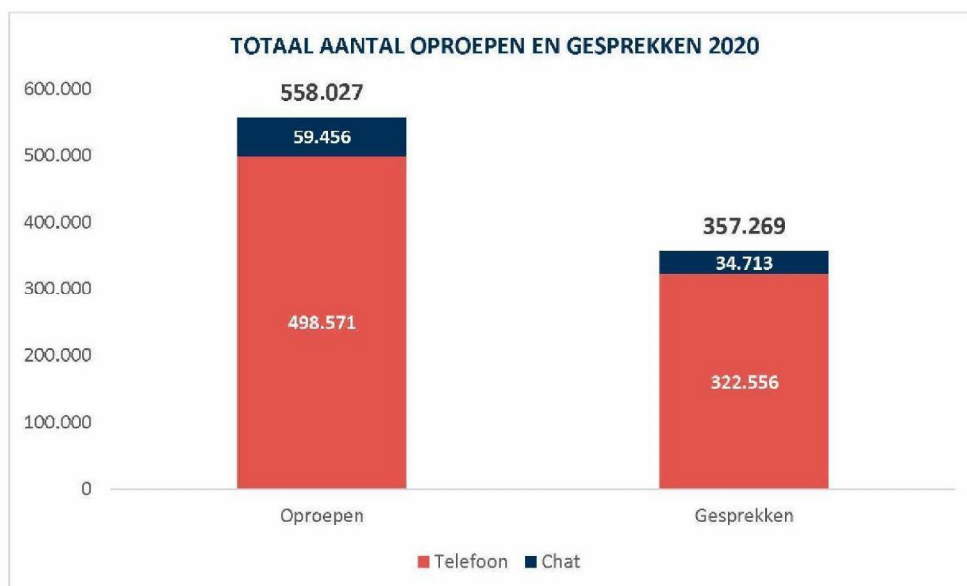
*In 2020 zal de Luisterlijn met 1.500 vrijwilligers ten minste 350.000 gesprekken voeren met mensen die behoefte hebben aan een luisterend oor. Dat betekent dat wij 70% van de oproepen (500.000) beantwoorden.*

Onze bereikbaarheid voor de telefoon laat maandelijks wisselende cijfers zien. Met uitschieters van 77% in april tot 55% in augustus. De meeste maanden ligt het gemiddelde echter onder de 70%, het jaargemiddelde op 65%. Daarmee blijft de bereikbaarheid achter bij de algemene doelstelling. Er is uitgezocht of er oproepen of gesprekken worden meegeteld die niet in de totalen thuishoren (bijvoorbeeld door misbruik van de lijn). Voor zover dit betrouwbaar mogelijk was heeft dit aan beide kanten van de streep effect (zowel bij de oproepen als bij de gesprekken). Daardoor heeft een filter op deze gesprekken waarschijnlijk vrijwel geen gevolgen voor de bereikbaarheid. In de technische oproepen- en gespreksregistratie in de telefoon- en chatcentrale worden helaas de gegevens die nodig zijn voor een transparante en verantwoorde filtering niet vastgelegd.

Als we op basis van onze doelstelling kijken naar het verdere resultaat zien we dat het doel van 350.000 gesprekken ruimschoots is gehaald. In 2020 zijn 357.269 gesprekken gevoerd (telefoon en chat).

Aan de oproepenkant zien we echter ook een flinke overschrijding van de ingeschatte 500.000 oproepen: het waren er 558.027. Dit grotere aantal oproepen hebben we niet kunnen bijbenen in het aantal gevoerde gesprekken, waardoor de bereikbaarheid negatief is beïnvloed. Op basis van deze cijfers komen we uit op een bereikbaarheid van gemiddeld 65% voor telefoon en 58% voor chat.

In termen van de geformuleerde prestatiedoelstelling van 500.000 oproepen is met het aantal daadwerkelijk gevoerde gesprekken (357.269) de bereikbaarheid 71%.

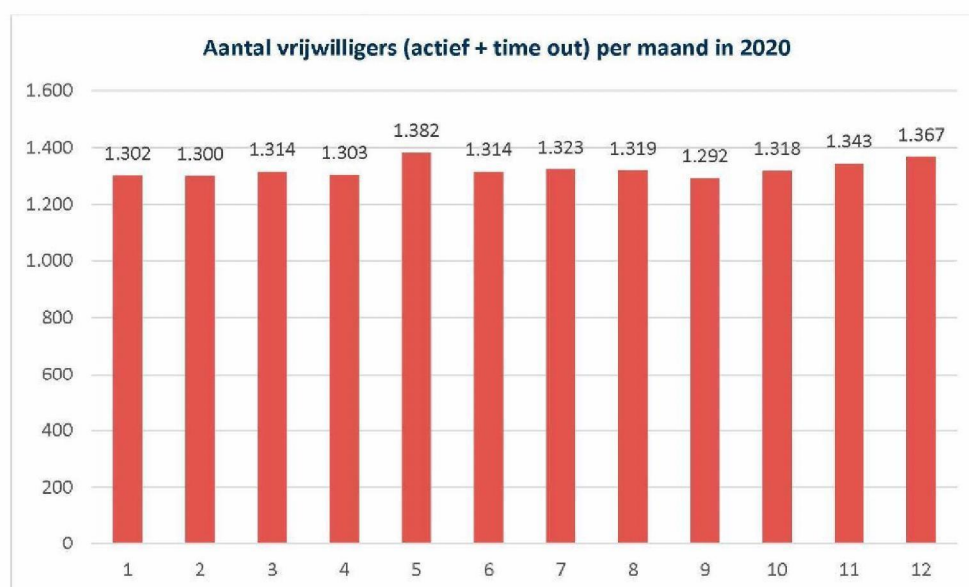


Voor 2020 was de inspanningsverplichting met 1.500 vrijwilligers te werken. In de loop van het jaar is dit nader gedefinieerd en is besloten alleen vrijwilligers mee te tellen die hun training hebben afgerond en actief zijn inclusief de vrijwilligers met een time out <sup>1</sup>. Dat aantal was halverwege het jaar aanzienlijk lager dan 1.500. Daarom hebben we diverse acties ondernomen. Op de locaties met trainingscapaciteit zijn extra vrijwilligers geworven en opgeleid. In oktober hebben we extra aandacht besteed aan het werven van nieuwe vrijwilligers. Er is gebruik gemaakt van de beperkte financiële ruimte (uitkering vervanging zieke medewerkers) om trainers tijdelijk meer contracturen te bieden (boven op de bestaande arbeidsovereenkomst) en waar nodig extra ondersteuning te bieden.

Dit heeft geresulteerd in een vrijwilligersaantal dat vanaf september stijgende is en op 31 december 2020 uitkwam op 1.367. Daarnaast waren op 31 december 86 vrijwilligers in training, 54 stonden er op de wachtlijst voor een training.

De effecten van de pandemie en overheidsmaatregelen hadden niet alleen effect op de mensen die contact opnamen voor een luisterend oor. Ook de beroepskrachten en vrijwilligers kregen hier mee te maken, zowel privé als in het werk voor de Luisterlijn. Onder andere door het gemis aan persoonlijk contact, intervisie en verbinding van de vrijwilligers onderling hebben we meer vrijwilligers zien vertrekken dan normaal.

Positief is dat we, vooral in maart/april ook hartverwarmend veel aanmeldingen hebben gekregen van mensen die zich in wilden zetten voor de Luisterlijn, zowel regulier als in de tijdelijke extra coronalijn.



<sup>1</sup> **Time out:** Als een vrijwilligers om persoonlijke redenen (bijv. familieomstandigheden, ziekte of 'compassiemoedigheid') een bepaalde periode geen of minder diensten doet.