

Tele-Onthaal

BinnensteBuiten



# TELE-ONTHAAL

Chris De Ketelbutter<sup>1</sup>

*Bron: Welzijnsdids (afl. nr. 70 – nov 2008), uitgeverij Kluwer, Ragheno Business Park, Motstraat 20 – 2800 Mechelen*

*Dit artikel schetst de ontwikkeling van de Tele-Onthaaldiensten. Vanuit de inspiratie en methode van een pastorale praktijk in de jaren '50 – heel specifiek opgezet om zelfdoding te voorkomen – groeide een vorm van hulpverlening die nu een algemene bekendheid geniet en waar een breed gamma van psychosociale problemen behandeld worden.*

*Ook in Vlaanderen werden diensten erkend en gesubsidieerd. Per provincie is een dienst werkzaam. Ze maken gebruik van eenzelfde gratis telefoonnummer: 106.*

*Een opvallend blijvend kenmerk is de attitude van luisterbereidheid en toegankelijkheid. Deze diensten worden bemand met anonieme en getrainde vrijwilligers zodat ze 24 op 24 uur bereikbaar zijn en laagdrempelig blijven.*

*De opleiding die de vrijwilligers krijgen, is heel specifiek.*

*Deze bijdrage geeft verder concrete cijfers over de problematiek die in de telefoongesprekken aan bod komt.*

*Sinds het toenemend gebruik van internet is ook een online versie van deze hulpverlening gestart.*

## I. Geschiedenis van de telefonische hulpdiensten en Tele-Onthaal

### A. Inleiding

De allereerste telefonische hulpdienst 'Save a life league' werd in 1896 door Rev. H. Warren in New York gesticht. In dezelfde jaren ontstonden ook elders organisaties van vrijwilligers die iets wilden doen om mensen ervan te weerhouden zich van het leven te benemen, en om, na een zelfdoding, de nabestaanden op te vangen.

De eerste telefonische hulpdiensten die model stonden voor de diensten zoals we ze nu kennen, werden in 1953 in Londen in het leven geroepen "for those tempted by suicide and despair".

---

<sup>1</sup> Chris De Ketelbutter is directeur Tele-Onthaal Oost-Vlaanderen en secretaris Federatie Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen

## B. Oprichting Londen

De telefonische hulpdiensten werden opgericht door protestantse gemeenten wier voorgangers een bijzondere feeling hadden voor de mensen die zo wanhopig waren dat zij de dood boven het leven verkozen: Rev. West in het voorjaar en Rev. Varah in het najaar van 1953.

Deze beide pastores gingen zelf aan de telefoon zitten om hulp te bieden aan mensen die niet meer wisten tot wie zich te wenden. Hun aanbod was geïnspireerd door een professie. Het was nieuw, professioneel en het droeg de naam *'pastoral Counseling'*. Daar heeft Varah de vrijwilliger en zijn kwaliteiten ontdekt. Wat deze vrijwilligers deden, noemde hij *'befriending'*. Zelf kon hij de efficiëntie van deze 'befriending' vaststellen. Zijn genialiteit bestond erin dat hij deze vaststellingen niet over het hoofd zag en er ook de consequenties uit trok. De vrijwilligers hielden een gesprek met de wachtende cliënten terwijl ze zich een kopje thee serveerden. Varah stelde vast dat de cliënten na dat gesprek, ofwel vlotter praatten, ofwel niet meer met hem hoefden te praten. Hij zag toen in dat er mensen zijn die een spontane aanleg hebben om mensen op te vangen, ze gerust te stellen, ze te laten uitpraten en ze verder te verwijzen. Hij liet het dan ook aan deze vrijwilligers over om alle mensen op te vangen als ze voor het eerst contact met iemand zochten. Het vertrouwen dat hij stelde in het vermogen van de gewone man leek vermetel maar was juist. Waarom op een ingewikkelde manier doen wat ook op een eenvoudige manier kan; waarom een professie inschakelen als gewone menselijkheid soms kan volstaan?

Het vertrouwen zou, hoe juist ook, toch vermetel geweest zijn indien Varah niet van in het begin aandacht besteed had aan de vorming van dit spontane vermogen. Het vermogen was er wel, maar moest ook bijgestuurd en aangevuld worden.

## C. Verspreiding Londen – Berlijn

De eerste verspreiding van deze nieuwe vorm van hulpverlening gebeurde door methodisten die hun collega West in Londen aan het werk hadden gezien. E. Bernspang, Helsingfors, 1955; K. Thomas, Berlijn, 1956.

De impuls voor de volgende fase van ontwikkeling werd door K. Thomas gegeven:

E. Stange, Kassel, 1957; K. Pehl, Frankfurt, 1957; Leger des Heils, Zürich, 1957; H. Teutscher, Rotterdam, 1958; A. Paré, Brussel, 1958; R. Martin, Genève, 1959; G. Lillaz, Parijs, 1960.

## D. Tele-Onthaal in België

Een mijlpaal in de uitbouw van Tele-Onthaal in België was het koninklijk besluit van 20 juli 1973.

Minister J. De Saeger erkende de "telefonische onthaaldiensten voor personen in psychische crisistoestand" als onderdeel van de Geestelijke Gezondheidszorg.

De ontwikkeling van de Tele-Onthaaldiensten kan in twee perioden opgedeeld worden: een periode vóór en een periode na de erkenning en subsidiëring door de overheid.

### 1. De pionierstijd

Vóór de subsidiëring bestonden Mons (1955-1959), Brussel (1959), Brugge (1963), Antwerpen (1965), Liège (1969) en Gent (1970).

De eerste georganiseerde Tele-Onthaaldienst werd in Brussel gesticht in 1959.

Op de wereldtentoonstelling had men in het Vaticaan paviljoen een 'Open deur' volgens Duits model. Bezoekers van het paviljoen konden iemand persoonlijk spreken om informatie te vragen over het reilen en zeilen van de kerk of om te praten over geloofs- en levensvragen.

In deze 'Open deur' kwam men toen tot de vaststelling dat de mensen meer begeleiding dan leiding zochten en dat confessioneel-religieuze vragen veelal in wezen existentieel-religieuze vragen waren.

De afgevaardigden van Brussel die de 'Open deur' van K. Pehl in Frankfurt bezochten, stelden vast dat zich ook daar een gelijkaardige verschuiving voorgedaan had. De 'Opendeur'" had daar haar service uitgebreid naar de nachturen, maar dan over een 'open telefoon'.

Voor deze permanente bereikbaarheid bestond er in België al een model en een naam. In Mons was er een priester die in 1952 zijn privételefoonnummer op een bescheiden wijze bekendmaakte en dat 'Télé-Accueil' noemde. Met enkele leken stichtte hij in 1959 de vw Télé-Accueil om de naam te beschermen.

De eerste Vlaamse Tele-Onthaaldienst werd in 1963 gesticht door P. Dehaene in Brugge. Hij werd in 1970 weer opgeheven omdat men toen van mening was dat de functie van Tele-Onthaal kon overgenomen worden door Tele-Dienst.

In Vlaanderen werd in 1965 Tele-Onthaal Antwerpen en in 1970 Tele-Onthaal Gent opgericht.

In 1968 verenigden de bestaande diensten zich in de Nationale Federatie van Tele-Onthaaldiensten vzw.

Langs deze federatie kwam Dr. A. Baert, inspecteur bij het Ministerie van Volksgezondheid, in contact met de Internationale Associatie voor Zelfmoordpreventie (IASP) en met de Internationale Federatie voor Telefonische Urgentiediensten (IFOTES – zie verder). Hij kon zich ter plaatse vergewissen van de kwaliteit van het werk dat door de vrijwilligers van de Amerikaanse en Engelse diensten werden verricht.

In Dr. Baert vonden de Tele-Onthaaldiensten een pleitbezorger bij de ministers van Volksgezondheid De Riemaeker, Breyne en De Saeger.

## **2. Verdere ontwikkelingen**

Na 1973 werden ook in andere steden Tele-Onthaaldiensten opgericht: Leuven in 1973, Brugge in 1975, Hasselt in 1975 en Brussel (Vlaams-Brabant) in 1981.

De vijf Tele-Onthaaldiensten waren tot 1988 bereikbaar via zes verschillende telefoonnummers. In 1988 kregen zij van de toenmalige RTT het uniforme telefoonnummer 19.19 toegewezen, dat in 1993 gewijzigd werd in 106. Het nummer is bereikbaar zonder zonennummer.

In 1976 werd de unitaire federatie opgesplitst in twee gewestelijke federaties.

De twee federaties vormen samen de Confederatie van Tele-Onthaaldiensten in België.

Op 1 maart 1989 werd Telefonhilfe – Anonyme Lebenshilfe in der Deutschsprachigen Gemeinschaft opgericht.

Sinds 1995 maakt Telefonhilfe deel uit van de Confederatie.

Vanaf 1994 is de officiële benaming van de Vlaamse federatie: Federatie van Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen vzw, afgekort: FTO.

Het besluit van de Vlaamse executieve van 1 juli 1991 herzag de reglementering en de subsidiëring van de Tele-Onthaaldiensten.

Op 21 september 1994 werden de Tele-Onthaaldiensten opgenomen in het besluit van de Vlaamse regering tot uitvoering van het decreet van 24 juli 1991 betreffende het algemeen welzijnswerk, als aparte categorie: telefonisch ambulante welzijnswerk.

Het decreet betreffende het algemeen welzijnswerk van 19 december 1997 voorziet in drie soorten centra:

- centra voor Tele-Onthaal;
- centra voor algemeen welzijnswerk in het kader van de ziekenfondsen;
- autonome centra voor algemeen welzijnswerk.

Het decreet legt de Tele-Onthaaldiensten volgende taken op:

- 1) permanente hulpverlening, crisisopvang, informatie en advies te verstrekken via de telefoon;
- 2) zo nodig gericht door te verwijzen naar andere personen of diensten;
- 3) toestanden signaleren die een negatieve weerslag hebben op de integriteit, het welzijn en de ontplooiingskansen van personen, en wijzen op evoluties betreffende de welzijnsbehoeften.

Het laatste besluit van de Vlaamse regering dat van toepassing is op Tele-Onthaal dateert van 12 oktober 2001. Het decreet van 13 december 1997 blijft gelden doch onder meer het kwaliteitsdecreet wordt door dit besluit in de concrete werking geïntegreerd.

Eind 2008 wordt er wellicht een nieuw decreet goedgekeurd. De uitvoeringsbesluiten zouden worden opgesteld eind 2009 – begin 2010. In het nieuwe (ontwerp)decreet blijven er nog twee soorten centra over: de autonome centra van algemeen welzijnswerk en de centra van Tele-Onthaal.

## *E. Online*

Als eerste welzijnsorganisatie in Vlaanderen startte Tele-Onthaal in oktober 2002 met een bescheiden online aanbod vanuit de dienst in West-Vlaanderen. In 2003 breidde het online aanbod uit via de deelname van Tele-Onthaal Vlaams-Brabant. Hetzelfde gebeurde in 2004 door het bijkomende aanbod vanuit Tele-Onthaal Oost-Vlaanderen.

Nu, vijf jaar later, werken de vijf Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen mee en is het aanbod uitgegroeid tot een bereikbaarheid van 28 uur per week, meestal met 2 parallelle werkstations. In 2007 registreerde Tele-Onthaal meer dan 2.200 online oproepen.

Voor de online hulpverlening worden ongeveer 75 vrijwilligers ingezet. Deze vrijwilligers doen naast hun online beurten ook nog telefonische beurten.

## *F. Internationale Federaties*

### **1. IFOTES**

De internationale federatie waarbij FTO aangesloten is, heet IFOTES:

International Federation of Telephonic Emergency Services.

Deze organisatie is een samenwerkingsverband van nationale federaties van telefonische hulpdiensten.

IFOTES is opgericht in 1962 met als doel door onderlinge uitwisseling en samenwerking de kwaliteit van de telefonische hulpverlening te verbeteren en uit te breiden.

Telefonische hulpdiensten die via hun nationale federatie lid zijn van IFOTES moeten zich houden aan het ethisch charter en de internationale normen die door IFOTES zijn opgesteld.

Om de drie jaar organiseert IFOTES een internationaal congres dat toegankelijk is voor iedereen die aan een telefonische hulpdienst verbonden is. Er worden lezingen en workshops gegeven. De congressen bieden een unieke gelegenheid om kennis te maken met medewerkers van telefonische hulpdiensten uit andere landen.

## **2. International Association for Suicide Prevention (IAS.)**

In 1948 richtte Prof. E. Ringel (Universiteit Wenen), samen met het R.K. Caritas-Verband de 'Lebensmüdenfürsorgestellen' op.

In 1958 werd in Los Angeles het eerste Amerikaanse Suicide Prevention Center gesticht door N. Farberow en E. Schneidman.

De eerste bijeenkomst van de International Association for Suicide Prevention (IASP) vond plaats in 1960. Sindsdien worden de congressen om de twee jaar gehouden.

IFOTES is lid van de IASP. De IASP is lid van de WHO (World Health Organization).

## **II. De missie**

Tele-Onthaal (oproepnummer 106) stelt zich als opdracht:

- voor de Nederlandssprekenden
- in heel Vlaanderen
- en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest
- 24 uur per dag
- 7 dagen op 7
- telefonisch
- bereikbaar te zijn.

Tele-Onthaal via chat [www.tele-onthaal.be](http://www.tele-onthaal.be)

- voor de Nederlandssprekenden
- bereikbaar van over de hele wereld
- anoniem in een 'één tot één'-gesprek
- van maandag t/m zaterdag gedurende enkele uren per dag (zie informatie op de website)
- vanaf 2012 alle dagen van de week gedurende enkele uren per dag

Vrijwillige hulpverleners die daartoe zijn opgeleid en die worden begeleid door professionelen, bieden gelegenheid tot een persoonlijk gesprek over de levensmoeilijkheden die de hulpvrager ervaart.

Zij geven desgewenst informatie over andere mogelijkheden tot hulp.

Iedereen kan anoniem van dit aanbod gebruikmaken.

De uitgangspunten zijn geheimhouding, discretie en respect voor de hulpvrager.

## *A. De visie*

De hulpverlening die Tele-Onthaal biedt, gaat steeds uit van de eigen verantwoordelijkheid van de hulpvrager. In slechts uitzonderlijke gevallen wordt die verantwoordelijkheid overgenomen.

De visie is gebaseerd op het vertrouwen in de positieve ontwikkelingsmogelijkheden van de persoon en zijn sociaal netwerk. Dat groeipotentieel en de zelfredzaamheid worden versterkt in een klimaat van tactvolle, ondersteunende communicatie met medemensen.

## *B. De waarden*

Tele-Onthaal is een instelling waarin het privé-initiatief en de overheid gezamenlijk vorm geven aan een maatschappelijke zorg voor burgers met psychosociale noden.

De kernwaarden zijn:

*naar de hulpvragers:*

- aandacht, begrip en respect voor de persoon en zijn omgeving;
- zelfbeschikkingsrecht van de persoon en autonomie inzake keuzeprocessen;
- beroep doen op de verantwoordelijkheid van de persoon voor zijn persoonlijk welzijn;
- stimuleren van de zelfredzaamheid binnen zijn sociaal netwerk;
- hulp op maat van de hulpvrager: maximaal vraaggestuurd, strevend naar de minst ingrijpende zorgvorm;
- aandacht voor de waardigheid en de integriteit van de persoon;
- geloof in de dialoog als middel voor verrijkende ontmoeting en persoonlijke ontwikkeling van hulpvragers en van vrijwilligers.

Deze waarden krijgen gestalte in een juist afgestemde betrokkenheid op medemensen.

*naar de hulpverleners:*

- zorg voor gunstige materiële en psychische omstandigheden;
- zorg voor goede werkomstandigheden en een goede werksfeer;
- respect voor de inzet van mensen: haalbare opdrachten, functionerings-begeleiding, enzovoort;
- vormingskansen gericht naar de taak en naar persoonlijke ontwikkeling;
- aandacht voor het persoonlijk en familiaal leven.

## III. De specifieke kenmerken van de hulpverlening die Tele-Onthaal biedt

### *A. Tele-Onthaal luistert langs de telefoon naar mensen*

Wie Tele-Onthaal zegt, zegt telefoon. Het contact tussen de oproeper en Tele-Onthaal beperkt zich inderdaad tot het telefoongesprek, én het is steeds de hulpvrager die het initiatief neemt om te bellen.

Een telefoon/gsm hebben en er gebruik van maken, is vandaag vanzelfsprekend, heel gewoon. Maar er is meer. De telefoon heeft een onvervangbare sociale en psychologische functie: het kunnen beschikken over een telefoon geeft een gevoel van veiligheid. Weten dat men kan bellen, werkt al geruststellend. Mensen die een telefoon hebben, beleven zichzelf als minder eenzaam en minder sociaal geïsoleerd dan mensen die er geen hebben. De telefoon rinkelt bij Tele-Onthaal meer dan 120.000 keer per jaar. Dit grote aantal oproepen bewijst dat de waarde van het gesprek via de telefoon blijft stijgen.

De telefoon heeft zijn eigen plaats ingenomen binnen de samenleving. Parallel hiermee heeft Tele-Onthaal zijn eigen positie binnen de hulpverlening afgebakend, met zijn eigen methodiek, zijn eigen theorievorming en zijn eigen deskundigheid.

## *B. Tele-Onthaal is altijd bereikbaar*

Vierentwintig uur per dag, het hele jaar door. Vooral voor mensen in een acute crisissituatie is deze permanente bereikbaarheid een must: ze zorgt er vaak voor dat erger voorkomen wordt. Op elk ogenblik van de dag en de nacht is er iemand die de telefoon opneemt. Tele-Onthaal kent geen sluitingsuren, bij Tele-Onthaal zijn er geen wachtlijsten. Bekijken we wanneer mensen naar Tele-Onthaal bellen, dan zien we dat een derde van de oproepers overdag binnen de normale werkuren belt. Twee derde van de oproepers belt daarbuiten, dat wil zeggen 's avonds, 's nachts en in het weekend. Mensen maken dus ruimschoots gebruik van de permanente bereikbaarheid, waaruit we kunnen afleiden dat de aanwezigheid van Tele-Onthaal vooral belangrijk is als de meeste andere hulpverleningsdiensten gesloten zijn.

## *C. Hulpverleners blijven anoniem*

In elk Tele-Onthaalgesprek blijven de oproepers en de medewerkers anoniem voor elkaar. Namen worden niet gevraagd en als mensen ze toch geven, worden ze niet genoteerd. Anonimiteit betekent discretie en vertrouwelijkheid. Elk gesprek is geheim, niemand buiten Tele-Onthaal weet waarover er gebeld is. De oproeper heeft de garantie: wat ik aan Tele-Onthaal zeg, daar zal ik achteraf nooit op aangekeken worden. Door die anonimiteit durft de oproeper zich dan ook uitspreken. Dingen waar hij zich over schaamt, onzeker of bezorgd over is, komen makkelijker aan bod binnen de veiligheid van de anonimiteit.

## *D. De medewerkers van Tele-Onthaal zijn vrijwilligers*

De mensen die de telefonische opvang verzorgen bij Tele-Onthaal zijn vrijwilligers. Het zijn mensen uit alle beroepen, van alle leeftijden en levensbeschouwingen die zich engageren om enkele uren per week de telefoon te beantwoorden. Zij zijn bekwaam en beschikbaar om een gesprek aan te gaan met de oproeper. Voorbereidende vorming en permanente begeleiding van de vrijwilligers door beroepskrachten staan garant voor de kwaliteit van de geboden hulp.

## *E. De opvang die Tele-Onthaal biedt is uniek*

Mensen die Tele-Onthaal opbellen, krijgen de kans om uit te drukken wat er in hen omgaat. De vrijwilliger aan de andere kant van de lijn luistert actief en intens naar wat de oproeper zegt én niet zegt. Hij verdiept zich in wat de oproeper meemaakt, hij denkt mee, voelt mee, zoekt mee. De vrijwilliger geeft geen oplossing en zegt niet wat de oproeper moet doen. Via het gesprek wil hij de oproeper helpen klaar te zien in zijn situatie zodat deze zelf verdere stappen kan zetten. Nu is het zo dat er regelmatig mensen bellen met een directe vraag. De ervaring leert echter dat zelfs dergelijke concrete vraag naar informatie vaak een achterliggende, meer fundamentele vraag verbergt. De medewerkers luisteren op een manier die toelaat dat de oproepers die diepere vraag kunnen stellen.

Praten is de eerste stap: daarvan is iedereen bij Tele-Onthaal overtuigd.

## IV. Soorten gesprekken

### *A. Crisisgesprek*

Mensen die doorgaans goed functioneren, kunnen door een samenloop van omstandigheden uit evenwicht geraken en in een acute crisistoestand terechtkomen. Een kortstondige telefonische interventie, op het 'heetste' moment van de crisis is dan dikwijls heel efficiënt. De vrijwilliger biedt rustig een gesprek aan en maakt daardoor duidelijk dat problemen bij het leven horen en dat een crisismoment niet onoverkomelijk is.

In een crisisgesprek wordt van de vrijwilliger een actievere en meer probleemgerichte aanpak verwacht. Het doel van een crisisgesprek is:

- het voorkomen van verdere escalatie;
  - een houvast bieden;
  - een kortetermijnperspectief zoeken;
  - de normale verwerking van de acute stresssituatie stimuleren.
- In zeer specifieke situaties bemiddelt Tele-Onthaal: een stafid (of vrijwilliger) treedt dan op als tussenschakel, bijvoorbeeld bij acuut levensgevaar.

### *B. Informatie en doorverwijzing*

De vrijwilligers beschikken over een uitgebreide, regelmatig geactualiseerde sociale kaart om mensen te informeren over en eventueel door te verwijzen naar andere

vormen van psychosociale hulpverlening.

Deze doorverwijzing gebeurt ofwel op rechtstreekse vraag van de oproeper ofwel omdat de vrijwilliger vindt dat het aangewezen is.

### *C. Opvanggesprek*

Het merendeel van de gesprekken zijn opvanggesprekken. Mensen hebben het emotioneel moeilijk en staan voor een keuzeprocess zonder dat er sprake is van een acute crisis.

In een dergelijk gesprek komen verschillende aspecten aan bod:

- de vrijwilliger laat de oproeper zijn verhaal doen, helpt hem emoties luchten, luistert met empathie;
- de vrijwilliger verkent samen met de oproeper de situatie, zoekt mee naar inzichten;
- de vrijwilliger zoekt met de oproeper naar perspectieven;
- soms vloeit uit het gesprek voort dat mensen aangezet worden om iets te ondernemen, iets te doen, om iets aan hun situatie te veranderen.

## V. De maatschappelijke functie van Tele-Onthaal

Er is een duidelijke evolutie merkbaar in het emotioneel en geestelijk welzijn en in de manier waarop mensen in onze samenleving met elkaar omgaan. Tal van organisaties, verenigingen, vormingscentra zijn daarmee druk bezig. We zien dat er meer aandacht is voor menselijke communicatie, of gewoon aandacht voor elkaars persoon, maar die aandacht is nog onvoldoende doorgedrongen in het dagelijks leven van alleman.

De behoefte aan aandacht, beluisterd te worden, als persoon aan bod te komen, is zeer groot. Bij Tele-Onthaal hoort men dagelijks tientallen mensen, vol twijfels, angst en onzekerheid. Mensen verlangen daarin gehoord en begrepen te worden.

Wij kunnen wensen dat de samenleving evolueert naar meer tijd voor en met elkaar. Laten wij hopen dat onze welvaartsmaatschappij een springplank naar een welzijnsmaatschappij mag worden. Nu echter is de druk van prestatie, renderen en materiële gerichtheid vaak een hindernis voor welzijn.

Laten we ons daardoor niet verblinden of teleurstellen. Talloze mensen zijn in allerlei initiatieven (al dan niet georganiseerd) heel sterk bezig ruimte te scheppen voor anderen. Het zou zonde zijn dit niet te zien en het verloren te laten gaan door alleen maar het 'collectief egoïsme' te bekijken.

Veel mensen voelen zich in hun persoonlijke contacten onvoldaan en wenden zich met deze fundamentele behoeften naar de professionele hulpverlening. Huisartsen, paramedici, maatschappelijk werkers, psychologen, psychiaters zijn dagelijks getuige van de grote nood om 'gewoon' gehoord te worden. Tegelijk zijn zij getuige van het onvermogen om vaardig te communiceren en om tijd te ma-ken voor elkaar. We leven immers zo snel. Vaak te snel.

Een gesprek met Tele-Onthaal kan daartegenover een rustpunt zijn. Het kan de oproeper bewust maken van de noodzaak regelmatig tijd te nemen voor 'persoonlijk onderhoud'.

In dit kader gezien, is Tele-Onthaal een gepast antwoord op de nood van veel mensen om het aan iemand gezegd te krijgen.

De vrijwilligers zijn permanent bereikbaar om, met de nodige nabijheid, zorg en deskundigheid te luisteren naar de vragen en de zorgen van de oproepers.

Praten is de eerste stap om iets te doen aan levensmoeilijkheden. Praten over een probleem voorkomt vaak erger. Contact vergroot de kans op levenskwaliteit. Het kan bijdragen tot het bewust worden om in een veeleisende en programmerende samenleving, toch zichzelf te willen blijven. Tele-Onthaal helpt mensen ook zoeken naar ankerpunten in de eigen onmiddellijke omgeving en verwijst hen indien nodig door naar de professionele hulpverlening.

In onze samenleving is de openheid toegenomen, maar de waarden vervagen omdat zij veel minder worden voorgehouden. Mensen mogen en moeten steeds meer zelf keuzes maken. Er is meer persoonlijke ruimte en dit is boeiend. Anderzijds kan dit het leven ook bemoeilijken. Er kan leegte en chaos ontstaan als men geen duidelijkheid vindt. Daarom vraagt onze samenleving, waarin mensen geacht worden voor zichzelf te denken, naar modellen. Modellen of voorbeelden die openheid en verdraagzaamheid uitstralen en die stimuleren tot ontwikkeling. Er zijn jammer genoeg te weinig modellen in de aandacht die duidelijk maken 'hoe het zou kunnen'. Voorbeelden van corruptie, geweld, kortzichtigheid en egoïsme zijn niet uit de lucht. Goede voorbeelden zijn er net zo goed maar deze worden minder onder de aandacht gebracht. Er is ook een cultuur ontwikkeld om eerder het negatieve dan het positieve waar te nemen. Daardoor lopen mensen meer kans op vervallen in doemdenken en zij geloven soms nog amper in hun eigen mogelijkheden om hun levenskwaliteit te verhogen en aldus ook bij te dragen aan een positieve samenleving.

Op het gebied van modellen ligt, zoals het altijd is geweest, een belangrijke taak bij sleutelfiguren zoals politici, leidinggevendenden, leerkrachten, ouders, religieuzen, magistraten...

Ook hulpverleners hebben hierin hun verantwoordelijkheid.

Tele-Onthaal levert daartoe een bijdrage. De dienst staat open voor iedereen. Wie dat ook mag zijn, waarover hij of zij ook wil praten. Contact is de eerste doelstelling. Mensen kunnen het eens kwijt en dat lucht op. Vrijwilligers streven ernaar de basiswaarden in hun gesprek met de oproeper te belichamen. Het gaat om respect, verdraagzaamheid, sociale verantwoordelijkheidszin, correcte omgang,

zorg voor de andere, respect voor grenzen, tact als het om gevoelens gaat en zelfbeschikkingsrecht.

Dat contact met Tele-Onthaal kan voor de oproeper een ervaring zijn waaruit hij aan sociale vaardigheden en aan zelfwaarde wint. De oproeper wordt er zelf beter van, alsook zijn onmiddellijke omgeving. Persoonlijke en relationele moeilijkheden en conflicten kunnen accurater worden aangepakt. Mensen komen hierdoor minder in acute zelfmoordsituaties. Er zijn minder relatie- en familiedrama's. Indien het contact met de hulpverlener leidt tot een betere levenskwaliteit, dan vaart ook de maatschappij in zijn geheel daar wel bij. Dat kan zich bijvoorbeeld uiten in een vermindering van het absentisme bij de werknemers, van het medicijngebruik, van het aantal medische-en psychotherapeutische consultaties, van het aantal opnames in ziekenhuizen en psychiatrische instellingen.

Maar ook de kleine, zelfs minuscule veranderingen zijn waardevol, gekaderd in een geloof in de groei van mensen. Hoe individueel dit ook voor iedere mens kan verschillen, deze filosofie is en blijft een uitgangspunt in het beleid van Tele-Onthaal.

## VI. Het werken met vrijwilligers: een bewuste keuze

De Tele-Onthaaldiensten nemen in het geheel van de psychosociale hulpverlening een vrij aparte plaats in, omdat voor de hulpverlening die aan de telefoon geboden wordt uitsluitend een beroep gedaan wordt op vrijwillige, onbezoldigde medewerkers. De beroepskrachten die aan de diensten verbonden zijn, zitten niet aan de telefoon, ze zijn er ter ondersteuning van de vrijwilligers.

Van bij de oprichting van de Tele-Onthaaldiensten was dit een bewuste keuze. Daar zijn vele redenen voor.

### *A. De betekenis voor de oproeper*

Tele-Onthaal wil zijn drempel zo laag mogelijk houden. Vandaar de telefoon, vandaar de permanente bereikbaarheid en de anonimiteit. Het is essentieel dat mensen Tele-Onthaal kunnen bereiken op het moment dat een moeilijkheid of een crisis zich voordoet. Die permanente bereikbaarheid is op een efficiënte manier realiseerbaar met een grote groep vrijwilligers. De grote groep is er nodig: gezien het hoge aantal gesprekken, de intensiteit ervan en de grote variatie in de aangebrachte problematiek kan de vrijwilliger dit werk maar gedurende een beperkt aantal uren doen.

Om echt bereikbaar te zijn, dient ook de psychologische drempel laag te liggen. Daarin speelt het werken met vrijwilligers een centrale rol. Tegenover een vrijwilliger is de drempel om te spreken laag, de afstand qua status is klein, mensen zijn minder bang geëtiketteerd of geregistreerd te worden.

Onder het motto "we are all more simply human than otherwise"

(H.S. Sullivan), kunnen gewone mensen bij gewone mensen dingen ter sprake brengen die ze anders niet zouden uiten (omdat ze zelf menen dat het niet 'ernstig' genoeg is, of vrezen niet au sérieux genomen te worden of belachelijk, flauw over te komen).

Het kunnen uitspreken van 'kleine' maar ingrijpende moeilijkheden is een belangrijke vorm van preventie. Irritatie, agressie, conflicten, angst en onzekerheid worden niet opgestapeld tot het probleem zo ernstig is dat een professionele benadering een noodzaak wordt. Wanneer de moeilijkheden in een vroeg stadium

onderkend en besproken kunnen worden, is de kans groot dat de oproeper ze op een andere manier gaat bekijken en er anders mee omgaat. Hierdoor kan escalatie voorkomen worden.

De vrijwilligers leren, mits deskundige begeleiding, goed omgaan met hun mogelijkheden en grenzen. Ze beseffen en ervaren het belang van een eerste opvang op het moment dat moeilijkheden ontstaan en hoe daardoor de evolutie naar een ernstige probleemsituatie kan voorkomen worden.

Anderzijds beseffen vrijwilligers maar al te goed dat ze niet alles kunnen. Waar gesprek belangrijk is heeft de vrijwilliger het voordeel dat hij niets anders te bieden heeft dan zichzelf in gesprek. Waar meer nodig is, als mensen zich met een problematiek aandienen waarbij een gestructureerde therapie of behandeling aangewezen is, zal de vrijwilliger met overtuiging achter een verwijzing naar adequate professionele hulp kunnen staan. Met de steun en begeleiding van de vrijwilliger maakt zulke verwijzing een grotere kans om opgevolgd te worden.

De positie van de Tele-Onthaalvrijwilliger in de psychosociale hulpverlening is nog om een andere reden gunstig. Hij zet zich in, niet om den brode of om een zekere status te verwerven: hij maakt zijn 'vrijwilliger zijn' in zijn eigen omgeving niet bekend. Hij zet zich in omdat hij de inhoud van wat hij kan doen, het gesprek, zinnig vindt. Kan hij dit om een of andere reden niet langer opbrengen, dan kan hij eruit stappen zonder verlies van status of inkomen. De inzet van

de vrijwilliger is bovendien in tijd beperkt: vier tot zes uur per week. Hierdoor is de mentale belasting makkelijker te dragen, en zijn burn outverschijnselen amper aan de orde. Wordt een vrijwilliger in zijn persoonlijk leven met moeilijkheden geconfronteerd, die hem minder beschikbaar maken voor de zorgen of het leed van anderen, dan kan hij een tijdje afhaken en later de draad weer opnemen.

Voor een eerste opvang van mensen in moeilijkheden zijn aandacht, inlevingsvermogen, betrokkenheid en respect belangrijk. Deze algemeen menselijke kwaliteiten zijn bij velen aanwezig en kunnen aangewend worden voor het werk bij Tele-Onthaal, de specifieke vaardigheden en attitudes kunnen groeien. Hierdoor krijgt het gesprek met de vrijwilliger zijn eigen specifieke kwaliteit.

## *B. De betekenis voor de vrijwilliger*

De vele contacten met mensen en de begeleiding resulteren in een persoonlijke groei. De vrijwilligers krijgen namelijk de kans zoveel verschillende mensen te horen met hun andere denkwereld en leefwijze. Zij worden nauw betrokken met wat andere mensen ten diepste ervaren en dat is een verrijking.

De vrijwilligers zetten zich in eerste instantie in voor de hulpvrager. Persoonlijke groei is één van de effecten. Een effect dat doorwerkt in hun eigen omgeving, in hun relaties, gezin en werk.

Als de honderden vrijwilligers van vroeger en nu deze persoonlijke groei doormaken die doorwerkt in hun eigen omgeving, dan is dat maatschappelijk niet zonder betekenis.

Vanuit hun inzet voor Tele-Onthaal houden zij in de samenleving het besef wakker dat mensen beter met zichzelf en met elkaar kunnen leren omgaan. Zorg dragen voor de verbetering van eigen en andermans levenskwaliteit is geen zaak van specialisten alleen, daar kunnen we allemaal wat aan doen.

## *C. Enkele getuigenissen van vrijwilligers*

Op een feest – mijn dochttertje was toen enkele maanden oud – vroeg een goede kennis me: “En, hoe is 't?” “Slecht”, antwoordde ik eerlijk. Er volgde een oorverdovende stilte. “Ah... En de kleine, alles goed? Frisjes hé, de laatste tijd.”

De volgende week ging ik naar een infoavond over Tele-Onthaal.

Ik volgde de opleiding. Ik mocht blijven.

Vandaag is mijn dochter tweeëntwintig...

Zoveel jaar T.O., ze zijn voorbijgevlogen, ingebed in het lessenrooster van mijn leven, even vertrouwd als thuiskomen, even natuurlijk als eten of drinken.

T.O. is eten en drinken, gaf mij voedsel, heeft me gemaakt tot wie ik ben.

Nee, T.O. maakt van jou geen wereldverbeteraar, heilige of therapeut.

Het maakt je wel een voller, rijker mens.

Het voelt niet aan als geven, het is meer krijgen.

Van heel bekwame, geëngageerde mensen die je opleiden en blijven begeleiden.

Van gelijkgezinden die hier eveneens vonden wat ik zocht: een omgeving waar nooit een pijnlijke stilte valt, maar waar je vriendschap, diepgang, plezier en ontroering deelt.

Krijgen vooral van de talloze mensen die bellen, zonder naam en zonder gezicht, met alleen een stem en een eigen verhaal.

Ik mag mijn oor te luisteren leggen op hun hart, en onder het alledaagse getoeter en gedruis, waarin zoveel gemis wordt weg gefilterd, horen wat ze echt willen zeggen.

Ze leren mij de betekenis van oude woorden als mededogen, deemoed en dankbaarheid.

Het heeft met zingeving te maken.

Het geeft zin aan.

Zin om.

Zoiets. En daar doe je het voor.

\*\*\*

Oorspronkelijk zocht ik een zinvolle activiteit naast de gewone dagelijkse activiteiten van het gezin. Een sociale activiteit op vrijwillige basis vind ik nuttig omdat je echt een functie vervult binnen de maatschappij: je bent nuttig, men doet een beroep op je. Dat doet plezier. Mijn huidige motivatie? Ik krijg heel veel terug: stof om over na te denken; ik leer andere leefwerelden kennen want mensen geven zich soms helemaal bloot, wat in de gewone dagelijkse omgang met de mensen niet altijd evident is; ik leer veel over het functioneren van de mensen, hoe ze reageren en wat er achter bepaalde indrukken kan schuilen. Met andere woorden: je leert relativeren en begrijpen.

Ook motiverend zijn de contacten met de andere vrijwilligers. Je bent niet alleen bezig en je leert er fijne mensen kennen.

\*\*\*

Toen ik in 2002, een beetje benauwd, de telefoon nam en belde naar Tele-Onthaal, kwam dat vooral door het feit dat ikzelf een zware periode achter de rug had. Mijn beste vriendin had zelfmoord gepleegd.

Zelf ben ik enig kind gebleven, maar wij twee kwamen overeen als de beste zussen. Ze was een sterke vrouw indertijd, van wie niemand kon vermoeden dat het daar binnenin zo slecht ging. Zoiets... was in haar geval ondenkbaar.

De tijd nadien was voor mij heel zwaar: het onbeantwoorde 'waarom', de 'schuldgevoelens'...

Ik vond dat dit nooit meer opnieuw mocht gebeuren en voelde de noodzaak een steentje bij te dragen. Tele-Onthaal was de oplossing. Hier zou ik mensen kunnen helpen en aan iedereen een oplossing bieden...

Na vijf jaar heb ik geleerd dat ook zelfdoding een oplossing kan betekenen. Ik kan, hoewel heel moeilijk, dat zelfs aanvaarden... Ik probeer mijn uiterste best te doen om mee te zoeken naar hoe het zo ver gekomen is (vroeger koos ik de kant van wie achterblijven, vandaag kruip ik in het vel van zij die zo lijden...).

Dat is dan ook het grote verschil. Toen ik bij Tele-Onthaal kwam, zou ik alles oplossen; nu weet ik dat ik zo weinig kan, maar dat mijn grote oor zo goed kan luisteren, en dat ik de persoon die belt zo graag zie en dat ik voel wat er in hem omgaat.

Wanneer de beller zich begrepen voelt, krijg ik zelf ook begrip terug, en dat is ruim voldoende want dat doet deugd.

Anderzijds geeft ook de wetenschap dat het binnenshuis bij Tele-Onthaal zo warm is, dat we er voor elkaar zijn in moeilijke tijden, mij een veilig gevoel.

Bedankt voor alles.

\*\*\*

Twee jaar geleden ben ik naar Tele-Onthaal gestapt om een deel van mijn vrije tijd op een zinvolle manier te besteden aan vrijwilligerswerk en daardoor medemensen op een concrete manier te kunnen bijstaan. Die verwachting wordt nog elke week waargemaakt en ook de organisatie van Tele-Onthaal heeft alle verwachtingen overtroffen. Het is een warm nest waar je je als vrijwilliger thuis voelt, waar je veel nieuwe vrienden leert kennen en waar je goed omringd wordt. Ik hoefde voor mijn engagement niets terug te krijgen. De vriendschap van de collega's en de dankbaarheid van vele oproepers zorgt er echter voor dat het engagement geen last is maar dat je er na de vakantie naar uitkijkt om de draad weer op te nemen.

Toch zijn er twee onverwachte zaken te melden. Ik heb in mijn leven met veel mensen kennisgemaakt en ik dacht daarom dat ik de wereld kende. Het is pas bij Tele-Onthaal dat ik ontdekt hebt dat er nog een wereld van ellende verscholen zit achter de gezichten van de goedgeklede mensen die we dagelijks ontmoeten en achter de façades van de mooie huizen die we dagelijks voorbijrijden. Het is ook de eerste keer (buiten de familie- en vriendenkring) dat van mij niet gevraagd wordt een 'rol' te spelen of een 'functie' uit te oefenen. Bij Tele-Onthaal kan en moet je jezelf zijn en worden alle registers van je persoon op een bepaald ogenblik aangesproken. Dit alles maakt dit engagement de moeite waard en zeer verrijkend.

\*\*\*

Toen ik vier jaar geleden de stap zette naar Tele-Onthaal kwam dit vooral door het feit dat ik mijn beroepsloopbaan in de commerciële sector had stopgezet, een opleiding tot psychotherapeut volgde en een stageplaats zocht.

Stage lopen kon niet, zodat me het voorstel werd gedaan om als vrijwilliger mee te werken. Ik dacht toen: ik ga mijn theorie hier in de praktijk kunnen omzetten, ervaring kunnen opdoen, ideaal is dat... Ik ga me nuttig voelen, de wereld wat mooier maken door me voor mensen in te zetten, door hen vooruit te helpen via een inlevend gesprek en begripvolle vragen. Dus: doen!

Na vier jaar is mijn drijfveer nog versterkt. Tele-Onthaal is een wezenlijk deel van mijn leven geworden en heeft in grote mate mijn levenshouding beïnvloed. Ik heb het gevoel dat ik nu een "voller" leven beleef, dat

de zin van het leven voor mij iets duidelijker geworden is. Mijn hart is gegroeid: ik voel meer mildheid en heb ontdekt wat 'nederig zijn' is. Zalig. Er is iets of iemand die me stuurt, me leidt, zo voel ik het aan. Een nieuwe ontdekking. Mijn empathisch luisteren heeft nog meer verdieping gekregen door te proberen er voor mensen te zijn met heel mijn hart, door hen alle liefde te geven die maar kan.

Dat probeer ik vandaag de bellers te bieden. Als cadeau krijg ik van hen een spiegel aangereikt die me uitnodigt naar mijn eigen leven te kijken en zo als mens te groeien. Wat een verrijking.

Dank u wel, verantwoordelijken van Tele-Onthaal, die in mij geloofden en me deze levensweg aanreikten.

## VII. De opleiding en de permanente vorming van de vrijwilligers

Uitgangspunt is dat zorgvuldig geselecteerde vrijwilligers voldoende basisvaardigheden en -attitudes hebben om de doelstelling van Tele-Onthaal te verwezenlijken: aan mensen de nodige aandacht geven om hen op verhaal te laten komen en hen desgewenst te informeren.

De opleiding en permanente vorming zijn erop gericht hen te ondersteunen en hen verder te bekwamen in helpende contacten.

De vrijwilligers leren op drie terreinen:

### 1) KENNEN (kennis en inzichten)

- over hun opdracht;
- over levensmoeilijkheden.

### 2) KUNNEN (helpende vaardigheden)

- helpen verwoorden, erkenning geven, stimuleren, verwijzen en activeren;
- bevragen, confronteren, grenzen stellen.

### 3) ZIJN (zelfreflectie)

- zichzelf ontmoeten aangaande motivatie, eigen ontwikkeling, naarmate dit aan de orde komt.

Onderstaande lijsten geven hiervan meer details. Het zijn opsommingen van items die in telefonische- / onlinehulpverlening relevant zijn.

Naar de vrijwilligers toe zijn dit geen vereisten. Het is het uitgestrekt veld van vormingsthema's die aan de orde kunnen komen.

#### *Kennis en inzichten in:*

- doelstellingen, grenzen en mogelijkheden van Tele-Onthaal;
- de eigenheid van een helpend gesprek;
- het verloop van levensfasen en de problematiek die ermee samengaat;
- specifieke problemen zoals: verslaving, relatiemoeilijkheden, depressie, incest, zelfdoding, enzovoort;
- sociale kaart.

#### *Hulpverlenende vaardigheden:*

- afstemmen op het specifieke van een telefoongesprek (er is een beperkte non-verbale taal: stiltes, ritmes, intonaties); of een onlinegesprek (geen verbale signalen, interpretatie van emoticons, schriftelijk verwoorden van empathie, enzovoort);
- actief luisteren; ruimte maken voor de oproeper om zich uit te spreken. Begrip tonen voor zijn emotionele toestand. De eigenlijke vragen helpen verwoorden;
- klachten en kritiek beluisteren. De veranderingswensen helpen formuleren en helpen zoeken hoe ze uit te voeren;
- verhelderen: ordenen, onderscheiden;
- de oproeper helpen aan een juiste kijk op zichzelf en op zijn problemen;

- voldoende afstand houden om het lopende gesprek ook nog te observeren;
- het gesprek leiden en toch de inhoud open laten;
- een gesprek kunnen afronden, ook tegen de wens van de oproeper in;
- onderscheiden wanneer vervolggesprekken aangewezen zijn;
- realistische doelen voor het gesprek bepalen;
- de oproeper helpen kijken naar zichzelf, naar de mensen rondom zich en helpen kijken hoe de communicatie te bevorderen is;
- de oproeper helpen zoeken naar haalbare veranderingsdoelen;
- binnen de grenzen van het aanbod van Tele-Onthaal blijven en dat ook aan de oproeper verduidelijken;
- peilen naar de motivatie van de oproeper om zich verder te laten helpen en hem daartoe te stimuleren;
- individueel ondersteunend werken naar de oproeper, maar tevens relationeel verbindend werken naar diens omgeving.

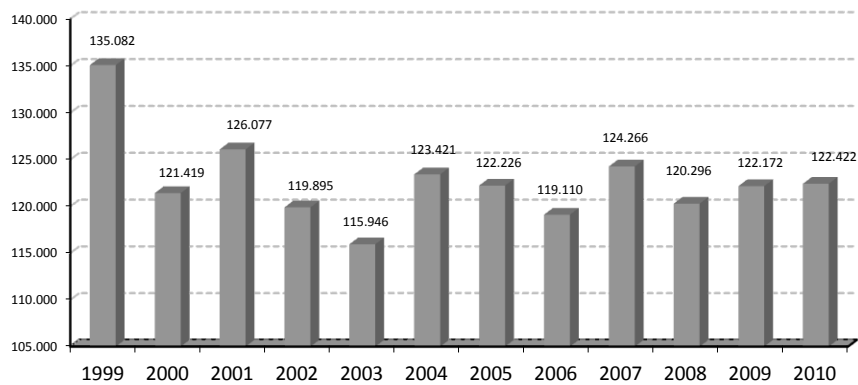
*Zelfreflectie en attitudeontwikkeling:*

- zelfkennis aangaande de hulpverleningsrelatie ontwikkelen;
- vrij worden van de behoefte om eigen overtuigingen en waarden door te geven in de hulpverleningsrelatie;
- vrij worden om de soms sterk verschillende waarden van de oproeper te horen, te respecteren en ze ook te exploreren;
- voldoende evenwicht hebben om met een innerlijke rust de aandacht op de hulpvrager te richten;
- zich richten op de persoon en niet meteen naar oplossingen;
- samenwerken met het beleid en de leiding van Tele-Onthaal;
- in groep willen leren en evolueren;
- voldoende zelfvertrouwen verwerven en kunnen doorzetten;
- vertrouwen en warmte kunnen uitstralen;
- alle vragen ernstig kunnen nemen zonder erin te hoeven meegaan;
- het tempo van de hulpvrager respecteren;
- kritische zin.

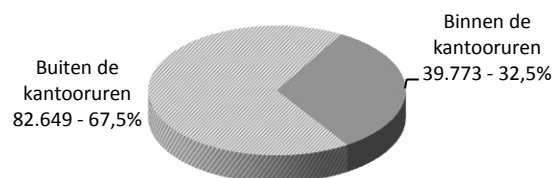
## VIII. Enkele cijfergegevens over de telefonische oproepen (2010)

### A. De oproepen

#### 1. Aantal oproepen per jaar:

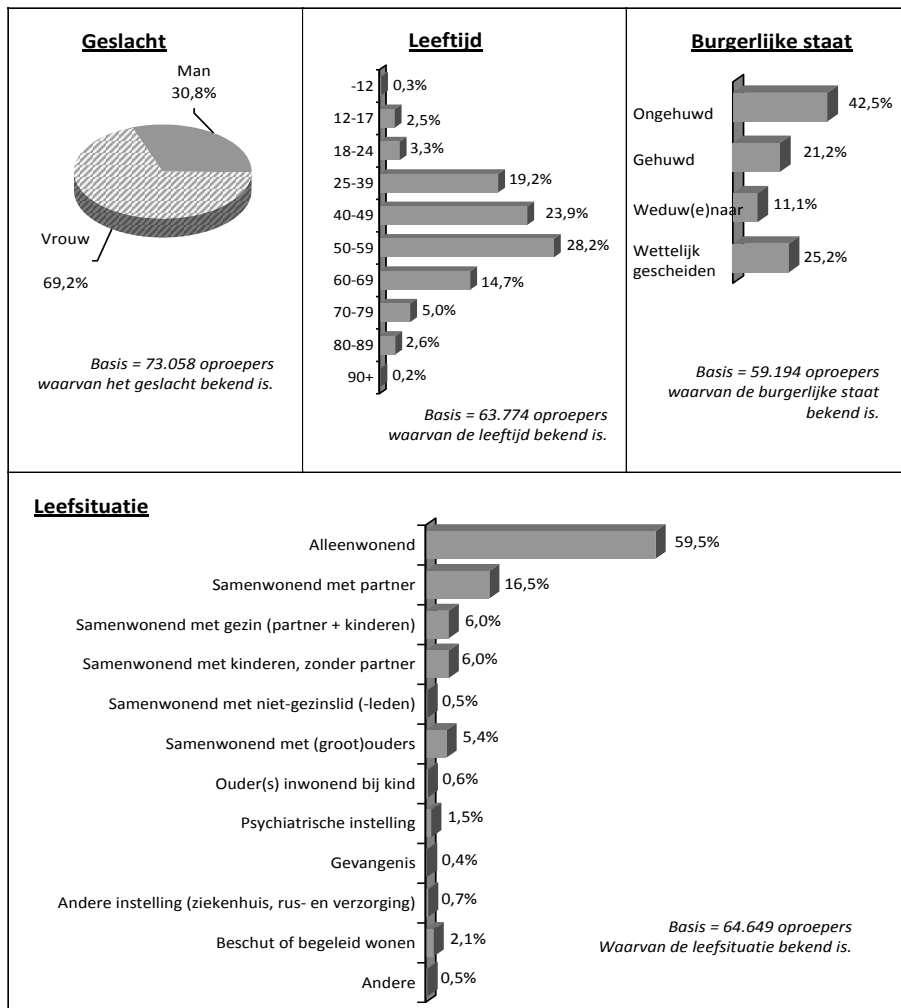


#### 2. Aantal oproepen binnen/buiten de kantooruren: (van 9.00 – 18.00 uur)



100% = 122.422 oproepen

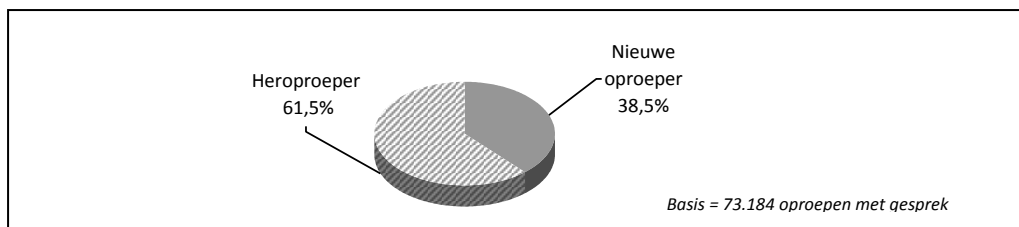
## B. De oproepers



### Burgerlijke staat van de oproepers: evolutie over 10 jaren (%)

TOTAAL	Burgerlijke staat van de oproepers: procentuele verdeling per jaar									
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
ongehuwd	39	39	42	42	42	42	43	44	43	43
gehuwd	35	34	29	28	26	25	23	23	22	21
weduw(e)naar	7	7	9	9	9	9	9	9	9	11
wet. gescheiden	19	20	20	21	23	24	25	24	26	25
totaal	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

## C. Contactname



## D. De gespreksonderwerpen

### 1. Algemeen overzicht

GESPREKSTHEMA'S			GESPREKSTHEMA'S		
<b>EENZAAMHEID (10,7%)</b>					
Tekort aan sociale contacten	9.325	8,0%	Binnen bestaande sociale contacten	2.909	2,5%
Andere	259	0,2%			
<b>PARTNERRELATIE (16,2%)</b>					
Gemis aan partner	2.836	2,4%	Vervreemding, verveling	759	0,7%
Verliefdheid, partnerkeuze	2.241	1,9%	Andere intieme relatie	598	0,5%
Misverstanden, onbegrip	2.813	2,4%	Echtscheiding / einde van een relatie	3.767	3,2%
Spanningen en conflicten	5.721	4,9%	Cultuurverschillen	141	0,1%
<b>GEZIN EN FAMILIE (13,6%)</b>					
Relatie met ouders	4.518	3,9%	Relatie met familielid	3.222	2,8%
Relatie met kinderen	7.631	6,6%	Veranderde gezinssituatie (bv. nieuw-samengesteld gezin)	214	0,2%
Ongewenste zwangerschap / gezinsplanning	209	0,2%			
<b>RELATIE OMGEVING (7,2%)</b>					
Buurt	2.643	2,3%	Vrienden	2.375	2,0%
Werk	1.732	1,5%	Andere	1.168	1,0%
School	498	0,4%			
<b>SEKSUALITEIT (1,4%)</b>					
Seksuele identiteit (homo, lesbisch, bi)	399	0,3%	Masturbatievraag	143	0,1%
Seksueel functioneren	572	0,5%	Andere	454	0,4%
Voorlichting / contraceptie	107	0,1%			
<b>ZELFDODING (4,5%)</b>					
Gedacht aan zelfdoding	3.524	3,0%	Poging tot zelfdoding	412	0,2%
Plannen tot zelfdoding	1.146	1,0%	Andere	211	0,2%
<b>LEVENSBSCHOUWING (3,3%)</b>					
Levensbeschouwelijke vragen (zingeving, ethiek)	2.360	2,0%	Andere	269	0,2%
Identiteitsvragen	1.191	1,0%			

<b>GEZONDHEID (18,8%)</b>					
Handicap	1.475	1,3%	Eetstoornissen	248	0,2%
Aids, seksueel overdraagbare aandoening	69	0,1%	Pijn	1.594	1,4%
Kanker	1.091	0,9%	Angst / fobie	2.797	2,4%
Slaapstoornissen	1.093	0,9%	Stress	1.333	1,1%
Dementie	165	0,1%	(On)tevreden met lichaam	209	0,2%
Depressie	5.965	5,1%	Ziekte	3.804	3,3%
Chronische vermoeidheid	528	0,5%	Andere	1.344	1,2%
Zelfverwonding	119	0,1%			

<b>AFHANKELIJKHEID (3,3%)</b>					
Alcohol	2.248	1,9%	Medicijnen	556	0,5%
Drugs	586	0,5%	Andere	329	0,3%
Gokken	125	0,1%			

<b>VERLIESVERWERKING (3,5%)</b>					
Na overlijden	2.817	2,4%	Werkverlies	436	0,4%
Nabestaanden van zelfdoding	338	0,3%	Andere	420	0,4%
Verlies van vrijheid	64	0,1%			

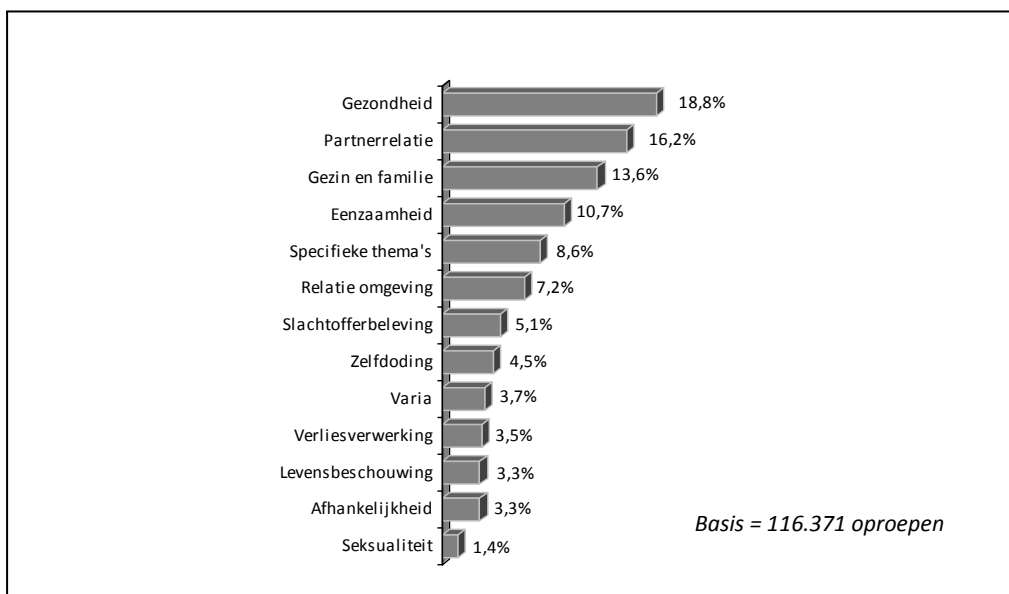
<b>SLACHTOFFER-BELEIVING (5,1%)</b>					
Diefstal / inbraak / ongeval	395	0,3%	Oudermishandeling	117	0,1%
Ongewenste intimiteiten	530	0,5%	Ouderenmisbehandeling	85	0,1%
Seksueel geweld	648	0,6%	Partnermishandeling	889	0,8%
Incest	536	0,5%	Pesterij / stalking	1.290	1,1%
Kindermishandeling	411	0,4%	Andere	1.024	0,9%

<b>SPECIFIEKE THEMA'S (8,6%)</b>					
Daderbeleving	193	0,2%	Migratie	50	0,0%
Administratief	395	0,3%	Werkloosheid	296	0,3%
Financieel	2.784	2,4%	Dagelijkse activiteiten	2.272	2,0%
Materieel	623	0,5%	Zorglast	557	0,5%
Juridisch	708	0,6%	Andere	886	0,8%
Huisvesting	1.276	1,1%			

<b>VARIA (3,7%)</b>					
Vragen, klachten over prof. behandeling	1.359	1,2%	Goed nieuws	404	0,3%
Ontevreden over Tele-Onthaal	404	0,3%	Andere	1.641	1,4%
Dank	478	0,4%			

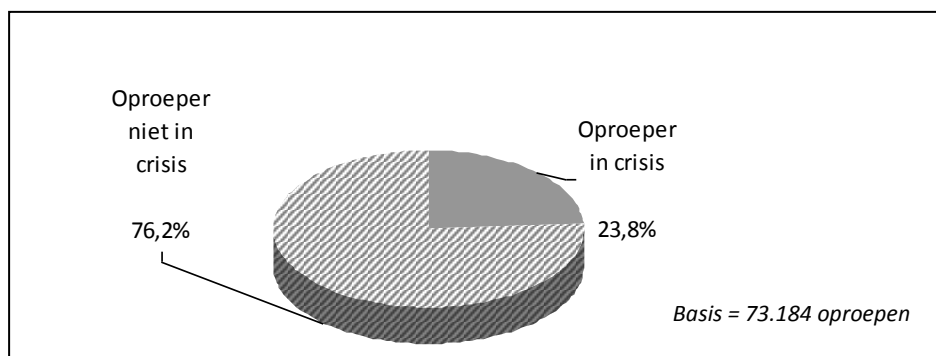
<b>TOTAAL</b>				<b>116.371</b>	<b>100%</b>
---------------	--	--	--	----------------	-------------

## 2. Aantal gescoorde gespreksonderwerpen – samenvatting

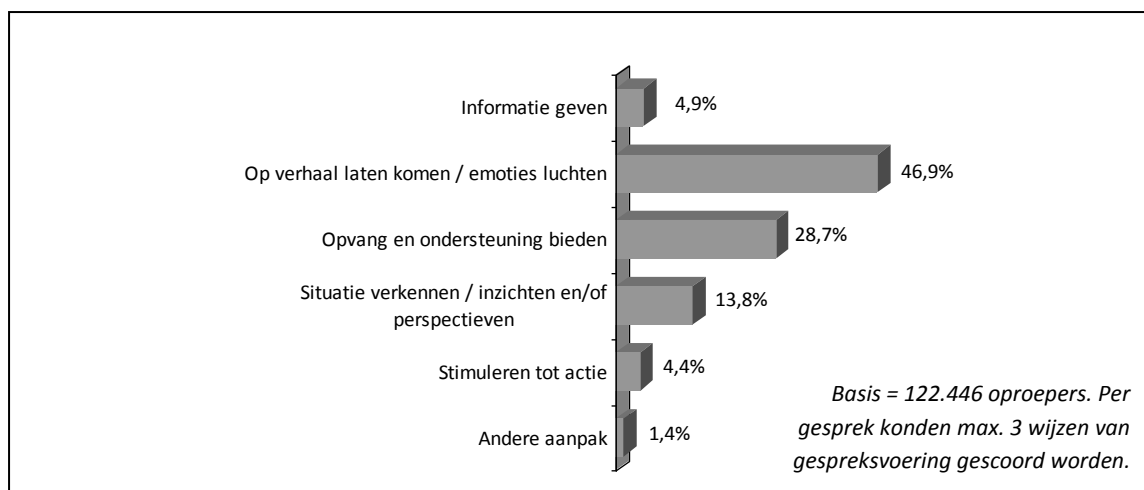


## D. De aard van het gesprek

### 1. Type oproep



### 2. Wijze van gespreksvoering



## E. Verwijzing en/of informatie geven

<b>EIGEN SOCIAAL NETWERK</b>	<b>2.403</b>	<b>18,8%</b>
<b>HUIDIGE BEGELEIDING</b>	<b>3.010</b>	<b>19,8%</b>
<b>GEZONDHEIDSZORG</b>	<b>2.302</b>	<b>15,1%</b>
100-urgentie	172	1,1%
Arts	1953	12,8%
Anti-gifcentrum	29	0,2%
Algemeen Ziekenhuis	122	0,8%
Abortuskliniek	19	0,1%
Palliatieve Zorg	7	0,0%
<b>WELZIJN</b>	<b>2.533</b>	<b>16,7%</b>
Sociaal Huis	40	0,3%
CAW Algemeen Onthaal	893	5,9%
CAW Crisisopvang / Vluchthuis	191	1,3%
CAW Opvangcentrum / Onderdak	66	0,4%
CAW Slachtofferhulp	187	1,2%
CAW Justitieel Welzijnswerk	54	0,4%
CAW Gezins- en relationele begeleiding	140	0,9%
CAW Jongeren Advies Centrum (JAC)	138	0,9%
CAW Inloopcentrum	3	0,0%
CAW Ziekenfonds	65	0,4%
OCMW	217	1,4%
Gezins- en bejaardenzorg	49	0,3%
Telefonische hulpverlening	463	3,0%
106 → online / online → 106	27	0,2%
<b>GEESTELIJKE GEZONDHEIDSZORG</b>	<b>1.067</b>	<b>7,0%</b>
Centrum Geestelijke Gezondheidszorg	898	5,9%
Psychiatrisch Ziekenhuis	169	1,1%
<b>LEVENSBSCHOUWLIJKE HULPVERLENING</b>	<b>68</b>	<b>0,4%</b>
Centrum Morele Dienstverlening	28	0,2%
Geestelijke / Pastorale zorg	40	0,3%
<b>JUSTITIELE SECTOR</b>	<b>1.323</b>	<b>8,7%</b>
Justitiehuis	400	2,6%
Andere dienst voor juridisch advies	162	1,1%
Advocaat / notaris / gerecht	305	2,0%
Politie	456	3,0%
<b>ZELFHULPGROEPEN</b>	<b>459</b>	<b>3,0%</b>

<b>SPECIFIEK AANBOD JEUGD</b>	<b>302</b>	<b>2,0%</b>
Leerkracht / school	61	0,4%
Centrum Leerlingenbegeleiding (CLB)	103	0,7%
Vertrouwenscentrum Kindermishandeling	100	0,7%
Comité Bijzondere Jeugdzorg	38	0,2%
<b>SOCIAAL CULTURELE SECTOR</b>	<b>209</b>	<b>1,4%</b>
Vereniging voor alleenstaanden	98	0,6%
Sociaal-cultureel vormingswerk	69	0,5%
Steunpunt Vrijwilligerswerk	42	0,3%
<b>WERK</b>	<b>120</b>	<b>0,8%</b>
Eigen werkcontext	120	0,8%
VDAB	39	0,3%
Vakbond	54	0,4%
<b>OMBUDSDIENST</b>	<b>79</b>	<b>0,5%</b>
<b>ANDERE</b>	<b>1.338</b>	<b>8,8%</b>
<b>TOTAAL</b>	<b>15.213</b>	<b>100%</b>

Verwijzingen naar de 'huidige begeleiding' van de oproeper (19,8%), naar het 'eigen sociaal netwerk' van de oproeper (18,8%), naar een 'arts' (12,8%) of naar een 'centrum Algemeen Welzijnswerk' (11,5%) gebeuren het vaakst.

## IX. DE ONLINE HULPVERLENING

Voor de telefonische eerstelijns hulpverlening in Vlaanderen is Tele-Onthaal een vaste waarde. Al meer dan 40 jaar realiseert Tele-Onthaal haar doelstelling.

Als eerste welzijnsorganisatie in Vlaanderen startte Tele-Onthaal in oktober 2002 met een bescheiden online aanbod vanuit de dienst in West-Vlaanderen. Na een voorbereidende fase startte Tele-Onthaal als eerste welzijnsorganisatie in Vlaanderen met een online aanbod. Vanuit de dienst in West-Vlaanderen werd in oktober 2002 een bescheiden aanbod uitgewerkt: 1 avond van 3 uur per week met 1 of 2 werkstations. Uit de eerste evaluatie van de praktijkervaringen bleek dat het online hulpaanbod goed aansluit bij de doelstellingen van Tele-Onthaal. Het bood zelfs potentieel een meerwaarde aan het totale aanbod van Tele-Onthaal: een jonger doelpubliek werd bereikt en meer taboethema's werden besproken. Het licht werd op groen gezet voor de verdere uitbouw van het online hulpaanbod.

In 2003 breidde het online aanbod uit via de deelname van Tele-Onthaal Vlaams-Brabant. Hetzelfde gebeurde in 2004 door het bijkomende aanbod vanuit Tele-Onthaal Oost-Vlaanderen.

Nu, vijf jaar later, werken de vijf Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen mee en is het aanbod uitgegroeid tot een bereikbaarheid van 28 uur per week, meestal met 2 parallelle werkstations. In 2007 registreerde Tele-Onthaal meer dan 2.200 online oproepen.

Voor de online hulpverlening worden ongeveer 75 vrijwilligers ingezet. Deze vrijwilligers doen naast hun online beurten ook nog telefonische beurten. Via de website [www.tele-onthaal.be](http://www.tele-onthaal.be) kunnen oproepers op geprogrammeerde tijdstippen een online gesprekskamer 'binnenstappen' en zo rechtstreeks in contact komen met een vrijwilliger. De oproeper en de vrijwilliger communiceren met elkaar via het verzenden van getypte boodschappen. De anonimiteit en discretie blijven, zoals aan de telefoon, gegarandeerd. Tele-Onthaal kiest voor een vorm van internethulpverlening die het dichtst aansluit bij telefonische gesprekken: een online gesprek is synchroon, in het hier en nu.

Tele-onthaal stelt haar dienst als volgt voor aan de Vlaamse bevolking: *"je kunt ons contacteren over de meest uiteenlopende onderwerpen, van de a van alcohol over de r van relatie tot de z van zelfdoding, en alles wat daartussen zit! Dus ook wanneer je eenzaam bent, boos of verdrietig, onmacht ervaart, of omdat je stoom wil afblazen".*

Uit de registratie van de gesprekstema's en de wijze van gespreksvoering blijkt dat de online oproepers deze boodschap correct percipiëren. 'Gezondheid' en 'partnerrelatie' zijn, net als aan de telefoon, de meest voorkomende gesprekstema's. Het op verhaal laten komen en emoties ventileren, blijkt ook online de meest voorkomende wijze van gespreksvoering.

Dit wijst erop dat Tele-Onthaal online aansluit bij het vertrouwde hulpaanbod. Daarenboven biedt online een opmerkelijke meerwaarde aan Tele-Onthaal.

Het internet bereikt namelijk overduidelijk een jonger publiek dan de telefoon. 60 % van de online oproepers is jonger dan 25 jaar en 23 % is zelfs minderjarig. Aan de telefoon is amper 8 % van de oproepers jonger dan 25 jaar. Blijkbaar zijn jongeren die in de problemen zitten meer geneigd om via internet hulp te zoeken, dan via de telefoon.

Opvallend is het grote aantal oproepen waarin slachtofferbeleving centraal staat. Het gaat hier vooral om incest, seksueel geweld en ongewenste intimiteiten. Ook over zelfdoding en zelfverwonding wordt veel frequenter gesproken dan aan de telefoon. We vermoeden dat dit te verklaren is door de laagdrempeligheid van het online medium.

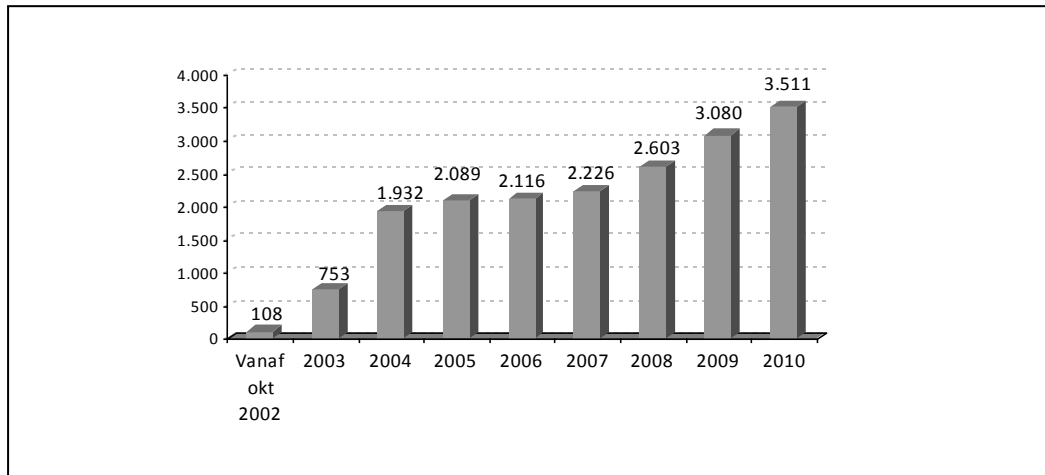
Toch is het niet vanzelfsprekend om het hulpaanbod van Tele-Onthaal ook via het internet te realiseren. Bij een eerste kennismaking met online communicatie vallen immers een aantal specifieke karakteristieken op, die nadelig zouden kunnen werken in een hulpverlenend gesprek. Deze specifieke karakteristieken geven aanleiding tot vooroordelen ten aanzien van online hulp. Enkele van deze vooroordelen zijn:

- een online gesprek is afstandelijker dan een telefoongesprek;
- een online gesprek geeft te weinig informatie over de oproeper om een goed gesprek te voeren;
- het online gebeuren is een virtuele wereld;
- een online gesprek verloopt traag.

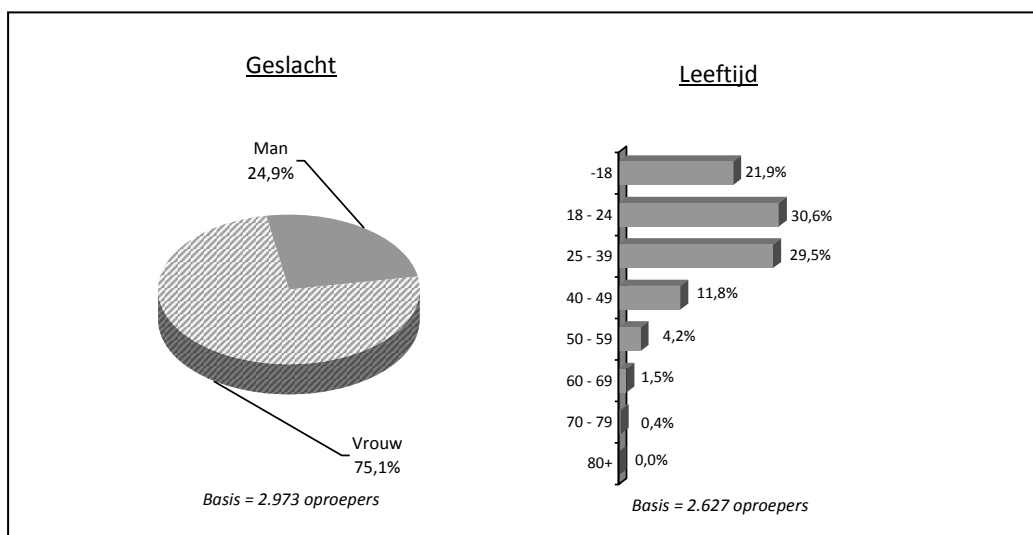
De toekomst zal uitwijzen of deze vooroordelen terecht zijn.

## X. ENKELE CIJFERGEGEVENS OVER DE ONLINE OPROEPEN (2010)

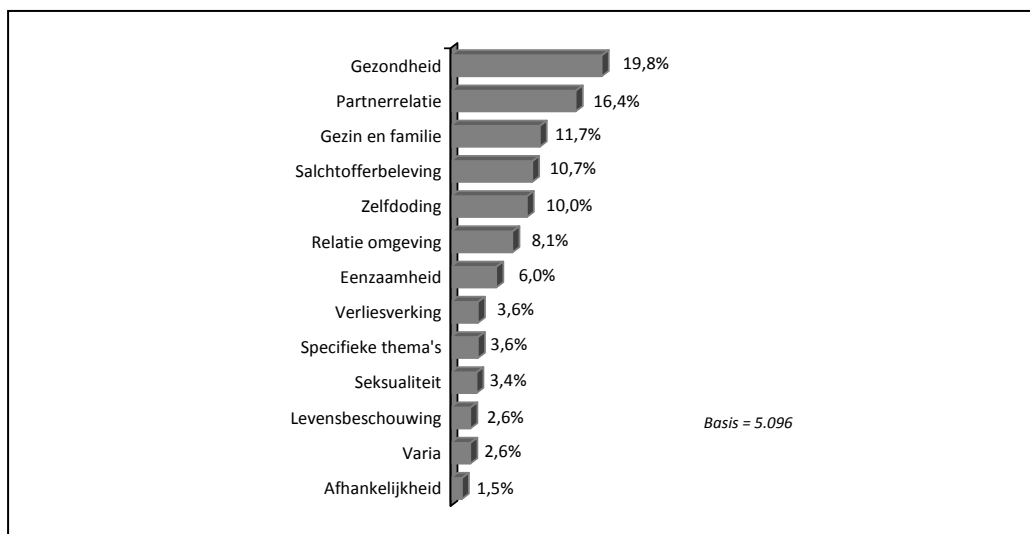
### A. De oproepen



### B. De oproepers

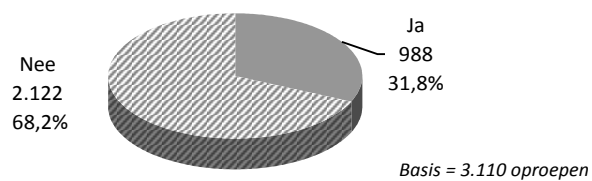


## C. Gespreksthema's

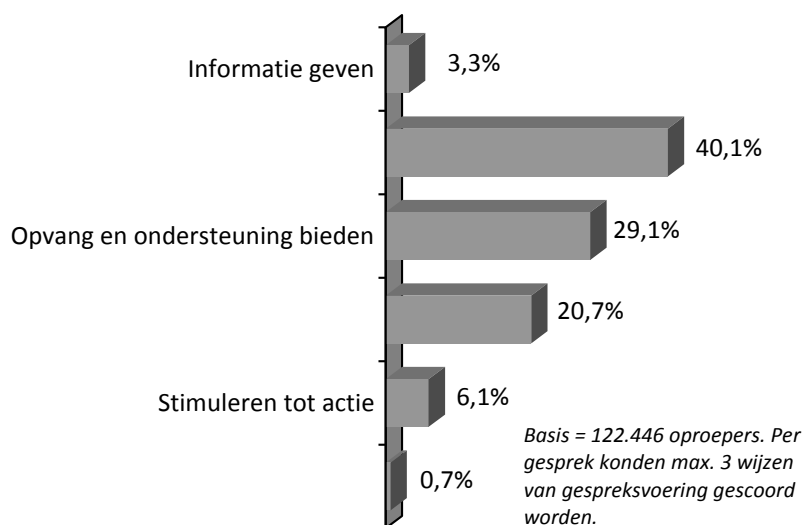


## D. Aard van de oproep

### 1. Type oproep



### 2. Wijze van gespreksvoering



**Bronnen:**

- De Ketelbutter Chris, *Wanneer alles uitzichtloos lijkt, het luisterend oor van Tele-Onthaal*, Davidsfonds, Leuven, 1997.
- Federatie van Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen:
  - Beleidsplan 2009–2011;
  - Brochure *Praten is de eerste stap*;
  - Inhoudelijk jaarverslag 2007;
- Jaarverslag 2007.
- Vanhuele Hilde en Vertommen Marjan, *Online: een meerwaarde voor de eerstelijns hulpverlening* (artikel 2008);
- Website: [www.tele-onthaal.be](http://www.tele-onthaal.be).