



www.tele-onthaal.be

JAARVERSLAG 2009

TELE-ONTHAAL LIMBURG

VOORWOORD

Een terugblik op de telefoonoproepen en een samenvatting van wat me is bijgebleven het voorbije jaar

- Opvallend zijn de oproepen van mensen die bellen uit **eenzaamheid** - letterlijk in de zin van 'helemaal alleen zijn op de wereld', maar ook in de bredere zin van het woord 'het gevoel niet meer mee te kunnen en er niet meer bij te horen, zich niet erkend voelen op hun werk of in hun thuissituatie'. Vele mensen blijven alleen achter tengevolge van bepaalde gebeurtenissen zoals relatiebreuk, overlijden, verlies van job, ziekte, financiële problemen ... Of ze raken geïsoleerd in hun eigen omgeving, vragen zich af wat het leven voor hen nog betekent, hebben de indruk er niet meer bij te horen. Een netwerk rondom hen ontbreekt of ze hebben de kracht, de moed niet meer om nog te zien dat mensen in hun omgeving wel nog om hen geven. Ze slagen er niet in dit patroon te doorbreken.

In het oog springend in deze groep zijn de vrouwen (inderdaad, meestal vrouwen) die schijnbaar slaagden in het leven, man en kinderen hebben, er warmpjes in zitten, maar zich toch onbegrepen voelen. Hun ware ik blijft verborgen, zelfs voor hen die het dichtste bij hen staan. Het lijkt wel of ze cocoonen in een gevangenis van schone schijn die rondom hen werd gecreëerd. Is dit ook een eigentijds fenomeen, gevolg van en kenmerkend voor onze jachtige, prestatiegerichte en anonieme samenleving?

- Vaak leiden de in vorig punt opgesomde problemen ook tot **depressieve klachten**. Zo herkenbaar voor de vrijwilliger, maar niet van de minste als je het hen vraagt. 'Je voelt de ellende bij die mensen, maar het is zo frustrerend dat je er zo weinig voor kan doen', is een vaak gehoorde opmerking. Voor de vrijwilliger is het op zo een moment belangrijk te beseffen dat een luisterend oor en een erkennend, bemoedigend woordje voor een depressief iemand zo veel kan betekenen... Er worden geen pasklare oplossingen of adviezen verwacht. De radeloosheid en uitzichtloosheid met iemand kunnen delen als de nood hoog is kan bij Tele-Onthaal 24u op 24u!

- Regelmatig zijn er telefoons van vrouwen die **fysiek mishandeld** worden door hun partner, soms al jaren en jaren lang, dit in anonimiteit wel delen met de vrijwilliger aan de telefoon maar er niet in slagen om hier verandering in te brengen. Zo zijn er ook de ouders, ten einde raad, die geterroriseerd worden door hun kinderen en zich hier machteloos bij voelen.

- Mensen met **zelfmoordgedachten** vinden alsmaar vaker de weg naar Tele-Onthaal. Dag en nacht ... Vaak, vooral 's nachts, worden ze verwezen van de zelfmoordlijn naar Tele-Onthaal, waar ze gelukkig dan wel 24u/24u terecht kunnen. Zelfmoord raakt meer en meer uit de taboesfeer. Er mag en kan over gesproken worden. De zelfmoord van een BV als Yasmine werkt dit ongetwijfeld in de hand. De vrijwilliger bij Tele-Onthaal schuwt dit onderwerp niet, maar zal op een bewuste en doordachte manier met de oproeper hierover communiceren. Individueel, op maat van de oproeper en afgestemd op de noden die de oproeper op dat moment aangeeft. Hierachter schuilt een breed gamma van tussenkomsten variërend tussen 'luisteren naar... tot, in crisissituaties, actief inschakelen van hulpdiensten mits akkoord van oproeper'.

Hierbij valt het tevens op dat vele mensen melding maken van iemand die ze kennen die zich van het leven heeft beroofd... een zoon, een vriend, buurman, een vader of moeder... Het komt zo dichtbij en wordt dan zo bedreigend dat het ook voor hen zelf tot de mogelijkheden lijkt te gaan horen. Een idee, een gedachte die hen schrik aanjaagt en die ze nog niet zo maar

met iedereen kunnen delen, maar in alle anonimiteit bij Tele-Onthaal, kan het wel eens in gezegd worden.

- Mensen met **alcoholproblemen** vinden ook wel de weg naar Tele-Onthaal. Een groep van cliënten die nochtans niet makkelijk hanteerbaar is voor de vrijwilligers. Het blijft immers een probleem of zelfs onmogelijk om een (goed) gesprek te voeren met iemand die onder invloed is. Nochtans zitten hier vaak 'heroproepers' tussen en spreekt het voor zich dat het meestal om ernstige verslavingsproblematiek gaat. De rol die de Tele-Onthaalvrijwilliger hierbij kan spelen is helaas beperkt en misschien soms wel frustrerend. Meestal worden de oproepers uitgenodigd om terug te bellen op momenten dat ze nuchter zijn. In de hoop dat er dan een meer doortastend gesprek kan plaatsvinden.

- Een niet onbelangrijke taak heeft Tele-Onthaal bij het opvangen van mensen met een **psychiatrische problematiek**. Mensen die dikwijls wel opgevangen/ begeleid worden binnen het reguliere circuit van de hulpverlening, de nodige medicatie toegediend krijgen, in behandeling zijn bij een psychiater, opgenomen worden in een ziekenhuis, als hun gedachtegang wat te ver afwijkt van wat normaal wordt genoemd...Die mensen doen vaak een beroep op de vrijwilliger van Tele-Onthaal voor hun dagelijkse babbel, hun zeg maar 'dagelijkse toets met de realiteit'. De vrijwilliger is iemand die hen vriendelijk te woord staat, geen enkele gedachte of uitspraak veroordeelt, hoe onlogisch of gek die misschien ook zou klinken in de oren van een buitenstaander. Bij Tele-Onthaal krijgt die oproeper de ruimte om zichzelf te zijn en kleine en grote zorgen te delen met iemand die er voor hen is op het moment dat hij hen nodig heeft... ook al is dat voor 9u en na 17u! En die oproep, hoe banaal die ook vaak lijkt, kan het verschil maken. Het verschil dat mensen de kracht geeft om aan de dagelijkse verwachtingen van het leven te beantwoorden en zich te handhaven in een maatschappij waar de lat veel te hoog ligt voor mensen met beperkte mogelijkheden.

Rita Craenen
December 09

I. ORGANISATIE

Ledenlijst van de Algemene Vergadering en de Raad van Bestuur

- Bertels Leo, voorzitter
- Bongaers Gerard, penningmeester
- Brebels Alda, bestuurder
- Erna Anna
- Ghysen Henri, bestuurder
- Greven Willy, bestuurder
- Hendrickx Mia
- Koch Angela, bestuurder
- Mebis Roland
- Rubens Adolf
- Stinckens Mathieu, bestuurder
- Thoné Lucien, bestuurder
- Vanderhallen Claire
- Vossen Anny

Personeel:

- Patricia Hemelaer, directeur: 30 uur / week
- Ingrid Goorts, vormingsverantwoordelijke: 35 uur / week
- Ilse Reynders, vormingsverantwoordelijke: 19 uur / week
- Inge Wouters, vormingsverantwoordelijke: 30 uur / week.
- Mia Clijsters, secretaresse: 19 uur / week
- Annie Palmers, secretaresse: 19 uur / week: langdurig ziekteverlof
- Christel Diepvens: tijdelijke medewerkster ivm tewerkstelling via Fonds Sociale Maribel en ziektevervanging Annie Palmers
- Patricia Krill: tijdelijke medewerkster ivm ziektevervanging Annie Palmers
- Rita Craenen: tijdelijke medewerkster ivm tewerkstelling via projectsubsidie voor onlinehulpverlening en ziektevervanging Annie Palmers
- Hermine Halkes: tijdelijke medewerkster ivm tewerkstelling via projectsubsidie voor onlinehulpverlening

Administratief adres:

Toekomststraat 33, 3500 Hasselt
Telefoon: 011/22 77 67
Fax: 011/22 76 60
E-mail: limburg@tele-onthaal.be
Web: www.tele-onthaal.be

Missie:

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

- Voor de Nederlands sprekenden in de provincie Limburg, telefoonzones 011, 012, 089, 041. (Ook mobiele oproepen uit deze regio komen bij ons terecht.)
- 24 uur per dag;
- 7 dagen op 7;
- telefonisch;
- bereikbaar te zijn.

Tele-Onthaal biedt ook onlinehulpverlening, bereikbaar via www.tele-onthaal.be.

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

Zij geven desgewenst informatie over andere mogelijkheden tot hulp.

Iedereen kan anoniem van dit aanbod gebruik maken.

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

Bereikbaarheid:

Tele-Onthaal is bereikbaar via het gratis telefoonnummer 106.

Tele-Onthaal is als centrum voor Algemeen Welzijnswerk werkzaam voor de bevolking van de provincie Limburg.

De bereikbaarheid is gekoppeld aan de telefoonzones 011, 012, 089 en 04, die grotendeels samenvallen met de provinciegrenzen.

Ook mobiele oproepen uit deze regio komen bij ons terecht.

Tele-Onthaal biedt ook onlinehulpverlening, dagelijks (behalve op zondag) bereikbaar via www.tele-onthaal.be. Tele-Onthaal Limburg neemt 2 avonden per week deel aan de onlinehulpverlening.

Federatie van Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen (F.T.O.)

F.T.O. is de koepel van de 5 Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen. De doelstellingen van de Federatie hebben hoofdzakelijk betrekking op het bevorderen van de samenwerking en coördinatie van de Tele-Onthaaldiensten, op het behartigen van hun gemeenschappelijke belangen en op vertegenwoordiging bij de overheid en andere beleidsorganen.

Zetel: Roosakker 6, 9000 Gent. Telefoon: 09/220 82 92. E-mail: federatie@tele-onthaal.be.

Voorzitter: Jef Mostinckx

Coördinatrice: José De Kesel.

Via de Federatie is Tele-Onthaal Limburg vertegenwoordigd in diverse externe samenwerkingsverbanden. Via de Federatie wordt er deelgenomen aan overleg met

- Kabinet van de minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
- Team Algemeen en Forensisch Welzijnswerk van het departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, afdeling Welzijn en Samenleving
- Belgisch Instituut voor Post en Telecommunicatie / Proteuss / Belgacom
- Mobiele operatoren
- Confederatie Tele-Onthaaldiensten in België;
- IFOTES (International Federation of Telephonic Emergency Services);
- Sensor Federatie telefonische hulpverlening Nederland;
- Steunpunt Algemeen Welzijnswerk;
- Federatie CAW
- Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk VZW;
- Vlaams Welzijnsverbond: werkgroep vrijwilligerswerk
- Verbond Sociale Ondernemingen-Gezondheid (VSO-G);
- Overleg Vlaamse Telefoonlijnen;
- OHUP, platform van welzijnsorganisaties die in Vlaanderen onlinehulp aanbieden;
- Werkgroep Verder (nabestaanden van zelfdoding);
- Psychiatrische Thuiszorg;
- Ups en downs (Vlaamse vereniging voor manisch & chronisch depressieven);
- Arteveldehogeschool Gent

Concrete werking

Centraal in het hulpverleningsaanbod: het gesprek

Tele-Onthaal biedt vierentwintig uur per dag, het hele jaar door, via de telefoon opvang aan mensen die het om een of andere reden moeilijk hebben.

Centraal in het hulpaanbod staat het gesprek. We willen mensen die Tele-Onthaal bellen, de kans geven om zich uit te spreken over wat er in hen omgaat. De vrijwilliger luistert actief en intens naar wat de oproeper zegt en niet zegt. Hij verdiept zich in de leefwereld van de oproeper. De vrijwilliger geeft geen oplossingen en zegt niet wat de oproeper moet doen. Het zich kunnen uitspreken tegenover iemand die daar tijd en begrip voor heeft en deskundig is in het luisteren, is op zichzelf helpend.

De oproeper kan doorheen het gesprek klaarder zicht krijgen op zijn/haar eigen leefsituatie. Dat leven constructief vorm geven door zelf verdere stappen te ondernemen, behoort tot de mogelijkheden.

Tele-Onthaal biedt op vooraf geprogrammeerde tijdstippen ook opvang via onlinegesprekken. De tijdstippen worden vermeld op de website www.tele-onthaal.be. Het onlinehulpaanbod is zeer gelijklopend met het telefonische hulpaanbod.

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 'kort-termijn-perspectief' 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.

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.

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 zo'n 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.

II. ACTIVITEITEN

1. Beleid

Beheer:

De Raad van Bestuur vergaderde 5 maal.

De Algemene Vergadering vond plaats in mei.

Vrijwilligers:

- Er werkten in 2009 in het totaal 67 vrijwilligers mee.

Er was telkens 1 vrijwilliger aan de telefoon.

- Het takenpakket van een vrijwilliger bestond uit: 1 permanentiedienst per week (waarvan 1 maal per maand een nachtdienst), en 1 of 2 vormingsactiviteiten per maand.

- Er werkten 12 vrijwilligers mee aan de onlinehulpverlening. Ze werden extra opgeleid om specifieke methodieken voor de onlinehulp toe te passen. De onlinevrijwilligers deden 1 of 2 onlinediensten per maand in plaats van een telefoondienst (1 vrijwilliger nam begin van het jaar ontslag en 1 vrijwilliger was langdurig ziek waardoor de meeste diensten onder 10 vrijwilligers verdeeld werden).

- In 200 startten er 7 nieuwe vrijwilligers aan de telefoon.

- In de loop van het jaar gaven 8 vrijwilligers hun ontslag, 7 vrijwilligers moesten hun engagement langdurig onderbreken wegens gezondheidsredenen of privé-omstandigheden.

Werkgroepen:

- Werkgroep Tele-Info: een stafmedewerker vergaderde 3 maal met enkele vrijwilligers om de inhoud van het interne informatieblad Tele-Info samen te stellen.

2. Vorming

• **VRIJWILLIGERS**

De vorming bij Tele-Onthaal Limburg bestaat structureel uit:

1. De opleiding van de nieuwe vrijwilligers
2. De intervisies
3. De voordrachten

a. De opleiding

Na de selectieprocedure, die 2 gesprekken omvat, krijgen de kandidaat-vrijwilligers een opleiding die in totaal ongeveer 4 maanden duurt. (8 dagdelen)

- De opleiding bestaat uit
 - het hulpaanbod van Tele-Onthaal verduidelijken
 - trainen van luistervaardigheden
 - simulatieoefeningen
 - themabesprekingen: crisisoproepen, veelbellers, sociale kaart
 - zelfreflectie stimuleren
 - organisatorische afspraken maken.
- Na deze cyclus zijn de kandidaat-vrijwilligers toe aan een stage: onder supervisie van een ervaren vrijwilliger (mentor) luisteren ze eerst 3 dienstbeurten mee en daarna

beantwoorden ze tijdens 3 dienstbeurten zelf de telefoon. Er wordt nog een “wisselstage” aangeboden waarbij de kandidaat zich tijdens enkele dienstbeurten kan laten begeleiden door andere mentoren.

- Gedurende de stageperiode komt de groep nog eens 2 maal samen onder begeleiding van de beroepskracht, om telefoonervaringen uit te wisselen.
- Na de stage vinden er 3 tot 5 samenkomsten plaats met de groep nieuwe vrijwilligers. Thema's die aan bod komen: :
 - gespreksfasen
 - gespreksopening en gespreksafronding
 - verwijzen
 - zelfdoding

Bovendien maakt iedere nieuwe vrijwilliger 1 gespreksverslag dat hij/zij individueel bespreekt met één van de beroepskrachten. Ofwel gaat een staflid tijdens een telefoondienst bijzitten om feedback te kunnen geven over het verloop van de gesprekken.

b. Intervisie

Maandelijks komen er 5 groepen vrijwilligers samen om het telefoonwerk te bespreken en om nieuwe vaardigheden in te oefenen. Iedere groep bestaat uit ongeveer 10 vrijwilligers en wordt begeleid door een beroepskracht. De beroepskrachten bereiden een kort programma voor. De vrijwilligers zijn echter mede verantwoordelijk voor de inhoud van de besprekingen.

In 2009 kwamen de volgende thema's aan bod:

- integratie online hulpverlening bij Tele-Onthaal
- bespreking aanpak veelbellers
- bespreking gespreksverslagen ivm borderlineproblematiek
- hoe omgaan met klachten van cliënten over andere vrijwilligers
- hoe werken met het logboek; van welke gesprekken een verslag maken
- dementie
- omgaan met nachtelijke oproepen
- bespreking van moeilijke gesprekken op initiatief van vrijwilligers of staf
- aanleren nieuw registratiesysteem
- telefoongebonden mededelingen
- hoe omgaan met pestbellers; introductie van systeem voor beheer van kwaadwillige oproepen
- introductie in kernkwaliteiten

De online-vrijwilligers kregen 5 extra intervisie-bijeenkomsten aangeboden om de specifieke context van de onlinehulp te bespreken. Thema's waren o.a.: suïcide, afronden van gesprekken, bijhouden van een logboek, werken met een boomdiagram.

c. Voordrachten

Meerdere malen per jaar komt de gehele groep vrijwilligers samen om te luisteren naar een gastspreker of om mee te werken aan een themabijeenkomst die door de beroepskrachten werd voorbereid.

Vormingen in 2009:

- “Iris” : verfilming van het boek van John Bayley over de laatste levensjaren zijn echtgenote Iris Murdoch, die leed aan de ziekte van Alzheimer. (februari 2009)
- “Te Gek voor woorden” : Voorstelling in cultureel centrum Hasselt. Een coproductie van Behoud de Begeerte en het psychiatrisch ziekenhuis Sint- Annedaël in Diest, dat streeft naar een positieve en correcte beeldvorming voor mensen met geestelijke gezondheidsprobleme. (april 2009)
- Voordracht over euthanasie en palliatieve zorgen door Prof. Wim Distelmans, verbonden aan VUB (mei 2009)
- Voordracht over kernkwaliteiten door Lieve Maes, vormingsmedewerkster bij Vorming Plus Limburg (oktober 2009)

d. Individuele supervisie

Wanneer de vrijwilliger behoefte had aan extra steun of wanneer een stafmedewerker het wenselijk achtte om met een vrijwilliger bepaalde interventies tijdens telefoongesprekken te evalueren, werd er een afspraak voor een supervisiegesprek gemaakt.

e. Evaluatiegesprekken.

De directeur of een staflid heeft jaarlijks met elke vrijwilliger een gesprek over het takenpakket, motivatie, wensen voor vorming, ideeën over de organisatie, enz. Dit wordt door de vrijwilligers ervaren als een ondersteuning voor hun inzet binnen de dienst.

In 2009 werden enkel evaluatiegesprekken gevoerd met de nieuwe vrijwilligers. Er werd een nieuw model voor evaluatiegesprekken voorbereid. In 2010 zal met dit nieuwe model geëxperimenteerd worden.

f. Vorming van mentoren.

Er werden in 2009 geen aparte vormingsmomenten georganiseerd voor de vrijwilligers die de kandidaten helpen opleiden en hen ondersteunen tijdens hun stage. De mentoren hebben echter wel nood aan begeleiding door de stafmedewerker en werden in 2009 individueel gecoacht.

g. Voortgezette opleiding.

Behalve de vorming die gegeven wordt door de stafmedewerkers, stellen de vrijwilligers het op prijs om ook getraind te worden door externe deskundigen. Met de tussenpozen van 3 à 4 jaar, organiseren we dergelijke voortgezette opleiding. In 2009 verzorgde Lieve Maes, vormingsmedewerkster van Vorming Plus, een bijscholing over Kernkwaliteiten. Tijdens een uiteenzetting waarbij alle vrijwilligers aanwezig waren (oktober), introduceerde ze het thema en de werkwijze. In november en december kwamen vier groepen vrijwilligers elk 2 sessies samen voor de verdere uitdieping en oefeningen.

h. Groepsverbindende initiatieven

- Om de contacten tussen de vrijwilligers te bevorderen en om de vrijwilligers te belonen voor hun inzet, organiseren de stafmedewerkers 2 maal per jaar een gezellige bijeenkomst met een hapje en een drankje.
- Om de betrokkenheid van de vrijwilligers bij het Tele-Onthaalgebeuren te vergroten wordt er 3 maal per jaar een intern tijdschriftje “Tele-Info” uitgegeven.

- **BEROEPSKRACHTEN**

In 2009 volgden de medewerkers de volgende bijscholingen:

ILSE REYNDERS

- Studiedag: “Wanneer liefde uitmondt in een gevecht”.
Georganiseerd door de Katholieke Universiteit Leuven
- Euregio-congres: “ Change your Mind. Change your Brain. Change your Life.
Neuroscience for Telephone Emergency Services”
Georganiseerd door Sensor (Telehulpverlening Limburg NL.), Telefonhilfe der
Deutschsprachigen Gemeinschaft(B), TelefonseelSorge Düren/Heinsberg/Jülich (D),
TelefonSeelsorge Aachen-Eifel (D)

INGE WOUTERS

- Voordracht: “Wat heb je nodig als partner en/of kind om constructief te leren omgaan met je familiale situatie ?”
Georganiseerd door Similes
- Voordracht: “ Depressie te lijf. De kracht van mindfulness.”
Georganiseerd door Centrum voor Morele Dienstverlening Genk
- Studiedag: “Agressie bij pubers”.
Georganiseerd door Provinciale Hogeschool Limburg.
- Voordracht: “Team voor Advies en Ondersteuning in het werken met en voor mensen in kansarmoede”.
Georganiseerd door Provincie Limburg
- Studiedag: “De onmacht van de diagnose”
Georganiseerd door VZW Rapunzel
- Studiedag: “Zelfdoding en internet”
Georganiseerd door het Centrum ter Preventie van Zelfdoding
- Euregio-congres: “ Change your Mind. Change your Brain. Change your Life.
Neuroscience for Telephone Emergency Services”
Georganiseerd door Sensor (Telehulpverlening Limburg NL.), Telefonhilfe der
Deutschsprachigen Gemeinschaft(B), TelefonseelSorge Düren/Heinsberg/Jülich (D),
TelefonSeelsorge Aachen-Eifel (D)

INGRID GOORTS

- Workshop: “Mindfulness”
Georganiseerd door HOW (Hasselts Overleg Welzijnswerk)
- Voordracht: “Team voor Advies en Ondersteuning in het werken met en voor mensen in kansarmoede”.
Georganiseerd door Provincie Limburg
- Voordracht: “Leven in een risicosamenleving” door Dirk Geldof
Georganiseerd door Provincie Limburg , Rimo (Regionaal Instituut voor Samenlevingsopbouw) en Vorming Plus
- Voordracht: “Gelukkiger leven” door Gilbert Bax, psychotherapeut
Georganiseerd door Similes
- Euregio-congres: : “ Change your Mind. Change your Brain. Change your Life.
Neuroscience for Telephone Emergency Services”
Georganiseerd door Sensor (Telehulpverlening Limburg NL.), Telefonhilfe der
Deutschsprachigen Gemeinschaft(B), TelefonseelSorge Düren/Heinsberg/Jülich (D),
TelefonSeelsorge Aachen-Eifel (D)

PATRICIA HEMELAER

- Voordracht: “Depressie te lijf. De kracht van mindfulness.”
Georganiseerd door Centrum voor Morele Dienstverlening Genk
- Workshop: “Communicatie en toegankelijkheid in de hulpverlening”
Georganiseerd door Xios Hogeschool Limburg
- Voordracht: “Vermaatschappelijking van zorg: onrealistische verwachtingen ?”
Georganiseerd door Psychiatrisch ziekenhuizen Sancta Maria en Ziekeren
- Voordracht: “Zijn er nog kinderen zonder problemen ?” door Prof. Dr. W. Hellinckx
Georganiseerd door Katholieke Hogeschool Limburg
- Infovoormiddag over suïcidepreventie.
Georganiseerd door Limburgs Actieplan Suïcide
- Lezing: “Mijn manager is een held” door Jef Staes
Georganiseerd door Katholieke Hogeschool Limburg
- Info-overdracht: “Sociale kaart online”
Georganiseerd door Xios Hogeschool en Provincie Limburg
- Voordracht: “Waardenverschuivingen in de samenleving” door Koen Raes
Georganiseerd door Katholieke Hogeschool Limburg
- Euregio-congres: : “Change your Mind. Change your Brain. Change your Life. Neuroscience for Telephone Emergency Services”
Georganiseerd door Sensoor (Telehulpverlening Limburg NL.), Telefonhilfe der Deutschsprachigen Gemeinschaft(B), TelefonseelSorge Düren/Heinsberg/Jülich (D), TelefonSeelsorge Aachen-Eifel (D)

MIA CLIJSTERS

- Euregio-congres: : “Change your Mind. Change your Brain. Change your Life. Neuroscience for Telephone Emergency Services”
Georganiseerd door Sensoor (Telehulpverlening Limburg NL.), Telefonhilfe der Deutschsprachigen Gemeinschaft(B), TelefonseelSorge Düren/Heinsberg/Jülich (D), TelefonSeelsorge Aachen-Eifel (D)

ASTRID ALDERS

- Studiedag: “Zelfdoding en internet”
Georganiseerd door het Centrum ter Preventie van Zelfdoding

3. Uitbreiding van de hulpverlening via internet

Sinds september 2003 is het nieuwe hulpverleningsaanbod van Tele-Onthaal geïntroduceerd bij het brede publiek. Bij de evaluatie van verloop van het onlineproject dat uitgevoerd werd door 3 Tele-Onthaaldiensten bleek er nood te zijn aan een uitbreiding van bereikbaarheid. Tele-Onthaal is nu iedere werkdag en op zaterdag bereikbaar voor chatters.

Evolutie Tele-Onthaal Limburg:

2007:

De projectsubsidies vanaf 15/12/2006 gaven Tele-Onthaal Limburg de middelen om de onlinehulpverlening uit te voeren. In 2007 gebeurden de voorbereidingen. Vanaf oktober 2007 zijn we gestart met de online-permanenties (3u per week bereikbaar: 1 station met 2 vrijwilligers). Er werden 6 vrijwilligers opgeleid.

2008:

De bereikbaarheid werd uitgebreid. Vanaf het voorjaar verzorgden we 1 permanentie per week (= 3u) met 2 stations, totaal = 6 u (3u extra in vergelijking met 2007). Er namen 6 vrijwilligers deel aan het project. In oktober werden er opnieuw 6 vrijwilligers opgeleid.

2009:

Vanaf januari werken er totaal 12 vrijwilligers mee. De bereikbaarheid werd uitgebreid: op maandagavond 3u en op donderdagavond 2,5u. Totaal waren we 5,5 u per week online bereikbaar.

4. Kwaliteitsbeleid

Voor 2009 werkten we 4 nieuwe verbeterprojecten uit en 1 project van 2008 werd voortgezet:

- Evaluatie van personeel
- Verslaggeving van de oproepen
- Registratie van de oproepen
- Verminderen van de kwaadwillige oproepen
- Uitbreiding van de onlinehulpverlening

5. Wachtdienst

De stafmedewerkers vormen samen met enkele vrijwilligers een wachtdienstploeg. De vrijwilliger aan de telefoon kan iemand van die ploeg contacteren in geval van nood. De volgende situaties kunnen hiertoe aanleiding geven:

- als de beller zelf niet meer kan bellen naar een arts of politie, en hij zijn identiteit bekend wil maken
- wanneer de vrijwilliger steun vraagt om op bepaalde bellers adequaat te kunnen reageren en/of om de telefoonpermanentie verder te kunnen verzorgen.

De vrijwilliger aan de telefoon neemt geen contact met externen, behalve met de dienst 100.

6. Bekendmaking

a. Bekendheid van Tele-Onthaal vergroten

Limburg:

Om het telefoonnummer 106 bekend te maken bij de gehele Limburgse bevolking en om vrijwilligers te werven, is het nodig dat er regelmatig initiatieven genomen worden voor specifieke activiteiten.

In 2009 werden er flyers/ affiches verspreid en voordrachten gegeven om het hulpaanbod van Tele-Onthaal bekend te maken.

Verspreiding van flyers/affiches bij

- Universiteit Hasselt
- Hogescholen in Limburg
- Draaischijf VZW Beringen
- Opvoedingswinkel Sint –Truiden
- VSPW: volwassenenonderwijs Hasselt
- CLB's
- JAC's,
- CAW's

- CGG's die hulp bieden aan jongeren.
- Ziekenhuizen
- Vormingplus
- OCMW Hasselt en Sint-Truiden
- Bibliotheken
- Inloophuis voor kanker
- Sint-Augustinusinstituut Bree

Voordrachten over onze werking werden gegeven bij:

- Virga Jesse ziekenhuis Hasselt (PAAZ)

Andere activiteiten:

- Meewerken aan project van 3 studenten middelbare school Kindsheid Jesu te Hasselt
- Interview bij Radio 2 Limburg
- Persbericht in regionale krant en huis – aan- huis bladen
- Meewerken aan studiedag suïcidepreventie in Limburg
- Deelname aan praatcafé over kansarmoede (laatstejaarsstudenten orthopedagogie KHLIM)

Federatie:

Naast de specifieke regionale bekendmaking door Tele-Onthaal Limburg, besteedt ook de Federatie van Tele-Onthaaldiensten veel aandacht aan algemene bekendmaking.

De directeur nam 6 maal deel aan een vergadering van de werkgroep Communicatie van de Federatie voor Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen. De werking van Tele-Onthaal werd voorgesteld voor diverse organisaties en op diverse studiedagen. De media werden aangesproken voor de publicatie van advertenties en inhoudelijke artikels in dagbladen, weekbladen, maandbladen), omroepen (TV en radio).

Geschreven media en omroepen

- Solidariteitscampagne in De Standaard, augustus 2009.
- Berichtgeving overlijden Yasmine, 25 juni 2009: vermelding hulpaanbod door omroepen en geschreven media
- Brochure ex-gedetineerden, Federale overheidsdienst Justitie: verdeeld over alle PSD gevangenis, Justitieel welzijnswerk, justitiehuisen + sociale sector
- Artikel "Milo", januari 2009: thema Eenzaamheid
- Artikel "Het Laatste Nieuws", 31 januari 2009: Veel meer oproepen bij Tele-Onthaal" n.a.v. drama Dendermonde
- Artikel "De Morgen", 15 juli 2009: "Steeds meer online-oproepen voor Tele-Onthaal"
- Artikel "Vitaya Magazine, juli 2009: "Zwijgen en ja knikken"
- Artikel "Dag Allemaal", 9 juni 2009: "Examenhel barst weer los"
- Artikel "Botsing", magazine Gezinsbond voor ouders van Tieners, april 2009

Online media

- www.fitinjehoofd
- www.eenheid voor zelfdodingsonderzoek, UGent
- www.suicidepreventievlaanderen.be
- Medewerking aan ontwerp website federale overheid over partnergeweld (website online: in de loop van 2010) Meer info op <http://igvm-iefh.belgium.be/nl/actiedomeinen/partnergeweld/index.jsp>
- Verbeteringen eigen website www.tele-onthaal.be

b. Aantal vrijwilligers uitbreiden of minstens op peil houden

Het wenselijk aantal vrijwilligers is minimaal 65.

We willen trachten dit aantal te realiseren door:

- 1 maal per jaar een nieuwe opleiding te starten met minstens 8 kandidaat-vrijwilligers.
- de huidige vrijwilligers intensief te begeleiden om hun motivatie en deskundigheid op peil te houden.

Limburg:

Regionale activiteiten voor werving van kandidaat-vrijwilligers via verspreiding van folders, advertenties in de regionale pers en informatie op de plaatselijke TO-website.

In 2009 betekende dit:

- Wervingstekst op de websites van 2 hogescholen (voor afstudeerrichtingen in het sociaalagogisch werk)
- Flyers voor werving in bibliotheken
- Flyers voor werving in loopbaancentra
- Wervingsbericht in Belang van Limburg (september)
- Interview bij Radio 2 Limburg
- Interview in Belang van Limburg (december)

Activiteiten om het telefoonnummer van TO bekend te maken hebben dikwijls ook het werven van nieuwe vrijwilligers als neven doelstelling.

Federatie:

Een wervingsbericht om nieuwe vrijwilligers aan te trekken, werd onder meer verspreid via:

- Gemeente- en stadsbladen
- Streekkrant
- Vacature op www.seniorennet.be
- Vacatures op www.vrijwilligerswerk.be en www.vrijwilligersjobs.be
- Betalend logo op hulporganisaties. be en op www.vrijwilligersjobs.be
- Advertenties in plaatselijke kranten
- Advertenties in magazines (o.a. tijdschrift "De Bond", 20 februari 2009; magazine "Goed Gevoel", juli 2009, "OKRA" magazine, april 2009,...)
- Advertenties in Kerk en Leven
- Wervingsberichten op internetsites
- Flyers en affiches bij bakkers, dokters, apothekers, tandartsen, vormingsorganisaties, bibliotheken, culturele centra, loopbaancentra, OKRA,...
- Plaatsing info op Cultuurdatabank
- Interview, Radio 1, december 2009

In 2007 werkten er 63 vrijwilligers mee (7 nieuwe vrijwilligers, 8 gaven ontslag).

In 2008 werkten er 65 vrijwilligers mee (9 nieuwe vrijwilligers, 5 vrijwilligers gaven ontslag).

In 2009 werkten er 67 vrijwilligers mee (7 nieuwe vrijwilligers, 8 vrijwilligers gaven ontslag).

Soms herstart een vrijwilliger na meer dan een jaar afwezigheid, soms stoppen vrijwilligers tijdelijk maar blijven tijdelijk afwezig zonder echt ontslag te nemen.

7. Samenwerking en overleg met andere diensten

a) Provinciaal Platform Algemeen Welzijnswerk

Sinds november 1996 bestaat er een Limburgs Platform Algemeen Welzijnswerk (PAWL). Het doel van deze overlegvorm is het realiseren van onderlinge afstemming en coherentie. Dit platform wordt ondersteund door een beleidsmedewerker van de provincie.

In 2009 kwamen de deelnemers aan het platform 4 maal samen.

Partners:

- CAW SONAR
- CAW 't Verschil
- De Voorzorg
- Partena Ziekenfonds
- Liberale Mutualiteit
- Christelijke Mutualiteit
- Tele-Onthaal Limburg
- RIMO Limburg (opbouwwerk)
- PRIC (Provinciaal Integratiecentrum)

Oprichting:

- De partners van het PAWL wisselen informatie uit.
- Het PAWL zoekt naar een gemeenschappelijk antwoord voor actuele problemen en uitdagingen.
- Het PAWL wil een behoeftedekkend aanbod organiseren door een betere samenwerking.
 - Het PAWL zoekt naar afstemming in de afzonderlijke beleidsplannen van de partners.
 - Het PAWL wil gemeenschappelijke doelstellingen ontwikkelen waaruit gemeenschappelijke acties en projecten kunnen groeien.
 - Het PAWL zoekt mogelijkheden om specifieke doelgroepen beter te kunnen bereiken en bedienen.
- Het PAWL adviseert de deputatie omtrent nieuwe maatschappelijke noden.
- Het PAWL signaleert mogelijke knelpunten en positieve aangrijpingspunten naar het beleid.
- De partners van het PAWL voeren de gemaakte afspraken uit

b) Crisisinterventiegroep Groot-Hasselt

Tele-Onthaal is een participant in het crisisopvangcircuit van Hasselt en omgeving. De crisisinterventiegroep is een overleg waar Hasseltse welzijnsorganisaties aan deelnemen (o.a. CGG, CAW, CAD, politie, ziekenhuis, dienst welzijn van de stad). Een aantal beleidskwesties en noden rond crisisopvang worden besproken om tot samenwerkingsafspraken te komen. Dit overlegplatform bouwde in 2008 de frequentie van de samenkomsten af. In 2008 nam Tele-Onthaal niet deel. In 2009 zouden we bekijken we of we onze deelname stopzetten omdat de inhoud niet meer relevant is voor Tele-Onthaal, we hebben nl. geen concrete samenwerkingsafspraken ivm cliënten. Er vond in 2009 geen vergadering plaats, blijkbaar was er bij de partners geen behoefte aan een formele samenkomst omdat de werkwijze zoals werd vastgelegd in protocollen, nog steeds voldoet. Momenteel is het niet duidelijk of Tele-Onthaal in de toekomst nog zinvol kan deelnemen als er nog vergaderingen worden gepland. De sociale dienst van de stad Hasselt startte in 2006 een PSL-team om psychologische opvang te bieden aan niet-gewonde slachtoffers en hun verwanten. Wanneer een ramp zich voordoet kan men terugvallen op een uitgebreid netwerk van medewerkers, allen gerekruteerd uit de

Hasseltse welzijns- en dienstenorganisaties, o.a. leden van de crisisinterventiegroep. In 2008 en 2009 vond er een oefensessie plaats waaraan een stafid van Tele-Onthaal deelnam. Naar aanleiding van een ramp kan Tele-Onthaal ingeschakeld worden in de nazorg van slachtoffers, na- en naastbestaanden. Via de communicatiekanalen die bij een ramp geactiveerd worden, worden slachtoffers, na- en naastbestaanden geïnformeerd over het hulpaanbod van Tele-Onthaal.

c) Stuurgroep Provinciaal Steunpunt Ouderenmis(be)handeling

De provinciale stuurgroep ouderenmis(be)handeling werd opgericht in december 2003. Deze multidisciplinaire samengestelde stuurgroep bestaat uit een afvaardiging van verschillende sectoren (gezondheidszorg, welzijn, justitie, mantelzorg, gezinszorg, provinciebestuur).

Aanvankelijk profileerde het Steunpunt zich als een aanspreekpunt rond ouderenmis(be)handeling waar elke Limburgse hulp- of dienstverlener terecht kan voor het melden van problematische situaties of voor het bespreken en toetsen van vermoedens ervan. Dit gebeurt met het oog op verbetering van problematische situaties. Door de installatie en uitbouw van een provinciale stuurgroep worden er mogelijkheden geboden voor ondersteuning en medewerking van partners uit het werkveld.

De provincie neemt een tweedelijnsrol op inzake ouderenmis(be)handeling, nl.

- deskundigheidsbevordering door organisatie van studiedagen en vormingen
- inhoudelijke ondersteuning, sensibilisatie en informatie, preventie van ouderenmis(be)handeling

- organiseren van de stuurgroep en coördinatie van het geheel.

Sedert 2008 zijn de CAW's verantwoordelijk voor de onthaalwerking ouderenmis(be)handeling. De eerste jaren kwam de stuurgroep meerdere malen per jaar samen, sedert 2007 is er 1 vergadering per jaar geweest.

In 2009 kwam de stuurgroep 1 maal samen in februari. Tele-Onthaal was niet aanwezig omdat de agenda grotendeel bepaald werd door de demonstratie van de webapplicatie voor het registreren van casussen, concrete afspraken ivm doorverwijzingen en samenwerking tussen o.a. justitie en CAW. Daar Tele-Onthaal geen betrokken partij is bij deze thema's, was onze aanwezigheid niet relevant. Momenteel is het niet duidelijk of Tele-Onthaal in de toekomst nog zinvol kan deelnemen als er nog vergaderingen van de stuurgroep worden gepland.

d) Limburgs KOPP – KOAP – overleg

Enkele jaren geleden is KOPP-telefoon in Limburg gestart als proefproject waarbij 3 partners (Similes, Psychiatrisch Ziekenhuis Ziekeren, Kind en Gezin) besloten om vanuit hun bezorgdheid naar kinderen van ouders met psychiatrische problemen een samenwerkingsverband op te richten. Inmiddels werd het project breder gekaderd en kwam ook aandacht voor kinderen van ouders met afhankelijkheidsproblemen.

Naast de 3 initiatiefnemende instellingen waren de deelnemers in 2008: CAD, DAGG, Provinciale Dienst Welzijn en Gezondheid van de Provincie Limburg, Tele-Onthaal, Kinder- en Jongerentelefoon en de mutualiteiten.

Het project heeft 3 doelstellingen:

- onthaal, ondersteuning en kortdurende begeleiding van KOPP-KOAP – kinderen en hun ouders
- ondersteuning van hulpverleners en intermediairen (vorming en training)
- wetenschappelijk onderzoek stimuleren.

Langs deze wegen probeert men deze kwetsbare groep kinderen op een zo jong mogelijke leeftijd te bereiken. Hierbij wil men deze kinderen gelijke kansen geven op een normale ontwikkeling en wordt er preventief gewerkt aan het voorkomen van latere psychische problemen. Men probeert zoveel mogelijk relevante sectoren te bereiken.

In 2009 vonden er geen bijeenkomsten van de provinciale overleggroep meer plaats. Het project richtte zich vooral naar acties binnen de deelnemende voorzieningen zelf. De lijnen voor werking/samenwerking met een aantal bevoorrechte partners voor sensibilisatie rond de problematiek, zijn ondertussen uitgezet. Bij nood aan meer inhoudelijke achtergrond/vorming kunnen de voorzieningen zelf contact opnemen met KOPP OP! Het is momenteel onduidelijk hoe de overleggroep in de toekomst zal functioneren en of Tele-Onthaal hierin nog een rol kan spelen.

e) Suïcidepreventie

De 24 uren-bereikbaarheid van Tele-Onthaal speelt een cruciale rol in de hulpverlening aan mensen met suïcidedgedachten en -plannen. Veel hulpverleningsdiensten maken daarom ons hulpaanbod bekend aan hun cliënten omdat ze zelf geen continue bereikbaarheid kunnen aanbieden. In Limburg vermelden de CAW's en de CGG's buiten de kantooruren op hun antwoordapparaat de boodschap dat cliënten contact kunnen opnemen met het nummer 106 voor een gesprek met een vrijwilliger van Tele-Onthaal. Het hulpaanbod van Tele-Onthaal wordt vermeld op bepaalde folders.

De directeur van Tele-Onthaal Limburg nam in mei 2009 deel aan een informatievoormiddag van het Limburgs Actieplan suïcidepreventie Limburg.

Tele-Onthaal Limburg is via de Federatie ook actief in diverse samenwerkingsverbanden (zie punt g).

f) STIPT

In 2002 startten wij een samenwerkingsovereenkomst met STIPT (Sint Truidens Initiatief Psychiatrische Thuisbegeleiding). De stafleden van Tele-Onthaal Limburg kunnen bij de medewerkers van STIPT terecht voor advies over bellers die een specifieke aanpak behoeven n.a.v. hun psychiatrische problemen.

In 2007 vroegen we 2 maal telefonisch advies, in 2008 gebeurde dit 1 maal. In 2009 vond er geen contact plaats. We willen dit samenwerkingsverband nog aanhouden gezien de zinvolle supervisiecontacten in het verleden en de mogelijkheid om in de toekomst nog steeds beroep op hen te kunnen doen.

g) Federatie Tele-Onthaaldiensten

Tele-Onthaal Limburg is lid van de Federatie Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen.

Gemeenschappelijke agendapunten worden in overleg behandeld: beleid, contacten met de overheid, bekendmaking, projectwerk, uitwisseling over hulpverlening- en vormingsconcepten.

Er gingen diverse gestructureerde overlegmomenten door in 2009:

- Raad van Bestuur: 3 maal
- Algemene Vergadering: 1 maal
- Commissie directeuren: dit is een vaste commissie waarin alle Tele-Onthaaldiensten vertegenwoordigd zijn. De directeuren komen samen om beleidsthema's te bespreken en om gezamenlijke afspraken daaromtrent te maken. In 2009 werd 9 maal vergaderd.
- Werkgroep online: ook in deze werkgroep zijn de 5 Tele-Onthaaldiensten vertegenwoordigd. De doelstelling omvat uitwisseling, verdere uitbouw van het onlinehulpaanbod en kritische reflectie op waarde van deze nieuwe hulpverleningsvorm. In 2009 vergaderde deze werkgroep 6 maal. De volgende thema's kwamen aan bod: bespreking resultaten chatlas, bespreking studiedag betreffende onlinehulpverlening, bereikbaarheid en beschikbaarheid, evaluatie ace operator, beleid veelliners, deelname aan OHUP (uitwisselingsplatform voor organisaties die onlinehulp aanbieden), priors voor de werkgroep, vorming/ ondersteuning bij gespreksmethodieken.

- Werkgroep registratie: binnen de Federatie werd er in 2005 een nieuwe werkgroep opgericht die zich toelegt op het vernieuwen van het registratieprogramma. De werkgroep maakte in 2006 een inventaris van de behoeftes w.b. het formulier, de registratiegegevens en de verwerking. In 2007 werd het hernieuwde registratieformulier en het computerprogramma in gebruik genomen. In 2008 werd de versie voor de vrijwilligers ontwikkeld en getest. Iedere Tele-Onthaaldienst heeft een afvaardiging in de werkgroep. De werkgroep kwam nog 1x samen, nl in januari 2009. Er werd toen de afspraak gemaakt dat de werkgroep 1x per jaar zou samenkomen.

Het einddoel is bereikt, nl het programma is operationeel op alle niveaus (VW, staf, secretariaat en beheerder). De toekomstige samenkomsten hebben als doel: 1) het opvolgen van het registratieprogramma, 2) het bespreken van problemen, opties en noden en 3) de leden van de werkgroep fungeren als aanspreekpunt voor elkaar en de federatie.

- Werkgroep communicatie: in 2006 werd deze nieuwe werkgroep opgericht. Het doel is het uitwerken van een bekendmakings- en wervingscampagne. Het bestaande materiaal werd geëvalueerd en nieuwe voorstellen werden uitgewerkt. Nieuwe pistes werden gezocht en contacten werden gelegd. Iedere Tele-Onthaaldienst vaardigt een staflid af om deel te nemen aan de werkgroep. De acties via de federatie hebben een breder bereik en kunnen intensiever gebeuren dan de regionale acties. Bovendien kan er efficiënter gewerkt worden door de taakverdeling en door het bundelen van expertise. De werkgroep vergaderde in 2009 6 maal. Er werd veel aandacht besteed aan bekendmaking en werving via online-kanalen. Er werd tijdelijk een subwerkgroep gevormd voor het vernieuwen van de website.

- Via de Federatie is Tele-Onthaal Limburg vertegenwoordigd in diverse externe samenwerkingsverbanden. Via de Federatie wordt er deelgenomen aan overleg met

- Kabinet van de minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
- Team Algemeen en Forensisch Welzijnswerk van het departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, afdeling Welzijn en Samenleving
- Belgisch Instituut voor Post en Telecommunicatie / Proteuss / Belgacom
- Mobiele operatoren
- Confederatie Tele-Onthaaldiensten in België;
- IFOTES (International Federation of Telephonic Emergency Services);
- Sensor Federatie telefonische hulpverlening Nederland;
- Steunpunt Algemeen Welzijnswerk;
- Federatie CAW
- Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk VZW;
- Vlaams Welzijnsverbond: werkgroep vrijwilligerswerk
- Verbond Sociale Ondernemingen-Gezondheid (VSO-G);
- Overleg Vlaamse Telefoonlijnen;
- OHUP, platform van welzijnsorganisaties die in Vlaanderen onlinehulp aanbieden;
- Werkgroep Verder (nabestaanden van zelfdoding);
- Psychiatrische Thuiszorg;
- Ups en downs (Vlaamse vereniging voor manisch & chronisch depressieven);
- Arteveldehogeschool Gent

8. Knelpunten

a. De rekrutering van nieuwe vrijwilligers verloopt vandaag moeizamer dan vroeger.

Behalve het feit dat de mond tot mond reclame hier niet van toepassing is, gezien de anonimiteit van de vrijwilligers, zijn er ook nieuwe hinderpalen opgedoken zoals:

- er is in Limburg de laatste jaren een enorme toename aan vrijwilligerswerk, de keuze is voor een kandidaat-vrijwilliger heel uitgebreid
- mensen willen in hun vrije tijd vaker “leuke” zaken doen i.p.v. zich bezig te houden met problemen van anderen
- de drukte van de combinatie werk / gezin laat veelal geen bijkomend vrijwilligersengagement toe
- het is helemaal niet vanzelfsprekend dat mensen voor Tele-Onthaal kiezen omwille van de onregelmatige permanentie-uren en het pakket vorming dat ze moeten volgen
- het feit dat het voor Tele-Onthaal niet mogelijk is om een reiskostenvergoeding aan de vrijwilligers te betalen is een belangrijk nadeel bij de werving

Teneinde het aantal vrijwilligers op peil te houden of te laten toenemen, dienen er jaarlijks de nodige vrijwilligers te worden gevonden. Het rekruteren van geschikte vrijwilligers, die zich voldoende lang willen engageren, kost veel moeite.

Door meer inspanningen te leveren, blijven er tot nu toe nog voldoende gemotiveerde vrijwilligers werken in de Tele-Onthaaldiensten. Het is echter even noodzakelijk om extra inspanningen te leveren om de huidige vrijwilligers kwaliteitsvol te ondersteunen zodat we op hun engagement kunnen blijven rekenen.

b. Bekendmaking Tele-Onthaal

De Tele-Onthaal diensten voelen het als hun plicht om voortdurend te werken aan de bekendmaking van het aanbod. Het is bekend dat personen die vandaag geen noemenswaardige psychosociale problemen ervaren niet openstaan voor het opnemen van de mogelijkheid een gesprek te voeren in verband met zijn of haar moeilijkheden. Mensen die het aanbod van Tele-Onthaal niet kennen zullen er dan ook geen beroep op doen. Op het moment dat zij, eventueel in crisissituatie, baat zouden vinden bij een anoniem gesprek, moeten zij in hun omgeving een verwijzing kunnen vinden naar Tele-Onthaal. Binnen de Federatie werd er een werkgroep “communicatie” opgericht die zich tot doel stelt om diverse bekendmakinginitiatieven te ontwikkelen en hiertoe de nodige middelen (sponsoring) te vinden. Binnen de gereguleerde subsidiëring zijn er geen budgetten beschikbaar voor een voortdurende bekendmaking. Er zou via overheidswegen extra subsidies moeten komen voor de bekendmaking van het hulpaanbod en de werving van nieuwe vrijwilligers

c. Het aanpakken van de knelpunten alsook het realiseren van de vooruitzichten vereist extra middelen. Zodoende blijft Tele-Onthaal vragende partij om de huidige subsidie-enveloppe te evalueren aangezien deze niet langer voldoet om de actuele loon- en werkingskosten te betalen. De anciënniteitevoluitie bij het personeel is van die aard dat de loonsubsidie tekort schiet en de algemene werkingskosten dusdanig zijn toegenomen dat de werkingstoelagen niet langer voldoen. Er is dringend een aanpassing nodig van de enveloppe zodat er meer budgetten zijn voor de werking van de Tele-Onthaaldiensten. Hierbij dient er bijzondere aandacht te gaan naar de vrijwilligerswerking (meer dan 550 vrijwilligers in Vlaanderen) en de 24-uren permanentie.

Op basis van de prestatie-indicatoren die de inzet van de vrijwilligers in kaart brengt, kunnen er parameters worden gehanteerd om de werkingsmiddelen te berekenen.

Ook voor de vergoeding van de verplaatsingskosten van de vrijwilligers dient er een extra budget te worden voorzien.

d. Bij de uitvoering van de VIA akkoorden en de toepassing van compenserende maatregelen, zijn de Tele-Onthaaldiensten tussen wal en schip gevallen. Daar waar de Autonome Centra Algemeen Welzijnwerk extra middelen krijgen via de Sociale Maribel en daar waar de Centra Geestelijke Gezondheidszorg (die in hetzelfde Paritair Comité zitten als Tele-Onthaal) substantieel bijkomende middelen krijgen, is dit voor Tele-Onthaal niet het geval. Teneinde dit te corrigeren werd er contact opgenomen met de partners die ons vertegenwoordigen, nl. het VSOG en het VSO. Er was tevens een gesprek met de administratie. Deze laatste zal de minister een advies overhandigen teneinde het tekort aan mankracht te compenseren. De Tele-Onthaaldiensten behoeven elk een bijkomende halftijdse tewerkstelling om de gevolgen van de arbeidsduurverkortende maatregelen te compenseren. In 2009 werd er via de Sociale Maribel gezorgd voor een tijdelijke en beperkte aanvullende tewerkstelling. Voor 2010 zijn er hieromtrent nog geen concrete vooruitzichten.

e. De rol van Tele-Onthaal in de preventie van zelfdoding en depressie

Tele-Onthaal moet door de overheid en door de media meer voorop geschoven worden als laagdrempelige vorm van hulpverlening in crisissituaties, hulp bij depressies en preventie van zelfdoding. Via de Federatie is Tele-Onthaal actief in diverse samenwerkingsverbanden en neemt het zijn verantwoordelijkheid op in:

- Werkgroep Verder (nabestaanden zelfdoding);
- Vlaams agentschap Zorg en Gezondheid, werkgroep preventie van depressie en zelfdoding
- Centrum ter Preventie van Zelfdoding (CPZ): opvang van oproepers bij onbereikbaarheid van het centrum
- Ups en Downs: vermelding van ons aanbod op affiches

De overheid stelde in haar actieplan volgende actie voorop: “bevorderen van laagdrempelige telezorg”. De telefonische hulpverlening alsook de onlinehulpverlening zijn laagdrempelige zorgaanbiedingen in de zelfdodingpreventie. Het aanbod van Tele-Onthaal wordt door de overheid alsnog te weinig erkend in het kader van de zelfdodingpreventie. Zodoende moet hierover verder worden onderhandeld. Tevens maakt de pers te weinig melding van het hulpaanbod van Tele-Onthaal bij reportages over depressie en zelfdoding. Ondanks diverse signalen vanuit de Federatie blijft dit een jammerlijk feit.

De samenwerking tussen het Centrum ter Preventie van Zelfdoding en Tele-Onthaal moet verder geoptimaliseerd worden. Beide telefonische en onlinediensten bieden dezelfde soort hulp en werken volgens gelijklopende principes. De besprekingen hiertoe waren aan de gang maar werden niet heropend omdat het CPZ geen verder initiatief nam. Oorspronkelijk had de Federatie Tele-Onthaaldiensten het initiatief genomen voor een eerste overleg.

f. Signaalfunctie en ondersteuning

Tele-Onthaal is een belangrijke toegangspoort tot de problemen en de levensmoeilijkheden (oa. depressie, suïcide, relatiemoeilijkheden, verslaving, slachtofferschap, ...) waarmee mensen in de huidige samenleving te kampen hebben. Als bevoorrechte getuige heeft Tele-Onthaal een probleemsigalerende functie m.b.t. maatschappelijke factoren die het welzijn bedreigen.

Deze bevindingen zouden beter kenbaar gemaakt moeten worden zowel naar de overheid en sociale organisaties, als naar de brede bevolking. Via de registratie en de verslaggeving van de gevoerde gesprekken beschikt Tele-Onthaal immers over een schat aan informatie. Deze gegevens verzamelen, duiden, interpreteren en communiceren kan bijdragen tot een optimalisering van de hulpverlening.

Voor de overheid levert dit zowel beleidsvoorbereidend als beleidsevaluerend materiaal op. Voor de sector betekent dit o.a. een bijdrage tot een geïntegreerde aanpak in de preventie van suïcide en depressie.

De eerste stappen in die richting heeft Tele-Onthaal reeds zelf gezet. We denken aan de jaarlijkse publicatie van het jaarverslag, de samenwerking met de Arteveldehogeschool (Gent), door wie een evaluatieonderzoek gevoerd werd naar “De rol van Tele-Onthaal in de zelfdodingpreventie.”, alsook de aanwerving van een bijkomende stafmedewerker. Deze werd, met de gezamenlijke steun van de Tele-Onthaaldiensten, wat door de beperktheid van hun middelen niet zo evident was, aangezocht om via onderzoek van de registratiegegevens de signaalfunctie mee vorm te geven.

Tele-Onthaal wil zich graag profileren als een belangrijke partner binnen de psycho-sociale sector. De signaalfunctie verder uitbouwen vormt daarbij een uitdagende prioriteit. Om die te realiseren worden o.a. volgende initiatieven overwogen:

- aansturen op meer contacten en samenwerking met hogescholen en universiteiten
- het gericht informeren van de sector via publicaties in vaktijdschriften, het organiseren van studiedagen, panelgesprekken,...
- verder onderzoek van de eigen registratiegegevens met speciale aandacht voor belangrijke maatschappelijke thema's als eenzaamheid & depressie en de nieuwe hulpverleningsmethodiek “onlinehulpverlening”
- het uitwisselen van onderzoeksresultaten naar de brede bevolking toe
- publicaties in tijdschriften voor het brede publiek
- speciale aandacht voor bepaalde groepen oproepers
- nauwere samenwerking met het beleid in functie van de uitbouw van een risicodoelgroepenbeleid

Via het werken aan de genoemde maatregelen wil Tele-Onthaal zijn, door de overheid voorgeschreven, preventieve opdracht kracht bij zetten.

9. Vooruitzichten

a. Inspanningen voor **bekendmaking en werving** voortzetten. Dit zowel naar de brede bevolking als naar hulp- en zorgverleners.

We blijven zoeken naar mogelijkheden om nieuwe doelgroepen te bereiken zodat we telefonisch en online nieuwe oproepers kunnen opvangen. We vinden het niet wenselijk dat aandeel van heroproepers en veelbellers in de toekomst zou vergroten.

Alhoewel Tele-Onthaal in Limburg reeds meer dan 30 jaar geleden werd opgericht, blijft het een uitdaging om het hulpaanbod bekend te maken aan de Limburgse bevolking. Welzijns- en gezondheidswerkers kunnen aan deze bekendmaking een belangrijke bijdrage leveren. Helaas hebben ze niet altijd een genuanceerd of een correct beeld van onze werking. Ze weten meestal wel van het bestaan van Tele-Onthaal af maar kennen het aanbod van de onlinehulp niet, kennen het gratis telefoonnummer niet, weten niet dat de vrijwilligers opgeleid en begeleid worden door beroepskrachten, zijn niet op de hoogte van de 24uurs telefonische bereikbaarheid, of ze associëren Tele-Onthaal met een “babbellijn voor eenzame harten”. Tele-Onthaal is echter een erkend centrum voor algemeen welzijnswerk en heeft een duidelijke plaats verworven in de welzijnssector. Slechts weinig oproepers geven aan dat ze naar Tele-Onthaal verwezen werden door een hulpverlener.

Voor het werven van vrijwilligers proberen we opnieuw aandacht in de media te krijgen. Dit leverde in 2009 een groot aantal aanmeldingen van kandidaat-vrijwilligers op zodat we in 2010 weer een opleiding kunnen starten met voldoende kandidaten.

b. Aandacht voor **individuele begeleiding, vorming en evaluatie van de vrijwilligers.**

- Het individueel opvolgen van nieuwe vrijwilligers die na hun opleiding meer aandacht behoeven omdat ze extra begeleiding nodig hebben bij hun leerpunten. Dit kan o.a. door extra bijzitbeurten, door individuele supervisie en door uitgebreidere feedback te geven op hun gespreksverslagen.
- Het verder uitwerken van individuele supervisiemogelijkheden. Dit kan o.a. door frequentere individuele supervisie waardoor de leerpunten van de vrijwilligers duidelijker worden, door regelmatige evaluatiegesprekken met het accent op hulpverleningsvaardigheden en/of door de gespreksverslagen te becommentariëren aan de hand van expliciete leerpunten.
- Het bewaken van het evenwicht tussen de aandacht voor nieuwe vrijwilligers en vrijwilligers die reeds langere tijd meewerken. Dit kan door extra zorg te besteden aan bepaalde vrijwilligers.... bvb. explicieter aandacht geven aan informeel gesprek, iemand vragen voor bijdrage aan ons tijdschriftje Tele-info, nieuwe mensen vragen voor rollenspelen, wisselstage, ... Dit is belangrijk om de kwaliteit van de hulpverlening en de motivatie van alle vrijwilligers op peil te houden.

c. Consolidatie van de **onlinehulp** als vast onderdeel van ons hulpaanbod.

- Bekendheid van het onlinehulpaanbod uitbreiden door het onlinehulpaanbod steeds te vermelden bij bekendmaking van het aanbod van telefonische hulpverlening
- Bereikbaarheid vergroten
- Verbeteren van de opleiding en begeleiding van vrijwilligers die meewerken aan onlinehulp.
- Meer vrijwilligers en stafleden betrekken bij de onlinehulp

d. Het **inperken van de oneigenlijke oproepen.** De Federatie heeft samen met BITP en de Vlaamse Overheid een reglementering uitgewerkt waardoor de last van pestoproepen tot een minimum kan gereduceerd worden. Na de goedkeuring van het Ministerieel Besluit, werd er, samen met het BIPT, Belgacom en de firma Proteuss, toepassingen gezocht om de pestoproepen tegen te houden. Er moest informatie verzameld worden i.v.m. applicaties die nodig zijn om alles technisch mogelijk te maken. In oktober kon het systeem in Limburg functioneren. Het effect werd snel opgemerkt: de vrijwilligers voelen zich minder belast en 106 is meer toegankelijk voor oproepers die een hulpverlenend gesprek behoeven. Het blokkeren van bepaalde oproepers voor een beperkte tijdsduur hoeft niet frequent toegepast te worden, de waarschuwende boodschappen die via het systeem gegeven worden, hebben meestal al voldoende resultaat. In 2010 willen blijven bewaken dat alle vrijwilligers goed met het systeem omgaan en willen we bereiken dat bellers het telefoonnummer 106 minder oneigenlijk gebruiken.

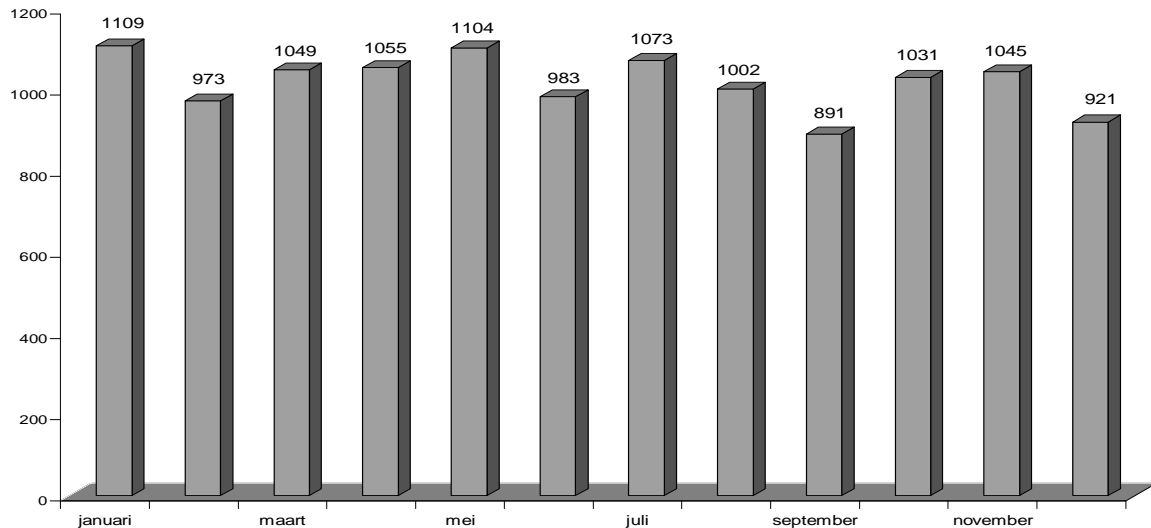
e. Tele-Onthaal wil actief meewerken aan **campagnes** van overheden en ingaan op vragen voor samenwerking van organisaties die een bepaald thema tijdelijk in de publieke belangstelling willen brengen. Tele-Onthaal biedt de rol van dienstverlener aan als wij daarvoor gevraagd worden.

III. OPROEPEN

TELEFOON

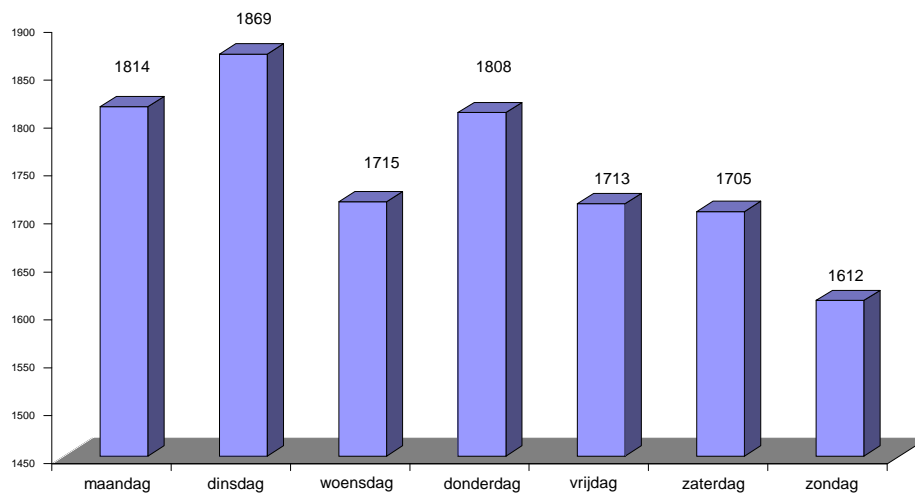
1. Aantal oproepen

Tabel 1: Aantal oproepen per maand



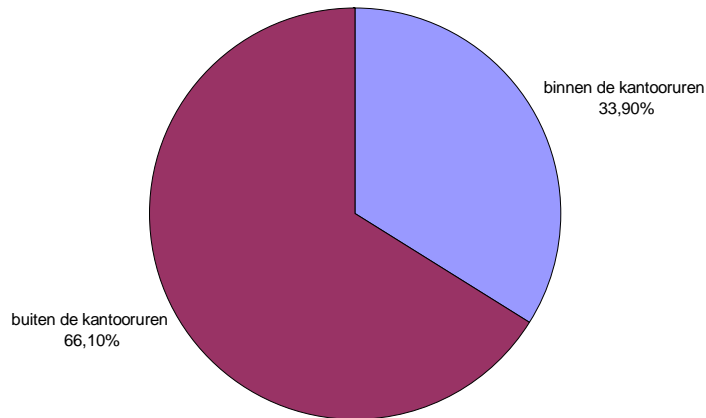
In 2009 bereikten ons 12 235 telefonische oproepen. Dit waren er 409 minder dan in 2009. 7 781 oproepen resulteerden in een gesprek. Januari en mei waren dit jaar de drukste maanden.

Tabel 2: Aantal oproepen per dag van de week



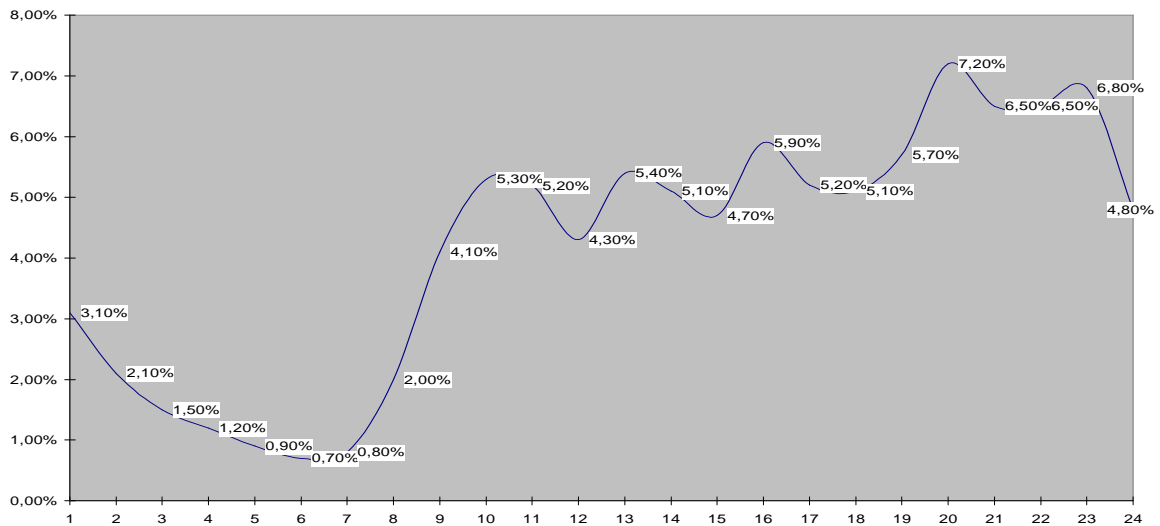
We stelden vast dat zondag de minst drukke dag van de week blijft.

Tabel 3: Aantal oproepen binnen/buiten kantooruren



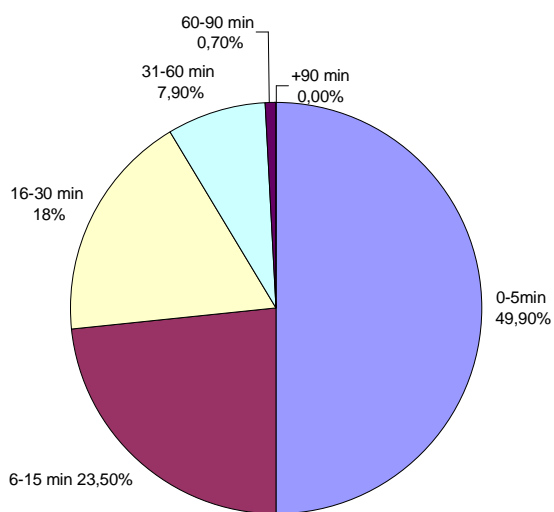
De meeste oproepen werden buiten de kantooruren geregistreerd, nl. 66,1% (tov 33,9% binnen de kantooruren).

Tabel 4: Aantal oproepen per uur van de dag



Het drukste moment van de dag kwam voor tussen 19u en 20u. De meeste oproepen bereikten ons 's avonds, overdag is het duidelijk rustiger aan de telefoon.

Tabel 5: Oproepen per duur van het gesprek

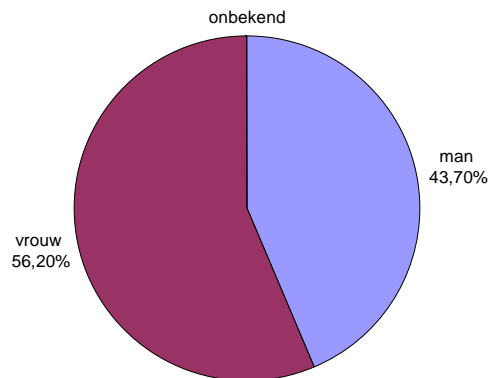


De vrijwilligers waren, in bijna de helft van de oproepen, 0-5 minuten per oproep in gesprek. Een gesprek van meer dan een uur blijft uiterst zeldzaam. De gemiddelde gespreksduur was 16 minuten.

In 2009 was Tele-Onthaal Limburg 133969 minuten in gesprek. Dit komt neer op 6,1 uur per etmaal telefonische hulpverlening. Dit zijn 2232 minuten meer dan 2008.

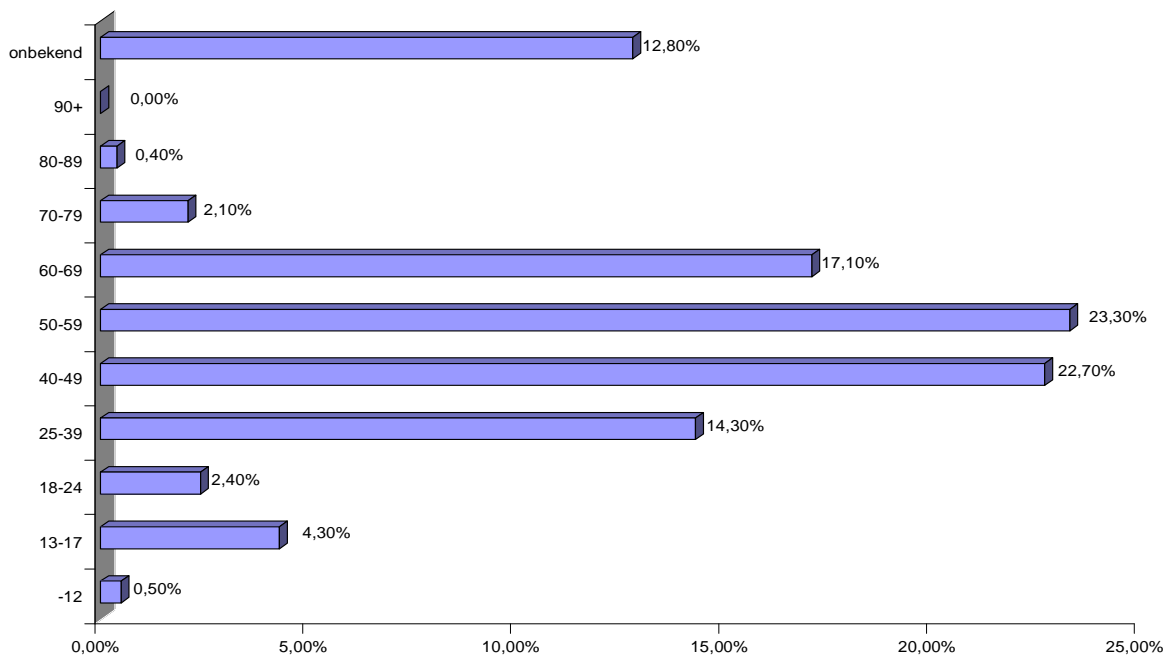
2. De oproeper

Tabel 6: Aantal oproepen naar geslacht



In 2009 waren 43,7 % van de bellers van het mannelijk geslacht. Ten opzichte van 2008 was dit een daling van 3,3%.

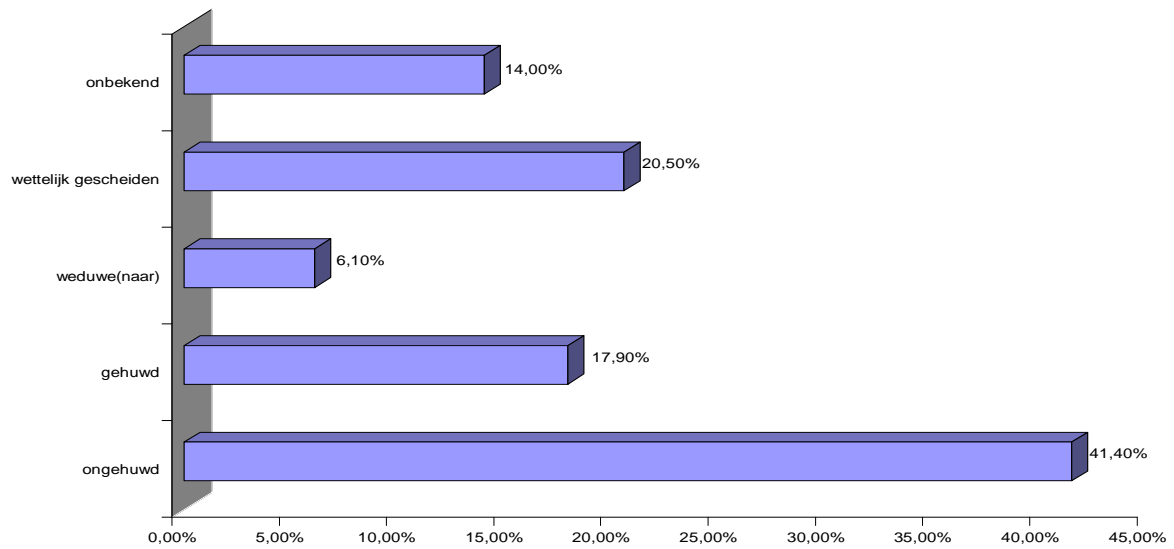
Tabel 7: Aantal oproepen naar leeftijd



De categorie 40 tot 49 jaar, met die van 50 tot 59, representeren samen bijna de helft van het totaal aantal oproepen.

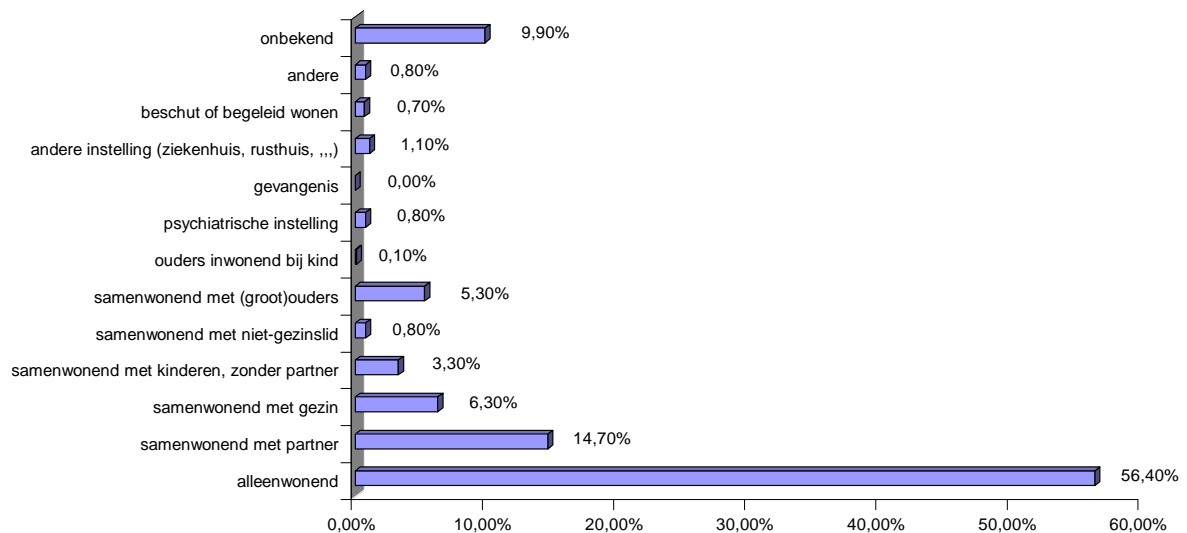
In de categorie van 25 tot 39 was er een lichte stijging tov vorig jaar.

Tabel 8: Aantal oproepen naar burgerlijke staat



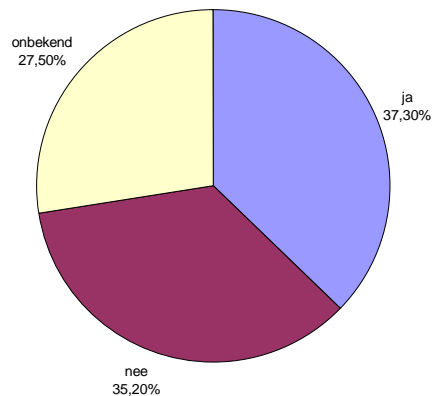
De meeste bellers waren ongehuwd. Daarna waren de gescheiden en de gehuwden bellers het meest vertegenwoordigd.

Tabel 9: Aantal oproepen naar leefsituatie



Het was opvallend dat meer dan de helft van de oproepen gebeurden door alleenwonenden.

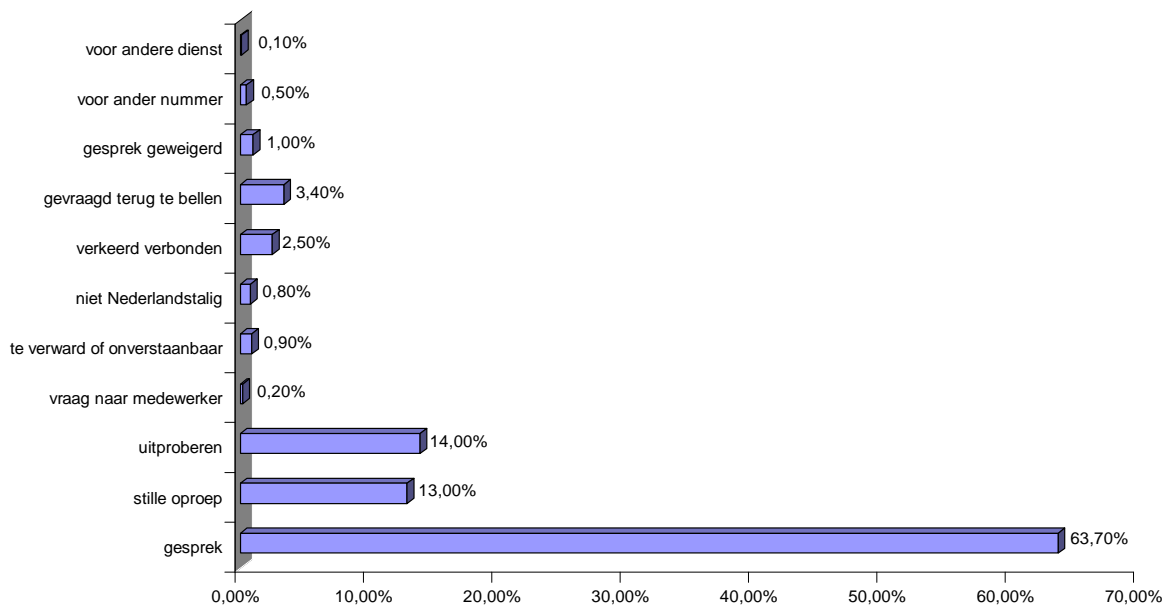
Tabel 10: In professionele begeleiding



37,30 % van de bellers had professionele begeleiding. Van zo'n 27,5 % van de bellers was het onbekend of ze professionele begeleiding kregen.

3. Aard van de oproepen

Tabel 11: Contactname



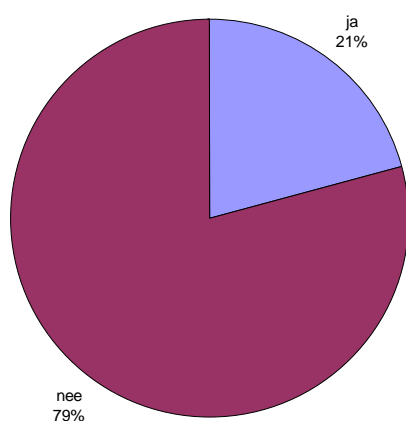
In 2009 resulteerde 63,7% van de contacten in een gesprek. Bij Tele-Onthaal komen er oproepen binnen die niet leiden tot een gesprek: stille oproepen of korte contactname (bv. verkeerd verbonden, de vrijwilliger is bezet en vraagt om terug te bellen, de beller is verward, de beller haakt onmiddellijk in...). We werden ook in 2009 regelmatig geconfronteerd met mensen die ons hulpaanbod uitproberen, hulp vragen die we niet kunnen bieden (vb. gespecialiseerde informatie) of die oneigenlijk gebruik maken van ons hulpaanbod (pesttelefoons, seksbellers, ...).

Tabel 12: Type oproeper

<u>TYPE OPROEPER</u>	<u>%</u>
nieuwe oproep	37.6
heroproep	33.7
veelbeller	28.8

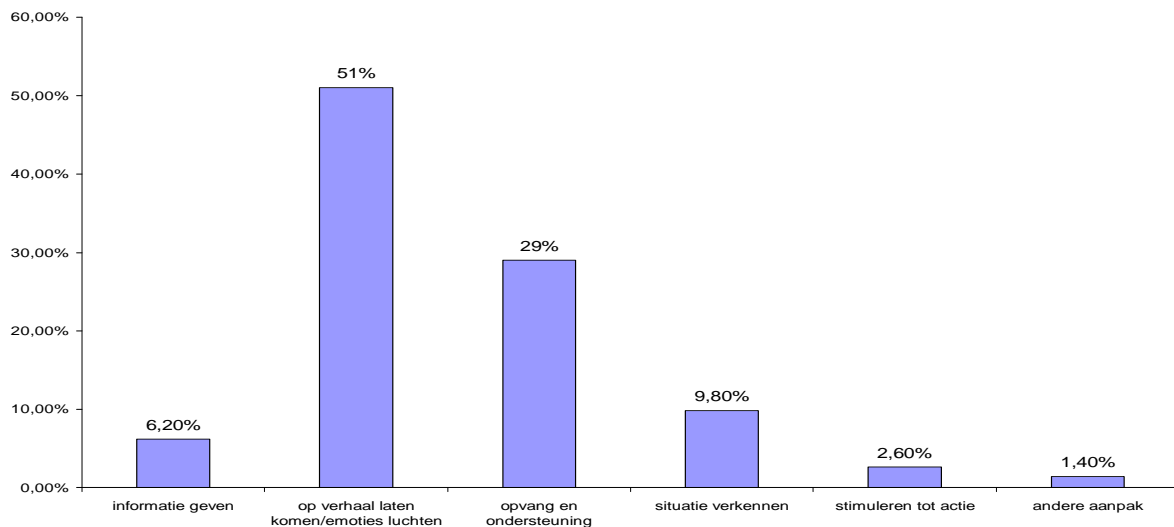
Meer dan 60% van onze oproepen was afkomstig van veelbellers en heroproepers. Dit zijn mensen die meermaals beroep doen op Tele-Onthaal, soms gedurende een bepaalde periode, soms langdurig. Deze mensen werden herkend door de vrijwilligers of vermelden zelf dat ze al eens eerder gebeld hebben.

Tabel 13: Crisis



De hulpverlening werd bij 21% van de gesprekken door de vrijwilligers omschreven als crisisopvang. De crisisoproepen zijn met 8 procent gestegen tov voorgaande jaar.

Tabel 14: Gespreksvoering



Bij de helft van de gesprekken bestond de opvang vooral uit het laten ventileren van emoties en het beluisteren van het verhaal van de bellers.

Opvang, ondersteuning en informatie geven zijn de andere belangrijke taken van Tele-Onthaal.

Bij 12,8 % van de gesprekken was er een meer actief hulpaanbod mogelijk.

Andere aanpak is bvb. een gesprek dat wordt afgebroken, dit kan op initiatief van de beller, maar ook op initiatief van de vrijwilliger.

4. Gespreksonderwerpen

Tabel 15: Gespreksthema's

GESPREEKSTHEMA'S	%
Partnerrelatie	17.3
Gezin en familie	12.9
Relatie omgeving	10.5
Seksualiteit	2,4
Eenzaamheid	9.2
Levensbeschouwing	4,2
Zelfdoding	3,7
Verliesverwerking	2,3
Gezondheid	17.2
Afhankelijkheid	4.2
Slachtofferbeleving	4,3
Specifieke thema's	7
Varia	4,9

De vrijwilligers kunnen bij elk gesprek 1,2 of 3 gespreksthema's coderen. De 2 belangrijkste probleemcategorieën waarover gebeld werd, zijn partnerrelaties en gezondheid. Op relationeel vlak ging het vooral over spanningen en conflicten of over het gemis aan een partner. Op gebied van gezondheid was depressie het meest besproken onderwerp.

Gezin, familie en eenzaamheid zijn onderwerpen die ook vaak ter sprake kwamen.

5. Verwijzing

Tabel 16: Info over en/of verwijzing

VERWIJZING	%
Geen verwijzing/info	77.6
Eigen sociaal netwerk	3.7
Huidige begeleiding	2.8
Gezondheidszorg	3.1
Welzijn	2.6
Geestelijke gezondheidszorg	2.3
Levensbeschouwelijke hulpverlening	0.1
Justitiële sector	2,1
Zelfhulpgroepen	0,9
Specifiek aanbod jeugd	0,6
Sociaal-culturele sector	0,3
Werk	0,2
Ombudsdienst	0,1
Andere	3.6

Wanneer uit een gesprek blijkt dat een cliënt gebaat kan zijn met meer gespecialiseerde hulp, wordt hij doorverwezen..

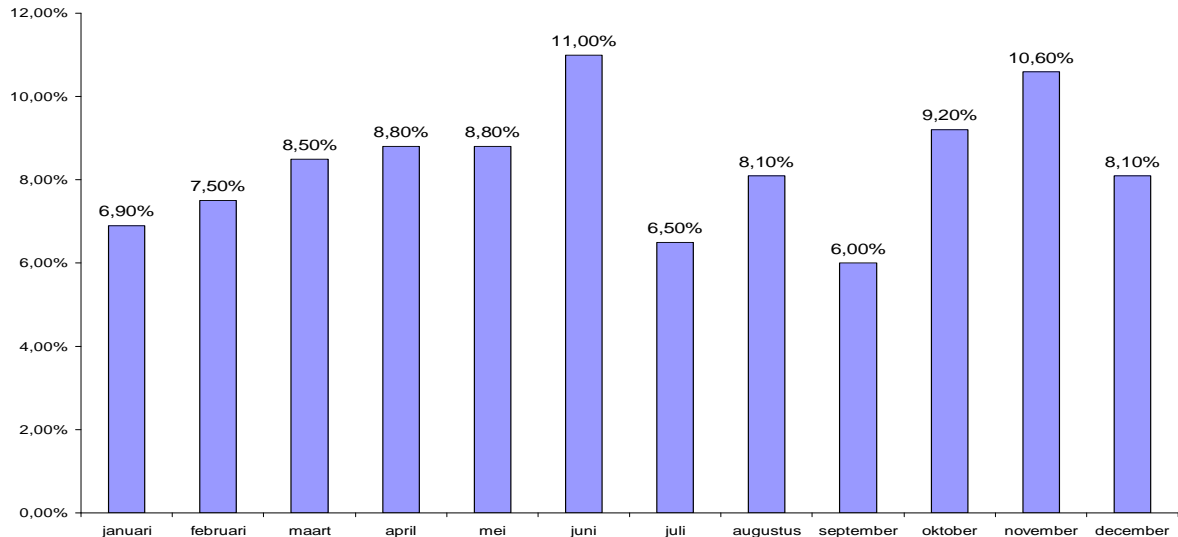
Bij ongeveer 1 op 5 gesprekken verwees de vrijwilliger de beller door of werd er concrete informatie gegeven over een andere hulpdienst.

Het meest werd er doorverwezen naar de huisarts of huidige begeleiding, naar Centra voor Algemeen Welzijn en naar de Centra voor Geestelijke Gezondheidszorg.

ONLINE

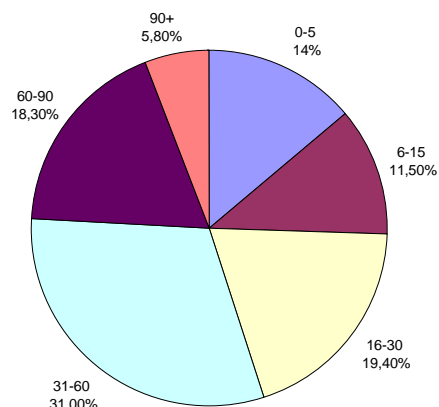
1. Aantal oproepen

Tabel 1: Aantal oproepen per maand



In 2009 beantwoordde Tele-Onthaal Limburg 480 oproepen online. Dit aantal is meer dan verdubbeld tov vorig jaar. De bereikbaarheidsperiode werd in 2009 verdubbeld. We verzorgden vanaf februari 2009 1 maal per week een permanentie van 2,5 u en 1 maal per week een permanentie van 3u, telkens met 2 werkstations. Juni en november waren de drukste maanden.

Tabel 2: Oproepen per duur van het gesprek

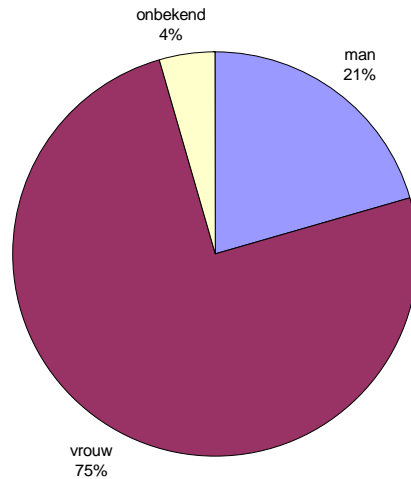


Online was de gespreksduur zeer gevarieerd. Een onlinegesprek duurt in principe langer dan een telefoongesprek omdat het intikken van tekst meer tijd in beslag neemt dan het spreken. Een onlinegesprek duurde gemiddeld 44,9 minuten. Ongeveer de helft van de gesprekken duurde langer dan een half uur.

De vrijwilligers waren in 2009 gedurende 18775 minuten online in gesprek.

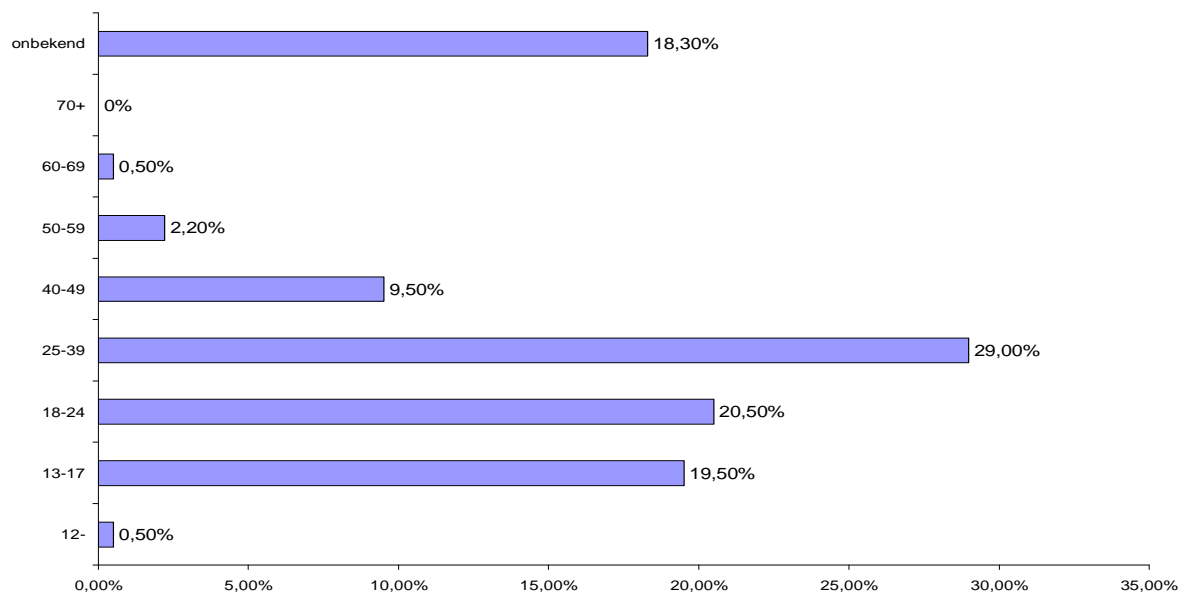
2. De oproeper

Tabel 3: Aantal oproepen naar geslacht



Het aantal mannelijke oproepers was in de minderheid, maar het percentage steeg wel ten opzichte van vorig jaar. Van 4% van de oproepers bleef het geslacht onbekend.

Tabel 4: Aantal oproepen naar leeftijd

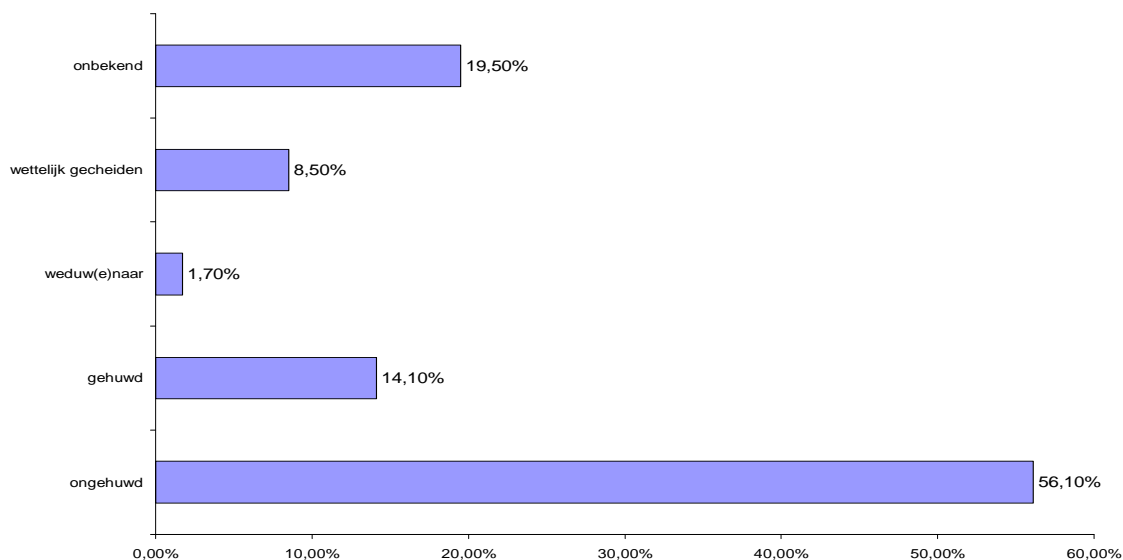


Online bereikten we duidelijk een jonger publiek dan aan de telefoon. 20% van de oproepers was zelfs minderjarig. Nog eens 20% van de oproepers waren jongvolwassenen.

De leeftijdscategorie 25-39 jaar was het sterkst vertegenwoordigd. Dit wijst er ook op dat online niet enkel het medium is van jongeren en jongvolwassenen. 41,20% van de oproepers was ouder van 25 jaar.

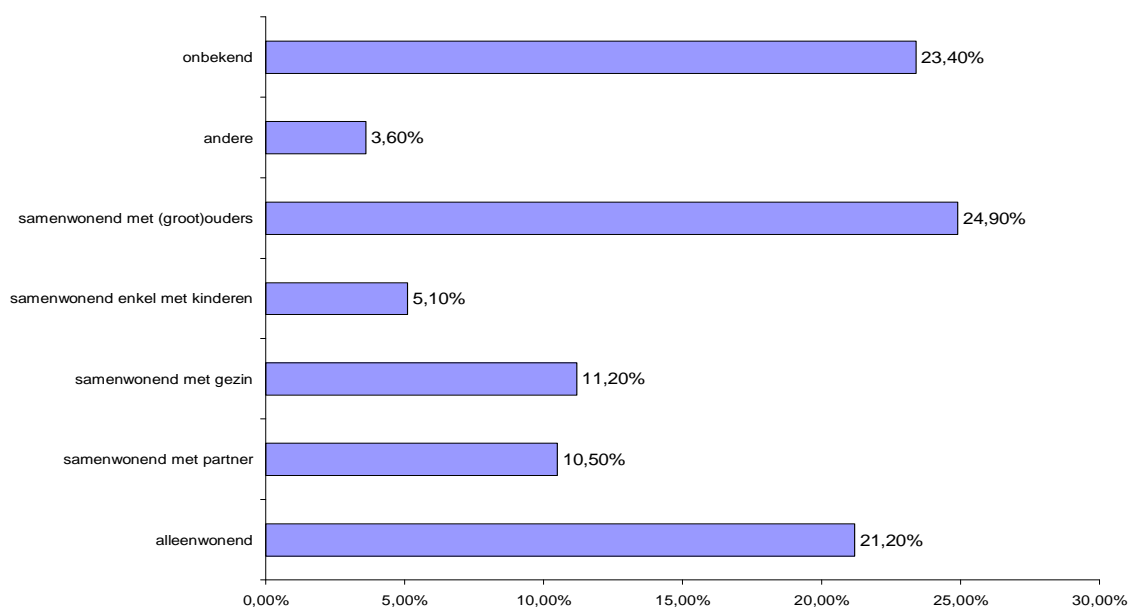
Tot slot bleef de leeftijd van een grote groep (18,3%) onbekend.

Tabel 5: Aantal oproepen naar burgerlijke staat



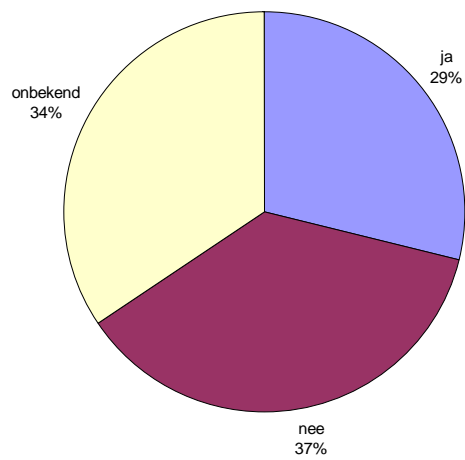
De meeste oproepers (56,1%) waren ongehuwd. Van 19,5% is de burgerlijke status onbekend.

Tabel 6: Aantal oproepen naar leefsituatie



De meeste oproepen waren afkomstig van oproepers die samenwoonden met (groot)ouders. Ook de groep alleenwonenden was sterk vertegenwoordigd. Vervolgens is de leefsituatie ook hier van een grote groep oproepers onbekend.

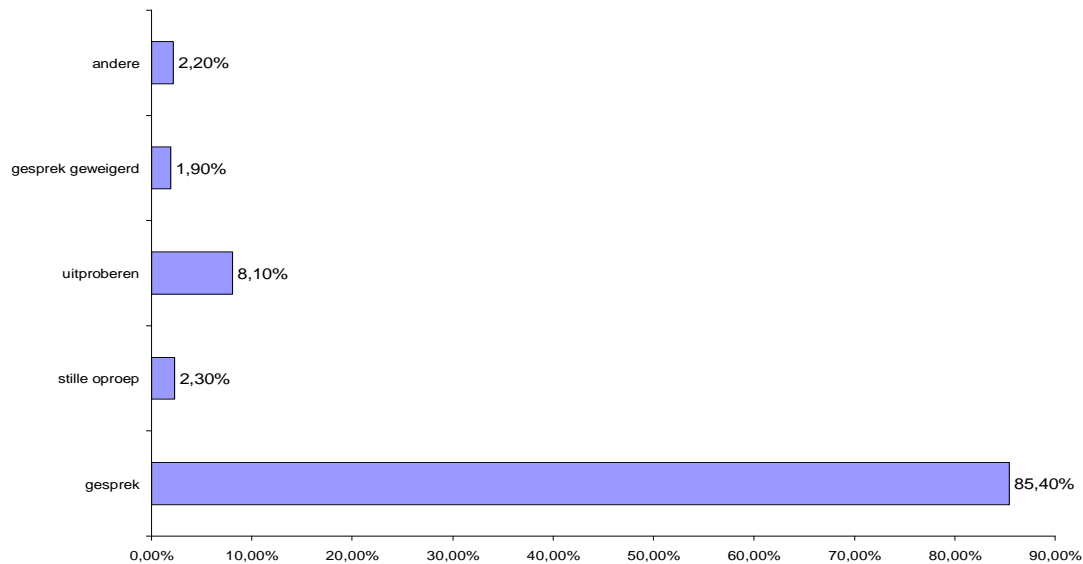
Tabel 7: In professionele begeleiding



37% van de oproepers had geen professionele begeleiding. Van ongeveer een derde van de oproepers was het onbekend of ze professionele begeleiding kregen.

3. Aard van de oproepen

Tabel 8: Contactname



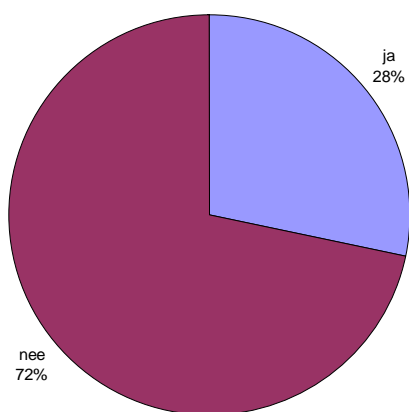
85,4% van alle contacten resulteerden in een gesprek. Van 8,1% van de oproepen werd geoordeeld dat het om “uitproberen” ging.

Tabel 9 : Type oproeper

TYPE OPROEPER	%
nieuwe oproep	85,6
heroproep	12,7
veelbeller	1,7

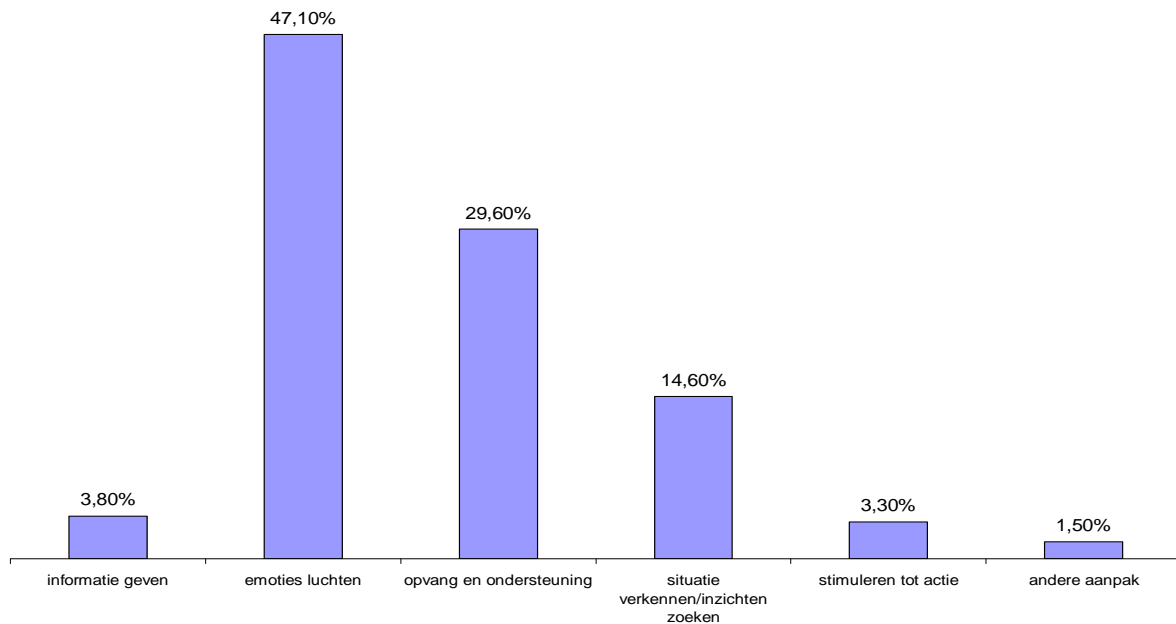
De meeste oproepen werden geregistreerd als afkomstig van nieuwe oproepers. Ongeveer 12,7% werd herkend als een heroproep.

Tabel 10: Crisis



De hulpverlening werd bij 28,3% van de oproepen door de vrijwilligers omschreven als acute crisisopvang. Dit is aanzienlijk meer dan vorig jaar (8%)

Tabel 11: Gespreksvoering



Bij bijna de helft van de oproepen bestond de opvang vooral uit het laten ventileren van emoties en het beluisteren van het verhaal van de bellers.

Opvang, ondersteuning en informatie geven zijn de andere belangrijke taken van Tele-Onthaal.

Bij 17,3% van de gesprekken was er een meer actief hulpaanbod mogelijk.

Deze wijze van gespreksvoering is online gelijkaardig aan de telefonische hulp.

Soms wordt een gesprek voortijdig afgebroken, dit kan het gevolg zijn van een technische storing of omdat een oproeper of vrijwilliger het gesprek voortijdig onderbreken.

4. Gespreksonderwerpen

Tabel 12: Gespreksthema's

GESPREKSTHEMA'S	%
Partnerrelatie	17,1
Gezin en familie	12
Relatie omgeving	7,6
Seksualiteit	2,8
Eenzaamheid	8,5
Levensbeschouwing	2,8
Zelfdoding	9,9
Verliesverwerking	4,6
Gezondheid	17,2
Afhankelijkheid	3,0
Slachtofferbeleving	9,1
Specifieke thema's	2,1
Varia	3,1

De vrijwilligers kunnen bij elk gesprek 1, 2 of 3 gespreksthema's coderen.

De 2 belangrijkste probleemcategorieën waarover contact opgenomen werd, zijn partnerrelaties en gezondheid. Op relationeel vlak ging het vooral over verliefdheid en partnerkeuze. Op gebied van gezondheid was depressie het meest besproken onderwerp. Gezin, familie en eenzaamheid zijn onderwerpen die ook vaak aan bod kwamen. Enerzijds vinden we gelijkenissen met de telefonische hulp, anderzijds blijkt dat de taboeonderwerpen meer online dan telefonisch besproken worden. Online komen de volgende thema's duidelijk vaker aan bod: relatie met ouders (7,5%), zelfdoding (9,9%), depressie (5,7%), slachtofferbeleving (9,1% waarvan seksueel geweld 11% en incest 1,8% vertegenwoordigen).

5. Verwijzing

Tabel 13: Info over en/of verwijzing

VERWIJZING	%
Geen verwijzing/info	75,4
Eigen sociaal netwerk	4,4
Huidige begeleiding	2,4
Gezondheidszorg	3,7
Welzijn	3,7
Geestelijke gezondheidszorg	3,9
Levensbeschouwelijke hulpverlening	0,0
Justitiële sector	0,7
Zelfhulpgroepen	0,0
Specifiek aanbod jeugd	1,5
Sociaal-culturele sector	0,2
Werk	0,0
Ombudsdienst	0,0
Andere	4,1

Er werd slechts bij 24,6% van de oproepen een verwijzing voorgesteld. Dit cijfer is lager dan bij de telefonische hulp.

Het meest werd er doorverwezen naar het eigen sociaal netwerk de diensten uit de sector Geestelijke Gezondheidszorg.

IV. DANK

In dit jaarverslag willen we een dankwoord richten aan de instellingen en personen die onze werking steunen. Hun financiële bijdrage of hun medewerking ervaren wij als een teken van erkenning en waardering voor de belangeloze inzet van de vele vrijwilligers, die dag en nacht een luisterend oor zijn voor mensen in nood.

Wij danken:

- het Vlaams Ministerie van de Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
- het Fonds Sociale Maribel voor Gezondheidsinrichtingen en –diensten
- de Nationale Loterij
- het Provinciebestuur van Limburg
- de gemeentebesturen van Hasselt en Genk
- Radio 2
- Het Belang van Limburg
- Kiwanis Hasselt De Langeman
- Xios-hogeschool en VSPW (Centrum voor volwassenenonderwijs)

- Een informatiebrochure voor kandidaat-vrijwilligers kan aangevraagd worden op het secretariaat van Tele-Onthaal Limburg, tel.nr. 011/22 77 67; fax 011/22 76 60; e-mail: limburg@tele-onthaal.be.
- Mensen die een gesprek met een vrijwilliger wensen kunnen terecht op het telefoonnummer 106 of via www.tele-onthaal.be.
- Om de werking van Tele-Onthaal Limburg te steunen, zijn giften welkom op rekeningnummer 880-2990161-86. Giften zijn fiscaal aftrekbaar vanaf 30 euro.

INHOUD

Voorwoord	1	
I. Organisatie	3	
- Ledenlijst		3
- Personeel		3
- Administratief adres		3
- Missie		4
- Bereikbaarheid		4
- FTO		4
- Concrete werking		5
II. Activiteiten	7	
1. Beleid		7
2. Vorming		7
3. Uitbreiding		11
4. Kwaliteitsbeleid		12
5. Wachtdienst		12
6. Bekendmaking		12
7. Samenwerking		15
8. Knelpunten		19
9. Vooruitzichten		21
III. Oproepen	23	
Telefoon	23	
1. Aantal oproepen		23
2. De oproeper		26
3. Aard van de oproepen		28
4. Gespreksonderwerpen		30
5. Verwijzing		31
Online	32	
1. Aantal oproepen		32
2. De oproeper		33
3. Aard van de oproepen		35
4. Gespreksonderwerpen		38
5. Verwijzing		39
IV. Dank	40	