

**JAARVERSLAG 2009**  
**TELE-ONTHAAL VLAAMS-BRABANT  
& BRUSSEL V.Z.W.**

*11839 gesprekken voor u ingeblikt*



[www.tele-onthaal.be](http://www.tele-onthaal.be)



**Beste lezer,**

*Samen op adem komen...*

*Dat doen onze vrijwilligers al meer dan 30 jaar samen met de oproeper.*

*Een steuntje in de rug bieden...*

*Dat hebben onze vrijwilligers het afgelopen jaar 11.839 keer gedaan.*

*Er zijn. Voor iedereen, altijd.*

*Want wij zijn dag en nacht bereikbaar.*

*106. Een veelvoud aan verhalen, een veelvoud aan mensen.*

*Onze visie en manier van werken, de cijfers en tendensen van het afgelopen jaar, dat vindt u op de volgende bladzijden.*

***Meer weten?***

Wij geven u graag meer informatie via 016/23.97.56 (secretariaat Leuven) of 02/511.86.63 (secretariaat Brussel). Of neem een kijkje op onze website:

<http://vlaamsbrabantenbrussel.tele-onthaal.be>

*Tot binnenkort?*



**Mit Van Paesschen,**

Directeur Tele-Onthaal Vlaams-Brabant en Brussel vzw

"...aan mijn probleem is niets veranderd, maar  
het weegt nog maar half zo zwaar..."

*[oproeper, anoniem]*

Het verwoordt perfect waar Tele-Onthaal voor staat. Wij bieden geen kant-en-klare oplossingen. Wel een gesprek van mens-tot-mens. Altijd iemand aan de andere kant van de lijn.

Om wat stoom af te laten als de druk te hoog wordt;

Een opbeurend gesprek als de moraal laag is;

Een portie inspiratie als het uitzichtloos lijkt...

Als het wat moeilijker wordt, lopen mensen je soms voorbij. En juist dan is het zo belangrijk om je verhaal kwijt te kunnen. Voor al die momenten is er Tele-Onthaal.

Want ergens mee blijven zitten, helpt je niet vooruit.

Tele-Onthaal. Praten is de eerste stap.

## Telefonische hulpverlening, de klok rond.

Want dat is wat wij doen: via telefoon **opvang** en **ondersteuning** bieden aan mensen die het om één of andere reden moeilijk hebben. Wij gaan ervan uit dat dat iedereen kan zijn - moeilijkheden horen nu eenmaal bij het leven. Elke dag bereiken wij met onze dienst alleen bijna 40 mensen in nood. Zonder een oordeel te vellen luisteren wij écht naar onze oproepers.

Mensen kunnen bij ons terecht voor een persoonlijk GESPREK, in alle anonimiteit. Deskundige vrijwilligers bieden een luisterend oor. Oproepers kunnen ook rekenen op hun goede wil, hun warm hart en hun gezond verstand.

Doorverwijzen en informatie geven gebeurt wanneer nodig. Omgekeerd worden ook oproepers regelmatig naar ons doorverwezen.



Je komt bij ons terecht via het gratis  
noodnummer **106**

# Online

Al meer dan 5 jaar kunnen onze oproepers ook via de website ‘online’ een gesprek voeren met een van onze speciaal daartoe opgeleide vrijwilligers. In die jaren is de beschikbaarheid steeds uitgebreid; de techniek is steeds verder verfijnd en staat nu op punt. Samen met de andere regionale diensten staan we 6 avonden per week, woensdagnamiddag en ook op zaterdag ter beschikking van onze oproepers. We merken dat we via onze gesprekskamers een breder publiek bereiken; vooral ook jongeren. Meer dan één op vijf van onze online oproepers is minderjarig. Maar ook specifieke doelgroepen, zoals gehoorgestoorden of doven, of mensen met spraakproblemen vinden hun weg naar onze gesprekskamer.



Onze gesprekskamers zijn toegankelijk via  
**[www.tele-onthaal.be](http://www.tele-onthaal.be)**

# Vrijwilligers

Wij, dat zijn in de eerste plaats onze VRIJWILLIGERS. Het unieke aan onze organisatie is dat zij de KERN vormen van onze dienst. Het zijn zij die elke dag weer de oproepen beantwoorden en zich engageren om hun wekelijkse permanentie op zich te nemen, zodat wij ons engagement naar de oproepers toe (24u/24 bereikbaar zijn) kunnen waarmaken.

Wij kiezen er bewust voor om met vrijwilligers te werken. Dat doen we omdat we ervan overtuigd zijn dat we onze oproepers het best kunnen helpen als zij kunnen praten met “gewone” mensen zoals zij. Om het vertrouwelijke karakter van de gesprekken te verzekeren, blijven de oproepers en onze vrijwilligers ANONIEM.

Korte schets van onze ± **125 vrijwilligers**:

- 2/3<sup>e</sup> vrouwen
- leeftijd varieerde in 2009 van 21 tot 83 jaar
- de achtergrond (opleiding, arbeidssituatie, levensbeschouwing, ...) van de vrijwilligers is erg uiteenlopend
- gemiddeld 7 jaar actief

**Onze vrijwilligers:**

- ⌋ kunnen zich inleven in de moeilijkheden die anderen doormaken
- ⌋ staan open en respecteren ieders opvattingen en levenswijze ('luisteren zonder te oordelen')
- ⌋ willen door vorming hun luisteren verfijnen

## Vorming

Onze vrijwilligers mogen dan een divers publiek zijn; ze worden allemaal deskundig gevormd. Vooraleer een kandidaat-vrijwilliger op onze dienst start volgt hij of zij een *vooropleidingstraject*, waarin aandacht wordt besteed aan een goede empathische luisterhouding en aan hun persoonlijke manier van reageren.

Vanaf het moment dat zij mee ingeschakeld worden om telefoonpermanenties te verzorgen, is er nog de *permanente bijscholing*. Deze vorming is gericht op het aanscherpen van de communicatie- en luistervaardigheden. Het biedt hen ook een ruimere kijk op allerlei problematieken die aan de telefoon aan bod kunnen komen. Zo was er in **2009** bijvoorbeeld bijscholing rond de thema's '*creatief helpen kiezen*', '*zelfzorg*', '*professionele psychologische hulp*', '*actief luisteren*' en '*schuldgevoelens*'.

Geroutineerde vrijwilligers kiezen er soms voor om zich ook online in te zetten. Hiervoor krijgen ze nog een bijkomende opleiding.

Onze vrijwilligers worden op een professionele manier in hun werk begeleid. Zo nemen zij deel aan jaarlijkse functioneringsgesprekken, ter ondersteuning en om bij te sturen waar nodig, en is er ook de nodige ruimte tot uitwisseling van ervaringen en reflectie onder de vorm van samenkomsten met andere vrijwilligers.

## Stafmedewerkers

Voor die professionele omkadering zorgen de vaste personeelsleden van Tele-Onthaal. De staf bestaat vooral uit mensen met een menswetenschappelijke oriëntatie (veelal psychologen), die ervaring hebben in het begeleiden van vrijwilligers en die hun kennis voortdurend verdiepen. Zij zorgen voor de visie van de organisatie, de kwaliteitsbewaking, de vorming, en de samenwerking met de andere centra. Ook als vrijwilligers concrete vragen hebben naar aanleiding van een gesprek, kunnen zij hiervoor steeds terecht bij een van de stafleden. Het secretariaat zorgt verder voor de praktische ondersteuning van de dagdagelijkse werking en houdt steeds een oog op het permanentierooster, zodat onze beschikbaarheid steeds gegarandeerd is. Onze contactgegevens vindt u helemaal achteraan.

Samen met de 4 andere Tele-Onthaaldiensten (één per provincie) maakt Tele-Onthaal Vlaams-Brabant en Brussel deel uit van de Federatie van Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen.

De Federatie behartigt de gemeenschappelijke belangen van alle Tele-Onthaaldiensten en verzorgt de contacten met de nationale pers.

Tele-Onthaal wordt erkend en gesubsidieerd door het Vlaams Ministerie van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.

## **PRATEN is de eerste stap**

We mikken op het ondersteunen van welzijn en het bevorderen van de zelfredzaamheid van de oproepers. In de praktijk betekent dat dikwijls aandacht geven, tot rust laten komen, inspiratie of energie helpen zoeken,... Kortom: Tele-Onthaal helpt de kwestie bespreekbaar en werkbaar maken. Onze vrijwilligers worden hiertoe opgeleid en voortdurend bijgeschoold.

**Aan de telefoon voerden we in 2009, 11839 gesprekken**, dat zijn er gemiddeld **35** per dag. **29 %** van deze gesprekken waren ‘eerste oproepen’ (mensen die voor het eerst met Tele-Onthaal contact opnamen). Een belangrijk cijfer voor een noodlijn zoals de onze. Wij richten ons immers in de eerste plaats op mensen in crisis, die ons altijd moeten kunnen bereiken. Andere oproepers hadden al eerder contact met Tele-Onthaal. Een kleine groep mensen belt frequent, uitzonderlijk zelfs gedurende jaren. Deze laatste groep vergt een specifieke aanpak zodat enerzijds de afhankelijkheid van onze dienst niet in de hand wordt gewerkt en zodat we anderzijds de best mogelijke hulp voor hun specifieke problematiek bieden.

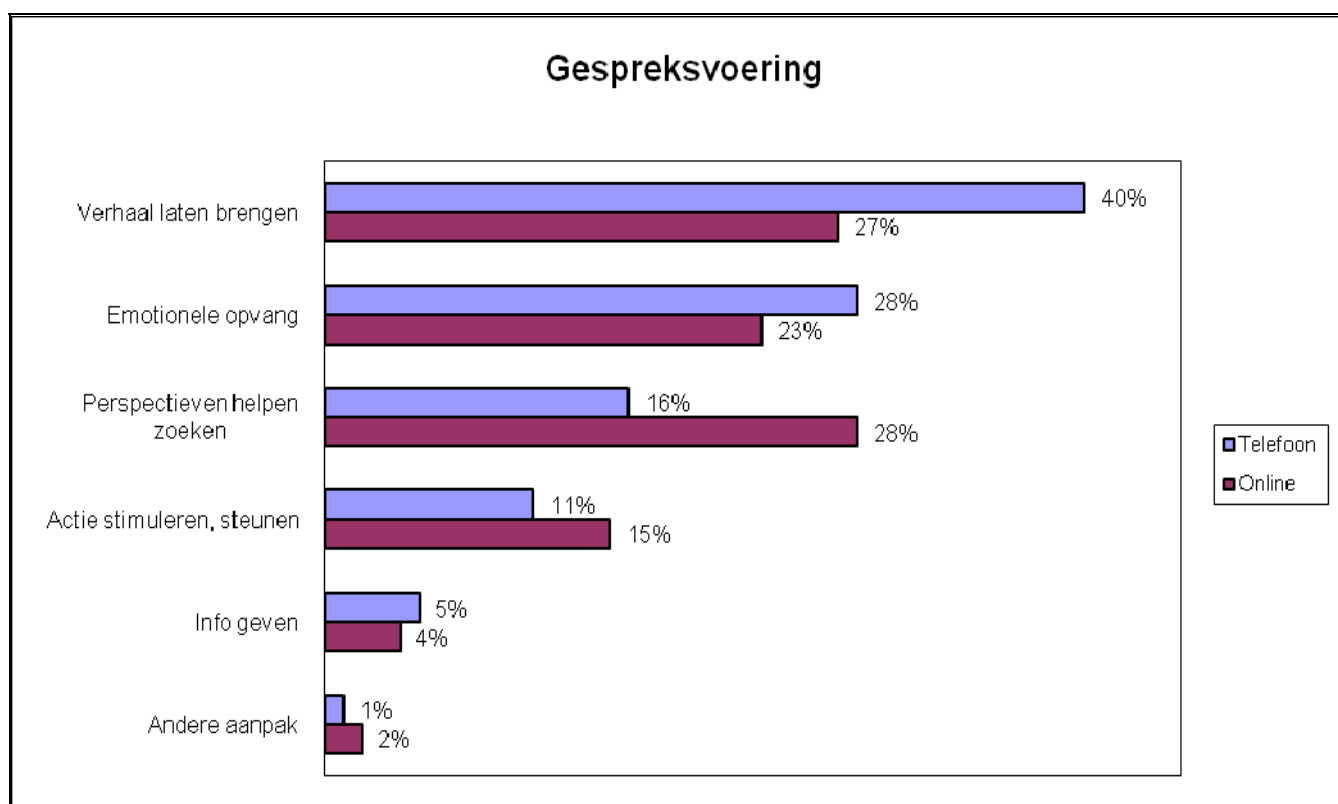
De hulpverlening wordt bij **20%** van de telefoonoproepen door de vrijwilligers omschreven als crisisopvang, bij **75%** als een explorerend en ondersteunend gesprek, bij ongeveer **5%** betreft het hoofdzakelijk informatie geven. Deze cijfers vertonen een stijgende trend voor crisisoproepen en een dalende trend voor de louter informatieve vragen.

**Online** is het aantal oproepen met gesprek praktisch gelijk gebleven in vergelijking met 2008. Onze onlinebereikbaarheid bleef gelijk in **2009**.

Onze dienst neemt zelf wekelijks drie permanentiebeurten voor haar rekening, waaronder ook de zaterdagavond. Telkens met een dubbele bezetting. Uiteraard blijven we op dezelfde tijdstippen ook telkens bereikbaar per telefoon.

# Hulp-wijzer

Ons **hulpaanbod** is afgestemd op de behoeften en vragen van de oproepers. De meeste gesprekken zijn erop gericht om mensen *hun verhaal* te laten brengen. Dat lucht op en is dikwijls voldoende om de oproeper te helpen. Wij geven de oproeper aandacht, begrip en aanmoediging. Louter informatieve vragen krijgen we steeds minder. Soms gaat het gesprek ook dieper en kan de vrijwilliger helpen zoeken naar inzichten en wegen om problemen beter aan te pakken. Vooral **online** wordt er beduidend meer gewerkt rond het vergroten van inzicht in de eigen leefsituatie, het zoeken naar concrete perspectieven en strategieën om die problemen daadwerkelijk aan te pakken.



## A van alcohol ► Z van zelfdoding

Zoals het voorbije jaar spannen problemen met (geestelijke) gezondheid duidelijk de kroon aan de telefoon. Ook partnerrelatieproblemen en eenzaamheid als gespreksonderwerpen vormen een bekend thema bij Tele-Onthaal.

Specifieke thema's, zoals financiële problemen of huisvesting, lijken toe te nemen als aanmelding.

De kruistabel maakt duidelijk dat vrouwen zich eerder de gezinsproblemen aantrekken. Partnerrelatieproblemen en seksualiteit daarentegen zijn een favoriet thema bij mannelijke oproepers, evenals levensbeschouwing en zelfdoding.

Eenzaamheid en slachtofferervaringen scoren ongeveer even hoog voor mannen en vrouwen.

| <b>GESPREKSTHEMA'S</b> | <b>Man</b>   | <b>Vrouw</b> |
|------------------------|--------------|--------------|
| Partnerrelatie         | 17%          | 15%          |
| Gezin en familie       | 6%           | 12%          |
| Andere relaties        | 4%           | 7%           |
| Seksualiteit           | 3%           | 1%           |
| Eenzaamheid            | 7%           | 9%           |
| Levensbeschouwing      | 4%           | 2%           |
| Zelfdoding             | 6%           | 3%           |
| Verliesverwerking      | 2%           | 3%           |
| Gezondheid             | 21%          | 22%          |
| Afhankelijkheid        | 3%           | 2%           |
| Slachtofferbeleving    | 5%           | 6%           |
| Specifieke problemen   | 15%          | 14%          |
| Varia                  | 4%           | 3%           |
| <b>TOTAAL</b>          | <b>100 %</b> | <b>100 %</b> |

**Online** vallen het grote aantal vrouwelijke oproepers die bellen in verband met slachtofferbeleving (vb. seksueel geweld, incest,...) op.

Daarnaast zijn partnerrelatieproblemen (vb. verliefdheid, relatiebreuk,...) een vaak besproken thema, vooral bij mannelijke oproepers.

In vergelijking met de telefoon, is er **online** een groot aantal oproepen in verband met gedachten aan zelfdoding. Eenzaamheid komt dan weer minder voor als gespreksonderwerp.

| <b>GESPREKSTHEMA'S</b> | <b>Man</b>   | <b>Vrouw</b> |
|------------------------|--------------|--------------|
| Partnerrelatie         | 25%          | 16%          |
| Gezin en familie       | 5%           | 11%          |
| Andere relaties        | 4%           | 6%           |
| Seksualiteit           | 6%           | 3%           |
| Eenzaamheid            | 5%           | 4%           |
| Levensbeschouwing      | 4%           | 4%           |
| Zelfdoding             | 9%           | 10%          |
| Verliesverwerking      | 4%           | 6%           |
| Gezondheid             | 20%          | 20%          |
| Afhankelijkheid        | 2%           | 2%           |
| Slachtofferbeleving    | 7%           | 10%          |
| Specifieke problemen   | 6%           | 3%           |
| Varia                  | 3%           | 3%           |
| <b>TOTAAL</b>          | <b>100 %</b> | <b>100 %</b> |

## Als het donker wordt...

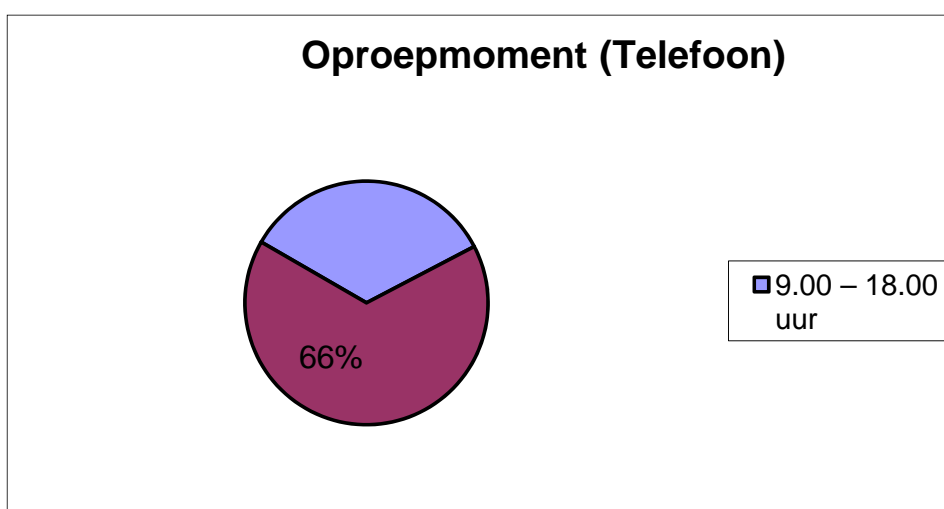
“Ik vind het bijzonder geruststellend  
te weten dat er altijd iemand is...”

*[oproeper, anoniem]*

Problemen plan je niet binnen de kantooruren. Het unieke van Tele-Onthaal is dat wij **ALTIJD** bereikbaar zijn.

**Maar liefst twee derde** van onze telefonische oproepen krijgen we **tussen 18 u 's avonds en 8 uur 's morgens**. Dan valt de alledaagse routine van school of werk weg en komen soms verdrongen problemen terug naar de voorgrond of wordt het alleen-zijn duidelijker. 's Nachts durf je niet zomaar vrienden of familie op te bellen, en zijn andere hulpverleners niet bereikbaar. Er zijn dan ook diensten die het hulpaanbod van Tele-Onthaal vermelden op hun antwoordapparaat om indien gewenst dringende nood op te kunnen vangen.

Online houden wij bijna uitsluitend permanentie buiten de kantooruren.



## Dé oproeper

*Bea, 42, gehuwd. Twijfelt of ze verder wil met haar partner.*

*Thomas, 25, alleenstaande. Voelt zich vaak depressief en weet niet goed hoe dat komt.*

*Maria, 70, weduwe. Heeft last van eenzaamheid en rouwt om haar overleden echtgenoot.*

Zij kunnen allemaal bij ons terecht. Dé oproeper bestaat niet. Wij bereiken alle lagen van de bevolking. Traditiegetrouw hebben we wel meer vrouwelijke (**75%**) dan mannelijke ‘oproepers’; zowel per telefoon als online.

De grootste groep van onze oproepers aan de telefoon is tussen 30 en 60 jaar oud. Meer en meer oproepen komen van 60+ers.

Steeds meer van de oproepers blijken alleenstaanden te zijn.

**4%** van onze oproepen komen van mensen die in een instelling verblijven, bv. een voorziening voor psychiatrische patiënten of begeleid wonen.

De leeftijd van **online** oproepers is beduidend lager dan bij onze telefonische oproepen. Eén op vijf van de oproepers van wie de leeftijd bekend is, is minderjarig, waar dat bij de telefoon slechts **2%** bedraagt.

# Overbruggen

De oproeper neemt meestal zelf het initiatief om te bellen naar ons gratis nummer **106** of om een online gesprek te voeren via onze website. We merken wel dat steeds meer mensen naar Tele-Onthaal bellen na een doorverwijzing van andere hulpverleners. Hulpverleners spreken met hun cliënten over Tele-Onthaal om de periode tussen twee **hulpverlenings-gesprekken** te **overbruggen**.

Momenteel doen we nog steeds inspanningen om Tele-Onthaal meer bekendheid te geven bij potentiële doorverwijzende instanties.

Zo vermelden steeds meer centra Tele-Onthaal ook op hun website.

Regelmatig worden we ook vermeld op affiches of websites van overheidscampagnes die specifieke thema's aankaarten (vb. partnergeweld, "Fit in je hoofd").

## Wordt vervolgd?

In iets minder dan **20%** van de gevallen is een verdere verwijzing aangewezen na een Tele-Onthaalgesprek. In bijna de helft van de gevallen wordt verder verwezen naar de psychosociale sector.

Wij hebben ook speciale aandacht voor de bestaande sociale hulpbronnen en nogal wat van onze oproepers krijgen reeds professionele begeleiding. Hier speelt Tele-Onthaal duidelijk een **aanvullende rol in de nazorg** voor mensen met meer chronische problemen.

Tele-Onthaal heeft geen zicht op het aantal doorverwezen oproepers dat ook effectief gaat aankloppen bij de andere hulpdienst.

Voor veel oproepers is het voldoende om te weten dat er mogelijke hulpdiensten zijn, zonder ze daadwerkelijk aan te spreken.

# Dank

Actief luisteren, zonder een oordeel te vellen, met respect, verantwoordelijk en deskundig, zorgvuldig en menselijk. Daar blijven we voor gaan.

*Dit engagement zou niet mogelijk zijn zonder de steun van verschillende partners:*

- *Onze vrijwilligers, voor hun inzet, vertrouwen en voortdurende betrokkenheid;*
- *Het Vlaams Ministerie van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, de bevoegde Vlaamse minister en zijn medewerkers, voor de noodzakelijke subsidiëring en de goede samenwerking;*
- *Het Sociaal Maribel Fonds voor Gezondheidsinrichtingen en -diensten, voor de betoelaging van extra personeel;*
- *De Nationale Loterij;*
- *De Vlaamse Gemeenschapscommissie voor de subsidiëring van een bekendmakingscampagne;*
- *De KUL, de KHL, het HIRL en het HIG voor hun goede samenwerking bij stages of onderzoek;*
- *Stad Leuven;*
- *Het Marriott hotel in Brussel, voor de logistieke ondersteuning;*
- *Iedereen die ons steunde of ons hun sympathie betuigde.*

# Giften

Om onze algemene werking te verzekeren kunnen wij rekenen op subsidies van de Vlaamse Overheid. Om **specifieke projecten** te kunnen realiseren zijn wij echter vaak afhankelijk van andere financiële steun.

Giften ten voordele van onze vzw zijn dan ook welkom op het **rekeningnummer 785-5357347-42** van Tele-Onthaal Vlaams-Brabant en Brussel vzw.

Giften vanaf 30 euro zijn fiscaal aftrekbaar.

# Contactgegevens

## Raad van Bestuur

**Walter Vermeiren**  
*Voorzitter*

**Paul Biva**  
*Bestuurslid*

**Kristel Vandeput**  
*Bestuurslid*

**Mit Van Paesschen**  
*Directeur/  
Dagelijks bestuurder*

**Cilia Cielen**  
*Stafmedewerker/  
Bestuurslid*

**René Ferson**  
*Kwaliteits-VTOcoördinator/  
Secretaris*

## Stafmedewerkers

**Marc Verheyen**  
*online-coördinator*

**Inge Nys**  
*PR-coördinator*

**Liesbeth Saerens**  
*Stafmedewerker*

**Leuven Secretariaat : 016/23.97.56**  
**leuven@tele-onthaal.be**  
*Rita Camps  
Christine Sellicaerts*

**Brussel Secretariaat: 02/511.86.63**  
**brussel@tele-onthaal.be**  
*Kristien Vandecruys*

## Contact





