

Tele-Onthaal West-Vlaanderen VZW

jaarverslag 2009



www.tele-onthaal.be

INHOUDSOPGAVE

1. ORGANISATIESTRUCTUUR	1
2. DE WERKING VAN HET CENTRUM	2
2.1. Het aantal telefonische oproepen	2
2.1.1. Totaal aantal oproepen.....	2
2.1.2. Spreiding oproepen	3
2.1.3. Oproepen met/zonder gesprek * **	5
2.2. Het aantal online-oproepen	6
2.3. Het gevoerde VTO-beleid *	7
2.3.1. VTO-beleid vrijwilligers	7
2.3.1.1. <i>De basisopleiding</i>	7
2.3.1.2. <i>Het basispakket voor de startende vrijwilliger</i>	7
2.3.1.3. <i>Het vormingsaanbod</i>	7
2.3.1.4. <i>De leergroepen</i>	8
2.3.1.5. <i>Individuele begeleiding</i>	9
2.3.1.6. <i>Groepsverbindende momenten en initiatieven</i>	9
2.3.2. VTO-beleid naar teamleden.....	9
2.3.2.1. <i>Intern aanbod voor teamleden</i>	9
2.3.2.2. <i>Extern vormingsaanbod</i>	9
3. CLIËNTPROFIEL	10
3.1. Cliëntprofiel telefonische oproepen	10
3.1.1. De verhouding tussen mannen en vrouwen.....	10
3.1.2. De leeftijd van de oproepers.....	11
3.1.3. De burgerlijke staat van de oproepers	11
3.1.4. De leefsituatie van de oproepers	12
3.1.5. In professionele begeleiding of niet?	12
3.2. Cliëntprofiel online-oproepen	13
3.2.1. De verhouding tussen mannen en vrouwen.....	13
3.2.2. De leeftijd van de oproepers.....	13
3.2.3. De burgerlijke staat en leefsituatie van de oproepers	14
3.2.4. In professionele begeleiding of niet?	14
4. AARD VAN DE AANGEMELDE PROBLEMATIEK	15
4.1. Aangemelde problematiek telefonische oproepen	15
4.1.1. Contactname met gesprek.....	15
4.1.2. Gespreksonderwerpen	15
4.1.3. Crisisoproepen	18
4.1.4. Wijze van gespreksvoering.....	18
4.1.5. Duur gesprekken	19
4.1.6. Draaischijffunctie en overbruggingsfunctie ten aanzien van de professionele hulpverlening.....	20
4.1.7. Opvang na televisie-uitzendingen.....	21
4.1.8. Medewerking aan campagnes van de overheid.....	21

4.2. Aangemelde problematiek online-oproepen	22
4.2.1. Gespreksonderwerpen	22
4.2.2. Crisisoproepen	24
4.2.3. Wijze van gespreksvoering.....	24
4.2.4. Duur gesprekken	25
4.2.5. Draaischijffunctie en overbruggingsfunctie ten aanzien van de professionele hulpverlening.....	25
5. SAMENWERKING MET ANDERE DIENSTEN	27
5.1. Federatie Tele-Onthaaldiensten Vlaanderen.....	27
5.2. VZW Overlegplatform Geestelijke Gezondheidszorg provincie West- Vlaanderen, Regionaal Comité Noord.....	29
5.3. Regionale Welzijnsraad Brugge en Oostende	29
5.4. Provinciaal overleg met CAW's.....	29
5.5. Integrale Jeugdhulp.....	30
5.6. West-Vlaams actieplan suicidepreventie.....	30
5.7. Samenwerkingsafspraken	30
5.7.1. Verwijzing naar Tele-Onthaal buiten de kantooruren	30
5.7.2. Samenwerking zelfhulpgroep ups & downs	31
5.7.3. Samenwerking bij crisissituaties in land- en tuinbouw.....	31
6. REALISATIE DOELSTELLINGEN WERKJAAR 2009.....	32

Beste Lezer,

In 2009 beantwoorde Tele-Onthaal West-Vlaanderen 27.426 telefonische en 696 online-oproepen, ook van inwoners van uw gemeente/stad.

Het aantal oproepen was nog nooit zo hoog. We blijven de nood aan een helpend gesprek ervaren en dat op elk moment van de dag en nacht, bij alle lagen van de bevolking en bij verschillende leeftijdsgroepen. Mensen bellen met de meest uiteenlopende problemen: relatiemoeilijkheden, depressie, alcoholverslaving, zelfdodingedachten, eenzaamheid,

88 vrijwilligers zorgden ervoor dat oproepers 24 uur op 24 uur, zonder onderbreking, bij ons terecht konden.

In Tele-Onthaal kunnen we nog altijd rekenen op de inzet van een grote groep vrijwilligers. Toch groeide in 2009 onze bezorgdheid m.b.t. de continuïteit van ons hulpaanbod. We constateren immers al een paar opeenvolgende jaren een daling van het aantal vrijwilligers. Als deze trend zich verder zet kan dit ernstige gevolgen hebben voor onze 24 uur bereikbaarheid én de uitbreidingskansen voor de onlinehulp. Bovendien merken we dat bijkomende investering in werving van vrijwilligers onvoldoende antwoord biedt op de probleemstelling.

Als we onze opdracht willen blijven waarmaken staan we voor een belangrijke uitdaging m.b.t. het op peil houden - en indien mogelijk uitbreiden - van het aantal vrijwilligers in onze organisatie.

In 2009 maakten we een uitgebreide analyse van de redenen waarom geïnteresseerde kandidaat-vrijwilligers zich uiteindelijk niet engageren bij Tele-Onthaal. Op die manier kregen we zicht op de drempels om vrijwilliger te worden. Centraal hierbij staat:

- De afstand: Tele-Onthaal is gevestigd in Brugge, het noorden van de provincie. Voor vrijwilligers uit het midden, zuiden en westen van de Provincie is de afstand te groot. Voor kandidaat-vrijwilligers is dit de zwaarst wegende drempel omdat Tele-Onthaal financieel niet in de mogelijkheid is om verplaatsingskosten te vergoeden.
- Kandidaat-vrijwilligers vinden het verwachte engagement soms te zwaar. Hierbij wegen vooral de nachtpermanenties zwaar door.

In 2010 willen we oplossingswegen voor deze drempels verkennen en de uitvoering hiervan plannen:

- we willen de mogelijkheden verkennen om een luisterpunt op te starten in het centrum of zuiden van de provincie. Het is niet de bedoeling om onze werking te decentraliseren wat personeelsinzet betreft. Wel willen we de vrijwilligers een plaats dicht bij huis bieden waar ze oproepen kunnen beantwoorden. Op die manier wordt de verplaatsingskost en -tijd kleiner.
- we willen onderzoeken hoe we, mét behoud van de 24 uur permanentie, de belasting van de nachtpermanenties kunnen verlagen.

Ondanks de moeilijke zoektocht naar kandidaat-vrijwilligers is dit jaarverslag toch vnl. een getuigenis van veel engagement. Reeds 34 jaar lang zijn onze vrijwilligers het fundament van onze organisatie. Ze verdienen een krachtig 'dank je wel' voor hun inzet en luisterend oor. Ze kiezen ervoor om zich in te zetten voor de samenleving, anoniem en ongezien. We waren dan ook zeer blij dat de vrijwilligers van Tele-Onthaal in december 2009 de Pluim mochten ontvangen van de kijkers van Focus-TV. Voor hen was dit een betekenisvolle maatschappelijke erkenning van hun inzet.

Leen Devlieghere, Directeur

1. Organisatiestructuur

Raad van bestuur

Debaere Frank
Govaert Chris
Hoedt Pascal, Secretaris – penningmeester
Lacombe Riet, ondervoorzitter
Roose Herman, voorzitter
Staelens Marc
Trioen Griet
Vandenbroucke Miche
Vanderbeke Eliane
Vanwijnghe Rodriguez

Algemene Vergadering

Debaere Frank
Denaux Koen
Govaert Chris
Hoedt Pascal
Lacombe Riet
Larridon Frans
Lavaerts Maria
Limere Ria
Roose Herman
Staelens Marc
Trioen Griet
Vandenbroucke Miche
Vanderbeke Eliane
Vander Perre Jos
Vanwijnghe Rodriguez

Stafmedewerkers

Clarysse Johan
Devlieghere Leen
Vandamme Christine

stafmedewerker
directeur
stafmedewerker,
van 01.01.2009 t/m 31.04.2009: online
van 01.06.2009 t/m 31.12.2009: Sociale Maribel
stafmedewerker
stafmedewerker online, in dienst 01.05.2009
stafmedewerker

Vanhuele Hilde
Verplancke Jana
Watteyne Roos

Secretariaat

Deseure Erika
Minnebo Linda

Onderhoud

Dereepere Carine

Vrijwilligers

Er waren 88 vrijwilligers actief in 2009.

2. De werking van het centrum

Tele-Onthaal West-Vlaanderen vzw (gratis oproepnummer 106) biedt, als Centrum Algemeen Welzijnswerk, op permanente basis hulpverlening, crisisopvang, informatie en advies via de telefoon of een ander elektronisch communicatiemiddel aan personen die geconfronteerd worden met problemen van persoonlijke, relationele en/of maatschappelijke aard met bijzondere aandacht voor de zelfdodingproblematiek. Indien nodig wordt verwezen naar andere personen en diensten. De hulpverlening gebeurt door vrijwilligers die gevormd en begeleid worden door professionelen.

De telefonische hulpverlening is bereikbaar:

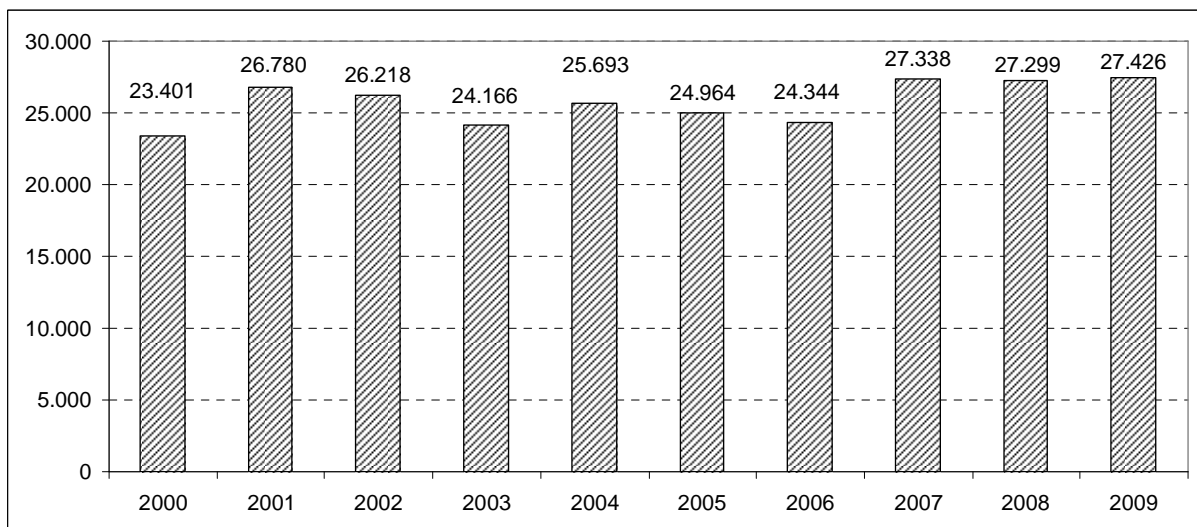
- 24 uur per dag, 7 dagen op 7
- voor Nederlandssprekenden,
- in de provincie West-Vlaanderen.

De onlinehulp wordt aangeboden via www.tele-onthaal.be. De bereikbaarheid is aangegeven op de website. Door de eigenheid van dit communicatiemiddel bereiken we ook oproepers uit andere Vlaamse provincies.

Tele-Onthaal heeft een probleemsigalerende functie m.b.t. maatschappelijke factoren die het welzijn bedreigen.

2.1. Het aantal telefonische oproepen *

2.1.1. Totaal aantal oproepen



In 2009 telden we 27.426 telefonische oproepen.

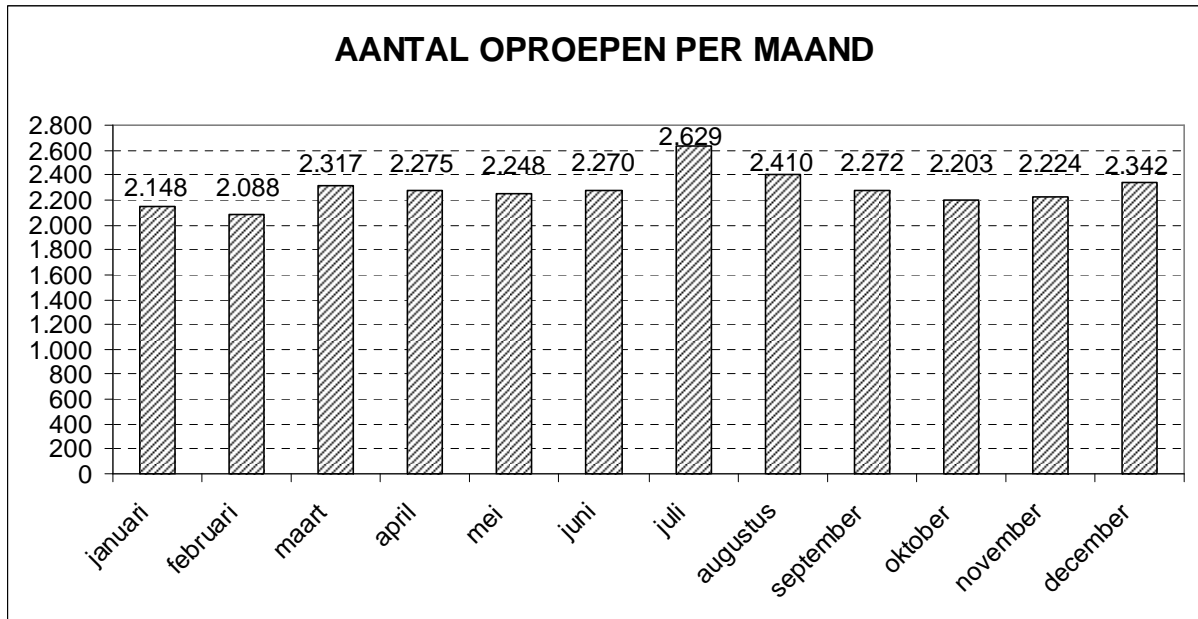
De afgelopen 10 jaar kreeg Tele-Onthaal West-Vlaanderen gemiddeld 25.762 oproepen per jaar. De laatste jaren merken we opnieuw een lichte stijging.

Tele-Onthaal beantwoordt gemiddeld 75 oproepen per 24 uur.

Om al deze oproepen te beantwoorden is er een 24 uur permanentie, die in 2009 verzekerd werd door 88 vrijwilligers.

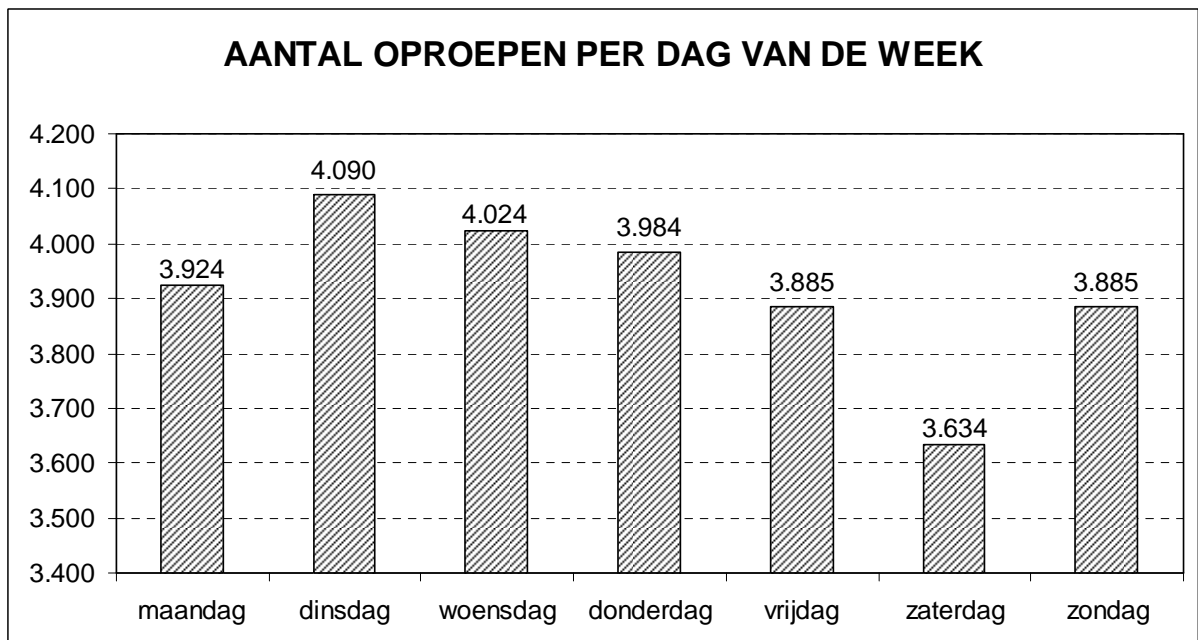
* Alle oproepen, met en zonder gesprek

2.1.2. Spreiding oproepen



100% = 27.426 oproepen

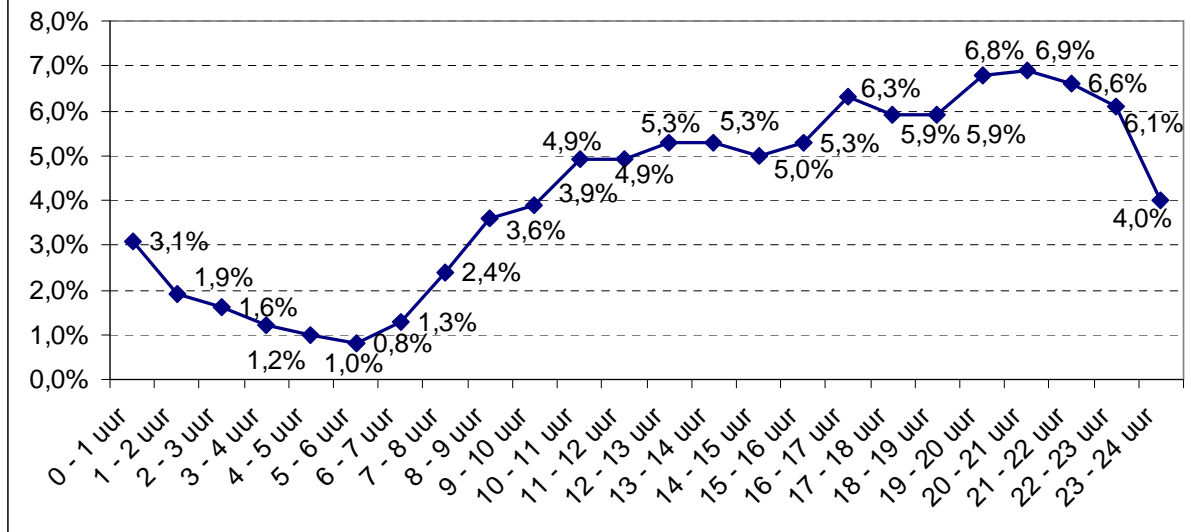
Maand	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	okt	nov	dec	totaal
Oproepen	2.148	2.088	2.317	2.275	2.248	2.270	2.629	2.410	2.272	2.203	2.224	2.342	27.426
%	7,8	7,6	8,4	8,3	8,2	8,3	9,6	8,8	8,3	8,0	8,1	8,5	100
gemiddeld/dag	69	75	75	76	73	76	85	78	76	71	74	76	75



100% = 27.426 oproepen

Dag	maandag	dinsdag	woensdag	donderdag	vrijdag	zaterdag	zondag	Totaal
Oproepen	3924	4090	4024	3984	3885	3634	3885	27426
%	14,3	14,9	14,7	14,5	14,2	13,2	14,2	100
Gemiddelde	75	79	77	75	75	70	75	75

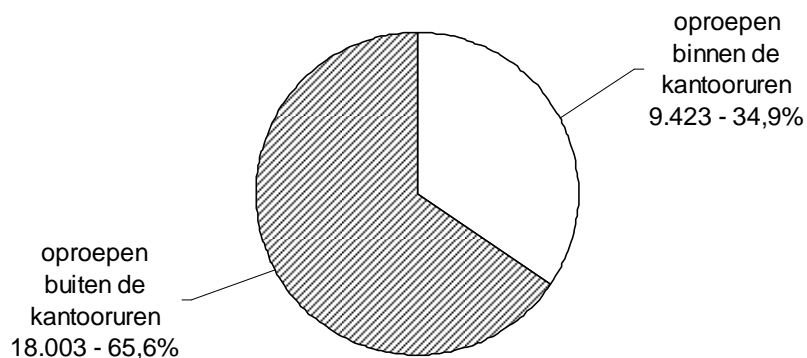
AANTAL OPROEPEN PER UUR VAN DE DAG



100% = 27.426 oproepen

	0 - 1 uur	1 - 2 uur	2 - 3 uur	3 - 4 uur	4 - 5 uur	5 - 6 uur	6 - 7 uur	7 - 8 uur	8 - 9 uur	9 - 10 uur	10 - 11 uur	11 - 12 uur
oproepen	838	527	444	319	262	222	357	671	979	1.057	1.344	1.356
%	3,1%	1,9%	1,6%	1,2%	1,0%	0,8%	1,3%	2,4%	3,6%	3,9%	4,9%	4,9%
	12 - 13 uur	13 - 14 uur	14 - 15 uur	15 - 16 uur	16 - 17 uur	17 - 18 uur	18 - 19 uur	19 - 20 uur	20 - 21 uur	21 - 22 uur	22 - 23 uur	23 - 24 uur
oproepen	1.463	1.444	1.372	1.445	1.725	1.625	1.628	1.857	1.894	1.823	1.686	1.088
%	5,3%	5,3%	5,0%	5,3%	6,3%	5,9%	5,9%	6,8%	6,9%	6,6%	6,1%	4,0%

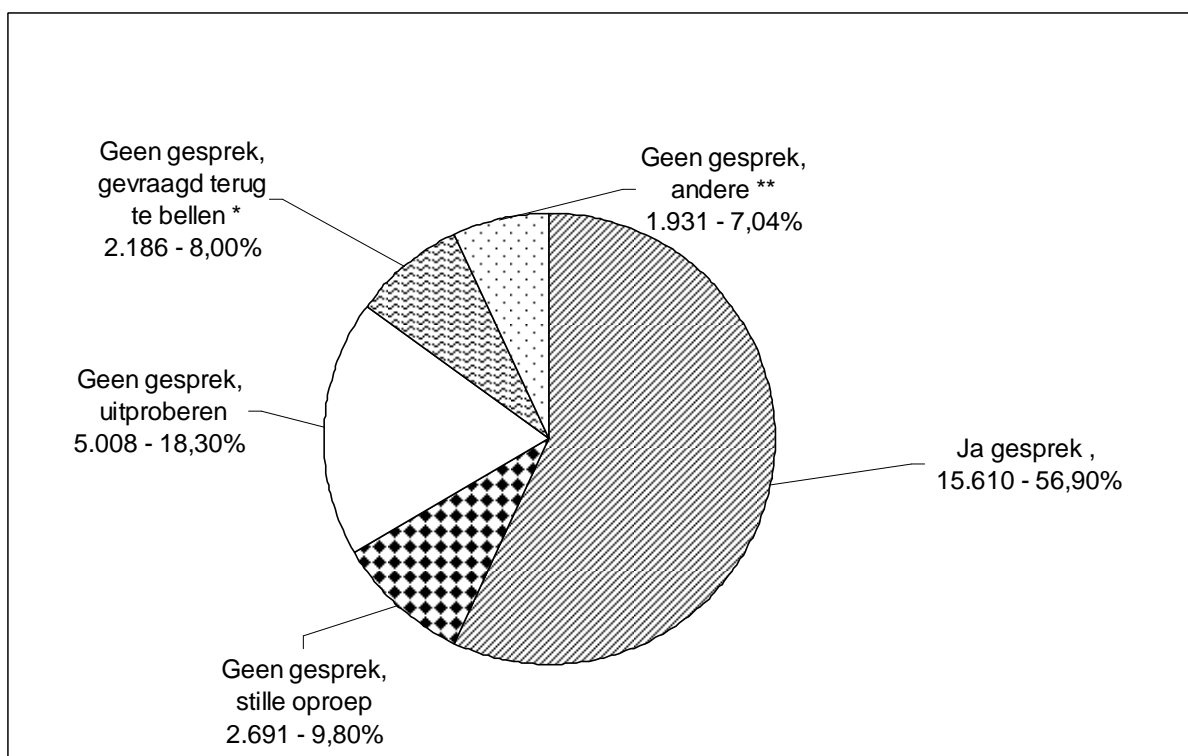
AANTAL OPROEPEN BINNEN EN BUITEN DE KANTOORUREN



Kantooruren: van 9.00 tot 18.00 uur

De oproepen zijn vrij gelijkmatig verdeeld over de verschillende maanden van het jaar en de dagen van de week. Al valt wel op dat de vakantiemaanden juli en augustus de drukste maanden van het jaar zijn met gemiddeld 81 oproepen per dag. Dinsdag is de drukste dag van de week (gemiddeld 79 oproepen), zaterdag de rustigste (gemiddeld 70 oproepen). Uit de registratiegegevens blijkt duidelijk de complementariteit van Tele-Onthaal t.a.v. andere hulpverleningsinitiatieven. 65% van de oproepen vindt plaats buiten de kantooruren (= na 18u).

2.1.3. Oproepen met/zonder gesprek * **



Basis: 27.426 oproepen

Bij 57% van de oproepen komen we tot een gesprek.

Daarnaast zijn er heel wat oproepen waarbij de oproeper niet de intentie heeft om tot een ernstig gesprek te komen. 1/5 oproepen is een oneigenlijke oproep (zie geen gesprek, uitproberen) en ook een gedeelte van de stille oproepen zijn kwaadwillig.

Deze kwaadwillige oproepen hebben een significante impact op de bereikbaarheid van Tele-Onthaal en ze werken demotiverend voor de vrijwilligers.

In 2009 werd een automatisch systeem aangekocht (conform de wet van juni 2005 betreffende elektronische communicatie) dat mogelijk maakt om op te treden tegen deze oneigenlijke oproepen

De resultaten van de nieuwe aanpak van kwaadwillige oproepen zullen pas zichtbaar zijn in de registratie van 2010. Immers door onvoorziene technische problemen bij de implementatie kan het systeem pas in mei 2010 in werking treden.

* Medewerker is reeds in gesprek.

** Oproeper is te verward of onder invloed, niet Nederlandstalig, verkeerd verbonden.

2.2. Het aantal online-oproepen

Naast de telefonische hulpverlening is er sinds oktober 2002 op geprogrammeerde tijdstippen een aanbod van onlinehulpverlening. Niet iedereen ervaart de telefoon immers als een "veilig" kanaal om hulp te zoeken. In een onlinegesprek via www.tele-onthaal.be kan de oproeper een één-tot-één gesprek voeren met een vrijwilliger via het verzenden van getypte boodschappen. Door aangepaste software garanderen we anonimiteit.

Gezamenlijk zorgden de vijf Tele-Onthaaldiensten ervoor dat Tele-Onthaal online bereikbaar was op elke avond van de werkweek van 18 tot 23 uur, op woensdagnamiddag ook nog van 15 tot 18u en op zaterdag van 18 tot 21u.

Tele-Onthaal West-Vlaanderen verzorgde het online-aanbod op maandag en op dinsdag afwisselend van 18 tot 21 uur of van 20 tot 23 uur, telkens met 2 werkstations.

In 2009 werkten er 16 vrijwilligers mee. Naast hun telefoonbeurten deden ze per maand 1 of 2 onlinebeurten.

Ook in 2009 ervaarden we dat internetcommunicatie een bruikbaar en zeer aanvullend medium is voor hulpverlening vanuit Tele-Onthaal. Online krijgen we vaak oproepers die een telefonisch contact niet aankunnen of aandurven.

In het jaarverslag van de Federatie van Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen bundelen we gedetailleerd cijfermateriaal van het volledige online-aanbod van de vijf meewerkende Tele-Onthaaldiensten (zie ook www.tele-onthaal.be in de rubriek 'download'). Bovendien wordt een vergelijking gemaakt met de telefonische oproepen.

Aantal oproepen

We noteerden in 2009 696 oproepen, waarvan 587 leidden tot een hulpverlenend gesprek. Dit is een kleine stijging (1,7% op de gesprekken en 5,6% op de oproepen) t.o.v. 2008.

2.3. Het gevoerde VTO-beleid* *

2.3.1. VTO-beleid vrijwilligers

De vrijwilligers worden zorgvuldig geselecteerd. Met elke kandidaat-vrijwilliger wordt een intakegesprek gevoerd met het oog op wederzijdse kennismaking en selectie. Er wordt gewerkt met vooropgestelde selectiecriteria.

We gaan ervan uit dat de geselecteerde vrijwilligers over voldoende basisvaardigheden en -attitudes beschikken om de doelstellingen van Tele-Onthaal te verwezenlijken.

De aangeboden opleiding en permanente vorming zijn erop gericht vrijwilligers te ondersteunen en verder te bekwalen in deze helpende contacten.

Het vormingsaanbod is gedifferentieerd zowel naar organisatievorm als in de gehanteerde methodieken: de basisopleiding voor startende vrijwilligers, permanente vorming en leergroepbegeleiding.

2.3.1.1. De basisopleiding

In 2009 werden 2 basisopleidingen georganiseerd.

De basisopleiding omvat 66 uur: 35 uur opleiding en 31 uur stage. De opleiding is inhoudelijk uitgewerkt in overeenstemming met het sectorprotocol.

2.3.1.2. Het basispakket voor de startende vrijwilliger

Na de basisopleiding krijgen de startende vrijwilligers nog 2 modules in de loop van het 1^e jaar van hun engagement. Deze vorming wordt begeleid door de stafmedewerkers. Inhoudelijk sluiten de modules aan bij het concrete telefoonwerk. Hierdoor wordt de basis voor het voeren van gesprekken nog verstevigd.

- Drama- en krachtdriehoek – Johan Clarysse - zaterdag 28 november 2009 (1 dagdeel).
- De 2^e module Van onmacht naar kracht gaat pas door in 2010 (zaterdag 24 april 2010).

2.3.1.3. Het vormingsaanbod

Naast het supra vermelde vormingsaanbod voor startende vrijwilligers biedt Tele-Onthaal continu een vormingsaanbod voor alle vrijwilligers. We vinden het belangrijk dat vrijwilligers – ook bij een jarenlang engagement – blijvend vorming krijgen met betrekking tot de kern van het telefoonwerk.

Het volgen van 1 weekend of themadag én 1 voordracht of bezoek behoort tot het minimum engagement van elke vrijwilliger. Uiteraard kan men facultatief meerdere vormingsactiviteiten volgen.

* VTO = vorming, training, opleiding

Het aanbod bestond in 2009 uit:

- **Vormingsweekend** (3 dagdelen)
 - De kracht van het niet oordelend aanwezig zijn. Over mindfulness en telefoonwerk. - Annemie Flamez – 20 en 21 februari 2009.

- **Themadagen of namiddagen** (1 of 2 dagdelen)
 - Hoop herstellen bij ouderen – Dr. Lieve Lemey - 21 maart 2009 (1 dagdeel).
 - Oude pijn in actuele gebeurtenissen – Vera Delbeke – 31 oktober 2009 (2 dagdelen).
 - Meer in balans met jezelf door inzicht in je diepere drijfveren – Pacal Maes – 19 december 2009 (2 dagdelen).

- **Voordrachten** (1 dagdeel)
 - Weerzin of weer zin? Omgaan met zingevingvragen – Prof. Paul Verhaeghe - 29 april 2009.
 - Ondergesneeuwde gevoelens bij jongeren – Lut Celie – 19 november 2009.

- **Opleiding hulp online**

Omwille van een te kleine instroom van nieuwe vrijwilligers kon in 2009 geen opleiding voor online georganiseerd worden. Immers, als vrijwilligers zich engageren voor de onlinehulp daalt het aantal uren vrijwilligerswerk dat ze doen aan de telefoon.

Omwille van een tekort aan vrijwilligers was een dergelijke verschuiving van engagement in 2009 niet haalbaar. Het zou onze 24u bereikbaarheid in het gedrang brengen.

- **Bezoek aan diensten in kader van adequaat doorverwijzen**
 - Bezoek aan Bezoekhuis 'Onder dak' – 27 mei 2009.

2.3.1.4. De leergroepen

Maandelijks komen de vrijwilligers samen in vaste groepen van ongeveer 15 personen. Het leren is gericht op het leren van elkaar, onder begeleiding van een stafmedewerker. Daarenboven zijn de leergroepen een vast communicatiemiddel voor informatie-uitwisseling tussen de vrijwilligers en de organisatie. Het volgen van de leergroep hoort bij het engagement van de vrijwilliger.

Evoluties:

- In 2009 waren 7 leergroepen actief.
- vanaf september 2009 is er ook een aparte leergroep voor vrijwilligers die zich ook engageren voor de onlinehulp. Motivatie hiervoor was de vaststelling dat vrijwilligers onvoldoende met hun onlinecasussen aan bod kwamen in de bestaande leergroepen. Bovendien bood de Ch@tlas - methodiek onlinehulp in eerstelijns welzijnswerk (Vlaeminck, H., Vanhove T., De Zitter M., Bocklandt P., maart 2009) zoveel boeiend materiaal rond het specifieke van chatten in een hulpverleningscontext dat we een werkwijze zochten om met de vrijwilligers hierrond aan de slag te gaan.

2.3.1.5. Individuele begeleiding

De vrijwilligers kunnen bij moeilijke oproepen steeds terecht bij de stafmedewerkers voor ondersteuning. Bovendien voert elke stafmedewerker minimum om de twee jaar een begeleidingsgesprek met elke vrijwilliger uit zijn/haar leergroepen. Hierbij wordt ingegaan op het persoonlijk functioneren van de vrijwilliger en zijn concrete telefoonwerk.

2.3.1.6. Groepsverbindende momenten en initiatieven

- Nieuwjaarsontmoeting –Het spel van de waanzin, over gekte in film en theater (Dr. Gyslainmuseum Gent) - 23 januari 2009
- Ontmoetingsdag voor alle vrijwilligers – 20 mei 2009
- Feestavond bij de start van het werkjaar – 9 oktober 2009
- Het raampje: Dit tijdschrift van, door en voor vrijwilligers van Tele-Onthaal West-Vlaanderen wordt vier maal per jaar uitgegeven.

2.3.2. VTO-beleid naar teamleden

2.3.2.1. Intern aanbod voor teamleden

- Teamleden nemen deel aan het vormingsaanbod voor vrijwilligers (zie 1.4.1).

2.3.2.2. Extern vormingsaanbod

Johan Clarysse

- “Existentiële en spirituele aspecten van palliatieve zorg.” – Palliatief Netwerk De Mantel - Vlaams Congres - 13 oktober 2009

Leen Devlieghere

- Try-out vorming ‘omgaan met vertrouwelijke informatie’. Deze try-out werd georganiseerd in kader van het onderzoek “handvatten voor het omgaan met vertrouwelijke informatie”, een onderzoek van de minister van Welzijn, 19 februari 2009.
- “Online hulpverlening. Wanneer afstand nabijheid creëert” - Steunpunt Algemeen Welzijnswerk –studiedag – 31 maart 2009
- Communicatiedag Integrale Jeugdhulp, netwerkstuurgroep Brugge-Oostende, 15 juni 2009.
- Supervisiegesprekken - Flor Peeters – 4 augustus en 27 november

Hilde Vanhuele

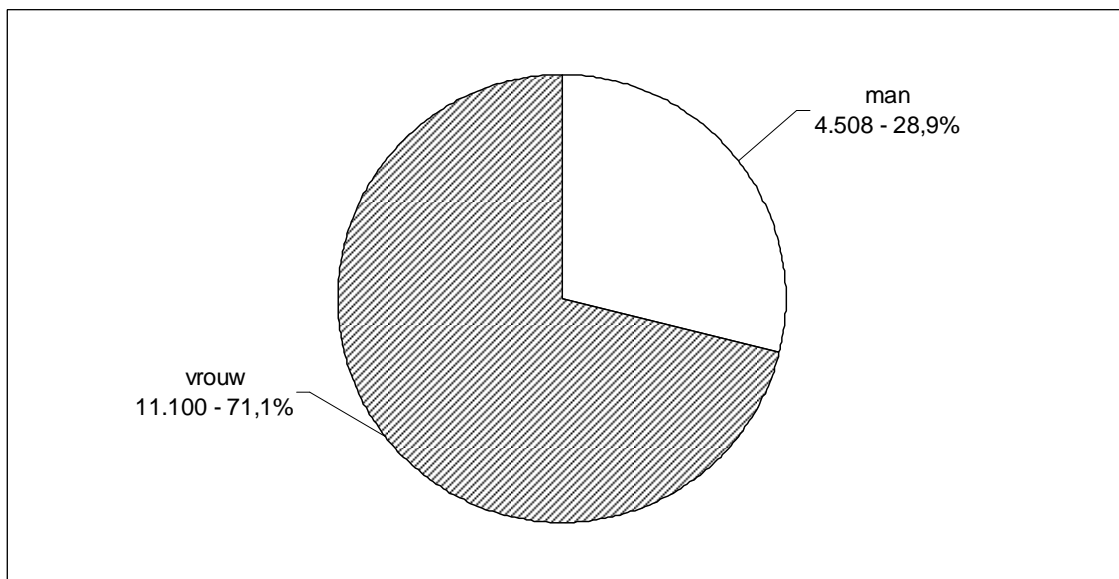
- “Zelfdoding en Internet” – Centrum ter Preventie van Zelfdoding – symposium op 4 december 2009

3. Cliëntprofiel

3.1. Cliëntprofiel telefonische oproepen

In wat volgt lichten we een aantal kenmerken toe van de oproepers in 2009. Concrete gegevens over hun geslacht, leeftijd, burgerlijke staat en de maatschappelijke leefsituatie laat ons meteen toe een beeld te vormen van de gemiddelde beller naar Tele-Onthaal. Deze registratiegegevens zijn uiteraard enkel gebaseerd op de oproepen waar we effectief tot een gesprek komen (15.610).

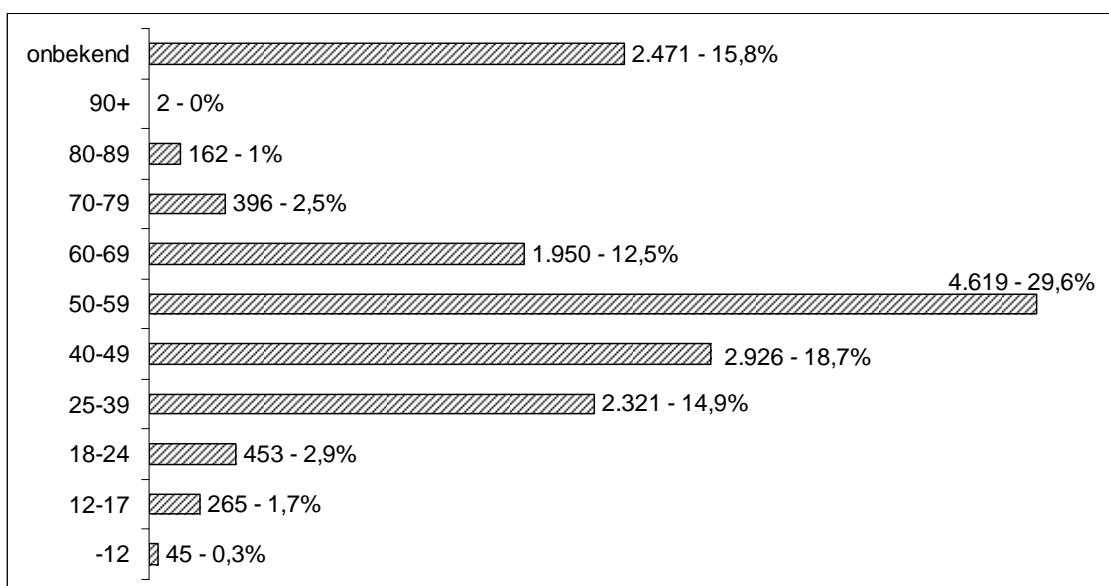
3.1.1. De verhouding tussen mannen en vrouwen



Basis: 15.610 oproepers, 2 onbekend

Een grote twee derden van onze oproepers zijn vrouwen. In dit opzicht zijn er geen verschuivingen merkbaar ten opzichte van vorige jaren.

3.1.2. De leeftijd van de oproepers

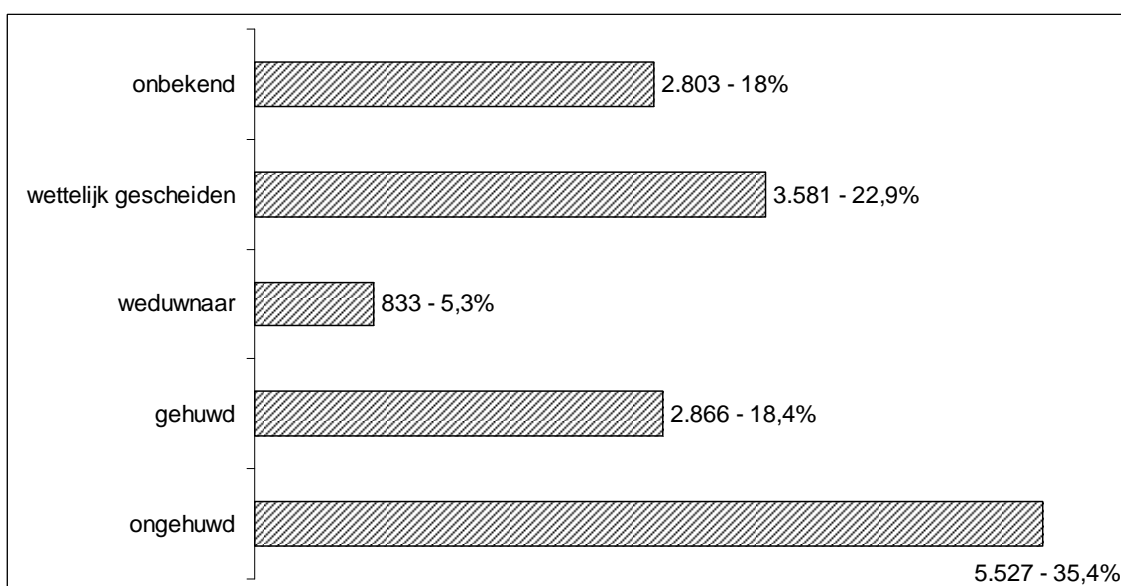


Basis: 15.610 oproepers, 2.471 onbekend

Via de telefonische hulpverlening bereiken we vnl. volwassenen (25 +). De groep bellers onder 25 jaar blijft praktisch ongewijzigd (lichte daling). Deze jonge doelgroep bereiken we vooral via ons online-aanbod.

Waar vroeger de grootste groep oproepers zich situeerde tussen de 40-49 jaar, hebben we nu het meest oproepers tussen de 50-59 jaar (29,6%), weliswaar onmiddellijk gevolgd door de 40-49 jarigen (18,7%). Deze veroudering van oproepers is een evolutie die zich jaar na jaar verder doorzet.

3.1.3. De burgerlijke staat van de oproepers



Basis: 15.610 oproepers, 2.803 onbekend

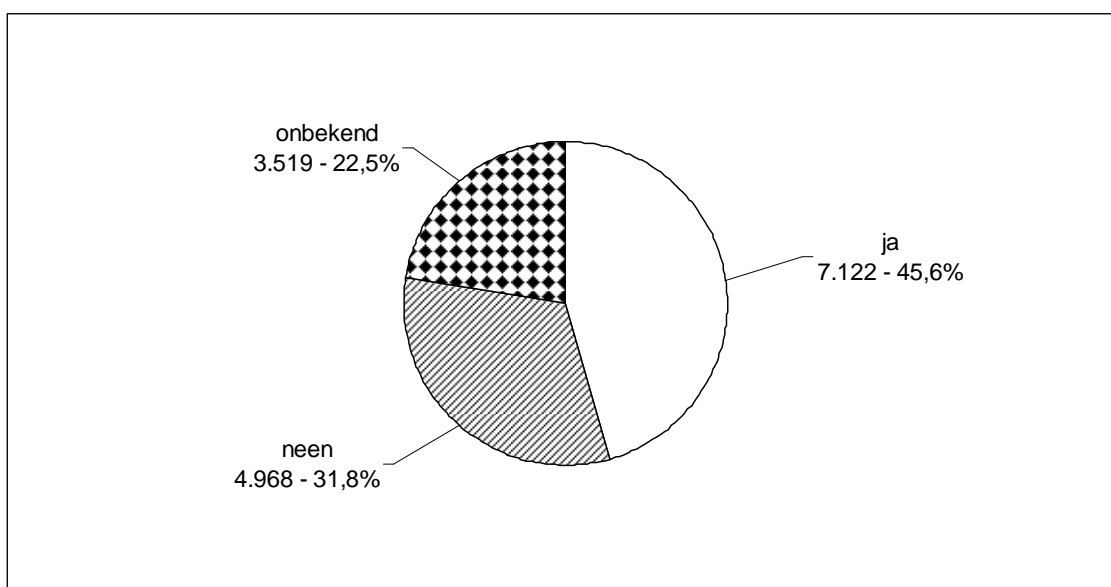
De grootste groep bellers is ongehuwd (35,4 %).

3.1.4. De leefsituatie van de oproepers

	<i>oproepen</i>	<i>%</i>
1 alleenwonend	9.335	59,8%
2 samenwonend met partner	2.528	16,2%
3 samenwonend met gezin (partner + kinderen)	676	4,3%
4 samenwonend met kinderen, zonder partner	447	2,9%
5 samenwonend met niet-gezinslid(-leden)	44	0,3%
6 samenwonend met (groot)ouders	346	2,2%
7 ouder(s) inwonend bij kind	16	0,1%
8 psychiatrische instelling	57	0,4%
9 gevangenis	8	0,1%
10 andere instelling (ziekenhuis, rusthuis, ...)	35	0,2%
11 beschermt of begeleidt wonen	396	2,5%
12 andere	19	0,1%
13 onbekend	1.703	10,9%
Totaal:	15.610	

De stijging van het aantal alleenwonende oproepers over de jaren heen, zet zich verder door. Meer dan de helft van onze oproepers is alleenwonend (59,8%).

3.1.5. In professionele begeleiding of niet?



Basis: 15.610 oproepers, 3.519 onbekend

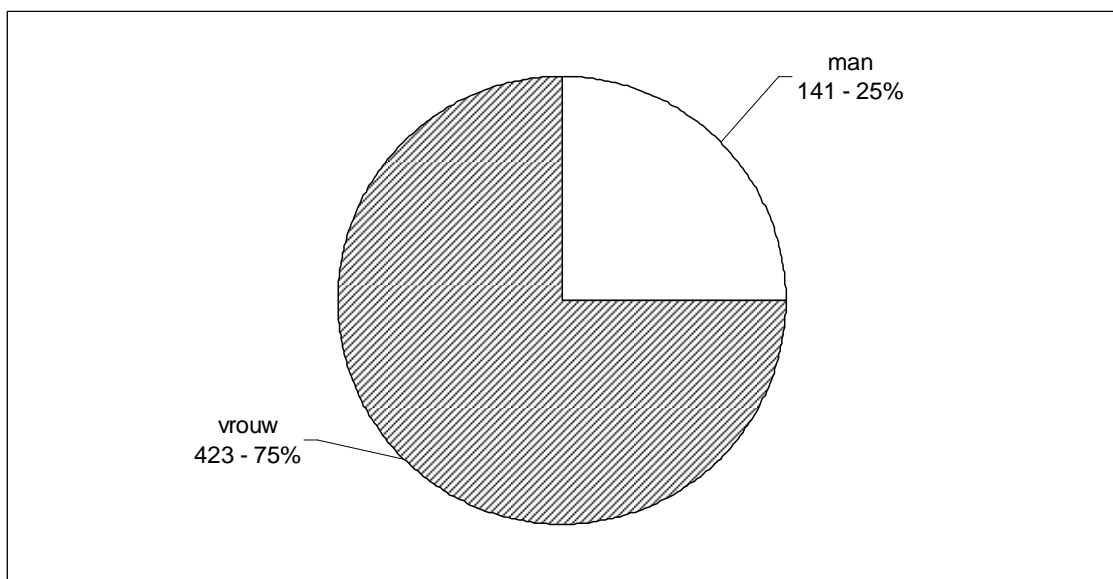
De laatste jaren blijkt een lichte toename van oproepers, die al in begeleiding zijn. In 2009 waren 45,6% van de oproepers in professionele begeleiding, tegenover 40,5% in 2008 en 39,4% in 2007.

Deze gegevens illustreren de complementaire rol van Tele-Onthaal t.a.v. andere hulpverleningsorganisaties.

3.2. Cliëntprofiel online-oproepen

In wat volgt lichten we een aantal kenmerken toe van de online-oproepers in 2009. Concrete gegevens over hun geslacht, leeftijd, burgerlijke staat en de maatschappelijke leefsituatie laat ons meteen toe een beeld te vormen van de gemiddelde online-oproeper in Tele-Onthaal. Deze registratiegegevens zijn uiteraard enkel gebaseerd op de oproepen waar we effectief tot een gesprek komen (587).

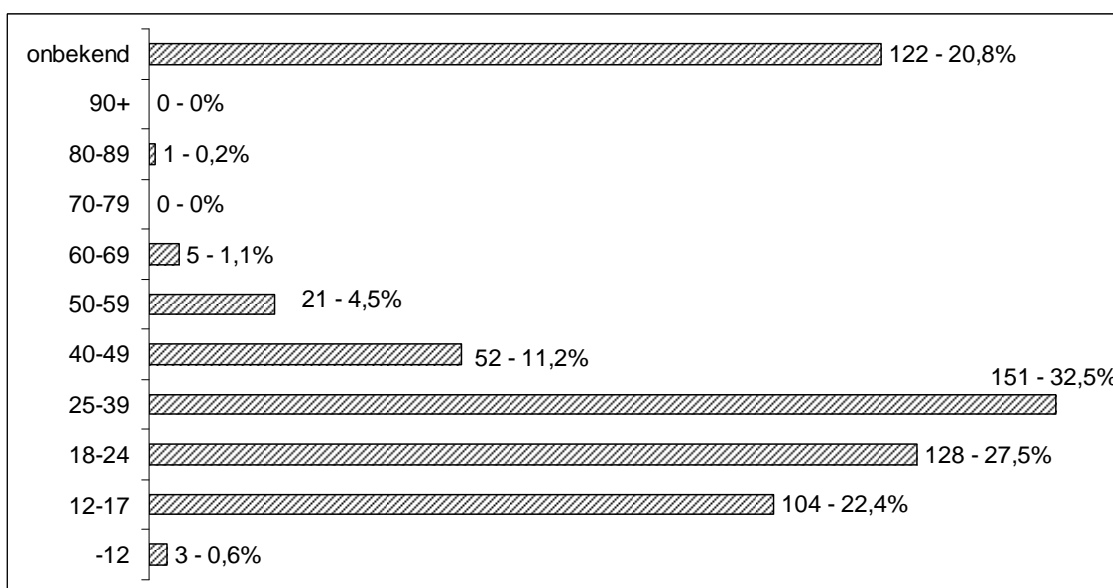
3.2.1. De verhouding tussen mannen en vrouwen



Basis: 587 oproepers, 23 onbekend

3 op 4 van de oproepers is vrouw. In vergelijking met de voorbije jaren maken mannen meer gebruik van het online-aanbod.

3.2.2. De leeftijd van de oproepers



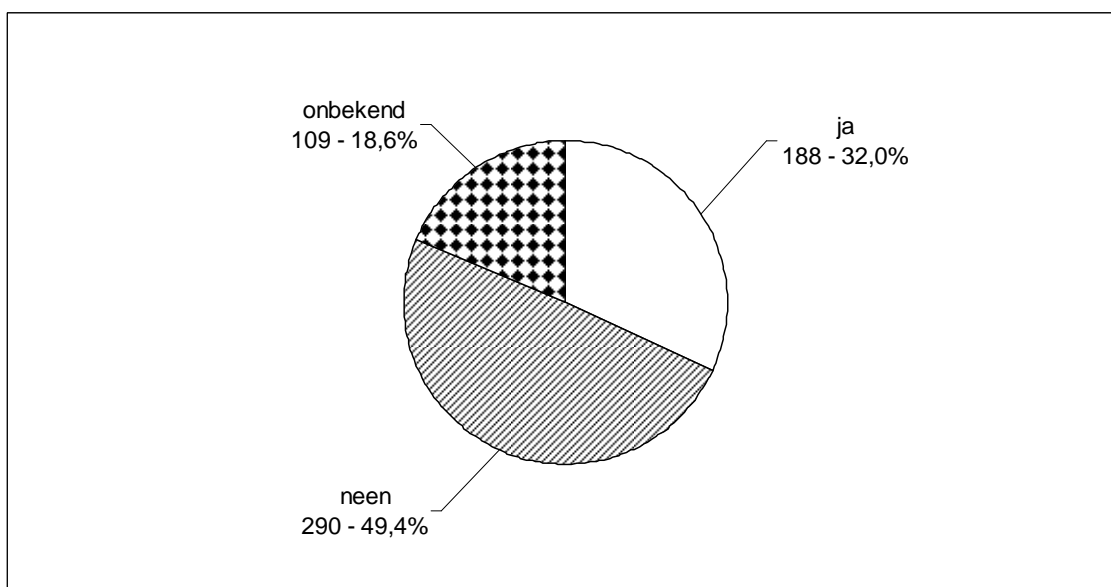
Basis: 487 oproepers, 122 onbekend

Via de onlinehulpverlening bereiken we overduidelijk een jonger publiek dan aan de telefoon: 51% van de oproepers is jonger dan 25 jaar, 23% is jonger dan 18 jaar. Daarnaast zien we de laatste jaren bij de leeftijdsgroep 40-49 jaar een stijging in het gebruik van onlinehulp. Vermoedelijk heeft dit te maken met toenemende instrumentele computervaardigheden.

3.2.3. De burgerlijke staat en leefsituatie van de oproepers

Gezien het overzicht van jonge oproepers ligt het percentage ongehuwden hoog, namelijk 72%. 26% van de oproepers woont nog in bij de ouders.

3.2.4. In professionele begeleiding of niet?



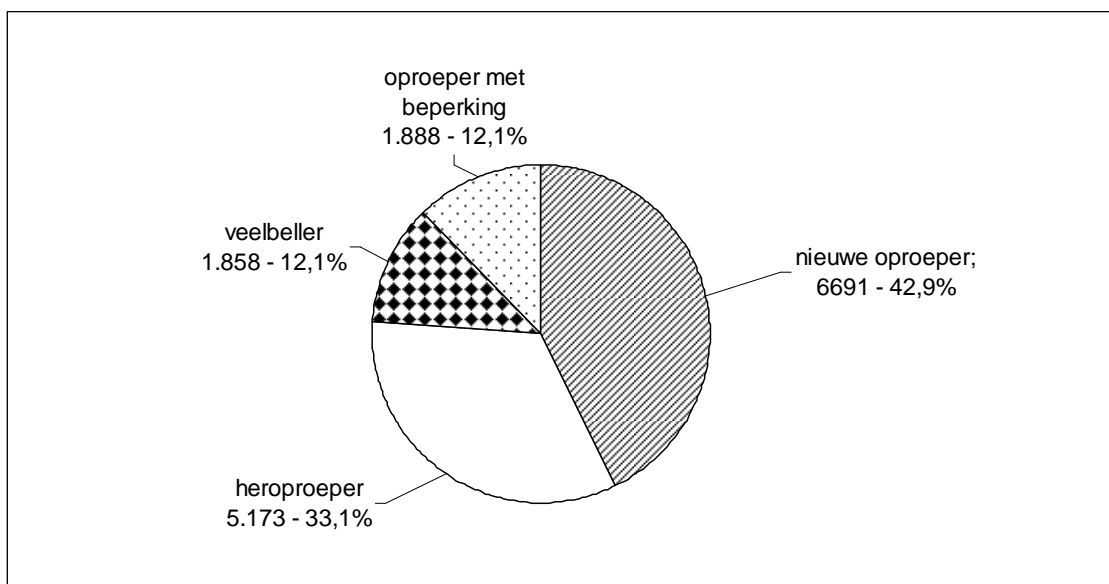
Basis: 587 oproepers, 109 onbekend

Het percentage online-oproepers dat in begeleiding is, is duidelijk lager dan bij de telefonische oproepers. Hier speelt de jonge leeftijd van de oproepers wellicht ook een rol.

4. Aard van de aangemelde problematiek

4.1. Aangemelde problematiek telefonische oproepen

4.1.1. Contactname met gesprek



Basis: 15.610 oproepers

De laatste jaren merken we een daling van het aantal eerste oproepen. Meer en meer oproepers maken gedurende een langere tijd gebruik van Tele-Onthaal.

Er is een groeiende groep van veelbellers en oproepers met een beperking. Samen zijn deze beide laatste groepen goed voor 24% van de oproepen t.o.v. 17,4 % van de oproepen in 2008 en 16,8% in 2007. Deze stijging is te verklaren vanuit enerzijds een strikte opvolging van de groeiende groep oproepers, die gedurende een langere tijd beroep doet op Tele-Onthaal, anderzijds vanuit het consequente beleid dat daarrond gevoerd wordt hetgeen kan uitmonden in afspraken over het belgedrag.

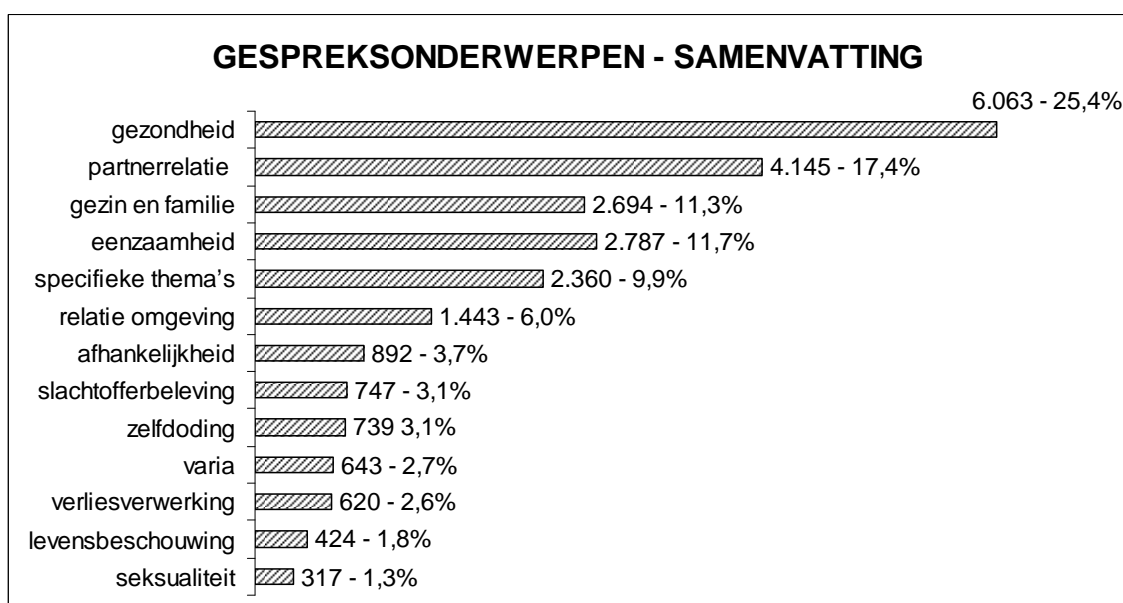
4.1.2. Gespreksonderwerpen

Per gesprek kunnen 3 onderwerpen geregistreerd worden. Daardoor is het totaal aantal gespreksonderwerpen hoger (23.874) dan het effectieve aantal gesprekken (15.610).

Gespreksonderwerpen	Oproepen	%	Oproepen	%	
PARTNERRELATIE (4.145 - 17,4%)					
Gemis aan partner	567	2,4%	Vervreemding / verving	196	0,8%
Verliefdheid, partnerkeuze	752	3,1%	Andere intieme relatie	101	0,4%
Misverstanden / onbegrip	637	2,7%	Echtscheiding / einde relatie	621	2,6%
Spanningen en conflicten	1.239	5,2%	Cultuurverschillen	32	0,1%

GEZIN EN FAMILIE (2.694 - 11,3%)					
Relatie met ouder(s)	733	3,1%	Relatie met familielid	471	2,0%
Relatie met kind(eren)	1.391	5,8%	Veranderde gezinssituatie (bv. nieuw samengesteld gezin)	61	0,3%
(On)gewenste zwangerschap / gezinsplanning	38	0,2%			
RELATIE OMGEVING (1.443 - 6,0%)					
Buurt	338	1,4%	Vrienden	599	2,5%
Werk	313	1,3%	Andere	10	0,0%
School	183	0,8%			
SEKSUALITEIT (317 - 1,3%)					
Seksuele identiteit (homo, lesbisch, bi)	131	0,5%	Masturbatievraag	37	0,2%
Seksueel functioneren	116	0,5%	Andere	7	0,0%
Voorlichting / contraceptie	26	0,1%			
EENZAAMHEID (2.787 - 11,7%)					
Tekort aan sociale contacten	2.352	9,9%	Andere	3	0,0%
Binnen bestaande sociale contacten	432	1,8%			
LEVENSBSCHOUWING (424 - 1,8%)					
Levensbeschouwelijke vragen (zingeving, ethiek)	337	1,4%	Andere	6	0,0%
Identiteitsvragen	81	0,3%			
ZELFDODING (739 - 3,1%)					
Gedachten aan zelfdoding	532	2,2%	Poging tot zelfdoding	61	0,3%
Plannen tot zelfdoding	132	0,6%	Andere	14	0,1%
VERLIESVERWERKING (620 - 2,6%)					
Na overlijden	465	1,9%	Werkverlies	28	0,1%
Nabestaanden van zelfdoding	97	0,4%	Andere	10	0,0%
Verlies van vrijheid	20	0,1%			
GEZONDHEID (6.063 - 25,4 %)					
Handicap	368	1,5%	Eetstoornissen	83	0,3%
Aids, seksueel overdraagbare aandoening	25	0,1%	Pijn	509	2,1%
Kanker	138	0,6%	Angst / fobie	1.105	4,6%
Slaapstoornissen	304	1,3%	Stress	415	1,7%
Dementie	52	0,2%	(On)tevreden met lichaam	67	0,3%
Depressie	1.589	6,7%	Ziekte	1.251	5,2%
Chronische vermoeidheid	110	0,5%	Andere	29	0,1%
Zelfverwonding	18	0,1%			
AFHANKELIJKHEID (892 - 3,7 %)					
Alcohol	592	2,5%	Medicijnen	127	0,5%
Drugs	124	0,5%	Andere	19	0,1%
Gokken	30	0,1%			
SLACHTOFFERBELEVING (747 - 3,1%)					
Diefstal / inbraak / ongeval	82	0,3%	Oudermishandeling	17	0,1%
Ongewenste intimiteiten	46	0,2%	Oudermisbehandeling	14	0,1%
Seksueel geweld	62	0,3%	Partnermishandeling	156	0,7%
Incest	70	0,3%	Pesterij / stalking	214	0,9%
Kindermishandeling	67	0,3%	Andere	19	0,1%

SPECIFIEKE THEMA'S (2.360 - 9,9%)					
Daderbeleving	44	0,2%	Migratie	17	0,1%
Administratief	109	0,5%	Werkloosheid	53	0,2%
Financieel	807	3,4%	Dagelijkse activiteiten	543	2,3%
Materieel	227	1,0%	Zorglast	74	0,3%
Juridisch	207	0,9%	Andere	50	0,2%
Huisvesting	229	1,0%			
VARIA (643 - 2,7%)					
Vragen / klachten over professionele behandeling	232	1,0%	Goed nieuws	133	0,6%
Ontevreden over Tele-Onthaal	61	0,3%	Andere	115	0,5%
Dank	102	0,4%			
Totaal	23.874	100%			



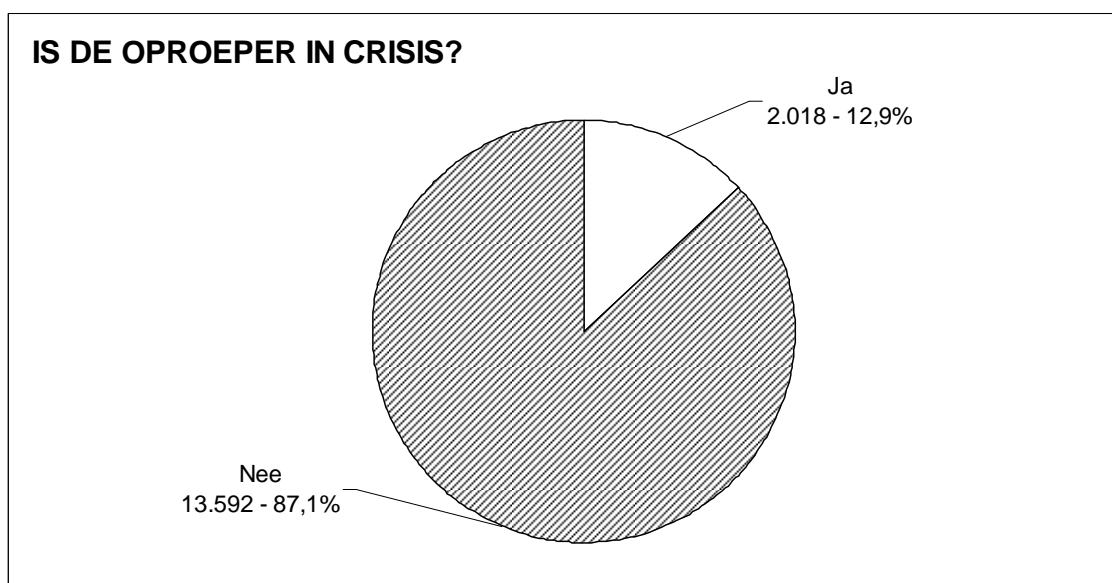
Basis: 23.874 oproepen

De drie meest voorkomende gespreksthema's zijn gezondheid, relaties en eenzaamheid.

Het aantal oproepen in elk van de registratiecategorieën bleef ongeveer status-quo. Opvallend is vooral de verdere toename van het aantal oproepen m.b.t. gezondheid: 6.063 oproepen of 25,4% in 2009, tegenover 5239 oproepen in 2008 en 5032 in 2007. Hierbij nemen vooral de oproepen m.b.t. ziekte en depressie toe. Het aantal oproepen over depressie steeg in de afgelopen 3 jaar met 1/3.

In de categorie zelfdoding (3,1% van de oproepen) is het aantal oproepen ongeveer gelijk met 2008. Maar in vergelijking met 10 jaar geleden constateren we wel ongeveer een verdubbeling van het aantal zelfdodingoproepen.

4.1.3. Crisisoproepen



Basis: 15.610 oproepen

Het crisisbegrip wordt in Tele-Onthaal als volgt omschreven: "crisis betekent dat de oproeper geconfronteerd wordt met een situatie waarin hij/zij hevige emoties en verwarring ervaart en zijn gebruikelijke wijze om met een situatie om te gaan niet meer lukt."

Globaal genomen zijn 13% van de oproepers in crisis op het moment van hun oproep aan Tele-Onthaal. Maar dit globale percentage kunnen we verder nuanceren:

- Het aantal crisisoproepen (absolute aantallen) ligt het hoogst tussen 14u en 23u. Maar als we de verhouding bekijken tussen de oproepen wel/niet in crisis dan zijn er verhoudingsgewijs het meest crisisoproepen tussen 23u en 3u 's nachts.
- 73% van de oproepers in crisis zijn vrouwen, 27% mannen.
- De oproepers in crisis zijn vnl. tussen 50-59 jaar (26,1%) en 40-49 jaar (23,0%) Het merendeel (54%) is alleenwonend.
- De meest voorkomende gespreksthemata's bij crisisoproepen zijn: zelfdoding, crisis in de relatie, partnermishandeling en verliesverwerking.
- In de gespreksvoering ligt, naast het op verhaal laten komen en opvang/ondersteuning bieden, meer dan bij de andere oproepen de klemtoon op de situatie verkennen/inzichten en/of perspectieven zoeken en stimuleren tot actie.

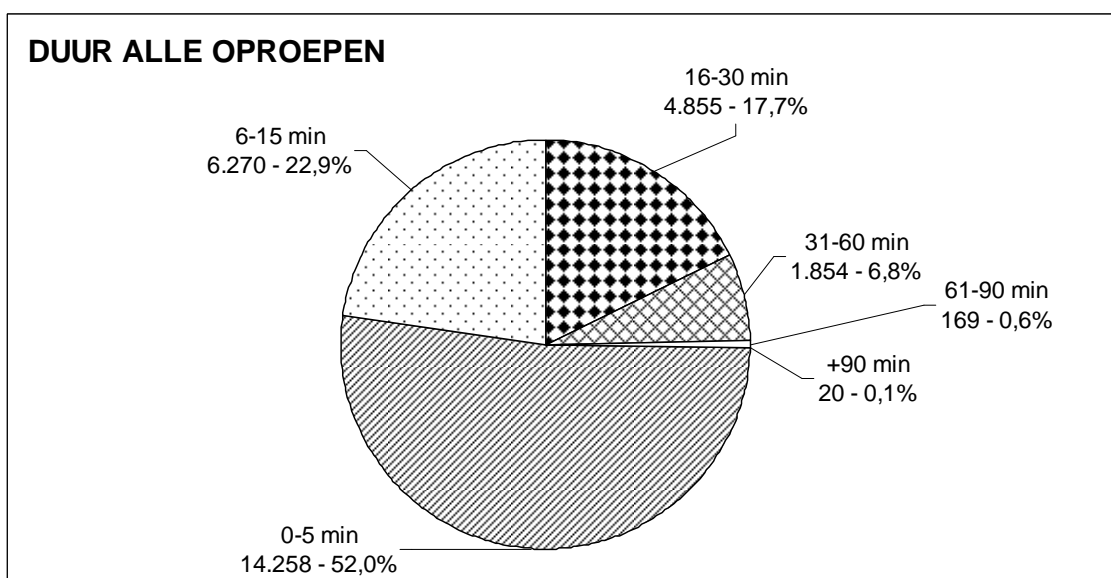
4.1.4. Wijze van gespreksvoering

	<i>oproepen</i>	<i>%</i>
1 informatie geven	1.213	4,5%
2 op verhaal laten komen/emoties luchten	13.222	49,3%
3 opvang en ondersteuning bieden	8.304	30,9%
4 situatie verkennen/inzichten en/of perspectieven	3.280	12,2%
5 stimuleren tot actie	627	2,3%
6 andere aanpak	188	0,7%
Totaal:	26.834	

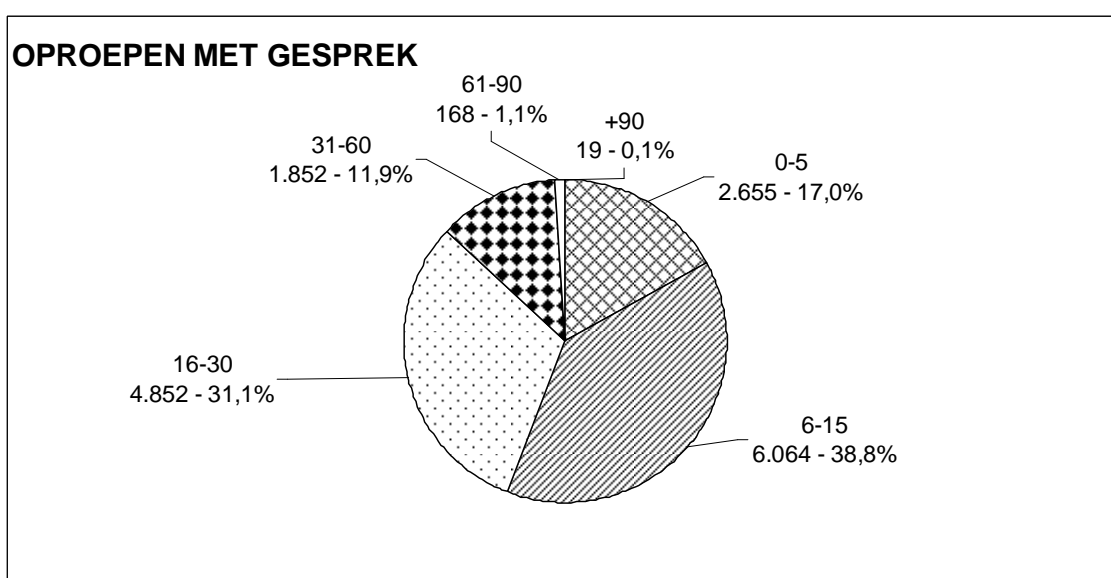
Sinds 2007 kunnen vrijwilligers per gesprek drie 'wijzen van gespreksvoering' registreren (voorheen slechts één). Immers, naargelang de vraag van de oproeper kan de vrijwilliger in eenzelfde gesprek verschillende vormen van hulp bieden. Hierdoor is het totaal aantal 'wijze van gespreksvoering' hoger (26.834) dan het effectieve aantal gesprekken (15.610).

De vrijwilligers bieden de oproepers in eerste instantie een luisterend oor. Ze krijgen de kans om op verhaal te komen, hun emoties te luchten. Daarnaast zal de vrijwilliger opvang en ondersteuning bieden, indien de oproeper dit wenst samen met hem inzichten en/of perspectief zoeken en/of stimuleren tot actie.

4.1.5. Duur gesprekken



Basis: 27.426 oproepen



Basis: 15.610 oproepen met gesprek

Een gesprek in Tele-Onthaal duurt gemiddeld 18,10 minuten.

4.1.6. Draaischijffunctie en overbruggingsfunctie ten aanzien van de professionele hulpverlening

Gespreksonderwerpen	Oproepen	%	Oproepen	%
GEEN VERWIJZING / INFO (12.641 - 81,0%)				
1 Geen verwijzing	12.641	81,0%		
EIGEN SOCIAAL NETWERK (752 - 4,8%)				
2 Eigen sociaal netwerk	752	4,8%		
HUIDIGE BEGELEIDING (375 - 2,4%)				
3 Huidige begeleiding	375	2,4%		
GEZONDHEIDSZORG (480 - 3,1%)				
4 100-urgentie	27	0,2%	7 Algemeen ziekenhuis	10 0,1%
5 Arts	432	2,8%	8 Abortuskliniek	5 0,0%
6 Antigifcentrum	4	0,0%	9 Palliatieve zorg	2 0,0%
WELZIJN (785 - 5,0%)				
10 Sociaal Huis	7	0,0%	17 CAW Jongeren Advies Centrum	37 0,2%
11 CAW algemeen onthaal	285	1,8%	18 CAW inloopcentrum	3 0,0%
12 CAW crisisopvang/vluchthuis	88	0,6%	19 CAW ziekenfonds	24 0,2%
13 CAW opvangcentrum/onderdak	0	0,0%	20 OCMW	45 0,3%
14 CAW slachtofferhulp	48	0,3%	21 Gezins- en bejaardenzorg	7 0,0%
15 CAW justitieel welzijnswerk	11	0,1%	22 Telefonische hulpverlening	225 1,4%
16 CAW gezins- en relationele begeleiding	0	0,0%	23 106 -> online / online -> 106	5 0,0%
GEESTELIJKE GEZONDHEIDSZORG (121 - 0,8%)				
24 Centrum Geestelijke Gezondheidszorg	92	0,6%	25 Psychiatrisch Ziekenhuis	29 0,2%
LEVENSBSCHOUWELIJKE HULPVERLENING (17 - 0,1%)				
26 Centrum Morele Dienstverlening	9	0,1%	27 Geestelijke / Pastorale zorg	8 0,1%
JUSTITIËLE SECTOR (229 - 1,5%)				
28 Justitiehuis	66	0,4%	30 Advocaat / notaris / gerecht	60 0,4%
29 Andere dienst voor juridisch advies	23	0,1%	31 Politie	80 0,5%
ZELFHULPGROEPEN (52 - 0,3%)				
32 Zelfhulpgroepen	52	0,3%		
SPECIFIEK AANBOD JEUGD (52 - 0,3 %)				
33 Leerkracht / school	11	0,1%	35 Vertrouwenscentrum Kindermishandeling	8 0,1%
34 Centrum Leerlingenbegeleiding (CLB)	26	0,2%	36 Comité Bijzondere Jeugdzorg	7 0,0%
SOCIAAL-CULTURELE SECTOR (58 - 0,4%)				
37 Vereniging alleenstaanden	40	0,3%	39 Steunpunt Vrijwilligerswerk	3 0,0%
38 Sociaal-cultureel vormingswerk	15	0,1%		
WERK (19 - 0,1%)				
40 Eigen werkcontext	2	0,0%	42 Vakbond	6 0,0%
41 VDAB	11	0,1%		
OMBUDSDIENST (2 - 0,0%)				
43 Ombudsdienst	2	0,0%		
ANDERE (27 - 0,2%)				
44 Andere	27	0,2%		
Totaal	15.610	100%		

In 19% van de oproepen werd de beller geïnformeerd over of doorverwezen naar meer gespecialiseerde hulp.

We geven een kort overzicht van de sectoren waarnaar het meest verwezen wordt:

1. Er wordt het meest verwezen naar de eerstelijns hulpverlening (26,4%) met klemtoon op het algemeen onthaal van de CAW's.
2. Verwijzing naar het eigen sociaal netwerk (25%).
3. Vervolgens naar de gezondheidszorg (16%): binnen de gezondheidszorg wordt vnl. verwezen naar de huisarts, in noodsituaties naar de dienst 100.
4. Bij 1 op 8 verwijzingen wordt terugverwezen naar de bestaande begeleiding. Deze registratiecategorie werd toegevoegd in het nieuwe registratieprogramma (2007). Bij deze categorie verliezen we de informatie naar welke dienst een oproeper terugverwezen wordt. Wel wordt via deze informatie duidelijk hoe Tele-Onthaal zich situeert t.o.v. andere hulpverlening. Indien reeds begeleiding opgestart is, stimuleren en motiveren we de oproeper om hierop verder beroep te doen.

4.1.7. Opvang na televisie-uitzendingen

Tele-Onthaal werd in verschillende mediakanalen o.a. het VRT-nieuws, De Morgen, De Standaard meermaals vermeld n.a.v. de zelfmoord van Yasmine . Vlaanderen heeft na de zelfmoord van de presentatrice duidelijk de behoefte gehad om zijn verhaal aan een luisterend oor te vertellen. In de weken volgend op deze zelfmoord kregen de 5 Vlaamse Tele-Onthaaldiensten 33 procent meer oproepen te verwerken.

Binnen Tele-Onthaal West-Vlaanderen werd Yasmine in 31 oproepen expliciet vermeld als reden om naar Tele-Onthaal te bellen. Tele-Onthaal kreeg opvallend veel oproepen van mensen die zelf dachten aan zelfdoding of iemand kennen met gelijkaardige gedachten. Ook nabestaanden vonden de weg naar de hulplijn. Tenslotte kwam ook het thema aanvaarding van het 'holebi-zijn' n.a.v. deze gebeurtenis duidelijk meer aan bod als gespreksthema.

Bij de radio-zender MNM sneed presentator Tom De Cock in zijn programma 'De Cock Late Night', elke avond een thema aan. Tele-Onthaal werd in het programma telkens vermeld als een gevoelig onderwerp besproken werd. Zo werd Tele-Onthaal onder andere vermeld n.a.v. een uitzending over 'drugs' en 'anticonceptie'. Het hulpaanbod van Tele-Onthaal (zowel telefonisch als online) werd vermeld alsook op de website van MNM geplaatst.

Het VRT-programma Koppen XL bracht op 8 december 2009 de reportage 'Leven na zelfmoord'. Tele-Onthaal werd op het einde van het programma vermeld voor mensen die nood hadden aan een gesprek n.a.v. dit programma.

4.1.8. Medewerking aan campagnes van de overheid

Tele-Onthaal is steeds bereid tot medewerking aan campagnes van de overheid. In 2009 stelden zich geen concrete vragen.

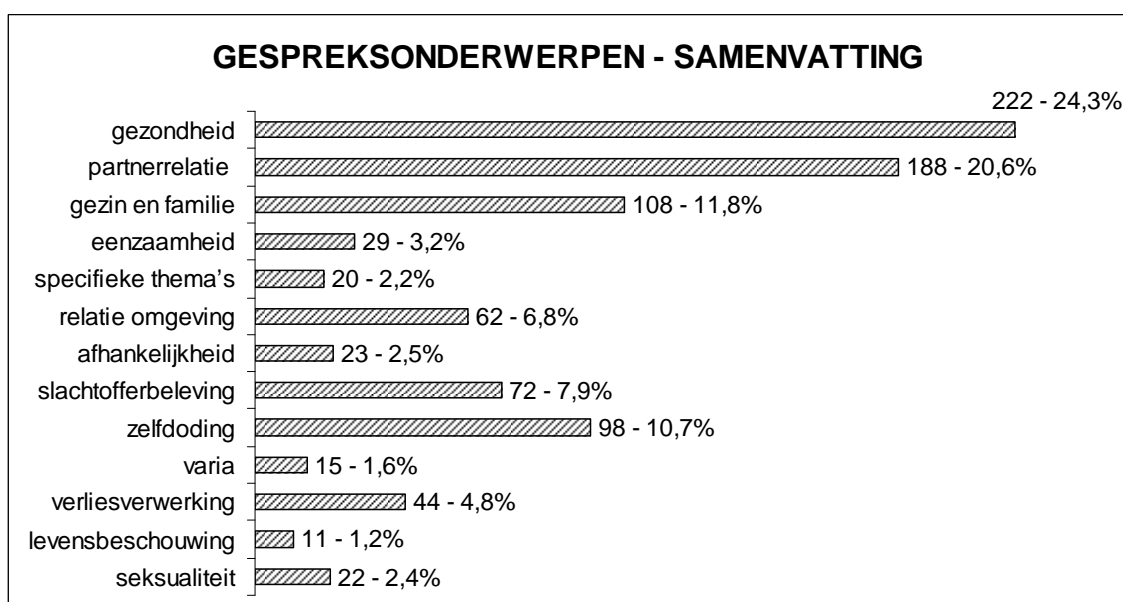
4.2. Aangemelde problematiek online-oproepen

4.2.1. Gespreksonderwerpen

Per gesprek kunnen 3 onderwerpen geregistreerd worden. Daardoor is het totaal aantal gespreksonderwerpen hoger (914) dan het effectieve aantal gesprekken (587).

Gespreksonderwerpen	Oproepen	%	Oproepen	%
PARTNERRELATIE (188 - 20,6%)				
Gemis aan partner	13	1,4%	Vervreemding / verving	4 0,4%
Verliefdheid, partnerkeuze	52	5,7%	Andere intieme relatie	7 0,8%
Misverstanden / onbegrip	23	2,5%	Echtscheiding / einde relatie	28 3,1%
Spanningen en conflicten	60	6,6%	Cultuurverschillen	1 0,1%
GEZIN EN FAMILIE (108 - 11,8%)				
Relatie met ouder(s)	56	6,1%	Relatie met familielid	12 1,3%
Relatie met kind(eren)	25	2,7%	Veranderde gezinssituatie (bv. nieuw samengesteld gezin)	4 0,4%
(On)gewenste zwangerschap / gezinsplanning	11	1,2%		
RELATIE OMGEVING (62 - 6,8%)				
Buurt	6	0,7%	Vrienden	21 2,3%
Werk	11	1,2%	Andere	1 0,1%
School	23	2,5%		
SEKSUALITEIT (22 - 2,4%)				
Seksuele identiteit (homo, lesbisch, bi)	9	1,0%	Masturbatievraag	1 0,1%
Seksueel functioneren	8	0,9%	Andere	1 0,1%
Voorlichting / contraceptie	3	0,3%		
EENZAAMHEID (29 - 3,2%)				
Tekort aan sociale contacten	19	2,1%	Andere	1 0,1%
Binnen bestaande sociale contacten	9	1,0%		
LEVENSBSCHOUWING (11 - 1,2%)				
Levensbeschouwelijke vragen (zingeving, ethiek)	8	0,9%	Andere	0 0,0%
Identiteitsvragen	3	0,3%		
ZELFDODING (98 - 10,7%)				
Gedachten aan zelfdoding	74	8,1%	Poging tot zelfdoding	5 0,5%
Plannen tot zelfdoding	19	2,1%	Andere	0 0,0%
VERLIESVERWERKING (44 - 4,8%)				
Na overlijden	38	4,2%	Werkverlies	1 0,1%
Nabestaanden van zelfdoding	5	0,5%	Andere	0 0,0%
Verlies van vrijheid	0	0,0%		
GEZONDHEID (222 - 24,3%)				
Handicap	3	0,3%	Eetstoornissen	12 1,3%
Aids, seksueel overdraagbare aandoening	1	0,1%	Pijn	4 0,4%
Kanker	5	0,5%	Angst / fobie	43 4,7%
Slaapstoornissen	0	0,0%	Stress	21 2,3%
Dementie	1	0,1%	(On)tevreden met lichaam	5 0,5%
Depressie	76	8,3%	Ziekte	25 2,7%

Chronische vermoeidheid	7	0,8%	Andere	0	0,0%
Zelfverwonding	19	2,1%			
AFHANKELIJKHEID (23 - 2,5%)					
Alcohol	13	1,4%	Medicijnen	4	0,4%
Drugs	6	0,7%	Andere	0	0,0%
Gokken	0	0,0%			
SLACHTOFFERBELEVING (72 - 7,9%)					
Diefstal / inbraak / ongeval	0	0,0%	Oudermishandeling	0	0,0%
Ongewenste intimiteiten	10	1,1%	Oudermisbehandeling	1	0,1%
Seksueel geweld	20	2,2%	Partnermishandeling	9	1,0%
Incest	21	2,3%	Pesterij / stalking	2	0,2%
Kindermishandeling	8	0,9%	Andere	1	0,1%
SPECIFIEKE THEMA'S (20 - 2,2%)					
Daderbeleving	1	0,1%	Migratie	0	0,0%
Administratief	0	0,0%	Werkloosheid	2	0,2%
Financieel	8	0,9%	Dagelijkse activiteiten	6	0,7%
Materieel	1	0,1%	Zorglast	1	0,1%
Juridisch	0	0,0%	Andere	0	0,0%
Huisvesting	1	0,1%			
VARIA (15 - 1,6%)					
Vragen/klachten over professionele behandeling	9	1,0%	Goed nieuws	0	0,0%
Ontevreden over Tele-Onthaal	1	0,1%	Andere	5	0,5%
Dank	0	0,0%			
Totaal	914	100%			



Basis: 587 oproepen

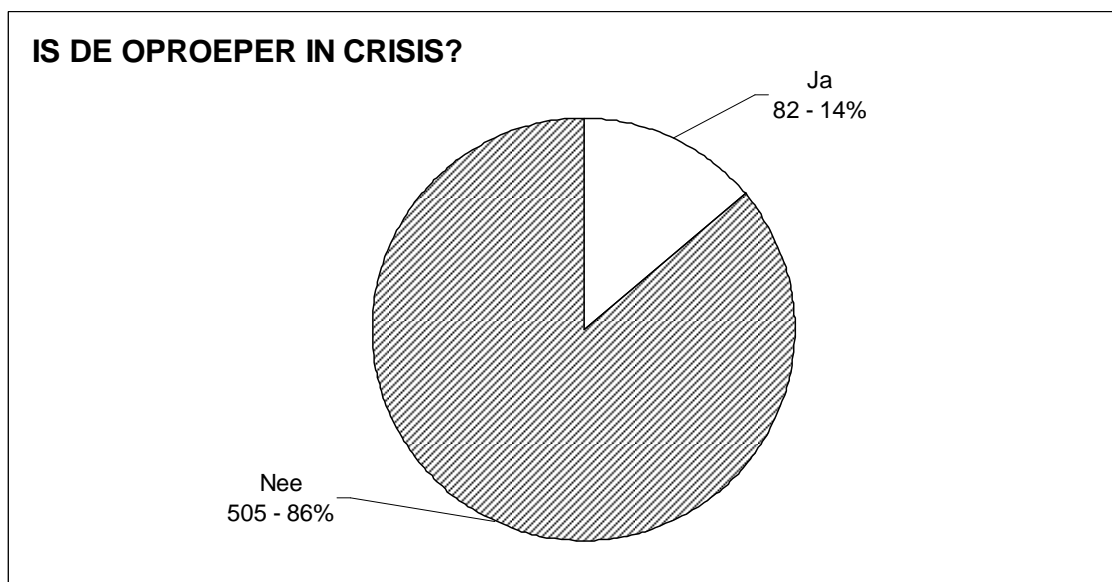
Gezondheid en partnerrelatie zijn, net als aan de telefoon, de meest voorkomende gespreksthema's.

In de gesprekken over gezondheid gaat het vaak over depressieve gevoelens, angst en ziekte.

Over zelfdoding en slachtofferbeleving (voornamelijk incest en seksueel geweld) wordt veel frequenter gesproken dan aan de telefoon. Doordat de communicatie gebeurt via

het intypen van tekst hebben mensen wellicht het gevoel minder gezichtsverlies te leiden en meer controle te hebben over het gesprek. We merken dat mensen bepaalde traumatische ervaringen (nog) niet over de lippen kunnen krijgen, maar hierover wél durven spreken via het internet.

4.2.2. Crisisoproepen



Basis: 587 oproepen

Globaal genomen zijn 14% van de oproepers in crisis op het moment van hun oproep aan Tele-Onthaal.

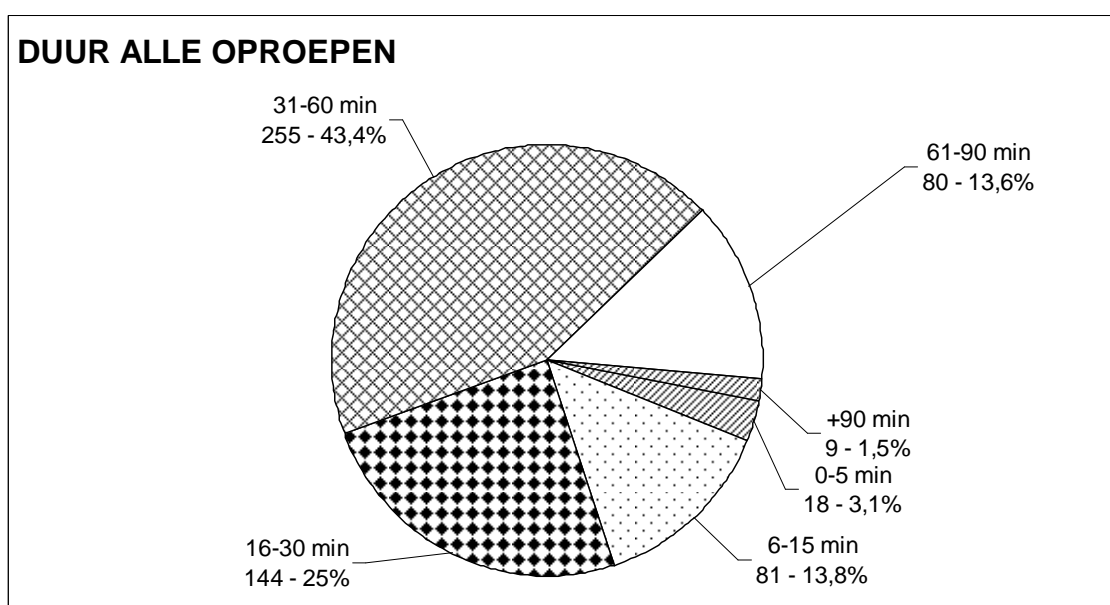
4.2.3. Wijze van gespreksvoering

	<i>oproepen</i>	<i>%</i>
1 informatie geven	27	2,6%
2 op verhaal laten komen/emoties luchten	498	47,5%
3 opvang en ondersteuning bieden	297	28,3%
4 situatie verkennen/inzichten en/of perspectieven	199	19,0%
5 stimuleren tot actie	25	2,4%
6 andere aanpak	3	0,3%
Totaal:	1.049	

Vrijwilligers kunnen per gesprek drie 'wijzen van gespreksvoering' registreren (voorheen slechts één). Hierdoor is het totaal aantal 'wijze van gespreksvoering' hoger (1.049) dan het effectieve aantal gesprekken (587).

Net als aan de telefoon bieden de vrijwilligers bieden de oproepers in eerste instantie een luisterend oor. Ze krijgen de kans om op verhaal te komen, hun emoties te luchten. Daarnaast zal de vrijwilliger opvang en ondersteuning bieden en, meer dan aan de telefoon, inzichten en/of perspectief zoeken. Indien de oproeper dit wenst stimuleert de vrijwilliger hem tot actie.

4.2.4. Duur gesprekken



Basis: 587 oproepen

Een onlinegesprek in Tele-Onthaal duurt gemiddeld 38 minuten, of twee keer zo lang als een telefoongesprek.

4.2.5. Draaischijffunctie en overbruggingsfunctie ten aanzien van de professionele hulpverlening

Gespreksonderwerpen	Oproepen	%	Oproepen	%
GEEN VERWIJZING / INFO (428 - 72,9%)				
1 Geen verwijzing	428	72,9%		
EIGEN SOCIAAL NETWERK (23 - 3,9%)				
2 Eigen sociaal netwerk	23	23,9%		
HUIDIGE BEGELEIDING (18 - 3,1%)				
3 Huidige begeleiding	18	3,1%		
GEZONDHEIDSZORG (38 - 6,5%)				
4 100-urgentie	1	0,2%	7 Algemeen ziekenhuis	0 0,0%
5 Arts	37	6,3%	8 Abortuskliniek	0 0,0%
6 Antigifcentrum	0	0,0%	9 Palliatieve zorg	0 0,0%
WELZIJN (50 - 8,5%)				
10 Sociaal Huis	0	0,0%	17 CAW Jongeren Advies Centrum	6 1,0%
11 CAW algemeen onthaal	20	3,4%	18 CAW inloopcentrum	0 0,0%
12 CAW crisisopvang/vluchthuis	2	0,3%	19 CAW ziekenfonds	0 0,0%
13 CAW opvangcentrum/onderdak	1	0,2%	20 OCMW	1 0,2%
14 CAW slachtofferhulp	2	0,3%	21 Gezins- en bejaardenzorg	0 0,0%
15 CAW justitieel welzijnswerk	0	0,0%	22 Telefonische hulpverlening	10 1,7%
16 CAW gezins- en relationele begeleiding	0	0,0%	23 106 -> online / online -> 106	8 1,4%
GEESTELIJKE GEZONDHEIDSZORG (14 - 2,4%)				
24 Centrum Geestelijke Gezondheidszorg	14	2,4%	25 Psychiatrisch Ziekenhuis	0 0,0%

LEVENSBESCHOUWELIJKE HULPVERLENING (1 - 0,2%)					
26 Centrum Morele Dienstverlening	0	0,0%	27 Geestelijke / Pastorale zorg	1	0,2%
JUSTITIËLE SECTOR (2 - 0,3%)					
28 Justitiehuis	0	0,0%	30 Advocaat / notaris / gerecht	1	0,2%
29 Andere dienst voor juridisch advies	0	0,0%	31 Politie	1	0,2%
ZELFHULPGROEPEN (0 - 0%)					
32 Zelfhulpgroepen	0	0,0%			
SPECIFIEK AANBOD JEUGD (11 - 1,9%)					
33 Leerkracht / school	3	0,5%	35 Vertrouwenscentrum Kindermishandeling	0	0,0%
34 Centrum Leerlingenbegeleiding (CLB)	8	1,4%	36 Comité Bijzondere Jeugdzorg	0	0,0%
SOCIAAL-CULTURELE SECTOR (1 - 0,2%)					
37 Vereniging alleenstaanden	1	0,2%	39 Steunpunt Vrijwilligerswerk	0	0,0%
38 Sociaal-cultureel vormingswerk	0	0,0%			
WERK (0 - 0%)					
40 Eigen werkcontext	0	0,0%	42 Vakbond	0	0,0%
41 VDAB	0	0,0%			
OMBUDSDIENST (0 - 0%)					
43 Ombudsdienst	0	0,0%			
ANDERE (1 - 0,2%)					
44 Andere	1	0,2%			
Totaal	587	100%			

In 27% van de oproepen werd de beller geïnformeerd over of doorverwezen naar meer gespecialiseerde hulp.

- Er wordt het meest verwezen naar de eerstelijns hulpverlening (31,4%) met klemtoon op het algemeen onthaal van de CAW's.
- Vervolgens naar de gezondheidszorg (23,8%): binnen de gezondheidszorg wordt vnl. verwezen naar de huisarts.
- Verwijzing naar het eigen sociaal netwerk (14,4%).
- Bij 1 op 10 verwijzingen wordt terugverwezen naar de bestaande begeleiding. Indien reeds begeleiding opgestart is, stimuleren en motiveren we de oproeper om hierop verder beroep te doen.
- 8% van de verwijzingen zijn richting geestelijke gezondheidszorg.

5. Samenwerking met andere diensten

5.1. Federatie Tele-Onthaaldiensten Vlaanderen

Deelnemende organisaties: De 5 Vlaamse Tele-Onthaaldiensten.

Werkterrein: De Federatie heeft tot doel:

- De samenwerking tussen de Tele-Onthaaldiensten te bevorderen.
- De gemeenschappelijke belangen van de diensten te behartigen.
- De diensten te vertegenwoordigen bij overheidsinstanties en ondergeschikte besturen en bij de nationale en internationale instellingen.

Geografisch werkt de FTO voor alle Vlaamse Tele-Onthaaldiensten.

Tele-Onthaal West-Vlaanderen participeert aan volgende overlegmomenten:

- Raad van Bestuur: 3 vergadermomenten in 2009.
- Algemene Vergadering: 1 vergadermomenten in 2009.
- Commissie directeuren. In deze vaste commissie zijn alle Tele-Onthaaldiensten vertegenwoordigd. Gemeenschappelijke agendapunten worden er in overleg behandeld: beleid, contacten met de overheid, bekendmaking, projectwerk, uitwisseling over hulpverlening- en vormingsconcepten. De commissie vergaderde in 2009 8 maal.
- Tele-Onthaal West-Vlaanderen maakt ook deel uit van verschillende werkgroepen die binnen de Federatie van Tele-Onthaaldiensten worden opgericht.
 - 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 de waarde van deze nieuwe hulpverleningsvorm. Deze werkgroep vergaderde in 2009 5 maal.
 - In kader van het onderzoek “naar een evidence based methodiek én practice based evidence voor de onlinehulpverlening in Vlaanderen” vergaderde de commissie directeuren en de werkgroep online in 2009 drie maal samen. De resultaten van het onderzoek werden voorgesteld en de 5 diensten formuleerden samen prioritair aan te pakken thema's en verbeterpunten. Zie ook 6. realisatie doelstellingen 2009, OD 3.2.1., actie 4. 4 vergadermomenten in 2009.
 - Werkgroep registratie. Deze werkgroep staat in voor de ontwikkeling en opvolging van het nieuw registratieprogramma. Het programma is in gebruik sinds 1/1/2007. In 2009 vergaderde de werkgroep nog 1 maal in kader van de verdere opvolging van het registratieprogramma.
 - Werkgroep communicatie: De werkgroep vergaderde in 2009 6 keer. De werkgroep ontwikkelde verschillende gezamenlijke initiatieven in functie van werving en bekendmaking.

In 2009 werd sterk geïnvesteerd in het ontwikkelen van een nieuwe website die de toegankelijkheid voor gebruikers verhoogt (oproepers telefoon en online, geïnteresseerde vrijwilligers, studenten, hulpverleners en pers). De website wordt operationeel in het voorjaar 2010.

Daarnaast werden talrijke acties ondernomen in functie van werving en bekendmaking. Voor een oplistings zie 6 realisatie doelstelling 2009 OD 3.1.1., actie 3 en OD 3.1.2. actie 2.

Participatie aan overlegstructuren vanuit de Federatie van Tele-Onthaal-diensten.

FTO vertegenwoordigt de 5 Tele-Onthaaldiensten in diverse overlegstructuren. De vertegenwoordiging gebeurt door één van de beroepskrachten van de Federatie, of door een gemandateerde van de Federatie. Op deze wijze is Tele-Onthaal vertegenwoordigd in:

- Team Algemeen en Forensisch Welzijnswerk van het departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, afdeling Welzijn en Samenleving.
- Confederatie Tele-Onthaaldiensten in België
- International Federation of Telephonic Emergency Services (IFOTES)
- Sensor Federatie telefonische hulpverlening Nederland
- Steunpunt Algemeen Welzijnswerk
- Federatie CAW
- Rondpunt, Steunpunt voor Verkeerslachtoffers
- Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk VZW
- Vlaams Welzijnsverbond – Werkgroep vrijwilligerswerk
- Verbond Sociale Ondernemingen – Gezondheid (VSO-G)
- Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid, Werkgroep suïcidepreventie
- Overleg Vlaamse Telefoonlijnen (OHIL)
- OHUP, Platform van welzijnsorganisaties die in Vlaanderen onlinehulp aanbieden.
- Werkgroep Verder (nabestaanden zelfdoding)

Participatie aan externe overlegstructuren namens FTO

Tele-Onthaal West-Vlaanderen vertegenwoordigt de Federatie voor Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen in volgende overlegstructuren:

- Onlinehulpuitwisselingsplatform (OHUP) Platform van welzijnsorganisaties die in Vlaanderen onlinehulp aanbieden (zie ook 6. gerealiseerde doelstellingen, doelstelling 3.2.2. actie 2).
- Stuurgroep *Onderzoek naar methodiek voor onlinehulpverlening in eerstelijns welzijnswerk*. (zie ook 6., gerealiseerde doelstellingen, doelstelling 3.2.1. actie 5.). In de stuurgroep zijn de OHUP partners, het onderzoeksteam van de Arteveldehogeschool – COMPahs Sociaal Werk Gent, de projectmedewerkers van het Steunpunt Algemeen Welzijnswerk (SAW) en Cera vertegenwoordigd. De stuurgroep had als doel feedback te geven op de onderzoeksresultaten, uit te wisselen over het implementatieproces in de organisaties en suggesties te doen voor komende onderzoeksfasen. De stuurgroep vergaderde twee keer.
- Adviesgroep (voorheen Stuurgroep) project onlinehulpverlening Steunpunt Algemeen Welzijnswerk.

De adviesgroep heeft tot doel het SAW-project op te volgen wat betreft de gemeenschappelijke projectdoelstellingen voor de OHUP-partners en de Arteveldehogeschool (2^e projectperiode).

5.2. VZW Overlegplatform Geestelijke Gezondheidszorg provincie West-Vlaanderen, Regionaal Comité Noord

Deelnemende organisaties: Organisaties binnen de Geestelijke Gezondheidszorg

Werkterrein: Dit overleg heeft tot doel afstemming en coherentie te realiseren in de sector van de Geestelijke Gezondheidszorg.

Het geografisch **werkterrein:** Noord West-Vlaanderen.

Overlegfrequentie: Tele-Onthaal is lid van de algemene vergadering vzw Overlegplatform Geestelijke Gezondheidszorg Provincie West-Vlaanderen, Regionaal comité Noord. Afhankelijk van de agenda wordt deelgenomen aan de vergaderingen.(2 vergadermomenten).

5.3. Regionale Welzijnsraad Brugge en Oostende

Deelnemende organisaties: De belangrijke actoren uit de streek met betrekking tot welzijn en gezondheid participeren in de regionale welzijnsraden: Kind en Gezin, Bijzondere Jeugdbijstand, Zorg voor personen met een handicap, Geestelijke Gezondheidszorg, Algemeen Welzijnswerk, Gezondheidszorg, Onderwijs, Openbare besturen, Vormingorganisaties en Overlegplatforms.

Werkterrein: De welzijnsraad is een platform waar verschillende sectoren elkaar kunnen ontmoeten, overleg plegen, nadenken over samenwerking en zo nodig samen initiatieven ontwikkelen. Op deze wijze wil de Regionale Welzijnsraad tegemoet komen aan de regionale welzijnsraden. De welzijnsraden zijn binnen de provincie georganiseerd per streek. Tele-Onthaal West-Vlaanderen is lid van de Regionale Welzijnsraden van Brugge en Oostende.

Overlegfrequentie: Het is niet haalbaar om aan de 6 Regionale Welzijnsraden uit de Provincie West-Vlaanderen te participeren.

Tele-Onthaal is lid van de Algemene vergadering van de Regionale Welzijnsraad Brugge en Oostende.

5.4. Provinciaal overleg met CAW's

Deelnemende organisaties: De 7 autonome Centra voor Algemeen Welzijnswerk uit West-Vlaanderen.

Werkterrein: Dit overleg stelt tot doel de samenwerking tussen de verschillende CAW's in de provincie te versterken via onderlinge afstemming en uitdieping van relevante thema's. Jaarlijks wordt, naar aanleiding van de realisatie van het jaarverslag, de werking van Tele-Onthaal besproken onder andere in functie van het verfijnen van doorverwijsafspraken.

Overlegfrequentie:

- In 2009 nam Tele-Onthaal 3 maal deel aan het overleg met de autonome CAW's, waarvan één overlegmoment samen met Samenlevingsopbouw West-Vlaanderen.
- In 2009 werden ook 2 overlegmomenten georganiseerd tussen de autonome CAW's en de Provincie West-Vlaanderen – dienst Welzijn.

5.5. Integrale Jeugdhulp

Deelnemende organisaties: de CLB's, het Algemeen Welzijnswerk, de Bijzondere Jeugdbijstand, Kind en Gezin, het Vlaams Fonds voor de Sociale Integratie van Personen met een Handicap, de Centra Integrale Gezinszorg en de Centra Geestelijke Gezondheidszorg.

Werkterrein: Intersectorale samenwerking tussen organisaties die actief zijn op het vlak van hulpverlening aan minderjarigen en hun ouders.

De Integrale Jeugdhulp wil door een efficiëntere organisatie van de deskundigheid, kwaliteiten en krachten in het werkveld, beter tegemoet komen aan hulpvragen van minderjarigen en hun ouders.

Overlegfrequentie:

- Deelname aan de netwerkstuurgroep rechtstreeks toegankelijke hulp Brugge–Oostende: 6 vergadermomenten.
Sinds januari 2009 is Leen Devlieghere, directeur Tele-Onthaal West-Vlaanderen voorzitter van de netwerkstuurgroep.
- Werkgroep brede instap, 1 vergadermoment.

5.6. West-Vlaams actieplan suïcidepreventie

Deelnemende organisaties: Organisaties die actief zijn op vlak van preventie en hulpverlening bij suïcide.

Werkterrein: Suïcidepreventie in de Provincie West-Vlaanderen in kader van het Actieplan Suïcidepreventie.

Overlegfrequentie: 2 vergadermomenten in 2009:

- Regiocomité West-Vlaams Actieplan Suïcidepreventie, Brugge, 1 vergadermoment
- Eénmalige aanwezigheid op de stuurgroep West-Vlaams Actieplan Suïcidepreventie i.v.m. mogelijke engagements van Tele-Onthaal in kader van het West-Vlaams Actieplan.

5.7. Samenwerkingsafspraken

5.7.1. Verwijzing naar Tele-Onthaal buiten de kantooruren

In kader van Integrale Jeugdhulp en meer in het bijzonder de afstemming m.b.t. de brede toegang wordt het hulpaanbod van Tele-Onthaal vermeld op de antwoordapparaten en de websites van de West-Vlaamse Centra Algemeen Welzijnswerk en de Centra Geestelijke Gezondheidszorg geactualiseerd.

Op de antwoordapparaten van de betrokken diensten wordt vermeld dat men buiten de kantooruren, voor een dringend gesprek terecht kan bij Tele-Onthaal op het nummer 106. Op de websites van de betrokken diensten wordt deze boodschap ook vermeld én er wordt verwezen naar het online-aanbod van de Tele-Onthaaldiensten.

Het Centrum ter Preventie van Zelfdoding verwijst op momenten dat zij niet bereikbaar zijn via een antwoordapparaat naar Tele-Onthaal.

5.7.2. Samenwerking zelfhulpgroep ups & downs

Tele-Onthaal wordt vermeld op de folder van Ups & Downs, de Vlaamse Vereniging voor Manisch Depressieven. Tele-Onthaal biedt een eerste opvang en indien nodig wordt doorverwezen naar de contactpersonen van de zelfhulpgroep.

In 2009 werd de samenwerking met Ups & Downs geactualiseerd.

5.7.3. Samenwerking bij crisissituaties in land- en tuinbouw

Tele-Onthaal wordt vermeld op de folder: 'En nu? Opvang voor land- en tuinbouwers en hun gezinnen in crisis.' Deze folder werd uitgegeven in een samenwerking tussen de Provincie West-Vlaanderen, Agricall (naamswijziging: nu Boeren op een Kruispunt), de Federale Overheidsdienst Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu en het Interministerieel Commissariaat Influenza.

Indien zich een crisissituatie voordoet (varkenspest, vogelgriep e.a.), wordt deze folder ruim verspreid bij de getroffen land- en tuinbouwers via het Federaal Agentschap Voedselveiligheid.

6. Realisatie doelstellingen werkjaar 2009

STRATEGISCHE DOELSTELLING 1:

TELE-ONTHAAL WEST-VLAANDEREN WIL BREED TOEGANKELIJKE HULP BIEDEN, 24 UUR OP 24 UUR AAN DE NEDERLANDSSPREKENDE INWONERS VAN WEST-VLAANDEREN, DIE NOOD HEBBEN AAN EEN HELPEND GESPREK. HIERBIJ WORDT BIJZONDERE AANDACHT BESTEED AAN KWETSBARE GROEPEN.

OD 3.1.1. Tele-Onthaal wil zijn werking bekendmaken t.a.v. sleutelfiguren en het brede publiek om zo de bekendheid van Tele-Onthaal te verhogen bij potentiële verwijzers en bij de brede bevolking. De bekendmakinginitiatieven moeten gerealiseerd worden binnen de beschikbare middelen.

ACTIES	REALISATIE
<p>ACTIE 1: Bekendmakinginitiatieven t.o.v. sleutelfiguren plannen, uitvoeren en evalueren.</p> <p>INDICATOR: Rapportage van bekendmakinginitiatieven van Tele-Onthaal West-Vlaanderen en de Federatie van Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen</p>	<p>Tele-Onthaal West-Vlaanderen nam volgende initiatieven:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Medewerking aan de studiedag <i>Onlinehulpverlening, wanneer afstand nabijheid creëert</i>. (31/3/09) Een samenwerkingsverband tussen OHUP, SAW en Arteveldehogeschool. - Medewerking aan het artikel '<i>Eerstelijns hulp via chat groeit. Wanneer afstand nabijheid creëert</i>' in Weliswaar, september-oktober 2009. - 3 informatiesessies voor studenten eerste jaar sociaal werk Hogeschool West-Vlaanderen (9/12/09). - Deelname aan een panelgesprek over onlinehulp in Tele-Onthaal in opleidingsonderdeel <i>Major 3 hulpverlening</i>, studenten laatstejaars bachelor sociaal werk Arteveldehogeschool (9/11/09) - In 2009 werden 2 voordrachten georganiseerd die opengesteld werden voor vrijwilligers en hulpverleners van andere organisaties. Via deze open voordrachten bieden we de kans aan externen om een kwalitatief vormingsavond mee te volgen én we profileren Tele-Onthaal rond bepaalde thema's in het werkveld. <ul style="list-style-type: none"> • Paul Verhaeghe, Weerzin of weer zin? 29/4/2009. • Lut Celie, Ondergesneeuwde gevoelens bij jongeren, 19/11/2009. - Tele-Onthaal is actief in diverse West-Vlaamse en regionale overlegstructuren. Dit biedt naast de kansen tot samenwerking ook de mogelijkheid om ons hulpaanbod te profileren t.a.v. relevante actoren (zie ook punt 5: vb. Integrale Jeugdhulp). <p>Doelstelling gerealiseerd.</p>

<p>ACTIE 2: Bekendmakinginitiatieven t.a.v. de brede bevolking plannen, uitvoeren en evalueren.</p> <p>INDICATOR: Rapportage van bekendmakinginitiatieven van Tele-Onthaal West-Vlaanderen en de Federatie van Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen</p>	<p>De meeste bekendmakinginitiatieven t.a.v. de brede bevolking worden genomen in samenwerking met Federatie van Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen¹ (zie realisatie actie 3, OD 3.1.1.).</p> <p>Tele-Onthaal West-Vlaanderen nam ook een aantal bijkomende initiatieven:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verspreiding 150.000 zakkalendertjes bij de West-Vlaamse apothekers. - Verspreiding bekendmakingfolders - Vermelding hulpaanbod Tele-Onthaal op diverse folders en websites: o.a. op de "ROT-kaart", een kaartje met de noodnummers voor leerlingen middelbaar onderwijs van de gemeente Zwevegem (initiatief van de Preventiedienst Zwevegem). - In december 2009 won Tele-Onthaal West-Vlaanderen "de Pluim". Dit is een prijs van de regionale TV Focus-WTV in samenwerking met de Koning Boudeijwnstichting voor waardevol vrijwilligerswerk in de provincie. Aan de nominatie en uitreiking van de prijs was ook telkens een korte Tv-reportage verbonden waarbij de werking van Tele-Onthaal voorgesteld werd. <p>Doelstelling gerealiseerd.</p>
<p>ACTIE 3: Meewerken aan bekendmakinginitiatieven van de Federatie van Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen.</p> <p>INDICATOR: rapportage van bekendmakinginitiatieven van Tele-Onthaal West-Vlaanderen en de Federatie van Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen</p>	<p>Tele-Onthaal maakt deel uit van de werkgroep Communicatie van FTO. Deze werkgroep ontwikkelde in 2009 een nieuwe website voor Tele-Onthaal (wordt in gebruik genomen in het voorjaar van 2010). De werkgroep nam ook heel wat initiatieven om de werking bekend te maken bij sleutelfiguren en de brede bevolking: Tele-Onthaal kwam onder meer via volgende kanalen in de media:</p> <p><i>Geschreven media en omroepen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - 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

¹ De Federatie van Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen wordt verder afgekort als FTO

	<ul style="list-style-type: none"> - 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 - Verwijzing naar Tele-Onthaal in het programma De Cock Late Night op MNM. - Interview voor het Journaal op Eén n.a.v. de economische crisis. (31/12/2009) <p><i>Online media</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 <p><i>Andere</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - deelname aan de dag van de nabestaanden, werkgroep verder - verspreiding van affiches en flyers - het jaarverslag van FTO werd ruim verspreid t.a.v. sleutelfiguren. <p>Doelstelling gerealiseerd.</p>
--	---

OD 3.1.2. Tele-Onthaal wil 2 maal per jaar een wervingscampagne opzetten in functie van rekrutering van nieuwe kandidaat-vrijwilligers.	
ACTIES	REALISATIE
<p>ACTIE 1 2 maal per jaar een wervingscampagne plannen, uitvoeren en evalueren.</p> <p>INDICATOR Rapportage van de wervingsinitiatieven van Tele-Onthaal West-Vlaanderen en de FTO.</p>	<p>Deze actie kreeg in 2009 absolute prioriteit omwille van het dalend aantal vrijwilligers. De instroom van nieuwe vrijwilligers is kleiner dan de uitstroom. Als deze evolutie zich verder zet dan komt de 24 uur permanentie en de uitbreiding van de onlinehulp in het gedrang. Daarom werd in 2009 zeer sterk geïnvesteerd in werving. Er werden 2 wervingcampagnes opgezet:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Januari 2009 - Zomer 2009: zeer uitgebreide werving dankzij extra personeelsinzet met financiële middelen uit Sociale Maribel Fonds. <p>WERVINGACTIES</p> <p>Er werd via 4 sporen gewerkt:</p> <p>1. Aanspreken van klassieke wervingskanalen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Publicatie van advertenties en artikels in diverse regionale kranten en tijdschriften. - Ruime verspreiding wervingfolder en affiches via o.a. Vormingplus, Dienstencentra, Pensioendienst CM, via evenementen. - Verspreiding Placemats (o.a. CVO-Kortrijk) - wervingsbericht op websites. - Agendabericht FOCUS-TV <p>2. Pro actief werken:</p> <p>De vrijwilligers en ex-vrijwilligers werden gevraagd om in hun eigen omgeving mensen die mogelijk open staan voor vrijwilligerswerk aan te spreken. Dit vanuit de ervaring dat mond-tot-mond reclame een zeer krachtig wervingsmiddel is. Bij de communicatie hierover werden duidelijke afspraken gemaakt rond discretie en anonimiteit.</p> <p>3. Boodschap met nieuwswaarde in de pers:</p> <p>Zowel via de nationale als regionale pers werd gecommuniceerd over de nood aan vrijwilligers bij Tele-Onthaal. Hiertoe werd het initiatief genomen door FTO maar ook in de provincie West-Vlaanderen konden we onze boodschap ruim verspreiden.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Artikel in De Standaard en in de regionale pers. - Nieuwsitem op het Journaal van Eén op 14/12/2009. - Item op het radionieuws en in diverse radioprogramma's zowel op Vlaams als regionaal niveau.

4. Algemene beeldvorming en profilering.

- De Pluim (zie OD 3.1.2.) bood ons kansen om Tele-Onthaal te profileren via de regionale Tv.
- Voordachten die opengesteld worden voor externen (zie ook OD 3.1.2.) trekken geïnteresseerde vrijwilligers aan die zo ook Tele-Onthaal leren kennen.

Deze wervingsacties hadden een positief resultaat.

- in september 2009 startten 9 kandidaat-vrijwilligers de opleiding.
- maar vooral de 2^e werving had een zeer krachtig resultaat. In december 2009 en januari 2010 kregen we 85 reacties van geïnteresseerde vrijwilligers. Dit resulteerde in de opleiding (februari – juni 2010) van 28 kandidaat-vrijwilligers. Het effect van deze werving zal pas zichtbaar zijn in het vrijwilligersengagement vanaf juli 2010 (= einde opleiding).

Doelstelling gerealiseerd.

Ondanks dit positief resultaat constateren we dat we steeds meer inspanningen moeten doen om kandidaat-vrijwilligers te bereiken. In de 2^e helft van 2009 werd een analyse gemaakt van het wervingsprobleem. Hieruit blijkt dat:

- de instroom van vrijwilligers kleiner wordt dan de uitstroom. Hierdoor daalt het aantal vrijwilligers de laatste jaren. Dit is geen eenmalig gebeuren. Als deze trend zich verder zet kan dit ernstige gevolgen hebben voor onze 24 uur bereikbaarheid én de uitbreidingskansen voor online.
- op basis van deze vaststelling maakten we een analyse van de redenen waarom geïnteresseerde kandidaten geen vrijwilliger worden bij Tele-Onthaal. Op die manier kregen we zicht op de drempels om vrijwilligers te worden. Centraal hierbij staat:
 - De afstand: kosten en tijd. Tele-Onthaal is financieel niet in de mogelijkheid om een verplaatsingsvergoeding te betalen. Dit maakt dat de kosten volledig ten laste zijn van de vrijwilliger. Voor kandidaat-vrijwilligers is dat vaak een reden om zich niet te engageren.
 - het verwachte engagement vinden kandidaat-vrijwilligers soms te zwaar. Hierbij wegen vooral de nachtpermanenties zwaar door. Ook voor vrijwilligers die reeds meewerken is dit vaak een reden zijn om af te haken.
- in 2010 willen we oplossingswegen voor deze ervaren drempels verkennen en de uitvoering hiervan plannen:
 - we willen de mogelijkheden verkennen om een luisterpunt te beginnen

	<p>in het centrum of het zuiden van de provincie. Het is niet de bedoeling om de werking te decentraliseren maar wel om vrijwilligers een plaats dichterbij huis aan te bieden waar ze oproepen kunnen beantwoorden. Op die manier worden de verplaatsingskosten kleiner.</p> <ul style="list-style-type: none"> • we willen een analyse maken van de nachtelijke oproepen en ons nachtbeleid bijsturen (zonder dat de 24 uur permanentie in het gedrang komt).
<p>ACTIE 2: Meewerken aan de wervingsinitiatieven van FTO</p> <p>INDICATOR Rapportage van de wervingsinitiatieven van Tele-Onthaal West-Vlaanderen en de FTO.</p>	<p>In 2009 werden in samenwerking met de FTO ook heel wat wervingsinitiatieven genomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Er werden verschillende wervingsadvertenties geplaatst (kranten, weekbladen, tijdschriften en gemeentebladen). - Wervingsberichten op internetsites.(o.a. www.vrijwilligerwerk.be, seniorennet, ...) - Flyers en affiches bij bakkers, dokters, apothekers, tandartsen, vormingsorganisaties, bibliotheken, culturele centra, loopbaancentra, enz. - Publicatie van verschillende inhoudelijke artikels. - Lichtreclames in NMBS-stations <p>Doelstelling gerealiseerd.</p>

OD 3.1.3. Tele-Onthaal West-Vlaanderen wil de beschikbaarheidsgraad van zowel de telefonische als de onlinehulpverlening evalueren en afstemmen op het aantal en de spreiding van de oproepen.	
ACTIES	REALISATIE
<p>ACTIE 1 De oproepen analyseren naar aantal en spreiding door middel van het registratiesysteem.</p> <p>ACTIE 2 Evalueren en indien nodig bijsturing van de inzet van vrijwilligers (naar tijdstip en aantal).</p> <p>INDICATOR</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rapportage van de analyse van de oproepen naar aantal en spreiding. - Overzicht van de inzet van vrijwilligers. 	<p>Er werd een analyse gemaakt van de spreiding van de oproepen en de beschikbaarheid van vrijwilligers. Omwille van een daling van het aantal vrijwilligers werd vanaf november 2009 één permanentiebeurt geschrapt. Op één van de minst drukke momenten (13u -16u) zijn niet langer twee, maar slechts één vrijwilliger aanwezig. Door deze éne permanentiebeurt te schrappen kunnen we voldoende beschikbaarheid van vrijwilligers verder waarborgen op de drukste uren (na kantooruren).</p> <p>D.m.v. de extra investering in werving proberen we het aantal vrijwilligers opnieuw op peil te brengen. (zie OD 3.1.2.)</p> <p>Doelstelling gerealiseerd.</p>
<p>ACTIE 3 Het aantal vrijwilligers op peil houden d.m.v. gerichte wervinginitiatieven.</p>	<p>Zie realisatie OD 3.1.2., actie 2 en 3</p> <p>Doelstelling gerealiseerd</p>

<p>ACTIE 4: Acties ondernemen om de pestbellers af te houden.</p> <p>INDICATOR Rapportage van de acties om de pestbellers af te houden.</p>	<p>Via registratie wordt de evolutie m.b.t. kwaadwillige oproepers opgevolgd.</p> <p>In 2009 werd het systeem van Proteuss Phoneinterface aangekocht. Deze software biedt ons de mogelijkheid om in te grijpen bij herhaaldelijke kwaadwillige oproepen. Omwille van problemen bij de implementatie kan het systeem pas in het voorjaar van 2010 in gebruik genomen worden.</p>
---	---

STRATEGISCHE DOELSTELLING 2:
TELE-ONTHAAL WEST-VLAANDEREN WIL DE ONLINEHULPVERLENING VERANKEREN IN ZIJN WERKING. WE WILLEN – IN SAMENWERKING MET DE ANDERE TELE-ONTHAALDIENSTEN – HET HULPAANBOD KWALITATIEF EN KWANTITATIEF VERDER UITBOUWEN TOT EEN VOLWAARDIG AANBOD NAAST DE BESTAANDE TELEFONISCHE HULPVERLENING.

<p>OD 3.2.1. Tele-Onthaal wil vanuit de eigenheid van het communicatiemiddel de kwaliteit van de onlinegesprekken verder optimaliseren en funderen.</p>	
<p>ACTIES</p>	<p>REALISATIE</p>
<p>ACTIE 1 Lezen van gespreksverslagen en feedback geven aan de vrijwilligers over gesprekken</p>	<p>Dit gebeurt regelmatig op vraag van de vrijwilligers. We stimuleren ook feedbackvragen door signalen in de registratie ernstig te nemen, b.v. wanneer de vrijwilliger in het logboek meldt dat het gesprek moeilijk liep.</p> <p>Doelstelling gerealiseerd.</p>
<p>ACTIE 2 Individuele supervisie, specifiek over de onlinegesprekken.</p> <p>INDICATOR Jaarplanning en vormingsprogramma met aanbod intervisie en vorming voor onlinemedewerkers</p>	<p>Dit gebeurt op vraag van de vrijwilligers. We maken hierbij gebruik van de transcript van het gesprek</p> <p>Doelstelling gerealiseerd.</p>
<p>ACTIE 3 Per jaar organiseren we één specifieke vormingsactiviteit én één intervisiemoment voor online-medewerkers.</p> <p>INDICATOR Jaarplanning en vormingsprogramma met aanbod intervisie en vorming voor onlinemedewerkers.</p>	<p>Vanaf september 2009 werd maandelijks een aparte leergroep opgezet voor vrijwilligers die zich engageren voor de onlinehulp. Motivatie hiervoor was de ervaring dat vrijwilligers onvoldoende met hun onlinecasussen aan bod kwamen in de bestaande leergroepen. Hiermee volgden we ook de aanbeveling in het <i>Onderzoek naar methodiek voor onlinehulpverlening in eerstelijnswelzijnswerk</i>.</p> <p>Doelstelling gerealiseerd.</p>

<p>ACTIE 4 A.h.v. de aanbevelingen van het onderzoek van COMPHashs worden verbeteracties gepland en uitgevoerd. Timing: evaluatie online a.h.v. de resultaten van het onderzoek COMPahs + planning verbeterprojecten. De uitvoering van de verbeter-projecten neemt pas een aanvang in 2010</p> <p>INDICATOREN Resultaten onderzoek COMPahs Verbeterprojecten in kader van het onderzoek van COMPahs</p>	<p>Binnen FTO werd 3 keer vergaderd met de directeurs en de Werkgroep Online rond de resultaten van het onderzoek en de prioriteiten voor verbeterprojecten. In het implementatieproces van dit onderzoek stelde Tele-Onthaal volgende prioriteiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Toegankelijker maken van het online-aanbod via een grondige vernieuwing van de website (opbouw en inhoud) (samenwerking binnen FTO) - Beschikbaarheid van het online-aanbod beter afstemmen op de nood (samenwerking binnen FTO) - Onderzoek van de gevolgen van het rechtstreeks rekruteren van onlinevrijwilligers op het wervingsprobleem en op andere aspecten van het vrijwilligersbeleid (Tele-Onthaal West-Vlaanderen) - Deskundigheidsbevordering stafmedewerkers: (samenwerking binnen FTO): Omgaan met oproepers met mythomane verhalen, schriftelijke feedback op transcripten, gebruik van transcripten in groeps supervisie - Basisopleiding onlinevrijwilligers: herwerken met de Ch@tlas als leidraad - Vertaalslag maken naar concrete methodieken (illustraties, oefeningen,...) <p>Deze verbeterprojecten werden naar voor gebracht op de ronde tafel met de OHUP-partners en Arteveldehogeschool 25/10/09. De concrete uitvoering van de verbeterprojecten gebeurt in werkgroepen van FTO en nam al een start in 2009</p> <p>Doelstelling gerealiseerd.</p>
<p>ACTIE 5 Meewerken aan en stimuleren van onderzoek m.b.t. onlinehulpverlening. Het onderzoek kan gebeuren in samenwerking met het onderwijs (Universiteiten en Hogescholen), met wetenschappers of deskundigen uit de hulpverlenende sector.</p> <p>INDICATOREN Overzicht samenwerkingsverbanden met externe onderzoekers.</p>	<p>We stimuleerden onderzoek door de Artevelde-hogeschool – COMPahs Sociaal Werk Gent, met financiële ondersteuning van Cera. Onder het motto coöperatief mecenaat met een maatschappelijke meerwaarde, beklemtoont Cera haar maatschappelijke opdracht. Zij doet dit door honderden projecten in het binnenland en op beperkte schaal ook in het buitenland financieel te ondersteunen.</p> <p>Een stafmedewerker van Tele-Onthaal West-Vlaanderen werkte mee in de stuurgroep van het onderzoek waarin ook de OHUP-leden, het onderzoeksteam van de Arteveldehogeschool – COMPahs Sociaal Werk Gent, de projectmedewerkers van het Steunpunt Algemeen Welzijnswerk (SAW) en Cera vertegenwoordigd zijn. Daarnaast werd geparticipeerd aan de voorbereiding en de uitvoering van een studiedag waarop de onderzoeksresultaten gepresenteerd werden.</p>

	<p>Het resultaat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - een uitgebreid onderzoeksrapport: Vlaeminck, H., Vanhove T., De Zitter M., Bocklandt P., (januari 2009) Onderzoek naar methodiek voor onlinehulpverlening in eerstelijns welzijnswerk. http://icto.arteveldehs.be/rapportonlinehulp/ - Publicatie Ch@tlas – methodiek onlinehulp in eerstelijns welzijnswerk (maart 2009). http://icto.arteveldehs.be/ch@tlas/ - studiedag , wanneer afstand nabijheid creëert. (31/3/09) een samenwerkingsverband tussen OHUP (Onlinehulpuitwisselingsplatform), Steunpunt Algemeen Welzijnswerk en Arteveldehogeschool. <p>Vorbereiding Projectmatig wetenschappelijk onderzoek chathulp in Vlaanderen De Arteveldehogeschool is actief in allerlei onderzoeksprojecten. De Vlaamse overheid geeft financiële middelen voor onderzoek in de professioneel gerichte bachelors: de PWO (projectmatig wetenschappelijk onderzoek). 5 medewerkers van de Opleiding Sociaal werk zullen tussen februari 2010 en augustus 2011 een onderzoeks- en ontwikkelingsproject uitwerken in verband met chathulpverlening in Vlaanderen. Ze willen met dit onderzoeks- en ontwikkelingsproject verder werken op wat in het onderzoek naar methodiek voor onlinehulpverlening in eerstelijns welzijnswerk ontwikkeld werd aan methodiekondersteuning voor chathulpverlening. Samenwerkingsverband tussen Arteveldehogeschool, OHUP en SAW van 1 februari 2010 tot eind augustus 2011.</p> <p>Doelstelling gerealiseerd.</p>
<p>OD 3.2.2. Tele-Onthaal wil participeren aan uitwisselingsmomenten m.b.t. onlinehulpverlening.</p>	
<p>ACTIES</p>	<p>REALISATIE</p>
<p>ACTIE 1 Participeren aan uitwisselingsmomenten tussen de Tele-Onthaaldiensten.</p> <p>INDICATOR Rapportage van uitwisseling.</p>	<p>We participeren aan de werkgroep online van FTO. Doelstelling: uitwisseling, verdere uitbouw van het onlinehulpaanbod en kritische reflectie op de waarde van deze nieuwe hulpverleningsvorm.</p> <p>Stafmedewerkers van de 5 Tele-Onthaaldiensten en de coördinator binnen FTO vergaderden vijf keer rond volgende thema's</p> <ul style="list-style-type: none"> - Werken aan een gemeenschappelijke visie over onlinehulpverlening o.a. door reflectie op visies van de andere OHUP-leden; - Uitwisseling over en zoeken naar gemeenschappelijke aanpak van veelliniers; - Evaluatie stabiliteit van de software-applicatie - Concretisering van de priors voor de implementatie van <i>Onderzoek naar methodiek voor onlinehulpverlening in eerstelijns welzijnswerk. Onderzoek</i>

	<p>naar methodiek voor onlinehulpverlening in eerstelijnswelzijnswerk.(zie 3.2.1. actie 4)</p> <p>Doelstelling gerealiseerd.</p>
<p>ACTIE 2 Participeren aan uitwisselingsmomenten met de OHUP-partners</p> <p>INDICATOR Rapportage van uitwisseling.</p>	<p>We participeerden aan het Onlinehulpuitwisselingsplatform (OHUP). OHUP is een open platform van welzijnsorganisaties die in Vlaanderen onlinehulp aanbieden. De OHUP-partners willen de kwaliteit verbeteren van het onlinegesprek als hulpverleningsmedium. Hiervoor creëert het platform mogelijkheden tot uitwisseling van knowhow tussen de OHUP-partners, doet ze beroep op externe knowhow en ze stimuleert de samenwerking rond gemeenschappelijke thema's. In 2009 waren de partners: Netwerk online advies Jongeren Advies Centra (JAC's), Centrum ter Preventie van Zelfmoord (CPZ), Kinder- en Jongerentelefoon (KJT), Kinderrechtwinkel (KRW), Slachtofferchat, Holebifoon, Teleblok. In 2009 traden Alcoholhulp.be, de druglijn en Boysproject toe als nieuwe partner. OHUP vergaderde in 2009 vier maal.</p> <p>Doelstelling gerealiseerd.</p>

STRATEGISCHE DOELSTELLING 3:
TELE-ONTHAAL WEST-VLAANDEREN STREEFT NAAR EEN DYNAMISCH EVENWICHT TUSSEN ZORG VOOR DE OPROEPERS, MEDEWERKERS EN DE ORGANISATIE.

OD 3.3.1. Tele-Onthaal wil d.m.v. samenwerking de organisatie versterken op vlak van het voorwaardenscheppend kader.	
ACTIES	REALISATIE
<p>ACTIE 1 Evaluatie van de functionele samenwerking met CAW De Viersprong.</p> <p>INDICATOR Evaluatie van de functionele samenwerking met CAW De Viersprong.</p>	<p>De functionele samenwerking met CAW De Viersprong loopt m.b.t. ICT.</p> <p>Doelstelling gerealiseerd.</p>
<p>ACTIE 2 In overleg met de verschillende Tele-Onthaaldiensten (binnen de Federatie) verschillende oplossingswegen voor de probleemstelling én de mogelijkheden tot het intensifiëren van de samenwerking verder onderzoeken. Hierrond werd al heel wat overleg gepland in 2008 maar de besprekingen worden in 2009 gecontinueerd vandaar dat deze actie nog opnieuw opgenomen is in de planning van 2009. .</p>	<p>Deze actie werd op verschillende vergaderingen met de 5 Tele-Onthaaldiensten besproken.</p> <p>De 5 diensten inventariseerden samen de domeinen waarop we de samenwerking willen intensifiëren. Intensievere samenwerking betekent een meerwaarde voor de efficiëntie en kwaliteit. Volgende domeinen staan hierbij voorop:</p> <ul style="list-style-type: none"> - boekhoudkundige en financiële ondersteuning

INDICATOR

Verslagen van de Commissie Directeuren en de raad van bestuur van FTO.
Verslagen van de raad van bestuur van Tele-Onthaal West-Vlaanderen.

- centrale opvolging van significante regelgeving
 - ondersteuning ICT en telefonie
 - kwaliteitszorg
 - verder concretiseren van de signaalfunctie
 - grotere aanwezigheid in samenwerkingsverbanden
 - afstemmen van de nachtpermanenties
 - betere bekendmakingcampagnes en intensievere wervingsacties
 - verfijnen selectieprocedures, vorming (telefoon/online) van vrijwilligers.
- Om hier vanuit de diensten meer te kunnen investeren zijn bijkomende personeelsmiddelen nodig. Dit zou het mogelijk maken om onze expertise meer te bundelen, uit te bouwen en bijkomende initiatieven te nemen die voor alle diensten hun meerwaarde hebben.
- Deze doelstelling wordt in 2010 verder opgevolgd.**

Naast het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, afdeling Welzijnszorg, danken wij ook volgende instellingen en organisaties voor hun onontbeerlijke financiële en/of materiële steun, evenals alle privé-personen voor hun persoonlijke gift.

- Het Provinciebestuur van West-Vlaanderen 
- Sociale Maribel, Kamer Gezondheidsinrichtingen
- De stadsbesturen van Brugge, Diksmuide, Ieper, Izegem, Kortrijk, Oostende, Oudenburg, Roeselare, Tielt, Torhout, Veurne
- De gemeentebesturen van Anzegem, Deerlijk, Knokke-Heist, Lendelede, Moorslede, Oostkamp, Ruiselede, Staden, Waregem, Wevelgem, Zuienkerke, Zwevegem
- CERA
- Lions Club Brugge Maritiem
- Nationale Loterij
- VIVO
- De vele apothekers
- De pers voor vermelding van artikels, advertenties, oproepen tot kandidaat vrijwilligers
- Febelco