



JAARVERSLAG 2010

TELE-ONTHAAL

VLAAMS-BRABANT & BRUSSEL v.z.w.

Ergens mee blijven zitten helpt je geen stap verder.
Bij ons kan je terecht voor een gesprek. Dag en nacht,
anoniem. Bel 106 of ga naar www.tele-onthaal.be.

TELE-ONTHAAL. PRATEN IS DE EERSTE STAP.



www.tele-onthaal.be

Beste lezer,

Bij Tele-Onthaal ligt de spil van de werking bij de vrijwilligers. Zij staan in voor het onthaal van de oproepers, zij verzorgen de helpende contacten.

2011 is uitgeroepen tot Europees jaar van de vrijwilliger, en in ons jaarverslag 2010 kan u de motivering daarvoor vinden, want: een luisterend oor bieden, voor iedereen, op elk moment van de dag en de nacht, dat hebben onze vrijwilligers het afgelopen jaar 12.166 keer gedaan. Het aantal onlinegesprekken bedroeg 803.

Hoeveel weet u over Tele-Onthaal? Niks, weinig, best wel wat?

Quiz je weg door dit jaarverslag!

Op de volgende bladzijden vindt u de belangrijkste weetjes over Tele-Onthaal en onze cijfers van 2010. Veel quizplezier!

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

In dit jaarverslag...

Wat doen we?

Telefonische hulpverlening	p 3
Online	p 4
Met vrijwilligers	p 5
Met stafmedewerkers	p 7

Cijferen

Praten is de eerste stap... in 2010	p 8
-------------------------------------	-----

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. Je kan bij Tele-Onthaal op verhaal komen, praten over wat je op je hart hebt.

Elke dag bereiken wij met onze dienst alleen bijna 40 mensen in nood.

Mensen kunnen bij ons terecht voor een persoonlijk GESPREK, in alle anonimiteit. Zo nodig bezorgen we hen informatie voor verdere (professionele) hulp.

Deskundige vrijwilligers bieden een luisterend oor.

Onze vrijwilligers, die denken mee en zoeken mee naar inzichten en uitwegen. Oproepers kunnen rekenen op hun goede wil, hun warm hart en hun gezond verstand.



Vraag 1: “via welk nummer kan je Tele-Onthaal bereiken?”

Vraag 2: “wanneer kan je Tele-Onthaal bereiken?”

Online

Reeds sinds 2002 kunnen onze oproepers ook via de website ‘online’ een gesprek voeren met een van onze speciaal daartoe opgeleide vrijwilligers. In de loop der jaren is de beschikbaarheid steeds uitgebreid; de techniek is steeds verder verfijnd en staat nu op punt; we hebben een online-coördinator die als kerntaak heeft de onlinevrijwilligers te begeleiden en specifieke vorming uit te werken.

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.



Vraag 3: “via welk webadres kan je inloggen om te chatten?”

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. Weten dat er op elk moment van de dag en de nacht iemand de telefoon oppakt, die de tijd neemt om te luisteren naar je verhaal, je twijfels, je zorgen, dat is een veiligheid, een geruststelling, een houvast.

Om het vertrouwelijke karakter van de gesprekken te verzekeren, blijven de oproepers en onze vrijwilligers ANONIEM.

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

Vraag 4: "hoeveel vrijwilligers werken er ongeveer bij Tele-Onthaal Vlaams-Brabant en Brussel?"

- A: 30
- B: 70
- C: 120

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 **2010** bijvoorbeeld bijscholing rond de thema's '*positief opbouwend luisteren*', '*beroepsgeheim*', '*hoe praten met jongeren*', en '*luisteren naar slachtoffers*'.

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,...

Aan de telefoon voerden we in 2010, 12.166 gesprekken, dat zijn er gemiddeld **33** per dag. Dat zijn 327 gesprekken meer dan in 2009. Deze lichte stijging (+3%) kan te maken hebben met een verhoogde beschikbaarheid: een dubbele bezetting en van 3 naar 4 lijnen.

Het aantal **onlinegesprekken** bedroeg **803, dit is 88 (+12%) meer** dan in 2009. Onze onlinebereikbaarheid werd met één uur verlengd. Dit verklaart wellicht deels het grotere aantal gesprekken.

Vraag 5: “hoeveel gesprekken werden er in 2010 gevoerd bij Tele-Onthaal Vlaams-Brabant en Brussel? Let op: telefoon en online samen!

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.

GESPREKSTHEMA'S	Man	Vrouw
Partnerrelatie	16%	14%
Gezin en familie	7%	15%
Andere relaties	5%	7%
Seksualiteit	4%	1%
Eenzaamheid	8%	10%
Levensbeschouwing	4%	2%
Zelfdoding	5%	4%
Verliesverwerking	3%	3%
Gezondheid	21%	19%
Afhankelijkheid	5%	2%
Slachtofferbeleving	5%	6%
Specifieke problemen	12%	14%
Varia	4%	3%
TOTAAL	100 %	100 %

Online valt 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, net zoals specifieke problemen (vb. materiële, financiële of juridische kwesties).

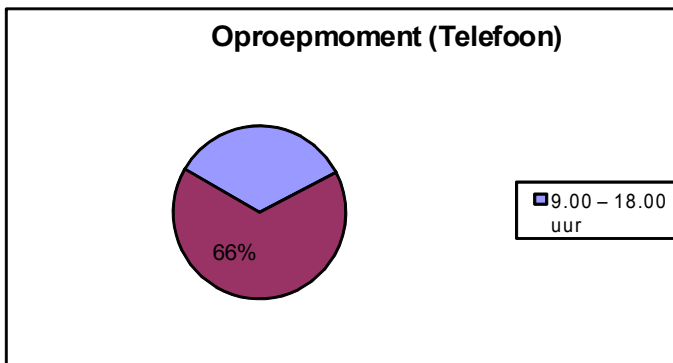
GESPREKSTHEMA'S	Man	Vrouw
Partnerrelatie	20%	14%
Gezin en familie	4%	6%
Andere relaties	7%	6%
Seksualiteit	6%	3%
Eenzaamheid	6%	4%
Levensbeschouwing	4%	2%
Zelfdoding	9%	9%
Verliesverwerking	5%	4%
Gezondheid	18%	24%
Afhankelijkheid	2%	1%
Slachtofferbeleving	9%	15%
Specifieke problemen	5%	4%
Varia	2%	2%
TOTAAL	100 %	100 %

Als het donker wordt...

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

Jonas, 22, student. Bang voor de toekomst.

Mireille, 70, alleenstaande. Voelt zich eenzaam.

Bieke, 35, mama van drie. Krijgt het niet meer gebolwerkt.

Zij kunnen allemaal bij ons terecht. Dé oproeper bestaat niet. Wij bereiken alle lagen van de bevolking. Traditiegetrouw hebben we wel meer vrouwelijke (73%) 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 aankarten (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.

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.*

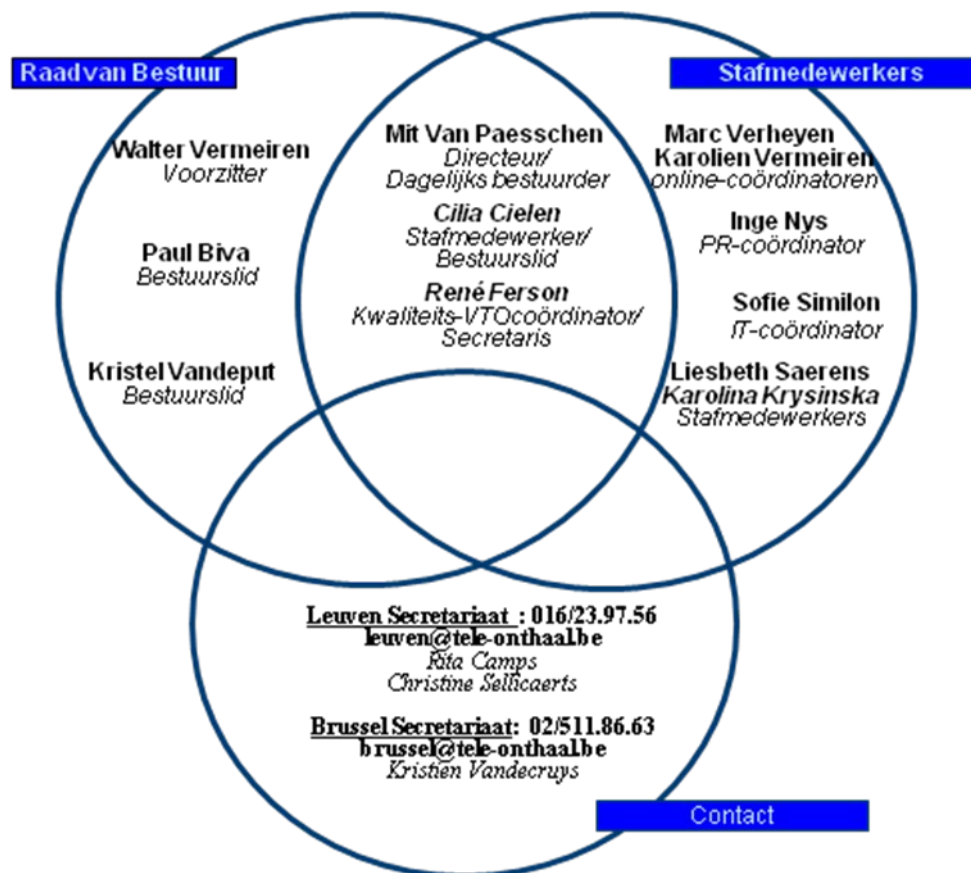
Giften

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 40 euro zijn fiscaal aftrekbaar.

Contactgegevens



V.U.: Inge Nys – PB 1071, 3000 Leuven 1