



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

JAARVERSLAG 2010

TELE-ONTHAAL LIMBURG

## **I. ORGANISATIE**

### **Ledenlijst van de Algemene Vergadering en de Raad van Bestuur**

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

### **Personeel:**

- Patricia Hemelaer, directeur: 30 uur / week
- Ingrid Goorts, vormingsverantwoordelijke: 35 uur / week
- Ilse Reynders, vormingsverantwoordelijke: 19 uur / week
- Inge Wouters, vormingsverantwoordelijke: 30 uur / week.
- Mia Clijsters, secretaresse: 19 uur / week
- Annie Palmers, secretaresse: 19 uur / week: na langdurig ziekteverlof uit dienst per 22/06/2010
- Christel Diepvens, secretaresse: 19 uur / week
- Astrid Hendrickx, vormingsverantwoordelijke: 19 uur / week
- Elke Leenders, secretaresse: 19 uur / week vanaf 01/08/2010

### **Administratief adres:**

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

## **Missie:**

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

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

Tele-Onthaal biedt ook onlinehulpverlening, bereikbaar via [www.tele-onthaal.be](http://www.tele-onthaal.be).

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

Zij geven desgewenst informatie over andere mogelijkheden tot hulp.

Iedereen kan anoniem van dit aanbod gebruik maken.

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

## **Bereikbaarheid:**

Tele-Onthaal is bereikbaar via het gratis telefoonnummer 106.

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

De bereikbaarheid is gekoppeld aan de telefoonzones 011, 012, 089 en 041, die grotendeels samenvallen met de provinciegrenzen.

Ook mobiele oproepen uit deze regio komen bij ons terecht.

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

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

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

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

Voorzitter: Jef Mostinckx

Coördinatrice: José De Kesel.

## **Concrete werking**

Centraal in het hulpverleningsaanbod: het gesprek

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

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

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

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

### Crisisgesprek

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

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

- het voorkomen van verdere escalatie
- een houvast bieden
- een 'kort-termijn-perspectief' zoeken
- de normale verwerking van de acute stresssituatie stimuleren.

In zeer specifieke situaties bemiddelt Tele-Onthaal: een stafid (of vrijwilliger) treedt dan op als tussenschakel, bijvoorbeeld bij acuut levensgevaar.

### Informatie en doorverwijzing

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

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

### Opvanggesprek

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

In zo'n gesprek komen verschillende aspecten aan bod:

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

## **II. ACTIVITEITEN**

### **1. Beleid**

#### Beheer:

De Raad van Bestuur vergaderde 4 maal.

De Algemene Vergadering vond plaats in mei.

#### Vrijwilligers:

- In 2010 werkten er 69 vrijwilligers mee. (9 nieuwe vrijwilligers, 9 vrijwilligers gaven ontslag).

Er was telkens 1 vrijwilliger aan de telefoon.

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

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

- In 2010 startten er 9 nieuwe vrijwilligers aan de telefoon.

- In de loop van het jaar gaven 9 vrijwilligers hun ontslag. Soms herstart een vrijwilliger na meer dan een jaar afwezigheid. Soms stoppen vrijwilligers tijdelijk wegens gezondheidsredenen of privé-omstandigheden en blijven afwezig zonder echt ontslag te nemen.

#### Werkgroepen:

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

Voor dit tijdschriftje schreven enkele vrijwilligers zelf een artikel n.a.v. interviews met medewerkers van andere hulpverleningsdiensten. Er werd een bezoek gebracht aan :

- PRIC: Provinciaal Integratiecentrum Limburg
- In-zicht: centrum voor loopbaanbegeleiding.

### **2. Vorming**

#### • **VRIJWILLIGERS**

De vorming bij Tele-Onthaal Limburg bestaat structureel uit:

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

#### **a. De opleiding**

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

- De opleiding bestaat uit
  - het hulpaanbod van Tele-Onthaal verduidelijken
  - trainen van luistervaardigheden

- simulatieoefeningen
- themabesprekingen: crisisoproepen, veelbellers, sociale kaart
- zelfreflectie stimuleren
- organisatorische afspraken maken.
- Na deze cyclus zijn de kandidaat-vrijwilligers toe aan een stage: onder supervisie van een ervaren vrijwilliger (mentor) luisteren ze eerst 3 dienstbeurten mee en daarna beantwoorden ze tijdens 3 dienstbeurten zelf de telefoon. Er wordt nog een “wisselstage” aangeboden waarbij de kandidaat zich tijdens enkele dienstbeurten kan laten begeleiden door andere mentoren.
- Gedurende de stageperiode komt de groep nog eens 2 maal samen onder begeleiding van de beroepskracht, om telefoonervaringen uit te wisselen.
- Na de stage vinden er 3 tot 5 samenkomsten plaats met de groep nieuwe vrijwilligers. Thema's die aan bod komen: :
  - gespreksfasen
  - gespreksopening en gespreksafsluiting
  - verwijzen
  - zelfdoding

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

## **b. Intervisie**

Maandelijks komen er 6 groepen vrijwilligers samen om de telefoon- en onlinegesprekken te bespreken en om nieuwe vaardigheden in te oefenen. Iedere groep bestaat uit ongeveer 10 vrijwilligers en wordt begeleid door een beroepskracht. De beroepskrachten bereiden een kort programma voor. De vrijwilligers zijn echter mede verantwoordelijk voor de inhoud van de besprekingen.

In 2010 kwamen de volgende thema's aan bod:

- veelbellersbeleid
- basisvaardigheden aan de telefoon
- nachtelijke oproepen
- probleem versus beperking
- gesprekken over seksueel misbruik
- oplossingsgerichte hulpverlening
- kernkwaliteiten en enneagrammen.
- De onlinevrijwilligers kregen 2 extra intervisie-bijeenkomsten aangeboden om de specifieke context van de onlinehulp te bespreken. Eén intervisie werd gewijd aan het bespreken van bepaalde specifieke gesprekken en tijdens de andere intervisie werd er vorming gegeven over het thema zelfverwonding.

## **c. Voordrachten**

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

Vormingen in 2010:

- Voordracht: “Werken met enneagrammen” door Sandra De Clerq.
- Voordracht: “Psychopathie van seriemoordenaars” door gerechtspsychiater Dr. Lieve Dams.
- Voordracht: “Positief omgaan met mensen die vaak bellen. Enkele handvaten uit het oplossingsgericht denken” door Linda Mommen.

#### **d. Individuele supervisie**

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

#### **e. Evaluatiegesprekken.**

Evaluatiegesprekken worden meestal door de vrijwilligers ervaren als een ondersteuning voor hun inzet binnen de dienst. In 2010 werd er met een nieuwe model geëxperimenteerd. In mei 2010 kregen de vrijwilligers het aanbod van het bijzitten aan de telefoon. Meerdere vrijwilligers waren het niet eens met het voostel dat een stafid zou bijzitten terwijl ze telefoondienst doen. Met de betreffende vrijwilligers werd in overleg naar een alternatief gezocht. In 2010 werden slechts een beperkt aantal vrijwilligers geëvalueerd. Daarom wordt deze werkwijze in 2011 verder gezet.

#### **f. Vorming van mentoren.**

Er werden in 2010 2 aparte vormingsmomenten georganiseerd voor de vrijwilligers die de kandidaten helpen opleiden en hen ondersteunen tijdens hun stage. Aan bod kwam o.a.: de communicatie tussen de mentor en de stafleden, documenten van de stagemap en concrete moeilijkheden tijdens het verloop van de stage.

De mentoren hebben nood aan begeleiding door de stafmedewerker en worden ook individueel gecoacht.

#### **g. Voortgezette opleiding.**

Behalve de vorming die gegeven wordt door de stafmedewerkers, stellen de vrijwilligers het op prijs om ook getraind te worden door externe deskundigen. Met de tussenpozen van 3 à 4 jaar, organiseren we dergelijke voortgezette opleiding. In 2009 verzorgde Lieve Maes, vormingsmedewerkster van Vorming Plus, een bijscholing over Kernkwaliteiten. In 2010 werd er met deze vaardigheden verder gewerkt tijdens de intervisies.

#### **h. Groepsverbindende initiatieven**

- Om de contacten tussen de vrijwilligers te bevorderen en om de vrijwilligers te belonen voor hun inzet, organiseren de stafmedewerkers 2 maal per jaar een gezellige bijeenkomst met een hapje en een drankje.
- Om de betrokkenheid van de vrijwilligers bij het Tele-Onthaalgebeuren te vergroten wordt er 3 maal per jaar een intern tijdschriftje "Tele-Info" uitgegeven.
- In 2010 bestond Tele-Onthaal 35 jaar in Limburg. We organiseerden een viering voor de vrijwilligers, personeel en bestuur. Na een welkomstwoord van de voorzitter en het luisteren naar 2 gastsprekers, werd er bij een drankje en een hapje nog nagepraat. Ter gelegenheid van dit jubileum werd er een speciale uitgave van het tijdschriftje Tele-Info gemaakt.

#### • **BEROEPSKRACHTEN**

In 2010 volgden de medewerkers de volgende **bijscholingen**:

##### **ILSE REYNDERS**

- Training (4 dagen): "Oplossingsgericht werken"  
Georganiseerd door Korzybsky Instituut Brugge en Herkenrodegroep Hasselt

### INGE WOUTERS

- Studiedag: “Beroepsgeheim en privacy voor welzijnswerkers in het facebook-tijdperk”  
Georganiseerd door XIOS-Hogeschool Limburg
- Ronde tafel gesprek: “Zorg voor nabestaanden van zelfdoding”  
Georganiseerd door Similes
- Studievoormiddag: “Onderzoek naar de impact van preventie bij Kopp”  
Georganiseerd door Similes en Provincie Limburg
- Opleiding Gestalttherapie  
Georganiseerd door Instituut voor Communicatie VZW te Kortrijk

### INGRID GOORTS

- Training (4 dagen): “Oplossingsgericht werken”  
Georganiseerd door Korzybsky Instituut Brugge en Herkenrodegroep Hasselt
- Studienamiddag: “Crisis ? Hulp is al onderweg”  
Georganiseerd door Provincie Limburg en Integrale Jeugdhulp
- Studievoormiddag: “Onderzoek naar de impact van preventie bij Kopp”  
Georganiseerd door Similes en Provincie Limburg

### PATRICIA HEMELAER

- Studiedag: “Beroepsgeheim en privacy voor welzijnswerkers in het facebook-tijdperk”  
Georganiseerd door XIOS-Hogeschool Limburg
- Ronde tafel gesprek: “Zorg voor nabestaanden van zelfdoding”  
Georganiseerd door Similes
- Lezing: “Liefde voor het werk in tijden van management”  
Georganiseerd door Christen Forum
- Lezing: “Leiden naar talent en bezieling. Energie van mensen verbinden tot teamkracht”  
Georganiseerd door Katholieke Hogeschool Limburg
- Lezing: “Ik kies voor mijn talent”  
Georganiseerd door Cultuurcentrum C-Mine Genk
- Lezing: “Het geheim van geluk”  
Georganiseerd door Gemeente Heusden-Zolder

### ASTRID HENDRICKX

- Studiedag: “Intervisie als aanzet tot verandering en groei”  
Georganiseerd door de Katholieke Hogeschool Limburg
- Lezing: “Voorstelling van de werking van het Consultatiebureau voor alcohol en andere drugs”  
Georganiseerd door het Hasselts Overleg Welzijnswerk
- Studiedag: “Vrijwilligerswerk”  
Georganiseerd door XIOS-Hogeschool Limburg
- Opleiding (5 dagen): “Coachen van individuen en groepen”  
Georganiseerd door Katholieke Hogeschool Limburg
- Lezing: “Hoe omgaan met de negatieve symptomen van een psychisch zieke ?”  
Georganiseerd door Similes

### CHRISTEL DIEPVENS

- Cursus (60 lessen) Informatica: Access  
Georganiseerd door Centrum voor Volwassenenonderwijs Heusden-Zolder

In 2010 vonden er naast de externe bijscholingen nog **andere VTO-activiteiten** plaats nl.

#### - WERKBEZOEK

Inge Wouters en Patricia Hemelaer brachten in januari, samen met 2 stafmedewerkers van Tele-Onthaal West-Vlaanderen, een werkbezoek aan Sensor, een organisatie voor telefonische en onlinehulp te Heerlen (NL). De bedoeling van dit bezoek voor Tele-Onthaal Limburg was het uitwisselen van ervaringen en verkenningen rond een aantal actuele beleidsthema's zoals het rechtstreeks rekruteren van onlinevrijwilligers, het bijstellen van het nachtbeleid en het evolueren naar een meer flexibel engagement voor de vrijwilligers.

#### - STAFDAG

Alle stafmedewerkers namen in mei deel aan een studiedag, georganiseerd door de Federatie. Deze studiedag stond open voor alle stafmedewerkers van de 5 Tele-Onthaaldiensten. In de voormiddag gaf psychiater Dirk De Wachter een voordracht over zijn visie op de psychiatrische problematiek in onze samenleving en de rol van Tele-Onthaal t.a.v. van de opvang van psychiatrische patiënten. In de namiddag werd er in 3 groepen gewerkt rond de thema's: Wat maakt een gesprek tot een goed Tele-Onthaalgesprek? Hoe omgaan met vrijwilligers met ernstige problemen of ziekte? Hoe omgaan met oproepers met een psychiatrisch probleem?

### **3. Uitbreiding van de hulpverlening via internet**

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

Evolutie Tele-Onthaal Limburg:

#### 2006:

Tele-Onthaal Limburg werkte niet actief mee aan het project omdat de toenmalige vrijwilligerscapaciteit slechts nipt toereikend was voor de permanenties van de telefonische hulpverlening. Bovendien was er financieel geen ruimte voor automatisering en extra personeel.

#### 2007:

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

#### 2008:

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

#### 2009:

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

#### 2010:

De bereikbaarheid werd nogmaals uitgebreid nl. vanaf maart 2010 bieden we 6u per week onlinehulp (2 maal per week gedurende 3u met 2 werkstations). Er haakten 2 vrijwilligers in het begin van het jaar af zodat de bereikbaarheid grotendeels

door 10 vrijwilligers ingevuld werd.

In oktober werd er een tweede onlineopleiding gestart met 6 vrijwilligers. Deze opleiding omvatte 3 sessies en 3 stagediensten. Eind december werd de opleiding afgerond zodat de vrijwilligersequipe voor onlinehulp per 01/01/2011 uitgebreid kan worden met 6 mensen.

#### **4. Kwaliteitsbeleid**

In 2010 werkten we aan de volgende verbeterprojecten:

- Evaluatiegesprekken met vrijwilligers.
- De inhoud van de voortgezette opleiding 2009 (kernkwaliteiten) integreren in het vormingspakket van 2010.
- Onlinehulp verder integreren in het Tele-Onthaal hulpaanbod

#### **VERBETERPROJECT 1 - 2010:**

##### **Aandachtsgebied – Doelgroep:**

Evaluatiegesprekken met de vrijwilligers

##### **Probleemomschrijving en doelstelling(en):**

- Beter zicht krijgen op hun functioneren aan de telefoon
- Werkvormen installeren om dit te bereiken.
- De voorbije jaren lag het accent op het algemeen functioneren maar in de toekomst willen we meer specifiek aandacht geven aan houding en vaardigheden aan de telefoon

##### **Stappenplan:**

- Mogelijke werkvormen bedenken en uitwerken
- Vrijwilligers krijgen een uitnodiging met het aanbod waaruit ze kunnen kiezen
- Afspraken maken voor evaluatiemoment

##### **Deelnemers en bevoegdheden:**

- Stafleden
- Vrijwilligers

##### **Tijdspad:**

- Mogelijke werkvormen bedenken en uitwerken: januari 2010 tot mei 2010
- Vrijwilligers krijgen een uitnodiging met het aanbod waaruit ze kunnen kiezen: mei 2010
- Afspraken maken voor evaluatiemoment: tot einde 2010

##### **Ingezette middelen:**

- Verbatimbespreking
- Staf lid gaat bijzitten aan de telefoon en geeft feedback
- Bespreking van gespreksverslagen
- Toepassing van kernkwaliteiten bespreken met staf lid

##### **Implementatie:**

Hele jaar 2010.

**Evaluatie resultaat:**

- Van elk evaluatiegesprek wordt door het staflid een verslag gemaakt waarin leerpunten en kwaliteiten worden geformuleerd.
- Stand van zaken bespreken tijdens stafvergadering in december
- Evaluatie van de haalbaarheid en effectiviteit van deze werkvormen in 2011.

**Rapportering en bekrachtiging:**

In 2011 tijdens stafvergaderingen de respons van de vrijwilligers evalueren en beslissen of we de evaluatie van vrijwilligers via deze werkvormen in 2011 voortzetten, verbeteringen kunnen aanbrengen of alternatieven moeten zoeken.

In mei 2010 kregen de vrijwilligers het aanbod van het bijzitten aan de telefoon. De stafleden kozen ervoor om enkel deze vorm van evaluatie aan te bieden omdat het niet haalbaar bleek om meerdere vormen concreet uit te werken.

Meerdere vrijwilligers waren het niet eens met het voorstel dat een staflid zou bijzitten terwijl ze telefoondienst doen. Met de betreffende vrijwilligers werd in overleg naar een alternatief gezocht.

In 2010 werden slechts een beperkt aantal vrijwilligers geëvalueerd. Daarom wordt dit project in 2011 verder gezet.

## **VERBETERPROJECT 2 - 2010:**

**Aandachtsgebied – Doelgroep:**

Theorie van de Kernkwadranten integreren in het vormingsaanbod van 2010

**Probleemomschrijving en doelstelling(en):**

De vrijwilligers een model/kader aanreiken om hen op een niet bedreigende manier naar hun functioneren aan de telefoon te laten kijken. Hun zelfreflectie en het leerproces worden gestimuleerd door valkuilen en kwaliteiten te ontdekken.

**Stappenplan:**

Zie tijdspad

**Deelnemers en bevoegdheden:**

- Stafleden
- Vrijwilligers

**Tijdspad:**

- Voordracht over kernkwadranten door extern deskundige: oktober 2009
- Workshops door extern deskundige voor alle stafleden en vrijwilligers: november en december 2009
- Tijdens de intervisies concreet leren toepassen van kwaliteiten en valkuilen. Daarna aanvullen met de methodiek van enneagrammen: januari tot juli 2010
- Voordracht voor vrijwilligers en stafleden over enneagrammen door extern deskundige: maart 2010

**Ingezette middelen:**

- Voordrachten door extern deskundigen
- Intervisies
- Literatuur: aankopen van 3 boeken over deze thema's

**Implementatie:**

- Kennis van de theorie uitbreiden en illustreren met uitgewerkte voorbeelden voor toepassing aan de telefoon.
- Opstellen en bespreken van kernkwadranten van de vrijwilligers vanuit concrete situaties aan de telefoon.
- Vorming over enneagrammen door extern deskundige.
- Toepassing van enneagrammen in de intervisies.

**Evaluatie resultaat:**

- Evaluatie met extern deskundige over verloop van voordracht en workshops: januari 2010
- Evaluatie met de vrijwilligers tijdens intervisies van juni 2010.
- Evaluatie met de stafleden tijdens stafvergaderingen van juli.

**Rapportering en bekrachtiging:**

Stafleden behouden deze methodiek/werkvorm bij het evalueren van vrijwilligers om hun leerproces te bespreken (toepassing voor evaluatie van kandidaat-vrijwilligers, bij individuele supervisies en bij evaluatiegesprekken).

Het project werd uitgevoerd zoals gepland.

De aangekochte boeken werden ter beschikking gesteld van de vrijwilligers zodat ze zich nog meer kunnen verdiepen in de methodieken.

De kernkwadranten en de enneagrammen werden gebruikt bij de evaluatie van het leerproces van de kandidaat-vrijwilligers en bij de evaluatie van vrijwilligers met ervaring..

Tijdens de stafvergadering van juli werd geconcludeerd dat deze methodieken zinvol gebruikt kunnen worden bij de begeleiding van de vrijwilligers. De methodieken worden geïntegreerd in de werkwijze van coaching. Vrijwilligers worden zo meer en meer vertrouwd met deze visies en methoden.

## **VERBETERPROJECT 3 - 2010:**

**Aandachtsgebied – Doelgroep:**

Onlinehulp verder integreren in het Tele-Onthaal hulpaanbod

**Probleemomschrijving en doelstelling(en):**

- Er zijn maar juist voldoende onlinevrijwilligers aanwezig waardoor de huidige onlinevrijwilligers soms veel belast worden met dienstbeurten.
- Zowel vrijwilligers als stafleden zijn te weinig bekend met de methodiek van de onlinehulp

**Stappenplan:**

\* *Vrijwilligers:*

- Tijdens de intervisies van januari/februari/maart alle vrijwilligers en stafleden de gelegenheid aanbieden om tijdens een onlinedienst te komen bijzitten.
- Tijdens intervisies van januari/februari/maart/april bespreken welke vrijwilligers hebben bijgezet tijdens een onlinedienst en wat de bevindingen zijn.

- April-mei: intervisie organiseren voor onlinevrijwilligers en daar o.a. bespreken hoe de vrijwilligers het hebben ervaren dat andere vrijwilligers over hun schouder meekeken en bespreken of dit in de toekomst nog als een goede werkwijze kan blijven bestaan.
- In augustus-september een opleiding voor nieuwe onlinevrijwilligers plannen indien er genoeg kandidaten zich aanmelden.

*\* Stafleden:*

- Onder tijdelijke supervisie van de huidige verantwoordelijke een extra staf lid inschakelen bij het becommentariëren van de verslagen en het begeleiden van de onlinevrijwilligers
- Andere stafleden regelmatig taken laten uitvoeren ivm onlinehulp (zowel technisch als inhoudelijk) om de betrokkenheid te vergroten.

**Deelnemers en bevoegdheden:**

- Stafleden
- Vrijwilligers

**Tijdspad:**

Zie stappenplan

**Ingezette middelen:**

- Bijzitten tijdens onlinepermanenties
- Stafvergaderingen
- Intervisie met onlinevrijwilligers
- Intervisies algemeen
- BO
- Individuele ondersteuning van vrijwilligers en stafleden (indien wenselijk)

**Implementatie:**

Hele jaar 2010.

**Evaluatie resultaat:**

- Intervisie met onlinevrijwilligers: bijzitten evalueren
- Stafvergadering: taakverdeling van de stafleden en verdeling permanentiebeurten van de vrijwilligers evalueren

**Rapportering en bekrachtiging:**

Stafvergadering einde 2010: project is geslaagd als we kunnen concluderen dat er zowel meer vrijwilligers als meer stafleden actief betrokken zijn bij de onlinehulp.

Tijdens de 3 eerste maanden van het jaar hebben 15 vrijwilligers en 2 stafleden de onlinegesprekken mee gevolgd. Eén staf lid heeft ook zelf enkele onlinegesprekken gevoerd. Niet alle vrijwilligers hadden het voornemen om zelf onlinevrijwilliger te worden maar hadden wel interesse in het medium omdat de onlinehulp een onderdeel is van het hulpaanbod van Tele-Onthaal.

Tijdens de intervisies van maart wisselden de vrijwilligers de kennis en ervaringen m.b.t. telefonische en onlinehulp uit. De meeste vrijwilligers vonden het bijzitten een goede vorm om zicht te krijgen op mogelijkheden en moeilijkheden van deze hulpverleningsvorm. Er werden 2 intervisies georganiseerd apart voor de onlinevrijwilligers zodat er specifieke thema's en vaardigheden aan bod konden komen.

De opleiding werd verschoven naar de periode oktober en november, gevolgd door een stage in december. Hiervoor waren meerdere oorzaken: er melden zich aanvankelijk te weinig

nieuwe kandidaten voor de onlinehulp, het plannen van data verliep moeizaam en het opleidingsprogramma werd anders georganiseerd.

Er namen 6 vrijwilligers deel aan de opleiding die door 2 stafleden werd gegeven. De opleidingsessies waren meer dan voorheen gebaseerd op de praktijk en dit werd heel positief geëvalueerd door de deelnemers.

Vanaf januari worden de onlinepermanenties uitgevoerd door 16 vrijwilligers.

Het project is geslaagd omdat er, op het einde van het jaar, zowel meer vrijwilligers als meer stafleden bij de onlinehulp betrokken zijn.

## 5. Wachtdienst

De vrijwilliger aan de telefoon kan iemand van de stafmedewerkers contacteren in geval van nood. De volgende situaties kunnen hiertoe aanleiding geven:

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

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

## 6. Bekendmaking

### a. Bekendheid van Tele-Onthaal vergroten

Bekendmaking is voor Tele-Onthaal een belangrijke doelstelling. We streven naar een ruime bekendheid van ons nummer en de website bij de brede bevolking. Via bekendmaking willen we de diversiteit van doelgroepen en oproepen (wat betreft problemen en levensmoeilijkheden) behouden. Anderzijds is er ook specifieke aandacht voor de problematiek van zelfdoding en voor kwetsbare groepen met hierbij een klemtoon op jongeren en mensen voor wie de drempel naar de hulpverlening nog te hoog is.

Deze doelstelling kunnen we vanuit Tele-Onthaal Limburg slechts ten dele realiseren door binnen het werkgebied initiatieven te nemen. Ook via de Federatie van Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen worden door de verschillende Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen gezamenlijke initiatieven voor bekendmaking genomen. Ook dit gebeurt binnen de beschikbare middelen van de Federatie voor Tele-Onthaaldiensten.

### Limburg:

Om het telefoonnummer 106 bekend te maken bij de gehele Limburgse bevolking is het nodig dat er regelmatig specifieke activiteiten ondernomen worden. In 2010 vonden er regionaal in Limburg de volgende activiteiten plaats:

- Universiteit Hasselt: verspreiding van flyers en affiches
- Deelname aan Evenement "Ik vrijwillig" i.s.m. Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk
- Integrale Jeugdhulp: Tele-Onthaal werd vermeld op affiches voor jongeren en voor ouders.
- Seniorengids Hasselt: vermelding van hulpaanbod van Tele-Onthaal
- Provinciale Hogeschool Hasselt: gesprek met 2 studenten i.v.m. hun werkstuk over Tele-Onthaal
- Het Belang van Limburg: vermelding hulpaanbod van Tele-Onthaal n.a.v. seksueel misbruik in de Kerk
- Hoog sensitieve personen VZW, afdeling Limburg: verspreiding van flyers

- Provinciale verwijsgids voor kankerpatiënten: vermelding hulpaanbod van Tele-Onthaal
- Radio 2 en TV Limburg-nieuws: interview over oproepen tijdens de zomermaanden
- TV Limburg: uitzending TV-spot over Tele-Onthaal n.a.v. dag van suïcidepreventie
- VIVO-beurs (initiatief van het provinciebestuur): verspreiding van flyers
- TV Limburg: interview n.a.v. 35-jarig bestaan van Tele-Onthaal in Limburg
- Het Belang van Limburg, de Weekkrant en Pass-partout: artikel n.a.v. 35-jarig bestaan van Tele-Onthaal in Limburg
- Radio 2: interview n.a.v. 35-jarig bestaan van Tele-Onthaal in Limburg
- Integratiedienst en Sociaal huis in Leopoldsburg: verspreiding van flyers
- Vrij CLB Neerpelt: verspreiding van flyers
- Buurtwerking Zwartwerk: voordracht over hulpaanbod van Tele-Onthaal
- Christelijke mutualiteit: vermelding hulpaanbod van Tele-Onthaal op projectieschermen in wachtzalen van kantoren
- TV Limburg: interview n.a.v. examenstress bij studenten

### Federatie:

Naast de specifieke regionale bekendmaking door Tele-Onthaal Limburg, besteedt ook de Federatie van Tele-Onthaaldiensten veel aandacht aan algemene bekendmaking. De directeur nam deel aan de werkgroep “Bekendmaking en Werving” van de Federatie voor Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen. De werking van Tele-Onthaal werd voorgesteld voor diverse organisaties en op diverse studiedagen. De media werden aangesproken voor de publicatie van advertenties en inhoudelijke artikels in dagbladen, weekbladen en maandbladen. De omroepen van TV en radio werden gevraagd aandacht te besteden aan het hulpaanbod van Tele-Onthaal.

Specifieke activiteiten:

### **Perscontacten n.a.v. seksueel misbruik door Vangheluwe**

De media berichten meerdere malen over Tele-Onthaal:

- VRT journaal
- VTM journaal
- Metro
- De Morgen
- De Standaard

### **Jaarverslag 2009 van FTO**

De Morgen: “Vrijwilligers van Tele-Onthaal worden steeds ouder”

Metro: “Tele-Onthaal krijgt steeds meer oproepen”

Het Laatste Nieuws: “Vrijwilligers van Tele-Onthaal steeds ouder”

### **Persmoment + persbericht n.a.v. vernieuwde website Tele-Onthaal**

20 mei 2010: persmoment met aanwezige pers: BELGA, VRT, Radio 1, AVS, De Standaard  
Tele-Onthaal in het journaal bij:

- VRT
- VTM
- Radio 1
- StuBru
- Q-music
- Vermelding in De Standaard

### **Persbericht over oproepen n.a.v. hittegolf was gekoppeld aan oproepbericht werving**

VRT journaal + VTM journaal

Radio 1 programma “Vandaag” met Lode Roels: Uitgebreid interview

Q-music: journaal

Ochtendprogramma StuBru

Ochtendprogramma Q-Music

Dagbladen: Het Laatste nieuws (voorpagina + halve pagina), De Standaard, De Morgen

+ tal van sites online

### **Persbericht Werelddag suïcidepreventie gekoppeld aan oproepbericht werving**

Vermelding hulpaanbod in De Standaard bij persbericht van Minister Vandeurzen.

Interview “zelfdoding bij jongeren: alleen op de wereld” voor tijdschrift Averbode

### **Perscontacten n.a.v. rapport Vangheluwe gekoppeld aan oproepbericht werving**

De Standaard

Interview met Belga-journalist

Contacten met VRT

Interview “Avondpost” en Radio 2 Oost-Vlaanderen

### **Persbericht ‘examenstress op komst’ gekoppeld aan oproepbericht werving**

Persbericht en telefonische contactname met media voor jongeren:

Klasse voor leerkrachten

Klasse voor Ouders

Maks en Yeti (voor jongeren)

Joepie

Q-Music

K-Zoom (jeugdjournaal VTM)

Ketnet journaal VRT

Online publicatie van persbericht: onder meer op volgende sites:

<http://www.medinews.be>

<http://www.kerknet.be/actua>

Persbericht “Examenstress op komst” met info over samenwerking Tele-Onthaal en NETLOG + pagina voor leerkrachten op website Tele-Onthaal sinds 23 november 2010

⇒ opmaak pagina voor leerkrachten

⇒ opmaak brandpage Tele-Onthaal op Netlog ism Saatchi&Saatchi

### **Artikels over Tele-Onthaal in de media**

De Gentenaar: “Te weinig vrijwilligers voor Tele-Onthaal”, Dag Allemaal

Zondageditie Nieuwsblad: interview Chris De Ketelbutter

Artikel in Knack: Jongerenenquête en hulpverlening “Het gaat goed (meestal toch)”

Publicatie reactie FTO op De Standaard Online (reactie op artikel Nina Verhaeghe en

Marleen Temmerman) + mailing journalisten op 10/11/2010

## **b. Aantal vrijwilligers uitbreiden of minstens op peil houden**

Het wenselijk aantal vrijwilligers voor Limburg is minimaal 65.

We willen trachten dit aantal te realiseren door:

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

### Werving:

#### Limburg:

Regionale activiteiten voor werving van kandidaat-vrijwilligers gebeurt vooral via verspreiding van folders en via advertenties in de regionale pers.

Activiteiten om het telefoonnummer van Tele-Onthaal bekend te maken hebben dikwijls ook het werven van nieuwe vrijwilligers als nevendoelelstelling. In Limburg vonden er in 2010 geen aparte activiteiten voor werving plaats. Bekendmaking en werving werd gekoppeld aan een groot aantal activiteiten die vermeld staan in het vorige beleidspunt (bekendmaking) vb. interviews in media en deelname aan het evenement van het Vlaams Steunpunt voor Vrijwilligerswerk.

De Federatie was erg actief betreffende werving via de media. Deze activiteiten leverden regionaal duidelijk resultaten op (zie ook vorig beleidspunt voer bekendmaking)..

### Federatie:

#### **PERS Nationaal:**

Aanvraag publicatie wervingsoproep zowel voor publicatie in gedrukte pers als online via mailing redactieleden, hoofdredacteur, verantwoordelijke site en telefonisch contact van:

- nationale magazines,
- magazines met een specifieke doelgroep
- dagbladen,
- weekbladen
- tijdschriften binnen de hulpverlening

**Onlinesites** ([www.vrijwilligerswerk.be](http://www.vrijwilligerswerk.be) en [www.vrijwilligersjobs.be](http://www.vrijwilligersjobs.be)): actualisering vacatures

**Oproep in het programma DE STIP** (VTM) door Tele-Onthaal Antwerpen (helaas is het onduidelijk of dit uitgezonden werd)

**Oproep op lichtkranten stations** in de periode augustus - september 2010

**Zoekertje op seniorennet.be** (maandelijks herhaald)

**Vermelding “nood aan vrijwilligers”** in persberichten en bij perscontacten

### Verloop vrijwilligers bij Tele-Onthaal Limburg:

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

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

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

In 2010 werkten er 69 vrijwilligers mee (9 nieuwe vrijwilligers, 9 vrijwilligers gaven ontslag).

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

### b. Begeleiding/coaching van de huidige vrijwilligers.

- Vorming voor mentoren: er werden in 2010 2 aparte vormingsmomenten georganiseerd voor de vrijwilligers die de kandidaten helpen opleiden en hen ondersteunen tijdens hun stage. Aan bod kwam o.a.: de communicatie tussen de mentor en de stafleden, documenten van de stagemap en concrete moeilijkheden tijdens het verloop van de stage. De mentoren hebben nood aan begeleiding door de stafmedewerker en worden ook individueel gecoacht.
- De onlinevrijwilligers kregen 2 extra intervisiebijeenkomsten aangeboden om de specifieke context van de onlinehulp te bespreken. Eén intervisie werd gewijd aan het bespreken van bepaalde specifieke gesprekken en tijdens de andere intervisie werd er vorming gegeven over het thema zelfverwonding.
- Intervisies: 10 maal per jaar komen alle vrijwilligers samen in 6 intervisiegroepen. Deze groepen worden begeleid door een stafmedewerker. Telkens wordt door de stafleden een programma opgesteld betreffende een thema of vaardigheden. Ook wordt ruimte gegeven aan vragen die vrijwilligers hebben n.a.v. bepaalde oproepen. Het is de bedoeling dat vrijwilligers een actieve inbreng hebben tijdens deze leergroepen. In 2010 kwamen volgende thema's aan bod tijdens de intervisiebijeenkomsten: veelbellersbeleid, basisvaardigheden aan de telefoon, nachtelijke oproepen, probleem versus beperking, gesprekken over seksueel misbruik, oplossingsgerichte hulpverlening, kernkwaliteiten en enneagrammen. Ook aspecten van de onlinehulpverlening werden besproken tijdens deze bijeenkomsten. De onlinegesprekken reiken ook leerpunten voor de telefonische hulpverlening aan.

## **7. Samenwerking en overleg met andere diensten**

### **a) Provinciaal Platform Algemeen Welzijnswerk**

Sinds november 1996 bestaat er een Limburgs Platform Algemeen Welzijnswerk (PAWL). Het doel van deze overlegvorm is het realiseren van onderlinge afstemming en coherentie. Dit platform wordt ondersteund door een beleidsmedewerker van de provincie. In 2010 kwamen de deelnemers aan het platform 5 maal samen.

Partners:

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

#### Opdracht:

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

Op de agenda van de vergaderingen van 2010 stonden de volgende punten: project voor het bereiken van allochtonen en andere kansarme groepen in Sint-Truiden, mogelijkheden voor het inschakelen van sociale tolken, de vermarkting van de zorg, L(imburg) S(terk) M(erk): project armoedebestrijding in opdracht van de gedeputeerde voor welzijn, subsidiekrediet nieuwe maatschappelijke noden, samenwerking Tele-Onthaal en CAW's, nieuws uit het werkveld.

#### **b) Limburgs KOPP – KOAP – overleg**

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

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

Het project heeft 3 doelstellingen:

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

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

In 2009 vonden er geen bijeenkomsten van de provinciale overleggroep meer plaats. Het project richtte zich vooral naar acties binnen de deelnemende voorzieningen zelf. De lijnen voor werking/samenwerking met een aantal bevoorrechte partners voor sensibilisatie rond de problematiek, zijn ondertussen uitgezet. Bij nood aan meer inhoudelijke achtergrond/vorming kunnen de voorzieningen zelf contact opnemen met KOPP OP! In april 2010 nam een stafmedewerker deel aan de vergadering over het functioneren van de werkgroep en het uitwisselen van informatie. In september 2010 werd een studievoormiddag “Wetenschappelijk KOPP-KOAP-onderzoek” georganiseerd, Tele-Onthaal nam hieraan deel.

### **c) Suïcidepreventie**

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

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

In de basisopleiding voor nieuwe vrijwilligers wordt uitdrukkelijk een apart onderdeel besteed aan het leren omgaan met suïcidale bellers. Tijdens de vormingssessies voor ervaren vrijwilligers komt suïcide als thema herhaaldelijk aan de orde.

### **d) Federatie Tele-Onthaaldiensten**

Tele-Onthaal Limburg is lid van de Federatie Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen. Gemeenschappelijke agendapunten worden in overleg behandeld: beleid, contacten met de overheid, bekendmaking, projectwerk, uitwisseling over hulpverlenings- en vormingsconcepten.

Er gingen diverse gestructureerde overlegmomenten door in 2010:

- Raad van Bestuur: 3 maal

- Algemene Vergadering: 1 maal

- Commissie directeuren: dit is een vaste commissie waarin alle Tele-Onthaaldiensten vertegenwoordigd zijn. De directeuren komen samen om beleidsthema's te bespreken en om gezamenlijke afspraken daaromtrent te maken. In 2010 werd 8 maal vergaderd.

- Werkgroep online: ook in deze werkgroep zijn de 5 Tele-Onthaaldiensten vertegenwoordigd. De doelstelling omvat uitwisseling, verdere uitbouw van het onlinehulpaanbod en kritische reflectie op waarde van deze nieuwe hulpverleningsvorm. In 2010 vergaderde deze werkgroep 3 maal een hele dag. De volgende thema's kwamen aan bod: evolutie binnen de diensten, afstemming van beschikbaarheid op noden, samenwerking binnen Ohup (onlinehulp-uitwisselingsplatform), signalen om de kwaliteit van het hulpaanbod te verbeteren, project wetenschappelijk onderzoek, aanpak veelliners, uitwisseling rond het thema "afronding".
- Werkgroep registratie: binnen de Federatie werd er in 2005 een werkgroep opgericht die zich toelegt op het vernieuwen van het registratieprogramma. De werkgroep maakte in 2006 een inventaris van de behoeftes w.b. het formulier, de registratiegegevens en de verwerking. In 2007 werd het hernieuwde registratieformulier en het computerprogramma in gebruik genomen. In 2008 werd de versie voor de vrijwilligers ontwikkeld en getest. Iedere Tele-Onthaaldienst heeft een afvaardiging in de werkgroep. De werkgroep kwam nog samen in januari 2009. Er werd toen de afspraak gemaakt dat de werkgroep 1x per jaar zou samenkomen. Het einddoel was bereikt, nl het programma is operationeel op alle niveaus (VW, staf, secretariaat en beheerder). De toekomstige samenkomsten hebben als doel:
  - 1) het opvolgen van het registratieprogramma,
  - 2) het bespreken van problemen, opties en noden
  - 3) de leden van de werkgroep fungeren als aanspreekpunt voor elkaar en de federatie.
 In 2010 vond er in mei een bijeenkomst plaats. Agendapunten waren: aanvullingen vanuit de diensten bij "bugs en resterende opties" in het programma, consolidatie, federatieprojecten, handleiding en registratie crisisoproepen.
- Werkgroep communicatie: in 2006 werd deze werkgroep opgericht met als doel het uitwerken van een bekendmakings- en wervingscampagne voor Vlaanderen. Iedere Tele-Onthaaldienst vaardigt een stafflid af om deel te nemen aan de werkgroep. De acties via de federatie hebben een breder bereik en kunnen intensiever gebeuren dan de regionale acties. Bovendien kan er efficiënter gewerkt worden door de taakverdeling en door het bundelen van expertise. De werkgroep vergaderde in 2010 5 maal. Er werd veel aandacht besteed aan bekendmaking en werving via onlinekanalen en het uitbreiden van de website. De ondernomen activiteiten staan vermeld onder punt II6a en II6b.
- Via de Federatie is Tele-Onthaal Limburg vertegenwoordigd in diverse externe samenwerkingsverbanden. Via de Federatie wordt er deelgenomen aan meerdere overleg- en samenwerkingsvormen. Overzicht:

#### STRUCTUREEL OVERLEG EN SAMENWERKING

- Kabinet van de Minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
- Team Algemeen en Forensisch Welzijnswerk van het departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, afdeling Welzijn en Samenleving
- Structureel overleg FTO – SAW – FCAW

#### PRAKTISCHE SAMENWERKING

- Belgisch Instituut voor Post en Telecommunicatie / Proteuss / Belgacom
- Mobiele operatoren

#### OVERLEGPLATFORMEN

- Confederatie Tele-Onthaaldiensten in België, voorzitter Georges Smeets voor drie jaar  
Bestuurders: Georges Smeets, Leo Bertels  
Lid AV: José De Kesel
- IFOTES (International Federation of Telephonic Emergency Services), tot zomer 2013  
Alfred Kirschfink Telefonhilfe afgevaardigde van telefonische hulpdiensten België.
- Steunpunt Algemeen Welzijnswerk: Chris De Ketelbutter, lid van de raad van bestuur,  
Leen Devlieghere als vervanger.  
Stuurgroep SAW onlineproject: Leen Devlieghere
- Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk VZW; Gitta Swartelé, lid van de Algemene  
Vergadering
- Vlaams Welzijnsverbond: commissie vrijwilligerswerk (vertegenwoordiger Georges  
Smeets)
- Verbond Sociale Ondernemingen-Gezondheid (VSO-G); Chris De Ketelbutter, lid Raad  
van Bestuur. Jan Verschuere opvolging PK 331
- OHIL Overlegplatform Hulp- en Informatielijnen; vertegenwoordiger: Valérie Marichael  
Druglijn, Holebifoon, KJT, Opvoedingslijn, Tele-Onthaal, Veilig Vrijenlijn,  
Zelfmoordlijn  
Ethische commissie: vertegenwoordiger FTO Jan Verschuere
- OHUP, Online Hulp- Uitwisselingsplatform; vertegenwoordiger FTO Hilde Vanhuele  
Alcoholhulp, Boysproject, Druglijn, Holebifoon, JAC, KJT, Slachtofferchat, Teleblok,  
Tele-Onthaal, Zelfmoordlijn
  - Artvelde-onderzoeken & studies
  - Kwaliteitsbewaking onlinehulpverlening
  - Applicatie software
  - Uitwisseling en overleg, o.a. veelliners
- Werkgroep Verder (nabestaanden van zelfdoding); vertegenwoordiger Valerie Marichael.  
FDGG, Tele-Onthaal, Similes, CAW-Slachtofferhulp, CPZ, Centra Morele  
dienstverlening, nabestaanden
- VVG E-mental health: onlinehulpverlening op de 1<sup>o</sup> lijn

#### JAARLIJKSE CONTACTEN VOOR SAMENWERKING

- Sensor Federatie telefonische hulpverlening Nederland;
- Childfocus
- Urgentiedienst 100
- Rondpunt, Steunpunt voor Verkeersslachtoffers
- Ups en downs (Vlaamse vereniging voor manisch & chronisch depressieven);
- Boeren op een kruispunt

#### ONDERZOEK EN STUDIE

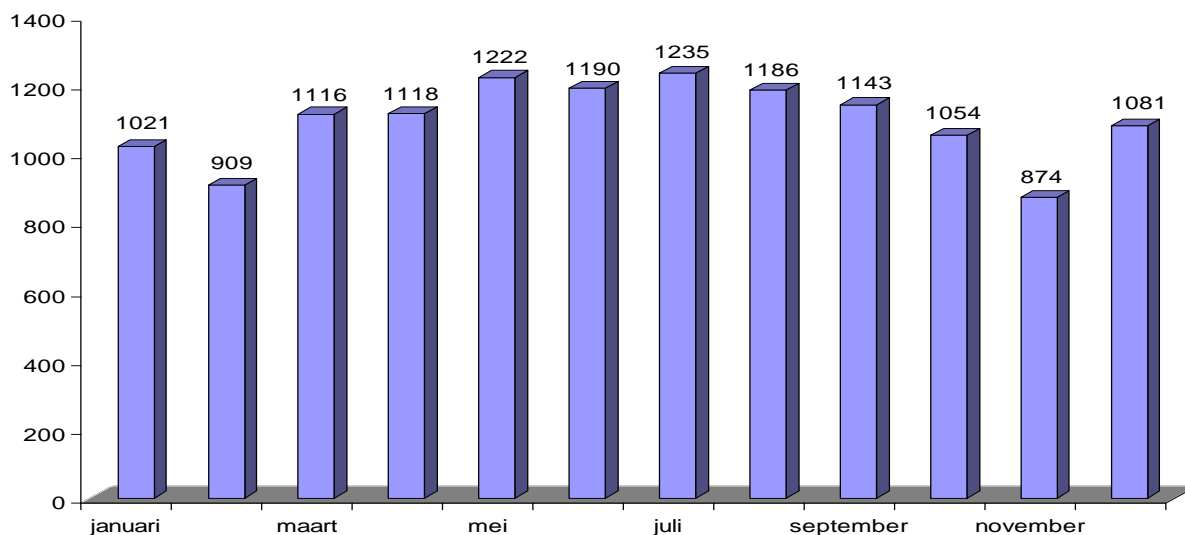
- Arteveldehogeschool Gent
- Cera Nationaal

### III. OPROEPEN

#### TELEFOON

##### 1. Aantal oproepen

**Tabel 1: Aantal oproepen per maand**



In 2010 ontving Tele-Onthaal Limburg oproepen 13.149 telefonische oproepen.

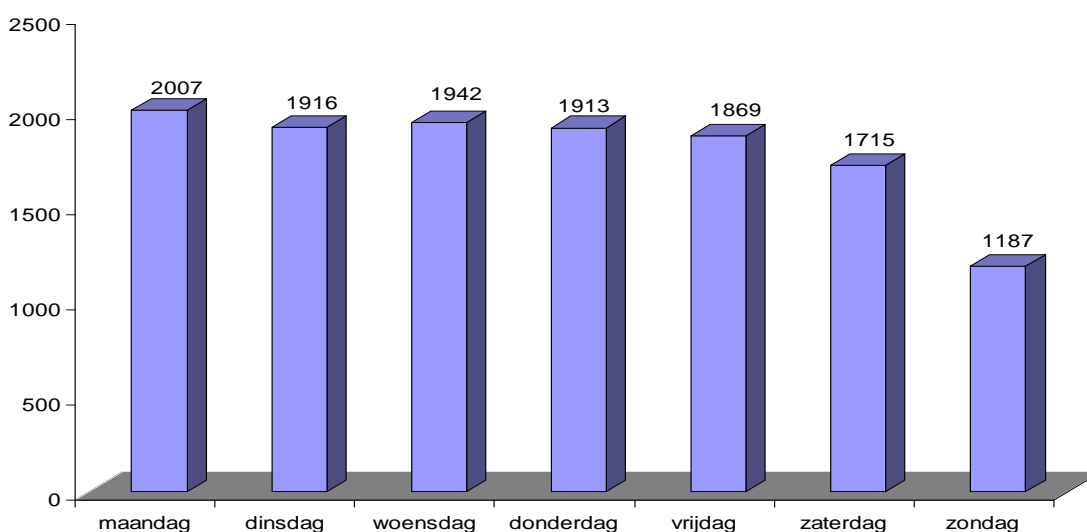
Dit waren 914 telefonische oproepen meer dan in 2009.

Mei en juli waren de drukste maanden.

De laatste jaren daalde het aantal telefonische oproepen. In 2008 steeg het aantal oproepen om in 2009 weer wat te dalen. In 2010 vond er dus weer een stijging plaats.

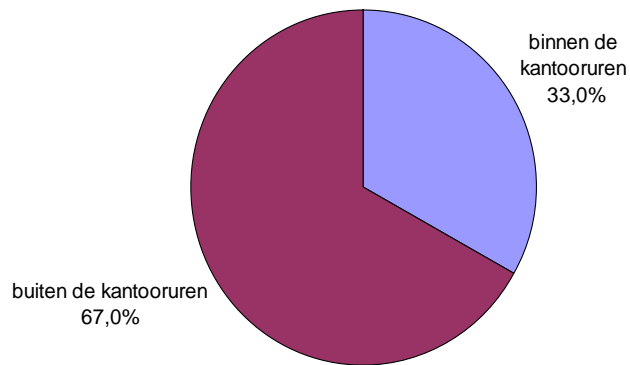
Van het aantal telefonische contacten waren er 8443 oproepen met gesprek (64,2%). Dit betekent dat het aantal telefonische gesprekken vermeerderde met 162 t.o.v. 2009.

**Tabel 2: Aantal oproepen per dag van de week**



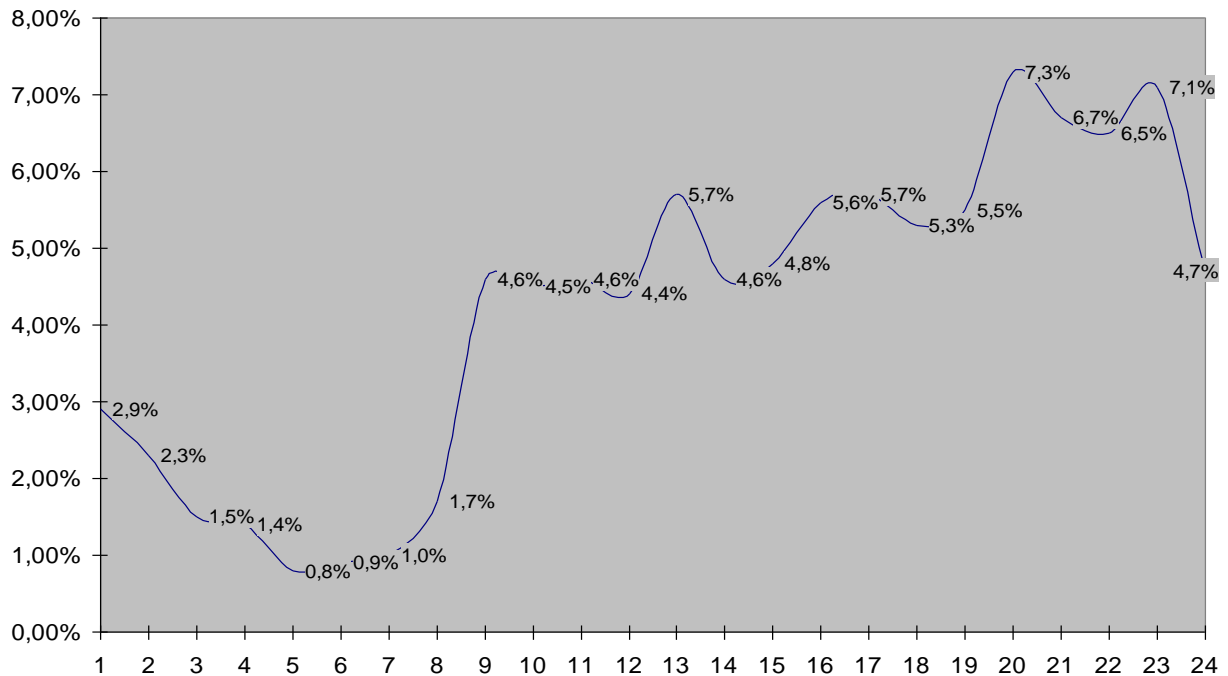
Zondag was de minst drukke dag van de week.

**Tabel 3: Aantal oproepen binnen/buiten kantooruren**



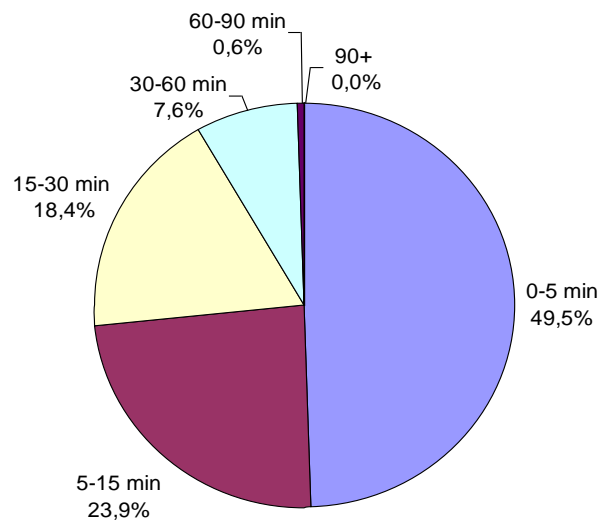
De meeste oproepen werden buiten de kantooruren geregistreerd, nl. 67% .

**Tabel 4: Aantal oproepen per uur van de dag**



Het drukste moment van de dag kwam voor tussen 19u en 20u. De meeste oproepen bereikten ons 's avonds tot ongeveer 23u, overdag is het duidelijk rustiger aan de telefoon.

**Tabel 5: Oproepen per duur van het gesprek**



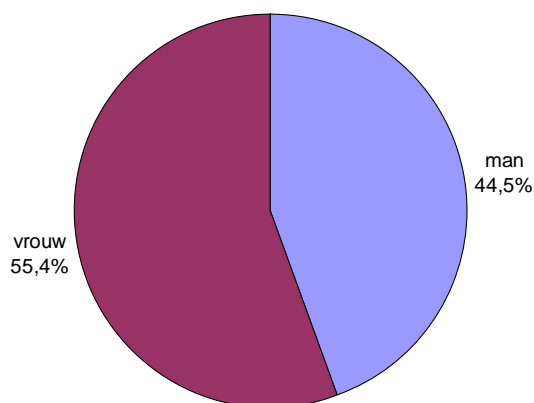
De vrijwilligers waren, in bijna de helft van de oproepen, 0 tot 5 minuten per oproep in gesprek. Een gesprek van meer dan een uur is uiterst zeldzaam (0,6%). De gemiddelde gespreksduur was 10,8 minuten (in 2009 was het 11 minuten).

In 2010 was Tele-Onthaal Limburg 142.515 minuten in gesprek. Dit komt neer op 6,5 uur per etmaal telefonische hulpverlening.

Dit zijn 8546 minuten meer dan 2009.

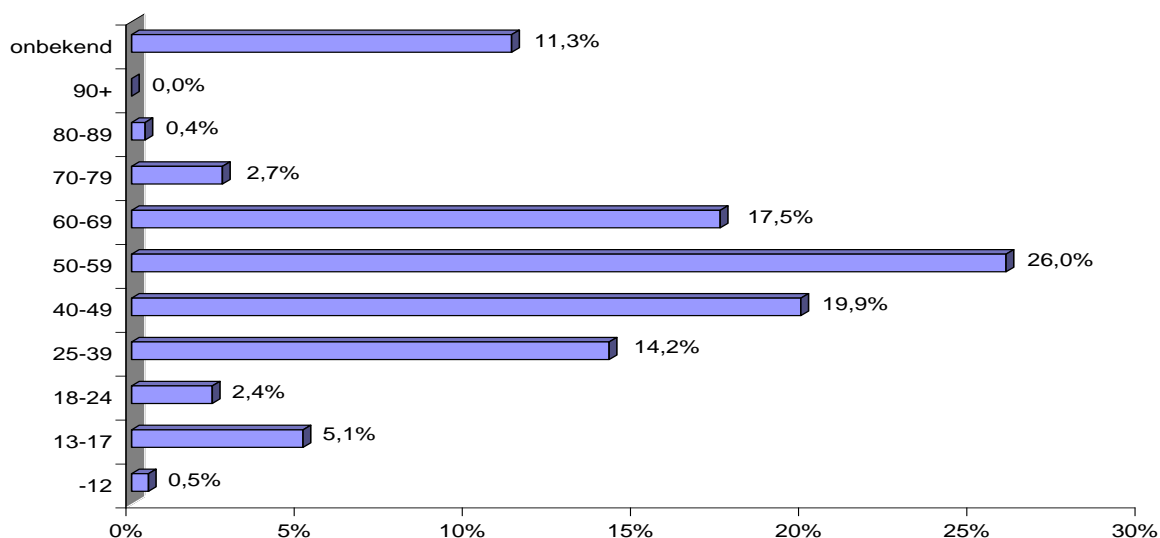
## **2. De oproeper**

**Tabel 6: Aantal oproepen naar geslacht**



Er bellen meer vrouwen naar Tele-Onthaal Limburg. In 2002 steeg het aandeel vrouwelijke bellers nog naar 67%. In de volgende jaren nam het aantal mannelijke bellers toe tot 46,7% in 2008. In 2010 belden er 44,5% mannen en 55,4% vrouwen. Van 0,2% van de bellers was het geslacht onbekend. Deze cijfers zijn ongeveer gelijk aan de cijfers van het voorgaande jaar.

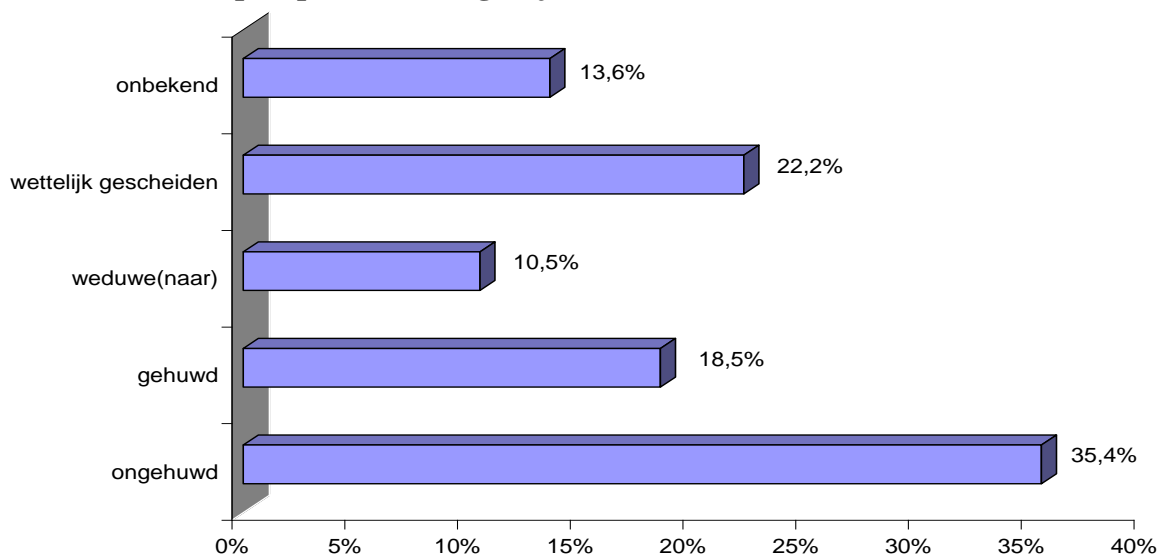
**Tabel 7: Aantal oproepen naar leeftijd**



De leeftijdsgroep van 50 tot 59 jaar was het meest vertegenwoordigd bij de telefonische oproepen (26%). Daarna volgden de leeftijdsgroep 40 tot 49 jaar (19,9%), 60 tot 69 jaar (17,5%), 25 tot 39 jaar (14,2%), 12 tot 17 jaar (5,1%), 70 tot 79 jaar (2,7%) en 18 tot 24 jaar (2,4%)

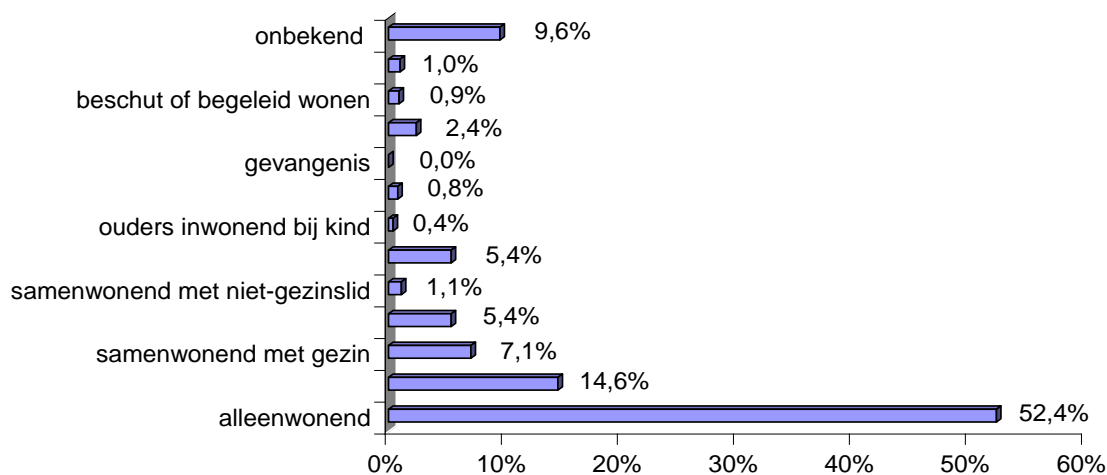
Het aantal jongeren tot 17 jaar steeg lichtjes. Het aantal jongvolwassenen bleef ongeveer gelijk t.o.v. 2009. Het aandeel van de groep 50-ers steeg in 2009 met 5,5% en in 2010 nog eens met 2,7%. De ouderen (boven 60 jaar) belden in 2010 in ongeveer gelijke mate dan in 2009. Bij 11,8% van de bellers was de leeftijd onbekend.

**Tabel 8: Aantal oproepen naar burgerlijke staat**



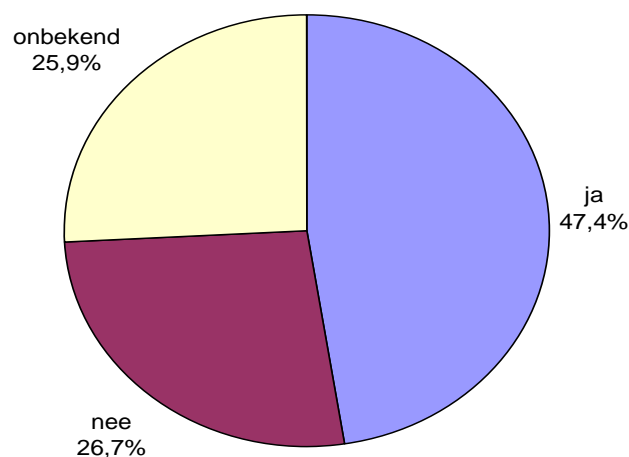
Van het totale aantal bellers waren er 35,4% ongehuwd, 18,5% gehuwd, 22,2% uit de echt gescheiden en 10,5% weduwe of weduwnaar. Van 13,5% van de bellers was de burgerlijke staat onbekend.

**Tabel 9: Aantal oproepen naar leefsituatie**



De groep alleenwonenden (52,4%) en samenwonend met partner (14,6%) waren het meest vertegenwoordigd bij de telefonische oproepen. Daarna volgden de groepen samenwonenden met gezin (7,1%), samenwonend met (groot)ouders (5,4%), samenwonend met kinderen zonder partner (4,5%), residentieel verblijf (2,4%), samenwonend met niet-gezinslid (-leden) (1,1%), beschut of begeleid wonen (0,9%), verblijf in psychiatrische instelling (0,8%), en ouder(s) inwonend bij kind (0,4%). Er waren ook oproepers die een andere leefsituatie hadden dan de vorige vermelde categorieën (1%). Van 9,6% van de oproepers was de leefsituatie onbekend.

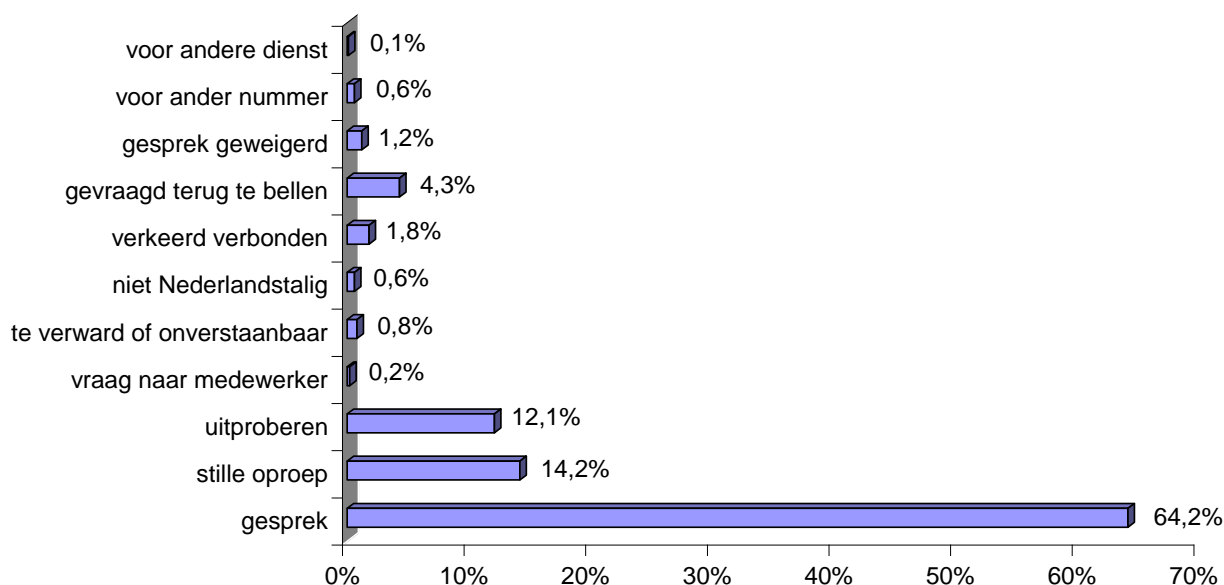
**Tabel 10: In professionele begeleiding**



47,4% van de bellers had professionele begeleiding (dit is bijna 10% meer dan in 2009). Van 25,9% van de bellers was het onbekend of ze professionele begeleiding kregen.

### 3. Aard van de oproepen

**Tabel 11: Contactname**



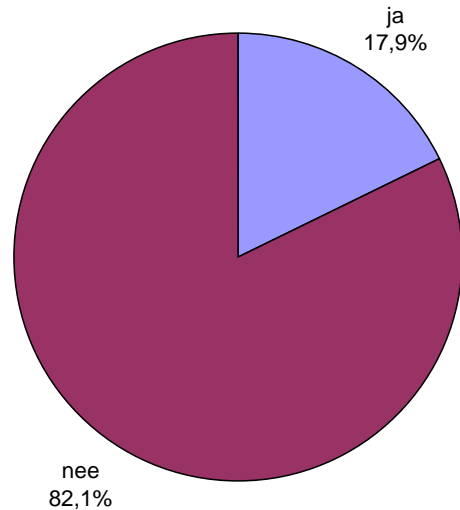
In 2010 resulteerde 64,2% van de contacten in een gesprek. Bij Tele-Onthaal komen er oproepen binnen die niet leiden tot een gesprek: stille oproepen of korte contactname (bv. verkeerd verbonden, de vrijwilliger is bezet en vraagt om terug te bellen, de beller is verward, de beller haakt onmiddellijk in). We worden regelmatig geconfronteerd met mensen die ons hulpaanbod uitproberen, hulp vragen die we niet kunnen bieden (vb. gespecialiseerde informatie) of die oneigenlijk gebruik maken van ons hulpaanbod (pesttelefoons, seksbellers).

**Tabel 12: Type oproepeer**

TYPE OPROEPPER	%
nieuwe oproep	35,0
heroproep	36,3
veelbeller	28,7

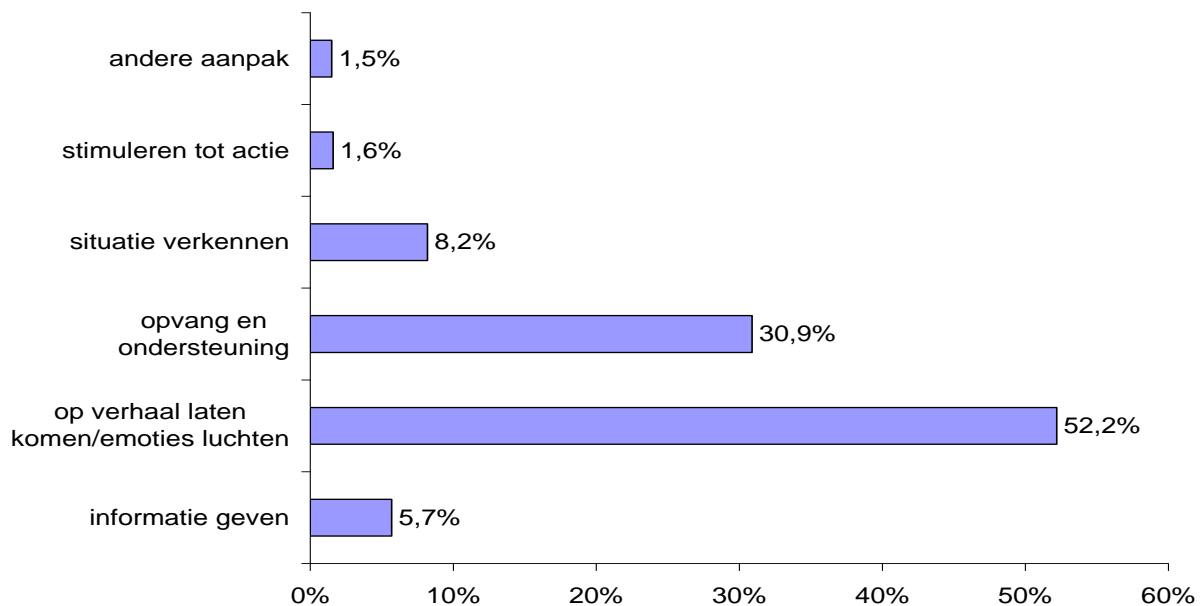
Meer dan 60% van onze oproepen was afkomstig van veelbellers en heroproepers. Dit zijn mensen die meermaals beroep doen op Tele-Onthaal, soms gedurende een bepaalde periode, soms langdurig. Deze mensen werden herkend door de vrijwilligers of vermelden zelf dat ze al eens eerder gebeld hebben. Het aandeel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

**Tabel 13: Crisis**



De hulpverlening werd bij 17,9% van de gesprekken door de vrijwilligers omschreven als crisisopvang. De crisisoproepen zijn met 3,1% procent gedaald tov voorgaande jaar. In 2009 gaven we bij de instructies m.b.t. de registratie extra aandacht aan crisisoproepen, dit had zijn weerslag op de cijfers. In 2010 werden weer minder oproepen door de vrijwilligers beoordeeld als “crisis”.

**Tabel 14: Gespreksvoering**



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

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

Bij 9,8 % van de gesprekken was er een meer actief hulpaanbod mogelijk (t.o.v. 12,8 % in 2009).

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

#### **4. Gespreksonderwerpen**

**Tabel 15: Gespreksthema's**

<u>GESPRESKSTHEMA'S</u>	<u>%</u>
Partnerrelatie	17,8
Gezin en familie	14,7
Relatie omgeving	11,4
Seksualiteit	2,1
Eenzaamheid	9,1
Levensbeschouwing	4,2
Zelfdoding	3,4
Verliesverwerking	2,0
Gezondheid	16,1
Afhankelijkheid	3,6
Slachtofferbeleving	4,6
Specifieke thema's	6,3
Varia	4,8

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

De 2 belangrijkste probleemcategorieën waarover gebeld werd, zijn partnerrelaties en gezondheid. Bij het thema partnerrelatie ging het vooral over spanningen en conflicten, over het gemis aan een partner en echtscheiding/einde van de relatie. Op gebied van gezondheid springt depressie in het oog als het meest besproken onderwerp.

Gezin, familie en relatie met de omgeving zijn onderwerpen die ook vaak ter sprake kwamen. Er was een toename van het aantal gesprekken over partnerrelatie, gezin en familie, relatie met de omgeving en slachtofferbeleving.

## **5. Verwijzing**

**Tabel 16: Info over en/of verwijzing**

VERWIJZING	%
Geen verwijzing/info	78,7
Eigen sociaal netwerk	3,9
Huidige begeleiding	4,0
Gezondheidszorg	2,7
Welzijn	1,8
Geestelijke gezondheidszorg	2,0
Levensbeschouwelijke hulpverlening	0,1
Justitiële sector	2,0
Zelfhulpgroepen	0,8
Specifiek aanbod jeugd	0,4
Sociaal-culturele sector	0,2
Werk	0,1
Ombudsdienst	0,1
Andere	3,1

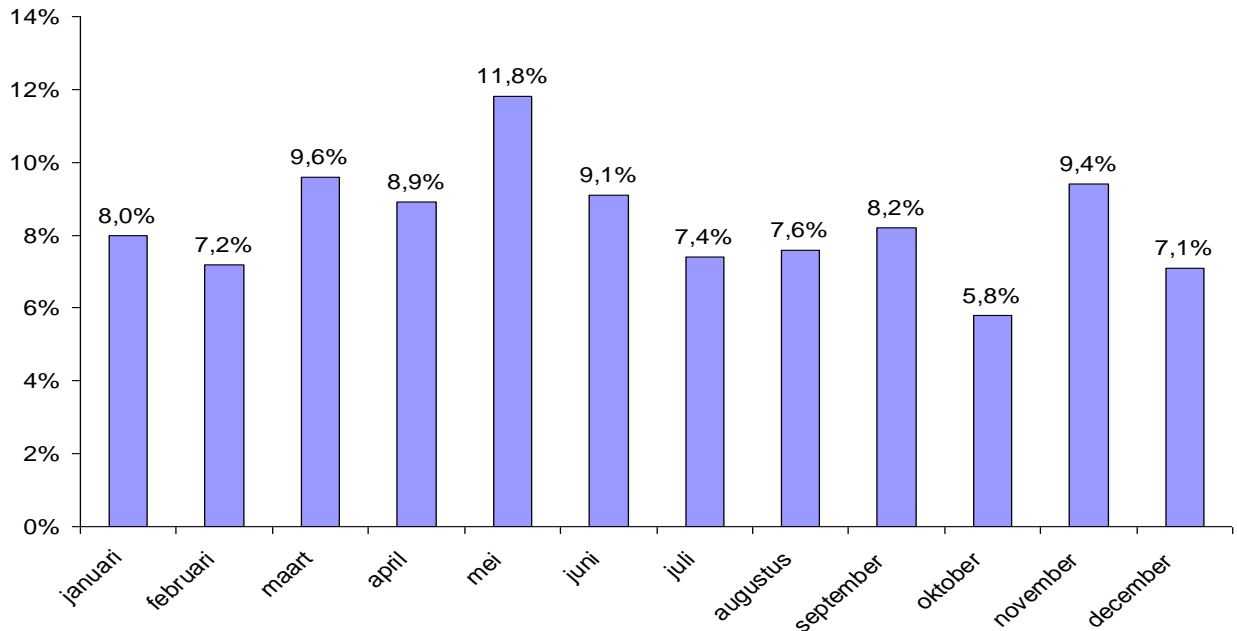
Wanneer uit een gesprek blijkt dat een cliënt gebaat kan zijn met meer gespecialiseerde hulp, wordt hij doorverwezen.

Bij ongeveer 1 op 5 gesprekken verwees de vrijwilliger de beller door of werd er concrete informatie gegeven over een andere hulpdienst. Het meest werd er doorverwezen naar de huidige begeleiding, naar het eigen sociaal netwerk en naar de gezondheidszorg.

## ONLINE

### 1. Aantal oproepen

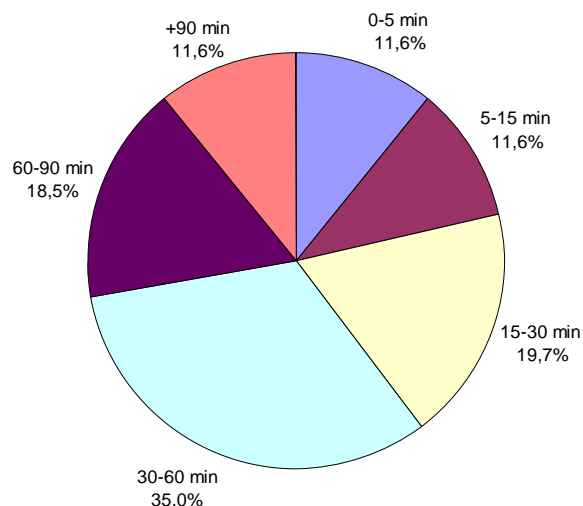
**Tabel 1: Aantal oproepen per maand**



In 2010 ontving Tele-Onthaal Limburg 552 online oproepen. Dit waren 72 online oproepen meer dan in 2009. Maart en mei waren de drukste maanden.

In 2009 was er 5,5u onlinepermanentie per week, vanaf maart 2010 was er wekelijks 6u permanentie.

**Tabel 2: Oproepen per duur van het gesprek**

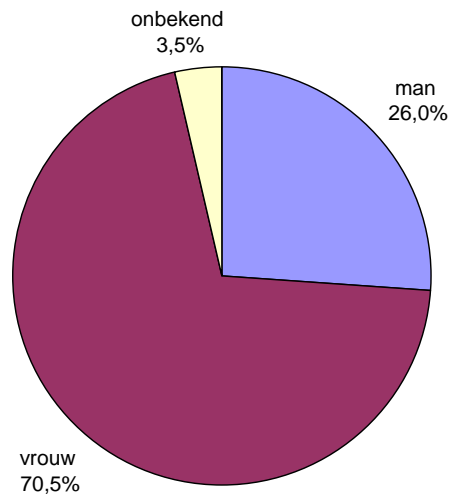


Een onlinegesprek duurt in principe langer dan een telefoongesprek omdat het intikken van tekst meer tijd in beslag neemt dan het spreken. Een onlinegesprek duurde gemiddeld 39,5 minuten. Meer dan de helft van de gesprekken (57,1%) duurde langer dan een half uur.

De vrijwilligers waren in 2010 gedurende 21.849 minuten online in gesprek.

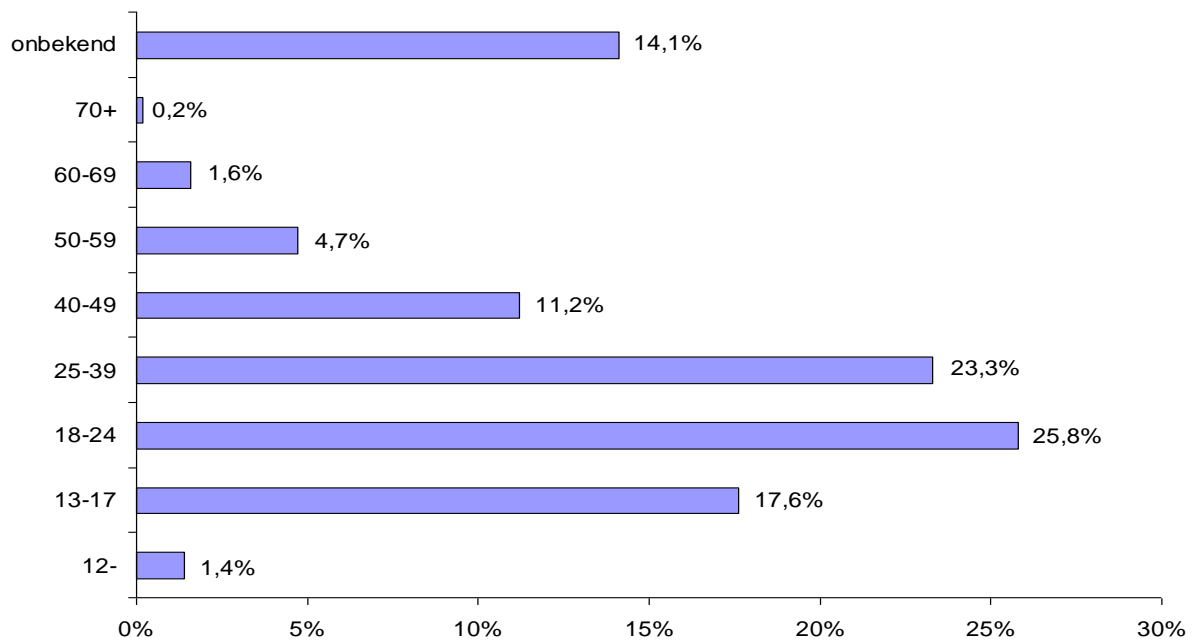
## 2. De oproeper

**Tabel 3: Aantal oproepen naar geslacht**



Het aantal mannelijke oproepers was in de minderheid, maar steeg met 5% t.a.v. vorig jaar. Van 3,5% van de oproepers bleef het geslacht onbekend.

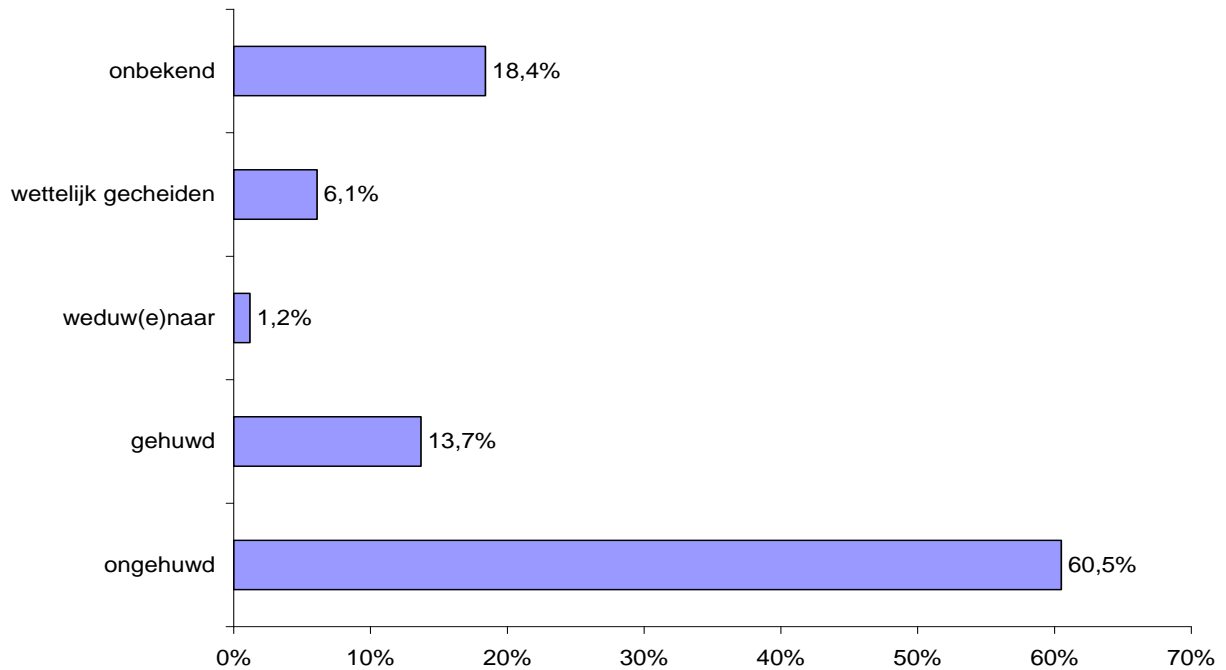
**Tabel 4: Aantal oproepen naar leeftijd**



Online bereikten we duidelijk een jonger publiek dan aan de telefoon, 19% van de oproepers was zelfs minderjarig. De groep van de jongvolwassenen waren het meest vertegenwoordigd (25,8%). Onlinehulp is echter niet enkel toegankelijk voor jongeren en jongvolwassenen: de groep 25- tot 39-jarigen vertegenwoordigde 23,3% van de oproepers, 17,7% was ouder dan 40 jaar. Het aandeel van bijna alle leeftijdsgroepen steeg. Dit van de 25 tot 39-jarigen daalde (met 5,7%) alsook dit van de 40 tot 49-jarigen (met 1,7%). Het aandeel van de 18 tot 24-jarigen steeg het meest (met 5,3%).

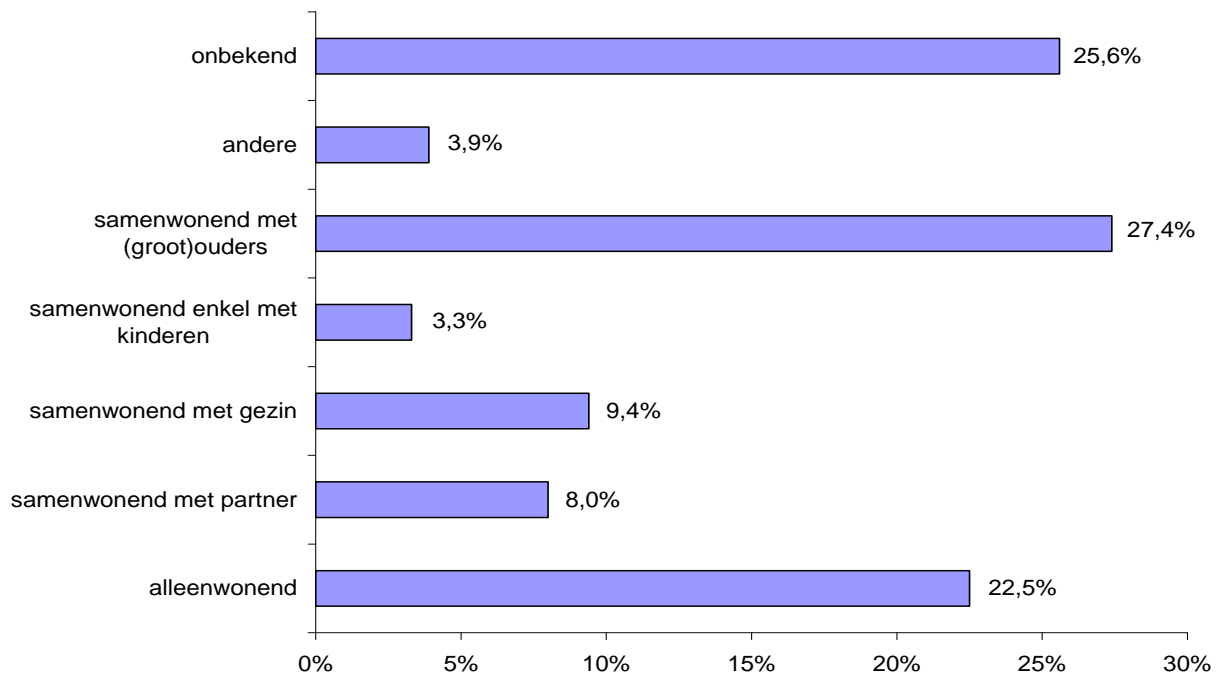
De leeftijd van een grote groep oproepers (14,1%) bleef onbekend.

**Tabel 5: Aantal oproepen naar burgerlijke staat**



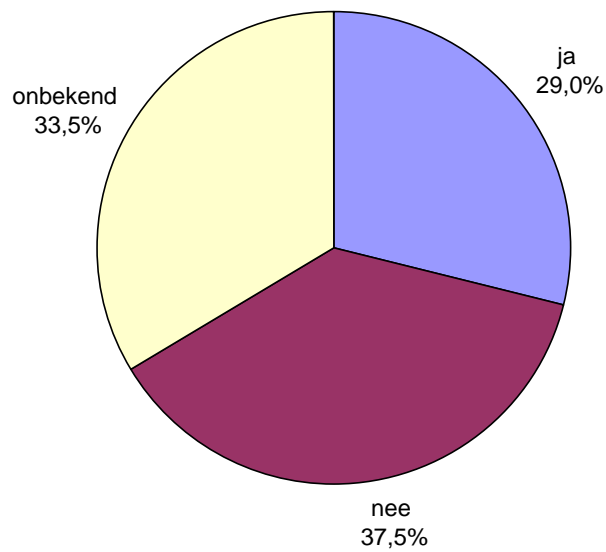
De meeste oproepers waren ongehuwd (60,5%), 13,7% gehuwd, 1,2% weduwe of weduwnaar en 6,1% uit de echt gescheiden. Van 18,4% van de cliënten was de burgerlijke staat onbekend. Het aantal ongehuwden steeg met 4,4% t.o.v. vorig jaar.

**Tabel 6: Aantal oproepen naar leefsituatie**



De meeste oproepers woonden samen met (groot)ouders (27,4%) of waren alleenwonend (22,5%). Van 25,6% van de oproepers was de leefsituatie onbekend.

**Tabel 7: In professionele begeleiding**



37,4% van de oproepers had geen professionele begeleiding. Van ongeveer een derde van de oproepers was het onbekend of ze professionele begeleiding kregen.

### **3. Aard van de oproepen**

**Tabel 8: Contactname**



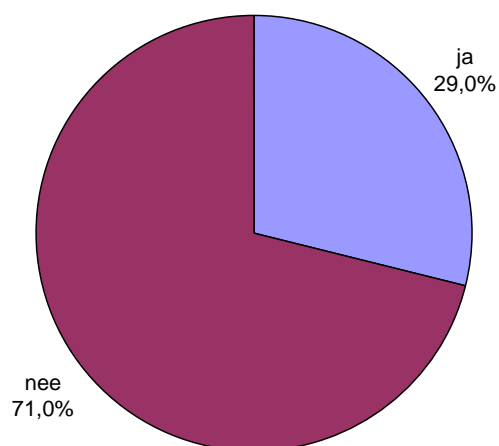
88,6% van alle contacten resulteerden in een gesprek. Van 5,8% van de oproepen werd geoordeeld dat het om “uitproberen” ging.

**Tabel 9 : Type oproeper**

TYPE OPROEPER	%
nieuwe oproep	85,1
heroproep	13,7
veelliner	1,2

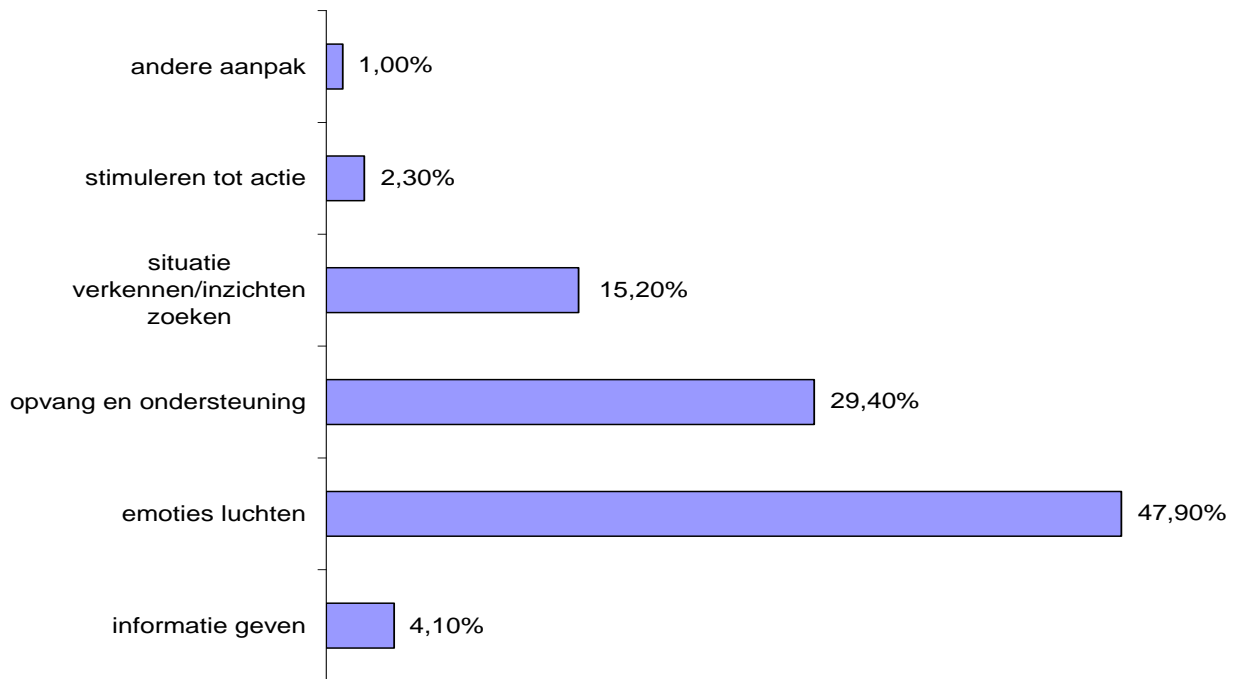
De meeste oproepen werden geregistreerd als afkomstig van nieuwe oproepers. Dit is ongeveer hetzelfde als vorig jaar.

**Tabel 10: Crisis**



De hulpverlening werd bij 29% van de oproepen door de vrijwilligers omschreven als acute crisisopvang. Dit is ongeveer hetzelfde als vorig jaar. In vergelijking met de telefoongesprekken werden er online 11,1% meer oproepen als crisis beoordeeld.

**Tabel 11: Gespreksvoering**



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

Opvang, ondersteuning en informatie geven zijn de andere belangrijke taken van Tele-Onthaal. Deze wijze van gespreksvoering is online gelijkaardig aan de telefonische hulp.

Bij 17,5 % van de gesprekken was er een meer actief hulpaanbod mogelijk. Bij de telefonische hulp is dit slechts 9,8 %.

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

#### **4. Gespreksonderwerpen**

**Tabel 12: Gespreksthema's**

<b>GESPRESKSTHEMA'S</b>	<b>%</b>
Partnerrelatie	16,4
Gezin en familie	12,9
Relatie omgeving	8,7
Seksualiteit	3,9
Eenzaamheid	8,6
Levensbeschouwing	1,8
Zelfdoding	8,6
Verliesverwerking	3,7
Gezondheid	17,4
Afhankelijkheid	1,8
Slachtofferbeleving	11,8
Specifieke thema's	2,1
Varia	2,2

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

De 2 belangrijkste probleemcategorieën waarover online contact opgenomen werd, zijn partnerrelaties en gezondheid. Op relationeel vlak ging het vooral over spanning en conflicten. Op gebied van gezondheid was depressie het meest besproken onderwerp. Gezin, familie en slachtofferbeleving zijn onderwerpen die ook vaak aan bod kwamen. Enerzijds vinden we gelijkenissen met de telefonische hulp, anderzijds blijkt dat de taboeonderwerpen meer online dan telefonisch besproken werden. Online kwamen relatie met ouders (7,5%), slachtofferbeleving (11,8%) en zelfdoding (8,6%) vaker aan bod.

## **5. Verwijzing**

**Tabel 13: Info over en/of verwijzing**

VERWIJZING	%
Geen verwijzing/info	74,8
Eigen sociaal netwerk	6,3
Huidige begeleiding	3,7
Gezondheidszorg	2,7
Welzijn	3,5
Geestelijke gezondheidszorg	3,3
Levensbeschouwelijke hulpverlening	0,2
Justitiële sector	0,6
Zelfhulpgroepen	0,4
Specifiek aanbod jeugd	0,8
Sociaal-culturele sector	0,0
Werk	0,2
Ombudsdienst	0,2
Andere	3,3

Er werd slechts bij 25,2% van de oproepen een verwijzing voorgesteld. Dit cijfer is lager dan bij de telefonische hulp.

Het meest werd er doorverwezen naar het eigen sociaal netwerk en de huidige begeleiding.

## IV. DANK

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

Wij danken:

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

- Een informatiebrochure voor kandidaat-vrijwilligers kan aangevraagd worden op het secretariaat van Tele-Onthaal Limburg, telefoonnummer 011/22 77.67, e-mail: [limburg@tele-onthaal.be](mailto:limburg@tele-onthaal.be).
- Mensen die een gesprek met een vrijwilliger wensen kunnen terecht op het telefoonnummer 106 of via [www.tele-onthaal.be](http://www.tele-onthaal.be).
- Om de werking van Tele-Onthaal Limburg te steunen, zijn giften welkom op rekeningnummer 880-2990161-86. Giften zijn fiscaal aftrekbaar vanaf 40 euro.

# INHOUD

<b>I. Organisatie</b>	<b>1</b>	
- Ledenlijst		1
- Personeel		1
- Administratief adres		1
- Missie		2
- Bereikbaarheid		2
- FTO		2
- Concrete werking		2
<b>II. Activiteiten</b>	<b>4</b>	
1. Beleid		4
2. Vorming		4
3. Uitbreiding		8
4. Kwaliteitsbeleid		9
5. Wachtdienst		13
6. Bekendmaking		13
7. Samenwerking		17
<b>III. Oproepen</b>	<b>22</b>	
<b>Telefoon</b>	<b>22</b>	
1. Aantal oproepen		22
2. De oproeper		24
3. Aard van de oproepen		27
4. Gespreksonderwerpen		29
5. Verwijzing		30
<b>Online</b>	<b>31</b>	
1. Aantal oproepen		31
2. De oproeper		32
3. Aard van de oproepen		34
4. Gespreksonderwerpen		37
5. Verwijzing		38
<b>IV. Dank</b>	<b>39</b>	