

Tele-Onthaal West-Vlaanderen VZW

# jaarverslag 2010



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

# INHOUDSOPGAVE

<b>1.</b>	<b>ORGANISATIESTRUCTUUR.....</b>	<b>1</b>
<b>2.</b>	<b>DE WERKING VAN HET CENTRUM.....</b>	<b>2</b>
<b>2.1.</b>	<b>Het aantal telefonische oproepen .....</b>	<b>2</b>
2.1.1.	Totaal aantal oproepen.....	2
2.1.2.	Spreiding oproepen .....	3
2.1.3.	Oproepen met/zonder gesprek * ** .....	5
<b>2.2.</b>	<b>Het aantal online-oproepen.....</b>	<b>6</b>
<b>2.3.</b>	<b>Het gevoerde VTO-beleid.....</b>	<b>8</b>
2.3.1.	VTO-beleid vrijwilligers .....	8
2.3.1.1.	<i>De basisopleiding.....</i>	<i>8</i>
2.3.1.2.	<i>Het basispakket voor de startende vrijwilliger .....</i>	<i>8</i>
2.3.1.3.	<i>Het vormingsaanbod.....</i>	<i>8</i>
2.3.1.4.	<i>De leergroepen .....</i>	<i>10</i>
2.3.1.5.	<i>Individuele begeleiding .....</i>	<i>10</i>
2.3.1.6.	<i>Groepsverbindende momenten en initiatieven.....</i>	<i>10</i>
2.3.2.	VTO-beleid naar teamleden.....	11
2.3.2.1.	<i>Intern aanbod voor teamleden .....</i>	<i>11</i>
2.3.2.2.	<i>Extern vormingsaanbod.....</i>	<i>11</i>
<b>3.</b>	<b>CLIËNTPROFIEL .....</b>	<b>12</b>
<b>3.1.</b>	<b>Cliëntprofiel telefonische oproepen.....</b>	<b>12</b>
3.1.1.	De verhouding tussen mannen en vrouwen.....	12
3.1.2.	De leeftijd van de oproepers .....	13
3.1.3.	De burgerlijke staat van de oproepers .....	13
3.1.4.	De leefsituatie van de oproepers .....	14
3.1.5.	In professionele begeleiding of niet? .....	14
<b>3.2.</b>	<b>Cliëntprofiel online-oproepen .....</b>	<b>15</b>
3.2.1.	De verhouding tussen mannen en vrouwen.....	15
3.2.2.	De leeftijd van de oproepers .....	15
3.2.3.	De burgerlijke staat en leefsituatie van de oproepers .....	16
3.2.4.	In professionele begeleiding of niet? .....	16
<b>4.</b>	<b>AARD VAN DE AANGEMELDE PROBLEMATIEK.....</b>	<b>17</b>
<b>4.1.</b>	<b>Aangemelde problematiek telefonische oproepen.....</b>	<b>17</b>
4.1.1.	Contactname met gesprek.....	17
4.1.2.	Gespreksonderwerpen .....	18
4.1.3.	Crisisoproepen.....	21
4.1.4.	Wijze van gespreksvoering.....	21
4.1.5.	Duur gesprekken .....	22
4.1.6.	Draaischijffunctie en overbruggingsfunctie ten aanzien van de professionele hulpverlening.....	23

4.1.7. Opvang na televisie-uitzendingen.....	24
4.1.8. Medewerking aan campagnes van de overheid.....	24
<b>4.2. Aangemelde problematiek online-oproepen .....</b>	<b>25</b>
4.2.1. Gespreksonderwerpen .....	25
4.2.2. Crisisoproepen.....	27
4.2.3. Wijze van gespreksvoering .....	27
4.2.4. Duur gesprekken .....	28
4.2.5. Draaischijffunctie en overbruggingsfunctie ten aanzien van de professionele hulpverlening.....	28
<b>5. SAMENWERKING MET ANDERE DIENSTEN.....</b>	<b>30</b>
<b>5.1. Federatie Tele-Onthaaldiensten Vlaanderen.....</b>	<b>30</b>
<b>5.2. VZW Overlegplatform Geestelijke Gezondheidszorg provincie West-Vlaanderen, Regionaal Comité Noord.....</b>	<b>33</b>
<b>5.3. Regionale Welzijnsraad Brugge en Oostende .....</b>	<b>33</b>
<b>5.4. Provinciaal overleg met CAW's .....</b>	<b>33</b>
<b>5.5. Integrale Jeugdhulp.....</b>	<b>34</b>
<b>5.6. West-Vlaams actieplan suïcidepreventie .....</b>	<b>34</b>
<b>5.7. Denktank intrafamiliaal geweld.....</b>	<b>34</b>
<b>5.8. Samenwerkingsafspraken .....</b>	<b>35</b>
5.8.1. Verwijzing naar Tele-Onthaal buiten de kantooruren.....	35
5.8.2. Samenwerking zelfhulpgroep ups & downs .....	35
5.8.3. Samenwerking bij crisissituaties in land- en tuinbouw .....	35
<b>6. REALISATIE DOELSTELLINGEN WERKJAAR 2010 .....</b>	<b>36</b>

Beste lezer,

Tele-Onthaal West-Vlaanderen biedt 24 uur op 24 uur, 7 dagen op 7 telefonische hulpverlening aan iedereen die nood heeft aan een helpend gesprek.

Op geregelde tijdstippen kunnen oproepers ook chatten met Tele-Onthaal via de website [www.tele-onthaal.be](http://www.tele-onthaal.be).

Ook in 2010 werd intensief gebruik gemaakt van het hulpaanbod van Tele-Onthaal. De vrijwilligers beantwoordden 28.255 telefonische en 718 online-oproepen. Nooit eerder was het aantal oproepen zo hoog.

In dit jaarverslag bieden we u een overzicht van de oproepen die in 2010 beantwoord werden én de activiteiten m.b.t. het vrijwilligersbeleid worden beschreven. Zo krijgt u zicht op hoe Tele-Onthaal vorm geeft aan zijn maatschappelijke opdracht en, via de inzet van vrijwilligers, een laagdrempelig en permanent bereikbaar hulpaanbod realiseert.

Dit jaarverslag is een getuigenis van de moeilijkheden die mensen ervaren en het engagement van vrijwilligers om er te zijn op deze moeilijke momenten. Wie tussen de regels leest, merkt dat achter deze cijfers ook een verhaal kan gelezen worden van de ervaringen en indrukken van oproepers, vrijwilligers, bestuurders en teamleden die elkaar in Tele-Onthaal ontmoeten.

Oproepers en vrijwilligers praten met elkaar in volstrekte anonimiteit aan de telefoon of in een onlinegesprek. Dit zijn vaak bijzondere ontmoetingen. Mensen vertellen wat in hen omgaat, hoe ze zich voelen, hoe ze hun leven en de moeilijkheden waarmee ze geconfronteerd worden ervaren. Soms zoeken ze een luisterend oor, een rustpunt. Soms opent een gesprek nieuwe perspectieven om met hun moeilijkheden om te gaan. Soms kunnen we in crisissituaties voorkomen dat mensen onomkeerbare beslissingen nemen.

Ook voor de vrijwilligers zijn de contacten in Tele-Onthaal een bijzondere ervaring. De gesprekken en vormingsmomenten ervaren ze vaak als een verrijking voor hun persoonlijk leven. Vrijwilligers kijken samen met oproepers naar de wereld waarin we leven. Ze leren de samenleving op een andere manier kennen.

De werking van Tele-Onthaal wordt gedragen door een ploeg van een 100-tal vrijwilligers, professionele medewerkers en bestuurders. In 2010 zagen we, dank zij intensieve werving, het aantal vrijwilligers opnieuw stijgen. Eind 2010 werkten opnieuw 104 vrijwilligers mee. Dit is een groei met 20% in vergelijking met 2009. Stuk voor stuk zijn het gedreven en competente mensen die dagelijks het vertrouwen krijgen van onze oproepers. Elk op hun manier beïnvloeden ze de werking en dragen ze bij tot de kracht en dynamiek van Tele-Onthaal.

Tot slot is onze werking slechts mogelijk dank zij de subsidies van de Vlaamse overheid, de Provincie West-Vlaanderen, steden en gemeenten en private giften.

Immers via de werking van Tele-Onthaal worden geen inkomsten gegenereerd. De hulpverlening van Tele-Onthaal is kosteloos voor oproepers. Dit betekent dat Tele-Onthaal volledig afhankelijk is van de subsidies en ontvangen giften.

Bedankt voor de warme betrokkenheid en het sterke engagement!  
Dank voor de financiële steun en het vertrouwen in onze werking!

Leen Devlieghere, directeur

# 1. Organisatiestructuur

## Raad van bestuur

Debaere Frank  
Govaert Chris  
Hoedt Pascal, Secretaris – penningmeester  
Lacombe Riet, voorzitter vanaf 20.10.2010  
Roose Herman, voorzitter tot 20.10.2010  
Staelens Marc  
Trioen Griet  
Vandenbroucke Miche, ondervoorzitter vanaf 20.10.2010  
Vanderbeke Eliane  
Vanwijngheene 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  
Vanwijngheene Rodriguez

## Stafmedewerkers

Clarysse Johan	stafmedewerker
Devlieghere Leen	directeur
Vandamme Christine	stafmedewerker, van 10.05.2010 t/m 30.09.2010: zwangerschap Jana V. van 01.10.2010 t/m 31.12.2010: Sociale Maribel
Vanhuele Hilde	stafmedewerker
Verplancke Jana	stafmedewerker online, uit dienst 22.10.2010
Watteyne Roos	stafmedewerker

## Secretariaat

Deseure Erika  
Minnebo Linda

## Onderhoud

Dereepere Carine

## Vrijwilligers

Op 31/12/2010 waren 104 vrijwilligers actief (hiervan werken 2 vrijwilligers enkel mee voor logistieke taken, 102 vrijwilligers werken mee in de telefonische en onlinehulp)

In 2010 werkten 96 vrijwilligers een **volledig** jaar mee\*.

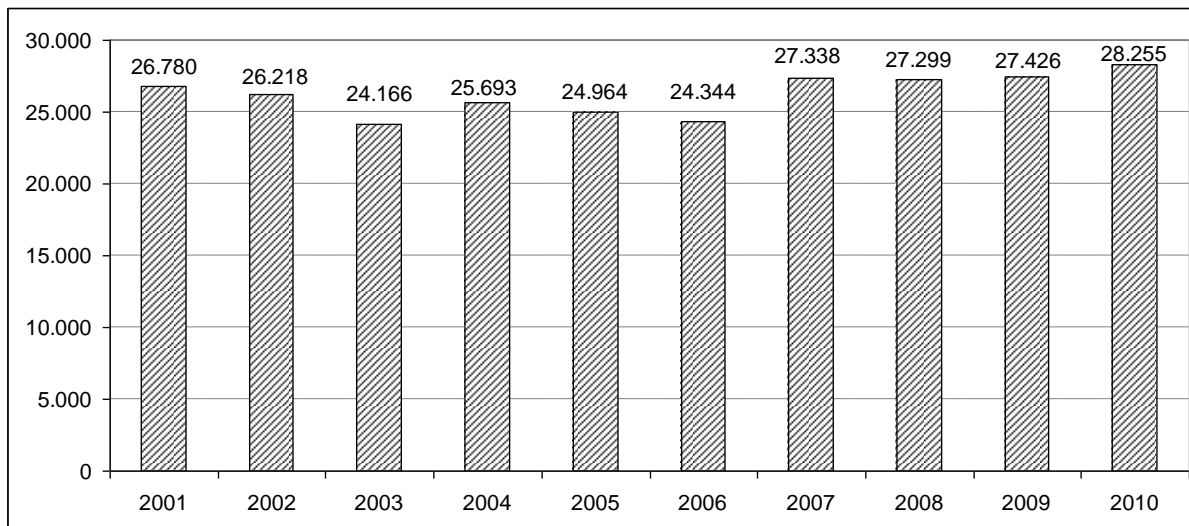
---

\* Het aantal vrijwilligers dat in 2010 een volledig jaar meewerkte wordt als volgt berekend:  
Aantal vrijwilligers dat een volledig jaar meewerkte  
+ ½ van het aantal nieuwe vrijwilligers in 2010  
– ½ van het aantal vrijwilligers dat definitief stopte in 2010.

## 2. De werking van het centrum

### 2.1. Het aantal telefonische oproepen \*

#### 2.1.1. Totaal aantal oproepen



In 2010 telden we 28.255 telefonische oproepen. Dit is een stijging met 829 oproepen (3%) t.o.v. 2009.

Deze lichte stijging is een evolutie die we de afgelopen jaren vaststellen.

Voor het eerst in de bestaansgeschiedenis van Tele-Onthaal West-Vlaanderen zijn er meer dan 28.000 oproepen.

Tele-Onthaal beantwoordt gemiddeld 77 oproepen per 24 uur.

Om al deze oproepen te beantwoorden is er een 24 uur permanentie, die in 2010 verzekerd werd door 95 vrijwilligers\*\*. Op 31/12/2010 werkten 102 vrijwilligers mee.

---

\* Alle oproepen, met en zonder gesprek

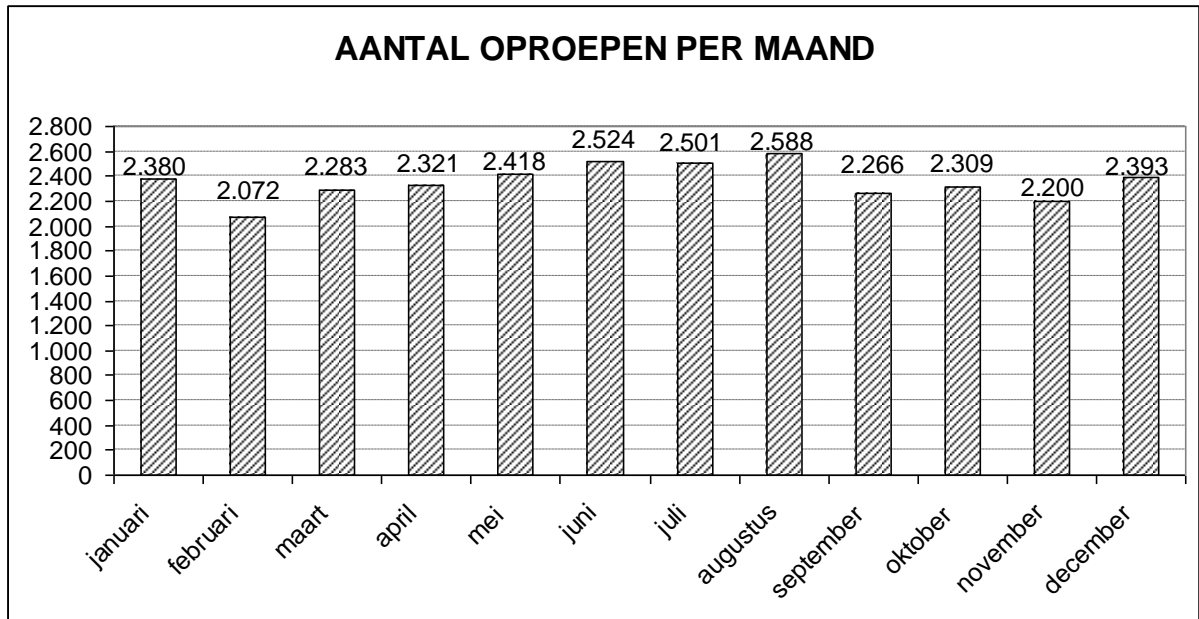
\*\* Het aantal vrijwilligers dat een volledig jaar meewerkte wordt als volgt berekend:

Aantal vrijwilligers dat een volledig jaar meewerkte

+ ½ van het aantal nieuwe vrijwilligers in 2010

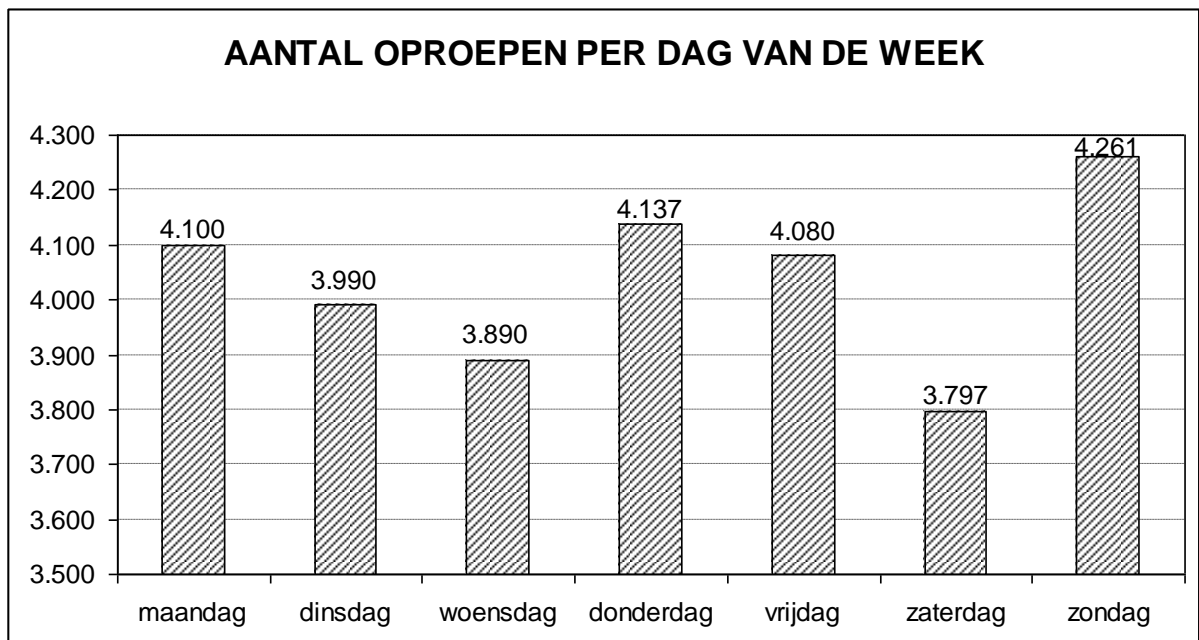
- ½ van het aantal vrijwilligers dat definitief stopte in 2010.

## 2.1.2. Spreiding oproepen



100% = 28.255 oproepen

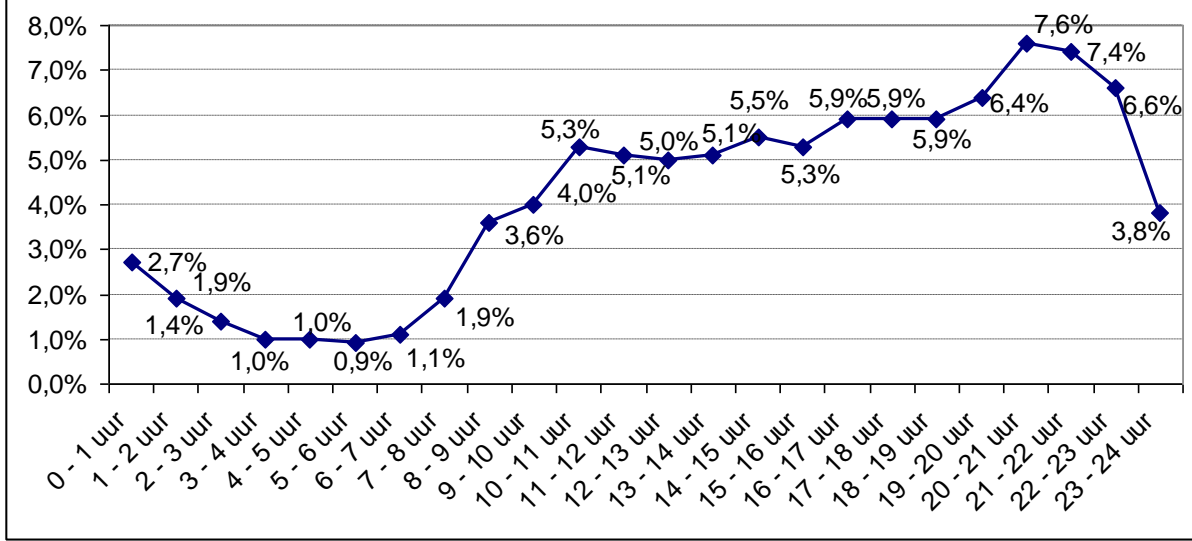
Maand	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	okt	nov	dec	totaal
Oproepen	2.380	2.072	2.283	2.321	2.418	2.524	2.501	2.588	2.266	2.309	2.200	2.393	28.255
%	8,4%	7,3%	8,1%	8,2%	8,6%	8,9%	8,9%	9,2%	8,0%	8,2%	7,8%	8,5%	100
gemiddeld/dag	77	74	74	77	78	84	81	83	76	74	73	77	77



100% = 28.255 oproepen

Dag	maandag	dinsdag	woensdag	donderdag	vrijdag	zaterdag	zondag	Totaal
Oproepen	4.100	3.990	3.890	4.137	4.080	3.797	4.261	28.255
%	14,5	14,1	13,8	14,6	14,4	13,4	15,1	100
Gemiddelde	79	77	75	80	77	73	82	77

### AANTAL OPROEPEN PER UUR VAN DE DAG



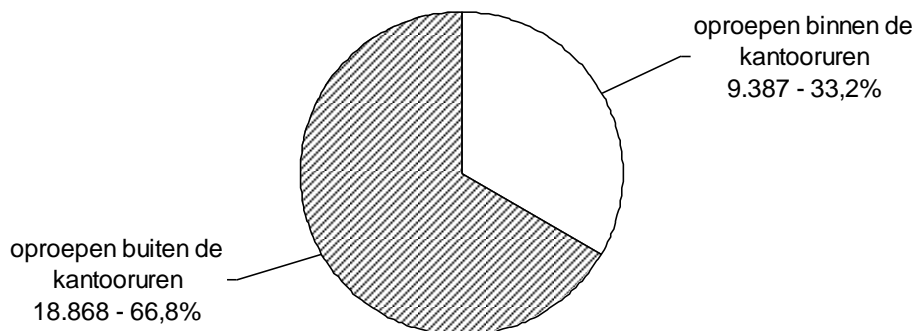
100% = 28.255 oproepen

	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	755	524	396	279	281	249	301	548	1.006	1.117	1.496	1.444
%	2,7%	1,9%	1,4%	1,0%	1,0%	0,9%	1,1%	1,9%	3,6%	4,0%	5,3%	5,1%

	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	1.406	1.430	1.547	1.484	1.668	1.659	1.677	1.814	2.146	2.094	1.851	1.083
%	5,0%	5,1%	5,5%	5,3%	5,9%	5,9%	5,9%	6,4%	7,6%	7,4%	6,6%	3,8%

### AANTAL OPROEPEN BINNEN EN BUITEN DE KANTOORUREN



Kantooruren: van 9.00 tot 18.00 uur

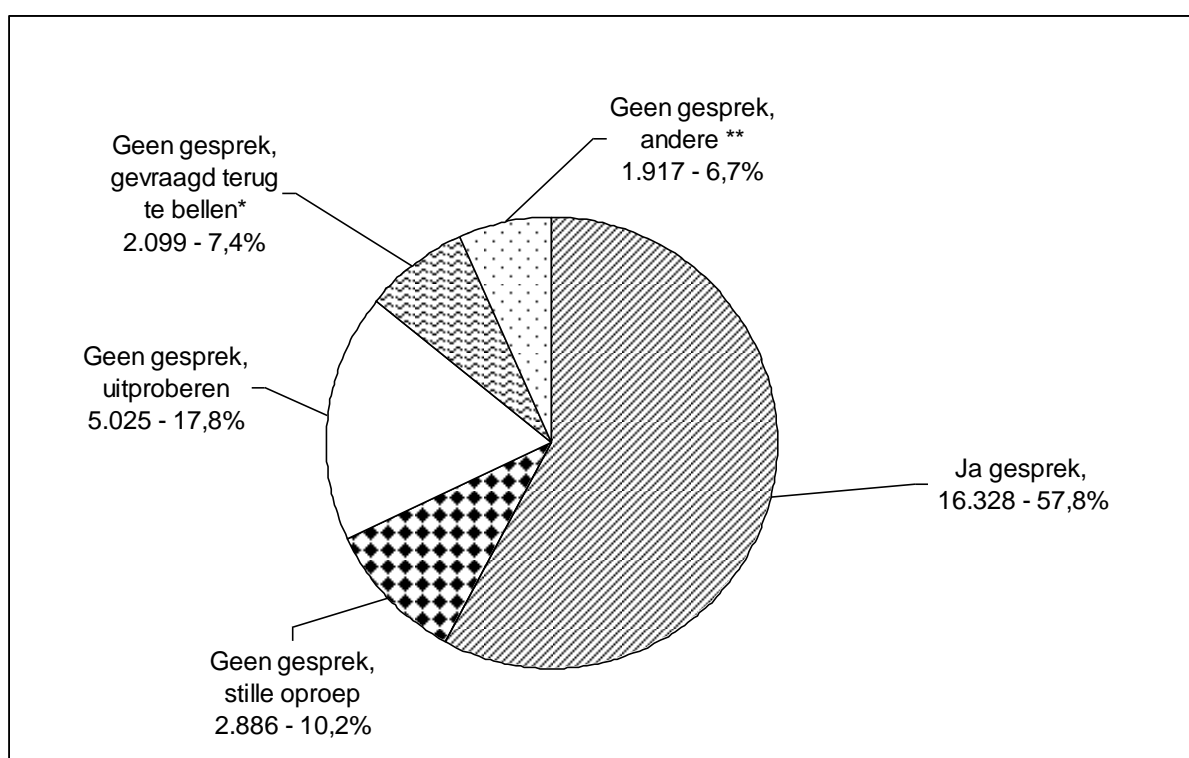
De oproepen zijn vrij gelijkmatig verdeeld over de verschillende maanden van het jaar en de dagen van de week. Al valt wel op dat de zomer/vakantiemaanden juni, juli en augustus de drukste maanden van het jaar zijn met gemiddeld 83 oproepen per dag.

In 2010 stellen we ook een uitzonderlijke stijging vast van het aantal oproepen in de maanden april en mei (+ 8%). Dit heeft te maken met de opvang door Tele-Onthaal van oproepers in kader van seksueel misbruik in de kerk (zie ook 5.1.2. en 5.17)

Zondag is de drukste dag van de week (gemiddeld 82 oproepen), zaterdag de rustigste (gemiddeld 73 oproepen).

Uit de registratiegegevens blijkt duidelijk de complementariteit van Tele-Onthaal t.a.v. andere hulpverleningsinitiatieven. 66% van de oproepen vindt plaats buiten de kantooruren (= na 18u).

### 2.1.3. Oproepen met/zonder gesprek \* \*\*



Basis: 28.255 oproepen

Bij 58% 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.

In juli 2010 werd een automatisch systeem in gebruik genomen (conform de wet van juni 2005 betreffende elektronische communicatie) dat mogelijk maakt om op te treden tegen oneigenlijke oproepers.

Sinds de ingebruikname van het systeem constateren we een duidelijke daling van het aantal oneigenlijke oproepen. Dit is niet onmiddellijk af te leiden uit het *aantal* oproepen maar

\* Medewerker is reeds in gesprek.

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

wel uit het aantal minuten waarbij we in contact zijn met een oproeper zonder dat dit tot een gesprek leidt.<sup>\*\*\*</sup>

#### AANTAL MINUTEN IN CONTACT ZONDER GESPREK SINDS IN GEBRUIKNAME KWAADWILLIG OPROEPSYSTEEM (juli 2010)

	2009	2010	Evolutie 2009-2010	% Evolutie 2009-2010
Juli	1.592	1.148	- 444	-28 %
Augustus	1.358	1.170	- 188	-14 %
September	1.045	964	- 81	-8 %
Oktober	1.200	1.036	- 164	-14 %
November	1.276	927	- 349	-27 %
December	1.305	1.119	-186	-14 %
<b>Totaal:</b>	<b>7.776 min</b>	<b>6.364 min</b>	<b>-1.412 min</b>	<b>- 18%</b>

Sinds het gebruik van het kwaadwillig oproepsysteem zijn de oneigenlijke oproepen met 18% gedaald (vergelijking laatste 6 maanden 2009 en zelfde periode 2010).

We krijgen niet minder pestoproepers, maar door het kwaadwillig oproepsysteem kunnen we pestreeksen beperken tot maximum 4 oproepen. Dit zorgt ervoor dat de lijn minder belast wordt door deze oneigenlijke oproepen.

## 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](http://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 week (uitgezonderd op zondag) van 18 tot 23 uur, op woensdagnamiddag ook nog van 15 tot 18 uur.

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

In 2010 werkten er 15 vrijwilligers mee. Naast hun telefoonbeurten deden ze per maand 1 of 2 onlinebeurten.

Ook in 2010 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.

<sup>\*\*\*</sup> Dit heeft te maken met de registratiewijze voor pestreeksen. Meerdere oneigenlijke oproepen die duidelijk van 1 persoon komen (cf. achtergrondgeluiden, wat de oproeper zegt, ...) worden geregistreerd als 1 oproep maar het aantal keer dat de oproeper belt wordt meegeteld in het aantal minuten dat we in contact zijn met de oproeper.

Bv. een reeks van 6 oproepen, eerste oproep om 8.10u: deze reeks wordt geregistreerd als 1 oproep, met beginuur 8.10u en einduur 8.16u (het aantal oproepen wordt uitgedrukt in aantal minuten).

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](http://www.tele-onthaal.be) in de rubriek 'download'). Bovendien wordt een vergelijking gemaakt met de telefonische oproepen.

### **Aantal oproepen**

We noteerden in 2010 718 oproepen, waarvan 623 leidden tot een hulpverlenend gesprek. Dit is een stijging (6% op de gesprekken) t.o.v. 2009. Er waren minder oproepen zonder gesprek (daling van 12,8%).

## **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 bekwamen 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 2010 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<sup>e</sup> 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.

- van onmacht naar kracht – Roos Watteyne – zaterdag 24 april 2010 (2 dagdelen).
- Drama- en krachtdriehoek – Johan Clarysse- zaterdag 20 november 2010 (2 dagdelen).

#### **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 2010 uit:

- **Vormingsweekend** (3 dagdelen)
  - Voldoende bij jezelf blijven aan de telefoon - Annemie Flamez – 26 en 27 februari 2010.
  
- **Themadagen of namiddagen** (1 of 2 dagdelen)
  - Mensen worden dement, relaties nooit – Karel Hermans – 20 maart 2010 (2 dagdelen).
  - Oude pijn in actuele gebeurtenissen – Vera Delbeke – 23 oktober 2010 (2 dagdelen).
  - Hoe omgaan met partnersverschillen aan de telefoon en online – Viviane Van de Kerckhove – 28 oktober 2010 (2 dagdelen).
  
  - Aanvaarden van een beperking – Sabine Strubbe en getuigen – 18 december 2010 (1 dagdeel).
  
- **Voordrachten** (1 dagdeel)
  - Voordracht: Leven met chronische pijn – Tine Lepoutre en getuige - 28 april 2010.
  - Hoe blijf je overeind als de wereld je overweldigt? Leven als hoogsensitief persoon – Ilse Van den daele – 22 november 2010.
  
- **Opleiding hulp online**

In 2010 werd geen opleiding online georganiseerd. Immers door het dalend aantal vrijwilligers in de afgelopen jaren was er onvoldoende marge om telefoonvrijwilligers te laten doorstromen naar online. Het zou onze 24u bereikbaarheid in het gedrang brengen. Dankzij de stijging van het aantal vrijwilligers in 2010 wordt in 2011 opnieuw een opleiding online georganiseerd.

Wel werd een themadag georganiseerd specifiek voor de onlinevrijwilligers:

- Onlinehulpverlening, wanneer afstand nabijheid creëert – Marc Verheyen, Hilde Vanhuele en Jana Verplancke – 30 januari 2010 (2 dagdelen).
- 
- **Bezoek aan diensten in kader van adequaat doorverwijzen**
    - Bezoek Buiten de muren, Psychiatrisch ziekenhuis Onze-Lieve) Vrouw Sint-Michiels - 25 mei 2010.
  
  - **De psychologie van het enneagram (3 dagdelen)**

Na de themadag (19 december 2009) waarbij we vrijwilligers lieten kennismaken met het Enneagram organiseerden we in 2010 3 vervolgvonden voor een kleine groep geïnteresseerden. Hierbij werd de basis rond het enneagram verder verdiept. Deze avonden gingen door op donderdag 11, 18 en 25 maart 2010.

#### **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 2010 waren 7 leergroepen actief.
- Sinds september 2009 is er ook een aparte leergroep voor vrijwilligers die zich 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 eerstelijnswelzijnswerk (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 – 22 januari 2010
- Ontmoetingsdag voor alle vrijwilligers – thema: Grensland, over leven aan de ‘Schreve’ (kansarmoede in de grensstreek) – 19 juni 2010.
- Startavond met begeleide wandeling ‘Van open poort tot Brugse zot’ over de geschiedenis van de Geestelijke Gezondheidszorg in Brugge – 24 september 2010.
- 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**

- De teamleden nemen deel aan het vormingsaanbod voor vrijwilligers (zie 1.4.1).
- Vormingsnamiddag voor de stafleden van Tele-Onthaal West-Vlaanderen - oplossingsgerichte therapie – Dr. Hans Van Den Aemele – 25 maart 2010
- Stafdag voor alle stafleden van de Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen – Federatie van Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen – 26 mei 2010.

Dagindeling:

- *Voormiddag*: de opvang van oproepers met ernstige psychische moeilijkheden – Dr. Dirk De Wachter
- *Namiddag*: werkgroepen

### **2.3.2.2. Extern vormingsaanbod**

#### **Johan Clarysse**

- Tweedaagse 'gehechtheid' – CAW Middenkust – 23 en 30 november 2010.
- Symposium 'levenskwaliteit en hulpverlening' – Zorg-Saam, 26 november 2010.
- Academische zitting 'Van beddenhuis naar bed in huis' – Psychiatrisch Ziekenhuis Onze-Lieve-Vrouw Brugge – 3 december 2010.

#### **Leen Devlieghere**

- Training: 'Omgaan met morele dilemma's' – OHIL – 13 september 2010.
- Workshopdag samenwerken aan suïcidepreventie – Federatie Geestelijke Gezondheidszorg – 26 november 2010.
- Academische zitting 'Van beddenhuis naar bed in huis' – Psychiatrisch Ziekenhuis Onze-Lieve-Vrouw Brugge – 3 december 2010.
- Kennismaking met CAW regio Brugge – CAW Regio Brugge – 22 december 2010.

#### **Hilde Vanhuele**

- Mindfulness – IPSOC Kortrijk – 11 en 25 januari, 8 en 22 februari 2010.
- Training: 'Omgaan met morele dilemma's' – OHIL – 13 september 2010.
- Vroegtijdige zorgplanning – OKRA en Ziekenzorg CM Brugge – 18 oktober 2010.
- Academische zitting 'Van beddenhuis naar bed in huis' – Psychiatrisch Ziekenhuis Onze-Lieve-Vrouw Brugge – 3 december 2010.
- Kennismaking met CAW regio Brugge – CAW Regio Brugge – 22 december 2010.

#### **Roos Watteyne**

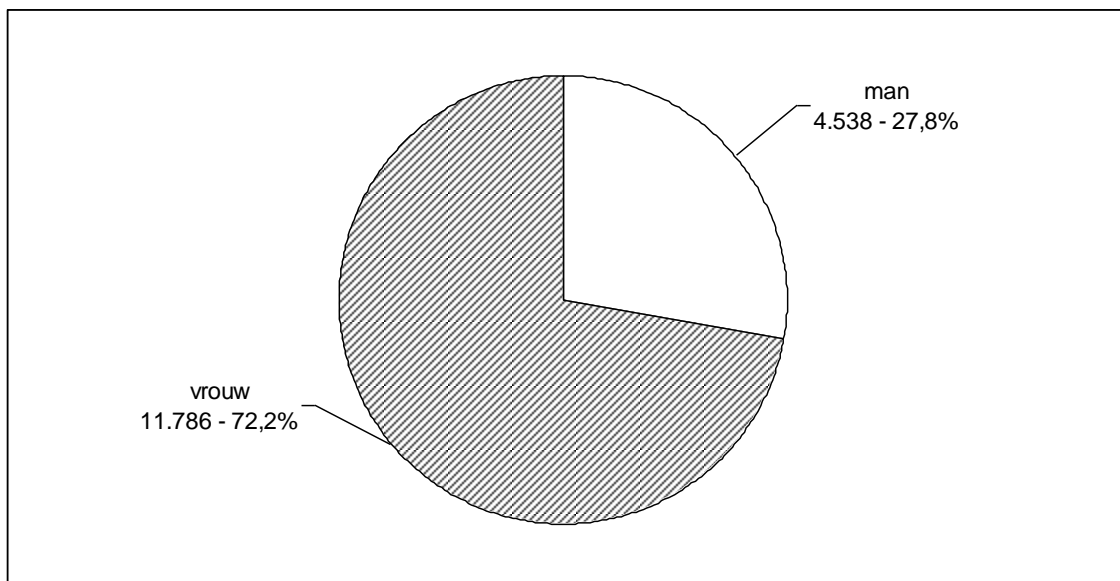
- Symposium: 'De kracht en waarden in het werk' – Mariënstede – 15 oktober 2010.
- Symposium: Preventie van trauma en burnout bij hulpverleners – PC Heilig Hart leper – 7 december 2010.

### 3. Cliëntprofiel

#### 3.1. Cliëntprofiel telefonische oproepen

In wat volgt lichten we een aantal kenmerken toe van de oproepers in 2010. Concrete gegevens over hun geslacht, leeftijd, burgerlijke staat en de maatschappelijke leefsituatie laten ons meteen toe een beeld te vormen van de gemiddelde beller. Deze registratiegegevens zijn uiteraard enkel gebaseerd op de oproepen waar we effectief tot een gesprek komen (16.328).

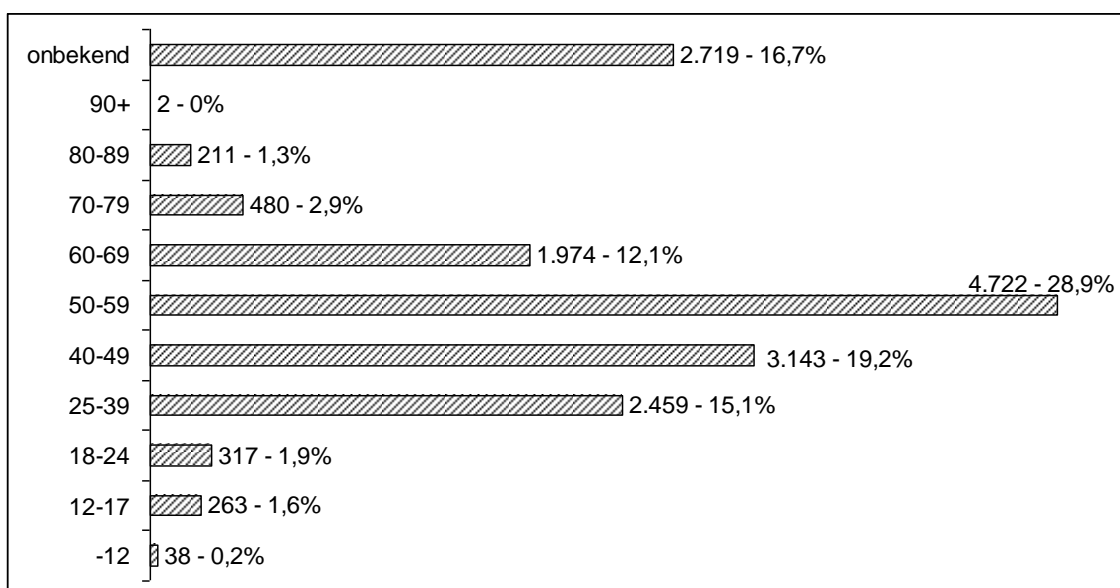
##### 3.1.1. De verhouding tussen mannen en vrouwen



*Basis: 16.328 oproepers, 4 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: 16.328 oproepers, 2.719 onbekend

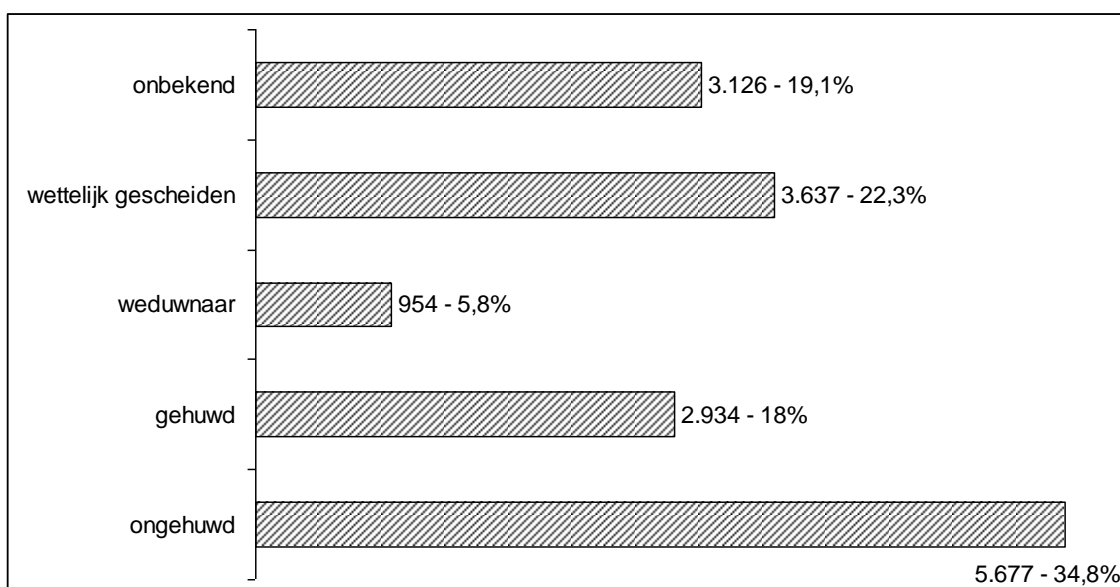
Via de telefonische hulpverlening bereiken we vnl. volwassenen (25 +).

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 (28,9%), weliswaar onmiddellijk gevolgd door de 40-49 jarigen (19,2%).

Deze veroudering van oproepers is een evolutie die zich jaar na jaar verder doorzet.

### 3.1.3. De burgerlijke staat van de oproepers



Basis: 16.328 oproepers, 3.126 onbekend

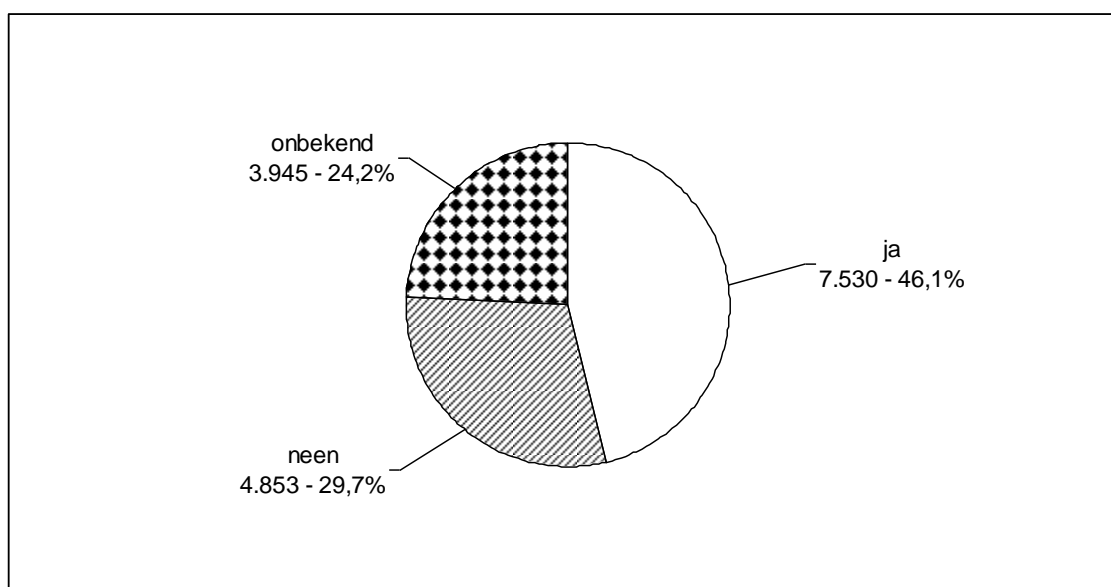
De grootste groep bellers is ongehuwd (34,8 %).

### 3.1.4. De leefsituatie van de oproepers

	<i>oproepen</i>	<i>%</i>
1 alleenwonend	9.349	57,3%
2 samenwonend met partner	2.628	16,1%
3 samenwonend met gezin (partner + kinderen)	828	5,1%
4 samenwonend met kinderen, zonder partner	534	3,3%
5 samenwonend met niet-gezinslid(-leden)	61	0,4%
6 samenwonend met (groot)ouders	336	2,1%
7 ouder(s) inwonend bij kind	12	0,1%
8 psychiatrische instelling	36	0,2%
9 gevangenis	7	0,0%
10 andere instelling (ziekenhuis, rusthuis, ...)	30	0,2%
11 beschut of begeleid wonen	565	3,5%
12 andere	8	0,0%
99 onbekend	1.934	11,8%
<b>Totaal:</b>	<b>16.328</b>	

De stijging van het aantal alleenwonende oproepers over de jaren heen, zet zich verder door. Meer dan de helft van onze oproepers is alleenwonend (57,3%).

### 3.1.5. In professionele begeleiding of niet?



Basis: 16.328 oproepers, 3.945 onbekend

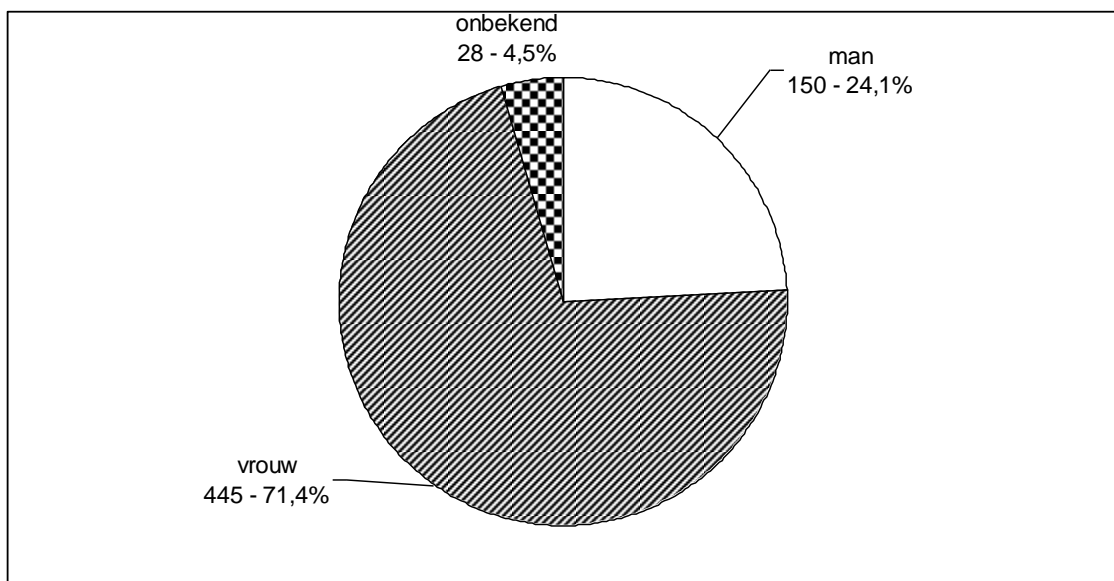
De laatste jaren blijkt een toename van oproepers, die al in begeleiding zijn. In 2010 waren 46,1% van de oproepers in professionele begeleiding, in 2005 was dit slechts bij 32% van de oproepers het geval.

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 2010. 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 (623).

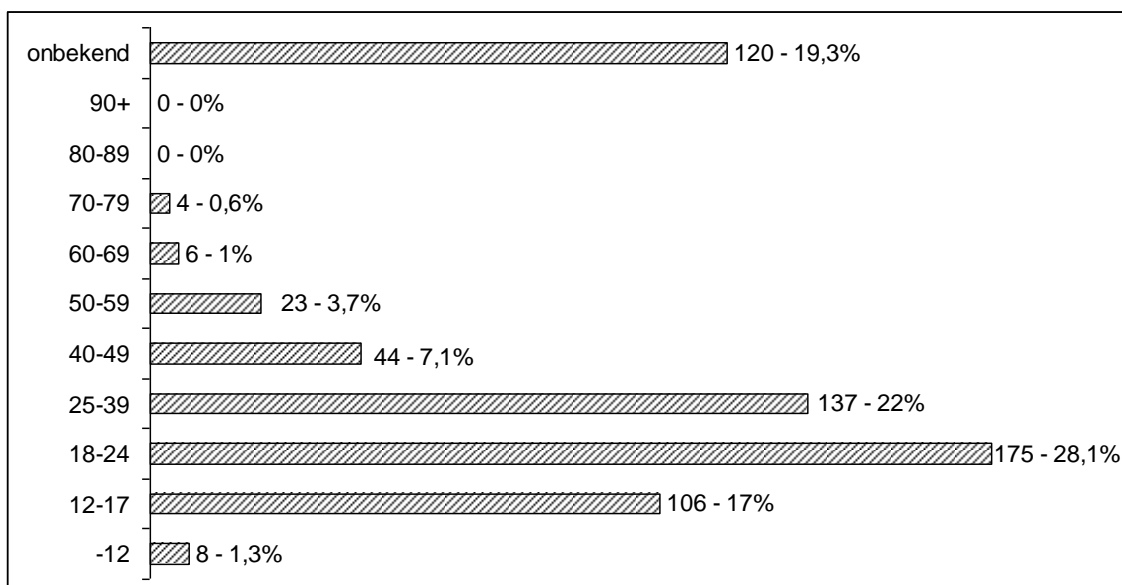
### 3.2.1. De verhouding tussen mannen en vrouwen



Basis: 623 oproepers, 28 onbekend

7 op 10 van de oproepers is vrouw.

### 3.2.2. De leeftijd van de oproepers



Basis: 623 oproepers, 120 onbekend

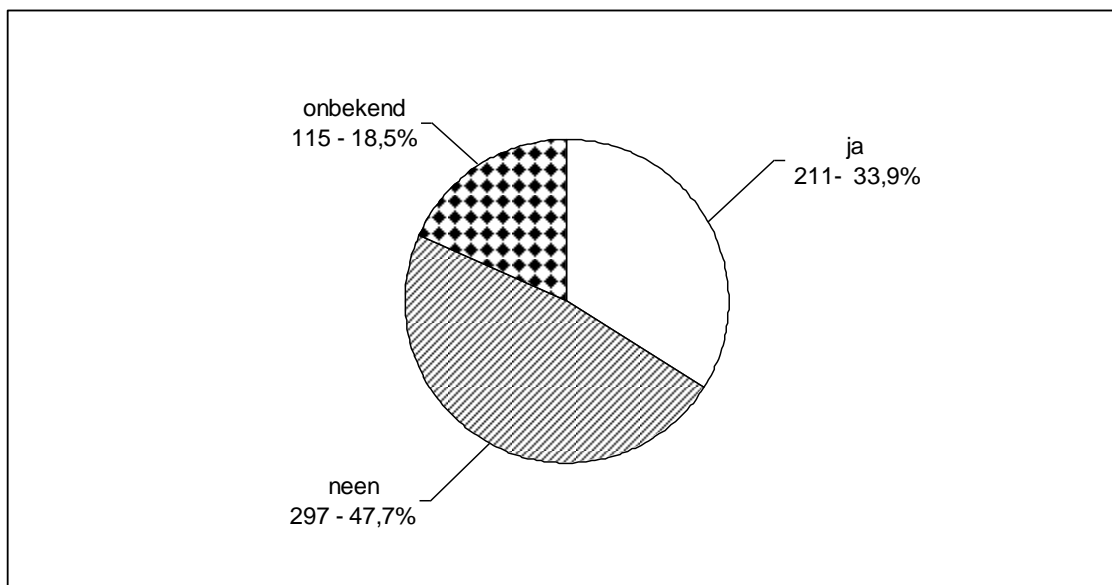
Via de onlinehulpverlening bereiken we overduidelijk een jonger publiek dan aan de telefoon: 46% van de oproepers is jonger dan 25 jaar, 18% is jonger dan 18 jaar.

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 overwicht van jonge oproepers ligt het percentage ongehuwden hoog, namelijk 61%. 19% van de oproepers woont nog in bij de ouders.

### 3.2.4. In professionele begeleiding of niet?



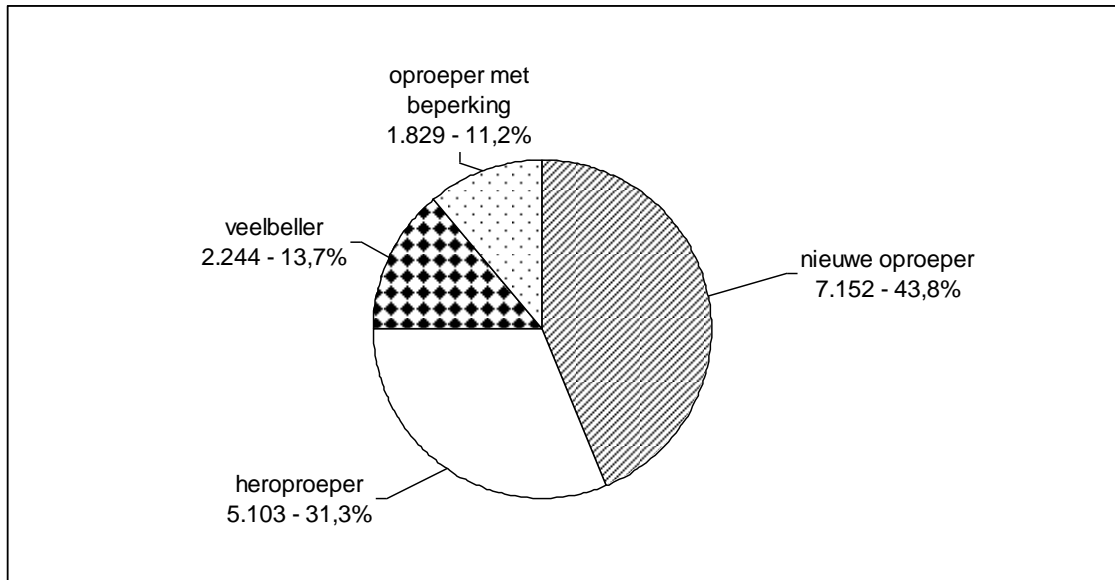
*Basis: 623 oproepers, 115 onbekend*

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: 16.328 oproepers

Voor de eerste keer in 5 jaar stellen we een beperkte stijging vast van het aantal 'nieuwe oproepers' (2009: 6.691 nieuwe oproepers, 2010: 7.152). Immers de laatste jaren had zich een evolutie doorgezet waarbij Tele-Onthaal steeds meer oproepers heeft die gedurende een langere tijd gebruik van Tele-Onthaal.

De stijging van de nieuwe oproepers schrijven we toe aan de verhoogde media-aandacht voor de werking van Tele-Onthaal (cf. vermelding hulpaanbod Tele-Onthaal n.a.v. nieuwsitems i.v.m. misbruik in de kerk).

Toch blijft het aandeel van de oproepers die veelvuldig gebruik maken van Tele-Onthaal significant. De veelbellers en oproepers met een beperking zijn samen goed voor  $\frac{1}{4}$  van de oproepen.

De afgelopen vijf jaar stelden we een jaarlijkse stijging van het aantal oproepen door veelbellers vast. Deze evolutie lijkt nu te stagneren (2010: 25% t.o.v. 2009: 24% en 2008: 17% oproepen door veelbellers en oproepers met een beperking).

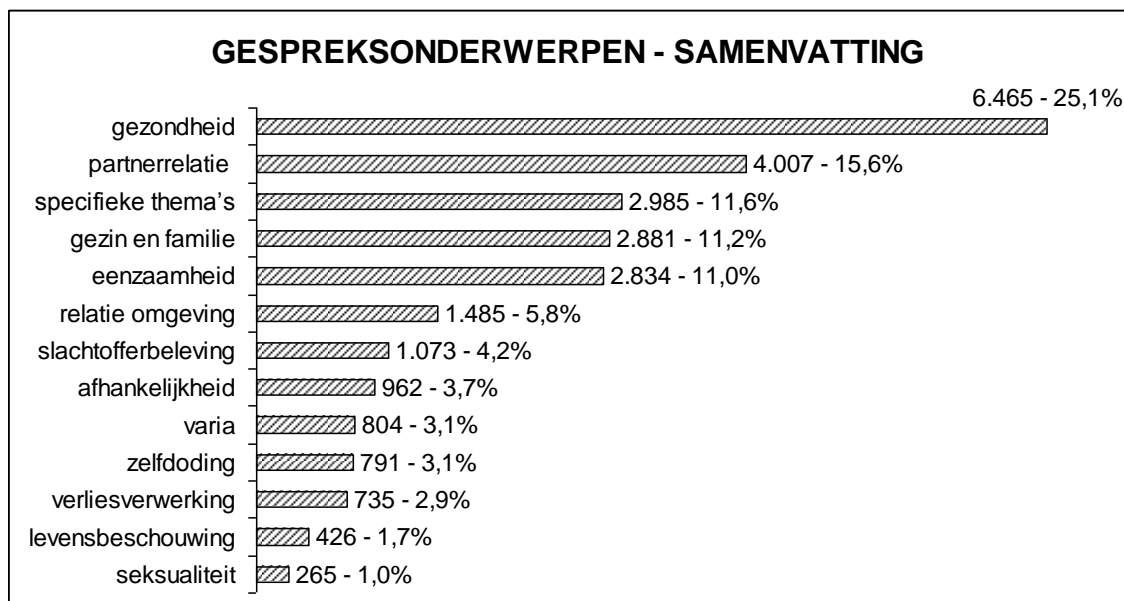
T.a.v deze groep oproepers wordt een eigen hulpverleningsbeleid toegepast. Deze specifieke aanpak, op maat van de oproeper kan uitmonden in duidelijke afspraken over het mogelijke hulpaanbod zowel in aantal gesprekken, duurtijd als inhoud van de gesprekken.

## 4.1.2. Gespreksonderwerpen

Per gesprek kunnen 3 onderwerpen geregistreerd worden. Daardoor is het totaal aantal gespreksonderwerpen hoger (25.713) dan het effectieve aantal gesprekken (16.328).

Gespreksonderwerpen	Oproepen	%	Oproepen	%	
<b>PARTNERRELATIE (4.007 - 15,6%)</b>					
Gemis aan partner	559	2,2%	Vervreemding / verving	197	0,8%
Verliefdheid, partnerkeuze	560	2,2%	Andere intieme relatie	140	0,5%
Misverstanden / onbegrip	637	2,5%	Echtscheiding / einde relatie	622	2,4%
Spanningen en conflicten	1.262	4,9%	Cultuurverschillen	30	0,1%
<b>GEZIN EN FAMILIE (2.881 - 11,2%)</b>					
Relatie met ouder(s)	737	2,9%	Relatie met familielid	651	2,5%
			Veranderde gezinssituatie (bv. nieuw samengesteld gezin)	41	0,2%
Relatie met kind(eren)	1.389	5,4%			
(On)gewenste zwangerschap / gezinsplanning	63	0,2%			
<b>RELATIE OMGEVING (1.485 - 5,8%)</b>					
Buurt	432	1,7%	Vrienden	514	2,0%
Werk	422	1,6%	Andere	9	0,0%
School	108	0,4%			
<b>SEKSUALITEIT (265 - 1,0%)</b>					
Seksuele identiteit (homo, lesbisch, bi)	107	0,4%	Masturbatievraag	25	0,1%
Seksueel functioneren	101	0,4%	Andere	6	0,0%
Voorlichting / contraceptie	26	0,1%			
<b>EENZAAMHEID (2.834 - 11,0%)</b>					
Tekort aan sociale contacten	2.373	9,2%	Andere	1	0,0%
Binnen bestaande sociale contacten	460	1,8%			
<b>LEVENSBSCHOUWING (426 - 1,7%)</b>					
Levensbeschouwelijke vragen (zingeving, ethiek)	348	1,4%	Andere	2	0,0%
Identiteitsvragen	76	0,3%			
<b>ZELFDODING (791 - 3,1%)</b>					
Gedachten aan zelfdoding	562	2,2%	Poging tot zelfdoding	71	0,3%
Plannen tot zelfdoding	152	0,6%	Andere	6	0,0%
<b>VERLIESVERWERKING (735 - 2,9%)</b>					
Na overlijden	557	2,2%	Werkverlies	50	0,2%
Nabestaanden van zelfdoding	105	0,4%	Andere	9	0,0%
Verlies van vrijheid	14	0,1%			

<b>GEZONDHEID (6.465 - 25,1%)</b>				
Handicap	330	1,3%	Eetstoornissen	60 0,2%
Aids, seksueel overdraagbare aandoening	11	0,0%	Pijn	455 1,8%
Kanker	359	1,4%	Angst / fobie	1.130 4,4%
Slaapstoornissen	349	1,4%	Stress	350 1,4%
Dementie	59	0,2%	(On)tevreden met lichaam	75 0,3%
Depressie	1.728	6,7%	Ziekte	1.371 5,3%
Chronische vermoeidheid	142	0,6%	Andere	31 0,1%
Zelfverwonding	15	0,1%		
<b>AFHANKELIJKHEID (962 - 3,7%)</b>				
Alcohol	646	2,5%	Medicijnen	133 0,5%
Drugs	128	0,5%	Andere	21 0,1%
Gokken	34	0,1%		
<b>SLACHTOFFERBELEVING (1073 - 4,2%)</b>				
Diefstal / inbraak / ongeval	76	0,3%	Oudermishandeling	22 0,1%
Ongewenste intimiteiten	150	0,6%	Oudermisbehandeling	11 0,0%
Seksueel geweld	161	0,6%	Partnermishandeling	147 0,6%
Incest	91	0,4%	Pesterij / stalking	314 1,2%
Kindermishandeling	84	0,3%	Andere	17 0,1%
<b>SPECIFIEKE THEMA'S (2.985 - 11,6%)</b>				
Daderbeleving	52	0,2%	Migratie	10 0,0%
Administratief	114	0,4%	Werkloosheid	62 0,2%
Financieel	1.043	4,1%	Dagelijkse activiteiten	867 3,4%
Materieel	259	1,0%	Zorglast	105 0,4%
Juridisch	189	0,7%	Andere	53 0,2%
Huisvesting	231	0,9%		
<b>VARIA (804 - 3,1%)</b>				
Vragen / klachten over professionele behandeling	267	1,0%	Goed nieuws	156 0,6%
Ontevreden over Tele-Onthaal	73	0,3%	Andere	157 0,6%
Dank	151	0,6%		
<b>Totaal</b>	<b>25.713</b>	<b>100%</b>		



Basis: 25.713 oproepen

Het aantal oproepen bleef in de meeste registratiecategorieën status-quo t.o.v. 2009. Toch tekenen zich een aantal wijzigingen af:

In vergelijking met vorige jaren is er een verschuiving in de 3 meest voorkomende gespreksthema's.

De vorige jaren waren de hoofdthema's gezondheid, relaties en eenzaamheid. Ook in 2010 waren de meest voorkomende gespreksthema's gezondheid en relaties maar daarnaast stijgen het aantal oproepen rond specifieke thema's uit boven de oproepen rond eenzaamheid (4<sup>e</sup> meest voorkomend gespreksthema).

#### **STIJGING OPROEPEN ROND SPECIFIEKE THEMA'S**

De categorie 'specifieke thema's' is zeer breed. De stijging van het aantal oproepen in deze categorie heeft vnl. te maken met het groeiend aantal oproepen rond financiële problemen en 'dagelijkse activiteiten'. De groep oproepers die bellen rond dagelijkse activiteiten zijn vaak mensen met ernstige psychiatrische moeilijkheden en mensen met zeer beperkte sociale contacten. Deze oproepers doen vaak veelvuldig beroep op Tele-Onthaal.

#### **AANTAL OPROEPEN ROND EENZAAMHEID IS STATUS-QUO.**

Opvallend is wel dat 38% van de oproepen rond dit thema komen van veelbellers. Een kleine groep van mensen die, vaak omwille van tekort aan sociale contacten zeer frequent met Tele-Onthaal bellen.

#### **44% MEER OPROEPEN ROND SLACHTOFFERBELEVING**

Het aantal oproepen rond slachtofferbeleving is sterk gestegen (een stijging van 44% t.o.v. 2009). Dit heeft vnl. te maken met het groot aantal oproepen rond seksueel geweld en ongewenste intimiteiten n.a.v. misbruik in de kerk (zie ook punt 5.1.7., opvang na televisie-uitzendingen).

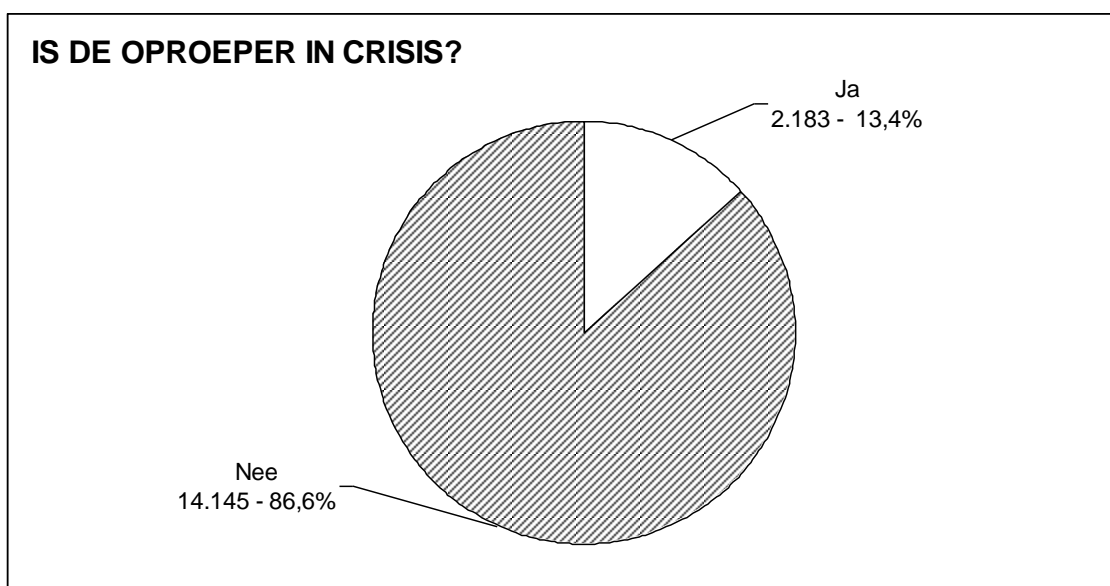
#### **VERDERE TOENAME OPROEPEN ROND DEPRESSIE**

Het aantal oproepen over depressie steeg in de afgelopen 3 jaar met 1/3.

#### **VERDERE TOENAME OPROEPEN ROND ZELFDODING**

In de categorie zelfdoding (3,1% van de oproepen) is het aantal oproepen opnieuw gestegen (+ 7%). In vergelijking met 10 jaar geleden constateren we ongeveer een verdubbeling van het aantal zelfdodingoproepen.

### 4.1.3. Crisisoproepen



Basis: 16.328 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 22u en 4u 's nachts.
- 73% van de oproepers in crisis zijn vrouwen, 27% mannen.
- De oproepers in crisis zijn vnl. tussen 50-59 jaar (26,4%) en 40-49 jaar (22,0%) Het merendeel (57%) is alleenwonend.
- De meest voorkomende gespreksthemata bij crisisoproepen zijn: zelfdoding, crisis in de relatie, mishandeling 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.

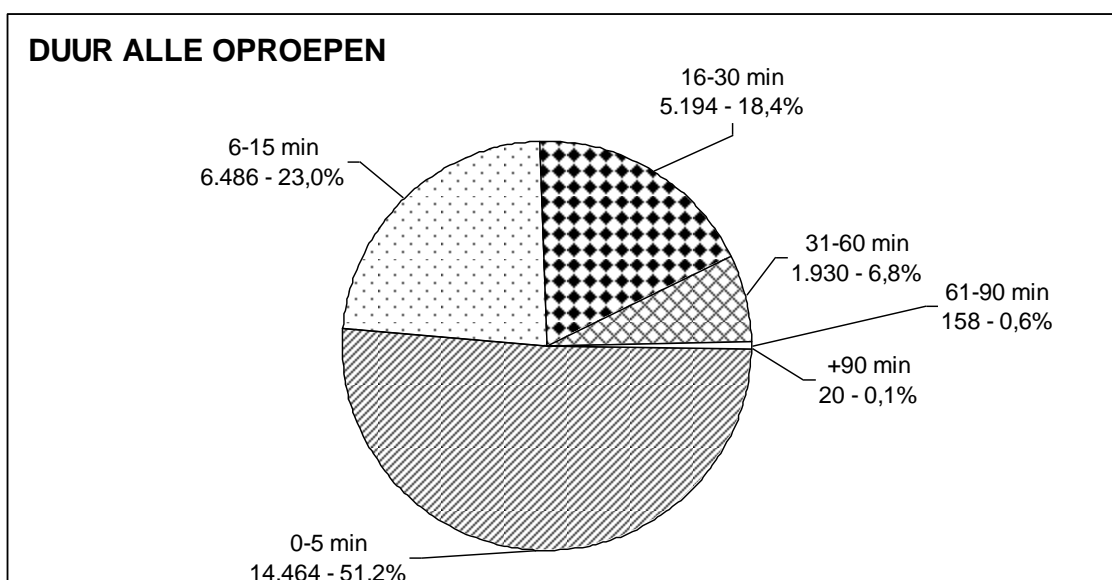
### 4.1.4. Wijze van gespreksvoering

	<i>oproepen</i>	<i>%</i>
1 informatie geven	1.408	4,9%
2 op verhaal laten komen/emoties luchten	14.000	48,3%
3 opvang en ondersteuning bieden	8.994	31,0%
4 situatie verkennen/inzichten en/of perspectieven	3.722	12,8%
5 stimuleren tot actie	706	2,4%
6 andere aanpak	42	0,1%
<b>Totaal:</b>	<b>28.872</b>	

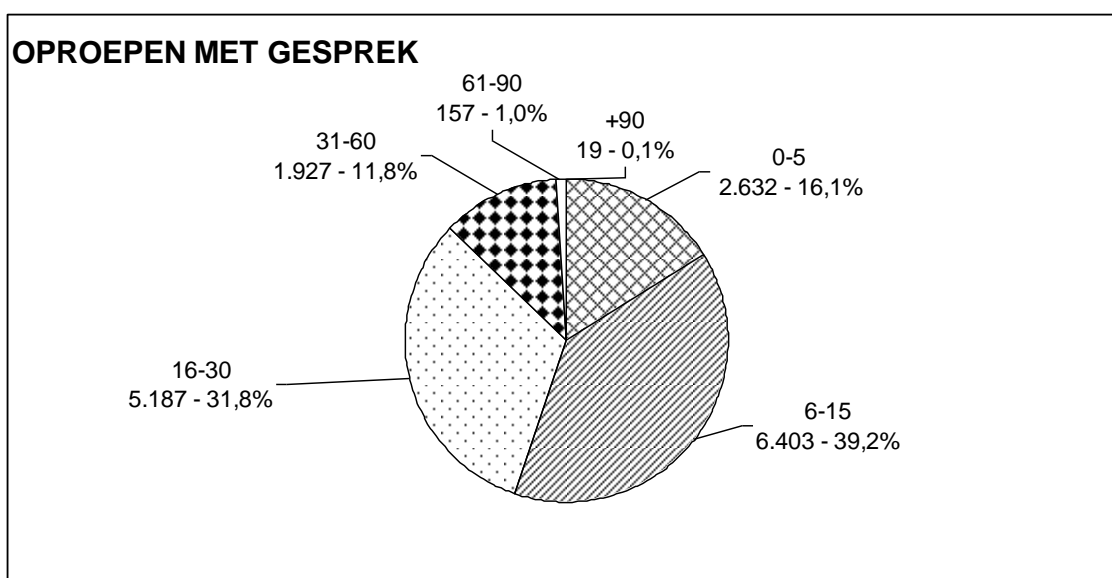
Sinds 2007 kunnen vrijwilligers per gesprek drie 'wijzen van gespreksvoering' registreren (voorheen slechts één). Immers, naargelang de vraag van de oproeper kan de vrijwilliger in eenzelfde gesprek verschillende vormen van hulp bieden. Hierdoor is het totaal aantal 'wijze van gespreksvoering' hoger (29.000) dan het effectieve aantal gesprekken (16.328).

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: 28.252 oproepen



Basis: 16.325 oproepen met gesprek

Een gesprek in Tele-Onthaal duurt gemiddeld 17,3 minuten.

#### 4.1.6. Draaischijffunctie en overbruggingsfunctie ten aanzien van de professionele hulpverlening

Gespreksonderwerpen	Oproepen	%	Oproepen	%
<b>GEEN VERWIJZING / INFO (13.243 - 81,1%)</b>				
1 Geen verwijzing	13.243	81,1%		
<b>EIGEN SOCIAAL NETWERK (655 - 4,0%)</b>				
2 Eigen sociaal netwerk	655	4,0%		
<b>HUIDIGE BEGELEIDING (462 - 2,8%)</b>				
3 Huidige begeleiding	462	2,8%		
<b>GEZONDHEIDSZORG (482 - 3,0%)</b>				
4 100-urgentie	33	0,2%	7 Algemeen ziekenhuis	17 0,1%
5 Arts	421	2,6%	8 Abortuskliniek	5 0,0%
6 Antigifcentrum	5	0,0%	9 Palliatieve zorg	1 0,0%
<b>WELZIJN (829 - 5,1%)</b>				
10 Sociaal Huis	8	0,0%	17 CAW Jongeren Advies Centrum	25 0,2%
11 CAW algemeen onthaal	305	1,9%	18 CAW inloopcentrum	2 0,0%
12 CAW crisisopvang/vluchthuis	65	0,4%	19 CAW ziekenfonds	22 0,1%
13 CAW opvangcentrum/onderdak	0	0,0%	20 OCMW	50 0,3%
14 CAW slachtofferhulp	58	0,4%	21 Gezins- en bejaardenzorg	13 0,1%
15 CAW justitieel welzijnswerk	7	0,0%	22 Telefonische hulpverlening	265 1,6%
16 CAW gezins- en relationele begeleiding	0	0,0%	23 106 -> online / online -> 106	9 0,1%
<b>GEESTELIJKE GEZONDHEIDSZORG (136 - 0,8%)</b>				
24 Centrum Geestelijke Gezondheidszorg	100	0,6%	25 Psychiatrisch Ziekenhuis	36 0,2%
<b>LEVENSBSCHOUWELIJKE HULPVERLENING (25 - 0,2%)</b>				
26 Centrum Morele Dienstverlening	8	0,0%	27 Geestelijke / Pastorale zorg	17 0,1%
<b>JUSTITIËLE SECTOR (257 - 1,6%)</b>				
28 Justitiehuis	77	0,5%	30 Advocaat / notaris / gerecht	76 0,5%
29 Andere dienst voor juridisch advies	14	0,1%	31 Politie	90 0,6%
<b>ZELFHULPGROEPEN (60 - 0,4%)</b>				
32 Zelfhulpgroepen	60	0,4%		
<b>SPECIFIEK AANBOD JEUGD (64 - 0,4%)</b>				
33 Leerkracht / school	16	0,1%	35 Vertrouwenscentrum Kindermishandeling	16 0,1%
34 Centrum Leerlingenbegeleiding (CLB)	22	0,1%	36 Comité Bijzondere Jeugdzorg	10 0,1%
<b>SOCIAAL-CULTURELE SECTOR (51 - 0,3%)</b>				
37 Vereniging alleenstaanden	26	0,2%	39 Steunpunt Vrijwilligerswerk	13 0,1%
38 Sociaal-cultureel vormingswerk	12	0,1%		
<b>WERK (23 - 0,1%)</b>				
40 Eigen werkcontext	7	0,0%	42 Vakbond	6 0,0%
41 VDAB	10	0,1%		
<b>OMBUDSDIENST (2 - 0,0%)</b>				
43 Ombudsdienst	2	0,0%		
<b>ANDERE (39 - 0,2%)</b>				
44 Andere	39	0,2%		
<b>Totaal</b>	<b>16.328</b>	<b>100%</b>		

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 (27%) met klemtoon op het algemeen onthaal van de CAW's.
2. Verwijzing naar het eigen sociaal netwerk (21%).
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 6 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 op die manier 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 2010 slechts 1 keer door de VRT gevraagd om in te staan voor de nazorg na een televisie-uitzending. In concreto na het TV-programma "dood gepest, het verhaal van Phoebe Prince", Koppen XL, 28/9/2010.

Tele-Onthaal werd op het einde van het programma vermeld voor mensen die nood hadden aan een gesprek n.a.v. het programma.

Toch zien we dat Tele-Onthaal regelmatig na een programma vermeld werd. De impact hiervan werd zeer duidelijk n.a.v. het misbruik in de kerk. Onmiddellijk bij de eerste nieuwsitems rond de Bisschop Vangheluwe vermeldde de VRT-nieuwsdienst het nummer van Tele-Onthaal.

Tussen 23 april en 31 mei 2010 kreeg Tele-Onthaal West-Vlaanderen 129 oproepen n.a.v. de berichtgeving over misbruik in de kerk. De meeste oproepen kwamen van slachtoffers van seksueel misbruik of van mensen uit de nabije omgeving van slachtoffers.

De meeste oproepers waren slachtoffer van ongewenste intimiteiten of seksueel geweld. In de meeste gevallen was er sprake van een pleger die een kerkelijke functie uitoefende maar er waren ook oproepers die spraken over seksueel misbruik door andere vertrouwensfiguren (vb. arts, pleegouder) of andere personen in de omgeving (familie, buurt, ...).

Vaak ging het om feiten die zich jaren geleden voordeden maar waardoor diepe wonden geslagen zijn. De oproepen kwamen meestal van 40,50 of 60-plussers. Opmerkelijk is ook het grote aantal mannelijke slachtoffers die ons belden.

Door de berichtgeving in de media voelden mensen de maatschappelijke toelating om te spreken over datgene wat ze vaak jaren verborgen hielden. Oproepers hadden voornamelijk nood aan erkenning en de ruimte om in alle anonimiteit en discretie hun verhaal te kunnen vertellen.

#### **4.1.8. Medewerking aan campagnes van de overheid**

Tele-Onthaal is steeds bereid tot medewerking aan campagnes van de overheid. In 2010 stelden zich geen concrete vragen.

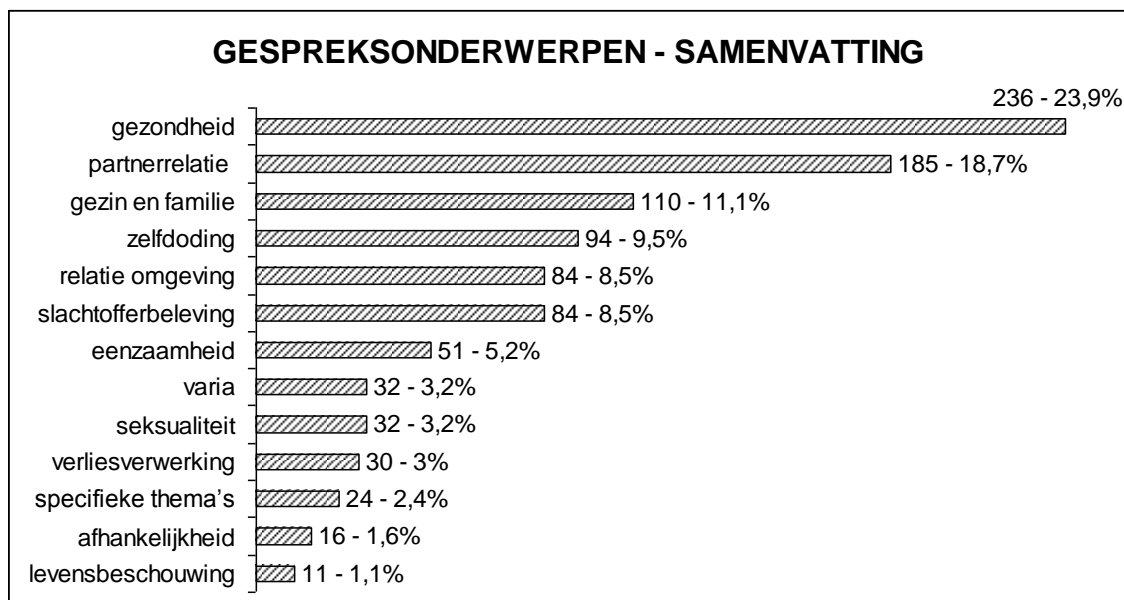
## 4.2. Aangemelde problematiek online-oproepen

### 4.2.1. Gespreksonderwerpen

Per gesprek kunnen 3 onderwerpen geregistreerd worden. Daardoor is het totaal aantal gespreksonderwerpen hoger (989) dan het effectieve aantal gesprekken (623).

Gespreksonderwerpen	Oproepen	%	Oproepen	%
<b>PARTNERRELATIE (185 - 18,7%)</b>				
Gemis aan partner	20	2,0%	Vervreemding / verving	10 1,0%
Verliefdheid, partnerkeuze	56	5,7%	Andere intieme relatie	6 0,6%
Misverstanden / onbegrip	14	1,4%	Echtscheiding / einde relatie	36 3,6%
Spanningen en conflicten	41	4,1%	Cultuurverschillen	2 0,2%
<b>GEZIN EN FAMILIE (110 - 11,1%)</b>				
Relatie met ouder(s)	65	6,6%	Relatie met familielid	11 1,1%
			Veranderde gezinssituatie (bv. nieuw samengesteld gezin)	4 0,4%
Relatie met kind(eren)	18	1,8%		
(On)gewenste zwangerschap / gezinsplanning	12	1,2%		
<b>RELATIE OMGEVING (84 - 8,5%)</b>				
Buurt	3	0,3%	Vrienden	21 2,1%
Werk	23	2,3%	Andere	0 0,0%
School	37	3,7%		
<b>SEKSUALITEIT (32 - 3,2%)</b>				
Seksuele identiteit (homo, lesbisch, bi)	16	1,6%	Masturbatievraag	3 0,3%
Seksueel functioneren	10	1,0%	Andere	0 0,0%
Voorlichting / contraceptie	3	0,3%		
<b>EENZAAMHEID (51 - 5,2%)</b>				
Tekort aan sociale contacten	40	4,0%	Andere	0 0,0%
Binnen bestaande sociale contacten	11	1,1%		
<b>LEVENSBSCHOUWING (11 - 1,1%)</b>				
Levensbeschouwelijke vragen (zingeving, ethiek)	7	0,7%	Andere	0 0,0%
Identiteitsvragen	4	0,4%		
<b>ZELFDODING (94 - 9,5%)</b>				
Gedachten aan zelfdoding	70	7,1%	Poging tot zelfdoding	8 0,8%
Plannen tot zelfdoding	15	1,5%	Andere	1 0,1%
<b>VERLIESVERWERKING (30 - 3,0%)</b>				
Na overlijden	20	2,0%	Werkverlies	1 0,1%
Nabestaanden van zelfdoding	7	0,7%	Andere	1 0,1%
Verlies van vrijheid	1	0,1%		
<b>GEZONDHEID (236 - 23,9%)</b>				
Handicap	6	0,6%	Eetstoornissen	18 1,8%
Aids, seksueel overdraagbare aandoening	0	0,0%	Pijn	3 0,3%
Kanker	12	1,2%	Angst / fobie	29 2,9%
Slaapstoornissen	6	0,6%	Stress	12 1,2%
Dementie	0	0,0%	(On)tevreden met lichaam	11 1,1%
Depressie	68	6,9%	Ziekte	33 3,3%
Chronische vermoeidheid	7	0,7%	Andere	6 0,6%
Zelfverwonding	25	2,5%		

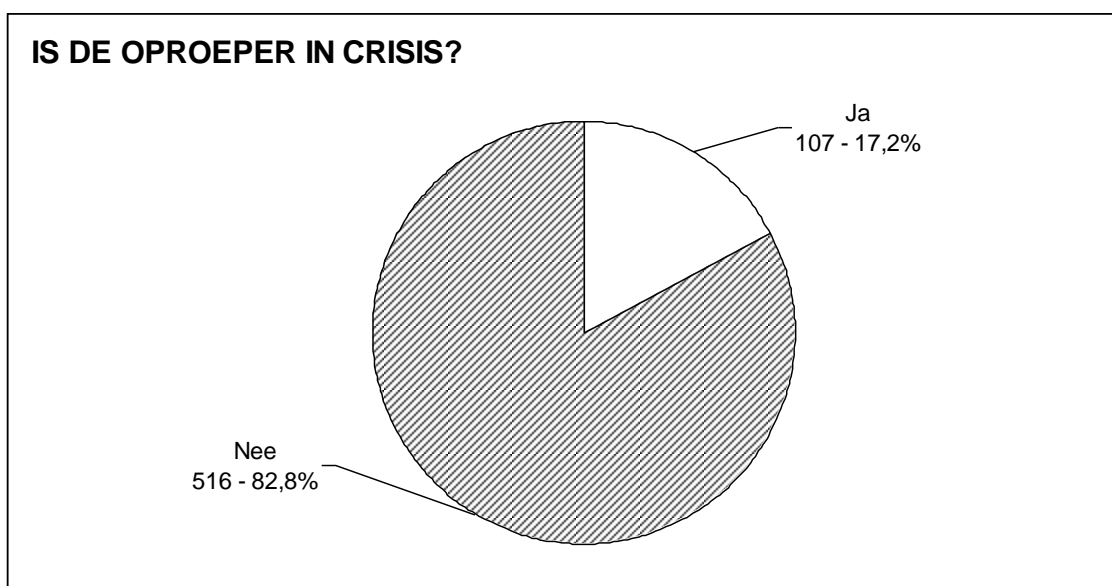
<b>AFHANKELIJKHEID (16 - 1,6%)</b>					
Alcohol	8	0,8%	Medicijnen	3	0,3%
Drugs	3	0,3%	Andere	1	0,1%
Gokken	1	0,1%			
<b>SLACHTOFFERBELEVING (84 - 8,5%)</b>					
Diefstal / inbraak / ongeval	7	0,7%	Oudermishandeling	0	0,0%
Ongewenste intimiteiten	13	1,3%	Oudermisbehandeling	0	0,0%
Seksueel geweld	23	2,3%	Partnermishandeling	5	0,5%
Incest	13	1,3%	Pesterij / stalking	14	1,4%
Kindermishandeling	9	0,9%	Andere	0	0,0%
<b>SPECIFIEKE THEMA'S (24 - 2,4%)</b>					
Daderbeleving	1	0,1%	Migratie	0	0,0%
Administratief	0	0,0%	Werkloosheid	0	0,0%
Financieel	6	0,6%	Dagelijkse activiteiten	9	0,9%
Materieel	2	0,2%	Zorglast	4	0,4%
Juridisch	2	0,2%	Andere	0	0,0%
Huisvesting	0	0,0%			
<b>VARIA (32 - 3,2%)</b>					
Vragen / klachten over professionele behandeling	11	1,1%	Goed nieuws	1	0,1%
Ontevreden over Tele-Onthaal	1	0,1%	Andere	16	1,6%
Dank	3	0,3%			
<b>Totaal</b>	<b>989</b>	<b>100%</b>			



Basis: 623 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, ziekte en angst. Over zelfdoding en slachtofferbeleving (o.a. 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 lijden 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: 623 oproepen

Globaal genomen zijn 17% van de oproepers in crisis op het moment van hun oproep aan Tele-Onthaal.

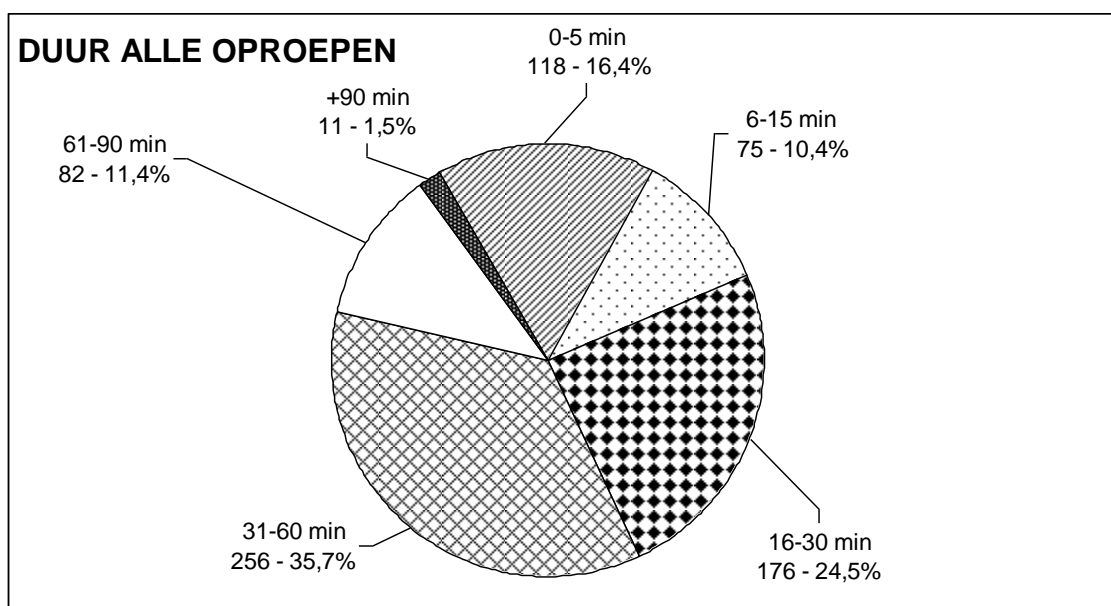
## 4.2.3. Wijze van gespreksvoering

	<i>oproepen</i>	<i>%</i>
1 informatie geven	37	3,2%
2 op verhaal laten komen/emoties luchten	540	46,7%
3 opvang en ondersteuning bieden	358	31,0%
4 situatie verkennen/inzichten en/of perspectieven	196	17,0%
5 stimuleren tot actie	20	1,7%
6 andere aanpak	1	0,1%
<b>Totaal:</b>	<b>1.152</b>	

Vrijwilligers kunnen per gesprek drie 'wijzen van gespreksvoering' registreren (voorheen slechts twee). Hierdoor is het totaal aantal 'wijze van gespreksvoering' hoger (1.152) dan het effectieve aantal gesprekken (623).

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: 718 oproepen

Een onlinegesprek in Tele-Onthaal duurt gemiddeld 37,7 minuten, of meer dan twee keer zo lang als een telefoongesprek (gemiddeld 17,1 minuten).

#### 4.2.5. Draaischijffunctie en overbruggingsfunctie ten aanzien van de professionele hulpverlening

Gespreksonderwerpen	Oproepen	%	Oproepen	%
<b>GEEN VERWIJZING / INFO (436 - 70%)</b>				
1 Geen verwijzing	436	70,0%		
<b>EIGEN SOCIAAL NETWERK (42 - 6,7%)</b>				
2 Eigen sociaal netwerk	42	6,7%		
<b>HUIDIGE BEGELEIDING (35 - 5,6%)</b>				
3 Huidige begeleiding	35	5,6%		
<b>GEZONDHEIDSZORG (22 - 3,5%)</b>				
4 100-urgentie	0	0,0%	7 Algemeen ziekenhuis	2 0,3%
5 Arts	20	3,2%	8 Abortuskliniek	0 0,0%
6 Antigifcentrum	0	0,0%	9 Palliatieve zorg	0 0,0%
<b>WELZIJN (48 - 7,7%)</b>				
10 Sociaal Huis	0	0,0%	17 CAW Jongeren Advies Centrum	9 1,4%
11 CAW algemeen onthaal	23	3,7%	18 CAW inloopcentrum	0 0,0%
12 CAW crisisopvang/vluchthuis	0	0,0%	19 CAW ziekenfonds	0 0,0%
13 CAW opvangcentrum/onderdak	1	0,2%	20 OCMW	1 0,2%
14 CAW slachtofferhulp	3	0,5%	21 Gezins- en bejaardenzorg	0 0,0%
15 CAW justitieel welzijnswerk	0	0,0%	22 Telefonische hulpverlening	5 0,8%
16 CAW gezins- en relationele begeleiding	0	0,0%	23 106 -> online / online -> 106	6 1,0%
<b>GEESTELIJKE GEZONDHEIDSZORG (12 - 1,9%)</b>				
24 Centrum Geestelijke Gezondheidszorg	11	1,8%	25 Psychiatrisch Ziekenhuis	1 0,2%

<b>LEVENS BESCHOUWELIJKE HULPVERLENING (0 - 0%)</b>				
26 Centrum Morele Dienstverlening	0	0,0%	27 Geestelijke / Pastorale zorg	0 0,0%
<b>JUSTITIËLE SECTOR (2 - 0,3%)</b>				
28 Justitiehuis	0	0,0%	30 Advocaat / notaris / gerecht	0 0,0%
29 Andere dienst voor juridisch advies	0	0,0%	31 Politie	2 0,3%
<b>ZELFHULPGROEPEN (3 - 0,5%)</b>				
32 Zelfhulpgroepen	3	0,5%		
<b>SPECIFIEK AANBOD JEUGD (9 - 1,4%)</b>				
33 Leerkracht / school	6	1,0%	35 Vertrouwenscentrum Kindermishandeling	1 0,2%
34 Centrum Leerlingenbegeleiding (CLB)	2	0,3%	36 Comité Bijzondere Jeugdzorg	0 0,0%
<b>SOCIAAL-CULTURELE SECTOR (0 - 0%)</b>				
37 Vereniging alleenstaanden	0	0,0%	39 Steunpunt Vrijwilligerswerk	0 0,0%
38 Sociaal-cultureel vormingswerk	0	0,0%		
<b>WERK (1 - 0,2%)</b>				
40 Eigen werkcontext	0	0,0%	42 Vakbond	0 0,0%
41 VDAB	1	0,2%		
<b>OMBUDSDIENST (0 - 0%)</b>				
43 Ombudsdienst	0	0,0%		
<b>ANDERE (13 - 2,1%)</b>				
44 Andere	13	2,1%		
<b>Totaal</b>	<b>623</b>	<b>100%</b>		

In 30% van de oproepen werd de beller geïnformeerd over of doorverwezen naar meer gespecialiseerde hulp.

- Er wordt het meest verwezen naar de eerstelijns hulpverlening (25,6%) met klemtoon op het algemeen onthaal van de CAW's.
- Vervolgens naar het eigen sociaal netwerk (22,45%).
- Bij 18,7% van de verwijzingen wordt terugverwezen naar de bestaande begeleiding. Indien reeds begeleiding opgestart is, stimuleren en motiveren we de oproeper om hierop verder beroep te doen.
- Verwijzing naar de gezondheidszorg (11,76%): binnen de gezondheidszorg wordt vnl. verwezen naar de huisarts.
- 6,4% 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 2010.
- Algemene Vergadering: 1 vergadermoment in 2010.
- 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 2010 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. Een stafmedewerker van Tele-Onthaal West-Vlaanderen coördineert deze werkgroep. De doelstelling omvat uitwisseling, verdere uitbouw van het onlinehulpaanbod en kritische reflectie op de waarde van deze nieuwe hulpverleningsvorm. Deze werkgroep vergaderde in 2010 3 maal. Belangrijke agendapunten waren:
    - Het opvolgen van de evoluties in de vijf Tele-Onthaaldiensten.
    - Evaluatie stabiliteit van de software-applicatie
    - Analyse feedback van oproepers met als doel de kwaliteit van het aanbod te verbeteren.

- Concretisering van het implementatieproces van het Onderzoek naar methodiek voor onlinehulpverlening in eerstelijns welzijnswerk. (zie 3.2.1. actie 4): verbeterprojecten:
  - Uitwisseling over en zoeken naar gemeenschappelijke aanpak van oproepers met mythische verhalen n.a.v. concrete casussen
  - Herschikking beschikbaarheid en uitbreiden bereikbaarheid online-aanbod
  - Basisopleiding onlinevrijwilligers: herwerken met de Ch@tlas als leidraad
  - Vertaalslag maken naar concrete methodieken (illustraties, oefeningen,...)
- 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 2010 vergaderde de werkgroep nog 2 maal in kader van de verdere opvolging van het registratieprogramma. Eind 2010 werd de samenwerking met de vaste programmeur beëindigd en werden de nodige samenwerkingsafspraken gemaakt met een nieuwe programmeur.
- Werkgroep werving en bekendmaking: De werkgroep vergaderde in 2010 5 keer. De werkgroep ontwikkelt gezamenlijke initiatieven in functie van werving en bekendmaking.  
 In het voorjaar 2010 werd de nieuwe website gelanceerd. Hierdoor werd de site toegankelijker én gebruiksvriendelijker voor de diverse groepen gebruikers (oproepers telefoon en online, geïnteresseerde vrijwilligers, studenten, hulpverleners en pers).  
 Daarnaast werden talrijke acties ondernomen in functie van werving en bekendmaking. Voor een oplisting zie 6. realisatie doelstelling 2010 OD (operationele doelstelling) 3.1.1., actie 3 en OD 3.1.2. actie 2.

***Participatie aan overlegstructuren vanuit de Federatie van Tele-Onthaaldiensten.***

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. Er is structureel overleg met:

- Het 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.
- Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk VZW
- Vlaams Welzijnsverbond – Werkgroep vrijwilligerswerk
- Verbond Sociale Ondernemingen – Gezondheid (VSO-G)
- 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 1.3. gerealiseerde doelstellingen, doelstelling 3.2.2. actie 2). In 2010 werd 2 maal vergaderd.
- Adviesgroep 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<sup>e</sup> projectperiode). De adviesgroep bestaat uit de medewerkers van het SAW, de Arteveldehogeschool, het CAW en Tele-Onthaal (die tevens ook OHUP vertegenwoordigt).  
In 2010 werd 5 maal vergaderd. Het SAW project werd in september 2010 afgerond. Toch werd ook in het najaar verder overlegd. Toen werd gezocht naar mogelijkheden om een netwerk onlinehulpverlening in Vlaanderen uit te bouwen.
- Structureel overleg Steunpunt Algemeen Welzijnswerk, Federatie Autonome CAW's en de Federatie van Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen. In 2010 werd 2 maal vergaderd met deze partners.  
Dit overleg heeft tot doel: systematisch overleg tussen de twee resterende subsectoren van het Decreet Algemeen Welzijnswerk met oog op afstemming en samenwerking.  
Enerzijds is aandacht voor expertise-uitwisseling (vb. kwaliteitszorg) en anderzijds wordt samengewerkt rond inhoudelijke thema's (o.a. doorverwijzing, overleg rond vrijwilligersbeleid, enz.). De samenwerking rond inhoudelijke thema's wordt vnl. verder opgenomen in provinciaal CAW-overleg.
- Deelname raad van bestuur Steunpunt Algemeen Welzijnswerk, 4 vergaderingen in 2010 ter vervanging van Dhr. Chris Deketelbutter.

## **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 (elk één vergadermoment/jaar).

## **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 2010 nam Tele-Onthaal 3 maal deel aan het overleg met de autonome CAW's, waarvan één overlegmoment samen met Samenlevingsopbouw West-Vlaanderen.
- In 2010 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: 4 vergadermomenten.

Sinds januari 2009 is Leen Devlieghere, directeur Tele-Onthaal West-Vlaanderen voorzitter van de netwerkstuurgroep Brugge-Oostende.

## **5.6. West-Vlaams actieplan suïcidepreventie**

In 2010 werd 3 maal overlegd met de belangrijke betrokkenen in het West-Vlaams actieplan suïcidepreventie. Doelstelling was samenwerkingsmogelijkheden onderzoeken met Tele-Onthaal binnen het West-Vlaams actieplan suïcidepreventie.

## **5.7. Denktank intrafamiliaal geweld**

**Deelnemende organisaties:** Organisaties die actief zijn op vlak van intrafamiliaal geweld (hulpverlening, politie en parket).

**Werkterrein:** Dit overleg stelt tot doel te komen tot een eenduidige strategie om geweld preventief en curatief aan te pakken in de Provincie West-Vlaanderen.

**Overlegfrequentie:** de denktank werd opgestart op 8 juni 2010 op initiatief van de Arrondissementscommissaris en de provinciaal coördinator geweld West-Vlaanderen.

**Overlegfrequentie:** Er waren in 2010 4 vergadermomenten. Tele-Onthaal West-Vlaanderen neemt deel aan het plenum (3 vergaderingen) en de werkgroep hulpverlening (1 overleg in 2010).

## **5.8. Samenwerkingsafspraken**

### **5.8.1. 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.

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.

### **5.8.2. 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.

### **5.8.3. 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 2010

### 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><b>ACTIE 1:</b> Bekendmakinginitiatieven t.o.v. sleutelfiguren plannen, uitvoeren en evalueren.</p> <p><b>INDICATOR:</b> Rapportage van bekendmakinginitiatieven van Tele-Onthaal West-Vlaanderen en de Federatie van Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen</p>	<p>Gezien de bijkomende OD 3.1.4. (bijsturing beleidsplan 2010) werd in het afgelopen jaar maar beperkt geïnvesteerd in doelstelling 3.1.1. Dit werd ook zo voorzien in het bijgestuurde beleidsplan 2010.</p> <p>Tele-Onthaal West-Vlaanderen nam volgende initiatieven:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2 informatiesessies voor studenten eerste jaar sociaal werk Hogeschool West-Vlaanderen (15/12/2010).</li> <li>- Voorstelling Tele-Onthaal in kader van overleg West-Vlaams Actieplan Suïcidepreventie en 'Geestelijke Gezondheidscoaching op school' (14/6/2010).</li> <li>- 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</li> </ul> <p><b>Doelstelling gerealiseerd.</b></p>
<p><b>ACTIE 2:</b> Bekendmakinginitiatieven t.a.v. <b>de brede bevolking</b> plannen, uitvoeren en evalueren.</p> <p><b>INDICATOR:</b> 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 de Federatie van Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen<sup>1</sup> (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"> <li>- Verspreiding 150.000 zakkalendertjes via de West-Vlaamse apothekers.</li> <li>- Verspreiding folders op vormingsactiviteiten m.b.t. zelfdoding (via de preventiewerkers van de Centra Geestelijke Gezondheidszorg).</li> <li>- Vermelding hulpaanbod Tele-Onthaal op diverse folders en websites: o.a. op de "ROT-kaart", een kaartje met de noodnummers voor leerlingen</li> </ul>

<sup>1</sup> De Federatie van Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen wordt verder afgekort als FTO

	<p>middelbaar onderwijs van de gemeente Zwevegem (initiatief van de Preventiedienst Zwevegem).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- N.a.v. de berichtgeving rond seksueel misbruik in de kerk werd een interview gegeven aan de regionale TV Focus-WTV op 26/4/2010.</li> </ul> <p><b>Doelstelling gerealiseerd.</b></p>
<p><b>ACTIE 3:</b> Meewerken aan bekendmakinginitiatieven van de Federatie van Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen.</p> <p><b>INDICATOR:</b> rapportage van bekendmakinginitiatieven van Tele-Onthaal West-Vlaanderen en de Federatie van Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen</p>	<p>De FTO investeerde het afgelopen jaar sterk in bekendmaking. Tele-Onthaal West-Vlaanderen werkte mee aan de bekendmakinginitiatieven van de Federatie via de werkgroep bekendmaking en werving (zie ook samenwerking met FTO, 6.1.)</p> <p>In 2010 werd de <u>vernieuwde website</u> gelanceerd. Bij het ontwikkelen van de nieuwe website werd klemtoon gelegd op:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het ontwikkelen van een gebruiksvriendelijke website met aandacht voor een zeer divers doelpubliek (oproepers, kandidaat-vrijwilligers, professionelen en pers).</li> <li>- Hulpzoekenden worden beter toegeleid naar het onlinegesprek.</li> <li>- De webstie werd ook in het algemeen 'surfvriendelijker' gemaakt. Het navigatiesysteem en de structuur werd verbeterd.</li> <li>- De wervende kracht van de website voor kandidaat-vrijwilligers werd verbeterd o.a. d.m.v. een invulformulier voor kandidaat-vrijwilligers, mogelijkheid om getuigenissen van vrijwilligers te lezen, recente Tv-reportages m.b.t. Tele-Onthaal te bekijken.</li> <li>- De vindbaarheid via zoekrobots werd verbeterd.</li> </ul> <p>In 2010 werd klemtoon gelegd op <u>bekendmaking via een themagerichte inbreng in de media</u>. N.a.v. volgende thema's kwam Tele-Onthaal in de pers:</p> <p><i>Lancering nieuwe website:</i> 20 en 21/05/2010: VRT-journaal, VTM-Journaal, Radio 1, Studio Brussel, Q-music en De Standaard</p> <p><i>Seksueel misbruik door geestelijken:</i> 26/04/2010: VRT-journaal, VTM-journaal 27/04/2010: Metro, Het Belang van Limburg, de Morgen 11/05/2010: VRT-journaal, VTM-journaal 12/05/2010: Metro, De Morgen en De Standaard.</p>

*Bekendmaking jaarverslag 2009 Federatie van Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen:*

22/06./2010: De Morgen, Metro en Het Laatste Nieuws

*Stijgend aantal oproepen door hittegolf:*

28/07/2010: VRT-journaal en VTM-journaal, Radio 1 programma "vandaag", Q-music.

29/07/2010: Ochtendprogramma Studio Brussel, Ochtendprogramma Q-music, het Laatste nieuws, De Standaard, De Morgen, tal van sites online.

*Berichtgeving n.a.v. bekendmaking rapport Commissie Adriaenssens:*

14/09/2010: De Standaard

*'Examenstress op komst':*

23/11/2010: Klasse voor leerkrachten, Klasse voor ouders, Maks en Yeti, Joepi en Q-music, K-Zoom (Jeugdjournaal VTM), Ketnet Journaal.

*Tele-Onthaal viert feest! 40 jaar Tele-Onthaal Oost-Vlaanderen*

19/12/2010: Radio 1

*Andere artikels in de Media:*

- De Gentenaar: Te weinig vrijwilligers voor Tele-Onthaal, 20/1/2010
- Dag Allemaal, 16/02/2010.
- Zondagseditie Nieuwsblad, interview met Chris De Ketelbutter, 28/03/2010
- De Knack, jongerenenquête en hulpverlening "Het gaat goed (meestal toch)". Publicatie reactie Federatie van Tele-onthaaldiensten op De Standaard Online (reactie op een artikel van Nina Verhaeghe en Marleen Temmerman), 10/11/2010

*Online media:*

- [www.fitinjehoofd](http://www.fitinjehoofd)
- [www.eenheidvoorzelfdodingonderzoek](http://www.eenheidvoorzelfdodingonderzoek), UGent
- [www.suicidepreventievlaanderen.be](http://www.suicidepreventievlaanderen.be)
- Medewerking aan ontwerp website federale overheid over partnergeweld
- Opmaak brandpage Tele-Onthaal op netlog in samenwerking met Saatchi & Saatchi.

	<p><i>Andere</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Spandoek 'soms hangt je leven aan een lijntje', Gentse feesten, 16/7/2010 – 21/08/2010</li> <li>- Informatiestand Tele-Onthaal op de dag van de nabestaanden, Werkgroep Verder, 27/11/2010.</li> <li>- Informatiestand Tele-Onthaal op Workshopdag voor hulpverleners 'samenwerken aan suïcidepreventie', 26/11/2010.</li> <li>- Verspreiding van affiches en flyers</li> <li>- Het jaarverslag van FTO werd ruim verspreid t.a.v. sleutelfiguren.</li> </ul> <p><b>Doelstelling gerealiseerd.</b></p>
--	--

<b>OD 3.1.2. Tele-Onthaal wil 2 maal per jaar een wervingscampagne opzetten in functie van rekrutering van nieuwe kandidaat-vrijwilligers.</b>	
<b>ACTIES</b>	<b>REALISATIE</b>
<p><b>ACTIE 1</b> 2 maal per jaar een wervingscampagne plannen, uitvoeren en evalueren.</p> <p><b>INDICATOR</b> Rapportage van de wervingsinitiatieven van Tele-Onthaal West-Vlaanderen en de FTO.</p>	<p>Ook in 2010 werd sterk geïnvesteerd in werving. Immers, de instroom van vrijwilligers was de afgelopen jaren kleiner geworden dan de uitstroom waardoor het totaal aantal vrijwilligers daalde.</p> <p>Deze neerwaartse evolutie konden we in 2010 omkeren dank zij een zeer uitgebreide werving in de 2<sup>e</sup> helft van 2009. De groep vrijwilligers die we toen rekruteerden werd in het eerste semester van 2010 opgeleid (26 medewerkers). Hierdoor bereikten we in 2010 terug het noodzakelijk aantal medewerkers om de 24-uurwerking te garanderen.</p> <p>Ook in 2010 werden 2 wervingscampagnes opgezet.</p> <p><b>WERVINGACTIES</b></p> <p><b>1. Aanspreken van klassieke wervingskanalen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Publicatie van advertenties en artikels in diverse regionale kranten en tijdschriften.</li> <li>- Ruime verspreiding wervingfolder en affiches via o.a. Bibliotheken Groot-Brugge, Culturele centra, Vormingplus, Moritoen, LETS-groepen en volwassenonderwijs.</li> <li>- Wervingsbericht op websites o.a. vormingplus, Gezinsbond Gewest Brugge, Websites Steden en Gemeenten, ...</li> <li>- Mail verspreid via de Bond Moyson naar gepensioneerde personeelsleden.</li> <li>- Deelname vrijwilligersbeurs 'Ikvrijwillig' 6/3/2010.</li> </ul>

	<p><b>2. Pro actief werken:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De vrijwilligers werd gevraagd of zij in hun eigen omgeving mensen kennen die mogelijks interesse hebben in vrijwilligerswerk in Tele-Onthaal. Dit vanuit de ervaring dat mond-tot-mond reclame een zeer krachtig wervingsmiddel is. Vrijwilligers gaven contactgegevens van potentiële vrijwilligers door. Deze mensen werden aangeschreven en opgebeld vanuit Tele-Onthaal.</li> <li>- Er werd een PowerPoint ontwikkeld waarin vrijwilligerswerk in Tele-Onthaal wordt voorgesteld. De PowerPoint werd verspreid via ons netwerk met de vraag deze verder door te sturen.</li> <li>- Een opvallende trend is dat meer en meer gewerkt wordt met de gegevens van geïnteresseerden die ingevuld worden op de website van Tele-Onthaal of via vrijwilligersjobs.be. Tele-Onthaal neemt zelf actief contact op met deze geïnteresseerden om een mogelijk engagement te bespreken.</li> </ul> <p><b>3. Boodschap met nieuwswaarde in de pers:</b></p> <p>Tele-Onthaal was in 2010 regelmatig in de pers n.a.v. een inhoudelijk thema (zie doelstelling 3.1.1., actie 3). Deze communicatie is in eerste instantie gericht op een zeer specifiek thema met nieuwswaarde. We constateren dat kandidaat-vrijwilligers zich ook door deze inhoudelijke boodschap aangesproken voelen. Deze mediaberichten hebben ook een effect op naambekendheid en werving, zij het minder rechtstreeks.</p> <p><b>4. Samenwerking vrijwilligerscentrales Brugge en Knokke-Heist.</b></p> <p>In het voorjaar startte in Brugge een vrijwilligerscentrale die instaat voor de promotie van het vrijwilligerswerk.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verkennend gesprek met verantwoordelijke vrijwilligerscentrale 20/12/2010</li> <li>- Het wervingsbericht voor Tele-Onthaal werd opgenomen in de muurkrant van de vrijwilligerscentrale Brugge. Dit wordt verspreid in bibliotheken, sporthallen, Dienstencentra, Werkwinkel, enz.</li> <li>- Het wervingsbericht is opgenomen op de website van de vrijwilligerscentrale Brugge en Knokke-Heist.</li> <li>- Verspreiding wervingsfolders via de vrijwilligersbeurs 'Ikvrijwillig' in Brugge op én in Knokke-Heist.</li> </ul>
--	--

	<p><b>5. Algemene beeldvorming en profilering.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kandidaatstelling voor de vrijwilligerstrofee van de provincie West-Vlaanderen (december 2010 – uitreiking februari 2011).</li> <li>- Voordachten die opengesteld worden voor externen (zie ook 3.1.2.) trekken geïnteresseerde vrijwilligers aan die op die manier Tele-Onthaal leren kennen.</li> </ul> <p>Deze wervingsacties hadden een positief resultaat.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Opleiding februari 2010: 26 mensen opgeleid, 24 vrijwilligers opleiding afgerond en medewerking gestart.</li> <li>- Opleiding oktober 2010: 13 mensen opleiding gestart, 9 vrijwilligers opleiding afgerond en medewerking gestart (februari 2011).</li> </ul> <p><b>Doelstelling gerealiseerd.</b></p>
<p><b>ACTIE 2:</b> Meewerken aan de wervingsinitiatieven van FTO</p> <p><b>INDICATOR</b> Rapportage van de wervingsinitiatieven van Tele-Onthaal West-Vlaanderen en de FTO.</p>	<p>In 2010 werd in samenwerking met de FTO ook heel wat wervingsinitiatieven genomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- wervingsadvertenties plaatsen in nationale kranten, weekbladen, tijdschriften en gemeentebladen.</li> <li>- Wervingsberichten plaatsen op internetsites.(o.a. <a href="http://www.vrijwilligerwerk.be">www.vrijwilligerwerk.be</a>, <a href="http://www.vrijwilligersjobs.be">www.vrijwilligersjobs.be</a>, seniorennet, ...)</li> <li>- In persberichten en bij perscontacten wordt ook steeds een wervingsboodschap meegegeven.</li> <li>- Lichtreclames in NMBS-stations</li> </ul> <p><b>Doelstelling gerealiseerd.</b></p>

<p><b>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.</b></p>	
<p><b>ACTIES</b></p>	<p><b>REALISATIE</b></p>
<p><b>ACTIE 1</b> De oproepen analyseren naar aantal en spreiding door middel van het registratiesysteem.</p> <p><b>ACTIE 2</b> Evalueren en indien nodig bijsturing van de inzet van vrijwilligers (naar tijdstip en aantal).</p>	<p>Er werd een analyse gemaakt van de spreiding van de oproepen en de beschikbaarheid van vrijwilligers.</p> <p><b>TELEFOONPERMANENTIE:</b> Dank zij de grote groep nieuwe vrijwilligers konden we in 2010 het aantal telefoonbeurten terugbrengen op het peil van vroeger. Immers, in november 2009 was één permanentiebeurt geschrapt omwille van het dalend aantal vrijwilligers. De permanentieregeling werd vanaf augustus 2010 terug uitgebreid.</p>

<p><b>INDICATOR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rapportage van de analyse van de oproepen naar aantal en spreiding.</li> <li>- Overzicht van de inzet van vrijwilligers.</li> </ul>	<p><b>ONLINEPERMANTIE</b></p> <p>Uit overleg met de 5 Tele-Onthaaldiensten bleek vooral de nood aan een sterkere bezetting binnen de bestaande openingsuren, m.a.w. meer parallelle werkstations. Aangezien nieuwe onlinevrijwilligers gerekruteerd worden uit de groep telefonische vrijwilligers moesten we de optimalisering van de permanentieregeling aan de telefoon afwachten. In de jaarplanning van de vorming werd een nieuwe opleiding voor onlinevrijwilligers gepland voor het voorjaar 2011.</p> <p><b>Doelstelling gerealiseerd.</b></p>
<p><b>ACTIE 3</b></p> <p>Het aantal vrijwilligers op peil houden d.m.v. gerichte wervinginitiatieven.</p>	<p>Zie realisatie OD 3.1.2., actie 1 en 2 en OD 3.1.4. actie 1,2 en 3.</p> <p><b>Doelstelling gerealiseerd</b></p>
<p><b>ACTIE 4:</b></p> <p><b>Acties ondernemen om de pestbellers af te houden.</b></p> <p><b>INDICATOR</b></p> <p>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 2010 werd het systeem van Proteuss Phoneinterface in gebruik genomen. Deze software biedt ons de mogelijkheid om in te grijpen bij herhaaldelijke kwaadwillige oproepen. Het aantal kwaadwillige oproepen daalde in de 2<sup>e</sup> helft van 2010 met 18% (zie ook 1.1.3.).</p> <p><b>Doelstelling gerealiseerd.</b></p>

<p><b>OD 3.1.4. Tele-Onthaal West-Vlaanderen wil de groep vrijwilligers voor telefoon en online uitbreiden door gerichte initiatieven te nemen m.b.t. de drempels die kandidaat-vrijwilligers ervaren. Hiertoe worden in 2010 verschillende denksporen verkend en initiatieven gepland. De uitvoering wordt gepland vanaf 2011.</b></p>	
<p><b>ACTIES</b></p> <p><b>ACTIE 1</b></p> <p>Verkennen van de mogelijkheden om een luisterpunt te starten elders in de Provincie. Dit biedt kansen om de verplaatsingskosten en –tijd voor vrijwilligers te drukken.</p> <p><b>INDICATOR</b></p> <p>Verlaggeving team en raad van bestuur i.v.m. de verkenning van de opstart van een luisterpunt.</p>	<p><b>REALISATIE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- verkennend bezoek Telehulpverlening Zuid-Limburg (Nederland), 26/01/2010.</li> <li>- Bespreking algemene vergadering Tele-Onthaal West-Vlaanderen, 9/03/2010 – vastleggen basiskeuzes wat betreft uitbouw van een luisterpunt.</li> <li>- Bespreking in staf: vastleggen basislijnen m.b.t. uitbouw van een luisterpunt.</li> <li>- Uitklaren inplanting luisterpunt: Op basis van een aantal parameters (totale bevolking, aandeel 35-59 en + 60-jarigen, bevolkingsdichtheid, aanwezige verkeersassen) werd, na overleg met het Steunpunt Sociale Planning van de provincie West-Vlaanderen, gekozen voor de regio Kortrijk.</li> </ul>

<p><b>ACTIE 2</b> Analyse maken van de nachtelijke oproepen en onderzoeken of we ons nachtbeleid kunnen bijsturen zonder te raken aan de 24 uur permanentie.</p> <p><b>INDICATOR</b> Verslaggeving (plaatselijk en in de Federatie van Tele-Onthaaldiensten) van de analyse van de nachtelijke oproepen en de verkenning van de mogelijkheden om ons nachtbeleid bij te sturen.</p>	<p><b>In 2011 wordt de uitbouw van het luisterpunt verder voorbereid.</b></p> <p>In 2010 werd een uitgebreide analyse gemaakt van de nachtelijke oproepen van alle Tele-Onthaaldiensten. Op basis daarvan werd bekeken of het haalbaar is om, over de diensten heen, samen te werken voor de nachtbeurten. Met het oog op:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- verzekeren van de 24-uurpermanentie</li> <li>- het engagement van de vrijwilligers lichter maken door het aantal nachtbeurten per persoon te verminderen.</li> </ul> <p>Uit de bespreking bleek dat de diensten op dit moment geen probleem hebben om de 24-uurpermanentie rond te krijgen en dat de organisatorische impact van een eventuele samenwerking zeer groot is (o.a. verschil in organisatie van de nachtpermanentie, ter beschikking stellen van sociale kaart, veelbellersbeleid, enz.). Daarom werd beslist om dit spoor niet meer verder te onderzoeken. Wel wordt een werkwijze uitgewerkt om telefoonpermanentie van elkaar over te nemen in geval van technische storing (zie kwaliteitsplanning 2011, 3.2 2).</p> <p>In 2011 wordt bekeken wat we, in Tele-Onthaal West-Vlaanderen nog aan eigen initiatieven kunnen nemen om de nachtpermanenties te verlichten.</p>
<p><b>ACTIE 3</b> Verkennen of we via rechtstreeks rekruteren van onlinevrijwilligers meer vrijwilligers kunnen aantrekken.</p> <p><b>INDICATOR</b> Rapportage van de verkenning van rechtstreeks rekruteren van vrijwilligers voor online.</p>	<p>In 2010 werden de mogelijkheden verkend om rechtstreeks onlinevrijwilligers te rekruteren. In voorbereiding werd onderzocht hoe andere telegorgdiensten hiermee omgaan en wat hun ervaringen zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- bezoek aan Telehulpverlening Zuid-Limburg (Nederland), 26/01/2010</li> <li>- telefonische bevraging van het Centrum ter preventie van zelfdoding en de Kinder- en jongerentelefoon.</li> </ul> <p>Op basis van deze externe verkenning en interne bespreking werd beslist om vanaf het najaar 2011 nieuwe vrijwilligers de kans te geven om in te stromen voor hetzij online, hetzij voor de telefonische hulpverlening. Op die manier kunnen geïnteresseerden onmiddellijk online meewerken zonder eerst ervaring op te doen aan de telefoon. Op die manier hopen we bijkomende vrijwilligers aan te trekken met een specifieke interesse voor onlinehulp.</p> <p>In voorbereiding werd in 2010 de basisopleiding geëvalueerd. In 2011 wordt de basisopleiding herwerkt én de wervingsstrategieën bekeken.</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.**

**OD 3.2.1. Tele-Onthaal wil vanuit de eigenheid van het communicatiemiddel de kwaliteit van de onlinegesprekken verder optimaliseren en funderen.**

<b>ACTIES</b>	<b>REALISATIE</b>
<p><b>ACTIE 1</b> 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><b>Doelstelling gerealiseerd.</b></p>
<p><b>ACTIE 2</b> Aparte maandelijkse intervisie voor onlinemedewerkers.</p> <p><b>INDICATOR</b> Jaarplanning en vormingsprogramma met aanbod intervisie en vorming voor onlinemedewerkers</p>	<p>Er 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. Naast thematische invalshoeken werd ook ingegaan op specifieke kenmerken en optimalisatie van onlinecommunicatie.</p> <p><b>Doelstelling gerealiseerd</b></p>
<p><b>ACTIE 3</b> Per jaar organiseren we één specifieke vormingsactiviteit voor onlinemedewerkers.</p> <p><b>INDICATOR</b> Jaarplanning en vormingsprogramma met aanbod intervisie en vorming voor onlinemedewerkers.</p>	<p>Themadag <i>Onlinehulpverlening, wanneer afstand nabijheid creëert</i>. 30/1/2010.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hoe omgaan met intieme, aangrijpende verhalen die in de taboesfeer hangen?</li> <li>- Chat!@stools als middel tot optimaler schermlezen en –schrijven.</li> </ul> <p>Vaardigheidstraining op basis van <i>Ch@tlas – methodiek onlinehulp in eerstelijnswelzijnswerk</i> (maart 2009). Vlaeminck, H., Vanhove T., De Zitter M., Bocklandt P.</p>
<p><b>ACTIE 4</b> A.h.v. de aanbevelingen van het onderzoek van de Arteveldehogeschool werden verbeteracties gepland en uitgevoerd. Timing: evaluatie online a.h.v. de resultaten van het onderzoek Arteveldehogeschool + planning verbeterprojecten. De uitvoering van de verbeterprojecten namen een aanvang in 2010</p> <p><b>INDICATOREN</b> Resultaten onderzoek Arteveldehogeschool</p>	<p>Referenties: Het onderzoeksrapport: <i>Vlaeminck, H., Vanhove T., De Zitter M., Bocklandt P., (januari 2009) Onderzoek naar methodiek voor onlinehulpverlening in eerstelijnswelzijnswerk</i> en de publicatie voor het werkveld <i>Ch@tlas – methodiek onlinehulp in eerstelijnswelzijnswerk (maart 2009)</i>.</p>

<p>Verbeterprojecten in kader van het onderzoek van Arteveldehogeschool</p>	<p>In het implementatieproces van dit onderzoek stelde Tele-Onthaal volgende prioriteiten voor verbeterprojecten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Toegankelijker maken van het online-aanbod via een grondige vernieuwing van de website. (samenwerking binnen FTO)</li> <li>- Beschikbaarheid van het online-aanbod beter afstemmen op de nood (samenwerking binnen FTO)</li> <li>- Onderzoek van de gevolgen van het rechtstreeks rekruteren van onlinevrijwilligers op het wervingsprobleem en op andere aspecten van het vrijwilligersbeleid (Tele-Onthaal West-Vlaanderen).</li> <li>- Deskundigheidsbevordering stafmedewerkers: (samenwerking binnen FTO): Omgaan met oproepers met mythomane verhalen, schriftelijke feedback op transcripten, gebruik van transcripten in groepssupervisie.</li> <li>- Basisopleiding onlinevrijwilligers: herwerken met de Ch@tlas als leidraad.</li> <li>- Vertaalslag maken naar concrete methodieken (illustraties, oefeningen,...)</li> </ul> <p>De concrete uitvoering van de verbeterprojecten gebeurde in werkgroepen van FTO en ook in Tele-Onthaal West-Vlaanderen.</p> <p><b>Doelstelling gerealiseerd.</b></p>
<p><b>ACTIE 5</b> 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><b>INDICATOREN</b> Overzicht samenwerkingsverbanden met externe onderzoekers.</p>	<p>De Arteveldehogeschool zette onder stimulans van het werkveld een eigen projectmatig wetenschappelijk onderzoek op in samenwerking met het SAW* en OHUP (waarvan Tele-Onthaal lid is).</p> <p>5 medewerkers van de opleiding Sociaal werk werken tussen februari 2010 en augustus 2011 een onderzoeks- en ontwikkelingsproject uit in verband met chathulpverlening in Vlaanderen. Ze willen met dit onderzoeks- en ontwikkelingsproject verder werken op wat in de voorbije jaren reeds ontwikkeld werd (zie referentie bij 3.2.1. actie 4).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- We werkten mee aan een anonieme bevraging van de vrijwilligers en oproepers (25/10/2010 tot 17/12/2010).</li> <li>- Een stafmedewerker van Tele-Onthaal West-Vlaanderen bundelde en becommentarieerde alle relevante vormingsmateriaal van de 5 Tele-Onthaaldiensten i.f.v. een grondige analyse door de onderzoekers (mei 2010 en november 2010). Daarnaast nam ze deel aan een focusgroep voor trainers (15/10/2010).</li> <li>- Een stafmedewerker van Tele-Onthaal West-Vlaanderen nam deel aan de redactieraad van de publicatie die aan dit projectmatig wetenschappelijk onderzoek verbonden wordt (30/4, 2/6, 8/12/2010).</li> </ul> <p><b>Doelstelling gerealiseerd.</b></p>

\* SAW of Steunpunt Algemeen Welzijnswerk

<b>OD 3.2.2. Tele-Onthaal wil participeren aan uitwisselingsmomenten m.b.t. onlinehulpverlening.</b>	
<b>ACTIES</b>	<b>REALISATIE</b>
<p><b>ACTIE 1</b> Participeren aan uitwisselingsmomenten tussen de Tele-Onthaaldiensten.</p> <p><b>INDICATOR</b> Rapportage van uitwisseling.</p>	<p>We participeren aan de werkgroep online van FTO. Een stafmedewerker van Tele-Onthaal West-Vlaanderen coördineert deze werkgroep.</p> <p>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 drie keer rond volgende thema's:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Herschikking beschikbaarheid en uitbreiden bereikbaarheid online-aanbod (zie ook 3.2.1. actie 4).</li> <li>- Uitwisseling over en zoeken naar gemeenschappelijke aanpak van oproepers met mythomane verhalen n.a.v. concrete casussen.</li> <li>- Basisopleiding onlinevrijwilligers: herwerken met de Ch@tlas als leidraad</li> <li>- Vertaalslag maken naar concrete methodieken (illustraties, oefeningen,...)</li> <li>- Evaluatie stabiliteit van de software-applicatie</li> <li>- Analyse feedback van oproepers met als doel de kwaliteit van het aanbod te verbeteren.</li> </ul> <p><b>Doelstelling gerealiseerd.</b></p>
<p><b>ACTIE 2</b> Participeren aan uitwisselingsmomenten met de OHUP-partners</p> <p><b>INDICATOR</b> 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 2010 waren de partners: Netwerk online advies Jongeren Advies Centra (JAC's), Centrum ter Preventie van Zelfmoord (CPZ), Kinder- en Jongerentelefoon (KJT), Slachtofferchat, Holebifoon, Teleblok, Alcoholhulp, de Druglijn en het Boysproject.</p> <p>OHUP vergaderde in 2010 twee maal als uitwisselingsplatform. Daarnaast gingen ook twee themagroepen door: Web 2.0 toepassingen en Veellijners (samen met OHIL)</p> <p><b>Doelstelling gerealiseerd.</b></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><b>ACTIE 1</b> Evaluatie van de functionele samenwerking met CAW Regio Brugge.</p> <p><b>INDICATOR</b> Evaluatie van de functionele samenwerking met CAW Regio Brugge.</p>	<p>De functionele samenwerking met CAW Regio Brugge loopt m.b.t. ICT.</p> <p><b>Doelstelling gerealiseerd.</b></p>
<p><b>ACTIE 2</b> 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><b>INDICATOR</b> Verslagen van de Commissie Directeuren en de raad van bestuur van FTO. Verslagen van de raad van bestuur van Tele-Onthaal West-Vlaanderen.</p>	<p>In 2010 werden een aantal klemtonen gelegd in de onderlinge samenwerking tussen de Tele-Onthaaldiensten die een belangrijke ondersteuning en versterking betekenen van de werking in de Tele-Onthaaldiensten. Intensieve samenwerking betekent een meerwaarde voor de efficiëntie en kwaliteit. O.a. volgende domeinen stonden in 2010 voorop:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ondersteuning ICT en telefonie – in concreto werd de implementatie van het kwaadwillig oproepsysteem gecoördineerd vanuit de Federatie van Tele-onthaaldiensten.</li> <li>- Online</li> <li>- Registratie</li> <li>- Bekendmakingcampagnes en wervingsacties</li> <li>- Onderzoek en visievorming m.b;t. het afstemmen van de nachtpermanenties</li> <li>- Kwaliteitszorg.</li> </ul> <p><b>Doelstelling gerealiseerd.</b></p>

**OD 3.3.2. Tele-Onthaal West-Vlaanderen wil zijn werkwijze voor de systematische begeleiding en ondersteuning van de medewerkers evalueren en systematiseren.**

ACTIES	REALISATIE
<p>Evalueren van de huidige werkwijze.</p> <p><b>INDICATOR</b> Verslaggeving raad van bestuur en teamverslagen.</p>	<p><b>Uitgesteld beleidsplan 2011-2015 – zie motivering in bijgestuurd beleidsplan bezorgd aan de Administratie.</b></p>

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, Nieuwpoort, Oostende, Oudenburg, Roeselare, Tielt, Torhout, Veurne
- De gemeentebesturen van Anzegem, Deerlijk, Knokke, Kuurne, Lendelede, Oostkamp, Ruiselede, Staden, Waregem, Wevelgem, Wingene, Zuienkerke, Zwevegem
- Lions Club Brugge Maritiem
- Nationale Loterij
- VIVO
- De vele apothekers
- De pers voor vermelding van artikels, advertenties, oproepen tot kandidaat vrijwilligers
- Febelco