

Federatie van Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen v.z.w.



www.tele-onthaal.be

JAARVERSLAG 2007

JAARVERSLAG 2007

INHOUD

	PAGINA
Voorwoord Terugblikken op het verleden en zien dat de toekomst vele uitdagingen kent	5
Federatie van Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen (F.T.O.) v.z.w.	7
- Aangesloten diensten	8
- Samenwerking en vertegenwoordiging	9-10-11
- Intern en extern overleg	11-12
- Bekendmaking	13
- Publicaties	14
Online: een meerwaarde voor de eerstelijns hulpverlening	15-27
Oproepen: overzicht en cijfers	28
- Telefoon	29
- Online	43
 <i><u>Werkten aan dit jaarverslag mee:</u></i> <i><u>Coördinatie:</u> José De Kesel (F.T.O.)</i> <i><u>Cijferwerk:</u> Sefaan Maes (Tele-Onthaal Oost-Vlaanderen.)</i> <i><u>Themateksten:</u> Hilde Vanhuele (Tele-Onthaal West-Vlaanderen)</i> <i>Marjan Vertommen (Tele-Onthaal Antwerpen)</i> <i><u>Samenvoegen cijfergegevens en lay-out:</u> Sonja Lucas (Secretariaat F.T.O.)</i>	

Terugblikken op het verleden en zien dat de toekomst vele uitdagingen kent

De 5 Tele-Onthaaldiensten ontvingen in 2007 meer dan 124.000 oproepen. Zo'n 550 vrijwilligers, verdeeld over 6 luisterposten (Antwerpen, Brugge, Brussel, Gent, Hasselt en Leuven), stonden de oproepers te woord, en dit 24u op 24u.

De vele oproepen getuigen van een grote nood in deze samenleving: voor velen is het leven soms zo moeilijk en complex dat ze behoefte hebben aan een luisterend oor dat steun en begrip biedt. Wij danken alle oproepers voor het vertrouwen en we danken onze vrijwillige medewerkers voor hun loyale en onmisbare inzet.

De Tele-Onthaaldiensten, die samen de Federatie vormen, kenden eind 2007 enkele uitdagingen die ook in de toekomst blijvende aandacht en zorg zullen vragen. Het is noodzakelijk om deze uitdagingen tot een goed einde te brengen wil de kwaliteit van onze hulpverlening gegarandeerd blijven en daar waar nodig, verder geoptimaliseerd worden. Voor het realiseren van deze doelstellingen is bijkomende steun van de subsidiërende overheid onontbeerlijk.

Zo zien we onder meer volgende uitdagingen:

- *Het werven van nieuwe vrijwilligers: wervingsacties voor nieuwe vrijwilligers zijn noodzakelijk om het natuurlijke verloop op te vangen en om de uitbreiding van de telefonische en onlinehulpverlening mogelijk te maken. In deze samenleving zijn er nog steeds voldoende geïnteresseerde burgers die zich langdurig willen engageren in een organisatie. Alleen zijn er ook factoren zoals tijdsdruk, de toenemende vraag naar onkostenvergoedingen, de vele keuzemogelijkheden aan vrijetijdsactiviteiten, enz. Zo vergt het nu veel meer moeite dan vroeger om nieuwe vrijwilligers te vinden.*
- *De bekendmaking van ons hulpaanbod: Tele-Onthaal is de sociale 100 in onze samenleving. Iedereen zou het bestaan en het aanbod van Tele-Onthaal moeten kennen. Dit kan niet zonder extra middelen en inspanningen. We merken dat het aantal eerste oproepen daalt. Bekendmaking is dan ook een blijvende opdracht.*
- *Erkenning van de onlinehulpverlening: Tele-Onthaal startte in 2002 als eerste in Vlaanderen met onlinehulpverlening. Tot op heden is dit aanbod door de overheid niet erkend en niet structureel gefinancierd. De onlinehulpverlening vraagt extra inzet van de organisatie: meer vrijwilligers, bijkomende opleidingen, permanente vorming, opvolging van de gesprekken, enz. Hiertoe behoeven we meer financiële en personele middelen. Een continue subsidiëring is dan ook noodzakelijk wil het aanbod blijven bestaan. Tot nog toe wordt de onlinehulpverlening projectmatig gesubsidieerd. Dit is een eerste vorm van erkenning van deze nieuwe hulpverleningsmethodiek. Minister Steven Vanackere en zijn medewerkers zijn de onlinewerking zeer genegen wat het beste laat verhoppen voor de erkenning en subsidiëring in toekomst.*
- *Herkenbaar blijven als crisisopvangdienst, ook bij de zelfdodingproblematiek: het aantal zelfdodingen in onze samenleving is angstwekkend hoog. Vele zelfdodingen en zelfdodingpogingen kunnen voorkomen worden indien mensen sneller de juiste hulp krijgen. Laagdrempelige hulpverlening is dan ook noodzakelijk, dit biedt mensen in crisis misschien de nodige veiligheid om hulp te zoeken.*
- *Het verder continueren en intensifiëren van onze signaalfunctie: "Tele-Onthaal is de vinger aan de pols van onze samenleving" zeggen sommigen. De vele duizenden oproepers vertellen over hun moeilijkheden. De gesprekken leveren op die manier een*

schat aan informatie op over wat er leeft bij mensen. Het verwerken van deze gegevens en de bevindingen communiceren, vragen extra middelen.

Het realiseren van deze uitdagingen vraagt niet alleen de hulp van onder meer de overheid, sponsors en de media maar behoeft ook een sterker uitgebouwde Federatie. Het takenpakket neemt immers toe, onder meer omdat de Tele-Onthaaldiensten meer gemeenschappelijk ondernemen. Ook omdat er steeds meer samenwerkingsverbanden zijn met andere organisaties, koepels en overheden.

In dit jaarverslag vindt u een overzicht van enkele oproepgegevens. Ze kwamen tot stand via een hernieuwd registratieprogramma. In die zin zijn er enkele wijzigingen te merken in vergelijking met vroeger.

De voorbije jaren mocht de Federatie rekenen op de vrijwillige inzet van Georges Smeets. Als voorzitter heeft hij de Raad van Bestuur gedurende meer dan 12 jaren op een voortreffelijke manier geleid. Hij vertegenwoordigde Tele-Onthaal in diverse raden en commissies en gaf steun in vele dossiers. Zijn motivatie en toewijding waren hartverwarmend. Einde 2007 stelde Georges zijn mandaat als voorzitter ter beschikking. Hij wordt in 2008 opgevolgd door Jef Mostinckx. We zijn wel heel blij dat Georges als erevoorzitter lid blijft van de Raad van Bestuur. In naam van alle bestuurders, personeelsleden en vrijwillige medewerkers wil ik graag Georges Smeets danken voor zijn inzet.

Chris De Ketelbutter
Secretaris F.T.O.

FEDERATIE VAN TELE-ONTHAALDIENSTEN IN VLAANDEREN (F.T.O.) V.Z.W.

De F.T.O. werd opgericht in 1976 en is een VZW, waarin alle geledingen – de Raad van Bestuur, kaderleden, vrijwillige medewerkers - van elke aangesloten Tele-Onthaaldienst vertegenwoordigd zijn.

Secretariaat: Roosakker 6, 9000 Gent
Telefoon: 09/220 82 92
Fax: 09/220 66 64
e-mail: federatie@tele-onthaal.be
website: www.tele-onthaal.be

DE FEDERATIE HEEFT TOT DOEL :

- de samenwerking en coördinatie tussen de diensten te bevorderen;
- de gemeenschappelijke belangen van die diensten te behartigen;
- de diensten te vertegenwoordigen bij overheidsinstanties en ondergeschikte besturen en bij nationale en internationale instellingen.

José De Kesel is coördinatrice. Zij begeleidt de concrete realisatie van de initiatieven en projecten.

Pieter Van Waeyenberge is stafmedewerker. Hij is verantwoordelijk voor de concrete invulling van de signaalfunctie.

RAAD VAN BESTUUR VAN DE F.T.O. :

Leden van de Raad van Bestuur op 31.12.07

<u>Voorzitter</u> :	Georges Smeets	
<u>Ondervoorzitter</u> :	Jan Verschueren	Antwerpen
<u>Secretaris</u> :	Chris De Ketelbutter	Oost-Vlaanderen
<u>Leden</u> :	Emiel Van Peel	Antwerpen
	Patrica Hemelaer	Limburg
	Leo Bertels	Limburg
	Piet Cramer	Oost-Vlaanderen
	Mit Van Paesschen	Vlaams-Brabant
	René Ferson	Vlaams-Brabant
	Maria Lavaerts	West-Vlaanderen
	Leen Devlieghere	West-Vlaanderen

AANGESLOTEN TELE-ONTHAAL DIENSTEN

In dienst op 31.12.2007 :

TELE-ONTHAAL ANTWERPEN V.Z.W.

Postbus 246
2000 Antwerpen 1
Telefoon : 03/216 04 47
Fax : 03/237 95 73
Email : antwerpen@tele-onthaal.be

Kaderleden

J. Verschueren (directeur)
G. Swartelé
E. Jaeken **Secretariaat**
H. Paulussen A.M. Loostermans
M. Vertommen

TELE-ONTHAAL VLAAMS-BRABANT en BRUSSEL V.Z.W.

Dienst LEUVEN

Postbus 13
3000 Leuven 2
Telefoon : 016/23 97 56
Email : leuven@tele-onthaal.be

Kaderleden

M. Van Paesschen (directeur)
R. Ferson **Secretariaat**
M. Verheyen R. Camps
I. Nys C. Cellikaerts

Dienst BRUSSEL

Postbus 1869
1000 Brussel 1
Telefoon : 02/511 86 63
Fax : 02/511 86 63
Email : brussel@tele-onthaal.be

Kaderleden

C. Cielen **Secretariaat**
L. Saerens K. Vandecruys

TELE-ONTHAAL OOST-VLAANDEREN V.Z.W.

Roosakker 6
9000 Gent
Telefoon : 09/220 82 92
Fax : 09/220 66 64
Email : oost-vlaanderen@tele-onthaal.be

Kaderleden

C. De Ketelbutter (directeur)
M. Claeys **Secretariaat**
S. Maes S. Lucas
P. Van Waeyenberge J. Kieffer

TELE-ONTHAAL LIMBURG V.Z.W.

Toekomststraat 33
3500 Hasselt
Telefoon : 011/22 77 67
Fax : 011/22 76 60
Email : limburg@tele-onthaal.be

Kaderleden

P. Hemelaer (directeur)
I. Goorts **Secretariaat**
I. Reynders M. Clijsters
I. Wouters A. Palmers

TELE-ONTHAAL WEST-VLAANDEREN V.Z.W.

Postbus 2
8310 Assebroek
Telefoon : 050/37 37 26
Fax : 050/37 52 48
Email : west-vlaanderen@tele-onthaal.be

Kaderleden

L. Devlieghere (directeur)
R. Watteyne **Secretariaat**
J. Clarysse L. Minnebo
H. Vanhuele E. Deseure
M. Lonnaville

SAMENWERKING & VERTEGENWOORDIGING

CERA EN ARTEVELDEHOGESCHOOL GENT

Om de waarde van onlinehulpverlening te erkennen en verder te onderbouwen zocht Tele-Onthaal reeds verschillende jaren partners voor het opzetten van wetenschappelijk onderzoek. In 2006 vond de Federatie van Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen een partner in Cera. Een vooronderzoek in samenwerking met OHUP (zie verder) resulteerde in juni 2007 in een sterkte-zwakte-analyse rond *Impulsen voor de onlinehulpverlening in Vlaanderen* door de Arteveldehogeschool – COMPahs Sociaal werk.

In dit vooronderzoek formuleerden de onderzoekers ook specifieke noden m.b.t. een onderzoek naar een gespreksmethodiek voor onlinehulp. Het onderzoek hiernaar wordt momenteel uitgevoerd, eveneens door de Arteveldehogeschool (oktober 2007 – mei 2009) onder de titel *Onderzoek naar een evidence based methodiek én practice based evidence voor de onlinehulpverlening in Vlaanderen* om hiermee de kwaliteit van het onlinehulpmodel wetenschappelijk te onderbouwen, te waarborgen en te verbeteren.

Zowel het vooronderzoek als het onderzoek zelf worden gerealiseerd dankzij de financiële steun van Cera. Daarnaast heeft Cera belangrijke inhoudelijke input geleverd voor beide onderzoeken.

Onder het motto *coöperatief mecenaat met een maatschappelijke meerwaarde*, beklemtoont Cera haar maatschappelijke opdracht. Zij doet dit door honderden projecten in het binnenland en op beperkte schaal ook in het buitenland financieel te ondersteunen (www.cera.be/cera/nl/projects/projects/national/social+healthcare/Tele-onthaal.htm).

Mark Verheyen coördineert voor dit onderzoek de contacten tussen de verschillende OHUP leden en de Arteveldehogeschool.

CONFEDERATIE VAN DE TELE-ONTHAALDIENSTEN VAN BELGIË VZW

Overleg over gemeenschapoverschrijdende thema's tussen de F.T.O., de Fédération des Centres de Télé-Accueil en de Duitstalige Telefonhilfe.

Afgevaardigden voor F.T.O. in 2007:

Georges Smeets (voorzitter), José De Kesel (Raad van Bestuur), Lucien Thoné (Algemene Vergadering)

FEDERATIE VAN SOS TELEFONISCHE HULPDIENSTEN IN NEDERLAND

Er bestaat al jaren een samenwerking tussen beide federaties; deze situeert zich op het vlak van uitwisseling van ervaringen en de publicatie van het gezamenlijke tijdschrift Hallo.

Mit Van Paesschen en Pieter Van Waeyenberge

HOGE GEZONDHEIDSRaad (FEDERALE OVERHEID)

Chris De Ketelbutter is afgevaardigde F.T.O. in de Werkgroep “depressie, depressiviteit en zelfmoord”.

I.F.O.T.E.S.

De F.T.O. is aangesloten bij IFOTES : International Federation of Telephonic Emergency Services.

De zetel is gevestigd in Zwitserland, 11 Place du Port, 1180 Rolle.

De afvaardiging van België gebeurt met een beurtrol.

KU LEUVEN

De FTO-werkgroep Online stimuleerde thesisonderzoeken aan de Katholieke Universiteit Leuven o.l.v. prof. Mia Leijssen. We werkten mee aan volgende onderdelen:

- Bevraging van oproepers via anonieme onlinevragenlijst.
- Bevraging van vrijwilligers over de relatie met de oproeper.
- Focusgesprek met stafmedewerkers die verantwoordelijk zijn voor de opleiding voor onlinevrijwilligers.

INSTITUUT VOOR DE GELIJKHEID VAN VROUWEN EN MANNEN

Mit Van Paesschen

INTEGRALE JEUGDHULP

Mit Van Paesschen

OVERLEG VLAAMSE HULP- EN INFOLIJNEN

Pieter Van Waeyenberge

OVERLEG ONLINEHULP UITWISSELINGSPLATFORM (OHUP)

Het OnlineHulpUitwisselingsPlatform (OHUP) wil de kwaliteit van het onlinegesprek als hulpverleningsmedium in Vlaanderen verbeteren. Hiervoor creëert het platform mogelijkheden tot uitwisseling van knowhow tussen de OHUP-partners, doet ze beroep op externe knowhow en stimuleert ze samenwerking rond gemeenschappelijke thema's.

Hilde Vanhuele

STEUNPUNT ALGEMEEN WELZIJNSWERK

F.T.O. is lid van het Ondersteuningscentrum STEUNPUNT

Chris De Ketelbutter en José De Kesel.

STEUNPUNT VRIJWILLIGERSWERK IN VLAANDEREN

F.T.O. is lid van de Algemene Vergadering

UPS & DOWNS

VLAAMSE VERENIGING VOOR MANISCH DEPRESSIEVEN

VERBOND SOCIALE ONDERNEMINGEN GEZONDHEID

F.T.O. is stichtend en effectief lid en wordt in de Algemene Vergadering en Raad van Bestuur vertegenwoordigd door Jan Verschueren; José De Kesel is plaatsvervangend lid. Chris De Ketelbutter is voorzitter van de Subwerkgroep Zesde Gezondheidsdoelstelling.

‘VERDER’ WERKGROEP NABESTAANDEN

De werkgroep ‘Verder’ voor nabestaanden na zelfdoding heeft tot doel de hulpverlening voor nabestaanden na zelfdoding te stimuleren. Het gaat zowel om het verbeteren van de bestaande voorzieningen als om het stimuleren van nieuwe initiatieven.

De Tele-Onthaaldiensten maken deel uit van de werkgroep
Jan Verschueren en Pieter Van Waeyenberge

VLAAMS AGENTSCHAP ZORG EN GEZONDHEID, WERKGROEP PREVENTIE DEPRESSIE EN ZELFDODING

Afgevaardigde voor F.T.O. is Jan Verschueren

VLAAMS WELZIJSVERBOND

F.T.O. is aangesloten bij het Vlaams Welzijnsverbond vzw.
Afgevaardigde voor F.T.O. is de heer Georges Smeets.

WORLD HEALTH ORGANIZATION

SEDERT 1986 IS IFOTES LID VAN DE WORLD HEALTH ORGANIZATION (WHO).

INTERN EN EXTERN OVERLEG

COMMISSIES

Binnen de F.T.O. kunnen commissies/werkgroepen worden samengesteld. Een commissie krijgt opdrachten van de Raad van Bestuur en formuleert aan dezelfde Raad van Bestuur voorstellen. Elke Tele-Onthaaldienst wordt in de commissies/werkgroepen door één kaderlid vertegenwoordigd.

Commissie Directeuren : Is het overlegplatform voor de Tele-Onthaaldiensten. Deze vaste commissie vergadert quasi maandelijks en volgt van dichtbij de actualiteit i.v.m. de gezamenlijke belangen. Zij formuleert voorstellen aan de Raad van Bestuur.

Werkgroep hulpverlening via internet : Vaste werkgroep waarin informatie wordt uitgewisseld en waar gewerkt wordt aan de uitbouw van het online-aanbod (inhoudelijk en organisatorisch)

Werkgroep communicatie : Zie verder onder bekendmaking

Werkgroep registratie : werkgroep die de bestaande registratie evalueert, actualiseert en concretiseert. Vanaf 1 januari 2007 wordt gewerkt met een nieuw registratie programma.

Werkgroep kwaliteitszorg : Deze commissie werkt ad hoc aan de opvolging van het kwaliteitshandboek en de kwaliteitsplanning.

OVERLEG MET OVERHEIDSINSTANTIES

Onlinewerking

Vlaams minister van Welzijn Steven Vanackere heeft ook voor 2007 voor het online-aanbod door de Tele-Onthaaldiensten een bijkomende financiering voorzien voor de uitbreiding van de bereikbaarheid van deze nieuwe vorm van communicatie.

Einde 2007 realiseren de vijf Tele-Onthaaldiensten samen een bereikbaarheid van gemiddeld bijna 5 uur per avond, 6 avonden per week (van maandag tot en met zaterdag) en woensdagnamiddag.

Partnergeweld :

Om de aandacht op de problematiek van partnergeweld te vestigen lanceert Vlaams minister van Welzijn Steven Vanackere, met de steun van de Raad van Europa, een sensibiliseringscampagne naar aanleiding van de internationale dag tegen partnergeweld op 25 november 2007. Doel van de campagne is om partnergeweld uit de taboesfeer te halen. Affiches worden verspreid en in de week van 19 november worden er TV-spots getoond met de slogan "Erover praten is de eerste stap". De Centra Algemeen Welzijnswerk en Tele-Onthaal staan in voor de eerste opvang van mensen die er willen over praten. Hiervoor kunnen de Tele-Onthaalvrijwilligers terugvallen op hun normale gespreksvaardigheden en een aangepaste lijst met geschikte doorverwijsmogelijkheden.

In de campagneperiode kwamen bij de verschillende Tele-Onthaaldiensten zo'n 550 oproepen binnen omtrent gewelddadige conflicten in de partnerrelatie, meer dan 5 maal het normale aantal. Veel nieuwe oproepers waarvan 20 % mannen, kwamen naar buiten met hun verhaal en konden terecht bij Tele-Onthaal. Ongeveer een kwart van hen verkeerde in een crisistoestand. 55 % van hen werd na een gesprek nog verder verwezen. 1/5 was al in begeleiding.

Pestoproepen / kwaadwillige oproepen :

- Met de Federale overheid, samen met andere telefonische hulpdiensten, BIPT (Belgisch Instituut voor Post en Telecommunicatie) en de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, is intensief overleg gepleegd om de wetgeving aan te passen inzake identificatie van oproepnummers zodat er verweermogelijkheid ontstaat tegen pestbellers en stalkers. De lijnen blijven vrij voor eigenlijke oproepers.

Op 4 juni 2007 wordt een ministerieel besluit van kracht dat de nooddiensten, waaronder Tele-Onthaal, in staat stelt om kwaadwillige oproepen te bestrijden.

- In 2007 en 2008 zoekt de Federatie naar technische oplossingen om te kunnen beantwoorden aan de voorwaarden van het Ministerieel Besluit. De zware last die kwaadaardige oproepers nu al jaren veroorzaken kan nu eindelijk tot het verleden behoren.

BEKENDMAKING

De vaste werkgroep communicatie, waarbij alle Tele-Onthaaldiensten zijn vertegenwoordigd, overleggen een aantal keren per jaar hoe we met de beperkte budgetten toch de noodzakelijke bekendheid aan Tele-Onthaal kunnen blijven geven.

Professioneel advies en ondersteuning

Voor de activiteiten rond bekendmaking kan de Federatie rekenen op professioneel advies en steun van Saatchi & Saatchi, waarvoor wij hen hierbij heel hartelijk willen danken.

In 2007 worden volgende bekendmakinginitiatieven genomen:

Algemene bekendmaking:

- Verspreiding van flyers algemene bekendmaking
- Google Adwords
- HAM project (proefproject naar jongeren – Ziedis website pagina)
- Solidariteitscampagne in De Standaard
- Website Tele-Onthaal
- Uitzending van radio- en tv spots door de VRT in het kader van humanitaire campagnes
- Verspreiding van bladwijzers tijdens de Boekenbeurs in Antwerpen

Werving vrijwilligers: In 2007 voert FTO intensief campagne gevoerd om kandidaat vrijwilligers te werven met volgende acties

- Banners op websites van Seniorennet, De Standaard, Het Nieuwsblad en De Morgen
- Broodzakken met wervingstekst voor vrijwilligers
- Placemats gebruikt in de kantine van hoofdzetel Ethias, Hasselt
- Advertenties in Weliswaar en UIT magazine
- Lichtkranten in trein- en metrostations
- Verspreiding van flyers werving

Er wordt een aanvraag voor gratis inlassing naar de Vlaamse publicaties gestuurd. Volgende media hebben een aankondiging opgenomen in hun blad.

- NEOS: netwerk voor ondernemende senioren
- De Zondag: weekblad
- UIT-magazine: maandblad
- CHE: maandblad
- Enkele gemeente- en stadsbladen
- De Streekkrant
- Weliswaar
- Zone 03
- Straal
- De Standaard
- De Morgen
- Gazet van Antwerpen
- Belang van Limburg
- Het Laatste Nieuws

Opvang na tv uitzendingen:

Gedurende verschillende jaren hebben programmamakers van televisie beroep gedaan op Tele-Onthaal om de nazorg na uitzendingen over psychosociale onderwerpen te verzekeren. Vooral als men verwachtte dat de uitzending pijnlijke ervaringen en emoties kon losmaken, wou men door 106 te vermelden, een service bieden aan de kijkers die dan direct bij iemand terecht kunnen.

In de loop van 2005 hebben VRT en VTM ons op de hoogte gebracht van hun gewijzigde visie en strategie omtrent nazorg. Tele-Onthaal wordt minder/niet meer vermeld omdat volgens de programmamakers te veel organisaties vragen om voor hen hetzelfde te doen. Ook wordt rechtstreekse informatie omtrent nazorg op het scherm na de uitzending vermeden omdat dit een negatieve invloed zou hebben op de kijkcijfers (veel kijkers zappen weg). De producers beperken zich tegenwoordig vaker tot de vermelding van Tele-Onthaal (en andere mogelijke nazorg) op hun website.

PUBLICATIES

Via de website www.tele-onthaal.be, onder de rubriek Downloads, vindt o.a. volgende publicaties

- Tijdschrift Hallo
- Brochure Tele-Onthaal
- Jaarverslag Federatie
- e.a.

ONLINE: een meerwaarde voor de eerstelijns hulpverlening?

Auteurs:

- Hilde Vanhuele, Tele-Onthaal West-Vlaanderen
- Marjan Vertommen, Tele-Onthaal Antwerpen

Dit artikel werd gepubliceerd in Sociale Interventie, Tijdschrift voor de wetenschap van sociale professies. 2008, jaargang 17, nr. 2, P. 46 – 57.

1. INLEIDING

Voor de telefonische eerstelijns hulpverlening in Vlaanderen is Tele-Onthaal een vaste waarde. Al meer dan 40 jaar realiseert Tele-Onthaal haar doelstelling. Mensen die het moeilijk hebben kunnen 7 dagen per week, 24 uur per dag, rekenen op een discreet luisterend oor op het telefoonnummer 106. De contacten zijn volledig anoniem. Het zijn vrijwilligers die de oproepers onthalen. Zij worden daartoe opgeleid en gecoacht door beroepskrachten. Mensen die bellen krijgen de kans om uit te spreken wat er in hen omgaat. De vrijwilliger luistert actief en intens mee, verdiept zich in wat de oproeper meemaakt, hij denkt mee, voelt mee, zoekt mee. Praten is de eerste stap!

Sinds meer dan 5 jaar heeft Tele-Onthaal ook een aanbod van hulpverlening via het internet. Via de website www.tele-onthaal.be kunnen oproepers op geprogrammeerde tijdstippen een onlinegesprekskamer ‘binnenstappen’ en zo rechtstreeks in contact komen met een vrijwilliger. De oproeper en de vrijwilliger communiceren met elkaar via het verzenden van getypte boodschappen. De anonimiteit en discretie blijven, zoals aan de telefoon, gegarandeerd. Tele-Onthaal kiest voor een vorm van internethulpverlening die het dichtst aansluit bij telefonische gesprekken: een onlinegesprek is synchroon, in het hier en nu.

Toch is het niet vanzelfsprekend om het hulpaanbod van Tele-Onthaal ook via het internet te realiseren. Bij een eerste kennismaking met onlinecommunicatie vallen immers een aantal specifieke karakteristieken op, die nadelig zouden kunnen werken in een hulpverlenend gesprek. Deze specifieke karakteristieken geven aanleiding tot vooroordelen ten aanzien van onlinehulp. Dit artikel wil een beeld van de praktijk geven om de volgende veelgehoorde vooroordelen in de juiste context te plaatsen.

- Een onlinegesprek is afstandelijker dan een telefoongesprek
- Een onlinegesprek geeft te weinig informatie over de oproeper om een goed gesprek te voeren
- Het onlinegebeuren is een virtuele wereld
- Een onlinegesprek verloopt traag

Telkens wordt er stil gestaan bij de vraag in hoeverre deze vooroordelen stroken met de dagelijkse praktijk. Daarbij wordt beschreven hoe de karakteristieken van onlinecommunicatie in de hulpverleningspraktijk gehanteerd worden, zodat ze niet al te nadelig hoeven te werken.

Dit geheel van ervaringslessen geeft aan hoe Tele-Onthaal haar doelstellingen wel degelijk ook online kan realiseren. Toch benadrukt dit artikel het belang van kritische evaluatie en wetenschappelijk onderzoek om deze praktijk te ondersteunen.

Tenslotte wordt beschreven hoe de waarde van het onlinehulpaanbod staat of valt met een goed voorbereide implementatie in de organisatie. Meerdere aspecten blijken hierbij een belangrijke te rol spelen.

2. TELE-ONTHAAL ONLINE

Als eerste welzijnsorganisatie in Vlaanderen startte Tele-Onthaal in oktober 2002 met een bescheiden online aanbod vanuit de dienst in West-Vlaanderen. Na een voorbereidende fase startte Tele-Onthaal als eerste welzijnsorganisatie in Vlaanderen met een online-aanbod. Vanuit de dienst in West-Vlaanderen werd in oktober 2002 een bescheiden aanbod uitgewerkt: 1 avond van 3 uur per week met 1 of 2 werkstations. Uit de eerste evaluatie van de praktijkervaringen bleek dat het onlinehulpaanbod goed aansluit bij de doelstellingen van Tele-Onthaal. Het bood zelfs potentieel een meerwaarde aan het totale aanbod van Tele-Onthaal: een jonger doelpubliek werd bereikt en meer taboethema's werden besproken. Het licht werd op groen gezet voor de verdere uitbouw van het onlinehulpaanbod (Vanhuele, 2004).

Nu, vijf jaar later, werken de vijf Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen mee en is het aanbod uitgegroeid tot een bereikbaarheid van 28 uur per week, meestal met 2 parallelle werkstations. In 2007 registreerde Tele-Onthaal meer dan 2200 online-oproepen.¹ Voor de onlinehulpverlening worden ongeveer 75 van de 550 vrijwilligers ingezet. Deze vrijwilligers doen naast hun onlinebeurten ook nog telefonische beurten.

Tele-onthaal stelt haar dienst als volgt voor aan de Vlaamse bevolking: *je kunt ons contacteren over de meest uiteenlopende onderwerpen, van de a van alcohol over de r van relatie tot de z van zelfdoding, en alles wat daartussen zit! Dus ook wanneer je eenzaam bent, boos of verdrietig, onmacht ervaart, of omdat je stoom wil afblazen.*

Uit de registratie van de gespreksthemata's en de wijze van gespreksvoering blijkt dat de online-oproepers deze boodschap correct percipiëren. 'Gezondheid' en 'partnerrelatie' zijn, net als aan de telefoon, de meest voorkomende gespreksthemata's. Het op verhaal laten komen en emoties ventileren blijkt ook online de meest voorkomende wijze van gespreksvoering.

Dit wijst erop dat Tele-Onthaal online aansluit bij het vertrouwde hulpaanbod. Daarenboven biedt online een opmerkelijke meerwaarde aan Tele-Onthaal.

Het internet bereikt namelijk overduidelijk een jonger publiek dan de telefoon. 60% van de online-oproepers is jonger dan 25 jaar en 23% is zelfs minderjarig. Aan de telefoon is amper 8% van de oproepers jonger dan 25 jaar. Blijkbaar zijn jongeren die in de problemen zitten meer geneigd om via internet hulp te zoeken, dan via de telefoon.

Opvallend is het grote aantal oproepen waarin slachtofferbeleving centraal staat. Het gaat hier vooral om incest, seksueel geweld en ongewenste intimiteiten. Ook over zelfdoding en zelfverwonding wordt veel frequenter gesproken dan aan de telefoon. We vermoeden dat dit te verklaren is door de laagdrempeligheid van het onlinemedium.

3. KARAKTERISTIEKEN VAN ONLINECOMMUNICATIE EN PRAKTIJKERVARINGEN

Onlinegesprekken voeren was tot voor enkele jaren een onbekende communicatievorm in de hulpverlening. (zie ook De Ketelbutter, 2002). Chatten was iets tussen jongeren! Volwassenen stonden sceptisch tegenover deze losse babbels. Hulporganisaties die het onlinemedium uitbouwen zijn hun eigen weg gegaan en deden praktijkkennis op. Ze stelden vast dat de buitenwereld soms wat neerbuigend kijkt op deze nieuwe projecten en poogden de vooroordelen te ontzenuwen. In onderstaande worden de praktijkervaringen van Tele-Onthaal met online hulpverlening beschreven. Waar deze ervaringen worden ondersteund door bevindingen uit onderzoek of literatuur, wordt daar expliciet naar verwezen.

3.1 Vraag 1: Is een onlinegesprek afstandelijker dan een telefoongesprek?

Afstand is kenmerkend voor Tele-Onthaal. Tele-Onthaal biedt nabijheid op afstand: een intiem gesprek tussen twee onbekenden via de telefoon. De vraag is echter of internet nog méér afstand tussen oproeper en vrijwilliger creëert. Via internet wordt enkel via tekst gecommuniceerd. Daardoor ontbreekt paralinguale informatie, waarbij het gaat om iemands stem, de intonatie, de snelheid, de pauzes. Ook omgevingsgeluiden zijn geheel afwezig. Deze auditieve informatie geeft ‘kleur’ aan de inhoud van uitspraken van de oproeper. Het ontbreken van deze informatie kan aanleiding geven tot minder betrokkenheid van de vrijwilliger naar de oproeper.

Bij jonge oproepers is het daarnaast soms moeilijk de échte nood te detecteren. De vrijwilliger krijgt dan de indruk dat oproepen niet ernstig zijn omdat de oproepers veelal een nonchalante taal hanteren. Zoals: “kwee nie”, “bwa”, “pfff”. Dit taalgebruik zegt echter niet per definitie iets over hun problemen of beleving ervan. Oproepers kunnen écht in de rats zitten terwijl hun schrijfstijl de indruk geeft dat het probleem hen niet raakt.

Een ander aspect is dat jonge oproepers soms weinig geconcentreerd aan de computer zitten. Zo kan het bijvoorbeeld lang duren voor ze reageren. Wanneer de vrijwilliger hierover een vraag stelt, blijkt soms dat de oproeper meerdere activiteiten combineert: een onlinegesprek met Tele-Onthaal én tegelijkertijd sms-en of chatten met een vriendin. Deze oproepers lijken zich persoonlijk op afstand te houden en staan schijnbaar niet echt in contact met hun eigen beleving.

In zekere zin geldt dit fenomeen ook voor de vrijwilliger. Die is evenmin zichtbaar noch hoorbaar. Het risico bestaat dat de eigen werkcontext afleidt en aanzet tot andere bezigheden, zoals een gesprek voeren met een collega .

Daarbij is het interessant om op te merken dat het verwerken van gesproken taal vlotter blijkt te verlopen dan het lezen van een geschreven tekst. Spontaan schrijven is een ander proces dan spontaan spreken. De mate van vertrouwdheid met het medium speelt hierbij een rol. Wie het gewoon is om emoties van zich af te schrijven of persoonlijke gesprekken te voeren via chat heeft hier waarschijnlijk minder moeite mee.

Afstand scheidt veiligheid

De ervaring leert dat oproepers zich doorgaans gemakkelijker blootgeven dankzij de afstand. De anonimiteit, het niet horen van elkaars stem, vergroot de veiligheid. Oproepers hoeven online weinig sociale drempels te overwinnen. Vaak hebben ze de neiging om direct naar de kern van hun probleem te gaan, zelfs al in de eerste zinnen. Bijvoorbeeld: “hallo. het gaat heel moeilijk. ik wil het leven stop zetten” of “hoi. bij het minste kleine probleem kras ik mijn polsen heel diep over”.

Onderzoek van Dooghe (2005) laat zien dat het medium internet nóg anoniemer aanvoelt dan de telefoon. De oproeper kan immers zijn identiteit, geslacht en leeftijd, en zelfs zijn stemming en gevoel verborgen houden. Door deze verlaagde drempel vinden mensen het blijkbaar makkelijker te praten over hun problemen via onlinegesprekken dan via de telefoon of face-to-face. Men kan in alle vertrouwelijkheid communiceren en in stilte, zonder dat iemand het hoort.

Deze veiligheid en vrijheid maken dat oproepers een contact durven aangaan en angst- en schaamtegevoelens loslaten. Ze kunnen bepaalde traumatische ervaringen (nog) niet over de lippen krijgen, maar durven hierover wél spreken via het internet. Taboe-onderwerpen worden vaker online besproken dan aan de telefoon. Het onlinegesprek helpt om de stap naar andere hulpverlening te zetten.

Schrijven helpt om emoties af te reageren. Een herkenbaar fenomeen: dingen letterlijk “van je af – schrijven”. Schrijven over emotionele gebeurtenissen brengt oproepers duidelijk in een authentiek contact met deze gevoelens, niet zelden uit dit zich via het gebruik van emoticons.

Dergelijke zelfonthullingen kunnen, al vanaf het begin van het gesprek, een hoog niveau van intimiteit en eerlijkheid creëren.

Hoe kan de vrijwilliger nabijheid creëren?

De vraag dringt zich op of de afstand toch niet té groot wordt. Laat de oproeper zich wel echt kennen? Voelt de vrijwilliger zich voldoende betrokken? Bekijkt hij de oproeper niet afstandelijker en rationeler? Is het wel mogelijk om zich in te leven én empathisch te reageren bij getypte tekst?

De opleiding aan onlinevrijwilligers bevat een reeks aandachtspunten op dit vlak en oefent vaardigheden die hieronder worden toegelicht.

Persoonlijk onthalen

Vanaf de start van een onlinegesprek, kan de vrijwilliger de afstand proberen te overbruggen door de manier van contact maken. Wanneer de vrijwilliger op de “hallo” van de oproeper antwoordt met dezelfde “hallo”, dan zit de oproeper voor een koel scherm. In de opleiding wordt daarom het belang van een persoonlijk onthaal benadrukt. Met een uitnodigende, vertrouwengevende aanmelding verduidelijkt de vrijwilliger zijn betrokkenheid en positie (luisteren, ondersteunen). Bijvoorbeeld:

- “Welkom, hoe kan ik je helpen?”
- “Hallo, waarmee kan ik je helpen?”
- “Goeie avond, wil je over iets praten?”
- “Zeg het maar, ik wil naar je luisteren.”
- “Kan ik iets voor je doen?”

De reactie van de oproeper (o) op de onthaalzin van de vrijwilliger (vw) bevat doorgaans meteen een eerste aanknopingspunt. Bijvoorbeeldⁱⁱ:

vw: “kan ik iets voor je doen?”

o: “ik denk het niet. Ik denk niet dat er nog iets voor mij kan gedaan worden”

vw: “gaat het dan zo moeilijk nu?”

o: “ik ben het vechten moe”

Oog hebben voor intonatie

Verder leren vrijwilligers gevoelens tussen de regels te lezen en oog te hebben voor schriftelijke intonatie in de vorm van emoticons (zoals smileys “☺” of “:s” = ik voel me verward) en emotes (zoals “lol” = laughing out loud). Deze typische chattekens zijn te vergelijken met gebaren in face-to-face contacten.

Hoofdletters, leestekens en letterherhaling bij de oproeper compenseren de intonatie van de stem ten dele:

- “Neeeeeee”

- “Waarom heb ik niets gemerkt?????????????????????”

- “Ik heb het gevoel dat ik stik, ik heb zin OM HEEL LUID TE SCHREEUWEN!!!!!!!!!!!!”

Het tempo, plots veel taalfouten, een vol scherm boodschappen na elkaar, ... dit kan ook wijzen op een bepaalde (wijziging in de) stemming van de oproeper.

De vrijwilliger is heel zuinig met het gebruik van chattekens, hoofdletter- en leestekenherhaling. Bij vragen is het echter belangrijk om een vraagteken toe te voegen (zie Schreurs, 2003).

Belevingsgericht reageren

Nabijheid groeit ook door te parafaseren, empathisch te reageren, door te vragen naar de gevoelens, gedachten, wensen, ... of zelf woorden aan te reiken. Kortom door voldoende belevingsgericht en niet te snel probleemgericht te werken. Vrijwilligers richten hun aandacht bewust op belevingsaspecten. Zulke tussenkomsten helpen de vrijwilliger niet alleen om de

oproeper juist te begrijpen, maar bovendien ook om een klimaat van relationele veiligheid, vertrouwen en begrip te creëren. Bovendien brengen deze tussenkomsten de oproeper dichter bij zichzelf.

Het volgende gespreksfragment toont hoe de oproeper beleving uit en op welke wijze de vrijwilliger daarop intervenueert.

o: "Ik heb eindelijk de knoop doorgehakt en ben in een nieuwe job gestapt"

vw: "Waw, moedige daad zeg"

o: "Ik heb wel moed, maar ik mis nu even de kracht"

o: "Ik pieker teveel"

vw: "En wil je het hebben over het onderwerp van je piekeren?"

o: "Ik hoop dat ik niet heel erg kinderachtig over kom"

vw: "Je bent er precies een beetje beschaamd over?"

o: "Ik heb een onplezierige verstandhouding met mijn vriend"

o: "Ik ben er inderdaad beschaamd over en daarom chat ik anoniem"

vw: "En dat drukt op je, je relatie met je vriend?"

o: "Ja, hij heeft mij moreel in de steek gelaten"

vw: "Hoe bedoel je?"

o: "Ik krijg wel veel vrijheid maar ik voel weinig interesse en aandacht voor wat ik doe"

o: "Je laat iemand moreel in de steek als je niet meer achter hem staat"

vw: "Teveel vrijheid naar je aanvoelen?"

o: "Mijn vriend laat mij erin zakken"

vw: "En je mist zijn ruggesteun?"

o: "Ik voelde het destijds niet zo maar later wel."

3.2 Vraag 2: Is er te weinig informatie over de oproeper om een goed gesprek te voeren?

Hoewel de telefoon enkel auditieve woorden en klanken overbrengt, kan daaruit voldoende informatie worden afgeleid over geslacht, leeftijd, emoties en context van de oproeper. Online krijgt men slechts via één kanaal informatie: geschreven woorden, uitsluitend verpakt in leestekens en symbolen zoals emoticons. Tenzij de oproeper dit expliciet rapporteert, heeft men online geen toegang tot non-verbale en paralinguale informatie. Bijvoorbeeld gebaren, houding, uitdrukking, uiterlijk, stemhoogte en –klank vallen weg. Men krijgt geen onmiddellijke feedback op een boodschap (instemmend knikken of een 'hmm', twijfelend wenkbrauwen fronsen). Men kan zelfs niet horen of een oproeper zich schaamt, schrikt of twijfelt. Omgekeerd kan de vrijwilliger ook geen gebruik maken van zijn lichaamstaal of stem om vertrouwen te wekken.

Online mist men ook situationele informatie en informatie over de cultuur in een land of gebied. Een vrijwilliger kan namelijk in gesprek zijn met oproepers uit andere provincies, uit Nederland of zelfs van de andere kant van de wereld. Doordat oproeper en vrijwilliger zich in verschillende ruimtes bevinden, kent de vrijwilliger de omgeving niet waarin de berichten geschreven werden. En deze omgeving kan de ervaring van het gesprek sterk beïnvloeden. Het maakt nogal een verschil wanneer je een onlinegesprek voert vanuit je eigen huis of vanuit een druk internetcafé, of wanneer de oproeper een onlinegesprek voert vanuit haar slaapkamer of vanuit de woonkamer waar haar moeder rondloopt. De vrijwilliger hoort niets van die omgeving, ziet er niets van en heeft geen enkele aanwijzing dat die omgeving verschilt van de zijne.

Volgens Schreurs (2003) mist de vrijwilliger online nog veel meer dan aan de telefoon de hele context, die betekenis kan geven aan de inhoud van de boodschappen van de oproeper. Hij mist alle informatie over het betrekkningsniveau van de communicatie. Een gevolg hiervan is dat het beeld dat de vrijwilliger zich spontaan vormt vaak geen zuiver beeld is. Spontaan interpreteert men immers de beperkte informatie vanuit zijn eigen referentiekader. Deze

interpretatie hoeft niet overeen te stemmen met de intentie van de oproeper. Onlineschrift blijkt fantasiebeelden op te roepen.

Het te snel interpreteren, is te beschouwen als een valkuil bij de vrijwilliger. Een fenomeen dat zich onbewust voordoet en sluipend het hele communicatieproces kan storen.

Kanalenreductie creëert intense communicatie

Het feit dat alleen gecommuniceerd kan worden met taal in de vorm van letters en andere tekens op het toetsenbord, betekent dat de impact van deze symbolen wellicht intenser is dan in andere vormen van communicatie (Fukkink en Hermanns, 2007). Sommige vrijwilligers geven aan dat ze door te communiceren met tekst, niet afgeleid worden door oppervlakkige aspecten en als het ware direct verbonden worden met de 'psyche' van de oproeper.

Het medium biedt ook een houvast omdat het gesprek op het scherm blijft staan. Zowel de vrijwilliger als de oproeper kunnen tijdens het gesprek interventies nog eens herlezen en verder uitdiepen. Vrijwilligers geven ook aan dat het medium hen stimuleert om te reflecteren over eigen interventies. Ook de uitprints na het gesprek vormen een rijke bron voor opleiding en supervisie. Hierbij zijn de stafleden zich bewust dat de vrijwilliger zich erg bloot geeft. Elke puntkomma wordt zichtbaar. Over het gebruik van uitprints zijn ook strikte afspraken gemaakt, met aandacht voor anonimiteit en discretie.

Via welke interventies kan de vrijwilliger de oproeper proberen te begrijpen?

De opleiding aan onlinevrijwilligers besteedt aandacht aan leren verzamelen van de nodige informatie om een hulpverlenend onlinegesprek te kunnen voeren.

De betekenis van de nickname achterhalen

Oproepers kiezen een nickname voor het onlinegesprek. Soms is dit een naam, maar vaak leggen zij in deze nickname ook heel wat betekenis en aanwijzingen over hun persoonlijkheid of gemoedstoestand, zoals Lost, De angst, Punk, Sneeuw witje. De nickname is dan een informatiebron, waarop de vrijwilliger kan doorvragen.

Interpretaties toetsen

In de opleiding wordt er uitvoerig gewerkt rond de valkuil van het interpreteren. Het is belangrijk bewust te zijn dat de boodschappen die men ontvangt, gefilterd zijn door het eigen referentiekader. Vrijwilligers leren telkens te toetsen of ze de boodschap goed begrepen hebben. Zo duurt het online soms langer dan aan de telefoon om een juist beeld te krijgen.

Ook herlezen van de gesprekken, feedback erop door stafmedewerkers, elkaar kritisch bevragen op vooronderstellingen en interpretaties, zijn voorwaarden voor goede onlinecommunicatie.

Wanneer er door foute interpretaties misverstanden ontstaan, kan de vrijwilliger beter gewoon vragen naar bijvoorbeeld leeftijd, geslacht, gevoelens, gedachten en context en ook verduidelijken waarom hij dit vraagt.

Ook de oproeper heeft er soms behoefte aan de leeftijd en het geslacht van de vrijwilliger te kennen. Dat kan het contact bevorderen. Dit betekent verder echter niet dat de vrijwilliger online meer over zichzelf zal vertellen dan aan de telefoon.

De kunst van het vragen stellen ontwikkelen

De vrijwilliger kan vragen stellen om verdere verduidelijking te krijgen.

Het doel van vragen stellen is niet zozeer feitelijke informatie te verzamelen maar tot diepgang te komen. Vragen nodigen de oproeper uit om dichter bij zichzelf te komen: bij zijn beleving en zijn kijk. Er wordt gebruik gemaakt van open, gesloten en empathische vragen, om de oproeper uit te nodigen vrijuit over zijn beleving of over de feitelijke context te spreken.

In de opleiding wordt deze vaardigheid uitgebreid geoefend. Zo krijgen de vrijwilligers onder andere een reeks mogelijke uitspraken van oproepers en gaan op zoek naar empathische vragen of vragen die peilen naar de beleving:

o: "Mijn moeder vraagt altijd waarom ik niet vaker kom."

vw1: "Die vraag van je moeder klinkt wat als kritiek?"

vw2: "Krijg je door die vraag het gevoel dat je te weinig aandacht aan haar zou besteden?"

3.3 Vraag 3: Is het onlinegebeuren een virtuele wereld?

Vóór het eerste onlinecontact vrezten vrijwillige medewerkers dat online-oproepers fictieve verhalen zullen brengen of een fictieve identiteit zullen aannemen. Opmerkelijk is dat dit idee verdwijnt als sneeuw voor de zon vanaf de eerste online-ervaringen.

Hoewel dit fenomeen ook bekend is uit telefonische hulpverlening (zie daarvoor bijvoorbeeld Roose, 1989) is het onze ervaring dat die twijfel aan de authenticiteit van oproepen terug kan duiken. Dat kan als effect hebben dat de vrijwilliger zich ergert of zich beetgenomen voelt. Soms gaat de vrijwilliger dan proberen uit te vinden of de oproeper de waarheid zegt, gaat hij speuren naar bewijzen van onwaarheden. Hij moet op dit punt zelfs moeite doen om niet in discussie te gaan, niet te verzeilen in een gevecht om de waarheid.

De anonimiteit van het internet kan de drempel verlagen om een virtuele identiteit aan te nemen. Dit betekent dat je via tekst een beeld van jezelf kunt creëren dat niet overeen hoeft te stemmen met diegene die je in werkelijkheid bent. Je kunt je een ander geslacht toemeten, een andere leeftijd, een ander beroep. Je kunt eigenschappen voorwenden die je graag zou hebben maar helaas nog niet ten toon hebt kunnen spreiden. Je kunt een rol spelen en daarna, zonder verdere consequenties, weer terugkeren in je dagelijkse bestaan.

Onderzoek (Valkenburg, Schouten en Peter, 2006) bevestigt dat heel wat jongeren aan identiteitsexperimenten doen op het internet. Jonge internetgebruikers hebben specifieke motieven om een virtuele identiteit aan te nemen. Het zelfexploratiemotief komt het meest voor. Jongeren gebruiken het internet om zichzelf te ontdekken en om verschillende identiteiten uit te testen. Op de tweede plaats komt sociale compensatie. Internet biedt sommige adolescenten de gelegenheid zich minder verlegen te voelen.

Ook volwassenen voelen zich aangetrokken door deze virtuele wereld. Dit verklaart het succes van Second Life, waar men de mogelijkheid heeft om grenzeloos te experimenteren met identiteiten.

Heeft het experimenteren met identiteiten voordelen?

Volgens Valkenburg, Schouten en Peter (2006) zijn de meningen van theoretici over de gevolgen van identiteitsexperimenten verdeeld. Volgens de ene visie zijn identiteitsexperimenten op het internet het equivalent van goedaardig fantasiespel in de kleutertijd en wordt aangenomen dat op termijn een stabiel en flexibel zelfconcept, zelfvertrouwen en welbevinden kan ontstaan. Andere visies waarschuwen voor mogelijke nadelige gevolgen zoals innerlijke conflicten, afname van zelfvertrouwen en fragmentatie van het zelf. Over dergelijke gevolgen van identiteitsexperimenten in een onlinehulpcontext is geen onderzoek bekend.

Hoe krijgt de vrijwilliger de 'echte' oproeper in de focus?

In onlinecontacten spreekt de vrijwilliger met de virtuele persoon. De oproeper heeft het recht om zich in het contact met Tele-Onthaal online te presenteren als diegene die hij wil zijn. Het is niet aan de vrijwilliger om detective te spelen en de objectieve waarheid te achterhalen (zo die al bestaat). De vrijwilliger reageert op het beeld dat de oproeper van zichzelf schetst.

Een hulpmiddel om het gevecht om de waarheid te vermijden is niet doorgaan op feiten, maar erkenning geven aan de beleving van de oproeper. Daarnaast kan het helpen de oproeper naar het hier en nu te brengen (vooral bij oproepers van wie de vrijwilliger vermoedt dat ze

psychisch ziek zijn). Wanneer een oproeper als heroproeper herkend wordt en er een vermoeden is dat er fictieve elementen in het verhaal zitten, wordt deze algemene aanpak verfijnd en afgestemd op deze oproeper. Deze afstemming gebeurt bijvoorbeeld in de vorm van richtlijnen voor gespreksthemata's en duur van het gesprek.

3.4 Vraag 4: Loopt een onlinegesprek traag?

Technisch kan online enorme afstanden pijlsnel overbruggen. De traagheid van het gespreksverloop staat hiermee in scherp contrast. Een zin typen en lezen gaat trager dan een zin uitspreken en beluisteren. Uit de registratiegegevens blijkt dat een onlinegesprek gemiddeld twee keer zolang duurt als een telefoongesprek, namelijk 40 minuten tegenover 20 minuten. Er worden dus minder mensen geholpen terwijl er meestal een rij wachtenden is. Toch hebben sommige vrijwilligers de indruk dat ze online relatief snel (met minder interventies) to the point kunnen komen.

De traagheid van het onlinemedium schept ruimte voor reflectie

De traagheid van het medium heeft echter ook voordelen: zowel vrijwilliger als oproeper hebben meer tijd om na te denken over wat ze willen zeggen. Herlezen van boodschappen van de oproeper helpt om te begrijpen wat de ander bedoelt. De vrijwilliger kan doelgericht zoeken naar de kern van de nood en beleving. Hij heeft ook meer houvast om het gesprek te structureren, bijvoorbeeld door zeer gerichte vragen te stellen, door een evenwicht te zoeken tussen feitenvragen en belevingsvragen.

Welke interventies kunnen tijdsinstaat creëren?

De traagheid kan door de vrijwilliger op volgende manieren ondervangen worden:

- Door gebruik te maken van korte, grammaticaal eenvoudige constructies, bijvoorbeeld

o: "ik heb bij mij thuis een boek liggen."

vw: "een boek?" (in plaats van "waarover gaat dat boek? Vertel daar eens wat meer over?")

- Door vaste uitdrukkingen en afkortingen van oproepers te leren decoderen, b.v.

o: "ik doe aan am" (am=automutilatie)

o: "mss bn k nie graag in zn buurt" (misschien ben ik niet graag in zijn buurt)

- Door niet voortdurend kleine typ- of taalfouten te verbeteren: bijvoorbeeld "wat ga je strask doen?"

- Door de tijd te bewaken en na een half uur gesprek na te gaan of er een zekere diepgang bereikt is. Indien de vrijwilliger merkt dat het 'aanmoddert' kan hij meer gaan sturen door bijvoorbeeld door te vragen of zelf een thema aan te snijden.

4. DE TOETSSTEEN VAN WETENSCHAPPELIJK ONDERZOEK

Dit artikel is in eerste instantie een ervaringsverslag. Vanuit de positieve evaluaties van de praktijk blijft Tele-Onthaal zijn hulpaanbod online organiseren. Hoewel deze evaluaties informatief zijn, geven zij geen wetenschappelijke onderbouwing voor de waarde van online. Tele-Onthaal vond het van meet af aan belangrijk om de eigen praktijkervaringen wetenschappelijk te onderbouwen en kritisch te evalueren.

Een eerste aanzet hiertoe was de samenwerking met de Katholieke Universiteit Leuven in de vorm van een thesisonderzoek van Dooghe (2005), onder leiding van prof. Mia Leijssen. De kernvraag van dit onderzoek 'zorgt het onlinemedium voor een verhoogd gevoel van veiligheid?' werd positief beantwoord. Het concept veiligheid werd opgedeeld in de concepten veiligheid van het medium en relationele veiligheid. Eén van de onderzoeksmethoden was een anonieme vragenlijst voor de oproepers op de website.

Op de stellingen die de ervaren veiligheid van het medium onderzochten reageerden de oproepers zeer positief. Oproepers (84%) gaven aan dat zij over zaken hebben gesproken

waarover zij in een telefonisch contact met Tele-Onthaal niet zouden durven spreken en dat zij (81%) over zaken hebben gesproken waarover zij in een direct gesprek met een hulpverlener, onder vier ogen, niet zouden durven spreken. 73% van de oproepers is van mening dat het online contact goed geholpen heeft. Op de stellingen die de relationele veiligheid onderzochten werd nogal wisselend geantwoord. Bijvoorbeeld bij de stelling *ik voelde mij veilig in het contact met de gesprekspartner*, geven 76% van de oproepers een positief antwoord. Maar bij de stelling *ik voelde mij op mijn gemak om over moeilijke dingen te spreken*, geven maar 59% van de oproepers een positief antwoord.

Bij de open vraag duiken meer negatieve elementen op: een aantal oproepers geeft aan zich niet begrepen te voelen, verkeerd geïnterpreteerd te worden of zich niet serieus genomen te voelen. Uit de antwoorden bleek ook dat technische aspecten het veiligheidsgevoel kunnen ondermijnen: het niet kunnen zien dat de vrijwilliger al dan niet aan het typen is, plotse verbrekingen van het gesprek en wachtrijen. Bovendien verhogen deze problemen de drempel om opnieuw contact te nemen.

Hoewel er in totaal te weinig bruikbare vragenlijsten waren (50: 16 volledig ingevuld en 32 alle stellingen beantwoord, zonder de open vraag) om een kwantitatieve analyse van betrouwbaarheid en validiteit te kunnen uitvoeren, hechten we toch belang aan de antwoorden. Tele-Onthaal haalde uit dit onderzoek een aantal punten voor kwaliteitsverbetering. Zo is er in de opleiding en begeleiding meer oog voor het voorkomen van verkeerde interpretaties. Op de website vinden oproepers nu informatie over de technische problemen. Er werd nieuwe software gezocht waarbij de gesprekspartners wel kunnen zien dat de ander aan het typen is.

Dit thesisonderzoek deed ook een analyse op 34 gespreksuitprints, om een antwoord te formuleren op de vraag welk soort interventies de vrijwilliger gebruikt. Hiervoor werd een kwantitatieve analyse gedaan volgens de Hill-schaal, een categorieënsysteem voor therapeutinterventies. De interventie categorieën ‘open exploratieve vraag’ en ‘reflectie op de beleving’ blijken de meest voorkomende. Deze interventie categorieën zijn ook congruent met de hulpverleningsvisie van Tele-Onthaal.

Dit thesisonderzoek was een eerste verkenning van onlinehulpverlening. Diepgaander kwalitatief onderzoek bleek noodzakelijk om de methodiek van onlinegespreksvoering te systematiseren en wetenschappelijk te onderbouwen. De uitwisseling op het OnlineHulpUitwisselingsPlatform (OHUP)ⁱⁱⁱ met de andere hulpverleningsorganisaties die in Vlaanderen onlinehulp bieden, bevestigde deze nood. Daarom nam Tele-Onthaal het voortouw om met de OHUP-partners nieuw onderzoek op te starten. In een voorbereidend onderzoek (Bocklandt en de Zitter, 2008 en Vanhuele en Verheyen, 2008) werden de krijtlijnen uitgetekend voor het *Onderzoek naar een evidence based methodiek én practice based evidence voor de onlinehulpverlening in Vlaanderen*. Dit onderzoek wordt uitgevoerd door de Arteveldehogeschool – opleiding sociaal werk (oktober 2007 – mei 2009) dankzij de financiële steun van Cera^{iv}. In dit onderzoek wordt de situatie van de onlinehulpverlening in Vlaanderen anno 2007-2008 in kaart gebracht. Via literatuuronderzoek over onlinehulpervaringen in binnen- en buitenland zullen de onderzoekers criteria bepalen voor goede onlinehulpverlening. In 2008 bevragen ze de oproepers om zicht te krijgen op hun motieven om te chatten en de situatie bij de start van een onlinegesprek te schetsen. Ze zullen onlinegesprekken en overlegmomenten tussen hulpverleners analyseren via kwalitatieve onderzoeksmethoden. Op basis van al deze onderzoeksresultaten zullen ze gesprekken voeren met onlinehulpverleners en met verantwoordelijken voor de vorming. Al dit onderzoeksmateriaal moet uitmonden in aanbevelingen en hulpmiddelen voor de welzijnswerkers om de kwaliteit van onlinehulpverleningsgesprekken te optimaliseren én te funderen.

5. VAN PROJECT TOT GEÏNTEGREERD AANBOD: AANDACHTSPUNTEN BIJ DE IMPLEMENTATIE

Om een degelijk aanbod uit te bouwen en dit te verankeren in de organisatie, werkt Tele-Onthaal aan de organisatorische voorwaarden. Daarbij ligt vooral de nadruk op het informeren en opleiden van vrijwilligers en stafmedewerkers. Zo leren ze omgaan met de specifieke karakteristieken van onlinegespreksvoering. Daarnaast is er nood aan een degelijke praktische en materiële omkadering. Hieronder volgt een schets van aandachtspunten ter voorbereiding van de implementatie vanuit de ervaringslessen van Tele-Onthaal.

De voorbereiding en opleiding van stafmedewerkers

Om het project te plannen werd vooraf alle nodige informatie verzameld, onder andere door uitwisseling met diensten die hierin reeds ervaring hebben. Stafmedewerkers verwierven inhoudelijk inzicht in het eigene van onlinehulpverlening, ook door zelf enige ervaring met onlinegesprekken op te doen. Ook informaticatechnisch moesten stafmedewerkers wat bijscholen.

Installatie van hardware en software

Aanvankelijk werd de aankoop van computers en software gefinancierd door externe bedrijven zoals Belgacom en serviceclubs zoals Lions Club Brugge Maritiem. Er werd gekozen voor software die een één-tot-één contact biedt en anonimiteit en discretie garandeert. Er mogen geen sporen van gesprekken op de computer achterblijven. De software is voldoende gebruiksvriendelijk en stabiel, want technische problemen zouden een gevoel van onveiligheid kunnen geven bij onervaren gebruikers.

Tele-Onthaal kiest ervoor om de vrijwilligers niet van thuis uit te laten werken, maar ze naar de dienst te laten komen. Op de dienst wordt de anonimiteit van de oproeper meer gegarandeerd en de vrijwilliger meer ondersteund. Het helpt de vrijwilliger ook om zijn aanbod af te grenzen. In het onlinelokaal, staan de computers samen in één ruimte. Zo kunnen vrijwilligers elkaar ondersteunen. Dit weegt op tegen het mogelijke nadeel van afleiding door eigen context.

Een internetverbinding met kabel genoot de voorkeur, boven een draadloze netwerkverbinding om de stabiliteit van de verbinding zoveel mogelijk te waarborgen.

De stafmedewerkers hebben zelf de nodige tijd genomen om vertrouwd te worden met de geïnstalleerde software en hardware en deze uit te testen.

Bekendmaking en informatie over het onlinehulpaanbod

De website van Tele-Onthaal als toegang naar de onlinegesprekskamer is een bewuste keuze. Op die manier kan de oproeper informatie over de organisatie en de werking nalezen, ziet hij dat de organisatie in heel Vlaanderen werkt en erkend is door de Vlaamse overheid. Bovendien wordt er veel zorg besteed aan de nauwkeurigheid van de informatie op de website. In de rubrieken *Veel gestelde vragen* en *Afspraken en disclaimer* probeert Tele-Onthaal correcte verwachtingen te scheppen. Op deze manier profileert de dienst zich tegenover de veelheid aan niet-kwalitatieve websites.

Rekrutering en selectie van vrijwilligers

Onlinevrijwilligers worden gerekruteerd uit de bestaande groep van ervaren (telefoon)vrijwilligers. Doordat deze vrijwilligers vanuit het telefoonwerk reeds een basisopleiding kregen en ervaring hebben met het gespreksaanbod van Tele-Onthaal en oproepers van allerlei soorten, kan de online-opleiding zich beperken tot het eigene van online.

Het is belangrijk ook de vrijwilligers die geen onlinegesprekken voeren goed te informeren over het onlinehulpaanbod. Want ook binnen de eigen organisatie spelen de vooroordelen ten

aanzien van het medium. Praten over online zowel met telefoonvrijwilligers als stafmedewerkers is essentieel om een genuanceerde kijk te ontwikkelen. Casussen of uitprints vormen een belangrijk leermiddel tijdens de gewone leergroep of groepssupervisie. Doordat de onlinevrijwilligers uit de groep telefoonvrijwilligers komen, is er nood aan extra inspanningen bij het werven van nieuwe telefonische vrijwilligers.

De ondersteuning van vrijwilligers

Nieuwe onlinevrijwilligers krijgen een opleiding online van drie avonden. Daarin komen onder andere thema's aan bod die het eigene belichten van onlinegesprekken en de technische aspecten. Ook oefeningen en begeleiding tijdens het inwerken horen daarbij.

Na de basisopleiding wordt op geregelde tijdstippen supervisie en permanente vorming geboden, bijvoorbeeld door middel van feedback op uitprints, individuele en groepssupervisie.

Er worden concrete handvatten voor bepaalde oproepen ontwikkeld, zoals voor zelfverwonding en crisis, zelfdoding, herkenbare heroproepers, ... Er gaat extra aandacht naar het omgaan met jongerenproblematieken. Ook een sociale kaart voor verwijzingen wordt voor de vrijwilligers voorzien.

Een sterk ontwikkelend project heeft nood aan zuurstof. De Federatie van Tele-Onthaal diensten in Vlaanderen drong bij de Vlaamse overheid aan op financiële ondersteuning. Dit resulteerde vanaf 2005 in een jaarlijkse projectfinanciering. Op lange termijn zal een structurele overheidsfinanciering nodig zijn om het onlinehulpaanbod nog sterker te integreren in de totale werking van Tele-Onthaal.

6. CONCLUSIE EN DISCUSSIE

Enkel op basis van het aantal informatiekanaal (verbaal, non-verbaal, paralinguaal) kan weinig gezegd worden over de waarde van een communicatiemedium, over de beleving van de oproeper en de effectiviteit van de geboden hulp. De karakteristieken van het online medium blijken bruikbaar voor eerstelijns hulpverlening. De vijf Tele-Onthaaldiensten ontwikkelden op basis van hun praktijkervaringen een onlinegesprekmethodiek die beantwoordt aan de hulpverleningsvisie.

Zo biedt het onlinehulpaanbod een duidelijke meerwaarde aan het hulpaanbod. Meer jonge oproepers en oproepers die een gesprek voeren over taboethema's, zoals slachtofferbeleving en zelfdoding, worden bereikt.

In dit artikel kwam aan bod hoe Tele-Onthaal omgaat met de volgende specifieke karakteristieken van onlinecommunicatie.

Onlinecommunicatie is afstandelijker dan telefonische communicatie, maar deze afstand geeft de oproeper een groter veiligheidsgevoel. De vrijwilliger kan zich oefenen in het creëren van nabijheid door bij de start van het gesprek echt contact te maken, oog te hebben voor schriftelijke intonatie en belevingsgericht te reageren.

De communicatie wordt gereduceerd tot getypte woorden, verpakt in leestekens en symbolen. Hierdoor mist de vrijwilliger heel wat informatie over de oproeper en de context. Deze kanalenreductie kan echter intense communicatie uitlokken. De vrijwilliger leert de oproeper juist te begrijpen door bijvoorbeeld zijn interpretaties te toetsen en gepaste vragen te stellen.

Het is niet ondenkbaar dat de oproeper een virtuele identiteit aanneemt. De vrijwilliger wordt begeleid om zich niet te laten vastzetten in twijfel over de authenticiteit en zich af te stemmen op het beeld dat de oproeper van zichzelf schetst.

Een onlinegesprek neemt dubbel zoveel tijd in beslag als een telefoongesprek. Deze trage tijd biedt de vrijwilliger en de oproeper de mogelijkheid om langer stil te staan bij wat er op het scherm komt. De vrijwilliger leert ook de tijd efficiënt gebruiken door zelf bondige taal te gebruiken en de codetaal van sommige oproepers te ontcijferen.

De ervaringen van Tele-Onthaal met het onlinemedium tonen waarin de kracht van dit medium kan schuilen. Toch zijn er nog tal van vragen.

Het doelgericht bereiken van mensen die (nog) geen hulp (durven) zoeken, was een uitgangspunt bij de start van het onlinehulpaanbod. Nieuwe doelgroepen bereiken blijft dus een belangrijk aandachtspunt. In bekendmakingscampagnes richt Tele-Onthaal zich doorgaans tot het brede publiek. Welke keuzes wil Tele-Onthaal hier in de toekomst in maken?

De uitbreidingskansen van het online-aanbod worden sterk bepaald door het potentieel van geïnteresseerde telefoonvrijwilligers. Na 5 jaar wordt het steeds moeilijker om intern te rekruteren. Het rechtstreeks rekruteren van onlinevrijwilligers zonder ervaring aan de telefoon is een mogelijk denkspoor waarbij impact op de organisatie grondig moet afgewogen worden. Over het voorkomen en de mogelijke voor- en nadelen van identiteitsexperimenten in een onlinehulpcontext is nog te weinig informatie bekend. Nemen sommige online-oproepers bij Tele-Onthaal ook een virtuele identiteit aan? Presenteren ze zich bijvoorbeeld als iemand van het andere geslacht vanuit de vraag *hoe zal er op me gereageerd worden als ik me voordoe als...?* of *hoe voelt het om me als ...te gedragen?* Denken ze dat ze luider moeten roepen om serieus genomen te worden en brengen ze daarom virtuele problemen?

De onlinegespreksmethodiek is vooral geënt op de vertrouwde telefonische gespreksmethodiek, zoals empathisch reageren en vragen stellen. Zijn deze 'traditionele' interventies gewoon te vertalen of vereisen ze toch een andere aanpak? Wat zijn blinde vlekken? Welke vaardigheid is vereist om getypte taal en tekens correct te decoderen en de oproeper echt te begrijpen?

Onlinegesprekken duren behoorlijk lang, maar is die tijd evenredig met ook kwaliteit? Kan de vrijwilliger nog sterker structureren én zich blijven afstemmen op de oproeper?

Het *Onderzoek naar een evidence based methodiek én practice based evidence voor de onlinehulpverlening in Vlaanderen* (Arteveldehogeschool – opleiding sociaal werk) neemt deze vragen onder de loep. Het resultaat van dit onderzoek kan Tele-Onthaal nieuwe inzichten geven om de werking kwalitatief verder uit te bouwen in 2008 en 2009.

Ook opleidingen in het hoger onderwijs kunnen niet meer voorbijgaan aan deze nieuwe communicatievorm in de hulpverlening. Dit artikel én de verwachte onderzoeksresultaten dragen hopelijk bij tot een ruimere bekendheid van het medium. Misschien zet dit artikel opleiders in het hoger onderwijs aan het denken over de plaats van onlinehulpverlening in het opleidingstraject van de toekomstige hulpverleners.

EINDNOTEN

¹ Meer cijfergegevens van Tele-Onthaal over online en de vergelijking met telefonische oproepen vindt u in de jaarverslagen van de Federatie van Tele-Onthaaldiensten op www.teleonthaal.be onder downloads.

² Vanuit de zorg voor de anonimiteit van oproepers, zijn in alle citaten van het artikel de oproepers onherkenbaar gemaakt. Belevingsuitspraken van oproepers en interventies van vrijwilligers zijn authentiek.

³ De OHUP-partners zijn hulpverleningsdiensten in Vlaanderen die de kwaliteit van het onlinegesprek als hulpverleningsmedium willen verbeteren. Hiervoor creëert het platform mogelijkheden tot uitwisseling van knowhow tussen de OHUP-partners, doet ze beroep op externe knowhow en stimuleert ze samenwerking rond gemeenschappelijke thema's. De OHUP-partners zijn (in april 2008) het Netwerk online advies Jongeren Advies Centra (JAC) www.jac.be, het Centrum ter Preventie van Zelfdoding www.zelfmoordlijn.be, de Kinder- en JongerenTelefoon www.kjt.be, de Kinderrechtswinkel www.kinderrechtswinkel.be, Daidalos/project Ikaros www.daidalosvzw.be, Holebifoon www.holebifoon.be, Tele-Onthaal www.tele-onthaal.be en Slachtofferchat www.slachtofferchat.be

⁴ Naast financiële steun voor zowel een vooronderzoek als het eigenlijke onderzoek heeft Cera belangrijke inhoudelijke input geleverd. Onder het motto coöperatief mecenaat met een maatschappelijke meerwaarde, beklemtoont Cera haar maatschappelijke opdracht. Zij doet dit door honderden projecten in het binnenland en op beperkte schaal ook in het buitenland financieel te ondersteunen www.cera.be/cera/nl/projects

LITERATUUR

Bocklandt P. & De Zitter M. (2008). Onlinehulpverlening in Vlaanderen. Socia-cahier 11, 211-221.

De Ketelbutter C. (2002). Hulpverlening via het internet. *Systeemtheoretisch bulletin* 20(4), 321-325.

Dooghe, E. (2005). Online counseling. Literatuurstudie en empirisch exploratief onderzoek van het online hulpaanbod bij Tele-Onthaal. Licentiaatsverhandeling Katholieke Universiteit Leuven

Op de website www.tele-onthaal.be onder downloads vindt u in het jaarverslag FTO 2005 op p. 18-19 Onderzoek online-aanbod een korte toelichting en conclusies bij dit onderzoek.

Fukkink R.G., Hermanns J.M.A. (2007). Ervaringen van kinderen met de kindertelefoon. Een vergelijking tussen de ondersteuning via de Chat en de telefoon. Amsterdam: SCO - Kohnstamm Instituut

Roose H. (1989). Wat is 'werkelijk waar' van wat de oproeper ons vertelt. *Hallo*, 1, 3-5.

Schreurs, A. (2003). Chat en e-mail. *Methodiek van de hulpverlening via internet*. Venlo: SOS Hulp Nederland.

Valkenburg, P.M., Schouten, A.P. & Peter, J. (2006). Jongeren en hun identiteitsexperimenten op internet. In: De Haan, J & C. van 't Hof *Jaarboek ICT en samenleving*. 47-58. Amsterdam: Boom.

Vanhuele H. (2004). Tele-Onthaal on-line. *Psyche. Tijdschrift van de Vlaamse Vereniging Geestelijke Gezondheid* 16(1), 7-9.

Vanhuele H, Verheyen M (2008). 5 jaar Tele-Onthaal online: op het kruispunt van pionieren en onderbouwen. Wordt verwacht in het tijdschrift *Alert*, 4 (oktober 2008)

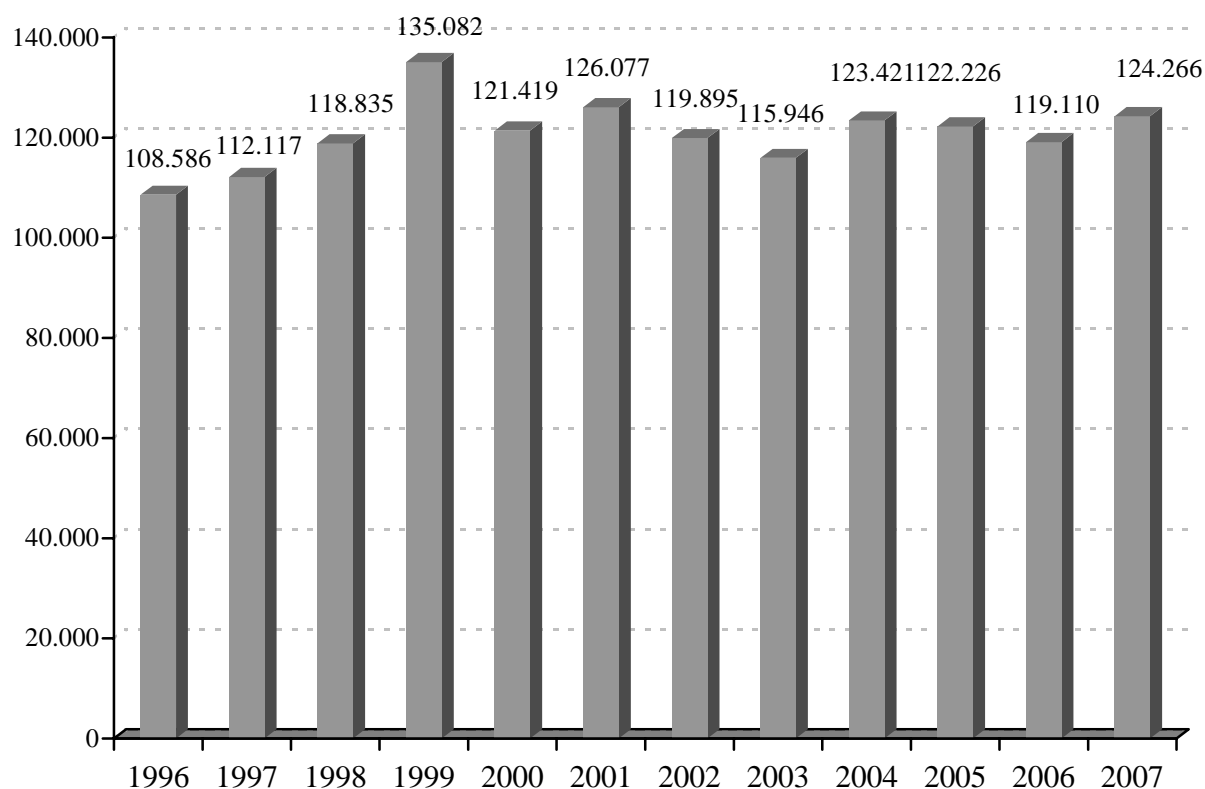
OVERZICHT OPROEPEN

- Tele-Onthaal telefonische oproepen – pagina 30
- Tele-Onthaal onlinegesprekken – pagina 44

1	DE OPROEPEN	29
1.1	Aantal oproepen per jaar	29
1.2	Aantal oproepen per maand	30
1.3	Aantal oproepen per dag van de week	31
1.4	Aantal oproepen per dagdeel	32
1.5	Aantal oproepen binnen/buiten kantooruren	32
1.6	Duur van de oproepen	32
2	DE OPROEPERS	33
2.1	Geslacht, leeftijd, burgerlijke staat, leefsituatie	33
2.2	Burgerlijke staat van de oproepers: evolutie over 10 jaar	34
2.3	Commentaar	34
3	CONTACTNAME	35
3.1	Aantal oproepen per contactname	35
4	DE GESPREKSONDERWERPEN	35
4.1	Algemeen overzicht	35
4.1.1	Aantal oproepen per gespreksonderwerpen	35
4.1.2	Aantal oproepen per gespreksonderwerp - samenvatting	37
4.2	Commentaar	37
5	OVER DE AARD VAN HET GESPREK	38
5.1	Type oproep	38
5.2	Wijze van gespreksvoering	38
5.3	Commentaar	38
6	VOOR WIE BELT DE OPROEPER ?	39
7	OPROEPERS IN PROFESSIONELE BEGELEIDING	39
7.1	Evolutie in deze categorie van oproepen sinds 1998	40
8	VERWIJZING EN/OF INFORMATIE GEVEN	40

1. DE TELEFONISCHE OPROEPEN

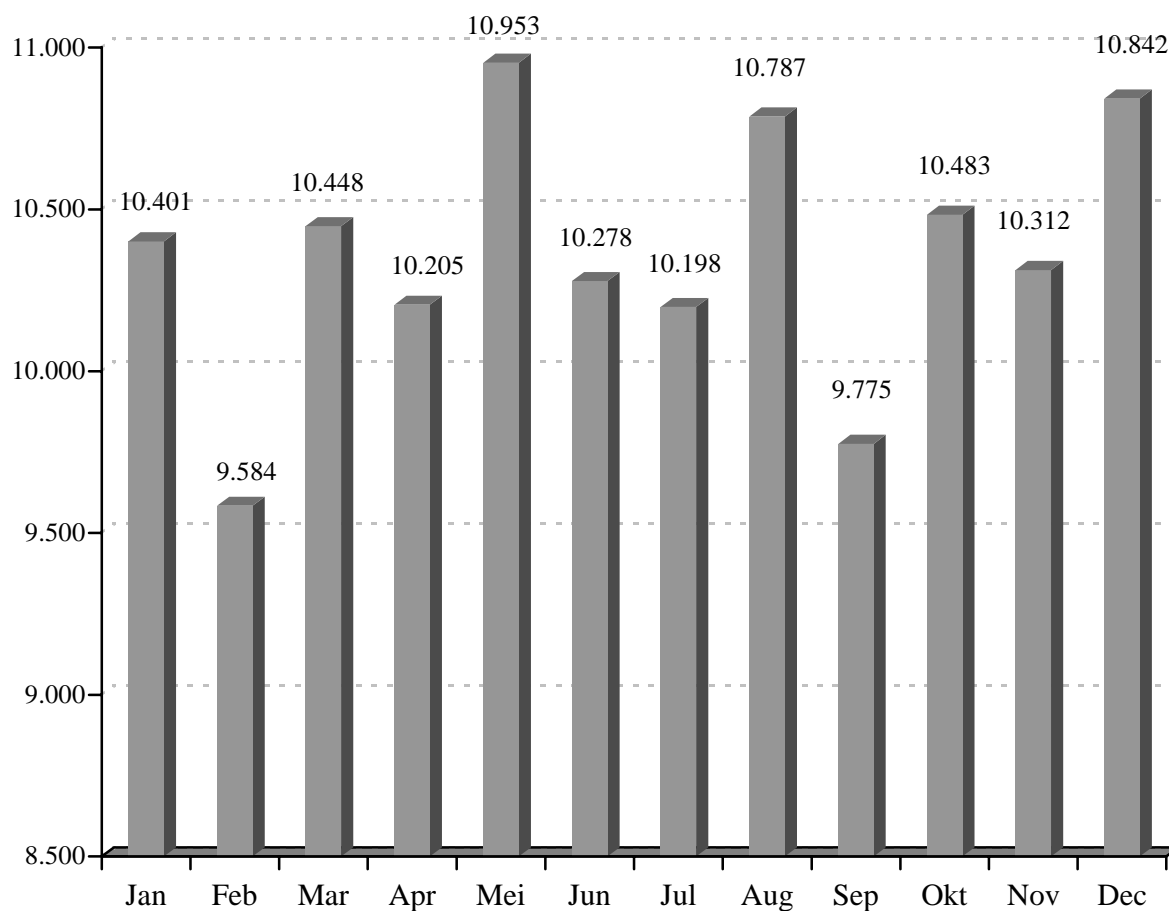
1.1 AANTAL OPROEPEN PER JAAR



	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Gemiddelde per dag	297	307	326	370	332	345	329	318	337	335	326	340
% stijging	+8%	+3,4%	+6,2%	+13,5%	-10,3%	+3,9%	-4,6%	-3,3%	+6%	-0,6%	-2,5%	+4,3%

In 2007 rinkelde de telefoon van Tele-Onthaal 124.266 keren, verspreid over 6 luisterposten in Vlaanderen.

1.2 AANTAL OPROEPEN PER MAAND

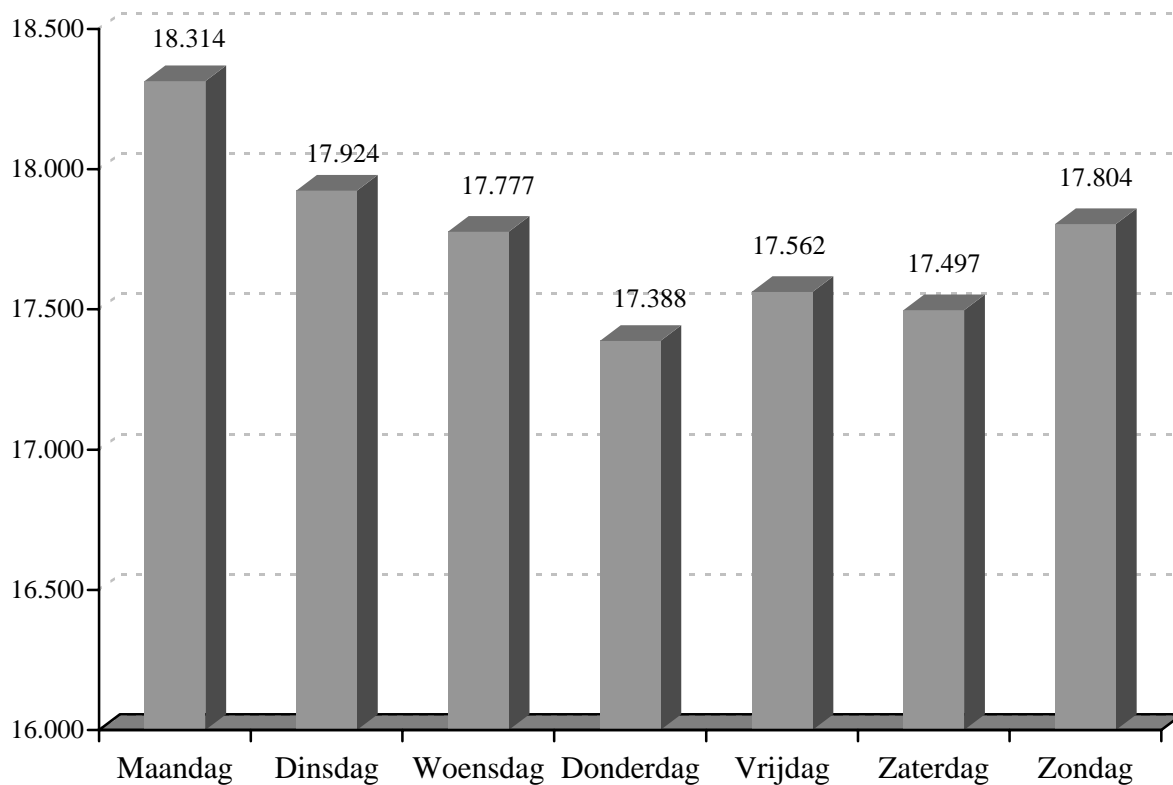


	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Gemiddelde per dag	336	342	337	340	353	343	329	348	326	338	344	350
%	8,4	7,7	8,4	8,2	8,8	8,3	8,2	8,7	7,9	8,4	8,3	8,7

100% = 124.266 oproepen

Het voorbije jaar werd Tele-Onthaal gemiddeld 340 keren per dag gebeld. De drukste maanden waren mei (gemiddeld 353 oproepen per dag), augustus (348) en december (350). Juli en september waren iets minder drukke maanden, met respectievelijke gemiddelden van 329 en 326 oproepen per dag.

1.3 AANTAL OPROEPEN PER DAG VAN DE WEEK

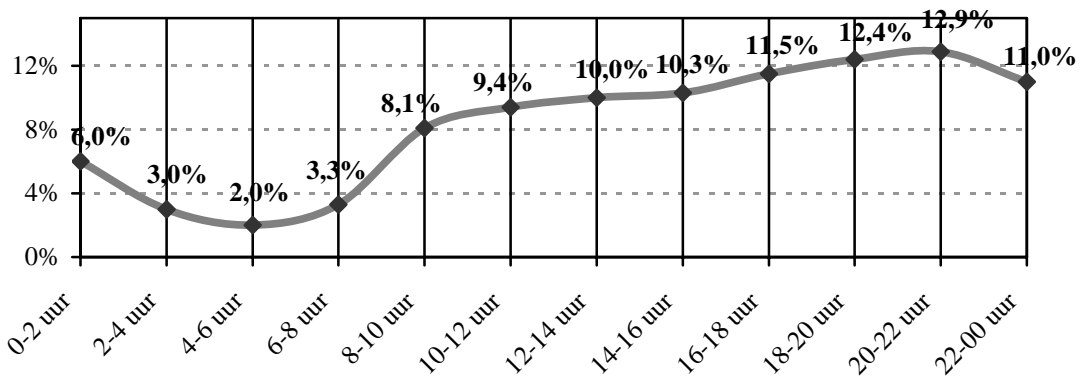


	Maandag	Dinsdag	Woensdag	Donderdag	Vrijdag	Zaterdag	Zondag
Gemiddelde per dag	352	345	342	334	338	336	342
%	14,7	14,4	14,3	14	14,1	14,1	14,3

100% = 124.266 oproepen

Maandag is de drukste dag (gemiddeld 352 oproepen). Donderdag is dan weer de minst drukke dag met gemiddeld 334 oproepen.

1.4 AANTAL OPROEPEN PER DAGDEEL

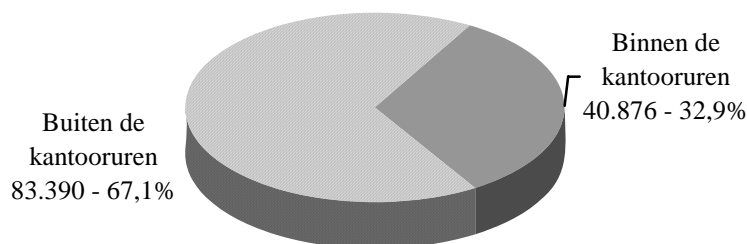


	0-2 u	2-4 u	4-6u	6-8u	8-10u	10-12u	12-14u	14-16u	16-18 u	18-20 u	20-22u	22-24u	Totaal
Op-roepen	7.501	3.712	2.470	4.103	10.082	11.714	12.484	12.794	14.351	15.390	15.988	13.677	124.266
%	6,0	3,0	2,0	3,3	8,1	9,4	10,0	10,3	11,5	12,4	12,9	11,0	100

100% = 124.266 oproepen

De meeste oproepen, bijna 13%, komen binnen tussen 20 en 22 uur; 38% tussen 20.00 en 8.00 uur.

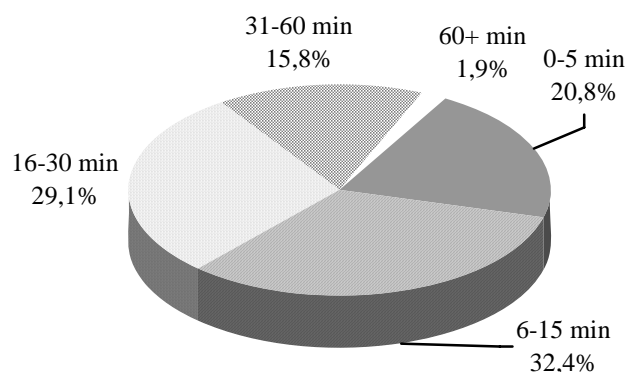
1.5 AANTAL OPROEPEN BINNEN / BUITEN DE KANTOORUREN *



100% = 124.266 oproepen

* Kantooruren: van 9.00 tot 18.00 uur

1.6 DUUR VAN DE OPROEPEN *



De gemiddelde duur van een gesprek was bijna 19 minuten (18,7 minuten) en daalt hiermee met 1,2 minuten in vergelijking met 2006. In 2007 was Tele-Onthaal in totaal 23.184 uren in gesprek.

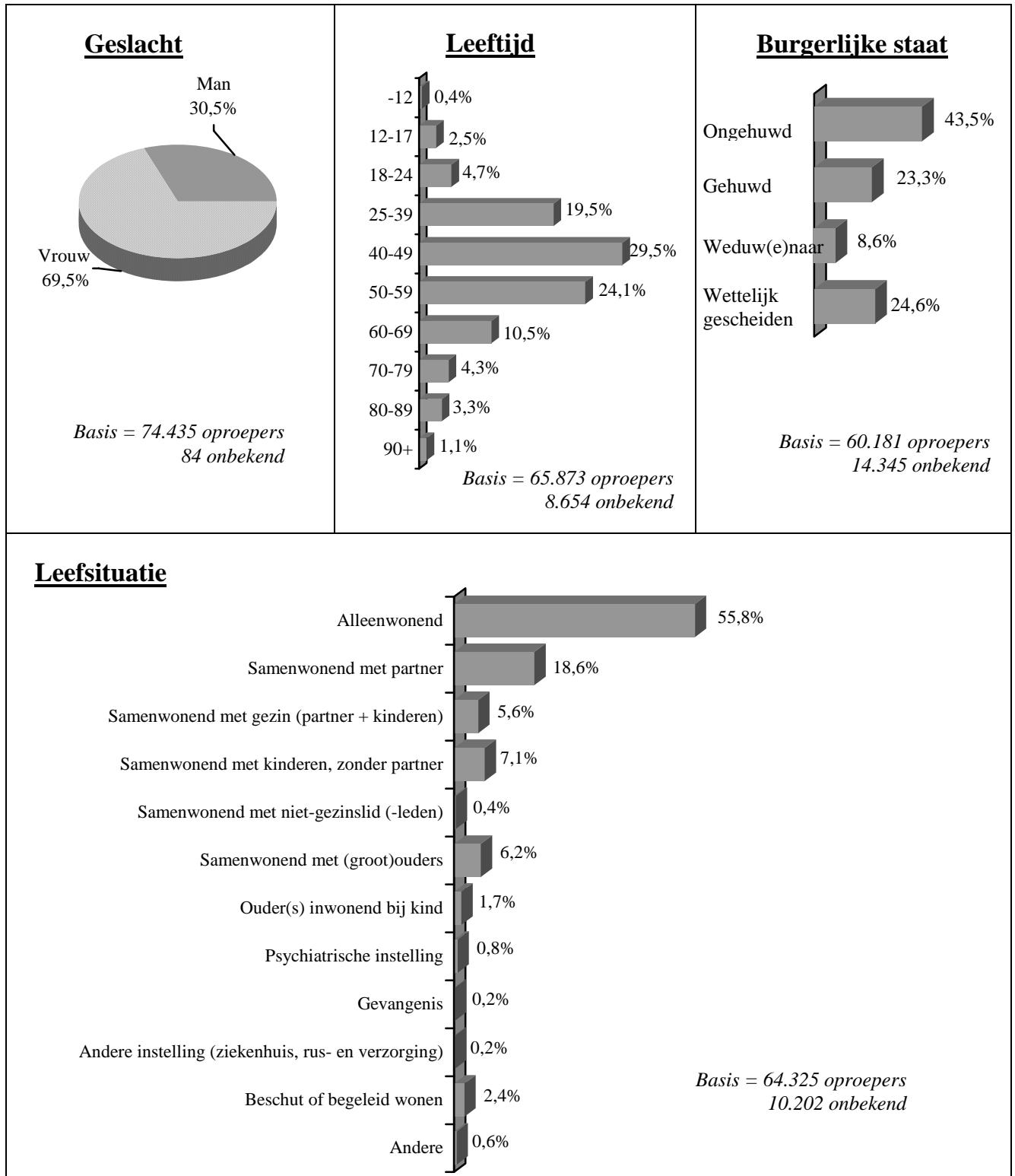
100% = 74.519 oproepen met gesprek

* enkel oproepen met gesprek

2. DE OPROEPERS

Het profiel van de Tele-Onthaaloproeper is en blijft, omwille van de anonimiteit van het telefonisch contact, een profiel bij benadering. In de hierna volgende tabellen beperken wij ons tot de 75.615 oproepers, waarbij het tot een gesprek kwam.

2.1 GESLACHT, LEEFTIJD, BURGERLIJKE STAAT, LEEFSITUATIE



2.2 BURGERLIJKE STAAT VAN DE OPROEPERS : EVOLUTIE OVER 10 JAREN (%)

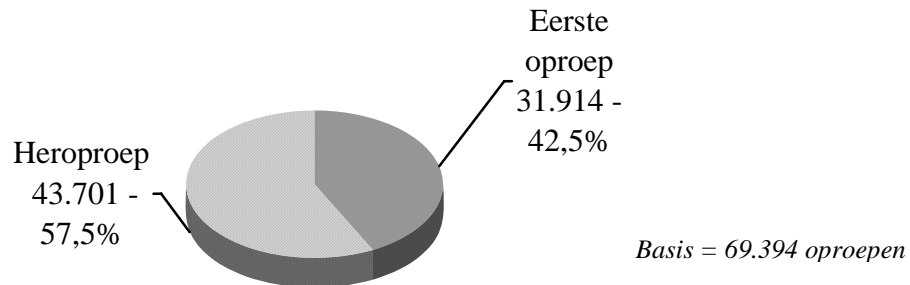
TOTAAL	Burgerlijke staat van de oproepers: procentuele verdeling per jaar									
	'98	'99	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
ongehuwd	37	39	37	39	39	42	42	42	42	43
gehuwd	38	37	36	35	34	29	28	26	25	23
weduw(e)naar	7	6	7	7	7	9	9	9	9	9
wet. gescheiden	18	18	20	19	20	20	21	23	24	25
totaal	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

2.3 COMMENTAAR

- *De belangrijkste leeftijdscategorie ligt tussen 40 – 49 jaar met 29,5%. In vergelijking met 2006 een stijging met 1,8%, toen deze categorie ook al de belangrijkste was.*
- *Het aandeel ‘wettelijk gescheiden’ mensen die een beroep doen op Tele-Onthaal is gestegen tot 24,6%. Bekijken we de evolutie over 10 jaar dan merken we een permanente stijging van het aantal gesprekken met ongehuwden en wettelijk gescheiden oproepers, terwijl het aantal met gehuwde oproepers daalt.*
- *In goed meer dan de helft van de gesprekken is ‘alleenwonend’ (55,8%, een lichte stijging in vergelijking met 2006). Met het nieuwe registratiesysteem van 2007 wordt de ‘leefsituatie van de oproeper’ anders opgesplitst, waardoor vergelijken moeilijk is. Een totaal nieuwe leefsituatie, “de gevangenis”, doet zijn intrede in de statistieken. Vanaf 2007 kunnen gedetineerden uit de Oost-Vlaamse gevangenissen (Gent, Dendermonde en Oudenaarde) bellen naar 106. Dit project werd half 2005 opgestart in de gevangenis van Gent.*

3. CONTACTNAME

3.1 AANTAL OPROEPEN PER CONTACTNAME



4. DE GESPREKSONDERWERPEN

Per gesprek kunnen 3 gespreksonderwerpen gescoord worden, daardoor zijn de totalen in deze paragraaf hoger dan in de vorige. In totaal worden 119.811 gespreksonderwerpen gescoord voor 74.530 gesprekken.

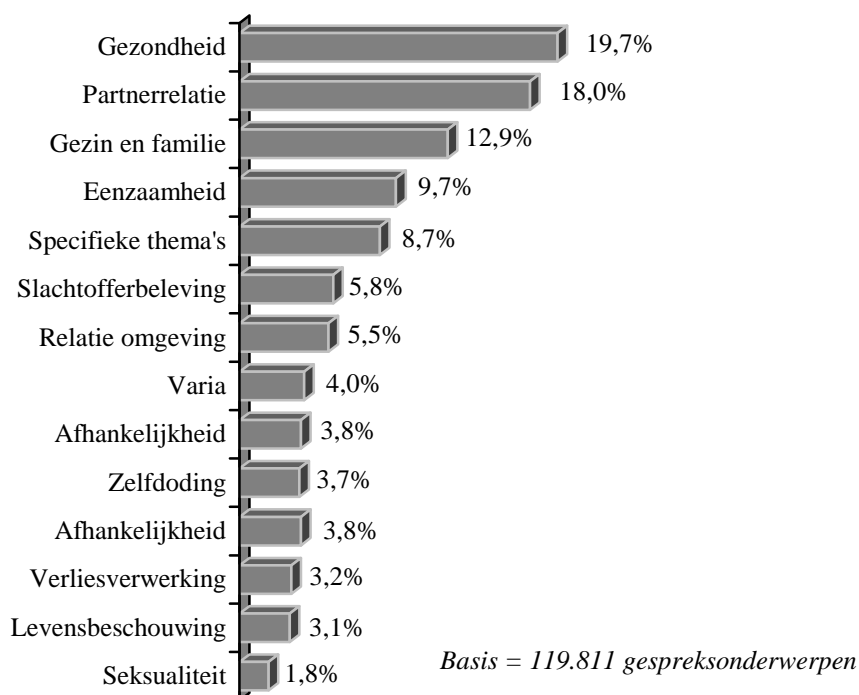
4.1 ALGEMEEN OVERZICHT (basis = 119.811 gespreksonderwerpen)

4.1.1 Aantal gespreksonderwerpen

GESPREKSONDERWERPEN			GESPREKSONDERWERPEN		
EENZAAMHEID (9,7%)					
Tekort aan sociale contacten	7.300	6,1%	Eenzaamheid binnen bestaande sociale contacten	3.385	2,8%
Andere	909	0,8%			
PARTNERRELATIE (18,0%)					
Gemis aan partner	3.707	3,1%	Vervreemding, verveling	950	0,8%
Verliefdheid, partnerkeuze	3.007	2,5%	Andere intieme relatie	765	0,6%
Misverstanden, onbegrip	2.714	2,3%	Echtscheiding / einde van een relatie	3.960	3,3%
Spanningen en conflicten	6.300	5,3%	Cultuurverschillen	211	0,2%
GEZIN EN FAMILIE (12,9%)					
Relatie met ouders	4.890	4,1%	Relatie met familielid	3.120	2,6%
Relatie met kinderen	6.821	5,7%	Veranderde gezinssituatie (bv. nieuw-samengesteld gezin)	360	0,3%
Ongewenste zwangerschap / gezinsplanning	323	0,3%			

RELATIE OMGEVING (5,5%)					
Buurt	1.840	1,5%	Vrienden	1.654	1,4%
Werk	1.738	1,5%	Andere	776	0,6%
School	539	0,4%			
SEKSUALITEIT (1,8%)					
Seksuele identiteit (homo, lesbisch, bi)	504	0,4%	Masturbatievraag	281	0,2%
Seksueel functioneren	736	0,6%	Andere	471	0,4%
Voorlichting / contraceptie	129	0,1%			
ZELFDODING (3,7%)					
Gedacht aan zelfdoding	3.159	2,6%	Poging tot zelfdoding	334	0,3%
Plannen tot zelfdoding	727	0,6%	Andere	199	0,2%
LEVENSBECHOUWING (3,1%)					
Levensbeschouwelijke vragen (zingeving, ethiek)	2.476	2,1%	Andere	346	0,3%
Identiteitsvragen	917	0,8%			
GEZONDHEID (19,7%)					
Handicap	1.972	1,6%	Eetstoornissen	319	0,3%
Aids, seksueel overdraagbare aandoening	102	0,1%	Pijn	1.353	1,1%
Kanker	706	0,6%	Angst / fobie	3.890	3,2%
Slaapstoornissen	1.206	1,0%	Stress	1.631	1,4%
Dementie	213	0,2%	(On)tevreden met lichaam	428	0,4%
Depressie	5.867	4,9%	Ziekte	3.548	1,8%
Chronische vermoeidheid	443	0,4%	Andere	1.732	1,4%
Zelfverwonding	198	0,2%			
AFHANKELIJKHEID (3,8%)					
Alcohol	2.774	2,3%	Medicijnen	478	0,4%
Drugs	714	0,6%	Andere	458	0,4%
Gokken	131	0,1%			
VERLIESVERWERKING (3,2%)					
Na overlijden	2.513	2,1%	Werkverlies	261	0,2%
Nabestaanden van zelfdoding	288	0,2%	Andere	678	0,6%
Verlies van vrijheid	117	0,1%			
SLACHTOFFER-BELEVING (5,8%)					
Diefstal / inbraak / ongeval	387	0,3%	Oudermishandeling	146	0,1%
Ongewenste intimiteiten	387	0,3%	Oudermisbehandeling	122	0,1%
Seksueel geweld	462	0,4%	Partnermishandeling	1.162	1,0%
Incest	809	0,7%	Pesterij / stalking	1.455	1,2%
Kindermishandeling	410	0,3%	Andere	1.597	1,3%
SPECIFIEKE THEMA'S (8,7%)					
Daderbeleving	202	0,2%	Migratie	71	0,1%
Administratief	462	0,4%	Werkloosheid	338	0,3%
Financieel	3.014	2,5%	Dagelijkse activiteiten	1.676	1,4%
Materieel	740	0,6%	Zorglast	502	0,4%
Juridisch	908	0,8%	Andere	915	0,8%
Huisvesting	1.655	1,4%			
VARIA (4,0%)					
Vragen, klachten over prof. behandeling	1.596	1,3%	Goed nieuws	454	0,4%
Ontevreden over Tele-Onthaal	317	0,3%	Andere	1.976	1,6%
Dank	480	0,4%			
TOTAAL				119.811	100%

4.1.2 Aantal gescoorde gespreksonderwerpen – samenvatting



4.2 COMMENTAAR

Oproepers bellen het meest naar Tele-Onthaal met 'relationele zorgen' (36,4%), gevolgd door 'gezondheidsproblemen' (19,7%) en 'eenzaamheid' (9,7%).

In vergelijking met 2006 stijgt het aandeel oproepen met betrekking tot 'relaties' met 2,2%, terwijl er 2,3% minder oproepen worden geregistreerd met betrekking tot 'gezondheid'. Ook het aandeel van gesprekken over 'eenzaamheid' daalt met 3,6%.

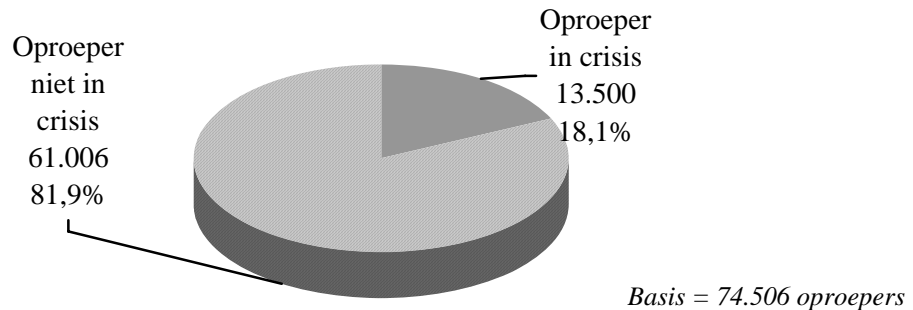
De 3 gespreksthemata's blijven evenwel de top 3 uitmaken van gespreksonderwerpen.

Bekijken we de gespreksthemata's meer in detail dan merken we dat:

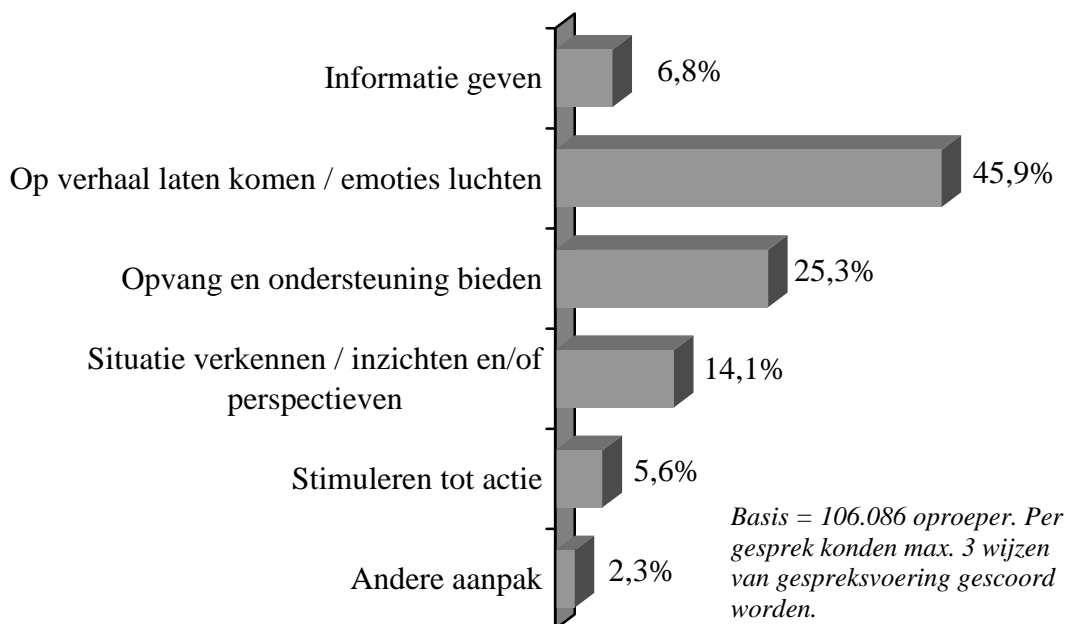
- *binnen de 'relaties' het hoofdzakelijk gaat over 'partnerrelaties';*
- *depressie het meest voorkomende thema is binnen 'gezondheid', gevolgd door 'angst/fobie';*
- *'eenzaamheid' vooral wordt geregistreerd als een 'tekort aan sociale contacten';*
- *In 3,7% van de gesprekken het heel expliciet gaat over 'zelfdoding', terwijl dit thema impliciet aanwezig wordt ervaren in tal van andere gespreksonderwerpen (depressie, ziekte, slachtofferbeleving, relationele problemen, eenzaamheid, enz.).*

5. OVER DE AARD VAN HET GESPREK

5.1 TYPE OPROEP



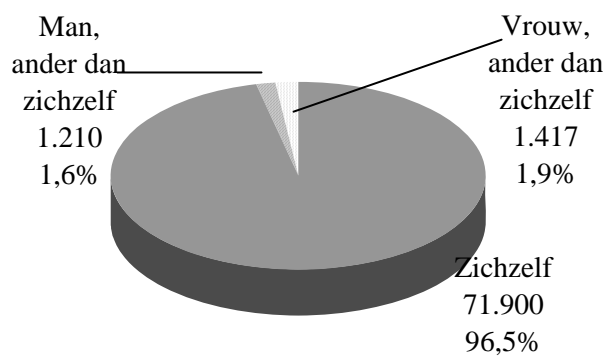
5.2 WIJZE VAN GESPREKSVOERING



5.3 COMMENTAAR

- In bijna 20% van de gesprekken is de oproeper (bij de aanvang) van het gesprek in crisis.
- Medewerkers laten oproepers op verhaal komen, beluisteren hen empatisch, laten ruimte voor gevoelens en betekenissen, vangen oproepers op in pijnlijke en moeilijke momenten. Deze ondersteuning staat centraal in de meeste gesprekken. In mindere mate worden oproepers gestimuleerd tot actie of zal informatie gegeven worden.

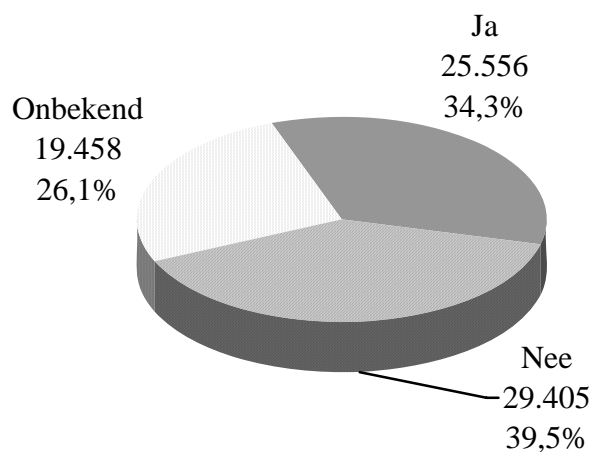
6. VOOR WIE BELT DE OPROEPER?



Basis = 74.527 oproepers

Meer dan 96% van de oproepers belt voor zichzelf.

7. OPROEPERS IN PROFESSIONELE BEGELEIDING



Basis = 74.419 oproepen

Evolutie in de categorie “oproepers in begeleiding” sinds 1998

	Oproepen	%
2000	17.661	- 4,6%
2001	18.017	+ 2%
2002	19.000	+ 5,5%
2003	19.323	+ 1,7%
2004	21.875	+ 13,2%
2005	25.513	+ 16,6%
2006	23.893	- 6,3%
2007	25.556	+ 7,0%

In meer dan 1 op 3 oproepen (34,3%) is de oproeper in professionele begeleiding. Dit komt neer op gemiddeld 70 oproepen per dag van mensen die beroep doen op Tele-Onthaal, ook al zijn zij in professionele begeleiding. Gezien medewerkers in 1 op de 4 gesprekken niet weten of de oproeper al dan niet in begeleiding is, zal het werkelijke cijfer nog hoger liggen.

8. VERWIJZING EN/OF INFORMATIE GEVEN

EIGEN SOCIAAL NETWERK – 2.021 – 13,6%

HUIDIGE BEGELEIDING – 981 – 6,6%

GEZONDHEIDSZORG – 2.881 – 19,3%

100-urgentie	249	1,7%
Arts	2.387	16,0%
Anti-gifcentrum	19	0,1%
Algemeen Ziekenhuis	175	1,2%
Abortuskliniek	34	0,2%
Palliatieve Zorg	17	0,1%

WELZIJN – 3.968 – 26,6%

Sociaal Huis	60	0,4%
CAW Algemeen Onthaal	1.120	7,5%
CAW Crisisopvang / Vluchthuis	417	2,8%
CAW Opvangcentrum / Onderdak	125	0,8%

CAW Slachtofferhulp	262	1,8%
CAW Justitieel Welzijnswerk	117	0,8%
CAW Gezins- en relationele begeleiding	366	2,5%
CAW Jongeren Advies Centrum (JAC)	240	1,6%
CAW Inloopcentrum	20	0,1%
CAW Ziekenfonds	85	0,6%
OCMW	428	2,9%
Gezins- en bejaardenzorg	95	0,6%
Telefonische hulpverlening	585	3,9%
106 → online / online → 106	48	0,3%

GEESTELIJKE GEZONDHEIDSZORG – 965 – 6,5%

Centrum Geestelijke Gezondheidszorg	767	5,1%
Psychiatrisch Ziekenhuis	198	1,3%

LEVENS BESCHOUWLIJKE HULPVERLENING – 107 – 0,7%

Centrum Morele Dienstverlening	40	0,3%
Geestelijke / Pastorale zorg	67	0,4%

JUSTIELE SECTOR – 1.630 – 10,9%

Justitiehuis	493	3,3%
Andere dienst voor juridisch advies	252	1,7%
Advocaat / notaris / gerecht	325	2,2%
Politie	560	3,8%

ZELFHULPGROEPEN – 429 – 2,9%

SPECIFIEK AANBOD JEUGD – 360 – 2,4%

Leerkracht / school	101	0,7%
Centrum Leerlingenbegeleiding (CLB)	114	0,8%
Vertrouwenscentrum Kindermishandeling	116	0,8%
Comité Bijzondere Jeugdzorg	29	0,2%

SOCIAAL CULTURELE SECTOR – 348 – 2,3%

Vereniging voor alleenstaanden	209	1,4%
Sociaal-cultureel vormingswerk	86	0,6%
Steunpunt Vrijwilligerswerk	53	0,4%

WERK – 141 – 0,9%

Eigen werkcontext	45	0,3%
VDAB	57	0,4%
Vakbond	39	0,3%

OMBUDSDIENST – 54 – 0,4%

ANDERE – 1.012 – 6,8%

TOTAAL – 14.897 – 100%

In ongeveer 1 op 5 gesprekken wordt doorverwezen naar een andere hulpverleningsdienst en/of wordt informatie gegeven over de werking ervan. Verwijzingen naar een Centrum Algemeen Welzijnswerk (18,5%), naar een arts (16%) of naar het eigen sociaal netwerk van de oproeper (13,6%) gebeuren het meest.

2. DE ONLINE-OPROEPEN

2.1 Aanbod

Tele-Onthaal biedt sinds 2002 aan oproepers een ‘luisterend oog’. In een onlinegesprek via www.tele-onthaal.be kan de oproeper een één-tot-één gesprek voeren met een vrijwilliger via het verzenden van getypte boodschappen. Door gebruik te maken van aangepaste software garanderen we anonimiteit.

Ook in 2007 ervaren we dat internetcommunicatie een bruikbaar en zeer aanvullend medium is voor hulpverlening vanuit Tele-Onthaal. Online krijgen we vaak oproepers die een telefonisch contact (nog) niet aankunnen of aandurven, of oproepers die net kiezen voor dit medium.

Tele-Onthaal online bestaat intussen 5 jaar. We merken op het werkveld dat de experimentele fase achter de rug ligt. Sinds eind 2007 wordt de permanentie waargenomen door alle Tele-Onthaaldiensten, kennen we een uitbreiding van de bereikbaarheid en werken we met stabiele en betrouwbare software.

Sedertdien zijn we alle weekavonden bereikbaar, alsook op woensdagnamiddag. Het actuele aanbod staat steeds ter info op de website. Eind 2007 is Tele-Onthaal bereikbaar op volgende uren:

Maandag	Dinsdag	Woensdag	Donderdag	Vrijdag	Zaterdag
19 – 22 u	18 – 23 u	15 – 23 u	18 – 23 u	18 – 23 u	18 – 21 u

Ook het aantal actieve onlinevrijwilligers is mee gegroeid. Eind 2007 verzorgden 79 vrijwillige medewerkers de permanentie. Een onlinemedewerker heeft minimaal 2 jaar telefoonervaring en krijgt een bijkomende opleiding voor de onlinehulpverlening.

2.2 Onderzoek en overleg

De eerste 5 werkjaren hebben ons overtuigd dat onlinehulpverlening een medium is waarmee Tele-Onthaal nieuwe doelgroepen bereikt. Ook de inhoud van de gesprekken overtuigt ons van de meerwaarde van dit medium.

Het is echter een uitdaging om vanuit de eigenheid van dit communicatiemiddel onze methodische aanpak verder te ontwikkelen.

De FTO-werkgroep Online stimuleerde thesisonderzoeken aan de Katholieke Universiteit Leuven o.l.v. prof. Mia Leijssen. We werkten mee aan volgende onderdelen:

- Bevraging van oproepers via anonieme onlinevragenlijst.
- Bevraging van vrijwilligers over de relatie met de oproeper.
- Focusgesprek met stafmedewerkers die verantwoordelijk zijn voor de opleiding voor onlinevrijwilligers.

Tele-Onthaal speelt eveneens een belangrijke rol in de ontwikkeling van de onlinehulpverlening in Vlaanderen. Gestart als pionier in Vlaanderen, in 2006 en 2007, ondersteund via een projectsubsidie vanuit de Vlaamse Overheid, hebben we onze ervaringen en know-how enerzijds regelmatig laten ‘bekijken’ in onderzoek en anderzijds we werken vanuit Tele-Onthaal actief samen met andere diensten die intussen een onlinehulpverlening hebben opgezet.

De FTO-werkgroep Online stimuleerde onderzoek door de Artevelde-hogeschool – COMPahs Sociaal Werk Gent, met financiële ondersteuning van Cera. Onder het motto coöperatief mecenaat met een maatschappelijke meerwaarde, beklemtoont Cera haar maatschappelijke opdracht. Zij doet dit door honderden projecten in het binnenland en op beperkte schaal ook in het buitenland, financieel te ondersteunen.

Leden van de FTO-werkgroep online deden volgende acties:

- Motivering van de OHUP¹-partners tot medewerking aan het onderzoek.
- Medewerking aan het voortraject *Impulsen voor een gefundeerde onlinehulpverlening in Vlaanderen*.
- Voorbereiding en opstart van het *Onderzoek naar een evidence based methodiek én practice based evidence voor de online-hulpverlening in Vlaanderen*.
- Medewerking in de stuurgroep van het onderzoek waarin de OHUP-leden, het onderzoeksteam van de Arteveldehogeschool – COMPahs Sociaal Werk Gent en Cera vertegenwoordigd. De stuurgroep heeft als doel informatie over de vorderingen van het onderzoek uit te wisselen, de onderzoeksactiviteiten te faciliteren, feedback te geven over de tussentijdse onderzoeksresultaten en suggesties te doen voor komende onderzoeksfasen. De stuurgroep vergaderde 3 keer.

Het onderzoek focust op: literatuuronderzoek, bevraging oproepers, analyse onlinegesprekken, gespreks- en intervisie-analyse, diepte-interviews met onlinehulpverleners, focusgroeps gesprekken met verantwoordelijken vorming, synthese: ontwikkeling methodiek. In 2009 zullen de resultaten van dit onderzoek geïmplementeerd worden in de organisatie.

2.3 Enkele cijfers

In 2007 noteren we 2.226 oproepen, waarvan er 1.990 leiden tot een gesprek. Dit is een aanzienlijke stijging in vergelijking met 2006, waar we 1.736 oproepen met gesprek registreerden.

Het aantal oproepen dat niet leidt tot een gesprek blijft in vergelijking met de zelfde oproepen aan de telefoon zeer beperkt. Door de instelling van de onlinesoftware wordt een gesprek tussen medewerker en oproeper immers niet gestoord door een volgende binnenkomende oproep. Ook blijven we (voorlopig ?) gespaard van kwaadwillige oproepers.

Clïëntprofiel

- Geslacht

Geslacht	Telefonisch	%	Online	%
Man	22.716	30,5	330	17,3
Vrouw	51.719	69,5	1.577	82,7
TOTAAL	74.435	100	1.907	100

Aantal onbekend → Telefonische gesprekken 0,1% / Onlinegesprekken 4,2 %

Online is het overwicht van vrouwen nog groter dan aan de telefoon. Mannen blijken ook via dit medium niet makkelijker in contact te treden met hulpverleners.

¹ OHUP : OnlineHulpUitwisselingsPlatform, een platform van diensten die een onlinehulpverlening ontwikkeld hebben.

- Leeftijd

Leeftijd	Telefonisch	%	Online	%
-12	296	0,4	11	0,6
12-17	1.615	2,5	387	22,5
18-24	3.100	4,7	611	35,5
25-39	12.871	19,5	522	30,3
40-49	19.447	29,5	134	7,8
50-59	15.904	24,1	50	2,9
60-69	6.928	10,5	5	0,3
70-79	2.857	4,3	0	0,0
80-89	2.154	3,3	1	0,1
90+	701	1,1	0	0,0
TOTAAL	65.873	100	1.721	100

Aantal onbekend → Telefonische gesprekken: 11,6% / Onlinegesprekken: 13,5%

Online bereiken we overduidelijk een jonger publiek dan aan de telefoon. 23% van de oproepers is zelfs minderjarig. Belangrijk om te vermelden is overigens dat dit medium niet uitsluitend door jongeren en jongvolwassenen wordt benut; we schatten dat 41% ouder is dan 25 jaar.

Gespreksthema's

Gespreksthema's	Telefonisch	%	Online	%
Partnerrelatie	21.614	18,0	595	17,2
Gezin en familie	15.514	12,9	417	12,0
Relatie omgeving	6.547	5,5	279	8,0
Seksualiteit	2.121	1,8	92	2,7
Eenzaamheid	11.594	9,7	173	5,0
Levensbeschouwing	3.739	3,1	130	3,7
Zelfdoding	4.419	3,7	311	9,0
Verliesverwerking	3.857	3,2	125	3,6
Gezondheid	23.608	19,7	753	21,7
Afhankelijkheid	4.555	3,8	53	1,5
Slachtofferbeleving	6.937	5,8	375	10,8
Specifieke thema's	10.483	8,7	112	3,2
Varia	4.823	4,0	52	1,5
TOTAAL	119.811	100	3.467	100

‘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, vragen en klachten over medische/psychologische begeleiding, eetstoornissen, angst en zelfverwonding.

Opvallend is het grote aantal oproepen waarin slachtofferbeleving centraal staat. Het gaat hier vooral om incest, seksueel geweld en ongewenste intimiteiten. Doordat de communicatie gebeurt door het intypen van tekst hebben mensen wellicht het gevoel minder gezichtsverlies te leiden en meer controle te hebben over het gesprek. We merken dat mensen bepaalde traumatische ervaringen (nog) niet over de lippen kunnen krijgen, maar hierover wél durven spreken via het internet.

Over zelfdoding wordt veel frequenter gesproken dan aan de telefoon. Eenzelfde redenering kan hier opgaan: de drempelverlaging maakt dat mensen online makkelijker hun problemen durven aankaarten.

Aard van de oproep

- Type van oproepen

Type oproep	Telefonisch	%	Online	%
Oproeper in crisis	13.500	18,1	468	23,5
Oproeper niet in crisis	61.006	81,9	1.522	76,5
TOTAAL	74.506	100	1.990	100

Medewerkers registreren nog vaker dan aan de telefoon, dat een oproeper in crisis was bij de aanvang van het gesprek. Eén van de mogelijke hypothesen is dat medewerkers het gesprek sneller aanvoelen als crisis door de jongere leeftijd van de oproeper, gecombineerd met de vaak aangrijpende problematiek.

- Wijze van gespreksvoering

Wijze van gespreksvoering	Telefonisch	%	Online	%
Enkel informatie geven	7.159	6,8	160	5,0
Op verhaal laten komen / emoties luchten	48.753	45,9	1.091	33,9
Opvang en ondersteuning bieden	26.848	25,3	876	27,2
Situatie verkennen / inzichten en-of perspectieven	14.951	14,1	710	22,0
Stimuleren tot actie	5.917	5,6	352	10,9
Andere aanpak	2.458	2,3	19	0,8
TOTAAL	106.086	100	3.222	100

Het beluisteren/laten ventileren van de oproeper blijkt ook online de meest gebruikte wijze van gespreksvoering.

Online is de gespreksvoering echter ook sterk gericht op het verkennen van de situatie, het zoeken naar inzichten en het zetten van stappen tot actie. Dit soort gespreksvoering is telefonisch veel minder uitgesproken.

Voorlopig plaatsen we nog een vraagteken bij dit verschil in gespreksvoering. Heeft het te maken met het medium zelf, met de noden van online-oproepers, met het hanteren van het medium door de vrijwilligers?

We hopen dat het onderzoek van de Arteveldehogeschool verduidelijking biedt.

- Duur van de gesprekken

Duur van de gesprekken*	Telefonisch	%	Online	%
0 – 15 min.	39.659	53,2	318	16,0
16 – 30 min.	21.671	29,1	434	21,8
31 – 60 min.	11.811	15,8	829	41,7
+ 60 min.	1.245	1,7	328	16,5
+ 90 min	132	0,2	81	4,1
TOTAAL	74.518	100	1.990	100

**Het gaat hier om oproepen die leiden tot een hulpverlenend gesprek.*

Gesprekken duren gevoelig langer dan aan de telefoon. Hoewel de communicatie zeer direct verloopt, en oproepers hun problematiek via dit medium soms opvallend snel bij naam en toenaam durven benoemen, kost het intypen en lezen van berichten meer tijd.