

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



www.tele-onthaal.be

JAARVERSLAG 2009

JAARVERSLAG 2009

INHOUD

	PAGINA
Voorwoord	5
Federatie van Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen (F.T.O.) v.z.w.	7
- Aangesloten diensten	8
- Samenwerking en vertegenwoordiging	9-10
- Intern en extern overleg	11-12
- Bekendmaking, werving en signaalfunctie	13-14
- Publicaties	14
Wie zijn die Tele-Onthaalvrijwilligers?	15-16
Oproepen: overzicht en cijfers	17
- Telefoon	18-38
- Online	39-43
<i><u>Werken aan dit jaarverslag mee:</u></i>	
<i><u>Coördinatie:</u> Jose De Kesel (F.T.O.)</i>	
<i><u>Cijferwerk:</u> Stefaan Maes (Tele-Onthaal Oost-Vlaanderen) en Marc Verheyen (Tele-Onthaal Vlaams-Brabant en Brussel)</i>	
<i><u>Samenvoegen cijfergegevens en lay-out:</u> Sonja Lucas (Secretariaat F.T.O.)</i>	

VOORWOORD

Tele-Onthaal is een efficiënt gestructureerde vrijwilligersorganisatie. Een groep van meer dan 500 vrijwilligers verleent psychosociale hulp aan mensen met levensvragen en luistert naar mensen in crisis. Tele-Onhaal is laagdrempelig en permanent bereikbaar. De gesprekken worden telefonisch of online gevoerd en zijn anoniem en vertrouwelijk. De vrijwilligers worden opgeleid en begeleid door ervaren professionele vormingswerkers, psychologen, sociaal agogen en sociaal werkers.

In Vlaanderen heeft elke provincie een erkende Tele-Onthaaldienst, die 24 u op 24 en 7 dagen op 7 telefonische hulpverlening verschaft. In Antwerpen, Brugge, Gent, Hasselt en Leuven en in Brussel is er een luisterpost.

Telefonische hulpverlening

In 2009 ontvingen de 6 luisterposten van Tele-Onhaal in Vlaanderen 122.172 oproepen. In 72.119 oproepen kwam het tot een gesprek. Tele-Onhaal werd gemiddeld 335 keren per dag gebeld. Het was 24.059 uren in gesprek. Dit zijn ongeveer 3.165 werkdagen rechtstreekse telefonische hulpverlening. De gemiddelde duur van een gesprek is 19 minuten.

Medewerkers beluisteren oproepers empatisch, laten ruimte voor hun gevoelens, ze vangen oproepers op in pijnlijke en moeilijke momenten. De ondersteuning staat centraal in de meeste gesprekken.

Oproepers bellen naar het nummer 106 van Tele-Onhaal voor relationele problemen (37,6%), gezondheidsproblemen (19,2 %) en eenzaamheid (11 %). Problemen in de partnerrelatie, depressie, ziekte en angst zijn de belangrijkste gespreksonderwerpen. Bij 23,2 % van de gesprekken is de oproeper van het gesprek in crisis. In 4,5 % van de gesprekken gaat het expliciet over zelfdoding, maar zelfdodinggedachten zijn vaak impliciet aanwezig bij tal van andere gespreksonderwerpen. Het thema zelfdoding is vaak aanwezig bij 12 tot 50-jarigen. Mannen bellen vaker dan vrouwen i.v.m. zelfdoding (5,1% t.o.v. 3,4%). Gezondheidsproblemen en eenzaamheid zijn vaker de aanleiding om 106 te bellen naarmate de oproeper ouder wordt. Jongeren onder de 18 jaar bellen het vaakst met relationele problemen vanuit een slachtofferbeleving en met gezondheidszorgen. In bijna 40 % van de oproepen is de oproeper in professionele begeleiding.

Omwille van de anonimiteit van de telefonische hulpverlening is het profiel van de Tele-Onhaaloproeper niet gemakkelijk op te maken. Toch vindt de lezer in dit jaarrapport heel wat interessante gegevens die Tele-Onhaal gebruikt om de hulpverlening cliëntvriendelijker en efficiënter te maken.

Online-hulpverlening

Naast de telefonische hulpverlening is er sinds 2002 online-hulpverlening. De internetcommunicatie is een hulpverleningsmedium dat beantwoordt aan actuele communicatiemogelijkheden. Vooral jongeren doen beroep op online-hulpverlening.

Voor velen is internet de eerste bron van informatie geworden, ook wanneer ze problemen ervaren op psychologisch, sociaal of medisch gebied. Er zijn heel wat voordelen verbonden aan online-hulpverlening. De drempelverlagende werking en de zelfredzaamheid behoren tot de voornaamste. De online-hulpverlening biedt naast de voordelen die de telefonische hulpverlening verschaft zoals anonimiteit, geen kosten en grote bereikbaarheid de mogelijkheid om buiten de kantooruren elektronisch te communiceren met www.tele-onhaal.be. Het is elke werkdag bereikbaar van 18 u tot 23 u, op woensdagnamiddag van 15 u

tot 18 u en op zaterdag van 18 u tot 21 u. In 2009 zorgden 87 vrijwilligers ervoor dat tenminste twee parallelle werkstations bemand werden.

Luisteren naar mensen in crisis of met problemen

Iedere mens kan door een samenloop van omstandigheden uit zijn evenwicht geraken en in een crisissituatie terechtkomen. Direct beroep kunnen doen op iemand die onbevooroordeeld luistert is dan belangrijk. Mensen bellen naar Tele-Onthaal voor een gewoon opvanggesprek, maar vaak ook in een acute crisis. Ze krijgen dan de kans om zich uit te spreken over wat er in hen omgaat. Een vrijwilliger luistert actief en intens naar wat de oproeper zegt en voelt. Hij leeft zich in de leefwereld van de oproeper in. Het zich kunnen uitspreken tegenover iemand die daar tijd en begrip voor heeft en deskundig is in het luisteren, werkt therapeutisch.

In een crisisgesprek heeft de vrijwilliger een meer actieve en probleemgerichte aanpak. Een crisisgesprek wil verdere escalatie voorkomen, houvast bieden, perspectief geven en de verwerking van de acute stresssituatie bevorderen.

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

Dank

We wensen de vrijwilligers met dit jaarverslag dan ook te danken voor het mooie werk dat ze belangeloos verrichtten en de stafleden te feliciteren voor hun deskundige aanpak. We danken de Vlaamse minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, Jo Vandeurzen, en de administratie Team Algemeen & Forensisch Welzijnswerk voor het feit dat zij deze unieke vorm van hulpverlening erkent en subsidieert. De FTO verheugt er zich in het bijzonder over dat welzijnsminister en welzijnsadministratie veel begrip hebben voor de onbaatzuchtige inzet van 500 vrijwilligers die zelf de kosten moeten betalen voor hun verplaatsingen naar de provinciale dienst voor Tele-Onthaal en in een tijd van budgettaire schaarste toch op zoek gaan naar de mogelijkheid om de gemaakte onkosten van vrijwilligers stapsgewijze te vergoeden.

Jef Mostinckx

Voorzitter Federatie Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen

24/05/2010

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.

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

Kathleen Goovaerts is stafmedewerker. Zij is verantwoordelijk voor de concrete invulling van de signaalfunctie, de bekendmaking en de werving van vrijwilligers

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

Leden van de Raad van Bestuur op 31.12.09

<u>Voorzitter</u> :	Jef Mostinckx	
<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
	Mark Van Poucke	Oost-Vlaanderen
	Mit Van Paesschen	Vlaams-Brabant
	René Ferson	Vlaams-Brabant
	Devlieghere Leen	West-Vlaanderen
	VanWynghene	West-Vlaanderen

AANGESLOTEN TELE-ONTHAAL DIENSTEN

In dienst op 31-12-2009:

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

G. Swartelé (directeur)
J. Verschueren
E. Jaeken **Secretariaat**
M. Vertommen A.M. Loostermans
K. Vanhoenacker
K. Voorspoels

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

Dienst LEUVEN

Postbus 1071
3000 Leuven 1
Telefoon : 016/23 97 56
Email : leuven@tele-onthaal.be

Dienst BRUSSEL

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

Kaderleden

M. Van Paesschen (directeur)
R. Ferson **Secretariaat**
M. Verheyen R. Camps
I. Nys C. Sellikaerts
A. El Marnissi

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
K. Goovaerts 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 en
 C. Diepvens

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
J. Verplancke
C. Vandamme

SAMENWERKING & VERTEGENWOORDIGING

CERA en ARTEVELDEHOOGESCHOOL COMPahs Sociaal Werk Gent

De studiedag “Wanneer afstand nabijheid creëert” op 31 maart 2009 en een rondetafel in oktober zijn de afronding van het onderzoek naar methodiek voor onlinehulpverlening in eerstelijns welzijnswerk. Partners in dit onderzoek: Arteveldehogeschool, OHUP leden en Cera <http://www.cera.be/nl/Maatschappelijke-projecten.aspx> .

Voor meer informatie over het onderzoek zie verder in dit verslag onder hoofdstuk Onlineoproepen.

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 2009:

Georges Smeets, Lucien Thoné, Jose De Kesel

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, 6 rue du Nord, 1180 Rolle.

IFOTES is lid van IASP (International Association for Suicide Prevention) en WFMH (World Federation of Mental Health), werkt samen met WHO (World Health Organization) en heeft nauwe banden met the Samaritans/Befrienders Worldwide en LifeLine International.

De afvaardiging van België gebeurt met een beurtrol.

Alfred Kirschfink (Telefonhilfe) vertegenwoordigt Tele-Onthaal, Télé-Accueil en Telefonhilfe bij IFOTES.

IPSOC, KORTRIJK

Via F.T.O. werkt Tele-Onthaal in 2009 samen met het Instituut voor Psychosociale Opleiding (Katho Zuid-West-Vlaanderen in Kortrijk) om 3^e jaar studenten in de Orthopedagogie te begeleiden bij hun bachelorproef juni 2009. Zij werken aan een educatief pakket om jongeren op een positieve manier te leren omgaan met problemen, winnen of verliezen

De naam van het project ‘OndersteBoven’ heeft een dubbele betekenis: enerzijds kan een jongere ‘ondersteboven’ zijn van de problemen die hij/zij ervaart maar kan anderzijds via een telefoontje of een onlinegesprek naar Tele – Onthaal er weer bovenop komen.

Het project is voor Tele-Onthaal begeleid door Kathleen Goovaerts.

OVERLEG HULP- EN INFORMATIELIJNEN in Vlaanderen,

een informeel uitwisselingsplatform tussen Tele-Onthaal en categoriale lijnen zoals Diabeteslijn, Druglijn, Holebifoon, Kinder en Jongeren Telefoon, Opvoedingstelefoon, Veilig Vrijenlijn en Zelfmoordlijn.

Cilia Cielen is afgevaardigde voor de Tele-Onthaaldiensten

OVERLEG ONLINEHULP UITWISSELINGSPLATFORM (OHUP)

Het OnlineHulpUitwisselingsPlatform (OHUP) wil de kwaliteit van het onlinegesprek als hulpverleningsmedium in Vlaanderen verbeteren.

De huidige partners zijn: Netwerk online advies Jongeren Advies Centra (JAC's), Centrum ter Preventie van Zelfmoord (CPZ), Kinder- en Jongerentelefoon, Kinderrechtswinkel (KRW), de Drugslijn, Boysproject, Alcoholhulp, Slachtofferchat, Holebifoon en Teleblok

Hilde Vanhuele (Tele-Onthaal West-Vlaanderen) is afgevaardigde voor de Tele-Onthaaldiensten.

Voor meer informatie zie verder in dit verslag onder hoofdstuk Online-oproepen op blz. 39.

STEUNPUNT ALGEMEEN WELZIJNSWERK

F.T.O. is lid van dit Ondersteuningscentrum en wordt in de raad van bestuur vertegenwoordigd door Chris De Ketelbutter.

In 2009 beginnen de gesprekken voor een hechtere samenwerking van Tele-Onthaal met SAW en Federatie Centra Algemeen Welzijnswerk.

Leen Devlieghere van Tele-Onthaal West-Vlaanderen participeert voor de Tele-Onthaaldiensten in de stuurgroep onlineproject Steunpunt Algemeen Welzijnswerk.

Dit project heeft tot doel in te gaan op de specifieke ondersteuningsnoden rond onlinehulp van de Autonome CAW's én enkele gemeenschappelijke ondersteuningsnoden van de OHUP-partners, o.a. deskundigheidsontwikkeling en software

STEUNPUNT VRIJWILLIGERSWERK IN VLAANDEREN

Gitta Swartelé als afgevaardigde van de Tele-Onthaaldiensten is lid van de Algemene Vergadering.

VERBOND SOCIALE ONDERNEMINGEN GEZONDHEID VSO-G

F.T.O. is stichtend en effectief lid en wordt in de algemene vergadering en raad van bestuur vertegenwoordigd door Jan Verschueren.

'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. Tele-Onthaal neemt ook in november 2009 deel aan de Dag van de nabestaanden.

Tele-Onthaal is lid van deze werkgroep en wordt vertegenwoordigd door Kathleen Goovaerts (staflid F.T.O.).

VLAAMS WELZIJNSVERBOND

F.T.O. is aangesloten bij het Vlaams Welzijnsverbond vzw.

Afgevaardigde voor F.T.O. in de werkgroep vrijwilligerswerk is de heer Georges Smeets.

INTERN EN EXTERN OVERLEG

COMMISSIES EN WERKGROEPEN

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 is in de commissies/werkgroepen door één kaderlid vertegenwoordigd.

Commissie Directeuren : is het overlegplatform voor de Tele-Onthaaldiensten en wordt gevormd door de directeurs van deze diensten. Deze vaste commissie vergadert quasi maandelijks, volgt van dichtbij de actualiteit i.v.m. de gezamenlijke belangen en neemt initiatieven in verband met ondersteuning van en samenwerking tussen de plaatselijke Tele-Onthaaldiensten.

Een hernieuwde enquête onder de vrijwilligers van Tele-Onthaal in 2009 geeft een duidelijk beeld over het huidige profiel van de vrijwilliger.

In nauw overleg installeren drie van de vijf Tele-Onthaaldiensten een gereguleerd systeem voor het beheer van kwaadwillige oproepen.

Coördinatie: Jose De Kesel (F.T.O.)

Werkgroep hulpverlening via online (chatten): vaste werkgroep waarin specifieke informatie wordt uitgewisseld en die werkt aan de uitbouw van het online-aanbod via chatten (inhoudelijk en organisatorisch).

Leiding werkgroep: Hilde Vanhuele (Tele-Onthaal West-Vlaanderen).

Meer detail over de werking van deze werkgroep vindt u verder in dit verslag onder hoofdstuk Online-oproepen op blz. 39.

Werkgroep bekendmaking en werving vrijwilligers:

Binnen deze werkgroep stemmen de Tele-Onthaaldiensten hun initiatieven op elkaar af. Er is overleg over de beste strategieën om het hulpaanbod continu bekend te maken en gezamenlijk acties te voeren voor de werving van vrijwilligers.

Leiding werkgroep: Kathleen Goovaerts (stafid F.T.O.)

Meer informatie vindt u verder in dit verslag onder hoofdstuk bekendmaking en signaalfunctie op blz. 13.

Werkgroep registratie: werkgroep die de registratie van de oproepen evalueert en actualiseert. Vanaf 1 januari 2009 worden de anonieme gegevens van gesprekken door de meeste diensten rechtstreeks door de vrijwilligers in de computer ingegeven. Tele-Onthaal kan hierdoor bij actuele gebeurtenissen sneller signalen uitzenden naar publiek en/of overheid over de effecten aan de telefoon en online bij actuele gebeurtenissen.

Leiding werkgroep: Leen Devlieghere (Tele-Onthaal West-Vlaanderen).

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

OVERLEG MET OVERHEIDSINSTANTIES

Structureel overleg met het team Algemeen en Forensisch Welzijnswerk van het Ministerie Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, afdeling Welzijn en Samenleving.

Op regelmatige tijdstippen vindt er overleg plaats met afgevaardigden van de Tele-Onthaaldiensten.

Vlaamse Regering kabinet van de Vlaamse minister van Welzijn, Gezondheid en Gezin

In december 2009 mogen wij de nieuwe minister Jo Vandeurzen samen met zijn medewerker Bart Verhoeven verwelkomen in Tele-Onthaal Limburg. Het is een aangenaam en verhelderend contact.

Preventie zelfdoding

Overleg met kabinetsmedewerkers van de afdeling welzijnswerk en afdeling gezondheid in verband met onderlinge afstemming inzake preventie van zelfdoding.

Onlinewerking

Het ministerie van Welzijn, Gezondheid en Gezin voorziet, in afwachting van een recurrente subsidie, ook voor 2009 een bijkomende financiering voor het online-aanbod door de Tele-Onthaaldiensten.

Het samenwerkingsverband van de vijf Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen zorgt ervoor dat Tele-Onthaal online bereikbaar is elke avond van de week (uitgezonderd op zondag) en op woensdagnamiddag. Op 31 december 2009 werkten 85 vrijwilligers van de in totaal 520 vrijwilligers mee. Naast hun telefoonbeurten doen ze per maand 1 of meerdere onlinebeurten.

Instituut Voor de Gelijkheid van Vrouwen en Mannen

Tele-Onthaal zorgt voor de opvang van slachtoffers die naar aanleiding van een telefonenquête (in opdracht van het Instituut) nood hebben aan een gesprek.

De telefonenquête is afgenomen bij 2.000 personen, getuigen/slachtoffers van intra-familiaal en extrafamiliaal geweld.

Bij alle externe communicatie vermeldt het Instituut expliciet de directe opvangmogelijkheid van Tele-Onthaal.

BEKENDMAKING, WERVING EN SIGNAALFUNCTIE

De vaste werkgroep bekendmaking en werving overlegt een aantal keren per jaar aan welke gezamenlijke acties de beperkte budgetten kunnen besteed worden.

Professioneel advies en ondersteuning

Voor ontwerpen en activiteiten rond bekendmaking kan de Federatie rekenen op het zeer gewaardeerde professioneel advies en de steun van Saatchi & Saatchi www.saatchi.be.

Opvang na ingrijpende gebeurtenissen

Op 26 januari 2009 sterven Leon, 6 maanden, en Korneel, 9 maanden, tijdens hun dagje bij de opvang in Dendermonde. Ook hun kinderverzorgster laat het leven. Tele-Onthaal krijgt onmiddellijk na deze dramatische gebeurtenis in het kinderdagverblijf talrijke oproepen. Tele-Onthaal zorgt met een permanent bereikbare hulplijn voor opvang.

Opvang na TV-uitzendingen

Op 25 juni 2009 zijn duizenden mensen geschokt door de zelfdoding van Yasmine (Hilde Rens). De vrijwilligers van Tele-Onthaal zorgen voor opvang, dag én nacht. Tele-Onthaal registreert na het overlijden maar liefst 33 % meer oproepen. Yasmine zelf wordt in 257 oproepen expliciet vernoemd als aanleiding voor oproepers om hun eigen verhaal te vertellen. Het aantal oproepen over zelfdoding stijgt met 13%.

Dit toont aan dat Tele-Onthaal een ondersteunende rol speelt bij ingrijpende maatschappelijke gebeurtenissen. Bovendien biedt het uiterst laagdrempelige hulpaanbod van Tele-Onthaal veel kansen in de preventie van zelfdoding en op crisismomenten.

Het programma Koppen XL vermeldt Tele-Onthaal na de uitzending “Leven na Zelfmoord” op 8 december in het programma Koppen XL.

Publiciteit/Bekendmaking en wervingsacties

Voor de bekendmaking van het hulpaanbod en voor de werving van nieuwe vrijwilligers worden, naast de talrijke regionale initiatieven, ook gezamenlijk acties ondernomen. Hiervoor zijn zowel de geschreven media (dagbladen, weekbladen, maandbladen), omroepen (TV en radio) als online-kanalen benaderd.

In augustus deed het VRT Radio programma Midi Libre in de rubriek Woord van de dag een oproep om te zoeken naar een alternatieve term voor “chatten” of online hulpverlening.

De “on tour bus” van de Campagne Te Gek!? (Initiatief van Psychiatrisch ziekenhuis St. Annendael in Diest) verspreidt de flyers van Tele-Onthaal.

Tele-Onthaal komt onder meer via volgende kanalen in de media:

Geschreven media, omroepen, scholen

- actie Luisterheld in middelbare scholen
- Solidariteitscampagne in De Standaard, augustus 2009.
- Berichtgeving overlijden Yasmine, 25 juni 2009: vermelding hulpaanbod door omroepen en geschreven media
- Brochure ex-gedetineerden, Federale overheidsdienst Justitie: verdeeld over alle PSD gevangenen, Justitieel welzijnswerk, justitiehuisen + sociale sector
- Artikel “Milo”, januari 2009: thema Eenzaamheid

- Artikel “Het Laatste Nieuws”, 31 januari 2009: Veel meer oproepen bij Tele-Onthaal” n.a.v. drama Dendermonde
- Artikel “De Morgen”, 15 juli 2009: “Steeds meer online-oproepen voor Tele-Onthaal”
- Artikel “Vitaya Magazine, juli 2009: “Zwijgen en ja knikken”
- Artikel “Dag Allemaal”, 9 juni 2009: “Examenhel barst weer los”
- Artikel “Botsing”, magazine Gezinsbond voor ouders van Tieners, april 2009
- Samenwerking met radio MNM De Cock Late Night
- Radio Joe FM
- nieuwsitem in het VRT Journaal 30 december 2009

Online media

- www.fitinjehoofd
- www.eenheid voor zelfdodingsonderzoek, UGent
- www.suicidepreventievlaanderen.be
- Medewerking aan ontwerp website federale overheid over partnergeweld (website online: in de loop van 2010)
- Verbeteringen eigen website www.tele-onthaal.be
- ...

De volgende media nemen een wervingsbericht op om nieuwe vrijwilligers aan te trekken:

- Gemeente- en stadsbladen
- Streekkrant
- Vacature op www.seniorennet.be
- Vacatures op www.vrijwilligerswerk.be en www.vrijwilligersjobs.be
- Betalend logo op hulporganisaties. be en op www.vrijwilligersjobs.be
- Advertenties in plaatselijke kranten
- Advertenties in magazines (o.a. tijdschrift “De Bond”, 20 februari 2009; magazine “Goed Gevoel”, juli 2009, “OKRA” magazine, april 2009,...)
- Advertenties in Kerk en Leven
- Wervingsberichten op internetsites
- Flyers en affiches bij bakkers, dokters, apothekers, tandartsen, vormingsorganisaties, bibliotheken, culturele centra, loopbaancentra, OKRA,...
- Plaatsing info op Cultuurdatabank
- Interview, Radio 1, december 2009
- ...

PUBLICATIES

Via de website www.tele-onthaal.be, onder de rubriek downloads (o.a. onderaan de welkompagina) zijn alle publicaties te downloaden die Tele-Onthaal voor externe communicatie beschikbaar heeft..

Wie zijn die Tele-Onthaalvrijwilligers?

Bij Tele-Onthaal zijn het de vrijwilligers die het werk doen, die aan de telefoon of online de oproepen beantwoorden. Zij doen dat anoniem, maken zich als vrijwilliger van Tele-Onthaal niet bekend.

Om U toch enigszins een beeld te kunnen geven van wie die mensen zijn, legden we hen een korte vragenlijst voor. Ruim 80 % van de vragenlijsten kwamen ingevuld terug. De resultaten geven dus een goed beeld van het huidige vrijwilligersbestand. Tien jaar geleden ongeveer hielden we een gelijkaardige bevraging, wat ons toelaat de resultaten van toen en nu met elkaar te vergelijken.

De verhouding mannen /vrouwen bleef gelijk: afgerond 70 % van de vrijwilligers zijn vrouwen.

Bij de leeftijd zien we wel een duidelijke verschuiving. Tien jaar geleden was 21 % jonger dan 40, nu nog 8%. 46 % zijn tussen 40 en 60 jaar (tegenover 50% in 2000), en ook 46 % zijn ouder dan 60 (tegenover 29 % tien jaar geleden). Onze werving heeft zich in de voorbije periode meer toegespitst op de groep van de vroeg-gepensioneerden: veel vrijwilligers beginnen op 50 à 55 jaar hun Tele-Onthaalloopbaan. Als we daarbij vermelden dat de huidige vrijwilligers gemiddeld meer dan 8,5 jaar meewerken is meteen duidelijk waarom de groep 60+ers is toegenomen. Dat minder jonge mensen zich als vrijwilliger aanmelden heeft allicht te maken met het feit dat op die leeftijd de combinatie van (flexibel!) werk en gezin of zorg voor kinderen, het opnemen van een veeleisend engagement als dat van Tele-Onthaal vaak onhaalbaar maakt.

De gehuwden vormen de grootste groep (47 %), 26 % is ongehuwd, 19 % gescheiden. 25 % woont alleen, de meeste anderen wonen samen met een partner en/of kinderen. Tien jaar geleden was het aantal gehuwden nog iets hoger (56 %).

Opvallend is, net als tien jaar geleden, de hoge scholingsgraad van de vrijwilligers: ongeveer 70 % heeft hoger onderwijs genoten, meer dan 20 % universitair. Terwijl – voor alle duidelijkheid- het niveau van scholing geen criterium is voor het al dan niet toelaten van een kandidaat-vrijwilliger.

De helft van de vrijwilligers is gepensioneerd (tegenover 30 % tien jaar geleden). Ongeveer 37 % is voltijds of deeltijds beroepsactief. Voor de anderen is het huishouden de centrale taak. 1 op 5 van de vrijwilligers vermelden dat ze , naast Tele-Onthaal, nog ander vrijwilligerswerk doen.

Onze vrijwilligers zijn of waren beroepsactief in heel veel verschillende sectoren, met een licht overwicht voor administratieve jobs en werk in de sociale sector.

Kandidaat-vrijwilligers leren Tele-Onthaal meestal kennen via de media, vooral de geschreven pers. Onze website wordt als wervingskanaal steeds belangrijker: meer en meer potentiële kandidaten gaan op internet op zoek naar voor hen geschikt vrijwilligerswerk.

Het motief om mee te werken is in het begin vooral dat de vrijwilliger iets wil betekenen voor anderen die het op dat moment in hun leven moeilijk hebben, en zo een deel van zijn/haar vrije tijd zinvol wil besteden. Naarmate mensen langer meewerken komen er andere motieven bij om dit vrijwilligerswerk te blijven doen. De contacten met de andere vrijwilligers, het

samen werken aan eenzelfde project wordt een belangrijke factor. Ook de persoonlijke ontwikkeling doorheen de contacten met oproepers en de permanente vorming gaat een grotere rol spelen.

We vroegen de vrijwilligers tenslotte ook welke afstand ze afleggen voor hun telefoonwerk en de permanente vorming. Iets meer dan 50 % woont binnen de 10 km van hun Tele-Onthaaldienst. 20 % van de vrijwilligers legt telkens tussen 10 en 20 km af (enkel). Bij 10 % bedraagt de afstand zelfs meer dan 30 km ... Die verplaatsing maken ze gemiddeld 6 keer per maand, heen en terug. In totaal leggen de Tele-Onthaalvrijwilligers op een jaar meer dan 800000 km af! Het gaat hier dus om een serieuze kost. Onder meer om die te kunnen vergoeden vragen we de Vlaamse overheid een uitbreiding van onze werkingsmiddelen.

Jan Verschueren
Staflid Tele-Onthaal Antwerpen
Ondervoorzitter Federatie Tele-Onthaaldiensten

OVERZICHT OPROEPEN

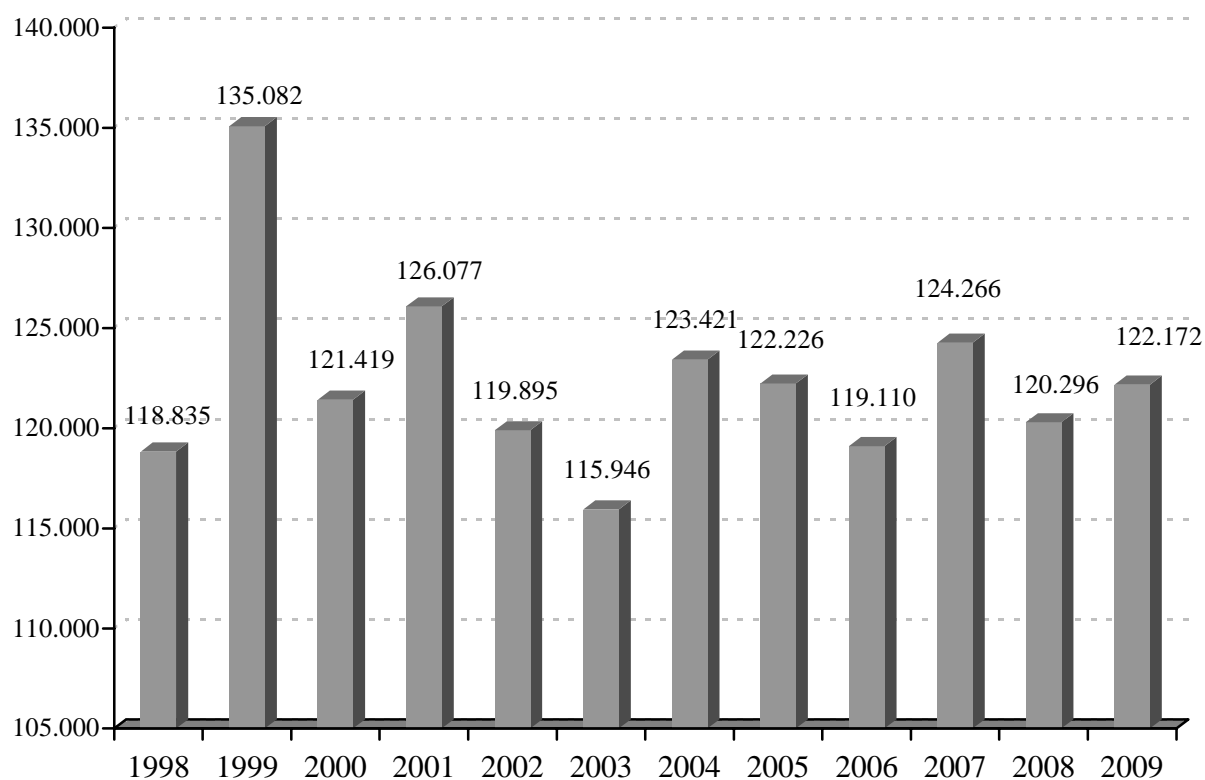
- Tele-Onthaal telefonische oproepen – pagina 18
- Tele-Onthaal online-oproepen – pagina 39

1	DE OPROEPEN	18
1.1	Aantal oproepen per jaar	18
1.2	Aantal oproepen per maand	19
1.3	Aantal oproepen per dag van de week	20
1.4	Aantal oproepen per dagdeel	21
1.5	Aantal oproepen binnen/buiten kantooruren	21
1.6	Duur van de oproepen	21
2	DE OPROEPERS	22
2.1	Geslacht, leeftijd, burgerlijke staat, leefsituatie	22
2.2	Burgerlijke staat van de oproepers: evolutie over 10 jaar	23
2.3	Leeftijd per geslacht	23
2.4	Burgerlijke staat per geslacht	24
2.5	Woon- / leefsituatie per geslacht	24
2.6	Commentaar	25
3	CONTACTNAME	26
3.1	Oproepertype	26
3.2	Oproepertype per geslacht	26
3.3	Oproepertype per burgerlijke staat	26
3.4	Oproepertype per woon- / leefsituatie	27
3.5	Commentaar	27
4	DE GESPREKSTHEMA'S	28
4.1	Algemeen overzicht	28
4.1.1	Aantal oproepen per gespreksthemas	28
4.1.2	Aantal oproepen per gespreksonderwerp - samenvatting	30
4.2	Gespreksthemas per geslacht	30
4.3	Gespreksthemas per leeftijd	30
4.4	Gespreksthemas per burgerlijke staat	32
4.5	Gespreksthemas per woon- / leefsituatie	33
4.6	Commentaar	34
5	OVER DE AARD VAN HET GESPREK	35
5.1	Type oproep	35
5.2	Wijze van gespreksvoering	35
5.3	Commentaar	35
6	VOOR WIE BELT DE OPROEPER ?	36
7	OPROEPERS IN PROFESSIONELE BEGELEIDING	36
7.1	Evolutie in deze categorie van oproepen sinds 1998	37
8	VERWIJZING EN/OF INFORMATIE GEVEN	37

TELEFOON OPROEPEN

1. DE OPROEPEN

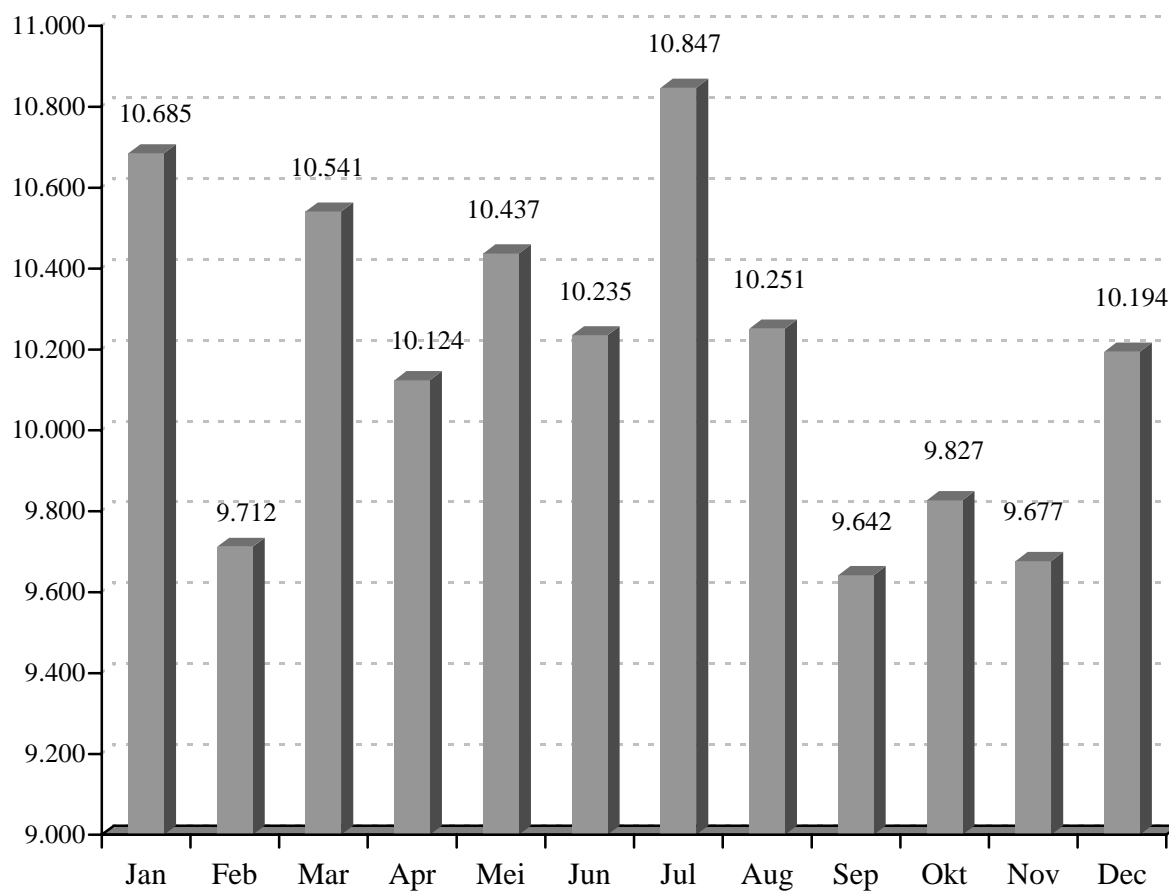
1.1 AANTAL OPROEPEN PER JAAR



	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Gemiddelde per dag	326	370	332	345	329	318	337	335	326	340	330	335
% stijging/daling	+6,2	+13,5	-10,3	+3,9	-4,6	-3,3	+6	-0,6	-2,7	+4,3	-2,9	+1,5

In 2009 rinkelde de telefoon van Tele-Onthaal 122.172 keren, verspreid over 6 luisterposten in Vlaanderen.

1.2 AANTAL OPROEPEN PER MAAND



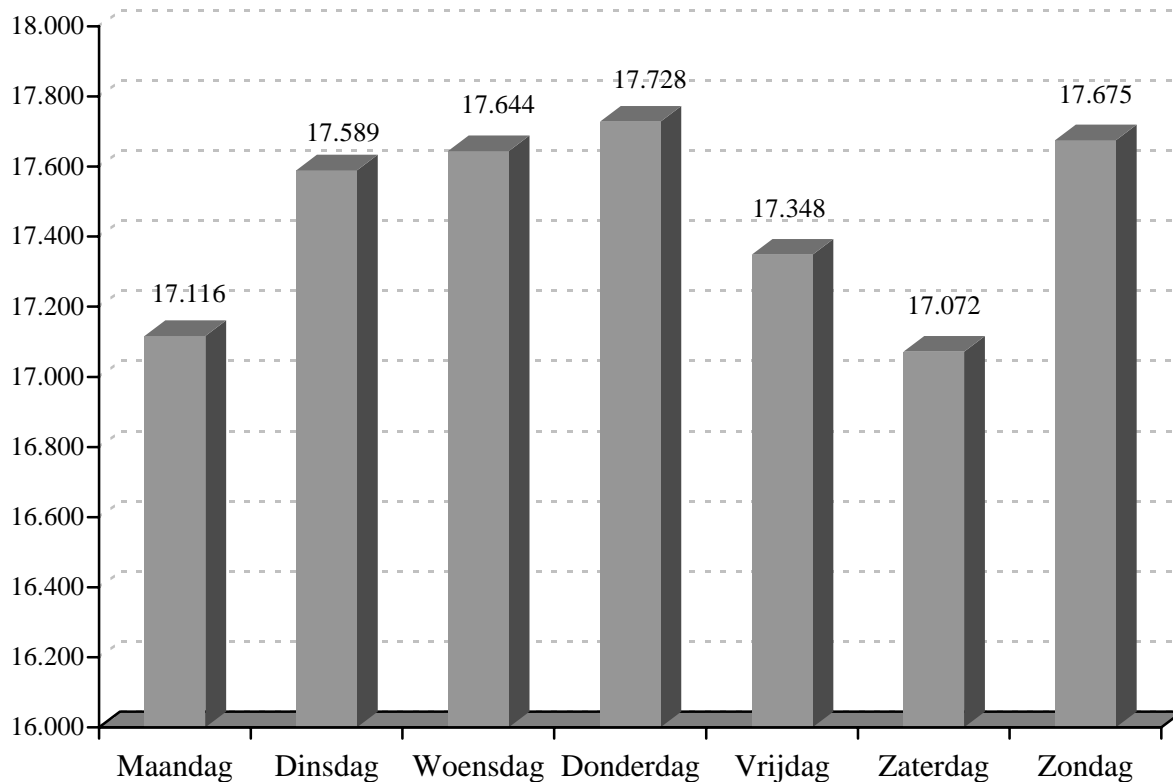
	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Gemiddelde per dag	345	347	340	337	337	341	350	331	321	317	323	329
% oproepen per maand	8,7	7,9	8,6	8,3	8,5	8,4	8,9	8,4	7,9	8,0	7,9	8,3

100% = 122.172 oproepen

Het voorbije jaar werd Tele-Onthaal gemiddeld 335 keren per dag gebeld. Juli was met gemiddeld 350 oproepen per dag de drukste maand.

September, oktober en november waren minder drukke maanden, met respectievelijke gemiddelden van 321, 317 en 323 oproepen per dag.

1.3 AANTAL OPROEPEN PER DAG VAN DE WEEK

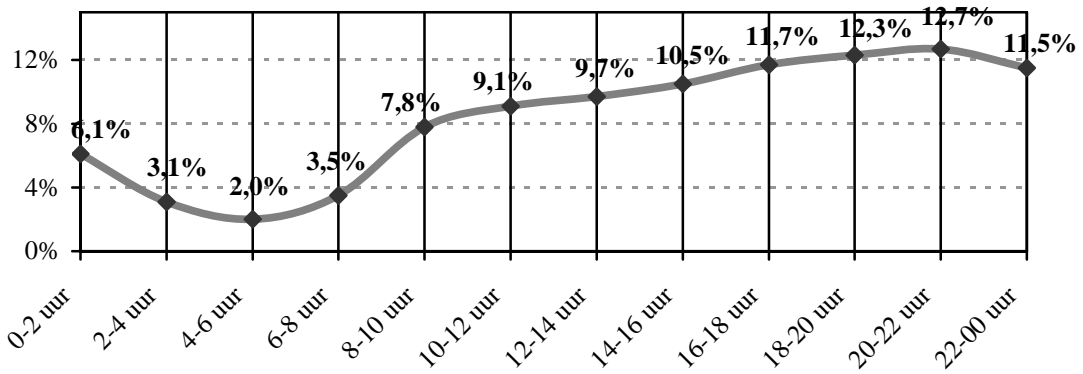


	Maandag	Dinsdag	Woensdag	Donderdag	Vrijdag	Zaterdag	Zondag
Gemiddelde per dag	329	338	339	341	334	328	340
% oproepen per dag	14,0	14,4	14,4	14,5	14,2	14,0	14,5

100% = 122.172 oproepen

Er zijn geen echte uitschieters wanneer we de gemiddelden over de dagen heen bekijken: donderdag is de drukste dag met gemiddeld 341 oproepen. Zaterdag is dan weer de minst drukke dag met gemiddeld 328 oproepen.

1.4 AANTAL OPROEPEN PER DAGDEEL

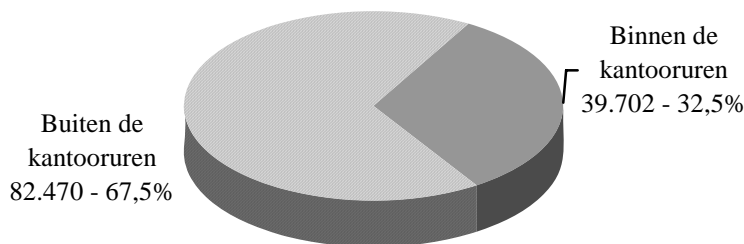


	0-2 u	2-4 u	4-6u	6-8u	8-10u	10-12u	12-14u	14-16u	16-18 u	18-20 u	20-22u	22-24u	Totaal
Op-roepen	7.468	3.743	2.455	4.249	9.575	11.096	11.905	12.825	14.321	15.014	15.479	14.042	122.172
%	6,1	3,1	2,0	3,5	7,8	9,1	9,7	10,5	11,7	12,3	12,7	11,5	100

100% = 122.172 oproepen

De meeste oproepen, 12,7%, komen binnen tussen 20 en 22 uur; bijna 39% tussen 20.00 en 8.00 uur.

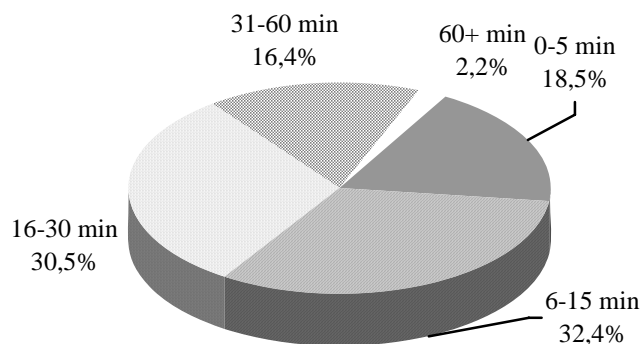
1.5 AANTAL OPROEPEN BINNEN / BUITEN DE KANTOORUREN *



100% = 122.172 oproepen

* Kantooruren: werkdagen van 9.00 tot 18.00 uur

1.6 DUUR VAN DE OPROEPEN *



De gemiddelde duur van een gesprek was bijna 20 minuten (19,8 minuten) en stijgt hiermee met iets meer dan 1 minuut in vergelijking met 2008. In 2009 was Tele-Onthaal in totaal 24.059 uren in gesprek.

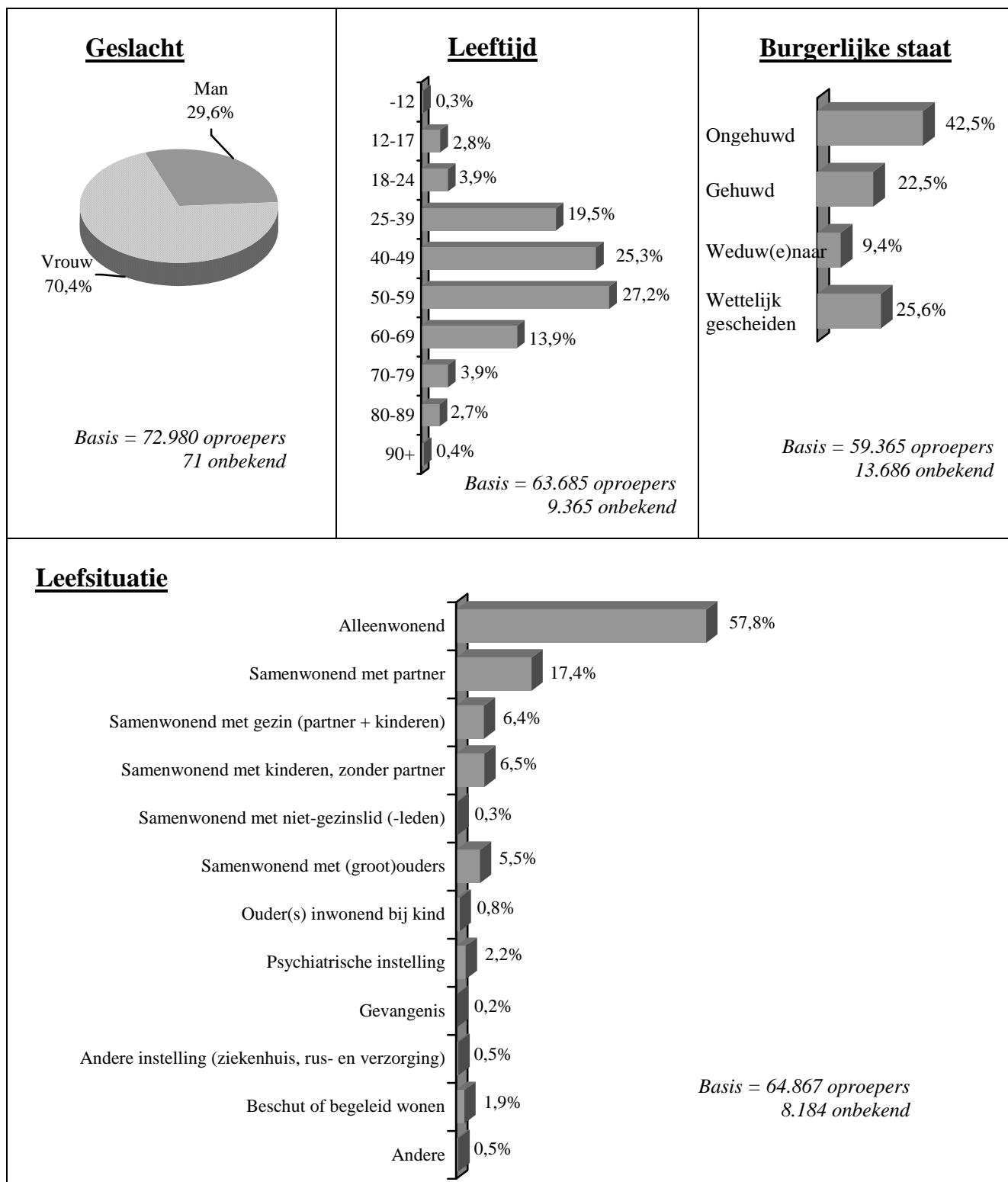
100% = 73.051 oproepen met gesprek

* 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 73.051 oproepers, waarbij het tot een gesprek kwam.

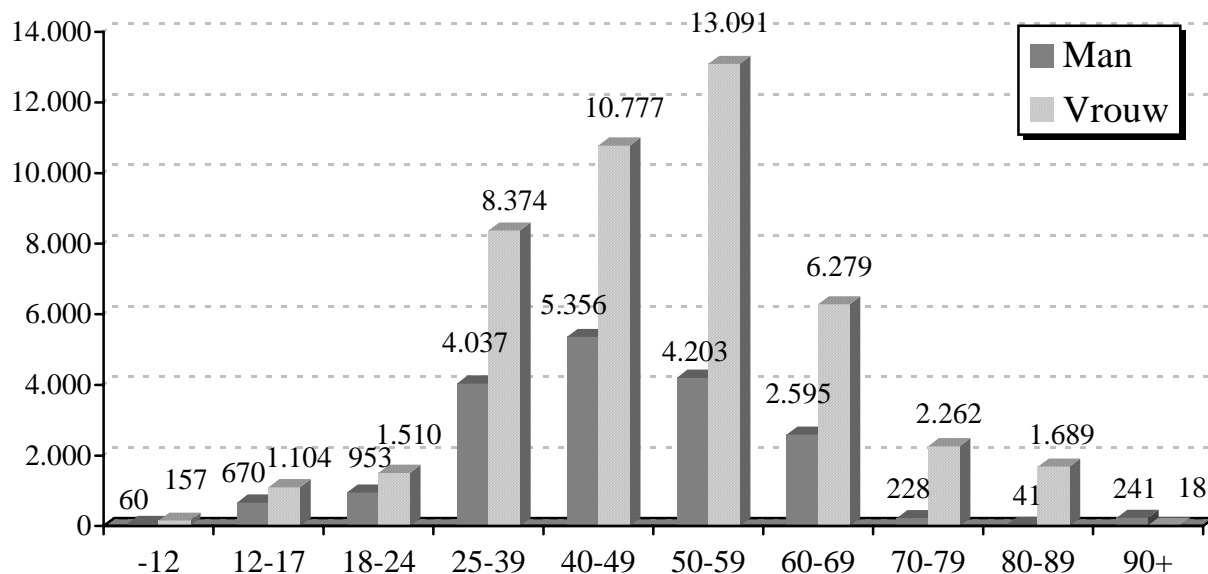
2.1 GESLACHT, LEEFTIJD, BURGERLIJKE STAAT, LEEFSITUATIE



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

TOTAAL	Burgerlijke staat van de oproepers: procentuele verdeling per jaar									
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
ongetrouwd	37	39	39	42	42	42	42	43	44	43
getrouwd	36	35	34	29	28	26	25	23	23	22
weduw(e)naar	7	7	7	9	9	9	9	9	9	9
wet. gescheiden	20	19	20	20	21	23	24	25	24	26
totaal	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

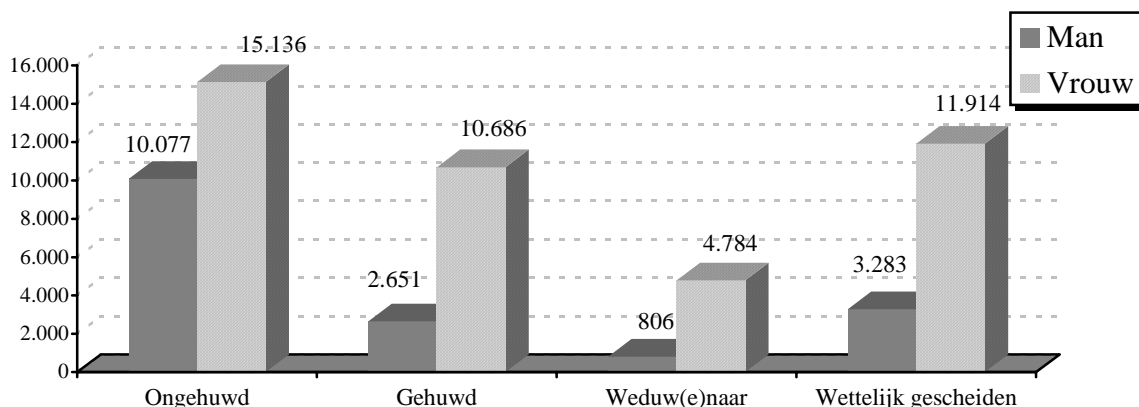
2.3 LEEFTIJD PER GESLACHT



	-12	12-17	18-24	25-39	40-49	50-59	60-69	70-79	80-89	90+	Totaal
Man	0,3%	3,6%	5,2%	22,0%	29,1%	22,9%	14,1%	1,2%	0,2%	1,3%	100%
Vrouw	0,3%	2,4%	3,3%	18,5%	23,8%	28,9%	13,9%	5,0%	3,7%	0,0%	100%

Basis = 63.645 oproepers waarvan zowel leeftijd als geslacht gekend is.

2.4 BURGERLIJKE STAAT PER GESLACHT



	Ongehuwd	Gehuwd	Weduw(e)naar	Wettelijk gescheiden	Totaal
Man	59,9%	15,8%	4,8%	19,5%	100%
Vrouw	35,6%	25,1%	11,3%	28,0%	100%

Basis = 59.337 oproepers waarvan zowel burgerlijke staat als geslacht gekend is.

2.5 WOON-/LEEFSITUATIE PER GESLACHT

	Man		Vrouw	
	Aantal	Procent	Aantal	Procent
Alleenwonend	11.980	66,0%	25.510	54,6%
Samenwonend met partner	1.858	10,2%	9.437	20,2%
Samenwonend met gezin (partner+kinderen)	845	4,7%	3.285	7,0%
Samenwonend met kinderen, zonder partner	378	2,1%	3.834	8,2%
Samenwonend met niet-gezinslid (-leden)	103	0,6%	124	0,3%
Samenwonend met (groot)ouders	1.470	8,1%	2.056	4,4%
Ouders(s) inwonend bij kind	20	0,1%	518	1,1%
Psychiatrische instelling	887	4,9%	522	1,1%
Gevangenis	115	0,6%	13	0,0%
Andere instelling (ziekenhuis, rust- en verzorging)	124	0,7%	203	0,4%
Beschut of begeleid wonen	251	1,4%	988	2,1%
Andere	118	0,7%	190	0,4%
Totaal	18.149	100%	46.680	100%

Basis = 64.829 oproepers waarvan zowel woon-/leefsituatie als geslacht gekend is.

2.6 COMMENTAAR

- *Er belden in 2009 minder mannen naar Tele-Onthaal dan in 2008 (29,6% i.p.v. 32,2%). Vrouwen blijven beter de weg vinden naar Tele-Onthaal.*

- *De oproepers situeren zich vooral in de leeftijdscategorieën 40-49 jaar (16.137 of 25,3%) en 50-59 jaar (17.297 of 27,2%). Het aantal jongeren die bellen naar 106 blijft gering: 2.008 keer (3,1%) kregen onze medewerkers een -18 jarige aan de lijn, iets minder is dan in 2008 (toen waren er 2.147 oproepen).*

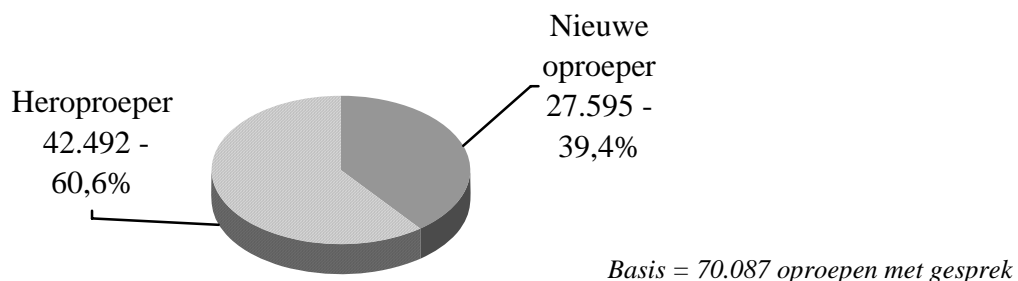
- *Over de jaren heen is het aantal gehuwde oproepers sterk gedaald: van 36% in 2000 tot amper 22% in 2009. Opvallende verschillen bij de 'burgerlijke staat': bij mannelijke oproepers is ca. 60% ongehuwd, bij de vrouwen 35,6%.*

- *In goed meer dan de helft van de gesprekken is de oproeper 'alleenwonend': 57,8%, een lichte stijging in vergelijking met 2008.*

- *Vanaf midden 2005 kunnen gedetineerden uit de Gentse gevangenis bellen naar 106. Dit project werd in 2007 uitgebreid zodat Tele-Onthaal bereikbaar is vanuit alle Oost-Vlaamse gevangenissen. Het aantal oproepen uit de gevangenis is nog gering (0,2%) en zijn vooral afkomstig van mannelijke gedetineerden.*

3. CONTACTNAME

3.1 OPROEPERTYPE



3.2 OPROEPERTYPE PER GESLACHT

	Nieuwe oproeper		Heroproeper		Totaal	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Man	8.369	30,4%	12.499	29,4%	20.868	29,8%
Vrouw	19.176	69,6%	29.972	70,6%	49.148	70,2%
Totaal	27.545	100%	42.471	100%	70.016	100%

Basis = 70.016 oproepen waarbij geen rekening is gehouden met 71 oproepen waarvan het geslacht onbekend is.

3.3 OPROEPERTYPE PER BURGERLIJKE STAAT

	Nieuwe oproeper		Heroproeper		Totaal	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Ongehuwd	8.473	42,0%	15.673	43,3%	24.146	42,8%
Gehuwd	5.881	29,1%	7.017	19,4%	12.898	22,9%
Weduw(e)naar	1.572	7,8%	2.995	8,3%	4.567	8,1%
Echtgescheiden	4.272	21,1%	10.520	29,0%	14.792	26,2%
Totaal	20.198	100%	36.205	100%	56.403	100%

Basis = 56.403 oproepen waarbij geen rekening is gehouden met 13.686 oproepen waarvan de burgerlijke staat onbekend is.

3.4 OPROPERTYPE PER WOON- / LEEFSITUATIE

	Nieuwe oproeper		Heroproeper		Totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Alleenwonend	10.863	48,0%	25.109	63,9%	35.972	58,1%
Samenwonend met partner	4.850	21,4%	6.012	15,3%	10.862	17,5%
Samenwonend met gezin (partner + kinderen)	2.365	10,5%	1.767	4,5%	4.132	6,7%
Samenwonend met kinderen zonder partner	1.705	7,5%	2.360	6,0%	4.065	6,6%
Samenwonend met niet-gezinslid	122	0,5%	105	0,3%	227	0,4%
Samenwonend met (groot)ouders	1.879	8,3%	1.396	3,6%	3.275	5,3%
Ouder(s) inwonend bij kind	44	0,2%	188	0,5%	232	0,4%
Psychiatrische instelling	315	1,4%	1.095	2,8%	1.410	2,3%
Gevangenis	63	0,3%	65	0,2%	128	0,2%
Andere instelling (ziekenhuis, rusthuis, enz.)	97	0,4%	230	0,6%	327	0,5%
Beschut of begeleid wonen	136	0,6%	833	2,1%	969	1,6%
Andere	180	0,8%	128	0,3%	308	0,5%
Totaal	22.619	100%	39.288	100%	61.907	100%

Basis = 61.907 oproepen waarbij geen rekening is gehouden met 8.184 oproepen waarvan de woon- / leefsituatie onbekend is.

3.5 COMMENTAAR

- Het aantal 'heroproepers' blijft stijgen in vergelijking met het aantal 'nieuwe oproepers'. Meer dan 60% van de oproepers vond al eerder de weg naar Tele-Onthaal. Beseffende dat de gesprekken anoniem gevoerd worden door meer dan 500 medewerkers zal het werkelijke aandeel nieuwe oproepers lager zijn.

- Bij de 'heroproepers' is het aantal 'alleenwonenden' groot (63,9%).

4. DE GESPREKSTHEMA'S

Per gesprek kunnen 3 thema's gescoord worden, daardoor zijn de totalen in deze paragraaf hoger dan in de vorige. In totaal worden 116.678 gespreksthema's gescoord voor 72.119 gesprekken.

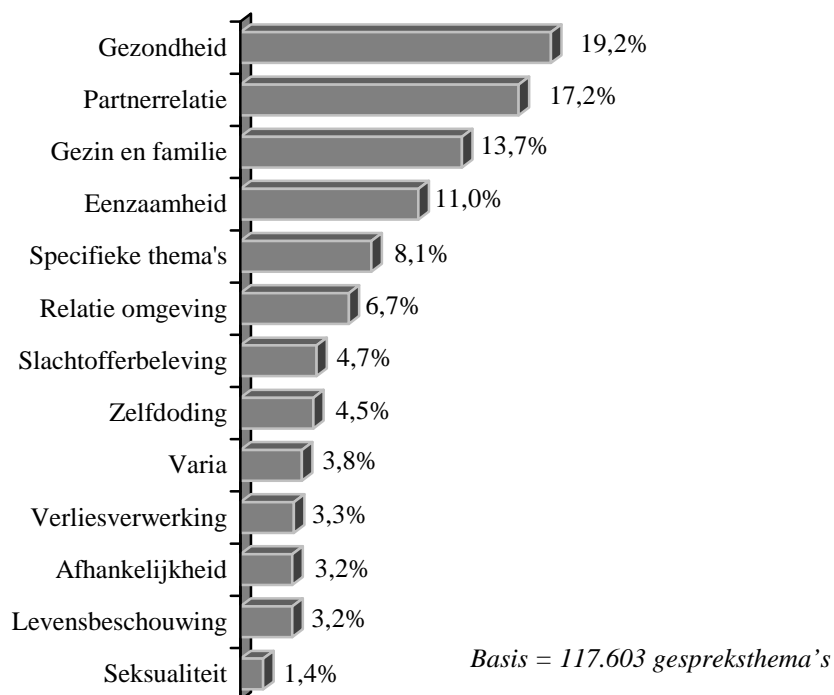
4.1 ALGEMEEN OVERZICHT (basis = 117.603 gespreksthema's)

4.1.1 Aantal gespreksthema's

GESPREKSTHEMA'S			GESPREKSTHEMA'S		
EENZAAMHEID (11,0%)					
Tekort aan sociale contacten	9.469	8,1%	Eenzaamheid binnen bestaande sociale contacten	3.178	2,7%
Andere	326	0,3%			
PARTNERRELATIE (17,2%)					
Gemis aan partner	2.695	2,3%	Vervreemding, verveling	808	0,7%
Verliefdheid, partnerkeuze	2.496	2,1%	Andere intieme relatie	582	0,5%
Misverstanden, onbegrip	3.065	2,6%	Echtscheiding / einde van een relatie	4.294	3,7%
Spanningen en conflicten	6.136	5,2%	Cultuurverschillen	142	0,1%
GEZIN EN FAMILIE (13,7%)					
Relatie met ouders	4.429	3,8%	Relatie met familielid	3.551	3,0%
Relatie met kinderen	7.589	6,5%	Veranderde gezinssituatie (bv. nieuw-samengesteld gezin)	283	0,2%
Ongewenste zwangerschap / gezinsplanning	226	0,2%			
RELATIE OMGEVING (6,7%)					
Buurt	2.269	1,9%	Vrienden	2.292	1,9%
Werk	1.656	1,4%	Andere	1.040	0,9%
School	601	0,5%			
SEKSUALITEIT (1,4%)					
Seksuele identiteit (homo, lesbisch, bi)	425	0,4%	Masturbatievraag	215	0,2%
Seksueel functioneren	618	0,5%	Andere	315	0,3%
Voorlichting / contraceptie	119	0,1%			
ZELFDODING (4,5%)					
Gedacht aan zelfdoding	3.621	3,1%	Poging tot zelfdoding	402	0,3%
Plannen tot zelfdoding	972	0,8%	Andere	302	0,3%
LEVENSBSCHOUWING (3,2%)					
Levensbeschouwelijke vragen (zingeving, ethiek)	2.280	1,9%	Andere	290	0,2%
Identiteitsvragen	1.187	1,0%			

GEZONDHEID (19,2%)					
Handicap	1.619	1,4%	Eetstoornissen	454	0,4%
Aids, seksueel overdraagbare aandoening	74	0,1%	Pijn	1.790	1,5%
Kanker	769	0,7%	Angst / fobie	2.932	2,5%
Slaapstoornissen	1.027	0,9%	Stress	1.451	1,2%
Dementie	176	0,1%	(On)tevreden met lichaam	237	0,2%
Depressie	6.059	5,2%	Ziekte	3.822	3,2%
Chronische vermoeidheid	615	0,5%	Andere	1.357	1,2%
Zelfverwonding	177	0,2%			
AFHANKELIJKHEID (3,2%)					
Alcohol	2.031	1,7%	Medicijnen	768	0,7%
Drugs	566	0,5%	Andere	345	0,3%
Gokken	91	0,1%			
VERLIESVERWERKING (3,3%)					
Na overlijden	2.666	2,3%	Werkverlies	278	0,2%
Nabestaanden van zelfdoding	370	0,3%	Andere	460	0,4%
Verlies van vrijheid	83	0,1%			
SLACHTOFFER-BELEVING (4,7%)					
Diefstal / inbraak / ongeval	387	0,3%	Oudermishandeling	140	0,1%
Ongewenste intimiteiten	289	0,2%	Oudermisbehandeling	106	0,1%
Seksueel geweld	380	0,3%	Partnermishandeling	1.190	1,0%
Incest	493	0,4%	Pesterij / stalking	1.270	1,1%
Kindermishandeling	346	0,3%	Andere	931	0,8%
SPECIFIEKE THEMA'S (8,1%)					
Daderbeleving	168	0,1%	Migratie	57	0,0%
Administratief	447	0,4%	Werkloosheid	315	0,3%
Financieel	2.633	2,2%	Dagelijkse activiteiten	1.962	1,7%
Materieel	667	0,6%	Zorglast	456	0,4%
Juridisch	826	0,7%	Andere	833	0,7%
Huisvesting	1.166	1,0%			
VARIA (4,8%)					
Vragen, klachten over prof. behandeling	1.685	1,4%	Goed nieuws	434	0,4%
Ontevreden over Tele-Onthaal	391	0,3%	Andere	1.466	1,2%
Dank	475	0,4%			
TOTAAL				117.603	100%

4.1.2 Aantal gescoorde gespreksthema's – samenvatting



4.2 GESPREKSTHEMA PER GESLACHT (gesorteerd volgens meest behandelde gespreksthema)

MAN	Oproepen	%	VROUW	Oproepen	%
Gezondheid	5.871	17,5%	Gezondheid	16.677	19,9%
Partnerrelatie	5.784	17,2%	Partnerrelatie	14.424	17,2%
Eenzaamheid	4.106	12,2%	Gezin en familie	12.949	15,4%
Gezin en familie	3.119	9,3%	Eenzaamheid	8.863	10,6%
Specifieke thema's	3.017	9,0%	Specifieke thema's	6.503	7,8%
Relatie omgeving	2.174	6,5%	Relatie omgeving	5.679	6,8%
Zelfdoding	1.723	5,1%	Slachtofferbeleving	4.173	5,0%
Levensbeschouwing	1.478	4,4%	Zelfdoding	3.568	4,3%
Varia	1.412	4,2%	Varia	3.022	3,6%
Afhankelijkheid	1.381	4,1%	Verliesverwerking	2.759	3,3%
Slachtofferbeleving	1.349	4,0%	Afhankelijkheid	2.417	2,9%
Seksualiteit	1.107	3,3%	Levensbeschouwing	2.277	2,7%
Verliesverwerking	1.094	3,3%	Seksualiteit	581	0,7%
TOTAAL	33.615	100%	TOTAAL	83.892	100%

Een totaal van 117.603 gespreksonderwerpen voor 72.980 oproepen waarvan het geslacht van de oproeper bekend is

4.3 GESPREKSTHEMA PER LEEFTIJD

	-12		12 – 17		18 – 24		25 – 39		40 – 49		50 - 59	
	oproepen & %		oproepen & %		oproepen & %		oproepen & %		oproepen & %		oproepen & %	
Partnerrelatie	39	14,3%	251	10,4%	689	18,2%	4.502	22,0%	4.886	17,9%	4.509	15,7%
Gezin en familie	40	14,7%	495	20,5%	433	11,5%	1.868	9,1%	4.280	15,7%	4.768	16,6%
Relatie omgeving	51	18,7%	401	16,6%	304	8,0%	1.518	7,4%	1.826	6,7%	1.627	5,7%
Seksualiteit	5	1,8%	158	6,5%	213	5,6%	438	2,1%	328	1,2%	159	0,6%
Eenzaamheid	16	5,9%	69	2,9%	227	6,0%	1.905	9,3%	2.409	8,8%	3.976	13,8%
Levensbeschouwing	1	0,4%	25	1,0%	104	2,8%	778	3,8%	783	2,9%	672	2,3%
Zelfdoding	5	1,8%	134	5,5%	246	6,5%	1.577	7,7%	1.228	4,5%	914	3,2%
Verliesverwerking	12	4,4%	56	2,3%	82	2,2%	490	2,4%	905	3,3%	1.174	4,1%
Gezondheid	14	5,1%	218	9,0%	740	19,6%	3.396	16,6%	4.864	17,8%	6.206	21,6%
Afhankelijkheid	5	1,8%	47	1,9%	120	3,2%	739	3,6%	1.107	4,1%	797	2,8%
Slachtofferbeleving	31	11,4%	280	11,6%	219	5,8%	1.079	5,3%	1.659	6,1%	868	3,0%
Specifieke thema's	15	5,5%	140	5,8%	270	7,1%	1.350	6,6%	2.075	7,6%	2.450	8,5%
Varia	39	14,3%	144	6,0%	132	3,5%	833	4,1%	925	3,4%	637	2,2%
	273	100%	2.418	100%	3.779	100%	20.473	100%	27.275	100%	28.757	100%

	60 – 69		70 – 79		80 – 89		90 +		Totaal	
	oproepen & %		oproepen & %		oproepen & %		oproepen & %		oproepen & %	
Partnerrelatie	2.741	18,8%	789	17,7%	75	2,9%	3	1,1%	18.484	17,6%
Gezin en familie	2.074	14,2%	744	16,7%	231	8,9%	4	1,4%	14.937	14,2%
Relatie omgeving	786	5,4%	205	4,6%	178	6,8%	-	0,0%	6.896	6,6%
Seksualiteit	96	0,7%	14	0,3%	4	0,2%	2	0,7%	1.417	1,4%
Eenzaamheid	1.830	12,5%	806	18,1%	477	18,3%	231	82,5%	11.946	11,4%
Levensbeschouwing	836	5,7%	83	1,9%	197	7,6%	5	1,8%	3.484	3,3%
Zelfdoding	401	2,7%	95	2,1%	25	1,0%	-	0,0%	4.625	4,4%
Verliesverwerking	549	3,8%	160	3,6%	86	3,3%	-	0,0%	3.514	3,3%
Gezondheid	2.862	19,6%	1.009	22,6%	598	22,9%	10	3,6%	19.917	19,0%
Afhankelijkheid	349	2,4%	77	1,7%	12	0,5%	3	1,1%	3.256	3,1%
Slachtofferbeleving	444	3,0%	127	2,8%	201	7,7%	2	0,7%	4.910	4,7%
Specifieke thema's	1.150	7,9%	280	6,3%	409	15,7%	10	3,6%	8.149	7,8%
Varia	466	3,2%	74	1,7%	115	4,4%	10	3,6%	3.375	3,2%
	14.584	100%	4.463	100%	2.608	100%	280	100%	104.910	100%

Een totaal van 104.910 gesprekstema's voor 63.685 oproepen waarvan de leeftijd van de oproeper bekend is

4.4 GESPREKSTHEMA PER BURGERLIJKE STAAT

	Ongehuwd		Gehuwd		Weduw(e)naar		Echtgescheiden		TOTAAL	
	oproepen & %		oproepen & %		oproepen & %		oproepen & %		oproepen & %	
Partnerrelatie	6.128	14,9%	6929	31,5%	695	7,6%	4748	17,6%	18.500	18,6%
Gezin en familie	4.425	10,8%	3392	15,4%	1.537	16,8%	5083	18,8%	14.437	14,6%
Relatie omgeving	3.344	8,1%	933	4,2%	508	5,5%	1354	5,0%	6.139	6,2%
Seksualiteit	902	2,2%	236	1,1%	29	0,3%	110	0,4%	1.277	1,3%
Eenzaamheid	5.432	13,2%	1235	5,6%	1.447	15,8%	3389	12,5%	11.503	11,6%
Levensbeschouwing	1.919	4,7%	394	1,8%	352	3,8%	595	2,2%	3.260	3,3%
Zelfdoding	2.280	5,6%	791	3,6%	291	3,2%	872	3,2%	4.234	4,3%
Verliesverwerking	1.177	2,9%	631	2,9%	949	10,4%	640	2,4%	3.397	3,4%
Gezondheid	7.799	19,0%	4022	18,3%	1.695	18,5%	5184	19,2%	18.700	18,8%
Afhankelijkheid	1.100	2,7%	675	3,1%	153	1,7%	1004	3,7%	2.932	3,0%
Slachtofferbeleving	1.743	4,2%	983	4,5%	445	4,9%	1305	4,8%	4.476	4,5%
Specifieke thema's	3.222	7,8%	1474	6,7%	819	8,9%	1980	7,3%	7.495	7,6%
Varia	1.578	3,8%	273	1,2%	236	2,6%	773	2,9%	2.860	2,9%
TOTAAL	41.049	100%	21.968	100%	9.156	100%	27.037	100%	99.210	100%

Een totaal van 99.210 gespreksthema's voor 59.365 oproepen waarvan de burgerlijke staat van de oproeper bekend is

4.5 GESPREKSTHEMA PER WOON- / LEEFSITUATIE

	Alleenwonend		Samen-wonend met partner		Samen-wonend met gezin (partner + kinderen)		Samen-wonend met kinderen zonder partner		Samen-wonend met niet-gezinslid		Samen-wonend met (groot)ouders		Ouder(s) inwonend bij kind	
Partnerrelatie	9.012	14,4%	5726	30,4%	2.117	31,1%	1.534	21,4%	71	18,3%	598	10,8%	15	1,7%
Gezin en familie	7.968	12,8%	2447	13,0%	1.393	20,4%	1.748	24,4%	48	12,4%	1103	19,9%	98	11,3%
Relatie omgeving	4.172	6,7%	868	4,6%	364	5,3%	472	6,6%	40	10,3%	546	9,8%	10	1,1%
Seksualiteit	637	1,0%	219	1,2%	110	1,6%	39	0,5%	9	2,3%	208	3,7%	3	0,3%
Eenzaamheid	9.556	15,3%	829	4,4%	168	2,5%	351	4,9%	29	7,5%	419	7,5%	260	29,9%
Levensbeschouwing	2.395	3,8%	330	1,8%	117	1,7%	185	2,6%	9	2,3%	126	2,3%	164	18,8%
Zelfdoding	2.737	4,4%	621	3,3%	292	4,3%	246	3,4%	25	6,5%	308	5,5%	2	0,2%
Verliesverwerking	2.311	3,7%	447	2,4%	299	4,4%	277	3,9%	19	4,9%	117	2,1%	1	0,1%
Gezondheid	13.069	20,9%	3510	18,6%	923	13,5%	916	12,8%	63	16,3%	933	16,8%	177	20,3%
Afhankelijkheid	1.723	2,8%	962	5,1%	229	3,4%	142	2,0%	15	3,9%	166	3,0%	2	0,2%
Slachtofferbeleving	2.256	3,6%	1155	6,1%	377	5,5%	495	6,9%	23	5,9%	364	6,6%	10	1,1%
Specifieke thema's	4.810	7,7%	1189	6,3%	347	5,1%	640	8,9%	31	8,0%	468	8,4%	109	12,5%
Varia	1.777	2,8%	553	2,9%	81	1,2%	120	1,7%	5	1,3%	195	3,5%	20	2,3%
TOTAAL	62.423	100%	18.856	100%	6.817	100%	7.165	100%	387	100%	5.551	100%	871	100%

	Psychiatrische instelling		Gevangenis		Andere instelling (ziekenhuis, rusthuis)		Beschut of begeleid wonen		Andere		TOTAAL	
Partnerrelatie	88	4,3%	30	11,8%	38	7,2%	134	6,2%	73	14,7%	19.436	18,1%
Gezin en familie	91	4,4%	19	7,5%	50	9,5%	248	11,5%	69	13,9%	15.282	14,2%
Relatie omgeving	128	6,2%	12	4,7%	56	10,6%	215	9,9%	40	8,1%	6.923	6,4%
Seksualiteit	11	0,5%	6	2,4%	3	0,6%	15	0,7%	9	1,8%	1.269	1,2%
Eenzaamheid	285	13,9%	33	13,0%	57	10,8%	324	15,0%	25	5,1%	12.336	11,5%
Levensbeschouwing	42	2,0%	6	2,4%	7	1,3%	40	1,8%	10	2,0%	3.431	3,2%
Zelfdoding	131	6,4%	31	12,2%	24	4,6%	204	9,4%	33	6,7%	4.654	4,3%
Verliesverwerking	60	2,9%	16	6,3%	34	6,5%	20	0,9%	22	4,4%	3.623	3,4%
Gezondheid	594	28,9%	24	9,4%	184	34,9%	461	21,3%	56	11,3%	20.910	19,4%
Afhankelijkheid	61	3,0%	8	3,1%	9	1,7%	26	1,2%	18	3,6%	3.361	3,1%
Slachtofferbeleving	50	2,4%	25	9,8%	15	2,8%	49	2,3%	45	9,1%	4.864	4,5%
Specifieke thema's	381	18,5%	38	15,0%	32	6,1%	215	9,9%	80	16,2%	8.340	7,8%
Varia	134	6,5%	6	2,4%	18	3,4%	213	9,8%	15	3,0%	3.137	2,9%
TOTAAL	2.056	100%	254	100%	527	100%	2.164	100%	495	100%	107.566	100%

Een totaal van 107.566 gesprekstema's voor 64.867 oproepen waarvan de woon- / leefsituatie van de oproeper bekend is

4.6 COMMENTAAR

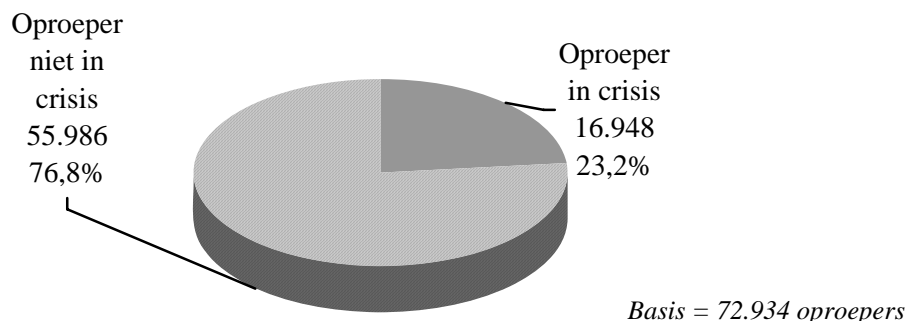
Oproepers bellen het meest naar Tele-Onthaal met 'relationele zorgen' (37,6%), gevolgd door 'gezondheidsproblemen' (19,2%) en 'eenzaamheid' (11%).

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

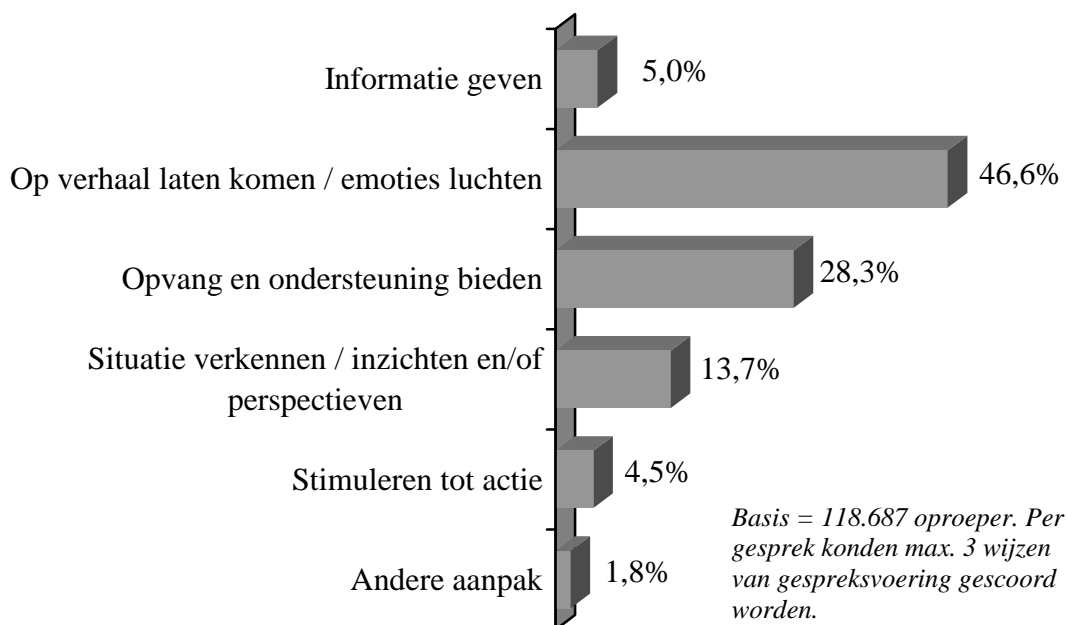
- *binnen de 'relaties' het hoofdzakelijk gaat over 'partnerrelaties';*
- *depressie het meest voorkomende thema is binnen 'gezondheid', gevolgd door 'ziekte' en 'angst/fobie;*
- *'eenzaamheid' vooral wordt geregistreerd als een 'tekort aan sociale contacten';*
- *in 4,5% van de gesprekken het heel expliciet gaat over 'zelfdoding', terwijl dit thema impliciet aanwezig wordt ervaren in tal van andere gespreksonderwerpen (depressie, ziekte, slachtofferbeleving, relationele problemen, eenzaamheid, enz.). Het thema 'zelfdoding' is vaak aanwezig bij 12 tot 50-jarigen.*
- *mannen meer dan vrouwen over 'zelfdoding' Tele-Onthaal contacteren (5,1% t.o.v. 4,3%).*
- *'gezondheidsproblemen' en 'eenzaamheid' vaker de aanleiding zijn om 106 te bellen naarmate de oproeper ouder wordt.*
- *jongeren (-18 jaar) het vaakst bellen met 'relationele problemen', vanuit een 'slachtofferbeleving' en met 'gezondheidszorgen'.*

5. OVER DE AARD VAN HET GESPREK

5.1 TYPE OPROEP



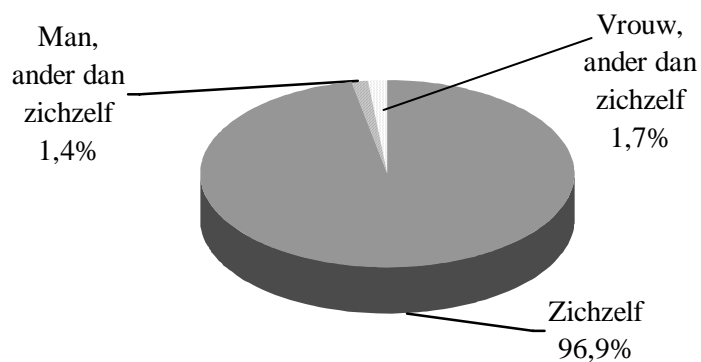
5.2 WIJZE VAN GESPREKSVOERING



5.3 COMMENTAAR

- Bij 23,2% van de gesprekken is de oproeper (bij de aanvang) van het gesprek in crisis, wat een opmerkelijke stijging is van bijna 4% t.o.v. 2008.
- Medewerkers laten oproepers op verhaal komen, beluisteren hen empathisch, 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.

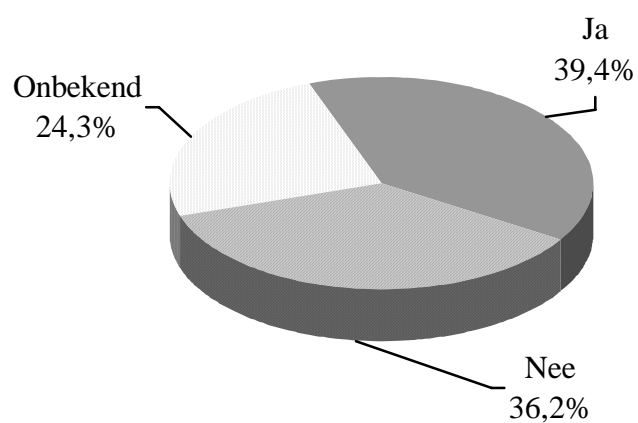
6. VOOR WIE BELT DE OPROEPER?



Basis = 73.051 oproepers

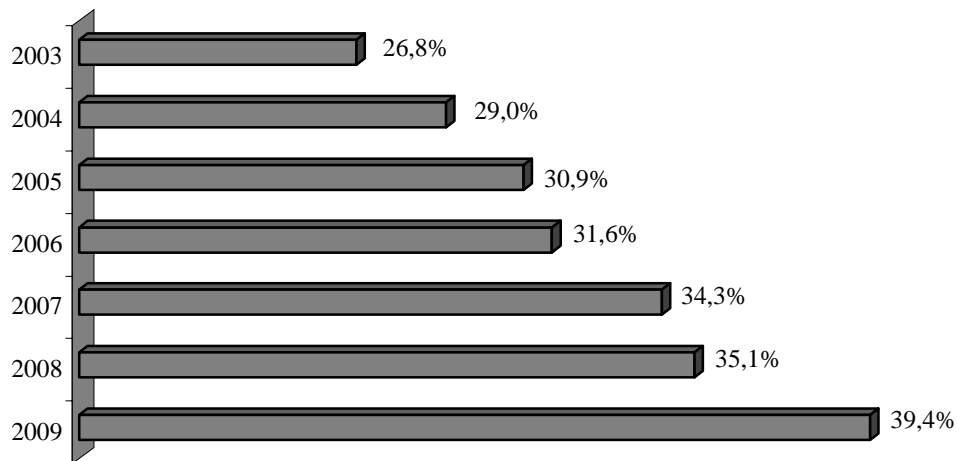
Bijna 97% van de oproepers belt voor zichzelf.

7. OPROEPERS IN PROFESSIONELE BEGELEIDING



Basis = 73.052 oproepen

Evolutie in de categorie “oproepers in begeleiding” sinds 2003



Bijna 40% vermeldt dat hij/zij de oproeper in professionele begeleiding is. Dit komt neer op gemiddeld 79 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.

De basis van deze % zijn berekend enkel op oproepen met gesprek.

8. VERWIJZING EN/OF INFORMATIE GEVEN

EIGEN SOCIAAL NETWERK	2.455	16,2%
HUIDIGE BEGELEIDING	2.618	17,2%
GEZONDHEIDSZORG	2.444	16,1%
100-urgentie	159	1,0%
Arts	2.096	13,8%
Anti-gifcentrum	17	0,1%
Algemeen Ziekenhuis	125	0,8%
Abortuskliniek	29	0,2%
Palliatieve Zorg	18	0,1%
WELZIJN	2.586	17,0%
Sociaal Huis	49	0,3%
CAW Algemeen Onthaal	865	5,7%
CAW Crisisopvang / Vluchthuis	226	1,5%
CAW Opvangcentrum / Onderdak	65	0,4%
CAW Slachtofferhulp	135	0,9%
CAW Justitieel Welzijnswerk	57	0,4%
CAW Gezins- en relationele begeleiding	181	1,2%
CAW Jongeren Advies Centrum (JAC)	149	1,0%
CAW Inloopcentrum	7	0,0%
CAW Ziekenfonds	68	0,4%
OCMW	252	1,7%

Gezins- en bejaardenzorg	43	0,3%
Telefonische hulpverlening	464	3,1%
106 → online / online → 106	25	0,2%
GEESTELIJKE GEZONDHEIDSZORG	1.093	7,2%
Centrum Geestelijke Gezondheidszorg	912	6,0%
Psychiatrisch Ziekenhuis	181	1,2%
LEVENSBSCHOUWLIJKE HULPVERLENING	67	0,4%
Centrum Morele Dienstverlening	36	0,2%
Geestelijke / Pastorale zorg	31	0,2%
JUSTITIELE SECTOR	1.357	8,9%
Justitiehuis	415	2,7%
Andere dienst voor juridisch advies	200	1,3%
Advocaat / notaris / gerecht	311	2,0%
Politie	431	2,8%
ZELFHULPGROEPEN	506	3,3%
SPECIFIEK AANBOD JEUGD	278	1,9%
Leerkracht / school	66	0,4%
Centrum Leerlingenbegeleiding (CLB)	106	0,7%
Vertrouwenscentrum Kindermishandeling	77	0,5%
Comité Bijzondere Jeugdzorg	37	0,2%
SOCIAAL CULTURELE SECTOR	246	1,6%
Vereniging voor alleenstaanden	106	0,7%
Sociaal-cultureel vormingswerk	93	0,6%
Steunpunt Vrijwilligerswerk	47	0,3%
WERK – 90 – 0,6%		
Eigen werkcontext	37	0,2%
VDAB	36	0,2%
Vakbond	17	0,1%
OMBUDSDIENST	91	0,6%
ANDERE	1.354	8,9%
TOTAAL	15.193	100%

Verwijzingen naar de ‘huidige begeleiding’ van de oproeper (17,2%), naar het ‘eigen sociaal netwerk’ van de oproeper (16,2%), naar een ‘arts’ (13,8%) of naar een ‘centrum Algemeen Welzijnswerk’ (11,5%) gebeuren het vaakst. We merken vooral een stijging van de verwijzingen naar de ‘huidige begeleiding’ van de oproeper (van 9,2% naar 17,2%).

ONLINE-OPROEPEN

1. AANBOD

Naast de telefonische hulpverlening is er sinds oktober 2002 op geprogrammeerde tijdstippen een aanbod van onlinehulpverlening. Niet iedereen ervaart de telefoon immers als een voldoende “veilig” kanaal om hulp te zoeken. In een onlinegesprek via www.tele-onthaal.be kan de oproeper een één-tot-één gesprek voeren met een vrijwilliger via het verzenden van getypte boodschappen. Dit gesprek gebeurt in alle anonimiteit en aangepaste software zorgt voor voldoende gebruiksvriendelijkheid.

Gezamenlijk zorgden de vijf Tele-Onthaaldiensten ervoor dat Tele-Onthaal online bereikbaar was op elke werkdag telkens van 18 tot 23u, op woensdagnamiddag ook van 15 tot 18u en op zaterdag van 18 tot 21u. Een groep van 87 vrijwilligers zorgde ervoor dat er doorgaans minimum twee parallelle werkstations bemand werden. Naast hun telefoonbeurten deden ze per maand 1 of meerdere onlinebeurten.

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

2. UITWISSELING EN OVERLEGSTRUCTUREN M.B.T. ONLINE-HULPVERLENING

Tele-Onthaal participeerde 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. De huidige partners zijn: Netwerk online advies Jongeren Advies Centra (JAC's), Centrum ter Preventie van Zelfmoord (CPZ), Kinderen Jongerentelefoon, Kinderrechtswinkel (KRW), de Drugslijn, Boysproject, Alcoholhulp, Slachtofferchat, Holebifoon en Teleblok.

We werkten de voorbije jaren mee aan **wetenschappelijk onderzoek** over hulpverlening via onlinegesprekken: Vlaeminck, H., Vanhove T., De Zitter M., Bocklandt P., (januari 2009) *Onderzoek naar methodiek voor onlinehulpverlening in eerstelijnswelzijnswerk*. De OHUP-leden zijn partners in dit onderzoek dat uitgevoerd wordt door de Arteveldehogeschool – COMPahs Sociaal Werk Gent, met financiële ondersteuning van Cera. Dit onderzoek resulteerde in de Ch@tlas (maart 2009) en in de studiedag *Onlinehulpverlening, wanneer afstand nabijheid creëert* (31/3/09).

In 2009 werden belangrijke stappen genomen voor wat betreft het implementatieproces van de onderzoeksresultaten. Bijvoorbeeld: specifieke gespreksmethodieken kregen een plaats in het vormingsaanbod voor Tele-Onthaal vrijwilligers. Ook tips op het gebied van de opleidingsmethodieken (illustraties, oefeningen, ...) werden ter harte genomen. Dit proces loopt nog verder in 2010.

Er werden workshops en artikels aan het werkveld aangeboden:

- De studiedag *Onlinehulpverlening, wanneer afstand nabijheid creëert* (31/3/09) werd mee georganiseerd en van inhoud voorzien door Tele-Onthaal.
- Tijdens de studiedag *Studie-, studenten- en trajectbegeleiding* aan de KUL brachten we de workshop *Het gebruik van nieuwe media bij psychosociale moeilijkheden* (28/05/09).
- Studiedag *Gebruik van nieuwe communicatiemiddelen in de hulpverlening* (21/4/09), Kern, Sint-Niklaas.
- *Parler sur le net: une nouvelle modalité de rencontre avec l'autre* (10/11/09), studiedag Télé-Accueil.
- Medewerking aan het artikel *Eerstelijns hulp via chat groeit. Wanneer afstand nabijheid creëert*, in Weliswaar, september-oktober 2009.

In de **FTO-Werkgroep online** zijn de 5 Tele-Onthaaldiensten vertegenwoordigd. De doelstelling omvat uitwisseling, verdere uitbouw van het onlinehulpaanbod en kritische reflectie op de waarde van deze nieuwe hulpverleningsvorm. Belangrijke agendapunten waren:

- Het opvolgen van de evoluties in de vijf Tele-Onthaaldiensten
- Het verder op punt stellen van ons online vormingsaanbod.
- De implementatie van de resultaten vanuit het *Onderzoek naar een evidence based methodiek én practice based evidence voor de online-hulpverlening in Vlaanderen* (Arteveldehogeschool – COMPahs Sociaal Werk Gent) ondersteunen.
- Het overleggen over de aanpak van specifieke oproepen: heroproepen, specifieke problematieken (zoals bijvoorbeeld slachtofferervaringen bij jonge mensen), crisisoproepen, onechte oproepen, ...
- Het voortdurend optimaliseren van de software.
- ...

Tele-Onthaal participeerde aan de **Stuurgroep project onlinehulpverlening Steunpunt Algemeen Welzijnswerk**. In de stuurgroep zijn naast de medewerkers van het Steunpunt Algemeen Welzijnswerk de Kinder- en Jongerentelefoon, het Netwerk online advies Jongeren Advies Centra (JAC's) en Tele-Onthaal vertegenwoordigd. De stuurgroep heeft tot doel het SAW-project op te volgen wat betreft de projectdoelstellingen die gericht zijn op de OHUP-partners (o.a. wat betreft deskundigheidsbevordering en software).

In 2009 werden belangrijke stappen gezet om de toegankelijkheid van onze website te vergroten, in het bijzonder voor online oproepers. Ook de inhoud en de algemene lay-out werden vernieuwd. In 2010 wordt dit proces afgerond.

3. ENKELE CIJFERS

In 2009 noteren we 3.080 oproepen, waarvan er 2.547 leiden tot een gesprek. Dit is een aanzienlijke stijging in vergelijking met 2008, waar we 2.325 oproepen met gesprek registreerden.

Het aantal oproepen dat niet leidt tot een gesprek blijft in vergelijking met dezelfde 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 gespaard van reeksen kwaadwillige oproepen. We zijn ons echter bewust van onze kwetsbaarheid en op dit punt blijven we waakzaam.

De oproepers

- Geslacht

Geslacht	Telefonisch	%	Online	%
Man	21.588	32,2	512	21,1
Vrouw	51.392	67,8	1.911	78,9
TOTAAL	72.980	100	2.423	100

Aantal onbekend → Telefonische gesprekken 0,1% / Onlinegesprekken 4,9 %

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. In vergelijking met 2008 zijn er wel iets meer mannen die ons contacteren.

- Leeftijd

Leeftijd	Telefonisch	%	Online	%
-12	221	0,3	8	0,4
12-17	1.787	2,8	481	23,0
18-24	2.468	3,9	569	27,2
25-39	12.418	19,5	659	31,5
40-49	16.137	25,3	261	12,5
50-59	17.297	27,2	86	4,1
60-69	8.878	13,9	22	1,1
70-79	2.490	3,9	2	0,1
80-89	1.730	2,7	2	0,1
90+	259	0,4	2	0,0
TOTAAL	63.685	100	2.090	100

Aantal onbekend → Telefonische gesprekken: 12,8% / Onlinegesprekken: 17,9%

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 49% ouder is dan 25 jaar. De leeftijd is de laatste jaren ook iets toegenomen.

Gespreksthema's

Gespreksthema's	Telefonisch	%	Online	%
Partnerrelatie	20.218	17,2	780	17,9
Gezin en familie	16.078	13,7	503	11,5
Relatie omgeving	7.858	6,7	285	6,5

Seksualiteit	1.692	1,4	138	3,2
Eenzaamheid	12.973	11,0	241	5,5
Levensbeschouwing	3.757	3,2	155	3,6
Zelfdoding	5.297	4,5	430	9,9
Verliesverwerking	3.857	3,3	240	5,5
Gezondheid	22.559	19,2	869	19,9
Afhankelijkheid	3.801	3,2	98	2,2
Slachtofferbeleving	5.532	4,7	373	8,6
Specifieke thema's	9.530	8,1	129	3,0
Varia	4.451	3,8	120	2,8
TOTAAL	117.603	100	4.361	100

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

In de gesprekken over ‘gezondheid’ gaat het relatief vaak over depressieve gevoelens, angsten, ziekte en zelfverwonding.

Anders dan aan de telefoon valt het relatief grote aantal oproepen op waarin slachtofferbeleving centraal staat, ondanks de dalende trend over de laatste jaren. Het gaat hier vooral om seksueel geweld, incest en ongewenste intimiteiten. Doordat de communicatie gebeurt door het intypen van tekst hebben mensen wellicht het gevoel minder gezichtsverlies te kunnen leiden en meer controle te hebben over de gespreksvoering. We merken dat mensen bepaalde traumatische ervaringen (nog) niet over de lippen kunnen krijgen, maar hierover wél durven spreken via het internet.

Ook over zelfdoding wordt veel frequenter gesproken online dan via 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	16.948	23,2	771	30,3
Oproeper niet in crisis	55.986	76,8	1.776	69,7
TOTAAL	72.934	100	2.547	100

Medewerkers registreren 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. De laatste jaren is er een stijging van het aantal oproepen die worden beoordeeld als ‘in crisis’.

- Wijze van gespreksvoering

Wijze van gespreksvoering	Telefonisch	%	Online	%
Enkel informatie geven	5.922	5,0	154	3,3
Op verhaal laten komen / emoties luchten	55.291	46,6	1.894	40,2
Opvang en ondersteuning bieden	33.638	28,3	1.263	26,8
Situatie verkennen / inzichten en-of perspectieven	16.266	13,7	1.010	21,4
Stimuleren tot actie	5.374	4,5	337	7,2
Andere aanpak	2.196	1,9	52	1,1
TOTAAL	118.687	100	4.204	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.

Het is onduidelijk hoe we dit verschil in gespreksvoering moeten begrijpen. Heeft het te maken met het medium zelf, met de noden van online-oproepers, met het hanteren van het medium door de vrijwilligers?

- Duur van de gesprekken

Duur van de gesprekken*	Telefonisch	%	Online	%
0 – 15 min.	37.245	51,0	417	16,4
16 – 30 min.	22.250	30,5	595	23,4
31 – 60 min.	11.946	16,4	1.020	40,1
+ 60 min.	1.395	1,9	415	16,3
+ 90 min	156	0,2	99	3,9
TOTAAL	72.992	100	2.546	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.