

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



www.tele-onthaal.be

JAARVERSLAG 2010

JAARVERSLAG 2010

INHOUD

| | PAGINA |
|---|---------|
| Voorwoord | 5 |
| Federatie van Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen (F.T.O.) v.z.w. | 7 |
| - Aangesloten diensten | 8 |
| - De maatschappelijke meerwaarde van vrijwilligerswerk bij Tele-Onthaal | 9 |
| - Opvang n.a.v. seksueel misbruik in de kerk | 10 |
| - Samenwerking en vertegenwoordiging | 11 - 12 |
| - Intern en extern overleg | 13 - 14 |
| - Bekendmaking, werving en signaalfunctie | 15 - 16 |
| - Publicaties | 16 |
| - Nieuwe Tele-Onthaal website, een succes | 17 |
| Oproepen: overzicht en cijfers | 18 |
| - Telefoon | 19 - 39 |
| - Online | 40 - 45 |
| <u>Werken aan dit jaarverslag mee:</u> | |
| <u>Coördinatie:</u> Jose De Kesel en Valerie Marichael (F.T.O.) | |
| <u>Cijferwerk:</u> Astrid Hendrickx (Tele-Onthaal Limburg) en Marjan Vertommen (Tele-Onthaal Antwerpen) | |
| <u>Teksten:</u> Hilde Vanhuele (Tele-Onthaal West-Vlaanderen), Mit Van Paesschen (Tele-Onthaal Vlaams-Brabant en Brussel) | |
| <u>Samenvoegen cijfergegevens en lay-out:</u> Sonja Lucas (Secretariaat F.T.O.) | |

VOORWOORD

Tele-Onthaal heeft tot doel eerste hulp te verlenen aan personen die in maatschappelijke of geestelijke nood verkeren. Burgers kunnen de 106 opbellen of zich online melden. Het biedt iedereen een luisterend oor, ongeacht de religieuze, politieke of ideologische overtuiging.

Tele-Onthaal is een efficiënt gestructureerde vrijwilligersorganisatie. Een groep van 550 vrijwilligers luistert aandachtig naar mensen in crisis en helpt mensen met levensvragen een antwoord te vinden. 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 psychosociale hulp verleent. In Antwerpen, Brugge, Gent, Hasselt en Leuven en in Brussel is er een luisterpost. Concreet zijn er permanent 8 à 12 vrijwilligers in Vlaanderen om via de telefoon naar mensen hun problemen te luisteren. Zes avonden per week kunnen mensen met 2 à 7 vrijwilligers online chatten over hun problemen. Het zijn vooral internetgebruikers die zich online aanmelden.

Iedere mens kan in een crisissituatie terecht komen. Direct beroep kunnen doen op iemand die onbevooroordeeld luistert, is dan belangrijk. Mensen bellen naar Tele-Onthaal voor een gewoon opvanggesprek, maar ook in een acute crisis waarbij ze denken een einde te maken aan hun leven. 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 gevoelswereld van de oproeper in. Het zich kunnen uitspreken tegenover iemand die daar tijd en begrip voor heeft en deskundig is in het luisteren, kan therapeutisch werken.

In 2010 waren er, verspreid over 6 luisterposten, in Vlaanderen 122.422 telefoonoproepen bij Tele-Onthaal. Tele-Onthaal werd gemiddeld 335 keren per dag gebeld. Meer dan de helft van de oproepen gebeuren na 20 u: 13,2% komen binnen tussen 20 en 22 uur en 39% tussen 20.00 en 8.00 uur. Een telefonisch gesprek duurt gemiddeld 20 minuten.

Oproepers bellen het meest naar Tele-Onthaal met relationele zorgen (37,0%), gevolgd door gezondheidsproblemen (18,8%) en eenzaamheid (10,7%). Depressie is het meest voorkomende thema binnen gezondheid, gevolgd door ziekte en angst. In 4,5% van de gesprekken gaat het heel expliciet over zelfdoding. Andere gespreksonderwerpen zijn depressie, ziekte, relationele problemen, eenzaamheid en slachtofferbeleving. Tele-Onthaal blijft een belangrijke rol spelen als ondersteuning bij ingrijpende maatschappelijke gebeurtenissen: 730 meer oproepen gingen in 2010 over misbruik. In totaal gingen 2506 oproepen over ongewenste intimiteiten, seksueel geweld, incest of kindermishandeling. Dit is een stijging van 41 % t.o.v. 2009.

Meer en meer mensen zoeken hulp en informatie via de website www.tele-onthaal.be. In 2009 werden 2547 effectieve online gesprekken geregistreerd. In 2010 leidden 3110 oproepen tot een online gesprek. Dit is een stijging van 22 %.

In 2009 werd tele-onthaal.be 26974 keer bezocht. Dit aantal steeg in 2010 tot 36243. In 2009 klikten surfers 6192 keer (23 %) via zoekmachines door naar de website tele-onthaal.be. In 2010 werd de site 19799 maal bekeken na een zoekopdracht die gelinkt is aan Tele-Onthaal. De optimalisatie van de zoekmachine is dus een succes. Het hogere bezoekersaantal bracht samen met de uitbreiding van het online hulpaanbod, ook een stijging van de chatgesprekken met zich mee. 'Gezondheid', 'partnerrelatie' en 'gezin en familie' blijven net als aan de telefoon, de meest voorkomende gespreksthemas. In de gesprekken over 'gezondheid' gaat het relatief vaak over depressieve gevoelens, angsten, ziekte en zelfverwonding. In 10 % van de gevallen gaat het over zelfdoding en in 6 % over eenzaamheid.

De FTO verheugt er zich over dat de Vlaamse overheid de onbaatzuchtige inzet van 550 vrijwilligers apprecieert. Als voorzitter FTO wens ik alle vrijwilligers met dit jaarverslag dan ook te bedanken voor het mooie werk dat ze belangeloos verrichten en de stafleden te feliciteren voor hun grote deskundigheid en engagement. We danken de Vlaamse minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, Jo Vandeuren, en het departement WVG voor het feit dat zij deze unieke vorm van hulpverlening erkent en subsidieert.

Jef Mostinckx
Voorzitter Federatie Tele-Onthaal Vlaanderen

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 en Valerie Marichael zijn stafmedewerkers. Zij zijn o.a. 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 31.12.10

| | | |
|--------------------------|----------------------|---------------------------|
| <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 |
| | Gitta Swartelé | Antwerpen |
| | Patricia Hemelaer | Limburg |
| | Leo Bertels | Limburg |
| | Mark Claeys | Oost-Vlaanderen |
| | Mit Van Paesschen | Vlaams-Brabant en Brussel |
| | René Ferson | Vlaams-Brabant en Brussel |
| | Leen Devlieghere | West-Vlaanderen |
| | Rodriguez Vanwynghe | West-Vlaanderen |

AANGESLOTEN TELE-ONTHAALDIENSTEN

In dienst op 31-12-2010:

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
M. Vertommen
K. Voorspoels

Secretariaat
A.M. Loostermans
V. Cornelissen

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
I. Nys
S. Similon
K. Vermeiren

Secretariaat
R. Camps
C. Sellikaerts

Kaderleden

C. Cielen
L. Saerens
K. Krysinkska

Secretariaat
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
S. Maes
J. De Kesel
K. Goovaerts

Secretariaat
J. Kieffer
S. Lucas

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
I. Reynders
I. Wouters
A. Hendrickx

Secretariaat
M. Clijsters
C. Diepvens
E. Leenders

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
J. Clarysse
H. Vanhuele
J. Verplancke
C. Vandamme

Secretariaat
L. Minnebo
E. Deseure

De maatschappelijke meerwaarde van het vrijwilligerswerk bij Tele-Onthaal

Bij Tele-Onthaal ligt de spil van de werking bij de vrijwilligers. Zij staan in voor het onthaal van de oproepers, zij verzorgen de helpende contacten. 2011 is uitgeroepen tot Europees jaar van de vrijwilliger, een jaarthema dat ons dan ook zeer nauw aan het hart ligt.

De vrijwilligers van Tele-Onthaal en wat zij presteren, enkele cijfers:

- Tele-Onthaal telt meer dan 550 vrijwilligers, verdeeld over 5 diensten.
- De vrijwilligers zorgen ervoor dat iedereen die er behoefte aan heeft, op elk moment van de dag en de nacht gehoor vindt. Er zitten in Vlaanderen altijd minimum 8 vrijwilligers paraat aan de telefoon, en dit 24 uur/24. Op de drukst bezette tijdstippen zijn er 12 vrijwilligers in de weer. Online zijn we 6 avonden per week bereikbaar met 4 vrijwilligers. Minimum 2 en maximum 7 vrijwilligers.
- Dit betekent dat we jaarlijks 72.000 uren telefonisch bereikbaar zijn. Ongeveer 35% van deze tijd, nl. 25.000 uren, zijn onze vrijwilligers effectief in gesprek. Online zijn we per jaar bijna 3.400 uren bereikbaar, waarvan 62% of 2.120 uren in gesprek.
- Onze vrijwilligers verrichten het werk van 68 VTE. Als we met beroepskrachten zouden werken zou dit een extra loonkost van 3.284.000 € betekenen (gebaseerd op de loonkost van een maatschappelijk werker).

Wat is de meerwaarde van de vrijwilligers voor de hulpvragers?

Weten dat er op elk moment van de dag en de nacht iemand de telefoon oppakt, die de tijd neemt om te luisteren naar je verhaal, je twijfels, je zorgen en je zoeken, dat is een veiligheid, een geruststelling. 200 mensen voeren elke dag een gesprek met een Tele-Onthaal vrijwilliger. Dat vrijwilligers, gewone mensen, zich inzetten om er te zijn, om iets zinvol te doen vanuit een verbondenheid, met aandacht en interesse voor hun medemens, dit positief gedrag kunnen ervaren en er beroep op mogen doen, geeft houvast.

Wat is de meerwaarde van dit engagement voor de vrijwilliger zelf?

Tele-Onthaal wil competente vrijwilligers aan de telefoon en aan de chat. Competentie verwerven is een leerproces, een groeiproces dat steeds doorgaat. Vorming, bijscholing, reflectie, het hoort onlosmakelijk bij het meewerken bij Tele-Onthaal. Wie zich engageert gaat op weg, een verrijkende weg, zeker voor de vrijwilliger zelf. Vrijwilligerswerk bevordert de vaardigheden en de persoonlijke ontwikkeling. Jaarlijks volgt een Tele-Onthaal vrijwilliger gemiddeld 45 uur vorming. Iets voor anderen doen, draagt bij tot het eigen geluk. Wie zich inzet voor anderen raakt niet geïsoleerd.

Wat betekenen de vrijwilligers voor de samenleving?

Vrijwilligers zijn essentieel voor de samenleving, zij maken solidariteit en humane waarden concreet. Daarmee vormen zij het krachtigste tegenargument voor de bewering dat onze samenleving uiteenrafelt als gevolg van toenemend individualisme en consumentisme. Op economisch vlak zijn ze onbetaalbaar en onvervangbaar. Door hun engagement versterken ze de samenhang en zo vormen ze het sociale cement in een zorgzame samenleving.

Mit Van Paesschen

Directeur Tele-Onthaal Vlaams-Brabant en Brussel

Opvang n.a.v. seksueel misbruik in de Kerk

Op 23 april 2010 reageert Vlaanderen vol ongeloof op de bekentenis en het ontslag van Roger Vangheluwe, bisschop van Brugge. Hij bekent jarenlang een neefje seksueel misbruikt te hebben. Aartsbisschop Léonard roept nog diezelfde dag alle slachtoffers op om zich te melden, waarop honderden klachten binnenstromen bij het meldpunt voor pedofilie in de Kerk, de commissie-Adriaenssens.

Seksueel geweld is een erg complexe en emotionele problematiek met verschrikkelijke gevolgen; veel schaamte, schuldgevoelens, diepe wonden, een sterk gevoel van minderwaardigheid, enz. Destructieve gedachten kunnen leiden tot wanhopige pogingen om verlost te raken van het extreem en ondraaglijk lijden door bijvoorbeeld zelfverwonding, alcohol- en drugmisbruik en pogingen om uit het leven te stappen.

Tele-Onthaal wordt in alle media vermeld als noodnummer voor zowel daders als slachtoffers van seksueel geweld. De wijze waarop Tele-Onthaal hulp biedt, is in deze problematiek van groot belang voor de hulpzoekenden. De strikte anonimiteit van Tele-Onthaal, het zich niet moeten tonen, maakt dat angst kan overwonnen worden. De onlinehulpdienst van Tele-Onthaal bereikt ook mensen voor wie de drempel om de telefoon te grijpen, en die drempel is al laag, toch nog te hoog is. Mensen die hun verhaal nog niet over de lippen krijgen, kunnen via een chatgesprek op verhaal komen.

In de periode vlak na deze tragische bekentenissen wordt Tele-Onthaal overspoeld door oproepen van mensen die er erg door aangegrepen zijn, van slachtoffers die zelf misbruik meemaakten, van nabij betrokkenen en van geweldplegers. Ook de slachtoffers die zich niet durven te melden bij de commissie, vinden gehoor bij Tele-Onthaal.

In vergelijking met 2009 heeft Tele-Onthaal 730 meer oproepen geregistreerd met als gespreksthemas ongewenste intimiteiten, seksueel geweld, incest of kindermishandeling. Dit komt neer op een stijging van 41%, wat het totale aantal voor 2010 op 2506 oproepen over misbruik brengt.

In 2010 waren er ten opzichte van 2009 maar liefst 289% meer mannelijke slachtoffers die spraken over ongewenste intimiteiten, en 221% meer over seksueel geweld. Het is duidelijk dat door de zaak Vangheluwe meer mannen durven praten over een soortgelijk trauma dat ze met zich meedragen. Voor velen is het een eerste stap om anoniem contact te nemen met Tele-Onthaal vooraleer verdere hulp of opvang te zoeken.

Tele-Onthaal blijft dus een belangrijke rol spelen als ondersteuning bij ingrijpende maatschappelijke gebeurtenissen, en biedt als anonieme en laagdrempelige hulp vaak het eerste luisterend oor.

Valerie Marichael
Stafmedewerker Federatie Tele-Onthaaldiensten

SAMENWERKING & VERTEGENWOORDIGING

Wetenschappelijk onderzoek ARTEVELDEHOGESCHOOL COMPahs Sociaal Werk Gent

De Arteveldehogeschool start onder stimulans van het werkveld een eigen projectmatig wetenschappelijk onderzoek in samenwerking met het Steunpunt Algemeen Welzijnswerk en OHUP (waarvan Tele-Onthaal lid is). Met dit onderzoeks- en ontwikkelingsproject wordt verder gewerkt op de methodiek van het onlinegesprek.

Meer informatie vindt u verder in dit verslag onder het hoofdstuk online-oproepen op blz. 41.

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 2010:

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.

OVERLEG HULP- EN INFORMATIELIJNEN in Vlaanderen (OHIL)

Een informeel uitwisselingsplatform tussen Tele-Onthaal en categoriale lijnen zoals Diabeteslijn, Druglijn, Holebifoon, Kinder- en Jongerentelefoon, 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 Druglijn, 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. 41.

STEUNPUNT ALGEMEEN WELZIJNSWERK

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

Er is een structureel overleg tussen Tele-Onthaal, SAW en Federatie Centra Algemeen Welzijnswerk.

Leen Devlieghere van Tele-Onthaal West-Vlaanderen participeert voor de Tele-Onthaaldiensten in de adviesgroep project onlinehulpverlening van het Steunpunt Algemeen Welzijnswerk.

De adviesgroep heeft tot doel het SAW-project op te volgen wat betreft de gemeenschappelijke projectdoelstellingen voor de OHUP-partners en de Arteveldehogeschool (2^e projectperiode). De adviesgroep bestaat uit de medewerkers van het SAW, de Arteveldehogeschool, het CAW en Tele-Onthaal (die tevens ook OHUP vertegenwoordigt). In 2010 wordt 5 maal vergaderd. Het SAW-project is in september 2010 afgerond, maar toch wordt ook in het najaar verder overlegd. Toen is gezocht naar mogelijkheden om een netwerk onlinehulpverlening in Vlaanderen uit te bouwen.

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 Chris De Ketelbutter.

'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 2010 deel aan de Dag van de Nabestaanden.

Tele-Onthaal is lid van deze werkgroep en wordt vertegenwoordigd door Kathleen Goovaerts (stafid 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 de 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.

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. 40.

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 (staflid F.T.O.)

Meer informatie vindt u verder in dit verslag onder het hoofdstuk bekendmaking, werving en signaalfunctie op blz. 15.

Werkgroep registratie: werkgroep die de anonieme registratie van de oproepen evalueert en actualiseert.

Deze werkgroep staat in voor de ontwikkeling en opvolging van het registratieprogramma. In 2010 vergaderde de werkgroep nog 2 maal in kader van de verdere opvolging van het registratieprogramma. Eind 2010 werd de samenwerking met de vaste programmeur beëindigd en werden de nodige samenwerkingsafspraken gemaakt met een nieuwe programmeur.

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

Preventie zelfdoding

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

Onlinewerking

2010 is het eerste volledige werkjaar waarvoor de Tele-Onthaaldiensten voor hun online-aanbod een structurele erkenning en subsidiëring hebben ontvangen van de overheid.

Instituut Voor de Gelijkheid van Vrouwen en Mannen

Bij alle externe communicatie vermeldt het Instituut expliciet de directe opvangmogelijkheid van Tele-Onthaal. Tele-Onthaal werd vermeld op de campagneflyers "Huiselijk geweld, dat slaat nergens op!" naar aanleiding van de *Internationale Dag tegen Geweld op Vrouwen* op 25 november 2010.

BEKENDMAKING, WERVING EN SIGNAALFUNCTIE

De vaste werkgroep bekendmaking en werving overlegt een aantal keren per jaar om te bepalen aan welke gezamenlijke acties de beperkte middelen besteed kunnen 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

Verschillende media (zowel tv als geschreven pers) berichten na ingrijpende gebeurtenissen over Tele-Onthaal en vermelden het nummer 106 als eerste opvang, wat uiterst zinvol en belangrijk blijkt. Zowel na de bekentenissen van Vangheluwe in april over zijn misbruik, als na het bekendmaken van het rapport van de Commissie-Adriaenssens in september, zorgt Tele-Onthaal voor opvang.

Opvang na tv-uitzendingen

Het één-programma *Koppen XL* vermeldt op 1 april 2010 Tele-Onthaal na de reportage over 'abortus', alsook op 28 september 2010 na de reportage 'Dood gepest', over een 15-jarig meisje dat zodanig gepest werd dat ze enkel in zelfdoding een uitweg zag.

Publiciteit/bekendmaking en wervingsacties/signaleren van psycho-sociale noden

Voor de bekendmaking van het hulpaanbod en voor de werving van nieuwe vrijwilligers worden naast talrijke regionale initiatieven ook gezamenlijke acties ondernomen. Hiervoor worden zowel de geschreven media (dag-, week- en maandbladen), omroepen (tv en radio) als online-kanalen benaderd. Daarnaast worden – na analyse van volstrekt anonieme registratiegegevens – opmerkelijke hulpvragen en noden van mensen die bij Tele-Onthaal aankloppen bekendgemaakt via persberichten.

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

Geschreven media, omroepen, scholen

- 'Te weinig vrijwilligers voor Tele-Onthaal', 20 januari 2010, De Gentenaar
- Artikel in Dag Allemaal op 16 februari 2010
- Interview met Chris De Ketelbutter, zondagseditie van Het Nieuwsblad, 28 maart 2010
- Berichtgeving n.a.v. de zaak Vangheluwe (26 en 27 april: Het Journaal op VRT, Het Nieuws op VTM, Metro, Het Belang Van Limburg, De Morgen; 11 en 12 mei: Het Journaal op VRT, Het Nieuws op VTM, Metro, De Standaard, De Morgen) en de bekendmaking van het rapport van de Commissie-Adriaenssens (14 en 15 september: De Standaard, interview in Avondpost op Radio 2)
- Vermelding Tele-Onthaal n.a.v. nieuwe website, op 20 mei (Het Journaal op VRT, Het Nieuws op VTM, Radio 1, Studio Brussel, Q-Music) en 21 mei 2010 (De Standaard)

- Bekendmaking jaarverslag FTO 2009: artikels op 22 juni 2010 in Metro, De Morgen en Het Laatste Nieuws
- Artikels en interviews op 28 en 29 juli 2010 n.a.v. persmededeling “18% meer hulpvragen bij Tele-Onthaal deze zomer” (Het Journaal op VRT, Het Nieuws op VTM, Vandaag op Radio 1, journaal Q-Music, ochtendprogramma’s Q-Music en Studio Brussel, Het Laatste Nieuws, De Standaard, De Morgen)
- Vermelding hulpaanbod in De Standaard op 10 september 2010 bij persbericht minister Vandeurzen
- Artikel in Knack op 17 november 2010; jongerenenquête en hulpverlening, “Het gaat goed (meestal toch)”
- Interview op Radio 1 over 40 jaar Tele-Onthaal Oost-Vlaanderen (19 november 2010)

Online media

- www.medinews.be en www.kerknet.be/actua over ‘examenstress op komst’ op 24 november 2010
- Nieuwe website Tele-Onthaal (www.tele-onthaal.be)

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

- Gemeente- en stadsbladen
- De Streekkrant/De Zondag
- Vacature op www.seniorennet.be
- Vacatures op www.vrijwilligerswerk.be en www.vrijwilligersjobs.be
- Advertenties in Kerk&Leven
- Advertentie in magazines (o.a. De Bond, Klasse Leerkrachten, Klasse Ouders, Neos, Objectief, Goed Gevoel, Libelle, Tijdschrift voor Welzijnswerk, CMP Medica,...)
- Advertentie in kranten oud-medewerkers Dexia en BNP-Paribas Fortis

PUBLICATIES

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

Nieuwe Tele-Onthaal website, een succes

Na overleg met de 5 Tele-Onthaaldiensten en analyses over hoe we van *www.tele-onthaal.be* een moderne, gebruiksvriendelijke en gemakkelijk te vinden website kunnen maken, wordt op 21 mei 2010 de nieuwe Tele-Onthaal website gelanceerd.

Door de vernieuwing van de website wordt de onlinehulp toegankelijker voor het brede publiek, en bereikt de site sneller geïnteresseerden. Deze 2 peilers vormen de basis voor de nieuwe Tele-Onthaal site:

- **Gebruiksvriendelijkheid**

→ Hulpzoekenden worden beter begeleid op de homepage

Wanneer de chatruimtes open zijn staat er op de startpagina een opvallende knop 'klik hier om nu te chatten', die direct naar een onlinegesprek leidt. De weg naar een gesprek kan zo gebeuren in één klik. Hulpvragers kiezen een schuilnaam (nickname), en komen direct in contact met een vrijwilliger.

→ De website is surfvriendelijker

Met 3 grote titels bovenaan op de homepage wordt meteen duidelijk wat Tele-Onthaal te bieden heeft: bellen, chatten en vrijwilligerswerk. De bezoeker ziet onmiddellijk de contactmogelijkheden, en aan de hand van de overzichtelijke navigatiebalk surft hij makkelijk door de site. Via deze site kan ook de informatie van de 5 Tele-Onthaaldiensten gevonden worden door op 'Regionale diensten' te klikken.

De structuur van de navigatiebalken is ingedeeld naar de doelgroepen: hulpvragers voor telefoon of online, kandidaat-vrijwilligers, jongeren en pers. Met pagina's als 'Wist-je-dat', 'Nieuws', 'Nuttige links' en 'Downloads' houden we de site levendig en geven we voldoende informatie. De taal is eenvoudiger, teksten zijn kernachtig geschreven, en gericht op de bezoeker.

- **Vindbaarheid**

De website werd geoptimaliseerd voor zoekrobots zoals Google of Yahoo (d.m.v. SEO of Search Engine Optimization), wat betekent dat de site veel hoger wordt getoond na een zoekactie. Hulpzoekenden die Tele-Onthaal nog niet kennen hebben op die manier meer kans om via zoektermen als 'praten' of 'eenzaamheid' de Tele-Onthaal website te vinden.

In 2010 waren de vrijwilligers 84 uren meer (+ 2,55%) dan in 2009 bereikbaar om te chatten wat het totale aantal uren online bereikbaarheid op 3374 brengt.

In 2009 werd *tele-onthaal.be* 26.974 keer bezocht, maar dit aantal steeg in 2010 tot 36.423. Terwijl surfers via zoekmachines in 2009 amper 6.192 keer (23%) doorklikten naar de website, werd in 2010 de site 19.799 maal bekeken na een zoekopdracht die gelinkt kan worden aan Tele-Onthaal. We kunnen hieruit besluiten dat procentueel gezien de website vaker bezocht werd na zoekopdrachten (19.799 van 36.423 = 54% van alle bezoeken), en dus dat de zoekmachine-optimalisatie vruchten heeft afgeworpen.

Dit hogere bezoekersaantal brengt, samen met de uitbreiding van het online hulpaanbod, ook een stijging van de chatgesprekken met zich mee. In vergelijking met 2009, waar 2.547 effectieve gesprekken werden geregistreerd, leidden in 2010 maar liefst 3.110 oproepen tot een gesprek (stijging van 22%). Meer mensen zochten en vonden hulp en informatie via de vernieuwde website van Tele-Onthaal.

Valerie Marichael

Stafmedewerker Federatie Tele-Onthaaldiensten

OVERZICHT OPROEPEN

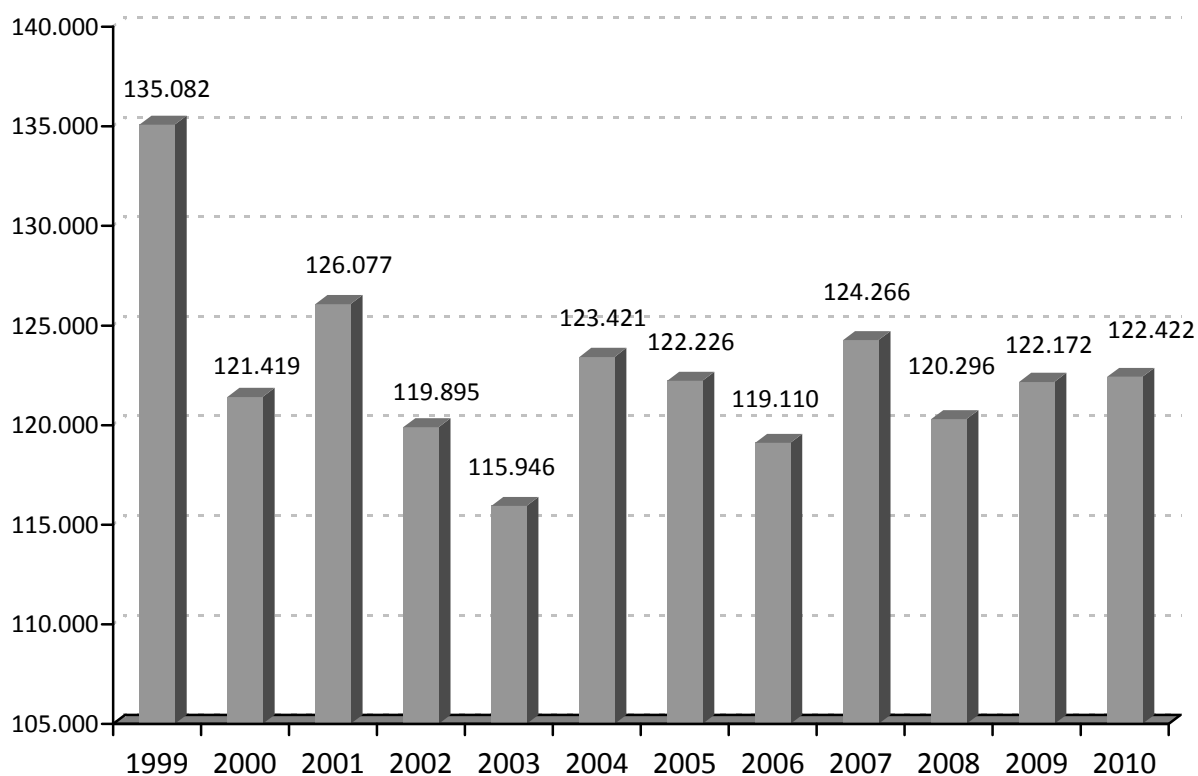
- Tele-Onthaal telefonische oproepen – pagina 19
- Tele-Onthaal online-oproepen – pagina 40

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | DE OPROEPEN | 19 |
| 1.1 | Aantal oproepen per jaar | 19 |
| 1.2 | Aantal oproepen per maand | 20 |
| 1.3 | Aantal oproepen per dag van de week | 21 |
| 1.4 | Aantal oproepen per dagdeel | 22 |
| 1.5 | Aantal oproepen binnen/buiten kantooruren | 22 |
| 1.6 | Duur van de oproepen | 22 |
| 2 | DE OPROEPERS | 23 |
| 2.1 | Geslacht, leeftijd, burgerlijke staat, leefsituatie | 23 |
| 2.2 | Burgerlijke staat van de oproepers: evolutie over 10 jaar | 24 |
| 2.3 | Leeftijd per geslacht | 24 |
| 2.4 | Burgerlijke staat per geslacht | 25 |
| 2.5 | Woon- / leefsituatie per geslacht | 25 |
| 2.6 | Commentaar | 26 |
| 3 | CONTACTNAME | 27 |
| 3.1 | Oproepertype | 27 |
| 3.2 | Oproepertype per geslacht | 27 |
| 3.3 | Oproepertype per burgerlijke staat | 27 |
| 3.4 | Oproepertype per woon- / leefsituatie | 28 |
| 3.5 | Commentaar | 28 |
| 4 | DE GESPREKSTHEMA'S | 29 |
| 4.1 | Algemeen overzicht | 29 |
| 4.1.1 | Aantal oproepen per gespreksthemas | 29 |
| 4.1.2 | Aantal oproepen per gespreksonderwerp - samenvatting | 31 |
| 4.2 | Gespreksthemas per geslacht | 31 |
| 4.3 | Gespreksthemas per leeftijd | 32 |
| 4.4 | Gespreksthemas per burgerlijke staat | 33 |
| 4.5 | Gespreksthemas per woon- / leefsituatie | 34 |
| 4.6 | Commentaar | 35 |
| 5 | OVER DE AARD VAN HET GESPREK | 36 |
| 5.1 | Type oproep | 36 |
| 5.2 | Wijze van gespreksvoering | 36 |
| 5.3 | Commentaar | 36 |
| 6 | VOOR WIE BELT DE OPROEPER ? | 37 |
| 7 | OPROEPERS IN PROFESSIONELE BEGELEIDING | 37 |
| 7.1 | Evolutie in deze categorie van oproepen sinds 1998 | 38 |
| 8 | VERWIJZING EN/OF INFORMATIE GEVEN | 38 |

TELEFOON OPROEPEN

1. DE OPROEPEN

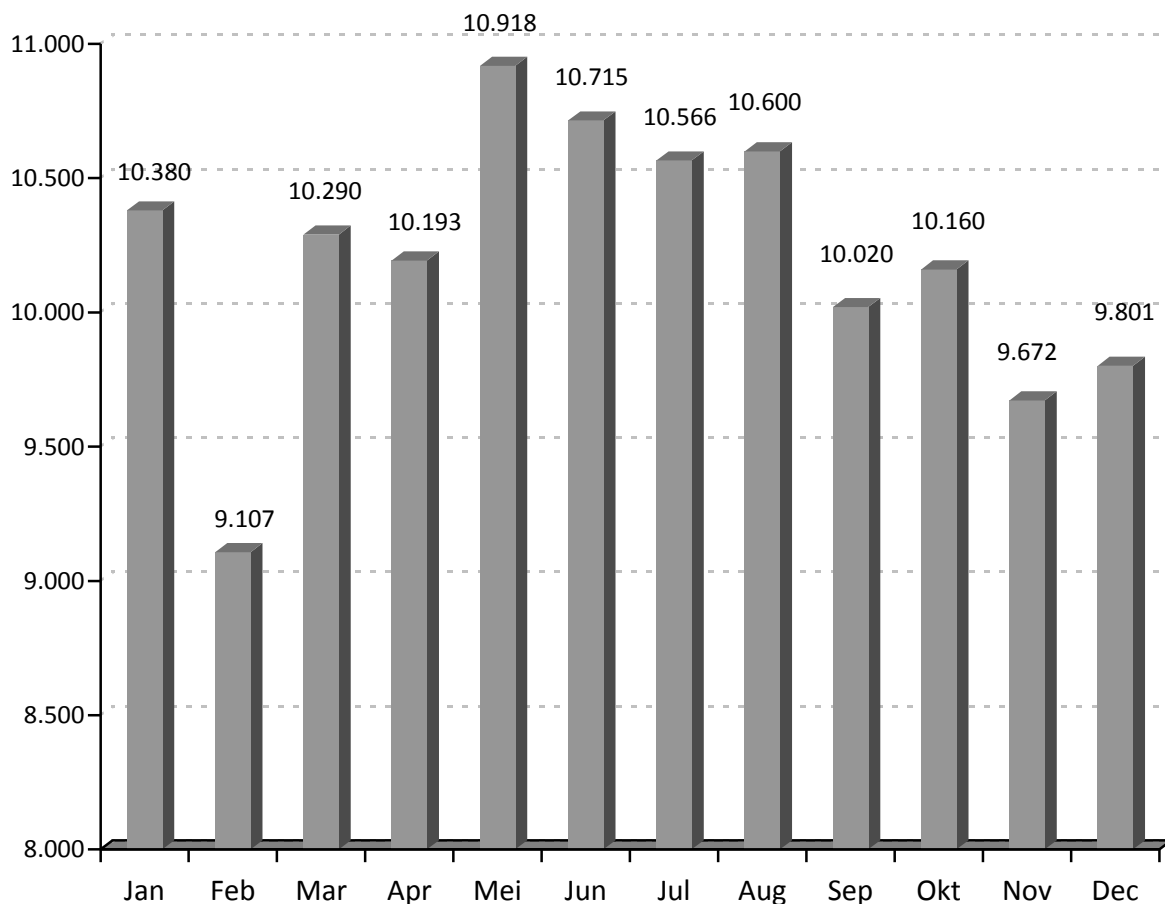
1.1 AANTAL OPROEPEN PER JAAR



| | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 |
|---------------------------|-------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Gemiddelde per dag | 370 | 332 | 345 | 329 | 318 | 337 | 335 | 326 | 340 | 330 | 335 | 335 |
| % stijging/daling | +13,5 | -10,3 | +3,9 | -4,6 | -3,3 | +6 | -0,6 | -2,7 | +4,3 | -2,9 | +1,5 | -/- |

In 2010 rinkelde de telefoon van Tele-Onthaal 122.422 keren, verspreid over 6 luisterposten in Vlaanderen.

1.2 AANTAL OPROEPEN PER MAAND

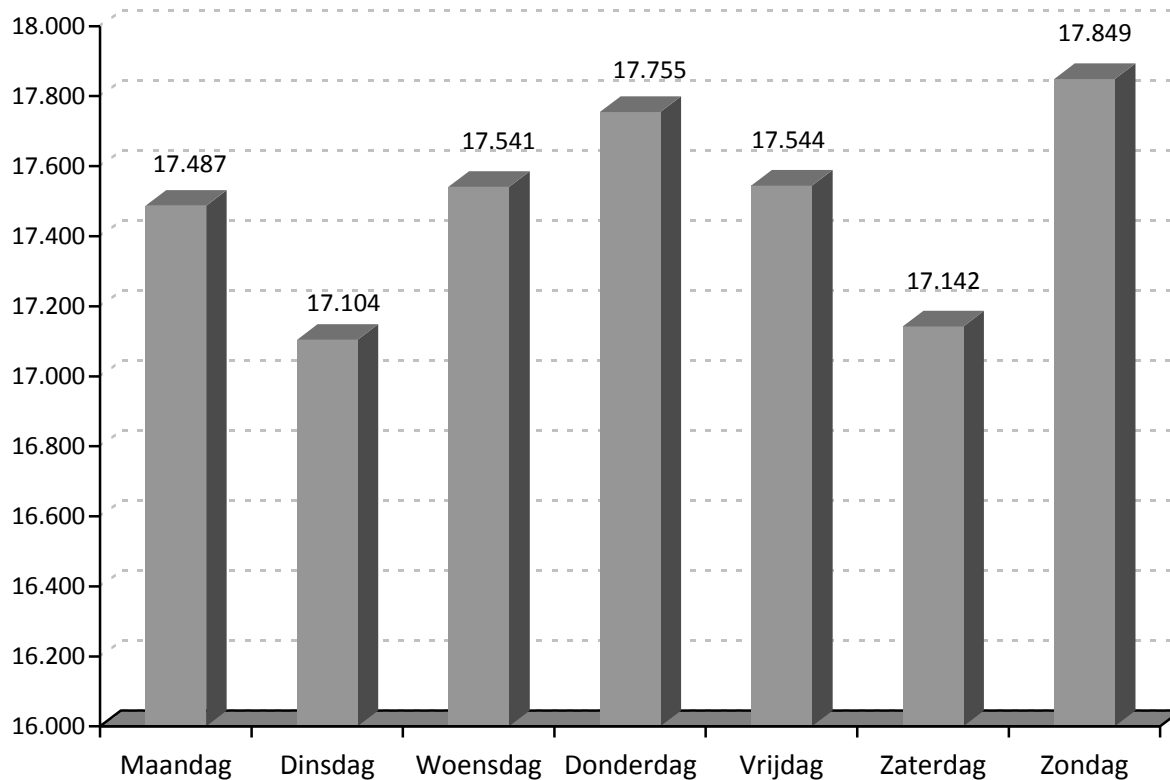


| | Jan | Feb | Mar | Apr | Mei | Jun | Jul | Aug | Sep | Okt | Nov | Dec |
|-----------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Gemiddelde per dag | 335 | 325 | 332 | 340 | 352 | 357 | 341 | 342 | 334 | 328 | 322 | 316 |
| % oproepen per maand | 8,5 | 7,4 | 8,4 | 8,3 | 8,9 | 8,8 | 8,9 | 8,6 | 8,7 | 8,2 | 7,9 | 8,0 |

100% = 122.422 oproepen

Alhoewel in de maand mei de meeste oproepen binnenkwamen, ligt het gemiddelde per dag in juni hoger = 357 oproepen per dag. In februari werd het minste gebeld met Tele-Onthaal. Bekijken we het gemiddeld oproepen per dag, dan zien we dat er in de maand december 'slechts' 316 maal contact was met Tele-Onthaal.

1.3 AANTAL OPROEPEN PER DAG VAN DE WEEK

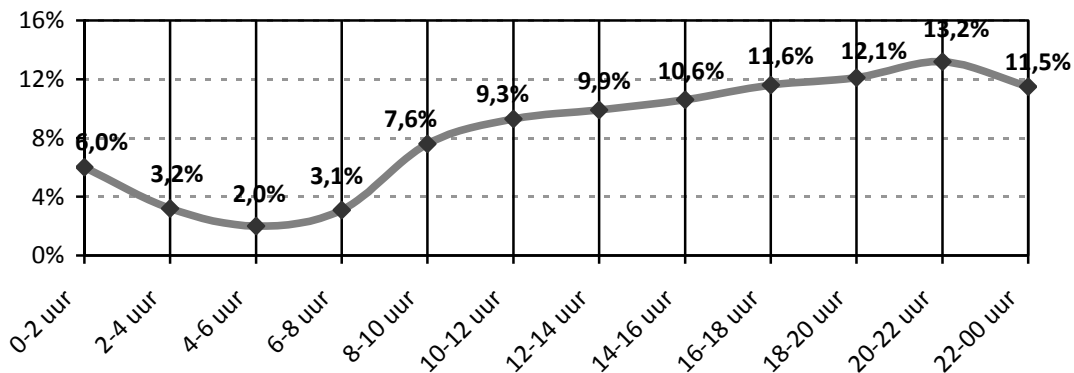


| | Maandag | Dinsdag | Woensdag | Donderdag | Vrijdag | Zaterdag | Zondag |
|---------------------------|---------|---------|----------|-----------|---------|----------|--------|
| Gemiddelde per dag | 336 | 329 | 337 | 341 | 337 | 330 | 343 |
| % oproepen per dag | 14,2 | 14,0 | 14,3 | 14,5 | 14,3 | 14,0 | 14,6 |

100% = 122.422 oproepen

Er zijn geen echte uitschieters wanneer we de gemiddelden over de dagen heen bekijken: zondag was de drukste dag met gemiddeld 343 oproepen. Zaterdag en dinsdag waren dan de minst drukke dagen met gemiddeld 330 en 329 oproepen.

1.4 AANTAL OPROEPEN PER DAGDEEL

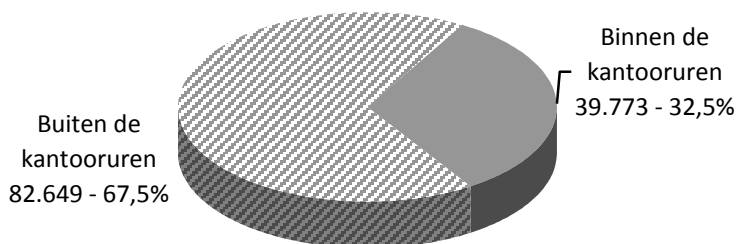


| | 0-2 u | 2-4 u | 4-6u | 6-8u | 8-10u | 10-12u | 12-14u | 14-16u | 16-18 u | 18-20 u | 20-22u | 22-24u | Totaal |
|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|---------|---------|--------|--------|----------------|
| Op-roepen | 7.391 | 3.909 | 2.451 | 3.735 | 9.267 | 11.343 | 12.122 | 12.994 | 14.192 | 14.770 | 16.143 | 14.105 | 122.422 |
| % | 6,0 | 3,2 | 2,0 | 3,1 | 7,6 | 9,3 | 9,9 | 10,6 | 11,6 | 12,1 | 13,2 | 11,5 | 100 |

100% = 122.422 oproepen

De meeste oproepen, nl. 13,2%, komen binnen tussen 20 en 22 uur; 39% tussen 20.00 en 8.00 uur.

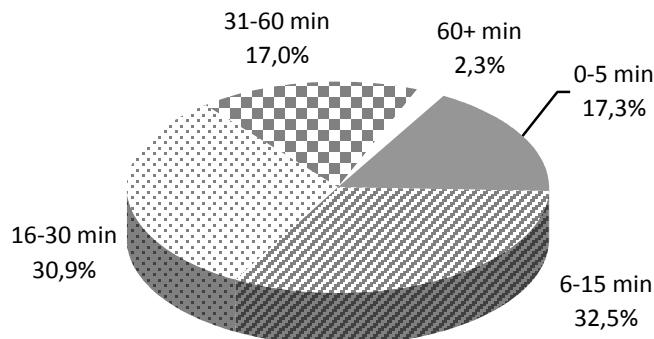
1.5 AANTAL OPROEPEN BINNEN / BUITEN DE KANTOORUREN *



100% = 122.422 oproepen

* Kantooruren: werkdagen van 9.00 tot 18.00 uur

1.6 DUUR VAN DE OPROEPEN *



100% = 73.184 oproepen met gesprek

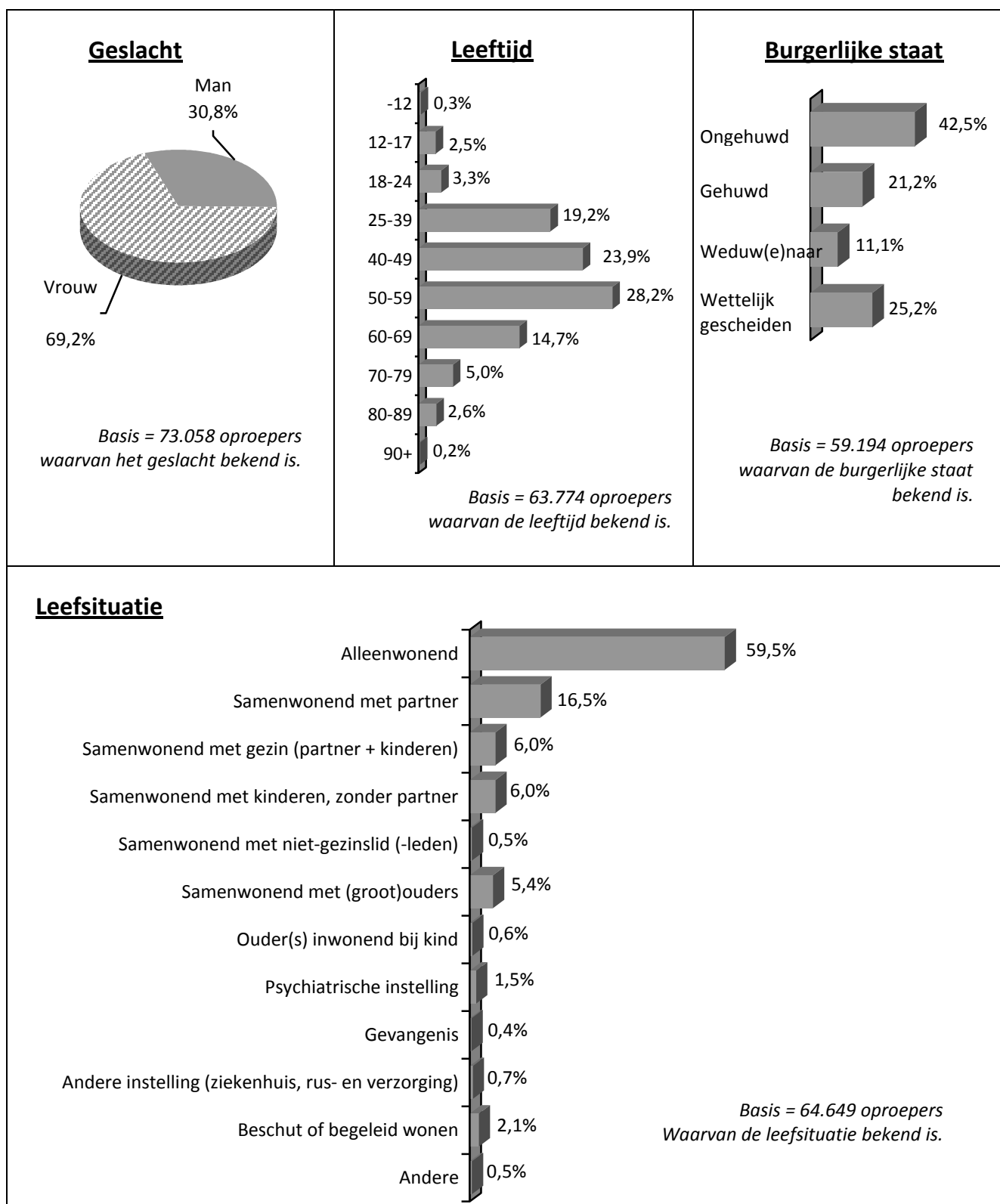
* enkel oproepen met gesprek

De gemiddelde duur van een gesprek was 20 minuten (20,47 minuten) en is hiermee ex aequo in vergelijking met 2009. In 2010 was Tele-Onthaal in totaal 24.961 uren in 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 73.184 oproepers waarbij het tot een gesprek kwam.

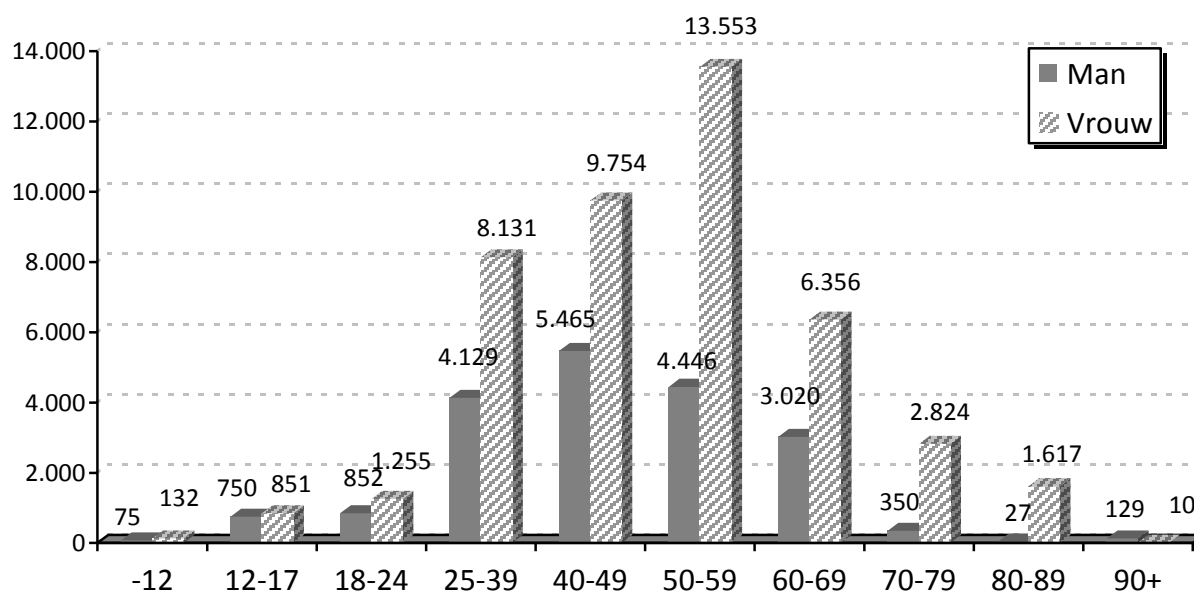
2.1 GESLACHT, LEEFTIJD, BURGERLIJKE STAAT, LEEFSITUATIE



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

| TOTAAL | Burgerlijke staat van de oproepers: procentuele verdeling per jaar | | | | | | | | | |
|-----------------|--|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 |
| ongetrouwd | 39 | 39 | 42 | 42 | 42 | 42 | 43 | 44 | 43 | 43 |
| getrouwd | 35 | 34 | 29 | 28 | 26 | 25 | 23 | 23 | 22 | 21 |
| weduw(e)naar | 7 | 7 | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 | 11 |
| wet. gescheiden | 19 | 20 | 20 | 21 | 23 | 24 | 25 | 24 | 26 | 25 |
| totaal | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

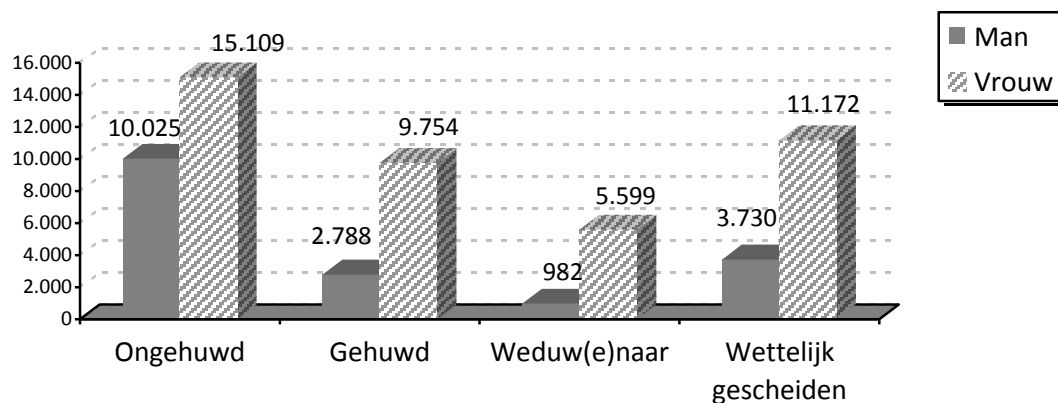
2.3 LEEFTIJD PER GESLACHT



| | -12 | 12-17 | 18-24 | 25-39 | 40-49 | 50-59 | 60-69 | 70-79 | 80-89 | 90+ | Totaal |
|--------------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|-------------|
| Man | 0,4% | 3,9% | 4,4% | 21,5% | 28,4% | 23,1% | 15,7% | 1,8% | 0,1% | 0,7% | 100% |
| Vrouw | 0,3% | 1,9% | 2,8% | 18,3% | 21,9% | 30,5% | 14,3% | 6,3% | 3,6% | 0,0% | 100% |

Basis = 63.726 oproepers waarvan zowel leeftijd als geslacht gekend is.

2.4 BURGERLIJKE STAAT PER GESLACHT



| | Ongehuwd | Gehuwd | Weduw(e)naar | Wettelijk gescheiden | Totaal |
|--------------|----------|--------|--------------|----------------------|-------------|
| Man | 57,2% | 15,9% | 5,6% | 21,3% | 100% |
| Vrouw | 36,3% | 23,4% | 13,4% | 26,8% | 100% |

Basis = 59.159 oproepers waarvan zowel burgerlijke staat als geslacht gekend is.

2.5 WOON-/LEEFSITUATIE PER GESLACHT

| | Man | | Vrouw | |
|--|---------------|-------------|---------------|-------------|
| Alleenwonend | 12.848 | 58,7% | 25.853 | 56,5% |
| Samenwonend met partner | 5.093 | 23,3% | 8.598 | 18,8% |
| Samenwonend met gezin (partner+kinderen) | 979 | 4,5% | 2.928 | 6,4% |
| Samenwonend met kinderen, zonder partner | 225 | 1,0% | 3.631 | 7,9% |
| Samenwonend met niet-gezinslid (-leden) | 148 | 0,7% | 179 | 0,4% |
| Samenwonend met (groot)ouders | 1.536 | 7,0% | 1.937 | 4,2% |
| Ouders(s) inwonend bij kind | 21 | 0,1% | 336 | 0,7% |
| Psychiatrische instelling | 217 | 1,0% | 742 | 1,6% |
| Gevangenis | 218 | 1,0% | 10 | 0,0% |
| Andere instelling (ziekenhuis, rust- en verzorging) | 231 | 1,1% | 214 | 0,5% |
| Beschut of begeleid wonen | 252 | 1,2% | 1.091 | 2,4% |
| Andere | 118 | 0,5% | 201 | 0,4% |
| Totaal | 21.886 | 100% | 45.720 | 100% |

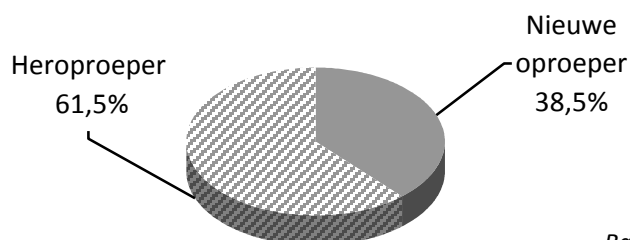
Basis = 67.606 oproepers waarvan zowel woon-/leefsituatie als geslacht gekend is.

2.6 COMMENTAAR

- *Er belden in 2010 weer iets meer mannen naar Tele-Onthaal dan in 2009 (30,8% i.p.v. 29,6%). Vrouwen blijven beter de weg vinden naar Tele-Onthaal.*
- *De oproepers situeren zich vooral in de leeftijdscategorieën 40-49 jaar (15.230 of 23,9%) en 50-59 jaar (18006 of 28,2%). Het aantal jongeren dat belt naar 106 blijft gering: 1.826 keer (2,8%) kregen onze medewerkers een -18 jarige aan de lijn, iets minder dan in 2009 (toen waren er 2.008 oproepen). Tegenover het licht dalend aantal jongeren, staat een licht stijgend aantal 60-plussers: in 2010 was 22,5% van de oproepers ouder dan 60 t.o.v. 20,9% in 2009.*
- *Over de jaren heen is het aantal gehuwde oproepers sterk gedaald: van 35% in 2001 tot amper 21,2% in 2010.*
- *Opvallende verschillen bij de oproepers waarvan de burgerlijke staat bekend is: 57% van de mannen is ongehuwd, bij de vrouwen is dat 36%.*
- *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 gering: 228, maar wel gestegen t.o.v. de 128 oproepen in 2009. Deze oproepen zijn vooral afkomstig van mannelijke gedetineerden.*

3. CONTACTNAME

3.1 OPROEPERTYPE



Basis = 73.184 oproepen met gesprek

3.2 OPROEPERTYPE PER GESLACHT

| | Nieuwe oproeper | | Heroproeper | | Totaal | |
|---------------|-----------------|-------------|---------------|-------------|---------------|--------------|
| Man | 8.923 | 31,8% | 13.013 | 30,9% | 21.936 | 31,2% |
| Vrouw | 19.151 | 68,2% | 29.137 | 69,1% | 48.288 | 68,8% |
| Totaal | 28.074 | 100% | 42.150 | 100% | 70.224 | 100% |

Basis = 70.224 oproepen waarbij geen rekening is gehouden met oproepen waarvan het geslacht onbekend is.

3.3 OPROEPERTYPE PER BURGERLIJKE STAAT

| | Nieuwe oproeper | | Heroproeper | | Totaal | |
|-----------------------|-----------------|-------------|---------------|-------------|---------------|--------------|
| Ongehuwd | 8.542 | 42,0% | 15.649 | 43,5% | 24.191 | 42,9% |
| Gehuwd | 5.871 | 28,8% | 6.187 | 17,2% | 12.058 | 21,4% |
| Weduw(e)naar | 1.725 | 8,5% | 4.034 | 11,2% | 5.759 | 10,2% |
| Echtgescheiden | 4.219 | 20,7% | 10.113 | 28,1% | 14.332 | 25,4% |
| Totaal | 20.357 | 100% | 35.983 | 100% | 56.340 | 100% |

Basis = 56.340 oproepen waarbij geen rekening is gehouden met oproepen waarvan de burgerlijke staat onbekend is.

3.4 OPROEPERTYPE PER WOON- / LEEFSITUATIE

| | Nieuwe oproeper | | Heroproeper | | Totaal | |
|--|-----------------|-------------|---------------|-------------|---------------|--------------|
| | Aantal | % | Aantal | % | Aantal | % |
| Alleenwonend | 11.211 | 49,2% | 25.910 | 66,4% | 37.121 | 60,0% |
| Samenwonend met partner | 4.922 | 21,6% | 5.323 | 13,6% | 10.245 | 16,6% |
| Samenwonend met gezin (partner + kinderen) | 2.417 | 10,6% | 1.493 | 3,8% | 3.910 | 6,3% |
| Samenwonend met kinderen zonder partner | 1.604 | 7,0% | 2.196 | 5,6% | 3.800 | 6,1% |
| Samenwonend met niet-gezinslid | 131 | 0,6% | 197 | 0,5% | 328 | 0,5% |
| Samenwonend met (groot)ouders | 1.740 | 7,6% | 1.258 | 3,2% | 2.998 | 4,8% |
| Ouder(s) inwonend bij kind | 45 | 0,2% | 284 | 0,7% | 329 | 0,5% |
| Psychiatrische instelling | 267 | 1,2% | 694 | 1,8% | 961 | 1,6% |
| Gevangenis | 83 | 0,4% | 145 | 0,4% | 228 | 0,4% |
| Andere instelling (ziekenhuis, rusthuis, enz.) | 87 | 0,4% | 270 | 0,7% | 357 | 0,6% |
| Beschut of begeleid wonen | 110 | 0,5% | 1.117 | 2,9% | 1.227 | 2,0% |
| Andere | 185 | 0,8% | 135 | 0,3% | 320 | 0,5% |
| Totaal | 22.802 | 100% | 39.022 | 100% | 61.824 | 100% |

Basis = 61.824 oproepen waarbij geen rekening is gehouden met 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 van de heroproepers die als dusdanig herkend worden een onderschatting zijn.

- Bij de 'heroproepers' is het aantal 'alleenwonenden' groot (66,4%).

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 116.371 gespreksthema's gescoord voor 73.184 gesprekken.

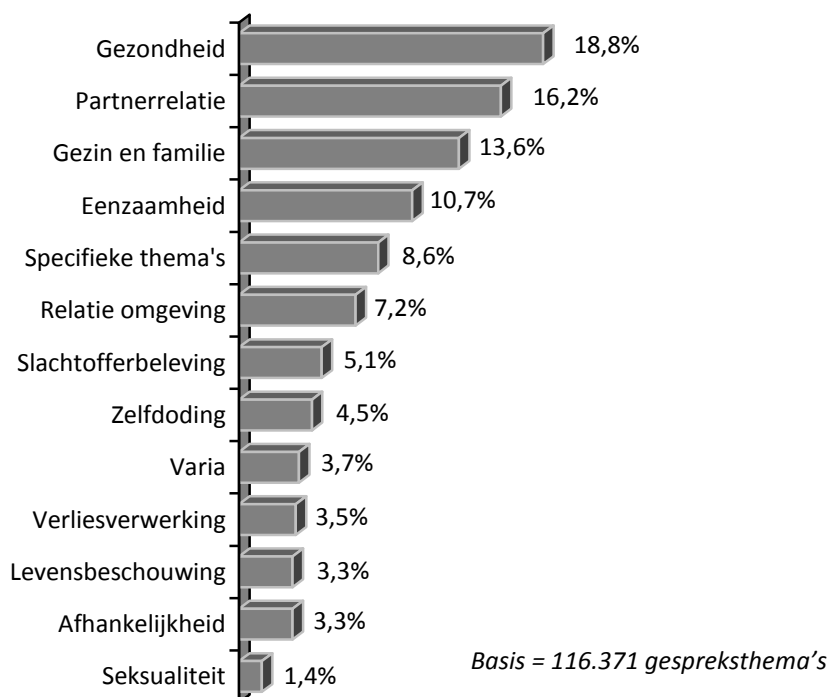
4.1 ALGEMEEN OVERZICHT (basis = 116.371 gespreksthema's)

4.1.1 Aantal gespreksthema's

| GESPREKSTHEMA'S | | GESPREKSTHEMA'S | | | |
|---|-------|-----------------|--|-------|------|
| EENZAAMHEID (10,7%) | | | | | |
| Tekort aan sociale contacten | 9.325 | 8,0% | Binnen bestaande sociale contacten | 2.909 | 2,5% |
| Andere | 259 | 0,2% | | | |
| PARTNERRELATIE (16,2%) | | | | | |
| Gemis aan partner | 2.836 | 2,4% | Vervreemding, verveling | 759 | 0,7% |
| Verliefdheid, partnerkeuze | 2.241 | 1,9% | Andere intieme relatie | 598 | 0,5% |
| Misverstanden, onbegrip | 2.813 | 2,4% | Echtscheiding / einde van een relatie | 3.767 | 3,2% |
| Spanningen en conflicten | 5.721 | 4,9% | Cultuurverschillen | 141 | 0,1% |
| GEZIN EN FAMILIE (13,6%) | | | | | |
| Relatie met ouders | 4.518 | 3,9% | Relatie met familielid | 3.222 | 2,8% |
| Relatie met kinderen | 7.631 | 6,6% | Veranderde gezinssituatie (bv. nieuw-samengesteld gezin) | 214 | 0,2% |
| Ongewenste zwangerschap / gezinsplanning | 209 | 0,2% | | | |
| RELATIE OMGEVING (7,2%) | | | | | |
| Buurt | 2.643 | 2,3% | Vrienden | 2.375 | 2,0% |
| Werk | 1.732 | 1,5% | Andere | 1.168 | 1,0% |
| School | 498 | 0,4% | | | |
| SEKSUALITEIT (1,4%) | | | | | |
| Seksuele identiteit (homo, lesbisch, bi) | 399 | 0,3% | Masturbatievraag | 143 | 0,1% |
| Seksueel functioneren | 572 | 0,5% | Andere | 454 | 0,4% |
| Voorlichting / contraceptie | 107 | 0,1% | | | |
| ZELFDODING (4,5%) | | | | | |
| Gedacht aan zelfdoding | 3.524 | 3,0% | Poging tot zelfdoding | 412 | 0,2% |
| Plannen tot zelfdoding | 1.146 | 1,0% | Andere | 211 | 0,2% |
| LEVENSBESCHOUWING (3,3%) | | | | | |
| Levensbeschouwelijke vragen (zingeving, ethiek) | 2.360 | 2,0% | Andere | 269 | 0,2% |
| Identiteitsvragen | 1.191 | 1,0% | | | |

| GEZONDHEID (18,8%) | | | | | |
|---|-------|------|--------------------------|----------------|-------------|
| Handicap | 1.475 | 1,3% | Eetstoornissen | 248 | 0,2% |
| Aids, seksueel overdraagbare aandoening | 69 | 0,1% | Pijn | 1.594 | 1,4% |
| Kanker | 1.091 | 0,9% | Angst / fobie | 2.797 | 2,4% |
| Slaapstoornissen | 1.093 | 0,9% | Stress | 1.333 | 1,1% |
| Dementie | 165 | 0,1% | (On)tevreden met lichaam | 209 | 0,2% |
| Depressie | 5.965 | 5,1% | Ziekte | 3.804 | 3,3% |
| Chronische vermoeidheid | 528 | 0,5% | Andere | 1.344 | 1,2% |
| Zelfverwonding | 119 | 0,1% | | | |
| AFHANKELIJKHEID (3,3%) | | | | | |
| Alcohol | 2.248 | 1,9% | Medicijnen | 556 | 0,5% |
| Drugs | 586 | 0,5% | Andere | 329 | 0,3% |
| Gokken | 125 | 0,1% | | | |
| VERLIESVERWERKING (3,5%) | | | | | |
| Na overlijden | 2.817 | 2,4% | Werkverlies | 436 | 0,4% |
| Nabestaanden van zelfdoding | 338 | 0,3% | Andere | 420 | 0,4% |
| Verlies van vrijheid | 64 | 0,1% | | | |
| SLACHTOFFER-BELEVING (5,1%) | | | | | |
| Diefstal / inbraak / ongeval | 395 | 0,3% | Oudermishandeling | 117 | 0,1% |
| Ongewenste intimiteiten | 530 | 0,5% | Ouderenmisbehandeling | 85 | 0,1% |
| Seksueel geweld | 648 | 0,6% | Partnermishandeling | 889 | 0,8% |
| Incest | 536 | 0,5% | Pesterij / stalking | 1.290 | 1,1% |
| Kindermishandeling | 411 | 0,4% | Andere | 1.024 | 0,9% |
| SPECIFIEKE THEMA'S (8,6%) | | | | | |
| Daderbeleving | 193 | 0,2% | Migratie | 50 | 0,0% |
| Administratief | 395 | 0,3% | Werkloosheid | 296 | 0,3% |
| Financieel | 2.784 | 2,4% | Dagelijkse activiteiten | 2.272 | 2,0% |
| Materieel | 623 | 0,5% | Zorglast | 557 | 0,5% |
| Juridisch | 708 | 0,6% | Andere | 886 | 0,8% |
| Huisvesting | 1.276 | 1,1% | | | |
| VARIA (3,7%) | | | | | |
| Vragen, klachten over prof. behandeling | 1.359 | 1,2% | Goed nieuws | 404 | 0,3% |
| Ontevreden over Tele-Onthaal | 404 | 0,3% | Andere | 1.641 | 1,4% |
| Dank | 478 | 0,4% | | | |
| TOTAAL | | | | 116.371 | 100% |

4.1.2 Aantal gescoorde gespreksthema's – samenvatting



4.2 GESPREEKSTHEMA PER GESLACHT (gesorteerd volgens meest behandelde gespreksthema)

| MAN | Oproepen | % | VROUW | Oproepen | % |
|---------------------|---------------|-------------|---------------------|---------------|-------------|
| Partnerrelatie | 6.023 | 17,3% | Gezondheid | 15.924 | 19,6% |
| Gezondheid | 5.899 | 16,9% | Partnerrelatie | 12.840 | 15,8% |
| Eenzaamheid | 3.881 | 11,1% | Gezin en familie | 12.766 | 15,7% |
| Gezin en familie | 3.019 | 8,7% | Eenzaamheid | 8.601 | 10,6% |
| Specifieke thema's | 2.941 | 8,4% | Specifieke thema's | 7.086 | 8,7% |
| Relatie omgeving | 2.567 | 7,4% | Relatie omgeving | 5.839 | 7,2% |
| Zelfdoding | 1.893 | 5,4% | Slachtofferbeleving | 4.141 | 5,1% |
| Slachtofferbeleving | 1.776 | 5,1% | Zelfdoding | 3.393 | 4,2% |
| Levensbeschouwing | 1.669 | 4,8% | Varia | 2.917 | 3,6% |
| Afhankelijkheid | 1.580 | 4,5% | Verliesverwerking | 2.826 | 3,5% |
| Varia | 1.353 | 3,9% | Afhankelijkheid | 2.261 | 2,8% |
| Verliesverwerking | 1.245 | 3,6% | Levensbeschouwing | 2.149 | 2,6% |
| Seksualiteit | 1.010 | 2,9% | Seksualiteit | 654 | 0,8% |
| TOTAAL | 34.856 | 100% | TOTAAL | 81.397 | 100% |

Een totaal van 116.371 gespreksonderwerpen voor 73.058 oproepen waarvan het geslacht van de oproeper bekend is.

4.3 GESPREEKSTHEMA PER LEEFTIJD

| | -12 | | 12 – 17 | | 18 – 24 | | 25 – 39 | | 40 – 49 | | 50 - 59 | |
|----------------------------|--------------|-------|----------------|-------|----------------|-------|----------------|-------|----------------|-------|----------------|-------|
| | oproepen & % | | oproepen & % | | oproepen & % | | oproepen & % | | oproepen & % | | oproepen & % | |
| Partnerrelatie | 15 | 6,1% | 193 | 9,4% | 572 | 18,2% | 4.310 | 21,2% | 4.572 | 18,1% | 4.359 | 14,7% |
| Gezin en familie | 45 | 18,4% | 402 | 19,6% | 363 | 11,5% | 1.885 | 9,3% | 3.852 | 15,3% | 4.629 | 15,6% |
| Relatie omgeving | 59 | 24,1% | 409 | 19,9% | 241 | 7,6% | 1.590 | 7,8% | 1.880 | 7,5% | 1.802 | 6,1% |
| Seksualiteit | 5 | 2,0% | 149 | 7,3% | 176 | 5,6% | 390 | 1,9% | 284 | 1,1% | 240 | 0,8% |
| Eenzaamheid | 4 | 1,6% | 43 | 2,1% | 148 | 4,7% | 1.845 | 9,1% | 2.182 | 8,6% | 3.744 | 12,6% |
| Levensbeschouwing | 3 | 1,2% | 20 | 1,0% | 96 | 3,0% | 786 | 3,9% | 672 | 2,7% | 734 | 2,5% |
| Zelfdoding | 3 | 1,2% | 93 | 4,5% | 196 | 6,2% | 1.418 | 7,0% | 1.316 | 5,2% | 972 | 3,3% |
| Verliesverwerking | 6 | 2,4% | 42 | 2,0% | 45 | 1,4% | 484 | 2,4% | 848 | 3,4% | 1.146 | 3,9% |
| Gezondheid | 18 | 7,3% | 136 | 6,6% | 577 | 18,3% | 3.598 | 17,7% | 4.569 | 18,1% | 6.053 | 20,4% |
| Afhankelijkheid | 4 | 1,6% | 50 | 2,4% | 135 | 4,3% | 800 | 3,9% | 860 | 3,4% | 1.057 | 3,6% |
| Slachtofferbeleving | 38 | 15,5% | 241 | 11,7% | 222 | 7,0% | 1.035 | 5,1% | 1.429 | 5,7% | 1.368 | 4,6% |
| Specifieke thema's | 15 | 6,1% | 108 | 5,3% | 267 | 8,5% | 1.400 | 6,9% | 2.109 | 8,4% | 2.676 | 9,0% |
| Varia | 30 | 12,2% | 168 | 8,2% | 113 | 3,6% | 784 | 3,9% | 655 | 2,6% | 872 | 2,9% |
| | 245 | 100% | 2.054 | 100% | 3.151 | 100% | 20.325 | 100% | 25.228 | 100% | 29.652 | 100% |

| | 60 – 69 | | 70 – 79 | | 80 – 89 | | 90 + | | Totaal | |
|----------------------------|----------------|-------|----------------|-------|----------------|-------|--------------|-------|---------------|-------|
| | oproepen & % | | oproepen & % | | oproepen & % | | oproepen & % | | oproepen & % | |
| Partnerrelatie | 2.455 | 16,2% | 624 | 11,7% | 76 | 3,1% | 1 | 0,6% | 17.178 | 16,6% |
| Gezin en familie | 2.264 | 15,0% | 1.018 | 19,0% | 259 | 10,5% | 8 | 5,1% | 14.726 | 14,2% |
| Relatie omgeving | 874 | 5,8% | 282 | 5,3% | 191 | 7,8% | 5 | 3,2% | 7.334 | 7,1% |
| Seksualiteit | 111 | 0,7% | 34 | 0,6% | 7 | 0,3% | - | 0,0% | 1.396 | 1,3% |
| Eenzaamheid | 1.963 | 13,0% | 959 | 17,9% | 520 | 21,1% | 118 | 75,2% | 11.527 | 11,1% |
| Levensbeschouwing | 913 | 6,0% | 89 | 1,7% | 285 | 11,6% | 1 | 0,6% | 3.599 | 3,5% |
| Zelfdoding | 424 | 2,8% | 143 | 2,7% | 11 | 0,4% | 1 | 0,6% | 4.577 | 4,4% |
| Verliesverwerking | 741 | 4,9% | 356 | 6,6% | 65 | 2,6% | 2 | 1,3% | 3.735 | 3,6% |
| Gezondheid | 2.953 | 19,5% | 1.043 | 19,5% | 386 | 15,7% | 6 | 3,8% | 19.340 | 18,6% |
| Afhankelijkheid | 312 | 2,1% | 71 | 1,3% | 10 | 0,4% | 2 | 1,3% | 3.301 | 3,2% |
| Slachtofferbeleving | 494 | 3,3% | 148 | 2,8% | 177 | 7,2% | 3 | 1,9% | 5.156 | 5,0% |
| Specifieke thema's | 1.199 | 7,9% | 484 | 9,0% | 364 | 14,8% | 6 | 3,8% | 8.629 | 8,3% |
| Varia | 415 | 2,7% | 103 | 1,9% | 113 | 4,6% | 4 | 2,5% | 3.257 | 3,1% |
| | 15.118 | 100% | 5.354 | 100% | 2.464 | 100% | 157 | 100% | 103.757 | 100% |

Een totaal van 103.757 gespreksthema's voor 63.774 oproepen waarvan de leeftijd van de oproeper bekend is

4.4 GESPRAKSTHEMA PER BURGERLIJKE STAAT

| | Ongehuwd | | Gehuwd | | Weduw(e)naar | | Echtgescheiden | | TOTAAL | |
|----------------------------|--------------|-------|--------------|-------|--------------|-------|----------------|-------|--------------|-------|
| | oproepen & % | | oproepen & % | | oproepen & % | | oproepen & % | | oproepen & % | |
| Partnerrelatie | 6.290 | 15,5% | 5869 | 28,6% | 846 | 7,9% | 4.259 | 16,7% | 17.264 | 17,7% |
| Gezin en familie | 4.045 | 10,0% | 3495 | 17,0% | 1.890 | 17,7% | 4.822 | 18,9% | 14.252 | 14,6% |
| Relatie omgeving | 3.560 | 8,8% | 931 | 4,5% | 655 | 6,1% | 1.353 | 5,3% | 6.499 | 6,7% |
| Seksualiteit | 847 | 2,1% | 221 | 1,1% | 47 | 0,4% | 135 | 0,5% | 1.250 | 1,3% |
| Eenzaamheid | 4.838 | 11,9% | 1032 | 5,0% | 1.938 | 18,2% | 3.268 | 12,8% | 11.076 | 11,4% |
| Levensbeschouwing | 1.869 | 4,6% | 315 | 1,5% | 430 | 4,0% | 727 | 2,9% | 3.341 | 3,4% |
| Zelfdoding | 2.232 | 5,5% | 808 | 3,9% | 325 | 3,0% | 846 | 3,3% | 4.211 | 4,3% |
| Verliesverwerking | 1.273 | 3,1% | 597 | 2,9% | 1.173 | 11,0% | 539 | 2,1% | 3.582 | 3,7% |
| Gezondheid | 7.818 | 19,2% | 3704 | 18,1% | 1.614 | 15,1% | 4.819 | 18,9% | 17.955 | 18,4% |
| Afhankelijkheid | 1.207 | 3,0% | 758 | 3,7% | 138 | 1,3% | 841 | 3,3% | 2.944 | 3,0% |
| Slachtofferbeleving | 1.819 | 4,5% | 1093 | 5,3% | 369 | 3,5% | 1.187 | 4,7% | 4.468 | 4,6% |
| Specifieke thema's | 3.327 | 8,2% | 1385 | 6,8% | 978 | 9,2% | 2.091 | 8,2% | 7.781 | 8,0% |
| Varia | 1.520 | 3,7% | 298 | 1,5% | 269 | 2,5% | 621 | 2,4% | 2.708 | 2,8% |
| TOTAAL | 40.645 | 100% | 20.506 | 100% | 10.672 | 100% | 25.508 | 100% | 97.331 | 100% |

Een totaal van 97.381 gespreksthema's voor 59.194 oproepen waarvan de burgerlijke staat van de oproeper bekend is

4.5 GESPREKSTHEMA PER WOON- / LEEFSITUATIE

| | Alleenwonend | | Samenwonend met partner | | Samenwonend met gezin (partner + kinderen) | | Samenwonend met kinderen zonder partner | | Samenwonend met niet-gezinslid | | Samenwonend met (groot)ouders | | Ouder(s) inwonend bij kind | |
|---------------------|---------------|-------------|-------------------------|-------------|--|-------------|---|-------------|--------------------------------|-------------|-------------------------------|-------------|----------------------------|-------------|
| | Aantal | % | Aantal | % | Aantal | % | Aantal | % | Aantal | % | Aantal | % | Aantal | % |
| Partnerrelatie | 9.021 | 14,2% | 4866 | 27,6% | 1.828 | 28,7% | 1.273 | 19,8% | 75 | 14,8% | 647 | 12,1% | 6 | 0,9% |
| Gezin en familie | 7.766 | 12,2% | 2498 | 14,2% | 1.396 | 21,9% | 1.796 | 27,9% | 55 | 10,9% | 1093 | 20,4% | 48 | 7,3% |
| Relatie omgeving | 4.730 | 7,4% | 831 | 4,7% | 357 | 5,6% | 388 | 6,0% | 79 | 15,6% | 549 | 10,2% | 8 | 1,2% |
| Seksualiteit | 613 | 1,0% | 236 | 1,3% | 90 | 1,4% | 39 | 0,6% | 7 | 1,4% | 215 | 4,0% | 2 | 0,3% |
| Eenzaamheid | 9.380 | 14,7% | 770 | 4,4% | 171 | 2,7% | 357 | 5,5% | 34 | 6,7% | 260 | 4,8% | 271 | 41,3% |
| Levensbeschouwing | 2.402 | 3,8% | 264 | 1,5% | 97 | 1,5% | 226 | 3,5% | 18 | 3,6% | 132 | 2,5% | 249 | 38,0% |
| Zelfdoding | 2.744 | 4,3% | 662 | 3,8% | 273 | 4,3% | 247 | 3,8% | 32 | 6,3% | 195 | 3,6% | 4 | 0,6% |
| Verliesverwerking | 2.723 | 4,3% | 445 | 2,5% | 225 | 3,5% | 215 | 3,3% | 13 | 2,6% | 87 | 1,6% | 2 | 0,3% |
| Gezondheid | 12.966 | 20,4% | 3359 | 19,1% | 819 | 12,9% | 754 | 11,7% | 84 | 16,6% | 888 | 16,6% | 32 | 4,9% |
| Afhankelijkheid | 1.631 | 2,6% | 957 | 5,4% | 256 | 4,0% | 159 | 2,5% | 19 | 3,8% | 202 | 3,8% | 9 | 1,4% |
| Slachtofferbeleving | 2.537 | 4,0% | 1076 | 6,1% | 394 | 6,2% | 355 | 5,5% | 35 | 6,9% | 325 | 6,1% | 6 | 0,9% |
| Specifieke thema's | 5.523 | 8,7% | 1203 | 6,8% | 368 | 5,8% | 532 | 8,3% | 45 | 8,9% | 567 | 10,6% | 15 | 2,3% |
| Varia | 1.565 | 2,5% | 436 | 2,5% | 87 | 1,4% | 99 | 1,5% | 10 | 2,0% | 201 | 3,7% | 4 | 0,6% |
| TOTAAL | 63.601 | 100% | 17.603 | 100% | 6.361 | 100% | 6.440 | 100% | 506 | 100% | 5.361 | 100% | 656 | 100% |

| | Psychiatrische instelling | | Gevangenis | | Andere instelling (ziekenhuis, rusthuis) | | Besluit of begeleid wonen | | Andere | | TOTAAL | |
|---------------------|---------------------------|-------------|------------|-------------|--|-------------|---------------------------|-------------|------------|-------------|----------------|-------------|
| | Aantal | % | Aantal | % | Aantal | % | Aantal | % | Aantal | % | Aantal | % |
| Partnerrelatie | 152 | 10,5% | 52 | 12,0% | 34 | 5,2% | 144 | 6,1% | 62 | 12,9% | 18160 | 17,1% |
| Gezin en familie | 113 | 7,8% | 33 | 7,6% | 25 | 3,9% | 152 | 6,5% | 63 | 13,2% | 15038 | 14,2% |
| Relatie omgeving | 122 | 8,4% | 33 | 7,6% | 37 | 5,7% | 197 | 8,4% | 25 | 5,2% | 7356 | 6,9% |
| Seksualiteit | 17 | 1,2% | 5 | 1,2% | 2 | 0,3% | 20 | 0,8% | 9 | 1,9% | 1255 | 1,2% |
| Eenzaamheid | 112 | 7,7% | 41 | 9,5% | 83 | 12,8% | 444 | 18,9% | 36 | 7,5% | 11959 | 11,3% |
| Levensbeschouwing | 60 | 4,1% | 9 | 2,1% | 38 | 5,9% | 28 | 1,2% | 16 | 3,3% | 3539 | 3,3% |
| Zelfdoding | 83 | 5,7% | 31 | 7,2% | 8 | 1,2% | 306 | 13,0% | 28 | 5,8% | 4613 | 4,4% |
| Verliesverwerking | 36 | 2,5% | 25 | 5,8% | 12 | 1,8% | 17 | 0,7% | 17 | 3,5% | 3817 | 3,6% |
| Gezondheid | 408 | 28,1% | 49 | 11,3% | 255 | 39,3% | 489 | 20,8% | 64 | 13,4% | 20167 | 19,0% |
| Afhankelijkheid | 45 | 3,1% | 7 | 1,6% | 15 | 2,3% | 20 | 0,8% | 14 | 2,9% | 3334 | 3,1% |
| Slachtofferbeleving | 59 | 4,1% | 74 | 17,1% | 19 | 2,9% | 24 | 1,0% | 40 | 8,4% | 4944 | 4,7% |
| Specifieke thema's | 139 | 9,6% | 60 | 13,9% | 74 | 11,4% | 156 | 6,6% | 87 | 18,2% | 8769 | 8,3% |
| Varia | 107 | 7,4% | 13 | 3,0% | 47 | 7,2% | 357 | 15,2% | 18 | 3,8% | 2944 | 2,8% |
| TOTAAL | 1.453 | 100% | 432 | 100% | 649 | 100% | 2.354 | 100% | 479 | 100% | 105.895 | 100% |

Een totaal van 105.895 gespreksthemas voor 64.649 oproepen waarvan de woon- / leefsituatie van de oproeper bekend is

4.6 COMMENTAAR

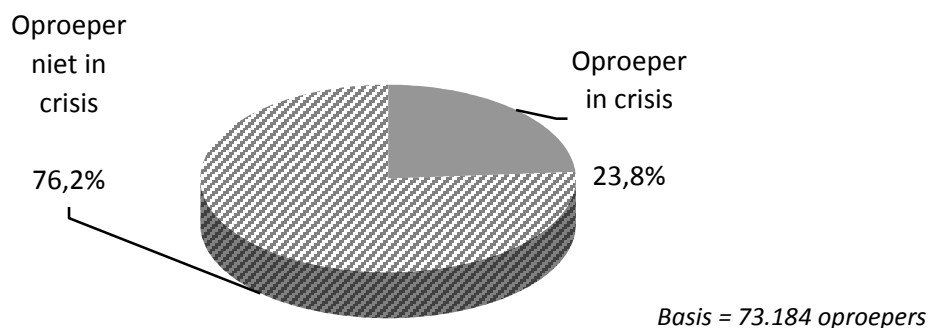
Oproepers bellen het meest naar Tele-Onthaal met 'relationele zorgen' (37,0%), gevolgd door 'gezondheidsproblemen' (18,8%) en 'eenzaamheid' (10,7%).

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

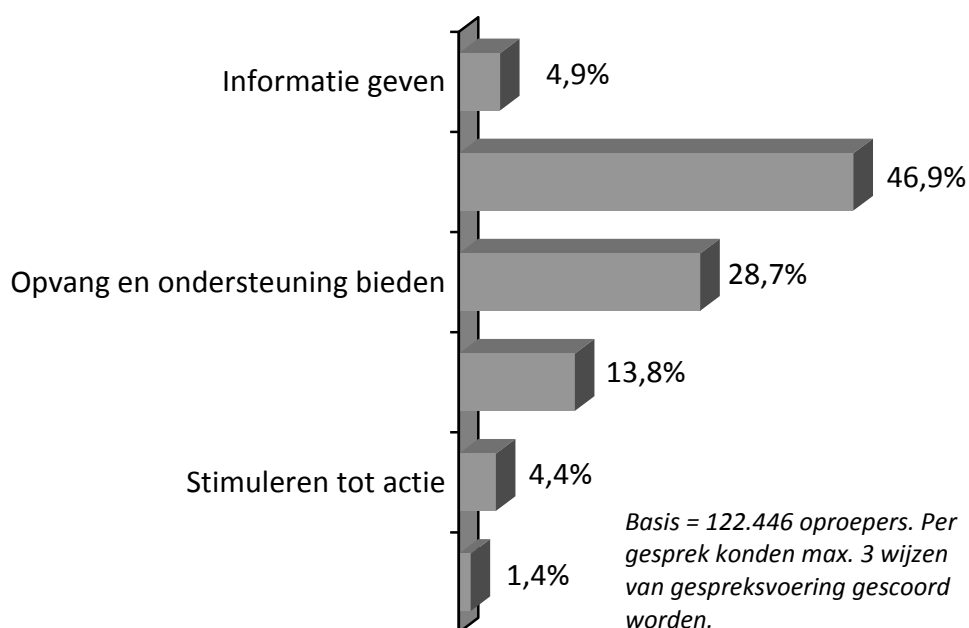
- binnen de 'relaties' het hoofdzakelijk gaat over 'partnerrelaties';*
- depressie het meest voorkomende thema is binnen 'gezondheid', gevolgd door 'ziekte' en 'angst/fobie';*
- vooral 'eenzaamheid' wordt geregistreerd als een 'tekort aan sociale contacten';*
- in 4,5% van de gesprekken het heel expliciet 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 contacteren Tele-Onthaal over 'zelfdoding' (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



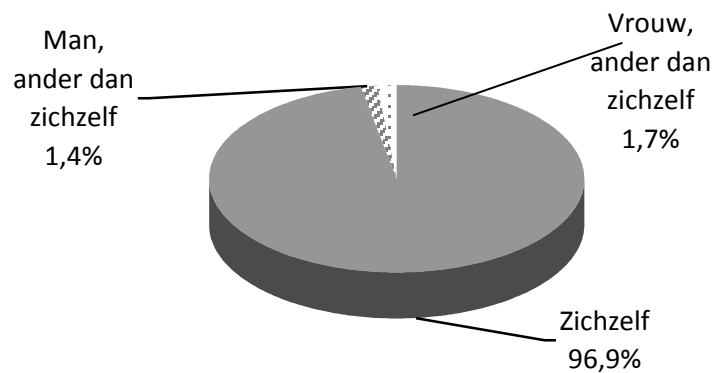
5.2 WIJZE VAN GESPREKSVOERING



5.3 COMMENTAAR

- *Bij 23,8% van de gesprekken is de oproeper (bij 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 of advies worden gegeven.*

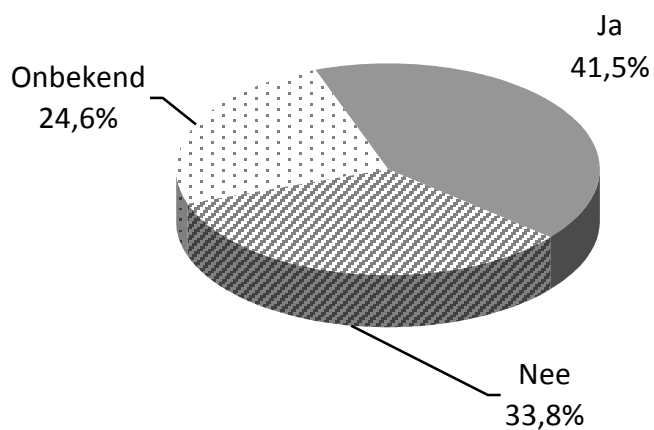
6. VOOR WIE BELT DE OPROEPER?



Basis = 73.184 oproepers

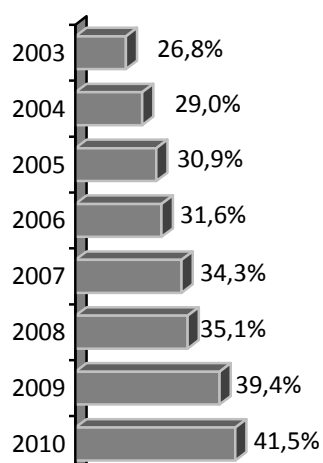
Bijna 97% van de oproepers belt voor zichzelf.

7. OPROEPERS IN PROFESSIONELE BEGELEIDING



Basis = 73.184 oproepen

Evolutie in de categorie “oproepers in begeleiding” sinds 2003



41,5% vermeldt dat hij/zij (de oproeper) in professionele begeleiding is. Dit komt neer op gemiddeld 83 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 | 2.403 | 18,8% |
| HUIDIGE BEGELEIDING | 3.010 | 19,8% |
| GEZONDHEIDSZORG | 2.302 | 15,1% |
| 100-urgentie | 172 | 1,1% |
| Arts | 1953 | 12,8% |
| Anti-gifcentrum | 29 | 0,2% |
| Algemeen Ziekenhuis | 122 | 0,8% |
| Abortuskliniek | 19 | 0,1% |
| Palliatieve Zorg | 7 | 0,0% |
| WELZIJN | 2.533 | 16,7% |
| Sociaal Huis | 40 | 0,3% |
| CAW Algemeen Onthaal | 893 | 5,9% |
| CAW Crisisopvang / Vluchthuis | 191 | 1,3% |
| CAW Opvangcentrum / Onderdak | 66 | 0,4% |
| CAW Slachtofferhulp | 187 | 1,2% |
| CAW Justitieel Welzijnswerk | 54 | 0,4% |
| CAW Gezins- en relationele begeleiding | 140 | 0,9% |
| CAW Jongeren Advies Centrum (JAC) | 138 | 0,9% |
| CAW Inloopcentrum | 3 | 0,0% |

| | | |
|-----------------------------|-----|------|
| CAW Ziekenfonds | 65 | 0,4% |
| OCMW | 217 | 1,4% |
| Gezins- en bejaardenzorg | 49 | 0,3% |
| Telefonische hulpverlening | 463 | 3,0% |
| 106 → online / online → 106 | 27 | 0,2% |

| | | |
|-------------------------------------|--------------|-------------|
| GEESTELIJKE GEZONDHEIDSZORG | 1.067 | 7,0% |
| Centrum Geestelijke Gezondheidszorg | 898 | 5,9% |
| Psychiatrisch Ziekenhuis | 169 | 1,1% |

| | | |
|---|-----------|-------------|
| LEVENSBSCHOUWLIJKE HULPVERLENING | 68 | 0,4% |
| Centrum Morele Dienstverlening | 28 | 0,2% |
| Geestelijke / Pastorale zorg | 40 | 0,3% |

| | | |
|-------------------------------------|--------------|-------------|
| JUSTITIELE SECTOR | 1.323 | 8,7% |
| Justitiehuis | 400 | 2,6% |
| Andere dienst voor juridisch advies | 162 | 1,1% |
| Advocaat / notaris / gerecht | 305 | 2,0% |
| Politie | 456 | 3,0% |

| | | |
|------------------------|------------|-------------|
| ZELFHULPGROEPEN | 459 | 3,0% |
|------------------------|------------|-------------|

| | | |
|---------------------------------------|------------|-------------|
| SPECIFIEK AANBOD JEUGD | 302 | 2,0% |
| Leerkracht / school | 61 | 0,4% |
| Centrum Leerlingenbegeleiding (CLB) | 103 | 0,7% |
| Vertrouwenscentrum Kindermishandeling | 100 | 0,7% |
| Comité Bijzondere Jeugdzorg | 38 | 0,2% |

| | | |
|---------------------------------|------------|-------------|
| SOCIAAL CULTURELE SECTOR | 209 | 1,4% |
| Vereniging voor alleenstaanden | 98 | 0,6% |
| Sociaal-cultureel vormingswerk | 69 | 0,5% |
| Steunpunt Vrijwilligerswerk | 42 | 0,3% |

| | | |
|-------------------|------------|-------------|
| WERK | 120 | 0,8% |
| Eigen werkcontext | 120 | 0,8% |
| VDAB | 39 | 0,3% |
| Vakbond | 54 | 0,4% |

| | | |
|---------------------|-----------|-------------|
| OMBUDSDIENST | 79 | 0,5% |
|---------------------|-----------|-------------|

| | | |
|---------------|--------------|-------------|
| ANDERE | 1.338 | 8,8% |
|---------------|--------------|-------------|

| | | |
|---------------|---------------|-------------|
| TOTAAL | 15.213 | 100% |
|---------------|---------------|-------------|

Verwijzingen naar de 'huidige begeleiding' van de oproeper (19,8%), naar het 'eigen sociaal netwerk' van de oproeper (18,8%), naar een 'arts' (12,8%) of naar een 'centrum Algemeen Welzijnswerk' (11,5%) gebeuren het vaakst.

ONLINE-OPROEPEN

1. Inleiding

Ook in 2010 ervoeren we dat het chataanbod via www.tele-onthaal.be 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 jonge oproepers die net kiezen voor dit medium.

Gezamenlijk zorgden de vijf Tele-Onthaaldiensten ervoor dat Tele-Onthaal op geprogrammeerde tijdstippen online bereikbaar was: op elke werkdag telkens van 18 tot 23u, op woensdagnamiddag ook van 15 tot 18u en op zaterdag van 18 tot 22u. Een groep van 91 vrijwilligers zorgde ervoor dat er doorgaans minimum twee parallelle werkstations bemand werden. Naast hun telefoonbeurten deden ze per maand 1 of meerdere onlinebeurten.

Er werden opnieuw initiatieven genomen om de kwaliteit van het aanbod te optimaliseren.

Daarvoor hebben we verschillende fora: de FTO commissie directeurs en de werkgroep online, OHUP en het forum rond wetenschappelijk onderzoek van de Arteveldehogeschool.

De FTO commissie directeurs en de werkgroep online

In overleg met de 5 Tele-Onthaaldiensten binnen de federatie en in de FTO-werkgroep online werden de aanbevelingen in het onderzoek van de Arteveldehogeschool* geconcretiseerd in verbeterprojecten:

- Toegankelijker maken van het online-aanbod via een grondige vernieuwing van de website.
- Beschikbaarheid van het online-aanbod beter afstemmen op de nood. Uit een analyse van het aantal oproepen en de anonieme feedback van oproepers, bleek vooral de nood aan een sterkere bezetting binnen de bestaande openingsuren. Het antwoord hierop was het verlengen van de permanentiebeurten op woensdag, donderdag en vrijdag van 2u30 naar 3u en het parallel inzetten van nog meer werkstations op drukke dagen (maandagen en dinsdagen). De stijging in het aantal oproepen is hier deels door te verklaren.
- Onderzoeken van de gevolgen van het rechtstreeks rekruteren van onlinevrijwilligers op het wervingsprobleem en op andere aspecten van het vrijwilligersbeleid (Tele-Onthaal West-Vlaanderen).
- Deskundigheid van stafmedewerkers bevorderen in het omgaan met oproepers met mythomane verhalen, schriftelijke feedback geven op transcripten, gebruiken van transcripten in groepssupervisie.
- Basisopleiding onlinevrijwilligers herwerken met de Ch@tlas als leidraad. Vertaalslag maken naar concrete methodieken (illustraties, oefeningen,...).

*Referentie: *Vlaeminck, H., Vanhove T., De Zitter M., Bocklandt P., (januari 2009)*

- *Onderzoek naar methodiek voor onlinehulpverlening in eerstelijnsweelzjnswerk*

- *Ch@tlas – methodiek onlinehulp in eerstelijnsweelzjnswerk (maart 2009).*

Wetenschappelijk onderzoek van de Arteveldehogeschool

De Arteveldehogeschool zette onder stimulans van het werkveld een eigen projectmatig wetenschappelijk onderzoek op in samenwerking met het Steunpunt Algemeen Welzijnswerk en OHUP (waarvan Tele-Onthaal lid is). Vijf medewerkers van de opleiding Sociaal werk werken tussen februari 2010 en augustus 2011 een onderzoeks- en ontwikkelingsproject uit in verband met chathulpverlening in Vlaanderen. Ze willen met dit onderzoeks- en ontwikkelingsproject verder werken op wat in de voorbije jaren reeds ontwikkeld werd.

Tele-Onthaal participeerde op verschillende manieren aan het onderzoek:

- Medewerking aan een anonieme bevraging van de vrijwilligers en oproepers (25/10/2010 tot 17/12/2010).
- Bundeling van en toelichting bij alle relevante vormingsmateriaal van de 5 Tele-Onthaaldiensten i.f.v. een grondige analyse door de onderzoekers (mei 2010 en november 2010). Deelname aan een focusgroep voor trainers (15/10/2010).
- Participatie aan de redactieraad van de publicatie die aan dit projectmatig wetenschappelijk onderzoek verbonden wordt (30/4, 2/6, 8/12/2010).
- Participatie aan de begeleidingscommissie van het onderzoek.

OHUP

We participeerden aan het Onlinehulpuitswisselingsplatform (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 stimuleert ze de samenwerking rond gemeenschappelijke thema's. In 2010 waren de partners: Netwerk online advies Jongeren Advies Centra (JAC's), Centrum ter Preventie van Zelfmoord (CPZ), Kinder-Jongerentelefoon (KJT), Slachtofferchat, Holebifoon, Teleblok, Alcoholhulp, de Druglijn en het Boysproject. OHUP vergaderde in 2010 twee maal als uitwisselingsplatform. Daarnaast gingen ook twee themagroepen door: Web 2.0 toepassingen en Veellijners (samen met OHIL).

2. ENKELE CIJFERS

Het geleidelijk groeiende online aanbod komt duidelijk tegemoet aan een vraag. Hoe groter het aanbod, hoe meer oproepen er ook beantwoord kunnen worden.

In 2010 noteren we 3.511 oproepen, waarvan er 3.110 leiden tot een gesprek. Dit is alweer een aanzienlijke stijging in vergelijking met het voorbije jaar. In 2009 registreerden we 2.547 oproepen met gesprek.

In vergelijking met de telefoonoproepen, leiden online oproepen vaker tot een gesprek. In 2010 is het aantal oproepen dat niet leidt tot een gesprek zelfs nog sterk afgenomen.

| Oproepen | 2009 | % | 2010 | % |
|----------------|--------------|------------|--------------|------------|
| met gesprek | 2.548 | 82,2 | 3.110 | 88,6 |
| zonder gesprek | 553 | 17,8 | 401 | 11,4 |
| TOTAAL | 3.101 | 100 | 3.511 | 100 |

Het verschil met telefoonoproepen heeft te maken met de beleidskeuze om onlinegesprekken niet te laten storen door een volgende binnenkomende oproep. Ook blijven we online nog gespaard van reeksen kwaadwillige oproepen.

De relatieve afname van oproepen zonder gesprek is nog moeilijk te verklaren:

- worden oproepen zonder gesprek minder geregistreerd, omdat bvb technische verbrekingen door vrijwilligers niet relevant gevonden worden om te noteren?
- zijn vrijwilligers meer bedreven geworden om oproepen te doen leiden tot een gesprek?
- zijn oproepers beter geïnformeerd via de website vooraleer ze een gesprek beginnen?
- ...

De oproepers

- Geslacht

| Geslacht | Telefonisch | % | Online | % |
|---------------|---------------|------------|--------------|------------|
| Man | 22.538 | 30,8 | 740 | 24,9 |
| Vrouw | 50.520 | 69,2 | 2.233 | 75,1 |
| TOTAAL | 73.058 | 100 | 2.973 | 100 |

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

Online blijft het overwicht van vrouwen groter dan aan de telefoon.

Toch lijken mannen stilaan ook via dit medium in contact te treden met hulpverleners. In 2009 was er nog maar 21,1% van de online oproepers mannelijk, waar dit nu al bijna een kwart van de oproepers is.

- Leeftijd

| Leeftijd | Telefonisch | % | Online | % |
|---------------|---------------|------------|--------------|------------|
| -12 | 212 | 0,3 | 31 | 1,2 |
| 12-17 | 1.614 | 2,5 | 544 | 20,7 |
| 18-24 | 2.110 | 3,3 | 804 | 30,6 |
| 25-39 | 12.263 | 19,2 | 776 | 29,5 |
| 40-49 | 15.230 | 23,9 | 310 | 11,8 |
| 50-59 | 18.006 | 28,2 | 110 | 4,2 |
| 60-69 | 9.381 | 14,7 | 40 | 1,5 |
| 70-79 | 3.174 | 5,0 | 11 | 0,4 |
| 80-89 | 1.645 | 2,6 | 1 | 0,0 |
| 90+ | 139 | 0,2 | 0 | 0,0 |
| TOTAAL | 63.774 | 100 | 2.627 | 100 |

Aantal onbekend → Telefonische gesprekken: 12,8% / Onlinegesprekken: 15,5%

Online blijven we een jonger publiek bereiken dan aan de telefoon. De helft van de oproepers is jonger dan 25 jaar.

Tegenover vorig jaar vinden zelfs ook enkele jongere kinderen (-12 jaar) de weg naar Tele-Onthaal, dankzij het online aanbod. Al gaat dit slechts over 31 gesprekken, in 2009 waren dit nog maar 8 gesprekken.

Belangrijk om in de verf te zetten is wel dat dit medium niet uitsluitend door jongeren en jongvolwassenen wordt benut. De andere helft van de oproepers is natuurlijk ouder dan 25 jaar. Toch zijn oproepers boven de 50 jaar voorlopig nog uitzonderlijk.

Waarschijnlijk hebben deze verschillen niet zozeer te maken met de leeftijd op zich, maar met de mate van internetgebruik en de vertrouwdheid met computers.

Gespreksthema's

| Gespreksthema's | Telefonisch | % | Online | % |
|---------------------|----------------|------------|--------------|------------|
| Partnerrelatie | 18.876 | 16,2 | 838 | 16,4 |
| Gezin en familie | 15.794 | 13,6 | 598 | 11,7 |
| Relatie omgeving | 8.416 | 7,2 | 413 | 8,1 |
| Seksualiteit | 1.675 | 1,4 | 172 | 3,4 |
| Eenzaamheid | 12.493 | 10,7 | 304 | 6,0 |
| Levensbeschouwing | 3.820 | 3,3 | 130 | 2,6 |
| Zelfdoding | 5.293 | 4,5 | 510 | 10,0 |
| Verliesverwerking | 4.075 | 3,5 | 185 | 3,6 |
| Gezondheid | 21.834 | 18,8 | 1.010 | 19,8 |
| Afhankelijkheid | 3.844 | 3,3 | 76 | 1,5 |
| Slachtofferbeleving | 5.925 | 5,1 | 545 | 10,7 |
| Specifieke thema's | 10.040 | 8,6 | 185 | 3,6 |
| Varia | 4.286 | 3,7 | 130 | 2,6 |
| TOTAAL | 116.371 | 100 | 5.096 | 100 |

Opvallend is het grote aantal oproepen waarin slachtofferbeleving centraal staat. Het gaat hier vooral om seksueel geweld, incest en ongewenste intimiteiten. Tegenover 2009 namen deze oproepen sterk toe (10,7%, 545 oproepen in 2010 tegenover 8,6%, 373 oproepen in 2009). Dit is te verklaren door het huidige maatschappelijke klimaat waarbij slachtoffers van misbruik (in de kerk) steeds meer naar buiten treden (zie ook artikel p. 10).

Het internet blijft heel opvallend het voorkeursmedium voor vele slachtoffers. Waar slechts in 5,1% van de telefoonoproepen slachtofferbeleving expliciet aan de orde is, verdubbelt dit percentage bij de online oproepen (10,7%). 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.

Verder blijven 'Gezondheid', 'Partnerrelatie' en 'Gezin en familie' 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.

Ook over zelfdoding wordt relatief gezien 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 | 17.374 | 23,8 | 988 | 31,8 |
| Oproeper niet in crisis | 55.732 | 76,2 | 2.122 | 68,2 |
| TOTAAL | 72.934 | 100 | 3.110 | 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 | 6.013 | 4,9 | 188 | 3,3 |
| Op verhaal laten komen / emoties luchten | 57.399 | 46,9 | 2.269 | 40,1 |
| Opvang en ondersteuning bieden | 35.098 | 28,7 | 1.648 | 29,1 |
| Situatie verkennen / inzichten en-of perspectieven | 16.951 | 13,8 | 1.171 | 20,7 |
| Stimuleren tot actie | 5.336 | 4,4 | 348 | 6,1 |
| Andere aanpak | 1.649 | 1,5 | 52 | 0,7 |
| TOTAAL | 122.446 | 100 | 5.664 | 100 |

Het beluisteren, op verhaal laten komen van de oproeper, blijft zowel online als aan de telefoon de meest gebruikte wijze van gespreksvoering.

Online is de gespreksvoering echter ook sterk gericht op het verkennen van de situatie en het zoeken naar inzichten of perspectieven. Dit soort (meer rationele?) gespreksvoering is telefonisch veel minder uitgesproken. Het is nog onduidelijk of dit te maken heeft met het medium zelf, met de noden van online-oproepers of met het hanteren van het medium door de vrijwilligers.

Tegelijk merken we in 2010 kleine signalen dat online gespreksvoering meer op de telefonische begint te lijken. Het lijkt erop dat de meer uitgesproken actiegerichte stijl zich nuanceert in de richting van de telefonische gesprekstijl. Het aandeel “stimuleren tot actie” daalde in vergelijking met 2009: 7,2% in 2009 tegenover 6,1% in 2010. Daar tegenover staat dat meer aandacht gaat naar opvang en ondersteuning bieden: 26,8% in 2009 tegenover 29,1% in 2010.

- Duur van de gesprekken

| Duur van de gesprekken* | Telefonisch | % | Online | % |
|-------------------------|---------------|------------|--------------|------------|
| 0 – 15 min. | 36.401 | 49,8 | 506 | 16,3 |
| 16 – 30 min. | 22.564 | 30,9 | 762 | 24,5 |
| 31 – 60 min. | 12.461 | 17,0 | 1.220 | 39,2 |
| + 60 min. | 1.521 | 2,1 | 515 | 16,6 |
| + 90 min | 157 | 0,2 | 106 | 3,4 |
| TOTAAL | 73.104 | 100 | 3.109 | 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.