

Jaarverslag 2008

Tele-Onthaal Antwerpen vzw

Voorwoord

2008 was een jaar waarin de online-werking vastere vorm kreeg, waarin de computer verder zijn intrede deed. Voor het team was het een jaar met personeelwisselingen, andere taakverdeling, inwerken in nieuwe taken.

Maar het was vooral ook het jaar dat de telefoon 32.114 keer werd opgenomen, en dat er 306 online-gesprekken gehouden werden.

Feiten, getallen, vaststellingen zijn belangrijk : de cijfers geven een beeld van wie er belt, welke thema's er vooral aan bod komen, hoe druk het was. Dit is belangrijke informatie voor het beleid.

Maar die feiten vormen slechts de bovenlaag van een intens en boeiend gebeuren.

We hopen dat U doorheen dit jaarverslag iets terugvindt van de essentie van Tele-Onthaal: een gesprek, een ontmoeting via de telefoon of via de computer.

Waar het om gaat?

Op 1 januari 2009 belt een mevrouw.

Eén en dertig jaar geleden, bij het overlijden van haar man, vond ze steun bij Tele-Onthaal.

Sindsdien belt ze elk jaar om de medewerkers een gelukkig Nieuwjaar te wensen.

Gitta Swartelé

Tele-Onthaal

Tele-Onthaal is een hulplijn voor mensen die vrijuit en in vertrouwen willen praten over hun levensvragen, angsten, zorgen. Wat je ook bezighoudt, de vrijwilliger wil respectvol en in alle anonimiteit luisteren.

Telefonisch is Tele-Onthaal te bereiken op het nummer 106, 24 uur op 24, 7 dagen op 7.

Voor online-gesprekken is Tele-Onthaal op bepaalde uren via www.tele-onthaal.be te bereiken.

Organisatie

Algemene Vergadering en Raad van Bestuur op 31/12/2008

Paul Bats, secretaris Raad van Bestuur

Bea Berger

Clara Borré

Johan Cools, lid Raad van Bestuur

Lieve Dams

Jacques Dierckx, lid Raad van Bestuur

Christine Draguet, lid Raad van Bestuur

Jos Hendrickx, lid Raad van Bestuur

Ida Laane

Remi Mens, afgevaardigd bestuurder

Gilbert Pandelaers, lid Raad van Bestuur

Juul Sels, voorzitter Raad van Bestuur

Jacques Titeca

Emiel Van Peel, penningmeester lid Raad van Be-

stuur

Jan Verschueren, lid Raad van Bestuur

Drie vrijwilligers, leden Raad van Bestuur, verkozen vanuit de Adviesraad, de mentorenvergadering en de supervisorenvergadering.

Personeel in 2008

Team

Jan Verschueren, directeur

Ben Cooreman

Atilâ Erdem

Els Jaeken

Herman Paulussen

Gitta Swartelé

Marjan Vertommen

Secretariaat

Anne-Mie Loostermans

Jetty Van Leemput

Boekhouding

Jo De Clercq

Informatica

Agostino Campos

Onderhoud lokalen

Josée Genar

Vrijwilligers

In 2008 werden er weer 2 opleidingen voor kandidaat-medewerkers georganiseerd. In januari begonnen 8 mensen met telefoondienst, in september kwamen er nog 6 kandidaten bij.

15 medewerkers stopten hun medewerking, waardoor het totaal aantal medewerkers einde 2008 op 112 kwam.

De vrijwilligers doen gemiddeld één dienst per week. Elf online-vrijwilligers doen één keer per maand een onlinedienst.

Enkele oud-medewerkers springen nu en dan in om nog eens dienst te doen. In 2008 deden deze 'pool'-medewerkers samen 57 diensten.

Adviesraad

De Adviesraad is een vergadering waarin teamleden en verkozen vrijwilligers samen van gedachten wisselen over zaken die de dienst aanbelangen. In 2008 kwam de Adviesraad vier keer samen.

Op de agenda stond onder andere : het invoeren van een sociale kaart op de computer, bespreking van de supervisiemethode, brandveiligheid, hoe uit zich de solidariteit tussen medewerkers ?, ..

Mijn Gedacht

Jaarlijks houden we ‘mijn gedacht’, een bijeenkomst waarop alle medewerkers uitgenodigd worden , en waarop ieder aanwezige agendapunten kan binnenbrengen. Er waren in 2008 15 medewerkers aanwezig. Er werd gesproken over: welwillendheid en begrenzing bij ‘lastige’ oproepen’, hoe omgaan met ergernissen, maar ook over het mailgebruik, de aanschaf van een microgolfoven, enzovoort.

Mentorenvergadering

De mentoren zijn medewerkers die de kennismakingsgesprekken houden met kandidaten, die teamleden steunen bij de opleiding en het inwerken van nieuwe medewerkers. Jaarlijks komen ze samen om

van gedachten te wisselen over de opleiding, om ervaringen uit te wisselen over het mentorschap. Ze bereiden de kandidaten mee voor op de verscheidenheid aan gesprekken waarmee ze geconfronteerd worden.

Supervisoren

De supervisievergaderingen worden begeleid door de teamleden, door Michel Thys en Suzy Van der Meeren van CGG Andante, en door enkele ervaren vrijwilligers. Jaarlijks is er een vergadering voor supervisoren en een studiedag. Dit jaar ging de studiedag over 'Werken met groepen', begeleid door Marleen de Fraye.

Feestcomité

In september is er een feestelijke bijeenkomst bij het begin van het werkjaar, en in december wordt een kerstfeest georganiseerd voor alle medewerkers.

Werkgroep werving

Werving van medewerkers is een blijvende zorg. De werkgroep werving kwam in 2008 vier keer samen om maatregelen te bespreken om vrijwilligers te wer-

ven én te behouden.

TO-sympathisanten

153 oud-medewerkers werden lid van de TO-sympathisanten. Zij worden op de hoogte gehouden van het reilen en zeilen van TO via Contact, het tijdschrift voor en door vrijwilligers, en via een jaarlijkse nieuwsbrief. Tweejaarlijks wordt er een bijeenkomst voor TO-sympathisanten georganiseerd.

Jaarlijks wordt de TO-sympathisanten gevraagd of ze bereid zijn de Tele-Onthaalwerking met een fiscaal aftrekbare gift te steunen. Veel mensen hebben hier positief op gereageerd. Met hun bijdragen worden de werkomstandigheden van de huidige vrijwilligers verbeterd. In 2008 werden de bijdragen van de oud-medewerkers gebruikt om de supervisorenstudiedag te financieren.

Redactieraad Contact

Contact is een tijdschrift voor en door vrijwilligers en oud-vrijwilligers. De redactieraad komt 3 keer per jaar samen. Binnenkort zal het honderdste nummer van Contact verschijnen.

Tele-Onthaal in cijfers

In 2008 heeft Tele-Onthaal Antwerpen voor het eerst een volledig jaar een online aanbod verzorgd. Daarom geven we dit jaar de cijfers van telefoon en online telkens naast elkaar weer. Hoewel het aantal online oproepen in verhouding zeer minimaal is met de grote hoeveelheid telefoonoproepen, wordt het online aanbod beschouwd als een volwaardig aanbod.

Toch willen we nog voorzichtig zijn met uitspraken over tendensen in de online cijfers.

De volgende hoofdstukken worden behandeld:

1. Algemene gegevens: het aantal oproepen, met en zonder gesprek.
2. De oproepers: persoonsgegevens zoals leeftijd, geslacht, burgerlijke staat, leefsituatie en oproepertype.
3. De gesprekken: crisisgesprekken, gespreksthema en verwijzing.

1. Algemene gegevens

Aantal oproepen per maand

	Aantal telefoon	% telefoon	Aantal online	% online
Januari	2892	9,0%	28	9,2%
Februari	2417	7,5%	32	10,5%
Maart	2498	7,8%	22	7,2%
April	2676	8,3%	21	6,9%
Mei	2819	8,8%	26	8,5%
Juni	2741	8,5%	16	5,2%
Juli	2603	8,1%	29	9,5%
Augustus	2757	8,6%	28	9,2%
September	2535	7,9%	26	8,5%
Oktober	2824	8,8%	19	6,2%
November	2636	8,2%	27	8,8%
December	2716	8,5%	32	10,5%
Totaal	32114	100%	306	100%

Gemiddeld aantal oproepen per dag

	telefoon	online
2003	94,51	-
2004	98,85	-
2005	95,90	-
2006	93,29	-
2007	93,88	5,64
2008	87,98	5,88

Er zit een dalende trend in de hoeveelheid telefoonoproepen. Online is er een aanbod van drie uren (per week). Tijdens die 3 uren worden gemiddeld 5,88 online oproepen opgenomen.

Oproepen zonder gesprek

De oproepen 'zonder gesprek' vallen onder 8 categorieën.

	aantal telefoon	% telefoon	aantal online	% online
stille oproep	3344	29,1%	8	27,6%
uitproberen	4847	42,1%	16	55,2%
vraag naar medewerker	790	6,9%	0	0,0%
verward of onverstaaanbaar	349	3,0%	0	0,0%
niet -Nederlandstalig	62	0,5%	0	0,0%
verkeerd verbonden	1045	9,1%	1	3,4%
gevraagd terug te bellen	833	7,2%	4	13,8%
gesprek geweigerd	234	2,0%	0	0,0%
	11504	100%	29	100%

“Uitproberen” wordt aan de telefoon gescoord wanneer een oproeper niet kan of wil tot een gesprek komen (huilt, spelende kinderen, ...). Dit wordt dus ook gebruikt bij on-eigenlijk gebruik van Tele-Onthaal. Wanneer online gesprekken niet starten, is de reden vaak onduidelijk. Moge-

lijk ook omwille van een technisch probleem. Vaak proberen oproepers dan opnieuw en komt er wel een gesprek op gang.

Deze oproepen zonder gesprek worden in de volgende tabellen niet verder behandeld.

2. De oproepers

De volgende tabellen en cijfers gaan over de “oproepen-met-gesprek”. Van het totaal aantal telefoonringsels (32.114) zijn er 20.610 oproepen die leiden tot een gesprek. Van de 306 online oproepen, leiden er 277 tot een gesprek.

Vermoedelijke leeftijd

	aantal- telefoon	% telefoon	aantal online	% online
-12	83	0,4%	0	0,0%
12-18	383	1,9%	59	21,3%
18-24	593	2,9%	81	29,2%
25-39	4012	19,5%	78	28,2%
40-49	5620	27,3%	28	10,1%
50-59	3746	18,2%	7	2,5%
60-69	1691	8,2%	0	0,0%
70-79	976	4,7%	1	0,4%
80-89	195	0,9%	0	0,0%
90	871	4,2%	0	0,0%
Onbekend	2440	11,8%	23	8,3%
Totaal	20610	100%	277	100%

Het hoogste percentage telefoonoproepers (27,3 %) bevindt zich in de leeftijdscategorie 40 tot 49 jaar. Aan de telefoon komen voornamelijk oproepers aan bod tussen 25 en 59 jaar (65%).

Online bereikt een jongere leeftijdsgroep: tieners tot dertigers (78,7%). Oproepers boven de 50 zijn (nog) zeldzaam online.

Geslacht

	aantal telefoon	% telefoon	aantal online	% online
Man	6321	30,7%	47	17,0%
Vrouw	14239	69,1%	222	80,1%
Onbekend	50	0,2%	8	2,9%
Totaal	20610	100%	277	100%

Traditiegetrouw kwamen meer oproepen van vrouwen dan van mannen. Aan de telefoon is de verhouding 69,1% vrouwen tegenover 30,7 % mannen.

Online is die trend nog sterker: 80,1% vrouwen/meisjes.

Bij bijna 3 % van de online-gesprekken is het geslacht onbekend. Als dit in het gesprek niet ter sprake kwam, kan de medewerker het immers ook niet afleiden aan het stemgeluid.

Burgerlijke staat

	aantal telefoon	% telefoon	aantal online	% online
Ongehuwd	6858	33,3%	167	60,3%
Gehuwd	3623	17,6%	36	13,0%
Weduw(e)naar	1194	5,8%	3	1,1%
Echtgescheiden (wettelijk)	3325	16,1%	22	7,9%
Onbekend	5610	27,2%	49	17,7%
Totaal	20610	100%	277	100%

Voor een groot deel (27,2%) van de telefoongesprekken, blijft de burgerlijke staat onbekend.

De grootste groep oproepers, zowel aan telefoon als online, is die van de ongehuwden (33,3% en 60,3%). Dat deze groep online zelfs dubbel zo groot is, is waarschijnlijk verbonden met de jonge leeftijd van deze oproepers.

Woon- / leefsituatie

	aantal telefoon	% telefoon	aantal online	% online
Alleenwonend	9738	47,2%	59	21,3%
Samenwonend met partner	2424	11,8%	24	8,7%
Samenwonend met gezin (partner+kinderen)	977	4,7%	20	7,2%
Samenwonend met kinderen, zonder partner	1328	6,4%	15	5,4%
Samenwonend met niet- gezinslid (-leden)	64	0,3%	4	1,4%
Samenwonend met (groot)ouders	895	4,3%	79	28,5%
Ouder(s) inwonend bij kind	142	0,7%	0	0,0%
Psychiatrische instelling	130	0,6%	2	0,7%
Gevangenis	2	0,0%	0	0,0%
Andere instelling (ziekenhuis, rusthuis, ...)	109	0,5%	0	0,0%
Beschut of begeleid wonen	205	1,0%	0	0,0%
Andere	215	1,0%	7	2,5%
Onbekend	4381	21,3%	67	24,2%
Totaal	20610	100%	277	100%

Aan de telefoon zijn de grootste groep oproepers alleenwonend (47,2%).

Online komt ook een grote groep oproepers aan bod, die

inwonen bij hun ouders (28,5%). Ook dit heeft waarschijnlijk te maken met de jongere leeftijd.

Oproepertype

	aantal telefoon	% telefoon	aantal online	% online
nieuwe oproeper	8615	41,8%	251	90,6%
heroproeper	6221	30,2%	25	9,0%
veelbeller	3220	15,6%	1	0,4%
veelbeller met beperking	2554	12,4%	0	0,0%
Totaal	20610	100%	277	100%

Aan de telefoon is het voor meer dan de helft van de oproepers geen eenmalig contact.

Online lijken heroproepen en “veel-linen” weinig voor te komen (minder dan 10%). Dit cijfer heeft vermoedelijk ook te maken met het feit dat oproepers online minder herkend kunnen worden. Dat komt niet enkel door de sterke kanalenreductie (geen geluid), maar ook doordat de oproepen over verschillende TO diensten gespreid worden.

Het zou kunnen dat, als in de toekomst het internet meer vertrouwd wordt in alle leeftijdscategorieën, de leeftijd ook online meer gespreid zal worden.

Besluit persoonsgegevens:

De telefooncijfers geven het traditiegetrouwe beeld van oproepers weer. Hoewel de gemiddelde oproeper niet bestaat, zou je kunnen zeggen dat dit aan de telefoon een ongehuwde, alleenwonende vrouw van in de veertig is.

Dankzij het nieuwe medium online wordt duidelijk een (kleine) groep andere oproepers bereikt, dan via de telefoon. De gemiddelde online oproeper is eerder een meisje of jonge vrouw rond de twintig, die inwoont bij haar ouders.

Mogelijk is de keuze voor online voor oproepers niet zuiver leeftijdsgebonden, maar verbonden met internetgebruik.

3. De gesprekken

Crisis

	aantal telefoon	% telefoon	aantal online	% online
ja	2959	14,4%	39	14,1%
neen	17651	85,6%	238	85,9%
Totaal	20610	100%	277	100%

Ongeveer 14% van de oproepers is bij het begin van het gesprek in crisis, zowel aan telefoon als online.

Crisis betekent dat de oproeper geconfronteerd wordt met een situatie waarin hij/zij hevige emoties en verwarring ervaart en zijn gebruikelijke wijze om met een situatie om te gaan niet meer lukt. Het 'in crisis' zijn van de oproeper, slaat niet alleen op de gemoedstoestand waarin de oproeper binnenkomt, maar ook op de ernst van de problematiek.

Gespreksthema

Opmerking bij deze tabel: per gesprek kunnen meerdere thema's aangeduid worden. Daarom is het totaal groter dan 20610.

	aantal telefoon	% telefoon	aantal online	% online
Partnerrelatie	5093	15,9%	58	15,9%
Gemis aan partner	818	2,6%	5	1,4%
Verliefdheid / partner- keuze	551	1,7%	17	4,7%
Misverstanden / onbe- grip	552	1,7%	4	1,1%
Spanningen en conflic- ten	1549	4,8%	14	3,8%
Vervreemding / verving	215	0,7%	1	0,3%
Andere intieme relatie	203	0,6%	6	1,6%
Echtscheiding / einde van de relatie	1146	3,6%	11	3,0%
Cultuurverschillen	59	0,2%	0	0,0%
Gezin en familie	5674	17,8%	58	15,9%
Relatie met ouder(s)	2040	6,4%	27	7,4%
Relatie met kinderen	1569	4,9%	14	3,8%
(On)gewenste zwanger- schap	35	0,1%	4	1,1%
Relatie met familielid	1968	6,2%	8	2,2%
Veranderde gezinssitua- tie	62	0,2%	5	1,4%
Relatie omgeving	1264	4,0%	25	6,8%
Buurt	281	0,9%	0	0,0%
Werk	395	1,2%	0	0,0%
School	108	0,3%	6	1,6%
Vrienden	245	0,8%	16	4,4%
Relaties: andere	235	0,7%	3	0,8%
Seksualiteit	479	1,5%	7	1,9%
Seksuele identiteit	95	0,3%	3	0,8%
Seksueel functioneren	112	0,4%	0	0,0%

Voorlichting / contra-ceptie	25	0,1%	2	0,5%
Masturbatievraag	49	0,2%	0	0,0%
Seksualiteit: andere	198	0,6%	2	0,5%
Eenzaamheid	4474	14,0%	21	5,8%
tekort aan sociale contacten	1877	5,9%	5	1,4%
Binnen bestaande sociale contacten	1962	6,1%	11	3,0%
Eenzaamheid: andere	635	2,0%	5	1,4%
Levensbeschouwing	1585	5,0%	11	3,0%
Levensbeschouwelijke vragen	738	2,3%	3	0,8%
Identiteitsvragen	659	2,1%	5	1,4%
Levensbeschouwing: andere	188	0,6%	3	0,8%
Zelfdoding	1547	4,8%	36	9,9%
Gedachten aan zelfdoding	1121	3,5%	31	8,5%
Plannen tot zelfdoding	195	0,6%	2	0,5%
Poging tot zelfdoding	100	0,3%	2	0,5%
Zelfdoding: andere	131	0,4%	1	0,3%
Verliesverwerking	1036	3,2%	14	3,8%
Na overlijden	690	2,2%	9	2,5%
Nabestaanden van zelfdoding	54	0,2%	2	0,5%
Verlies van vrijheid	33	0,1%	0	0,0%
Werkverlies	89	0,3%	2	0,5%
Verliesverwerking: andere	170	0,5%	1	0,3%
Gezondheid	4311	13,5%	71	19,5%
Handicap	830	2,6%	2	0,5%
Aids, SOA	14	0,0%	0	0,0%
Kanker	169	0,5%	5	1,4%
Slaapstoornissen	185	0,6%	2	0,5%
Dementie	16	0,1%	0	0,0%
Depressie	910	2,8%	18	4,9%

Chronische vermoeidheid	64	0,2%	2	0,5%
Zelfverwonding	43			3,0%
		0,1%	11	
Eetstoornissen	47	0,1%	5	1,4%
Pijn	173	0,5%	1	0,3%
Angst / fobie	674	2,1%	5	1,4%
Stress	112	0,4%	2	0,5%
(On)tevreden met lichaam	65	0,2%	1	0,3%
Ziekte	579	1,8%	8	2,2%
Gezondheid: andere	430	1,3%	9	2,5%
Afhankelijkheid	1115			2,2%
		3,5%	8	
Alcohol	597	1,9%	7	1,9%
Drugs	168	0,5%	1	0,3%
Gokken	25	0,1%	0	0,0%
Medicijnen	183	0,6%	0	0,0%
Afhankelijkheid: andere	142	0,4%	0	0,0%
Slachtofferbeleving	1653			11,5%
		5,2%	42	
Diefstal / inbraak / ongeval	62	0,2%	0	0,0%
Ongewenste intimiteiten	67	0,2%	4	1,1%
Seksueel geweld	61			4,1%
		0,2%	15	
Incest	137			2,5%
		0,4%	9	
Kindermishandeling	68	0,2%	3	0,8%
Oudermishandeling	17	0,1%	0	0,0%
Ouderenmisbehandeling	6	0,0%	0	0,0%
Partnermishandeling	343	1,1%	4	1,1%
Pesterij / stalking	212	0,7%	3	0,8%
Slachtofferbeleving: andere	680	2,1%	4	1,1%

Specifieke thema's	1308	4,1%	6	1,6%
Daderbeleving	28	0,1%	0	0,0%
Administratief	76	0,2%	1	0,3%
Financieel	472	1,5%	2	0,5%
Materieel	85	0,3%	0	0,0%
Juridisch	123	0,4%	0	0,0%
Huisvesting	165	0,5%	0	0,0%
Migratie	8	0,0%	0	0,0%
Werkloosheid	55	0,2%	0	0,0%
Dagelijkse activiteiten	83	0,3%	1	0,3%
Zorglast	74	0,2%	0	0,0%
Specifieke thema's: andere	139	0,4%	2	0,5%
Varia	2408	7,5%	8	2,2%
Vragen/klachten over prof. behandeling	665	2,1%	1	0,3%
Ontevreden over Tele-Onthaal	49	0,2%	0	0,0%
Dank	74	0,2%	1	0,3%
Goed nieuws	72	0,2%	0	0,0%
Varia: andere	1548	4,8%	6	1,6%
Totaal (som van de hoofdthema's)	31947	100%	365	100%

De belangrijkste thema's die in een Tele-Onthaal gesprek besproken worden, zijn partner, gezin en familie, eenzaamheid en gezondheid.

Online lijkt eenzaamheid echter opvallend minder voor te komen als gespreksonderwerp. Mogelijk is dit verbonden met de leefsituatie: via telefoon bellen meer alleenwonenden.

Het lijkt alsof online oproepers meer verbonden zijn met hun sociaal netwerk. Zo gaan gesprekken online veel meer over de relatie met vrienden.

Daar tegenover staat dat online opvallend meer taboethema's voorkomen, zoals seksueel geweld, incest, zelfverwonding en zelfmoordgedachten. Vermoedelijk is dit mogelijk door het nog meer anonieme karakter en laagdrempeligheid van het medium.

Andere verschillen tussen online en telefoon hebben te maken met het soort oproeper dat gebruik maakt van de beide media.

En wordt online meer partnerkeuze en verliefdheid besproken, terwijl aan de telefoon eerder spanningen en conflicten in de partnerrelatie aan bod komen. Waarschijnlijk omwille van de jongere leeftijd, bevinden de online oproepers zich in een vroegere fase in de relatie dan telefoon oproepers.

Ondanks de jongere leeftijd wordt online toch niet veel meer gesproken over moeilijkheden met seksualiteit.

Info over en/of verwijzing naar

	aantal telefoon	% tele- foon	aantal online	% online
Geen verwij- zing/Info	16069	78,0%	189	68,2%
Eigen sociaal netwerk	596	2,9%	20	7,2%
Huidige begelei- ding	445	2,2%	5	1,8%
Gezondheids- zorg	918	4,5%	13	4,7%
100-urgentie	76	0,4%	1	0,4%
Arts	763	3,7%	12	4,3%
Antigifcentrum	15	0,1%	0	0,0%
Algemeen zie- kenhuis	50	0,2%	0	0,0%
Abortuskliniek	4	0,0%	0	0,0%
Palliatieve zorg	10	0,0%	0	0,0%
Welzijn	1027	5,0%	26	9,4%
Sociaal Huis	24	0,1%	0	0,0%
CAW algemeen onthaal	282	1,4%	5	1,8%
CAW crisisop- vang / vlucht- huis	74	0,4%	0	0,0%
CAW opvangcen- trum / onderdak	36	0,2%	0	0,0%
CAW slachtoffer- hulp	65	0,3%	5	1,8%

CAW justitieel welzijnswerk	31	0,2%	0	0,0%
CAW gezins- en relationele be- geleiding	150	0,7%	1	0,4%
CAW Jongeren Advies Cen- trum	58	0,3%	9	3,2%
CAW inloop- centrum	3	0,0%	0	0,0%
CAW zieken- fonds	28	0,1%	0	0,0%
OCMW	121	0,6%	0	0,0%
Gezin- en be- jaardenzorg	23	0,1%	0	0,0%
Telefonische hulpverlening	105	0,5%	1	0,4%
106 -> online / online -> 106	27	0,1%	5	1,8%
Geestelijke gezondheids- zorg	303	1,5%	6	2,2%
Centrum Gees- telijke Gezond- heidszorg	231	1,1%	4	1,4%
Psychiatrisch Ziekenhuis	72	0,3%	2	0,7%
Levensbe- schouwelijke hulpverlening	27	0,1%	0	0,0%
Centrum More- le Dienstverle- ning	13	0,1%	0	0,0%
Geestelijke / Pastorale zorg	14	0,1%	0	0,0%

Levensbeschouwelijke hulpverlening	27	0,1%	0	0,0%
Centrum Morele Dienstverlening	13	0,1%	0	0,0%
Geestelijke / Pastorale zorg	14	0,1%	0	0,0%
Justitiële sector	416	2,0%	5	1,8%
Justitiehuis	105	0,5%	1	0,4%
Andere dienst voor juridisch advies	76	0,4%	2	0,7%
Advocaat / notaris / gerecht	89	0,4%	0	0,0%
Politie	146	0,7%	2	0,7%
Zelfhulpgroepen	129	0,6%	1	0,4%
Specifiek aanbod jeugd	86	0,4%	11	4,0%
Leerkracht / school	18	0,1%	4	1,4%
Centrum Leerlingenbegeleiding (CLB)	23	0,1%	7	2,5%
Vertrouwenscentrum Kindermishandeling	26	0,1%	0	0,0%
Comité Bijzondere Jeugdzorg	19	0,1%	0	0,0%
Sociaal-culturele sector	78	0,4%	0	0,0%
Vereniging alleenstaanden	46	0,2%	0	0,0%
Sociaal-cultureel vormingswerk	17	0,1%	0	0,0%
Steunpunt Vrijwilligerswerk	15	0,1%	0	0,0%
Werk	51	0,2%	0	0,0%
Eigen werkcontext	6	0,0%	0	0,0%
VDAB	29	0,1%	0	0,0%
Vakbond	16	0,1%	0	0,0%

Ombudsdienst	10	0,0%	0	0,0%
Andere	455	2,2%	1	0,4%
Totaal	20610	100%	277	100%

De belangrijkste verwijzingen blijven de arts en welzijnssector.

Online wordt iets meer verwezen, vooral naar het eigen sociaal netwerk, JAC en CLB.

Opleiding en vorming

Opleiding

Twee keer per jaar wordt er een opleiding georganiseerd, die bestaat uit 2 zaterdagen en 9 avonden.

In 2008 werd ook een online-opleiding georganiseerd, voor medewerkers die minstens 2 jaar meewerken en geïnteresseerd zijn om onlinegesprekken te doen. Deze opleiding bestaat uit 3 avonden en oefensessies.

Voor beginnende medewerkers wordt er 4 keer voortgezette opleiding georganiseerd.

Supervisie

De supervisie blijft een centrale plaats innemen binnen de vorming. De vaste supervisiegroepen kwamen 7 keer samen.

Jaarlijks wordt er ook een supervisie voor online-medewerkers georganiseerd

Keuzeactiviteiten

januari	Te doy mis ojos, filmbespreking	Herman Paulussen
februari	Heroproepers	Els Jaeken
	De nacht	Marjan Vertommen
maart	Opvolging zelfverwon- dend gedrag	Els Jaeken
	Introductie NLP	Jef Hendrickx
april	Het ethos van de hulp- verlener	Jan Verschueren
mei	Kernkwaliteiten	Els Jaeken
	Verwijzen	team
	Opvolging Autisme	Marjan Vertommen
augustus	Omgaan met grenzen	Gitt Swartelé
oktober	Verwondering herbron- nen	Ben Cooreman
	Werken met kernkwali- teiten	Mia Van Dingenen
november	Met mijn lichaam aan de telefoon	Ben Cooreman
december	Vragen staat vrij	Gitta Swartelé

Medewerkervergadering

februari	Zelfverwonding	Nadine Callens
april	Autisme	Veerle Van Torre
juni	Van dag tot dag	Hilde Linssen
september	Bij het begin van een werkjaar	team
november	Trauma	Michel Thys

Evaluatie van het vormingsaanbod

Op vraag van de vrijwilligers hebben we vanaf september 2008 de manier van evalueren gewijzigd : de deelnemers kregen een evaluatieformulier telkens kort na de activiteit. De vormingsactiviteiten liggen dan nog vers in het geheugen, en het geeft ons de kans om korter op de bal te spelen.

Voor 2008 bleek uit de evaluatie dat de vrijwilligers over het algemeen tevreden zijn over de vormingsactiviteiten.

Er was veel interesse voor de inleidende cursus NLP, zodat we sommige mensen moesten teleurstellen. De meeste vrijwilligers vonden dit een boeiende en verrijkende cursusreeks.

Voor sommige activiteiten werden externe sprekers uitgenodigd, en daarnaast organiseerden we ook zelf trainingen, filmbesprekingen, themasupervisies, een studiedag over verwijzen.

Dit geeft ons de gelegenheid om vorming te geven die dicht bij de praktijk staat. en ook dat wordt door de vrijwilligers gewaardeerd.

Ook de studiedag 'Werken met kernkwadranten (Ofman) ' had veel succes. Het gaf de vrijwilligers inzicht in hun eigen kwaliteiten en valkuilen, én het laat hen zien wat er gebeurt in moeilijke gesprekken aan de telefoon.

Federatie en samenwerkingsverbanden

Binnen de **Federatie van Tele-Onthaaldiensten** bestaan er diverse gestructureerde overlegmomenten.

Algemene Vergadering

Raad van Bestuur

Werkgroep directeuren

Werkgroep kwaliteitszorg : geen samenkomsten in 2008

Werkgroep registratie

Werkgroep online-hulpverlening

Werkgroep publiciteit

Adhoc werkgroepen (thema afhankelijk van behoefte aan overleg)

Samenkomst administratieve bedienden

Tele-Onthaal Antwerpen is lid van het **Provinciaal Overleg Centra Algemeen Welzijnswerk**. Met CAW's en ICAW's werd vergaderd op 14/2/2008.

Binnen het kader van de **Integrale Jeugdhulp** volgen wij de vergaderingen van Netwerkstuurgroep Antwerpen Stad: 26/2, 6/5, 7/10, 16/12 .

Voor de opleiding en de permanente vorming van de vrijwilligers werken we samen met **CGG Andante**, afdeling volwassenen Merksem.

Tele-Onthaal is een belangrijke **verwijzer** : in 22 % van de telefoongesprekken en 31,8 % van de online-gesprekken wordt er doorverwezen naar andere hulpverleningsvormen.

Andere **hulpverleners** (huisartsen, psychotherapeuten, de Zelfmoordlijn, CGG's en Caw's) verwijzen hun cliënten door naar Tele-Onthaal wanneer ze zelf niet bereikbaar zijn.

Via de Federatie wordt er deelgenomen aan overleg met:

Confederatie Tele-Onthaaldiensten in België

IFOTES (International Federation of Telephonic Emergency Services)

Sensor: Federatie telefonische hulpverlening Nederland

Steunpunt Algemeen Welzijnswerk

Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk VZW

Vlaams Welzijnsverbond : werkgroep vrijwilligerswerk

Verbond Sociale Ondernemingen-Gezondheid (VSO-G)

Vlaams agentschap Zorg en Gezondheid, Vlaamse werkgroep suïcidepreventie

Instituut voor de gelijkheid van vrouwen en mannen

Provinciale psychosociale interventieteams

Childfocus

Overleg Vlaamse Telefoonlijnen

OHUP, platform van welzijnsorganisaties die in Vlaanderen online-hulp aanbieden

Centrum ter Preventie van Zelfdoding

Werkgroep Verder (nabestaanden van zelfdoding)

Psychiatrische Thuiszorg

Ups en downs (Vlaamse vereniging voor manisch & chronisch depressieven)

Projecten

Waar waren we vooral mee bezig in 2008 ?

Registratie

Samen met de andere Tele-Onthaaldiensten werd een registratiesysteem uitgewerkt. In 2008 werd dit uitgetest , en in Tele-Onthaal Antwerpen werd dit registratiesysteem in gebruik genomen vanaf 1 januari 2009. Het zal ons toelaten om vlugger gegevens uit de registratie te halen, zodat we onze signaalfunctie beter kunnen waarmaken.

Sociale kaart

In 2008 werden alle gegevens vanuit de oude sociale kaart in het nieuwe systeem ingebracht, zodat de medewerkers nu een sociale kaart op de computer kunnen raadplegen.

Online-werking

In september startte een nieuwe opleiding voor online-vrijwilligers. Elke dinsdagavond verzekeren 2 vrij-

willigers het online-aanbod. We onderzoeken of het mogelijk is dit aanbod verder uit te bouwen.

Ook het opleiding- en vormingsaanbod voor onliners zal verder ontwikkeld worden.

Beleid heroproepen

Het beleid rond mensen die meer bellen werd in 2008 verder ontwikkeld.

In 2009 plannen we een medewerkervergadering om met de ganse groep medewerkers dit beleid te bespreken.

Supervisiemethodieken

In 2008 werd de incidentmethode uitgeprobeerd – naast de klassieke supervisiemethode. In 2009 wordt dit verder geëvalueerd.

Knelpunten

Middelen

We blijven vragende partij voor een **evaluatie en correctie van de subsidie-enveloppen**, om een periode met hoge anciënniteit bij het personeel te overbruggen.

Momenteel komen 4 van de 5 personeelsleden in aanmerking voor de vermindering arbeidsprestaties+45 jaar. Er zijn echter geen middelen voor hun vervanging, wat de werkdruk binnen Tele-Onthaal verhoogt. Er dient een gestructureerde oplossing gezocht om in hun vervanging te kunnen voorzien. Zonder dat wordt een behoorlijk personeelsbeleid en een kwaliteitsvolle ondersteuning van de vrijwilligers zeer moeilijk.

De toenemende complexiteit van de opdrachten vraagt steeds meer samenwerking tussen de verschillende Tele-Onthaaldiensten. De Federatie heeft dan ook nood aan bijkomend personeel om de vraag naar ondersteuning en coördinatie te kunnen waarmaken, en om de signaalfunctie van Tele-Onthaal beter te kunnen waarmaken

Bekendmaking en werving vrijwilligers : we blijven op zoek gaan naar middelen voor bekendmaking en werving van kandidaten. Het gebrek aan (middelen voor) bekendmaking is er waarschijnlijk

mee de oorzaak van dat het aantal oproepen dit jaar licht gedaald is.

De rol van Tele-Onthaal in de preventie van zelfmoord en depressie : Tele-Onthaal is bereikbaar voor alle problemen, maar vanaf het begin lag het accent op zelfmoordpreventie. Niet alleen komt het thema zelfmoord expliciet ter sprake in 4,9 % van de telefoongesprekken, (1596 gesprekken) en in 9,9% van de online-gesprekken, in vele andere gesprekken komen depressieve gevoelens of vage gedachten aan zelfmoord ter sprake. Op die manier kunnen we een gespreksaanbod doen bij het begin van het suïcidaal proces.

Om ons aanbod hier nog beter uit te kunnen werken, hebben we nood aan middelen voor bekendmaking en middelen om onze online-werking verder uit te breiden.

Ook een intense samenwerking met andere diensten is noodzakelijk. We blijven bereid tot vergaande samenwerking met alle partners, en met het Centrum ter Preventie van Zelfmoord in het bijzonder. We blijven bereid tot opvang van oproepen van het Centrum ter Preventie van Zelfmoord op de momenten dat zij niet bereikbaar zijn.

Vooruitzichten

Oneigenlijk gebruik

De talrijke oneigenlijke oproepen bemoeilijken de werking van Tele-Onthaal. Niet alleen wordt daardoor de bereikbaarheid van onze dienst kleiner, maar het werkt ook demotiverend voor onze vrijwilligers.

In 2009 kunnen we een systeem aankopen dat ons helpt om kwaadwillige oproepen te identificeren. Hopelijk hebben we hiermee een instrument in handen om deze oneigenlijke oproepen in te dijken.

Verdere uitbouw online

Via de online-werking bereiken we een ander – en jonger – publiek. We hopen deze online-werking verder te kunnen uitbouwen en te integreren binnen de werking. Dit vraagt zowel van de vrijwilligers als van het team een degelijke ICT-kennis.

Huisvesting

Een degelijke huisvesting wordt zeker een aandachtspunt voor de toekomst. Niet alleen zou ons huis dringend moeten opgefrist worden, er is ook nood aan enkele ingrijpende herstellingen en energiebesparende maatregelen.

Dank

Een dienst als Tele-Onthaal kan maar bestaan dankzij de vele **vrijwilligers** die het beste van zichzelf aanspreken. We willen hen hiervoor van harte bedanken. Ook **partners, kinderen, huisgenoten** die de vrijwilligers steunen in hun engagement, willen we bedanken.

We willen ook graag de leden van de **Raad van Bestuur en de Algemene Vergadering** danken voor de goede samenwerking.

Dank ook aan de vele **oud-vrijwilligers** die Tele-Onthaal blijven steunen :

pool-vrijwilligers, die nog eens een dienst komen doen,

TO-sympathisanten, die ons financieel steunen

TO-sympathisanten, die mee de bijeenkomst organiseren

Een oud-medewerker, die bereid was gratis een inleiding NLP te komen geven.

Tele-Onthaal Antwerpen dankt de subsidiërende overheid die het ons mogelijk maakt om als dienst te

blijven bestaan. We bedanken het **Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, Gezin en Maatschappelijk Welzijn** voor de noodzakelijke subsidiëring.

Voor de bijkomende financiële ondersteuning danken wij:

het **Provinciebestuur van Antwerpen**

het **Stadsbestuur** van Antwerpen

de **gemeentebesturen** van Beveren, Brasschaat, Brecht, Hove, Kalmthout, Lint, Oud-Turnhout, Rijkvorsel, Schelle, Stekene, Weelde, Zwijndrecht.

firma's en privé-personen die Tele-Onthaal in 2008 met een gift gesteund hebben. Deze jaren volgehouden ondersteuning is een blijk van vertrouwen in de kwaliteit van deze dienst.

Speciaal willen we **De Helpende Hand** van Belgacom vernoemen. Dankzij hun sponsoring kunnen we een sneller netwerk voor de vrijwilligers uitbouwen, wat een degelijke werking zeker ten goede zal komen.



Dankzij de firma **Cronos**, die ons computers schenkt, zullen ook het secretariaat en de staf het snellere tempo kunnen bijhouden!



We danken de directie van **SD-Works** voor het gebruik van de zaal voor ons jaarlijks medewerkerfeest.

En we danken de **KPMG** – bedrijfsrevisoren voor het nakijken van onze boekhouding.

Het heldere meer van de geest

Hoe helder is het meer van de geest!

Wanneer je blik daarop rust, zijn grenzen onzichtbaar.

Maar komt zelfs maar de geringste gedachte op,
Dan raakt het gevuld met beelden.

Hecht je eraan, en ze worden echt,

Laat je erdoor meeslepen en het wordt moeilijk om terug te keren.

Hoe pijnlijk is het om iemand gevangen te zien zitten in de tienvoudige illusies.

Ryokan (1758-1831)

