

Jaarverslag 2011

Federatie Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen



Inhoud

Voorwoord door Jef Mostinckx, voorzitter

De oproepen onder de loep – pagina 5

De 4 pijlers in de hulpverlening – pagina 16

Het kloppend hart van Tele-Onthaal – pagina 17

Federatie – pagina 35

Tele-Onthaal in beeld – pagina 38

Voorwoord

In Vlaanderen zijn er heel wat initiatieven die telefonisch of online hulp geven: Tele-Onthaal [106], Aidsfoon van Defensie [0781.523.71], Alzheimer [0242 828 10], Antigifcentrum [0702.452.45], Awel [102], Baby Foon[0800.940.61], CVS-Hulplijn,Diabeteslijn [0800.963.33], Druglijn [0781.510.20], Groene Lijn Racismeklachten [0800.173.64], Halebifoon [092.382.626], Infolijn/Onderwijs [1700], Infolijn Vroeg Psychose [0321.602.54], Jo Lijn [0800 900 33], Ongepland Zwanger [0781.530.45], Opvoedingstelefoon Vlaanderen [0781.500.10], Teleblok [0800.131.44], Vlaamse Kankertelefoon [0781.501.51], Zelfmoordlijn [0264.995.55].

Tele-Onthaal bekleedt een bijzondere positie in het gezelschap: het heeft in elke provincie een erkende Tele-Onthaaldienst die dag en nacht, alle dagen van het jaar psychosociale hulp verleent. De andere initiatieven bieden hulp en informatie aan een welbepaald doelpubliek, voor een specifiek thema en op welbepaalde momenten. De geboden hulp gaat van informatieverstrekking over een bepaald onderwerp naar een luisterend oor voor personen met een welbepaald probleem. Iedere dienst heeft dus een eigen doelgroep. Het voordeel van deze lijnen is dat ze de anonimiteit van de beller garanderen en laagdrempelig zijn. De meeste initiatieven zijn zelfstandig en werken met vrijwilligers. De diensten die met vrijwilligers werken worden geleid door beroepskrachten voor management en administratie of professionele ondersteuning van de vrijwilligers.

Samen met de Zelfmoordlijn is Tele-Onthaal het enige initiatief dat met eigen personeel en eigen vrijwilligers 24 u op 24 en 7 dagen op 7 via telefoon en/of chat gesprekken voert en hulp verleent aan alle burgers en voor alle problemen aanspreekbaar is.

De gesprekken fungeren als een eerstelijnsopvang of als hulp bij acute [psychische] nood en zijn psychotherapeutisch van aard. *Alle* mensen die behoefte hebben aan een luisterend oor of een gesprek van mens tot mens *voor om het even welk probleem* kunnen *altijd* bij Tele-Onthaal terecht. De vrijwilligers van Tele-Onthaal worden speciaal opgeleid, getraind en begeleid om die zware taak efficiënt aan te kunnen.

Met dit jaarverslag zal de lezer een duidelijk inzicht krijgen in de werking van Tele-Onthaal. Uit het verslag blijkt dat Tele-Onthaal een efficiënt gestructureerde vrijwilligersorganisatie is, die kwaliteitsvolle hulpverlening en informatie biedt. Een groep van 567 (31 12 2011) vrijwilligers luistert empathisch naar mensen in crisis en helpt hen op levensvragen een antwoord te vinden. De vrijwilligers worden opgeleid en begeleid door ervaren professionele vormingswerkers, psychologen, sociaal agogen en sociaal werkers.

De Federatie van Tele-Onthaaldiensten verheugt er zich over dat de Vlaamse overheid door zijn erkenning en subsidiëring het onbaatzuchtig engagement van de vrijwilligers apprecieert.

Het wenst met dit jaarverslag in het bijzonder alle vrijwilligers te bedanken voor het mooie werk dat ze belangeloos verrichten en de stafleden te feliciteren voor hun grote deskundigheid en inzet. De stafleden bewaken de professionele kwaliteit van Tele-Onthaal, maar de vrijwilligers doen het werk! "Vrijwilligerswerk is een van de belangrijkste uitingen van burgerparticipatie en democratie, waarbij Europese waarden zoals solidariteit en non-discriminatie in de praktijk worden gebracht en wordt bijgedragen aan de harmonieuze ontwikkeling van onze samenlevingen." [Beschikking van de Raad over het Europees Jaar van het vrijwilligerswerk - 2011]

Jef Mostinckx

Voorzitter Federatie Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen

De oproepen onder de loep

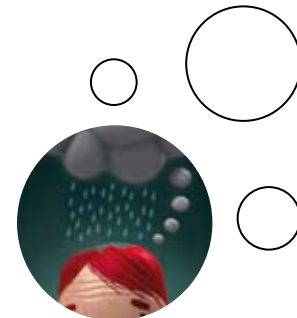
Hulpverleningsmedia

Al meer dan vijfenveertig jaar vinden oproepers de weg naar de 106-telefoonlijn voor een hulpverlenend gesprek. Oproepers kunnen de klok rond, en dit zeven dagen op zeven, bellen naar het gratis telefoonnummer 106 en komen terecht in één van de zes luisterposten van Tele-Onthaal.

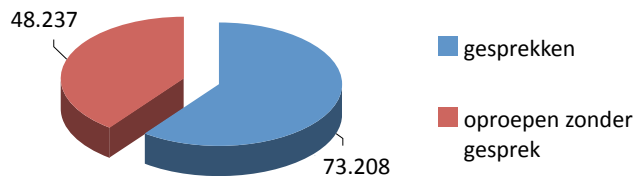
Eind 2002 wordt een extra toegangspoort geïntroduceerd: via de website www.tele-onthaal.be kunnen oproepers op regelmatige tijdstippen terecht voor een chatgesprek.

Eind 2011 is de chathulpverlening iedere weekavond bereikbaar van 18 u. tot 23 u., 's woensdags starten we reeds om 15 u. Op zaterdag is de chatdienst bereikbaar van 18 tot 22 u. (vanaf 2012 ook op zondag).

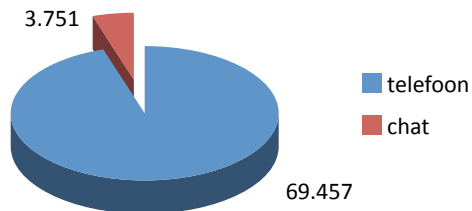
In totaal zorgt Tele-Onthaal in 2011 voor minstens 72 uur en in drukke periodes tot 90 uur bezetting per week.



telefoon en chat : 121.445 oproepen



gesprekken 2011



De oproepen

Het aantal chatgesprekken blijft toenemen, wat in hoofdzaak toe te schrijven is aan de verhoogde beschikbaarheid. De bereikbaarheid wordt niet spectaculair uitgebreid, wel de 'mankracht' tijdens de permanentie-uren.

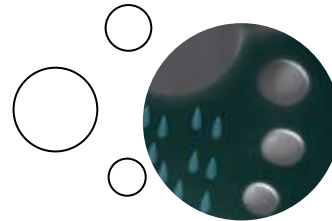
Het aantal telefoongesprekken blijft vrij stabiel sinds 2009.

Beide media hebben hun plaats en betekenis in de hulpverlening, het ene medium vult het andere mooi aan.

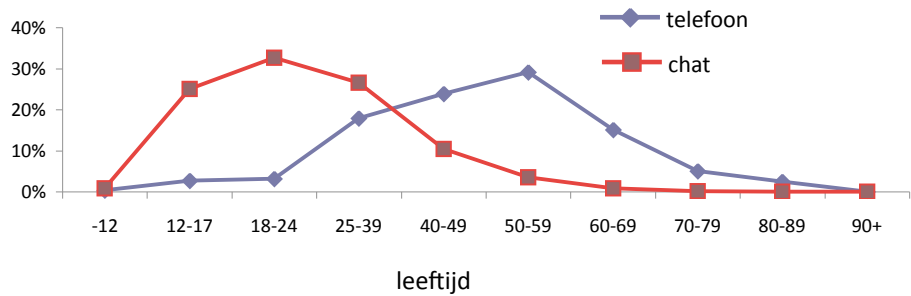
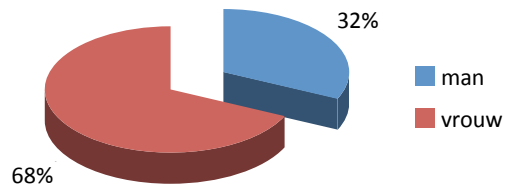
Niet alle oproepen leiden tot een gesprek: soms zijn de medewerkers in gesprek en wordt de oproeper gevraagd terug te bellen, soms slaagt een oproeper er niet in om taal te vinden om over haar/zijn zorgen te praten en regelmatig is er oneigenlijk gebruik van de 106-lijn of de chat (pesten, stalken, verkeerd nummer, seksoproepers, ...).

Chatten kan via de website

www.tele-onthaal.be



wie belt/chat?



De oproepers

De beller naar 106

- is meestal een volwassene of senior
- is vooral single (44% ongehuwd, 25% gescheiden, 11% weduw(e)naar) en woont ook vaak alleen (60%)
- heeft voorheen al gebeld met Tele-Onthaal (60 %)
- is vaak in professionele begeleiding (40%)
- in 27% van de gesprekken kunnen we het niet inschatten -
- belt in 24% van de oproepen in crisis
- belt vooral buiten de kantooruren

De chatter via www.tele-onthaal.be

- is meestal een jongere of (jong)volwassene
- is meestal ongehuwd (76%) en alleenwonend
- bij ouders (64 %)
- chat vaak voor een 1^{ste} keer met TO (85,3%)
- chat in 32% van de oproepen in crisis

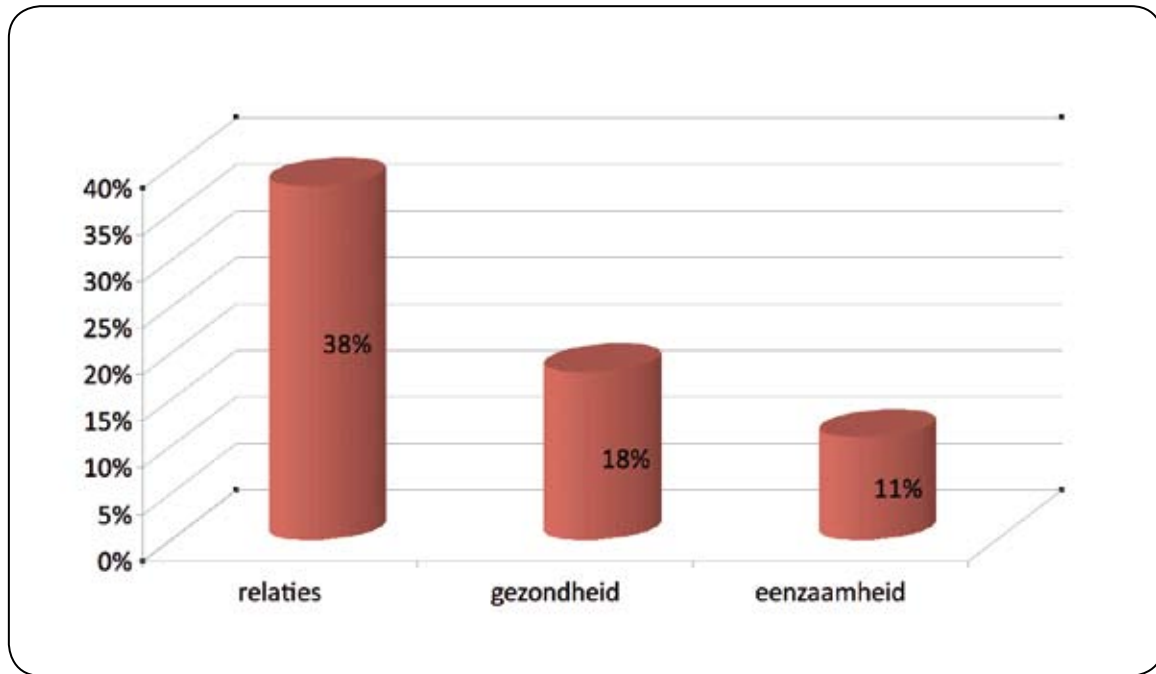
We bereiken een aanvullende doelgroep met beide media.

Vrouwen blijven gemakkelijker de weg vinden naar onze hulpverlening dan mannen, ongeacht de hulpverleningsvorm.

-12jarigen en 70-plussers bellen noch chatten met Tele-Onthaal.



De Top 3 van de gespreksthema's



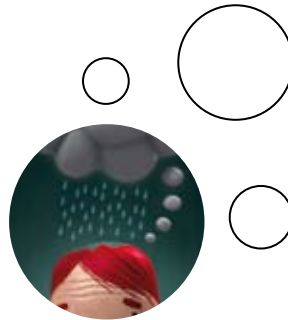
De gesprekken

Oproepers nemen met Tele-Onthaal contact om te praten over relatiezorgen, over gezondheidsproblemen, over eenzaamheidsgevoelens. Andere gespreksthema's zijn, in volgorde van voorkomen: slachtofferbeleving, zelfdoding, afhankelijkheid, verliesverwerking, levensbeschouwing en seksualiteit.

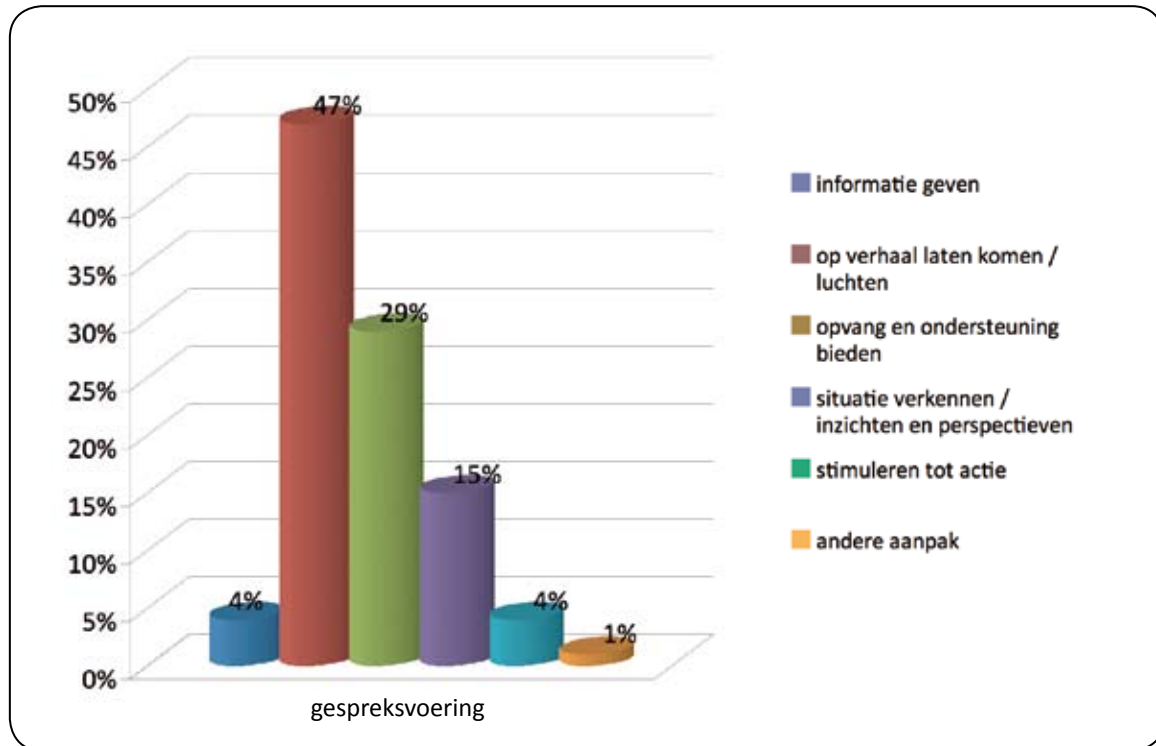
Oproepers met gezondheidszorgen praten over hun depressie (5% van de gesprekken), over hun ziekte (3%) over angsten (2%).

In de chat komen 'taboe-thema's' uitdrukkelijk op de voorgrond: zelfdoding (11%), depressie (6%), seksueel geweld (6%), zelfverwonding (2%) zijn courante gespreksonderwerpen.

Oproepers vertellen ons dat ze de chat als nog veiliger ervaren dan een anoniem telefoongesprek. Het is voor hen blijkbaar gemakkelijker om te typen op een klavier dan met iemand te praten.



Wat kunnen we de oproeper bieden ?

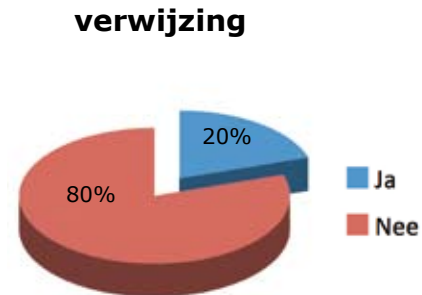


Het 'luisterend oor/oog' van Tele-Onthaal vindt zijn vertaling in de aanpak van de hulpverlenende gesprekken: medewerkers laten de oproeper op verhaal komen, ventileren en bieden opvang en ondersteuning. In mindere mate wordt gewerkt naar inzicht, perspectieven of wordt er gestimuleerd tot actie.

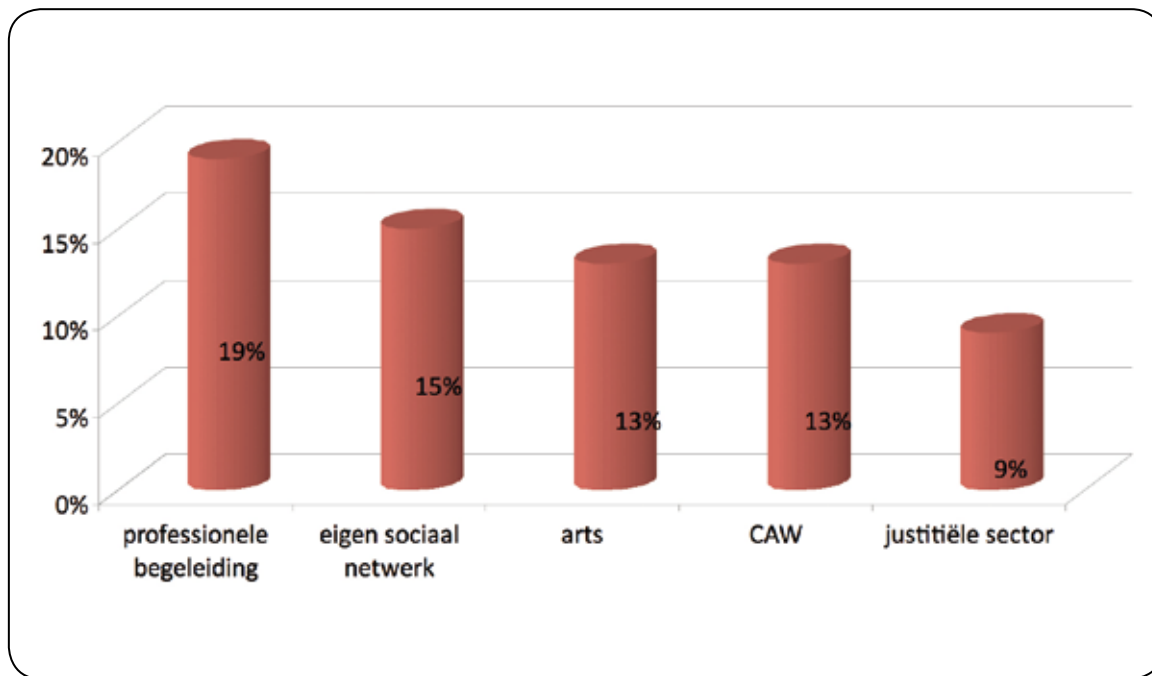
De medewerkers profileren zich niet als 'inhoudelijk deskundigen': slechts in 4% van de gesprekken ligt het accent op informatie en advies.

Verwijzingen in gesprekken

In 1 op 5 gesprekken wordt de oproeper in de loop van het gesprek doorverwezen.



Top 5 van verwijzingen



Op zoek naar meer cijfers ?

Aarzel niet om een kijkje te nemen op de website van Tele-Onthaal
www.tele-onthaal.be



De 4 pijlers in de Tele-Onthaal-hulpverlening

- **24/24 bereikbaar via het noodnummer 106**
38 uur/week voor chatgesprek
- **laagdrempelig**
- **anoniem**
- **vrijwilligers**

16

De laatste pijler, de vrijwilliger, willen wij speciaal in dit overzicht 2011 in de schijnwerpers zetten.

2011 was immers het Europees jaar van de vrijwilliger.

Bij Tele-Onthaal zijn het uitsluitend vrijwilligers die de gesprekken aan de telefoon en online voeren.

Zonder hen geen Tele-Onthaal...

Het kloppend hart van Tele-Onthaal met cijfers¹ en getuigenissen



Tele-Onthaal wil er zijn via de telefoon (op het noodnummer 106) en de chat (www.tele-onthaal.be) en biedt een luisterend oor/oog aan mensen in psychosociale nood, oproepers met zorgen die gaan van de A van alcohol tot de Z van zelfdoding. Na jaren van mooi en uniek pionierswerk, is Tele-Onthaal in de meer dan vijfenveertig jaar van haar bestaan geëvolueerd naar een professionele hulpverleningsorganisatie op de 1^{ste} lijn. Dit dankzij het samenspel van vele vrijwillige medewerkers en een team van beroepskrachten die hen vormen en begeleiden.

De vrijwillige medewerkers vormen sinds jaar en dag het kloppend hart van Tele-Onthaal. Op diverse terreinen dragen de verschillende vrijwilligers de organisatie:

¹ Cijfergegevens op 31/12/2011

De bestuurlijke vrijwilligers: in iedere provincie maken vrijwilligers in de raden van bestuur en algemene vergaderingen mee het beleid van de organisatie. We zien in de beleidsorganen ploegen met externe deskundigen, ex-telefoon- en chatvrijwilligers, actieve telefoon- en chatvrijwilligers en beroepskrachten.

In 2011 tellen we 67 bestuurlijke vrijwilligers.

Hulpverlenende vrijwilligers: medewerkers die aan de telefoon en/of op chat een gesprek aanbieden aan de oproepers.

Minstens 4 uur per week en 1 nacht per maand.

**Eind 2011 tellen we 567 Tele-Onthaal vrijwilligers.
110 van deze vrijwilligers staan tevens in voor de chatgesprekken.**

Andere vrijwilligers: in de verschillende luisterposten gonst het nog van 'ander vrijwillig engagement', gaande van het inbrengen van registraties op computer, het verlenen van administratieve en praktische hulp 'in huis' tot deelname aan stuurgroepen die allerlei activiteiten organiseren op vlak van cultuur, vorming, vieringen.

Elk van deze verschillende vrijwillige medewerkers draagt wezenlijk bij tot de kwaliteit in en verbondenheid binnen Tele-Onthaal.



Zorg dragen voor mensen is mij meegegeven vanuit mijn opvoeding. Het is dan ook niet verwonderlijk dat mijn studiekeuze lag in de zorgverlenende sector.

Toen ik om fysieke redenen mijn job diende op te geven, ging ik op zoek naar een andere zinvolle invulling. Ik zocht vrijwilligerswerk waarin ik met mensen kon bezig zijn.

De motivatie was er: er zijn voor iemand die het moeilijk had, proberen met die mens een stukje op weg te gaan.... Mijn poging om de wereld een beetje beter achter te laten.

Ikzelf had twee keer naar Tele-Onthaal gebeld en, niettegenstaande er geen "oplossing" te vinden of te geven of nodig was, deed het gewoon eens deugd om te kunnen babbelen met iemand, om mijn onmacht en verdriet te kunnen vertellen, zonder dat me dat achteraf nog zou achtervolgen (wat wel kan gebeuren als je het aan bekenden vertelt).

Wat ook meespeelde was het besef dat ik een gelukzak ben met (meestal) geen al te zware problemen en met een "normaal" leven. We hebben allemaal onze problemen, maar als je al die heel zware miserie rondom je ziet, dan besef je hoe goed je het hebt en wat je voor die anderen kan betekenen.

Oorspronkelijk wou ik iets doen voor de maatschappij: me belangeloos inzetten voor de medemens. Wat me aantrok in Tele-Onthaal was de voortdurende opleiding, de anonimiteit, het pluralisme. Ik dacht aan de telefoon mijn levenservaring en maturiteit te kunnen gebruiken.

Toen ik in 2002, een beetje benauwd, de telefoon nam en belde naar Tele-Onthaal, kwam dat vooral door het feit dat ikzelf een zware periode achter de rug had. Mijn beste vriendin had zelfmoord gepleegd. Ik vond dat dit nooit meer opnieuw mocht gebeuren en voelde de noodzaak een steentje bij te dragen. Tele-Onthaal was de oplossing. Hier zou ik mensen kunnen helpen en aan mogelijks een oplossing bieden..."

Het prille begin ... medewerker worden bij Tele-Onthaal

Ieder jaar vinden kandidaat-medewerkers de weg naar Tele-Onthaal, soms als een plotse reactie op een wervingsbericht in de media, maar meestal na een periode van wikken en wegen, van informatie vragen, zich aangetrokken voelen tot het engagement en uiteindelijk zich realiseren dat dit het juiste moment is om de stap te zetten.

Kandidaat-medewerkers ontvangen informatie over de organisatie, over het engagement, en krijgen een uitnodiging voor een intake met één of meerdere stafmedewerkers. Hierbij wordt gepeild naar motivatie, ingeschat of het engagement haalbaar is en of de kandidaat-medewerker het in zich heeft om uit te groeien tot een luisterend oor/oog.



”

Ik had mij voorgesteld dat het vooral ging om het luisteren naar mensen. Tijdens de opleiding bleek al vlog dat het om meer ging dan enkel luisteren. Dankzij de degelijke opleiding heb ik nieuwe inzichten gekregen in maatschappelijke problemen en hoe daarmee om te gaan. Luistervaardigheden worden aangeleerd, hoe je komt tot een goed gesprek.

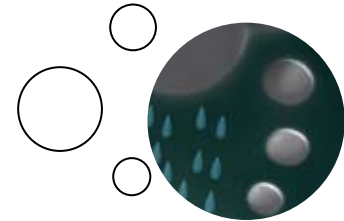
Vandaag wil ik nog steeds tijd vrijmaken voor anderen en mijn capaciteiten hiervoor gebruiken, maar ik besef dat Tele-Onthaal veel meer is dan luisteren naar mensen. De leuze 'luisteren is een eerste stap' zegt het ook al: door het contact met anderen en ook door de opleiding ga je nadenken over jezelf, durf je jezelf ook in vraag stellen en kun je zodoende groeien. Best wel confronterend.

Door de opleiding ging een andere wereld voor me open. Verrijkend en relativerend voor mijn persoonlijk leven en dat van mijn gezinsgenoten.

Via de oproepers stroomt de wereld bij mij binnen, zoals hij echt is.

In het gesprek ontspint zich het vertrouwen tussen twee anonieme mensen, een klein wonder dat me telkens opnieuw ontroert!

Het team zorgt voor bijscholingsmogelijkheden, ervaringsuitwisselingen, ondersteuning als we het zelf even moeilijk hebben. “



De opleiding die de vrijwilligers volgen vóór ze een Tele-Onthaalgesprek voeren

Elke Tele-Onthaaldienst organiseert minimaal één opleiding per jaar. Gedurende 4 tot 6 maanden worden vrijwilligers opgeleid om aan de telefoon een hulpverlenend gesprek aan te bieden. De opleiding biedt een mix van themagerichte opleidingsmomenten (bv. vorming over eenzaamheid, depressie, zelfdoding, ...) en het aanleren van vaardigheden (erkenning, empathie, vragen stellen, verbindend werken, ...); van theoretische uiteenzettingen en van praktijkstage (meeluisteren, opnemen van de telefoon, ...).

In 2011 volgen 73 kandidaat-medewerkers de opleiding met succes en starten als vrijwillige hulpverlener aan de telefoon/op chat.



Tele-Onthaalmedewerker zijn vraagt veel inzet en engagement, maar mijn balans geven-nemen voelt zich perfect in evenwicht.

Het is een warm nest waar je je als vrijwilliger thuis voelt, waar je veel nieuwe vrienden leert kennen en waar je goed omringd wordt. Ik hoefde voor mijn engagement niets terug te krijgen. De vriendschap van de collega's en de dankbaarheid van vele oproepers zorgen er echter voor dat het engagement geen last is maar dat je er na de vakantie naar uitkijkt om de draad weer op te nemen.

Door die jaren ben ik tot het besef gekomen dat Tele-Onthaal voor mijzelf een groot geschenk is geweest. Het heeft me echt gevormd tot beter mens zijn, in luisterbereidheid, in attent zijn voor wat mensen het diepste beroert, kritisch maar vol mededogen. Tele-Onthaal heeft me veel kansen gegeven om een gelukkig mens te worden

Zoveel jaar T.O., ze zijn voorbijgevlogen, ingebed in het lessenrooster van mijn leven, even vertrouwd als thuiskomen, even natuurlijk als eten of drinken.

T.O. is eten en drinken, gaf mij voedsel, heeft me gemaakt tot wie ik ben.

Doorheen de jaren is mijn motivatie ruimer en dieper geworden. Ik wil nog altijd inzicht en kennis en wijsheid doorgeven. Maar ik weet dat ik nu meer begrip, warmte, rust en genegenheid kan verwoorden. Mij treffen nu meer het verdriet, de onmacht en de angsten van de oproeper.

Zolang ik het gevoel heb dat ik echt aanwezig kan zijn voor de oproeper, dat ik onbevooroordeeld kan luisteren en een stuk mee op weg kan gaan.....

Zolang ik voor iemand een rustpunt kan betekenen in een wereld waarin hij op dat moment het gevoel heeft te verdrinken.....

Zolang ik iemand door de ogen van de voor hem belangrijke ander kan laten kijken, zodat er begrip en opnieuw een kans tot verbondenheid kunnen ontstaan....

Zolang ik iemand kan horen zeggen: 'zo had ik het nog niet bekeken' en er verruimend inzicht daagt....

Zolang ik een druppel op een hete plaat kan zijn.....

Zolang ik van een oproeper hoor dat 'het eens mogen vertellen en daar de tijd voor krijgen helpend was'....

Zolang is het werken bij Tele-Onthaal zinvol voor mij! "

Het engagement dat een Tele-Onthaalvrijwilliger aangaat

Het engagement van een Tele-Onthaalmedewerker omvat heel wat meer dan een wekelijkse 'luisterbeurt' overdag en/of 's nachts.

Medewerkers reflecteren over hun hulpverlenend handelen in anonieme gespreksverslagen, registreren gesprekken op computer, volgen intervisie (regelmatige groepsbijeenkomsten onder leiding van een stafmedewerker), volgen permanente vorming (vormingsavonden, trainingsdagen, soms meeluisteren bij collega's) en komen regelmatig op individuele supervisie.

2011

Gemiddeld aantal uur permanentie per medewerker per jaar: 136 uur

Gemiddeld aantal uur vorming per medewerker per jaar: 42 uur.

Een medewerker omschrijft een onlinegesprek als

“Het is door het te doen, dat je weet dat dit kan: warme aanwezigheid overbrengen via pc ... Begrip en empathie ... het is er allemaal!”

“Even intens als een telefoongesprek! Gevoelens komen evenzeer tot hun recht ... aan beide kanten van de pc-lijn! Woorden op het scherm: een even sterke aanraking.”

Soms zijn medewerkers verrast door de nabijheid:

“Verwondering over hoe nauw betrokken ik me voel, waar er niets anders is dan het geschrevene ...”

Een onlinegesprek vraagt een grote inzet:

“Online vraagt een hoge concentratie! Vermoeiend maar boeiend! Afgesneden van enig ander teken dan het geschreven woord, moet ik me meer inspannen om de oproeper te begrijpen, meer benoemen, zodat de oproeper ook mijn betrokkenheid kan aanvoelen.”

Verbondenheid in één klik ... medewerkers in de chathulpverlening

In Vlaanderen rinkelt de 106-noodlijn reeds meer dan 45 jaar. Op ieder moment van de dag en nacht zijn minimaal 5, maar vaak meer dan 10 vrijwilligers, luisterend oor voor vele oproepers met grote en kleine zorgen, soms in crisis of panieksituatie.

Sinds 2002 is Tele-Onthaal ook via chat bereikbaar. Op 31 12 2011 verzorgen 110 onlinemedewerkers iedere dag de permanentie.

De chathulpverlening is in 2011 iedere weekavond bereikbaar van 18 u. tot 23 u., Op woensdags al vanaf 15 u. 's zaterdags is de chatdienst bereikbaar van 18 tot 22 u. (vanaf 2012 ook op zondag).

De onlinemedewerkers worden gerekruteerd uit de groep telefoonvrijwilligers.



“

Dankzij de opleiding tot vrijwilliger kon ik mijn dochter, die een langdurige depressie kreeg, beter opvangen. Bij Tele-Onthaal had ik geleerd wat echte empathie betekent, wat echt luisteren inhoudt, hoe ik mijn dochter kon steunen. Met veel plezier denk ik terug aan de vele uren die de oproepers me schonken, hoe het team mij als vrijwilliger ondersteunde en hoe ik hierdoor groeide als mens! Ik ben dankbaar dat ik als vrijwilliger bij Tele-Onthaal kon werken.

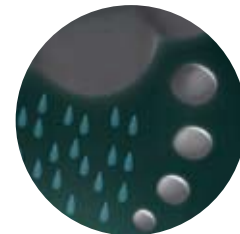
Tot op de dag van vandaag pluk ik daar nog de vruchten van, in de zin dat ik niet-oordelen probeer te vertalen naar waar de dag van vandaag stigmatisering heerst (in kleine en grotere hoek). Een steentje verleggen... dat is wat Tele-Onthaal me destijds zo mooi heeft bijgebracht... en waar ik steevast in geloven wil.”

Eenmaal vrijwilliger, altijd vrijwilliger ?!

Medewerker worden in Tele-Onthaal is een knap, maar niet te onderschatten engagement. Zo mogelijk nog mooier is de wisselwerking tussen het TO-engagement en andere contexten: medewerkers ervaren dat ze, in hun job en in hun privéleven, heel wat zaken uit de opleiding kunnen gebruiken. Het engagement in Tele-Onthaal heeft vaak een mooie, verdiepende invloed op het leven buiten TO.

Medewerkers zijn erg loyaal. In een samenleving waar permanent gehengeld wordt naar vrijwilligers, waar medewerkers vele keuzemogelijkheden hebben, merken we dat vrijwilligers lang blijven in Tele-Onthaal.

De gemiddelde duur van hun engagement bedraagt 7 jaar.



Medewerkers getuigen over de betekenis van de gesprekken:

... over vertrouwen

“Tot op heden blijft het me treffen: het groot vertrouwen van de oproepers, de dankbaarheid die je krijgt gewoon door met je hart te luisteren, het begrip dat je kunt uiten t.o.v. mensen die zo gekwetst, vernederd worden, de machteloosheid waarmee je geconfronteerd wordt bij onrecht, bij diep verdriet, bij hopeloosheid, bij suicide gewoon aanwezig zijn voor de oproeper, in bescheidenheid en in anonimiteit, het blijft me na 14 jaar nog steeds boeien.”

“Vooral krijgen van de talloze mensen die bellen, zonder naam en zonder gezicht, met alleen een stem en een eigen verhaal. Ik mag mijn oor te luisteren leggen op hun hart, en onder het alledaagse getoeter en gedruis, waarin zoveel gemis wordt weg gefilterd, horen wat ze echt willen zeggen. Ze leren mij de betekenis van oude woorden als mededogen, deemoed en dankbaarheid.”

... over de nacht

“Het lijkt wel of deze nacht half Limburg de slaap niet kan vatten. Problemen en verdriet worden hoge torens van onrust in de donkerste uren. Emoties weken los. Bellers aarzelen hopeloos, hulpeloos, radeloos. Allen hebben ze die éne onuitgesproken vraag: help me, steun me en begeleid me om de lawine van mijn gevoelens te ordenen, verzacht de pijn van het geraas in mijn hoofd en kader de schreeuw van mijn onmacht. Eenzaamheid kleurt zo zwart als de nacht. Mensen wenen. Een oudere dame leest een gedicht vol geborgenheid en vragen. Het is magisch te kijken in een anonieme ziel.”

... over anonimiteit

Anoniem voor familie en vrienden

“moet jij nog zo laat weg vanavond?
jij bent nu geen enkele maandag vrij!
vanwaar ken je die man die je daarnet begroette? “
fantasierijk antwoord... en ... niet gemakkelijk

Anoniem tegenover de oproeper

“hoe heet je?
waar woon je? “
wordt nooit gevraagd

De oproeper tegenover ons

“hebt u kinderen?
hoe oud ben je?
bent u gelovig? “
ontwijkend antwoord ...

Voor de oproeper

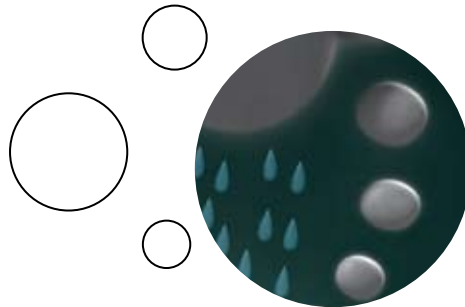
enkel een nummer
een stem
een hart
en luisterbereidheid
daardoor is zoveel nabijheid mogelijk





De omkadering van de vrijwilligers

De vrijwilligers kunnen meewerken in een van de vijf Tele-Onthaaldiensten in Antwerpen, Limburg (Hasselt), Oost-Vlaanderen (Gent), Vlaams-Brabant (Brussel en Leuven) West-Vlaanderen (Assebroek). In de vijf Tele-Onthaaldiensten staat een team van beroepskrachten in voor de organisatie van de 24/24-bereikbaarheid, voor de opleiding en permanente vorming van de vrijwilligers. Deze beroepskrachten zorgen eveneens dat de vrijwilligers 24 uur op 24 iemand van hen kunnen bereiken in noodsituaties. Meer informatie over de plaatselijke diensten vindt u op de website tele-onthaal.be . De Tele-Onthaaldiensten vormen samen de Federatie van Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen vzw.



Samenstelling van de raad van bestuur op 31 12 2011

- Georges Smeets erevoorzitter
- Jef Mostinckx voorzitter
- Leen Devlieghere ondervoorzitter Tele-Onthaal West-Vlaanderen
- Chris De Ketelbutter secretaris Tele-Onthaal Oost-Vlaanderen
- Emiel Van Peel Tele-Onthaal Antwerpen
- Gitta Swartelé Tele-Onthaal Antwerpen
- Jan Verschueren Tele-Onthaal Antwerpen
- Mit Van Paesschen Tele-Onthaal Vlaams-Brabant en Brussel
- René Ferson Tele-Onthaal Vlaams-Brabant en Brussel
- Leo Bertels Tele-Onthaal Limburg
- Patricia Hemelaer Tele-Onthaal Limburg
- Marc Claeys Tele-Onthaal Oost-Vlaanderen
- Rodriguez Vanwynghene Tele-Onthaal West-Vlaanderen

Voor de contactgegevens zie onze website onder rubriek regionale diensten

Federatie van Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen

De hoofdpdracht van de federatie is de samenwerking en coördinatie tussen de vijf Tele-Onthaaldiensten te organiseren en te bevorderen, hun belangen te verdedigen en hen te vertegenwoordigen.

Jose De Kesel staat in voor de algemene coördinatie.

Kathleen Goovaerts en Valérie Marichael verzorgen de gezamenlijke bekendmaking, de werving van vrijwilligers voor heel Vlaanderen en staan in voor de invulling van de signaalfunctie van Tele-Onthaal.

In samenwerking

De federatie treedt op als vertegenwoordiger van de Tele-Onthaaldiensten bij de overheid: in overleg met kabinetsmedewerkers van de Vlaamse Minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, Jo Vandeurzen; met het Team Algemeen en Forensisch Welzijnswerk van het departement, afdeling Welzijn en Samenleving, voor alles wat te maken heeft met de reglementering, de erkenning en de subsidiëring; met het Agentschap Zorg en Gezondheid in het kader van de preventie van zelfdoding.

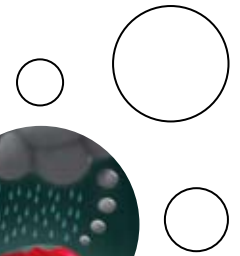
Enkele malen per jaar vindt er een structureel overleg plaats met het Steunpunt Algemeen Welzijnswerk en de CAW Federatie.

Overlegplatformen

- Confederatie Tele-Onthaaldiensten in België (Télé-Accueil – Telefonhilfe – Tele-Onthaal)
- IFOTES (International Federation of Telephonic Emergency Services), Zwitserland
- Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk vzw
- Vlaams Welzijnsverbond
- Verbond Sociale Ondernemingen-Gezondheid (VSO-G)
- VSO stuurgroep van het intersectoraal sociaal overleg
- OHIL Overlegplatform Hulp- en Informatielijnen (Diabeteslijn, Druglijn, Holebifoon, KJT, Opvoedingslijn, Tele-Onthaal, Zelfmoordlijn)
- OHUP, Online Hulp- Uitwisselingsplatform (Alcoholhulp, Boysproject, Druglijn, Holebifoon, JAC, KJT, Slachtofferchat, Teleblok, Tele-Onthaal, Zelfmoordlijn)
- Werkgroep Verder (nabestaanden van zelfdoding) FDGG, Tele-Onthaal, Similes, CAW-Slachtofferhulp, CPZ, Centra Morele dienstverlening, nabestaanden
- Infrabel cel preventie zelfdoding op het spoor

Onderzoek en studie

Arteveldehogeschool Gent



Netwerking

- Sensor Federatie telefonische hulpverlening Nederland
- Childfocus
- Urgentiedienst 100
- Zelfmoordlijn
- Centrum ter Preventie van Zelfdoding
- Rondpunt, Steunpunt voor Verkeersslachtoffers
- Ups en downs (Vlaamse vereniging voor manisch- & chronisch depressieven)

Communicatie

De Tele-Onthaaldiensten kunnen al jaren beroep doen op de zeer gewaardeerde creativiteit en het professioneel advies van het reclamebureau Saatchi & Saatchi

Tele-Onthaal in beeld

- Een mijlpaal in de werking van Tele-Onthaal: de toekenning door Jo Vandeurzen, Vlaams minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, van een bijkomende toelage voor een vergoeding van de verplaatsingskosten van de vrijwilligers.
 - Een opmerkelijke affichecampagne in treinstations, gedurende 9 maanden, in het kader van de preventie zelfdoding op het spoor. Deze gezamenlijke campagne met Télé-Accueil en Telefonhilfe komt tot stand door de samenwerking met Infrabel. Infrabel en Publiker zorgen voor de financiering.
 - De nieuwe illustratie is een creatie van het reclamebureau Saatchi & Saatchi en Job Joris en Marieke (jobjorisenmarieke.nl).
 - Uitzending door de regionale zendstations van Q Music en Joe FM van de radiospot voor de bekendmaking van Tele-Onthaal.
 - De samenwerking met de organisatoren van Te Gek!? in het kader van de activiteiten voor een positieve en correcte beeldvorming ten aanzien van personen met problemen op het vlak van geestelijke gezondheid.
 - Tele-Onthaal is aanwezig bij de literaire tournee "Te gek voor woorden" en de Te Gek!?-karavaan in de vijf Vlaamse provincies.
-

- Tele-Onthaal is via de federatie in 2011 ook aanwezig op de **Opendeurdag van het Europees Parlement** op de **Dag voor de Nabestaanden** (Werkgroep Verder) op Facebook en Netlog op diverse websites waaronder Nok Nok, het klopt in mijn hoofd via gratis advertenties op Google in de stations via de lichtkranten
- Tele-Onthaal in de pers
- Het persbericht "Opengereten wonden doen slachtoffers naar Tele-Onthaal bellen" (zie tele-onthaal.be bij downloads) kreeg veel aandacht in de pers, met redactionele teksten en interviews.

werving vrijwilligers

De Tele-Onthaaldiensten staan zelf in voor lokale wervingsinitiatieven, de federatie zorgt voor de initiatieven federaal in Vlaanderen. Zo krijgt Tele-Onthaal voor de aankondigingen voor werving van vrijwilligers ruimte in dag- en weekbladen, magazines, tijdschriften voor de hulpverleningssector, gemeentelijke infobladen en websites.

De werving van vrijwilligers is een voortdurende bekommernis.

Nazorg / Opvang

Een belangrijke functie van Tele-Onthaal is in te spelen op traumatische en dramatische gebeurtenissen om klankbord en gesprekspartner te zijn voor de mensen die psychisch zwaar geraakt zijn.

In 2011 is dat naar aanleiding van het **interview met bisschop Vangheluwe** (april) en een tweede maal naar aanleiding van het **Pukkelpopdrama** in augustus.

De media vermelden Tele-Onthaal bij artikelen en n.a.v. uitzendingen op radio en televisie.

Tele-Onthaal wordt expliciet in de visuele media vermeld in of na

- journaals n.a.v. **misbruik door vrouwen** [VRT]
- een aflevering van de serie **De Ronde** [VRT]
- de reeks **Taboe** [Canvas]
Stil levend [over zelfdoding] en **De kolonie** [over het gevangenisleven]
- Koppen XL - **Waanzin op de snelweg** [VRT]
- Koppen XL - **Dood gepest** [VRT]
- de 6 afleveringen **serie TeGek**, [Canvas]
reeks over geestelijke gezondheidsproblemen
- Koppen XL - **Zelfdoding en jongeren** [VRT]
- Telefacts - **Intrafamiliaal geweld** [VTM]
- een aflevering van de serie - **Rang 1** [VRT]
- een aflevering van de serie - **Thuis** [VRT]



Dank

wij willen iedereen bedanken die zich in 2011 heeft ingezet voor Tele-Onthaal en de federatie. Op de eerste plaats de vrijwilligers, de stafleden en de bestuurders alsook de subsidiërende overheid, de media en andere partners die ons steunden.

Chris De Ketelbutter
Secretaris Federatie Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen

Federatie van Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen vzw (F.T.O.)

Roosakker 6
B 9000 Gent

T 092208292
F 092206664

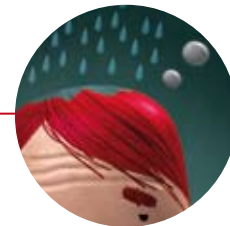
federatie@tele-onthaal.be
tele-onthaal.be

42

Redactie + lay-out

Jose De Kesel
Stefaan Maes
Sonja Lucas
Guido

Federatie Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen
Tele-Onthaal Oost-Vlaanderen
Tele-Onthaal Oost-Vlaanderen
vrijwilliger





**ERGENS MEE BLIJVEN ZITTEN
HELPT JE GEEN STAP VERDER**

BEL 106 OF CHAT VIA TELE-ONTHAAL.BE

DAG EN NACHT, ANONIEM

**PRATEN IS DE
EERSTE STAP**

© 2010 DE NEDERLANDSE RECHTER VAN JUSTITIE