

# Jaarverslag 2013

Federatie Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen



# Inhoud

**Voorwoord door Jan Verschueren, voorzitter**

**De oproepen onder de loep – pagina 5**

**De 4 pijlers in de hulpverlening – pagina 16**

**Anoniem – sleutelwoord voor een gesprek in vertrouwen – pagina 17**

**Federatie – pagina 21**

**Bekendmaking Tele-Onthaal – pagina 23**

# Voorwoord

1 op 3 Belgen kampt met psychische en emotionele problemen. Dat blijkt uit de vijfde nationale Gezondheidsenquête, zo melden de kranten vandaag. Tele-Onthaal biedt deze mensen de kans om met iemand in vertrouwen te praten over de moeilijkheden die ze doormaken, vaak een eerste stap om bij zichzelf de kracht te hervinden om op een constructieve manier met die moeilijkheden om te gaan.

In dit jaarverslag kan u nalezen dat ook in het voorbije werkjaar weer heel wat mensen van het Tele-Onthaalaanbod gebruik hebben gemaakt, zowel over de telefoon op het nummer 106 als op de chat via [www.tele-onthaal.be](http://www.tele-onthaal.be).

Nieuw in onze werking is dat we, sinds de start op 13 november 2013, volop meewerken aan de Zelfmoordlijn1813. Tele-Onthaal heeft van bij zijn oprichting veel aandacht besteed aan de suïcideproblematiek, en was ook van meet af aan betrokken bij de Vlaamse Actieplannen Suïcidepreventie in het kader van de preventiestrategie laagdrempelige telefonische en onlinehulp.

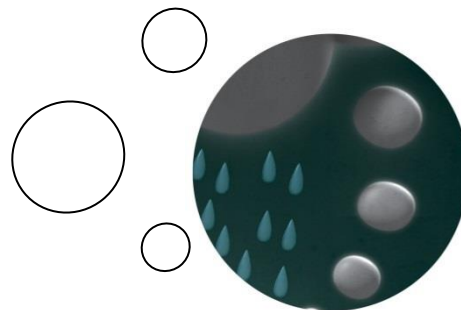
Minister Vandeurzen koos er in 2011 voor één hulplijn en een portaalsite voor suïcidepreventie op te zetten en bij het publiek te promoten, om de herkenbaarheid en toegankelijkheid te vergroten. Tussen het Centrum voor Zelfmoordpreventie en Tele-Onthaal werd een samenwerking opgezet om via de Zelfmoordlijn1813 zowel telefonisch als voor chatcontacten bereikbaar te zijn.

Samen met de vrijwilligers van het CPZ verzorgen vrijwilligers van de 5 Tele-Onthaaldiensten de telefonische 24 op 24 uur permanentie en de chatpermanenties. In deze eerste fase werd ongeveer 25% van de permanentietijd door Tele-Onthaalvrijwilligers waargenomen, waarin zij 25% van de telefoonoproepen beantwoordden en 38% van de chatgesprekken voerden.

Zulke samenwerking vraagt heel wat onderlinge afstemming op het vlak van gespreksaanbod, vorming van vrijwilligers e.d. Op dit moment wordt er gewerkt aan een gezamenlijk registratieprogramma, waarvan u de resultaten allicht in een volgend jaarverslag zal te zien krijgen. Einde 2014 is een eerste evaluatie van deze samenwerking gepland.

Tele-Onthaal zal, ook via het nummer 106, zijn rol in de suïcidepreventie blijven spelen. Daar blijven mensen voor gesprek terecht kunnen, ongeacht welke moeilijkheden ze op welk moment van hun leven ook op hun weg vinden. Dankzij de inzet van al die vrijwilligers, stafleden en bestuurders in de vijf Vlaamse Tele-Onthaaldiensten. Ook dat brede gespreksaanbod van Tele-Onthaal moet bij het brede publiek blijvend gepromoot worden.

*Jan Verschueren*  
*Voorzitter Federatie Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen*



# De oproepen onder de loep

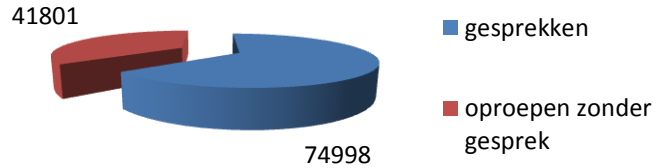
## Hulpverleningsmedia

Tele-Onthaal werkt, om zoveel mogelijk anonieme oproepers te kunnen bereiken, zowel met telefoon als chat. De noodlijn 106 wordt elke dag én nacht bemand door vrijwilligers, zodat mensen 24u op 24u een gesprek kunnen hebben over wat hen bezighoudt. Daarbovenop zijn de chatkamers elke werkdag open van 18u tot 23u, op woensdag zelfs van 15u tot 23u. Op weekendavonden kan er gechat worden tussen 18u en 22u.

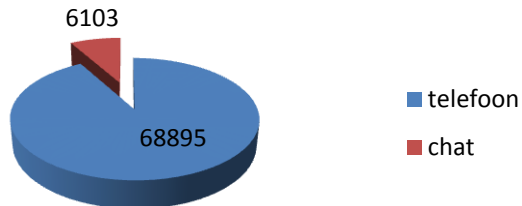
Beide media, chat via tele-onthaal.be en de telefoonlijn 106, vervullen een complementaire rol in de hulpverlening van Tele-Onthaal.



## telefoon en chat: 116799 oproepen



## 74998 gesprekken



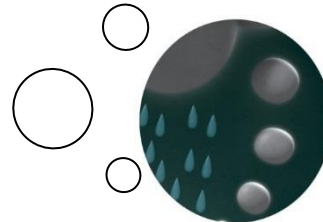
## De oproepen

In 2013 ontving Tele-Onthaal 116799 oproepen, tegenover 122113 oproepen in 2012. Het aantal telefoonoproepen daalde met 5,6% in 2013, maar daartegenover staat een stijging van bijna 17% in het aantal chatoproepen tegenover 2012.

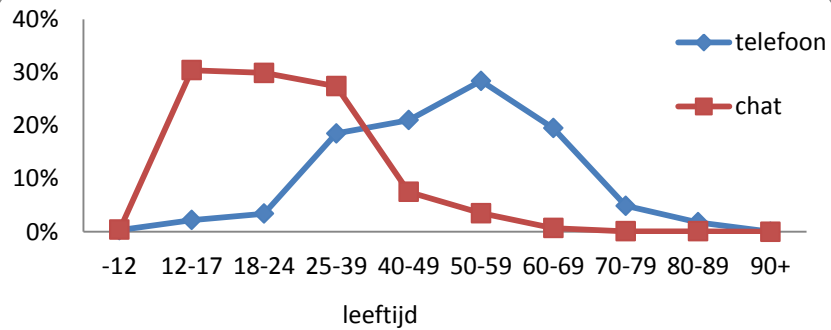
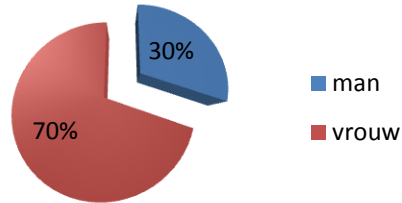
Tele-Onthaal erkent dan ook dat een grote bereikbaarheid op het web aan belang wint.

Niet alle oproepen leiden tot een gesprek: soms zijn de medewerkers in gesprek en wordt aan de oproeper gevraagd terug te bellen/te chatten, soms slaagt een oproeper er niet in om de woorden te vinden om over haar/zijn zorgen te praten, 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](http://www.tele-onthaal.be)



## wie belt/chat ?





## De oproepers



### De beller naar 106

- Is bij meer dan de helft van de oproepen een 50-plusser
- Is in driekwart van de gevallen alleenstaand (ongetrouwd, gescheiden of weduw(e)naar) en vaak ook alleenwonend (bijna 62%)
- Heeft voorheen al gebeld met Tele-Onthaal (59%)
- Is vaak in professionele begeleiding (41%), in 27% van de gesprekken kunnen we het niet inschatten
- Belt in 21% van de oproepen in crisis
- Belt vooral buiten de kantooruren

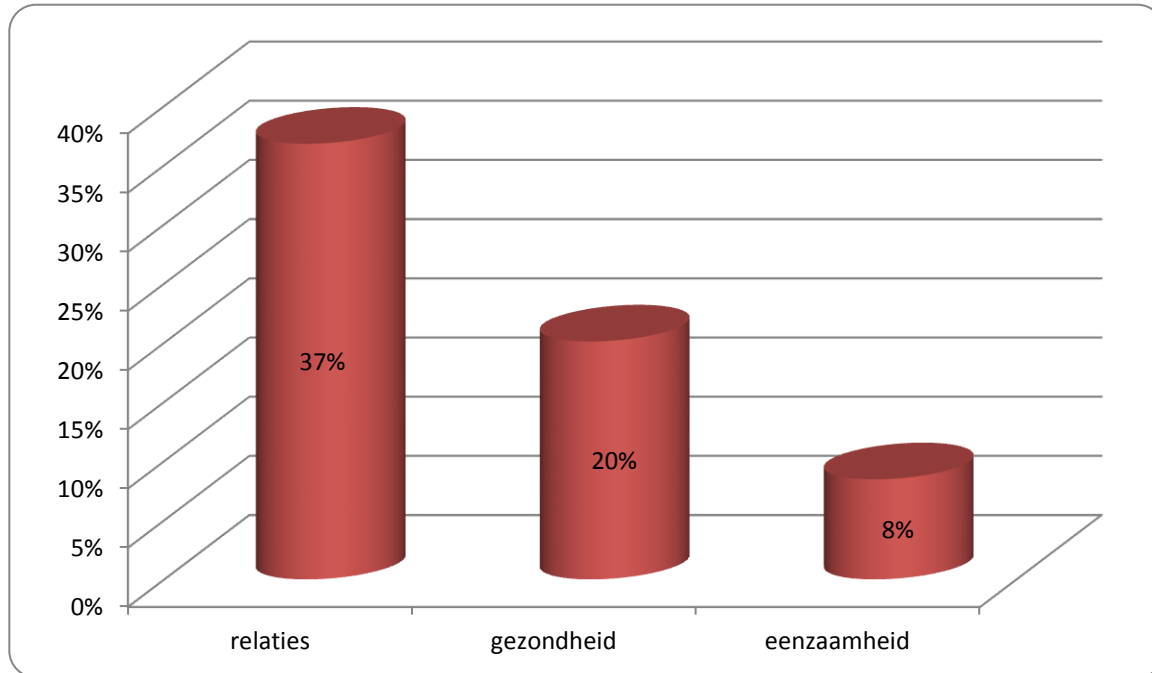
### De chatter via [www.tele-onthaal.be](http://www.tele-onthaal.be)

- Is veelal jonger dan 40 (88%)
- Is meestal ongetrouwd (80,5%) en alleenwonend of samenwonend met ouders (64%)
- Is niet in professionele begeleiding (48%) terwijl we het in 25% van de gesprekken niet kunnen inschatten
- Chat in 23% van de oproepen in crisis

Uit deze gegevens blijkt opnieuw de complementariteit van beide media: telefoneren blijft aantrekkelijker voor ouderen, terwijl chatten ingebed is in de leefwereld van de jongere generaties. Het verschil tussen telefoon en chat is ook merkbaar bij de oproepers in professionele begeleiding.

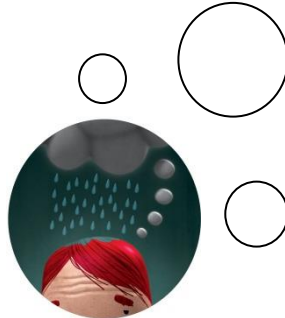
Het percentage vrouwen schommelt zowel bij bellers als chatters rond de 70%.

## De Top 3 van de gespreksthema's

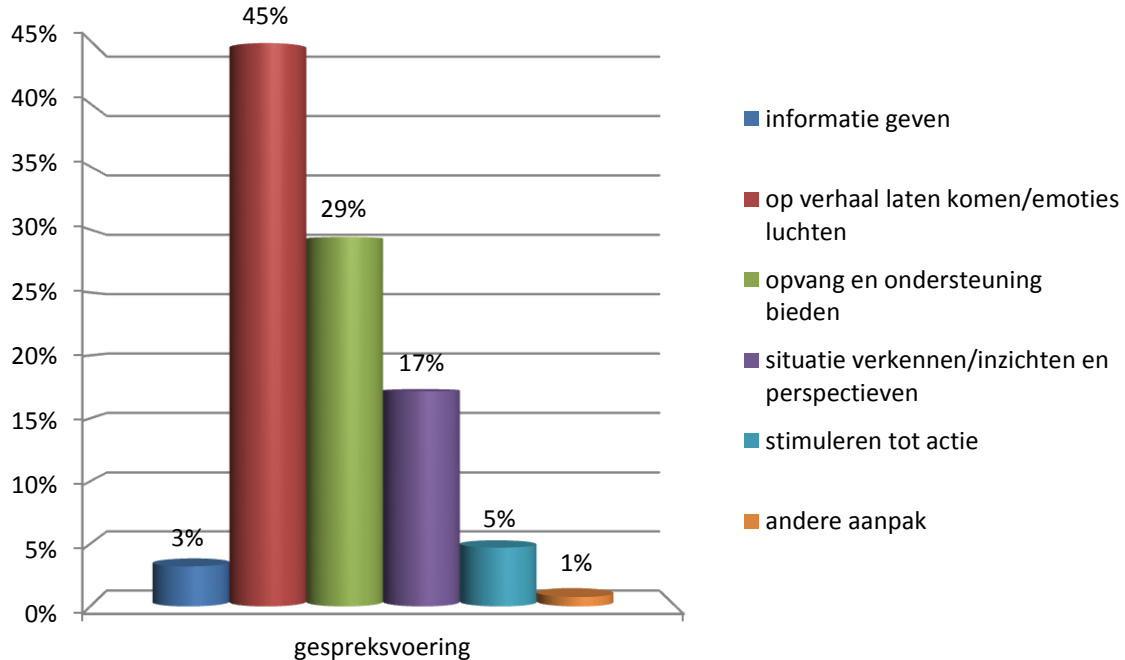


## De gesprekken

De top 3 van gespreksonderwerpen loopt gelijk voor telefoon en chat: relaties (partnerrelatie, gezin en familie, relatie omgeving), gezondheid en eenzaamheid. Andere gespreksthema's zijn, in volgorde van voorkomen: slachtofferbeleving, zelfdoding, afhankelijkheid, verliesverwerking, levensbeschouwing en seksualiteit. In chatgesprekken wordt beduidend vaker over zelfdoding gepraat (10,8% t.o.v. 4,3% van de gesprekken aan de telefoon).



## Wat kunnen we de oproeper bieden?

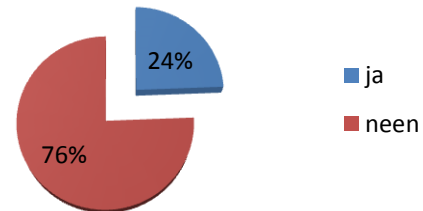


Het 'luisterend oor/oog' van Tele-Onthaal vindt zijn vertaling in de aanpak van de hulpverlenende gesprekken: medewerkers laten de oproeper op verhaal komen, ventileren en bieden opvang en ondersteuning. In mindere mate wordt gewerkt naar inzicht, perspectieven of wordt er gestimuleerd tot actie. De medewerkers profileren zich niet als 'inhoudelijk deskundigen': slechts in 3% van de gesprekken ligt het accent op informatie en advies.

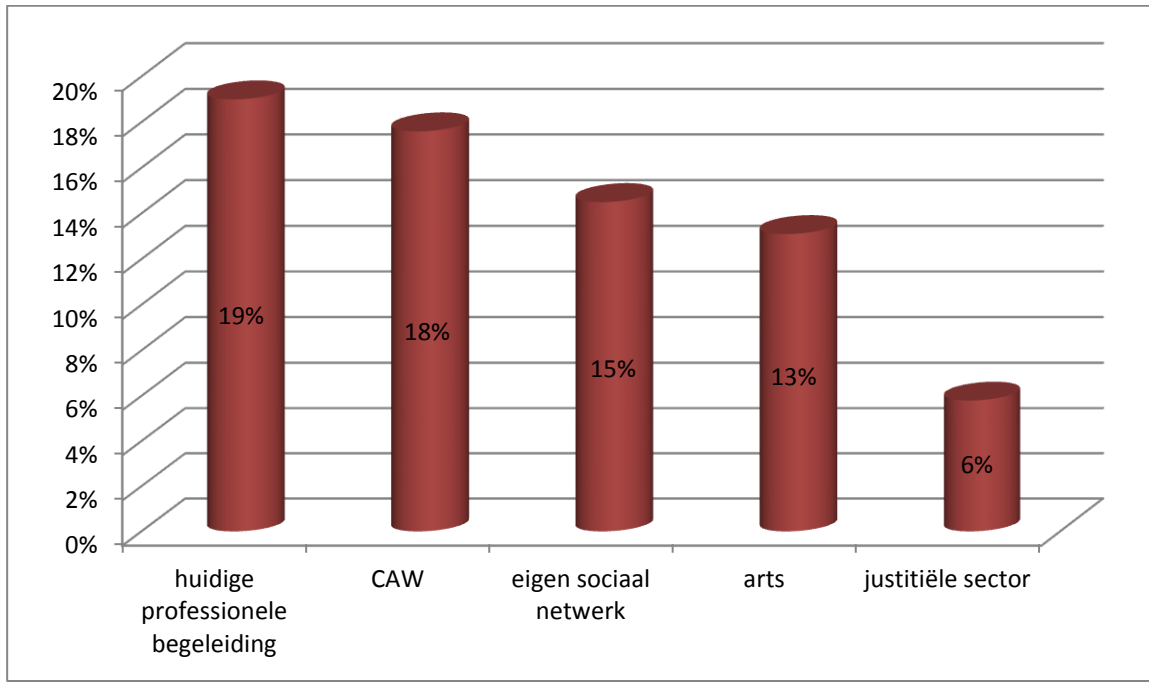
## Verwijzingen in gesprekken

In een kwart van de gesprekken wordt de oproeper in de loop van het gesprek doorverwezen.

### verwijzing

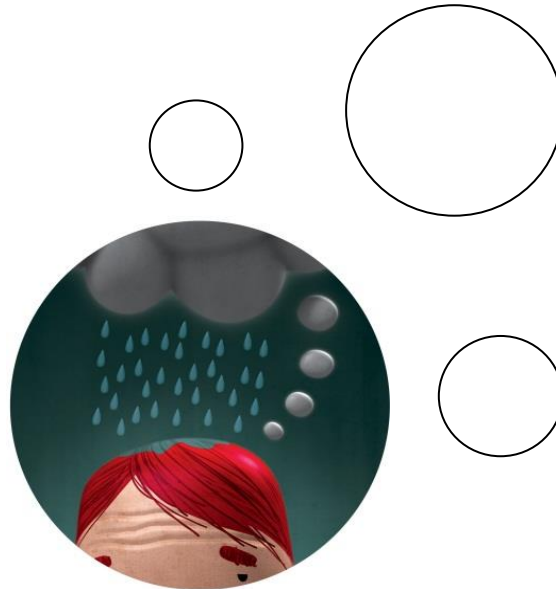


## Top 5 van verwijzingen



## Op zoek naar meer cijfers?

Aarzel niet om een kijkje te nemen op de website van Tele-Onthaal  
[www.tele-onthaal.be](http://www.tele-onthaal.be)



## De 4 pijlers in de Tele-Onthaal-hulpverlening

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

Zonder die laatste pijler, de vrijwilligers, geen Tele-Onthaal. Uitsluitend zij voeren de telefoon- en chatgesprekken. Ze werken bovendien in alle anonimiteit – enkel hun dichtste familie is op de hoogte van hun engagement. Daardoor krijgen zij veel te weinig de pluim die ze verdienen voor hun luisterend oor, hun empathie, hun tijd. In dit jaarverslag willen we dan ook aandacht besteden aan wat die vereiste anonimiteit concreet betekent.



## **Anoniem**

### **Sleutelwoord voor een gesprek in vertrouwen**



De hulpverlening van Tele-Onthaal wordt gekenmerkt door het anonieme karakter ervan. Van de oproeper wordt niet verwacht dat hij zich voorstelt, en ook de vrijwillige medewerker vernoemt zijn naam niet tijdens het gesprek. Geheimhouding over de inhoud van de gesprekken wordt gegarandeerd. Dit creëert een zeer betrouwbare en veilige context voor de oproeper.

Het anonimiteitsprincipe maakt de drempel voor oproepers zeer laag: het creëert een ruimte van veiligheid waardoor mensen zaken kunnen uitspreken die ze anders niet of nog niet zouden toevertrouwen aan iemand anders. Juist door de anonimiteit durven mensen ons te spreken over huwelijksmoeilijkheden, mishandeling, incestervaringen, zelfdodingsgedachten,... Ze hoeven niet beschaamd te zijn voor wat ze ervaren en hoe ze erover denken en voelen. En ook al zijn oproepers misschien bezig met de vraag hoe ze overkomen, er blijft het gegeven dat, eens het gesprek beëindigd, er geen verdere relatie is tussen Tele-Onthaal en de hulpvrager. Het gevoel dat niemand weet van het gesprek dat met Tele-Onthaal wordt gevoerd, kan bevrijdend werken en dus een motivatie zijn om (herhaaldelijk) contact op te nemen met Tele-Onthaal.

## Een vrijwilliger over de anonimiteit bij Tele-Onthaal:

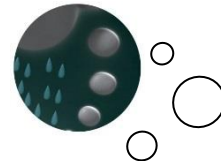
**"M**et veel voldoening werk ik als vrijwilliger bij Tele-Onthaal, waar ik alles op alles zet om al luisterend met mensen op zoek te gaan naar een uitweg. Het is echter niet altijd vanzelfsprekend om dit anonieme vrijwilligerswerk te verbergen voor je omgeving. Wellicht beseffen weinig mensen wat het woord 'anoniem' inhoudt. Niemand mag immers weten wie de anonieme stemmen zijn die dag en nacht klaarstaan voor mensen die in de problemen zitten of niet meer weten hoe ze in een uitzichtloze situatie verder kunnen. "Soms wil je liever praten met iemand die jou niet persoonlijk kent", luidt het bij Tele-Onthaal. "Je hoeft je niet bekend te maken. Niemand moet weten dat je een gesprek hebt." Aan de andere kant van de lijn zit dan een vrijwilliger die nooit zijn of haar naam geeft, nooit iets vertelt over zijn of haar eigen levenssituatie, maar terzelfder tijd al luisterend zichzelf blijft.

18

De anonimiteit is echter niet altijd evident in het eigen sociale leven. Het kan al eens gebeuren dat je net vóór je nachtdienst onverwacht bezoek krijgt. Probeer dan maar eens je gezelschap aan te sporen om te vertrekken en uit te leggen waar je dan zo dringend naartoe moet. Hoe kun je een andere keer dan weer stilletjes verdwijnen op een samenkomst met vrienden? Een leugentje om bestwil is vaak de enige oplossing.

Regelmatig moet je aan vrienden uitleggen dat je (ondanks je pensioenleeftijd) de komende dagen echt geen tijd voor ze hebt want je bent drukbezet door je vrijwilligerswerk. Soms ben je te moe om op voorstellen van anderen in te gaan omdat je de voorbije nacht aan de telefoon zat en moet je maar weer een smoes bedenken om je te verontschuldigen.

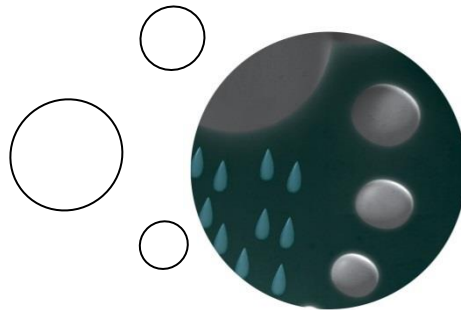
Zelfs deze 'moeilijkheden' rond de anonimiteit kunnen me niet weerhouden om dit werk met hart en ziel te blijven doen. Want precies die anonimiteit is voor een oproeper de sterkte van een organisatie als Tele-Onthaal. Voor mij komt daar nog de steun van de andere vrijwilligers en de ondersteuning van de stafmedewerkers bovenop."



## 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) of West-Vlaanderen (Asebroek). 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 er eveneens voor 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 [www.tele-onthaal.be](http://www.tele-onthaal.be). De Tele-Onthaaldiensten vormen samen de VZW Federatie van Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen.



## Samenstelling van de raad van bestuur op 31 12 2013

- Jan Verschueren                      voorzitter
- Leen Devlieghere                    ondervoorzitter      Tele-Onthaal West-Vlaanderen
- Chris De Ketelbutter                secretaris             Tele-Onthaal Oost-Vlaanderen
- Gitta Swartelé                        Tele-Onthaal Antwerpen
- Juul Sels                                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

Vorig jaar namen we afscheid van onze vorige voorzitter, Jef Mostinckx, en onze erevoorzitter Georges Smeets. Ze namen ontslag uit de raad van bestuur van de Federatie.

Voor de contactgegevens zie onze website onder de 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 gemeenschappelijke belangen te verdedigen en hen te vertegenwoordigen.

## In samenwerking

FTO vertegenwoordigt de 5 Tele-Onthaaldiensten in diverse overlegstructuren. De vertegenwoordiging gebeurt door een van de beroepskrachten van de Federatie, of door een gemandateerde van de Federatie. Er is structureel overleg met:

- Kabinet van de minister Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
- Het team Algemeen en Forensisch Welzijnswerk van het departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, afdeling Welzijn en Samenleving
- Agentschap Zorg en Gezondheid
- Arteveldehogeschool Gent
- Bond Zonder Naam, project eenzaamheid
- Campagne *Te Gek!?*
- Centrum ter Preventie van Zelfdoding (Zelfmoordlijn1813)

- Childfocus
- Confederatie Tele-Onthaaldiensten in België
- Federatie diensten Geestelijke Gezondheidszorg
- Infrabel cel preventie zelfdoding op het spoor
- International Federation of Telephonic Emergency Services (IFOTES)
- McCann Brussels, publiciteitsbureau
- OHIL (Overlegplatform Hulp- en Informatielijnen)
- OHUP (Onlinehulpuitwisselingsplatform)
- Sensor Federatie telefonische hulpverlening Nederland
- Similes
- Steunpunt Algemeen Welzijnswerk en FSO vzw – sector CAW
- Urgentiedienst 100
- Verbond van sociale ondernemingen en VSO-G
- Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk VZW
- Vlaams Welzijnsverbond – Commissie vrijwilligerswerk
- Vlaamse Vereniging voor Geestelijke Gezondheidszorg
- Werkgroep Verder (nabestaanden zelfdoding)

# Bekendmaking Tele-Onthaal

De bekendmaking van Tele-Onthaal is noodzakelijk voor zowel de verspreiding van ons hulpaanbod als voor de werving van nieuwe vrijwilligers. In 2013 werden hiertoe de volgende initiatieven genomen:

- Persberichten over:
  - 'Bekende Vlamingen doneren hun oor'
  - 'Medewerking aan Zelfmoordlijn1813 en versterking chathulp in 2014 doen nood aan vrijwilligers stijgen'
  
- Tele-Onthaal in beeld:
  - Google Grants: opvolging zichtbaarheid van Tele-Onthaal op Google
  - Medewerking aan de initiatieven van "Te Gek!?"
  - Medewerking aan de Dag van de Nabestaanden (Werkgroep Verder)
  - Beheer website Tele-Onthaal
  - Beheer Facebookpagina Tele-Onthaal
  - Ontwikkelen zakkalendertjes 2014 met info over Tele-Onthaal
  - Bekendmaking hulpaanbod Tele-Onthaal op homepage van [www.hulporganisaties.be](http://www.hulporganisaties.be)

- Bekendmakingsclips Tele-Onthaal in carrousels voor beeldschermen bij apothekers
- Affiche van Tele-Onthaal in decor van 'Thuis' op één (wachtzaal dokter)
- Infrabel campagne spoorsuicide najaar 2013
- Banner op crisisschermen van Infrabel in NMBS-stations
- Folder voor verwijzers "Tele-Onthaal, ook voor mensen met psychiatrische problemen. Of niet?"
- De Standaard Solidariteitsprijs

## **Werving Tele-Onthaal**

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 blijvende 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.

De media vermeldden in 2013 Tele-Onthaal bij artikels in de geschreven pers en n.a.v. volgende uitzendingen op radio en televisie:

- Verhaallijn over pesten en poging tot zelfdoding in 'Familie' [VTM]
- Vermelding in 'Hautekiet' n.a.v. euthanasiewetgeving [VRT – Radio 1]
- Heruitzending docu-reeks van 6 afleveringen 'Te Gek!?' [VRT - Canvas]
- Vermelding hulpaanbod Tele-Onthaal op Facebookpagina van 'Thuis' na schokkende gebeurtenis in de serie
- 'Bevroren kinderen' over seksueel misbruik in 'Koppen XL' [VRT - één]
- 'Gepest voor het leven' in 'Koppen XL' [VRT - één]
- Zelfmoordcijfers jongeren in 'Koppen XL' [VRT - één]
- 'Als de dader de moeder is' over seksueel misbruik in 'Koppen XL' [VRT - één]
- Docu-reeks 'De Bleekweide' [VRT - één]
- 'Cyberpesten en suicide' in 'Koppen' [VRT - één]
- Nieuwsitem over kindermishandeling in het journaal [VRT - één]
- Kortfilm 'Nicht' [VRT – OP12]
- 'Gestoorde procedure' over politiegeweld in 'Panorama' [VRT - Canvas]
- 'Kristel gaat vreemd' over vrouwelijke gedetineerden [Vier]



## Dank

Wij willen iedereen bedanken die zich in 2013 heeft ingezet voor Tele-Onthaal en de Federatie. Op de eerste plaats de vrijwilligers, de personeelsleden 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 09 220 82 92  
F 09 220 66 64

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

### **Redactie + lay-out**

Chris De Ketelbutter  
Valerie Marichael  
Sonja Lucas

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





**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**

MET OOK VAN KROONENBERG, ALLEN & SAATCHI & SAATCHI BRUSSELS