

BEL OF CHAT
100
TELE-ONTHAAL.BE



**PRATEN
IS DE
EERSTE
STAP**

**IEMAND
DIE
LUISTERT**

**DAG
EN
NACHT**

**BELLEN
EN
CHATTEN**

**GRATIS
EN
ANONIEM**

**KLEINE
EN GROTE
ZORGEN**



**JAARVERSLAG 2018
TELE-ONTHAAL ANTWERPEN**

Inhoud

Wat is Tele-Onthaal.....	3
Oproepers 2018.....	4
Evolutie aantal oproepen.....	4
Evolutie telefoonoproepen met gesprek en zonder gesprek	5
Analyse telefoonoproepen zonder gesprek	6
De oproepen.....	7
De leeftijd van de oproepers.....	8
Heroproepen en veelbellers.....	9
Gespreksthema's.....	10
Doorschakeling vanuit de Zelfmoordlijn.....	11
Evolutie doorschakeling vanuit de Zelfmoordlijn	12
1813 oproepen doorgeschakeld naar Tele-Onthaal Antwerpen	13
Conclusie evolutie oproepen	13
Het aanbod van Tele-Onthaal	14
Tele-Onthaal biedt een gesprek.....	14
Tele-Onthaal als crisisopvang.....	15
Tele-Onthaal als verwijzer	15
Vrijwilligers.....	16
Beroepskrachten.....	18
Raad van bestuur	19
De werking.....	20
Basisopleiding.....	20
Permanente vorming.....	20
Supervisies	21
Adviesraad.....	21
Bezetting en beurtrol.....	21
Nazorg TV	22
Bekendmaking en werving.....	22
Vrienden van Tele-Onthaal	23
Samenwerking en overleg.....	23
Federatie van Tele-Onthaaldiensten	23
Centrum ter Preventie van Zelfdoding.....	23
Andante.....	23
Nieuw logo	24
Contactgegevens.....	25

Wat is Tele-Onthaal



**praten
is de
eerste
stap**

Tele-Onthaal is er voor iedereen.

Je kan Tele-Onthaal contacteren als je nood hebt aan een gesprek.

Je kan bellen via nummer 106.
Of chatten via www.tele-onthaal.be.

Tele-Onthaal is altijd open. Via de telefoon dag en nacht, ook in het weekend en op feestdagen. Zonder sluitingsuren.

Elk gesprek met Tele-Onthaal is anoniem.

Een vrijwilliger maakt tijd voor jou, luistert, leeft mee, denkt samen met je na over wat je vertelt en helpt je zoeken naar inzichten, mogelijkheden en uitwegen. Een kant-en-klare oplossing kan de vrijwilliger niet voor jou uit zijn mouw schudden. Als je het nodig hebt, krijg je informatie over verdere hulpverleningsmogelijkheden.

De vrijwilligers zijn geen professionals. Wel geëngageerde luisteraars, die meeleven en met je mee denken. Elke vrijwilliger wordt geselecteerd, opgeleid en begeleid door stafmedewerkers van Tele-Onthaal.

*"Ik ben heel blij dat ik de stap naar Tele-Onthaal heb durven zetten.
Gewoon anoniem. Het hielp mij om na te denken."*

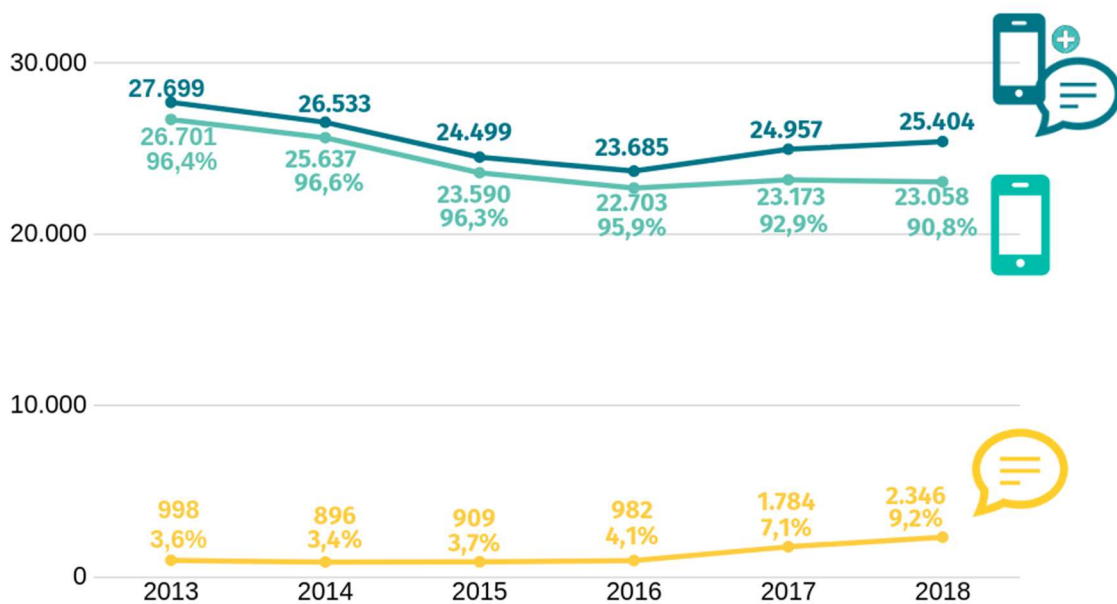
Man, 38 jaar, chat

Oproepers 2018

Hoe waren de gesprekken in 2018? Wie waren de mensen, die ons hun zorgen, angsten en vragen toevertrouwden? Dit is niet in cijfers te vatten. Maar hopelijk geven de cijfers toch een beeld. Een idee. Een vermoeden....

Evolutie aantal oproepen

Enkele jaren geleden constateerden we een daling in het aantal oproepen. We stellen nu vast dat deze **dalende tendens zich niet meer doorzet sinds 2016**. Er lijkt weer een stijging te zijn in het totaal aantal oproepen.



Die **stijging van de laatste jaren** is voornamelijk te verklaren door de chat.

Het aantal chatoproepen was stabiel tussen 2013 en 2016 en stijgt sindsdien. Dit is te verklaren door de uitbreiding van de chatbezetting in juni 2017. Daardoor werden in de tweede helft van 2017 meer chatoproepen beantwoord dan in de eerste helft. En in het volledige jaar 2018 werd die bezetting gehandhaafd en dus ook meer chatoproepen beantwoord.

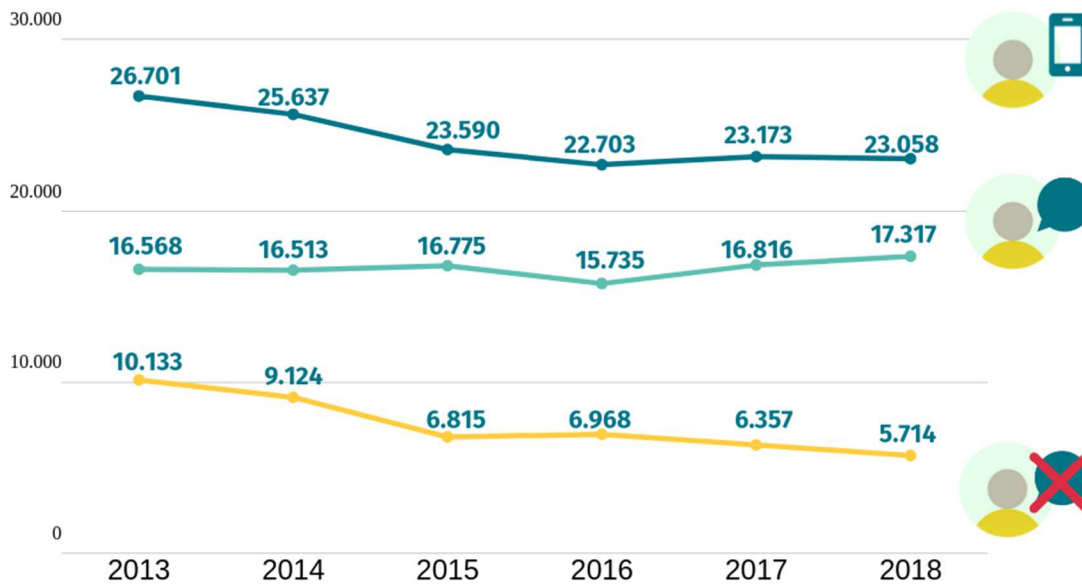
Vanaf oktober 2019 gaan we de chatbezetting nog meer uitbreiden. Omdat dit enkele maanden van 2019 zijn, verwachten we dus dat 2019 nog een kleine stijging zal vertonen en 2020 verder zal stijgen.

De **daling van 2013 tot 2016** situeerde zich bij de telefoonoproepen. Sinds 2016 blijft het aantal telefoonoproepen stabiel. De verklaring hiervan onderzoeken we verder in volgende grafieken.

Evolutie telefoonoproepen met gesprek en zonder gesprek



Deze cijfers gaan enkel over de telefoonoproepen.



De telefoonoproepen zonder gesprek zijn met **9,7%** gedaald ten opzichte van 2017



Hoewel het aantal oproepen daalde tussen 2013 en 2016, is er toen **geen daling geweest in het aantal gesprekken**. De daling was te verklaren door de oproepen zonder gesprek.

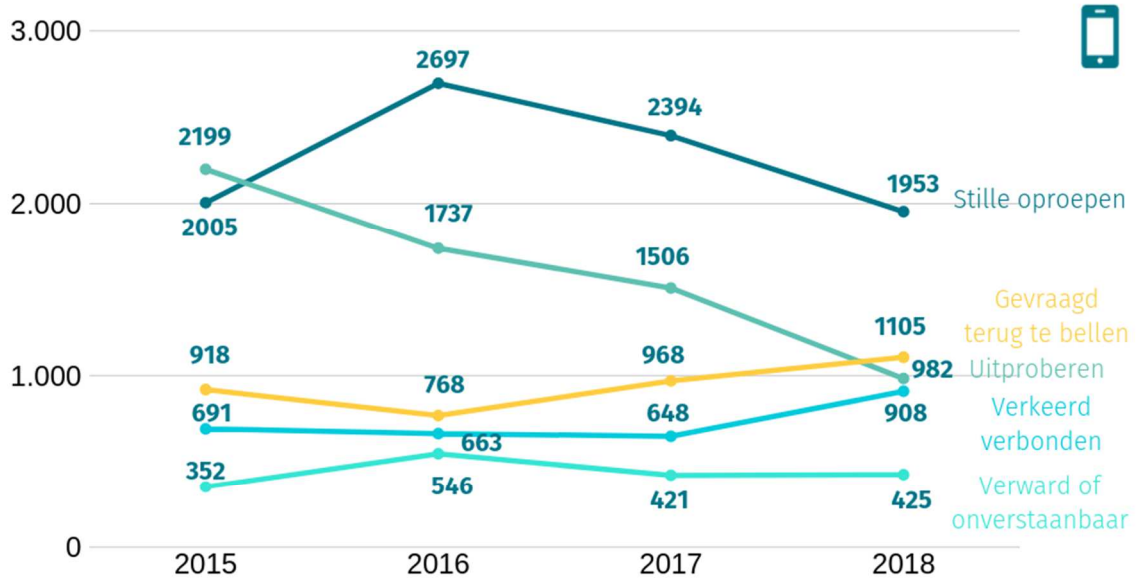
Het aantal gesprekken bleef stabiel tussen 2013 en 2016 en stijgt sindsdien. Mogelijk wordt deze stijging verklaard door de doorschakelingen van 1813. Daar komen we verder nog op terug.



De **daling was te verklaren door de oproepen zonder gesprek**: Stille oproepen, uitproberen, gevraagd terug te bellen, Dit onderzoeken we in de volgende grafiek.

Dus het is goed nieuws dat de telefoongesprekken hun aantal en waarde altijd zijn blijven behouden!

Analyse telefoonoproepen zonder gesprek



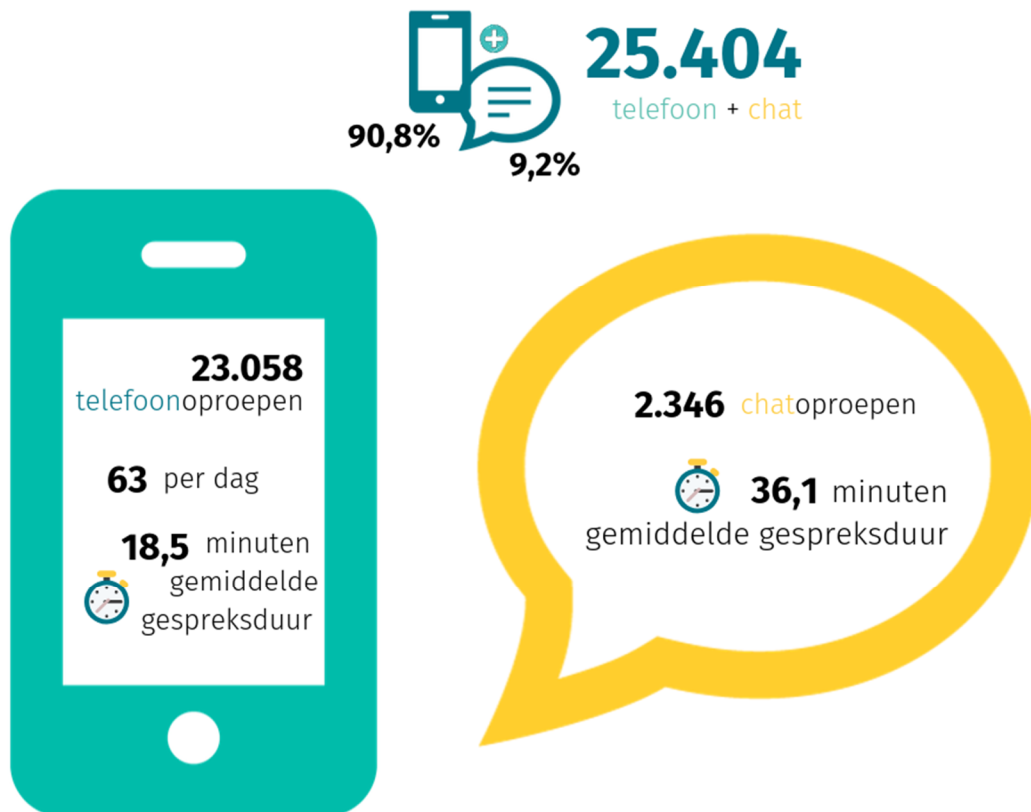
De telefoonoproepen zonder gesprek zijn met **9,7%** gedaald ten opzichte van 2017

Hier zie je de meest voorkomende redenen dat oproepen niet tot een gesprek leiden.

Vooraf de categorie 'uitproberen' neemt af. We kunnen zeggen dat er **minder oneigenlijk gebruik** wordt geregistreerd.

Heeft dit te maken met een beter werkend systeem om oneigenlijke oproepen te beheren? Of komt het minder voor dat mensen uitproberen? Dat weten we niet.

De oproepen

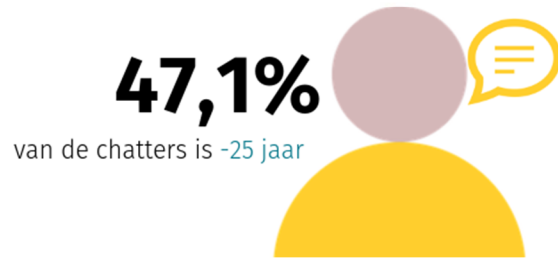
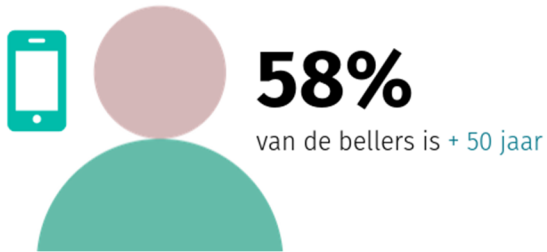
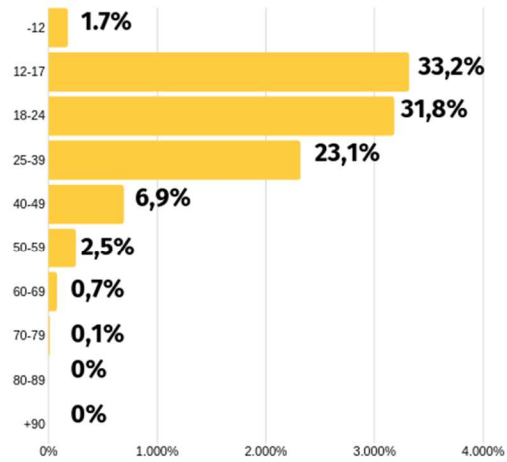
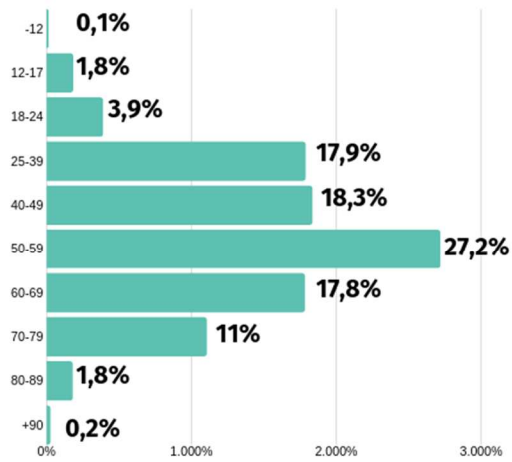


Het aantal **chatoproepen** is de voorbije jaren zodanig toegenomen dat ze nu **bijna 1/10 van de oproepen** omvatten. De chat is een volwaardig aanbod naast de telefoon.



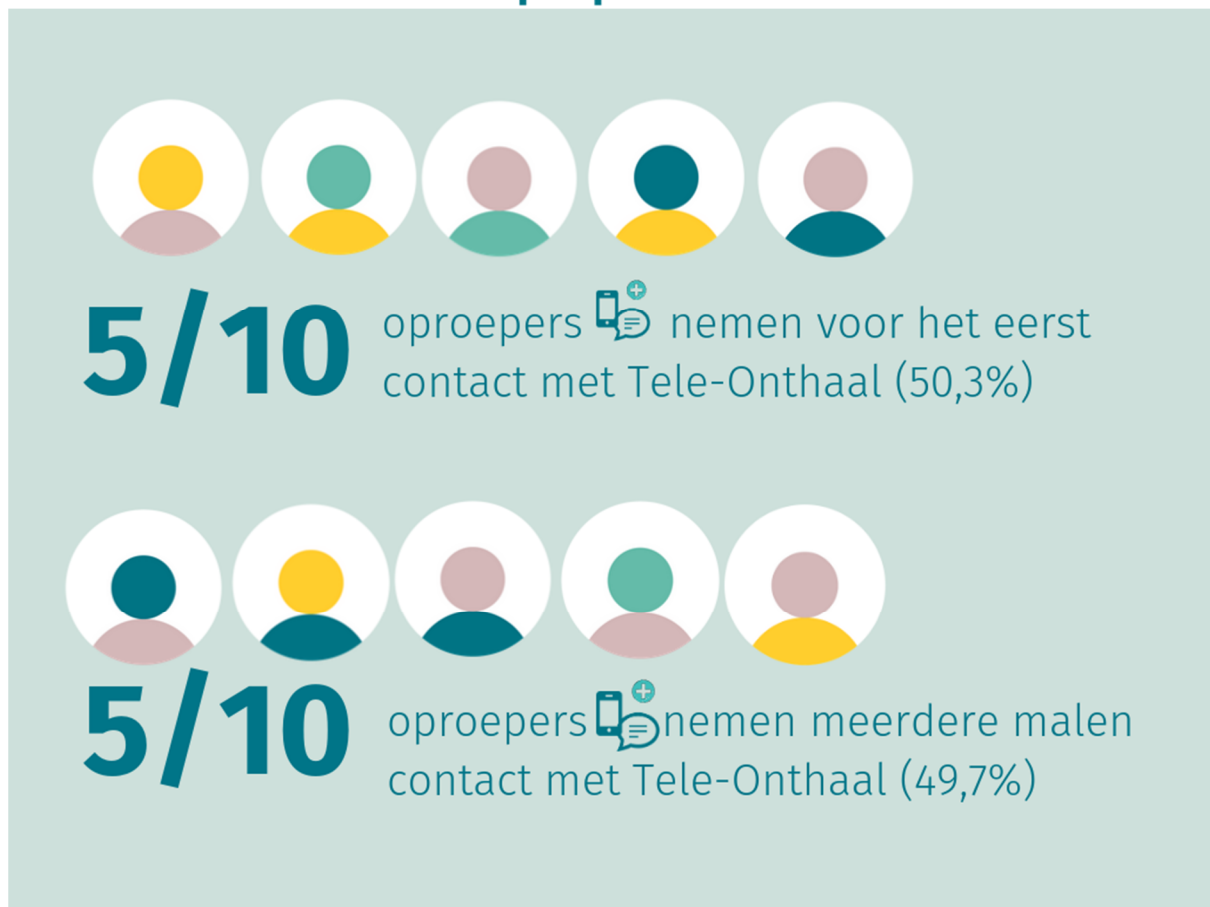
Een **chatgesprek duurt gemiddeld langer** dan een telefoongesprek. Dat is eigen aan het medium: lezen en schrijven vraagt meer tijd dan spreken en luisteren.

De leeftijd van de oproepers



Een tendens die we nog steeds vaststellen, is dat **chatters doorgaans jonger zijn dan bellers**. Via de verschillende media bereiken we verschillende doelgroepen.

Heroproepen en veelbellers



Bij ongeveer **de helft van de oproepen** wordt de oproeper ingeschat als **heroproeper, veelbeller of veelchatter**.

Hier wordt geen onderscheid gemaakt tussen mensen die in een bepaalde moeilijke periode enkele keren bellen of chatten, of mensen die een gewoonte ontwikkelen en heel vaak of langdurig bellen of chatten.

De andere helft wordt ervaren als oproepers die voor het eerst met Tele-Onthaal contact nemen.

Gespreksthema's

top 10 gespreks- thema's



telefoon



chat



We merken dat op de verschillende media, telefoon en chat, andere thema's worden besproken.

Relaties en **gezondheid** zijn op beide media de belangrijkste gespreksthema's.

Opvallende verschillen tussen telefoon en chat:

Eenzaamheid is zeer belangrijk thema aan de telefoon (13,3%), maar veel minder op chat (4,4%).

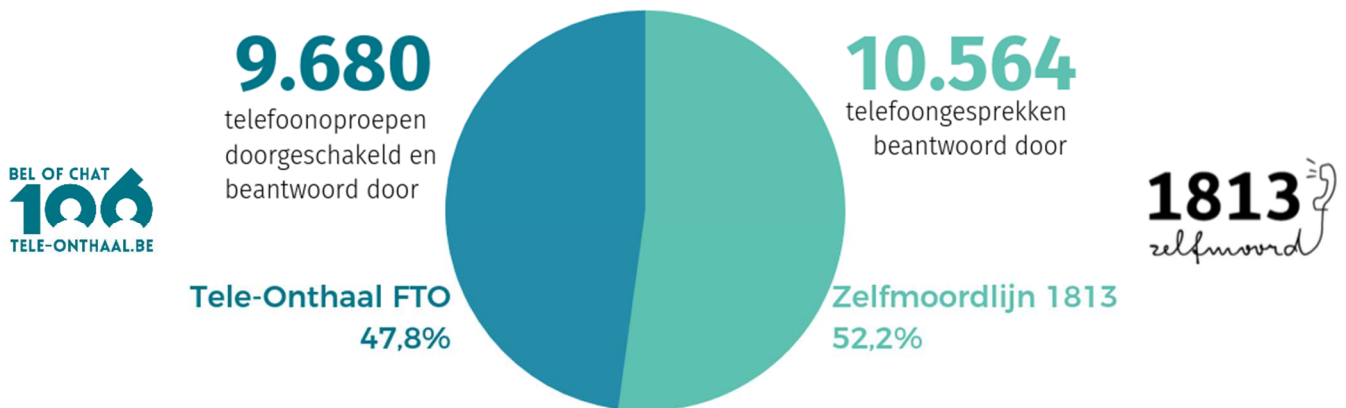
Taboethema's komen opvallend relatief meer voor op chat. Op de chat zit **zelfdoding** in de top 3 (13,3%). En **slachtofferbeleving** en **seksualiteit** komen meer voor op de chat dan aan de telefoon.

Doorschakeling vanuit de Zelfmoordlijn

Dit zijn cijfers van het Centrum ter Preventie van Zelfdoding, CPZ. De cijfers van Tele-Onthaal gaan over heel Vlaanderen, de Federatie van Tele-Onthaaldiensten.



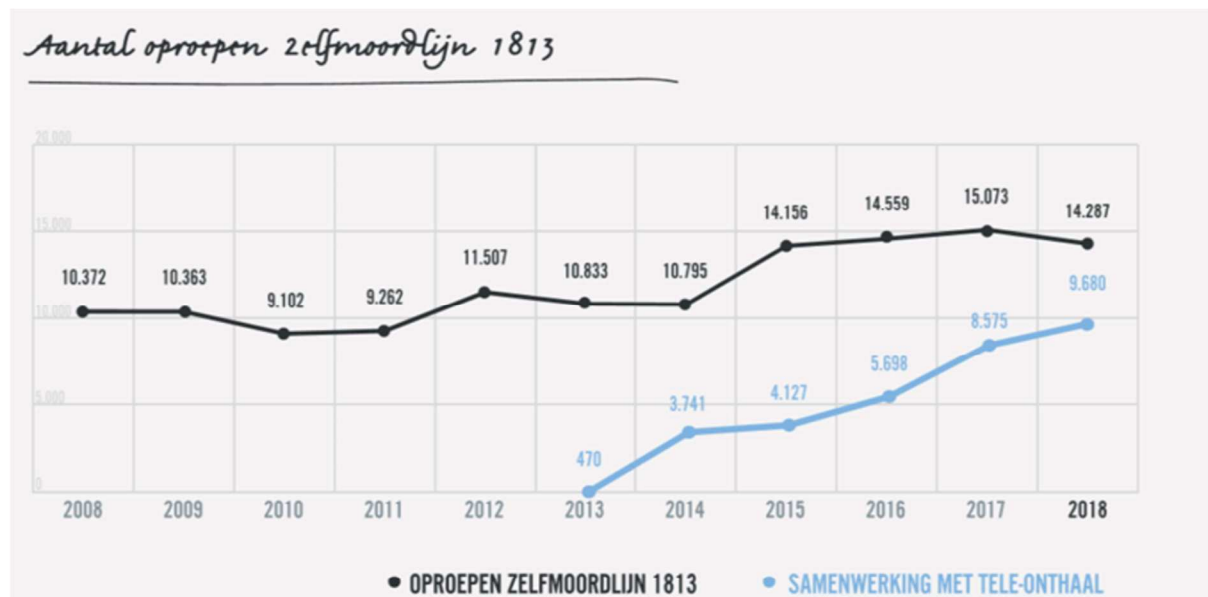
Wanneer alle Zelfmoordlijn-beantwoorders in gesprek zijn, krijgen oproepers de mogelijkheid om zich meteen te laten doorschakelen naar Tele-Onthaal. Zo kunnen beide organisaties meer oproepen beantwoorden.



Het **aandeel oproepen** - van mensen die het nummer 1813 draaiden en - die zich laten doorschakelen **naar 106, is nu bijna even groot** als het aandeel oproepen - van mensen die het nummer 1813 draaiden en - die meteen beantwoord worden door 1813.

Evolutie doorschakeling vanuit de Zelfmoordlijn

Dit zijn cijfers van het Centrum ter Preventie van Zelfdoding, CPZ. De cijfers van Tele-Onthaal gaan over heel Vlaanderen, de Federatie van Tele-Onthaaldiensten.



Sinds de samenwerking met CPZ, **kunnen we samen steeds meer oproepen beantwoorden.**

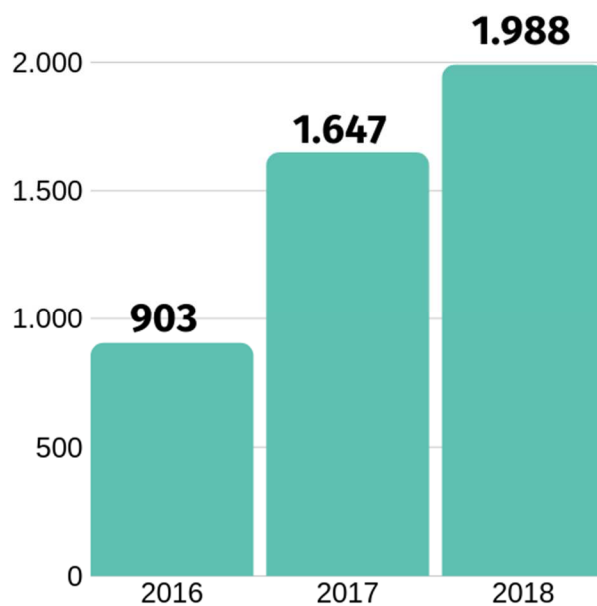
Vóór 2016 was er een eerste vorm van samenwerking, waarbij vrijwilligers van Tele-Onthaal enkele diensten invulden van de Zelfmoordlijn. Dit was organisatorisch heel arbeidsintensief.

Vanaf 2016 kunnen oproepers van de Zelfmoordlijn zich laten doorschakelen met Tele-Onthaal. Zowel het aantal als het aandeel doorschakelingen naar 106 blijft sindsdien toenemen. Daaruit kunnen we besluiten dat dit een goede samenwerkingsvorm is: veel meer oproepen worden beantwoord, veel meer mensen die het nummer 1813 draaien, krijgen iemand aan de lijn die wil luisteren.

Opmerking:

De zwarte lijn, de cijfers van de Zelfmoordlijn (14.278) bevatten zowel telefoonoproepen als chatoproepen en e-mailcontacten. De blauwe lijn, de cijfers van Tele-Onthaal gaan enkel over de doorschakeling, dus enkel telefoon. In 2018 was het aantal telefoonoproepen van de Zelfmoordlijn 10.564.

1813 oproepen doorgeschakeld naar Tele-Onthaal Antwerpen



Ook in Antwerpen dragen we ons steentje bij aan deze stijging. Dit zijn de doorgeschakelde 1813-oproepen in Tele-Onthaal Antwerpen beantwoord werden.

Conclusie evolutie oproepen

Zowel via telefoon als chat blijven we een goed gespreksaanbod doen.

Het **aantal telefoongesprekken blijft stabiel of neemt toe** dankzij de doorschakeling van 1813.

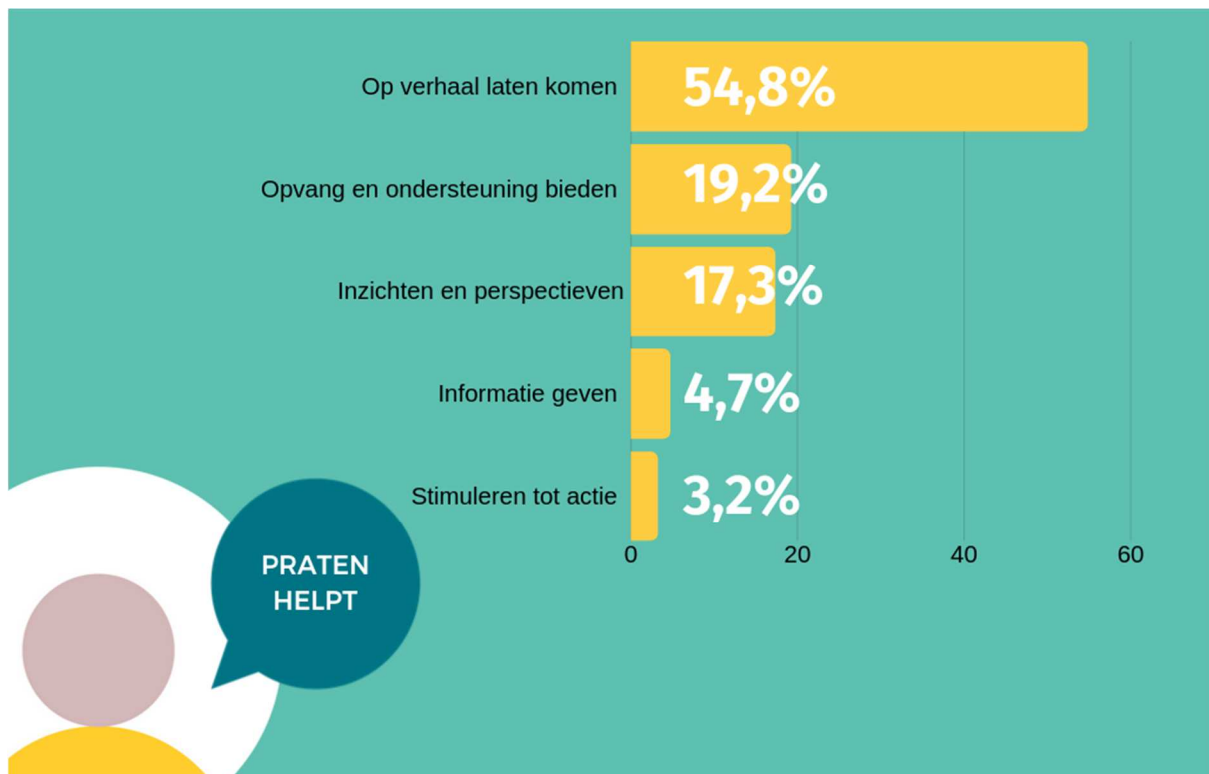
Het **aantal chatgesprekken stijgt sterk**, afhankelijk van de bezetting (het aantal uren dat er vrijwilligers zijn op de chat) die toeneemt.

Wie nog meer cijfers wil ontdekken, vindt deze in de bijlagen.

Het aanbod van Tele-Onthaal

Tele-Onthaal biedt een gesprek.


Daarbij kan de oproeper op verhaal komen, woorden vinden, gehoor vinden, begrepen worden, zich gesteund weten, soms inzichten en perspectieven vinden, informatie over hulpverlening krijgen of gestimuleerd worden tot actie indien nodig.



Tele-Onthaal als crisisopvang

Doordat Tele-Onthaal altijd bereikbaar is, zijn we ook bereikbaar op het moment dat oproepers zich in een crisis bevinden.

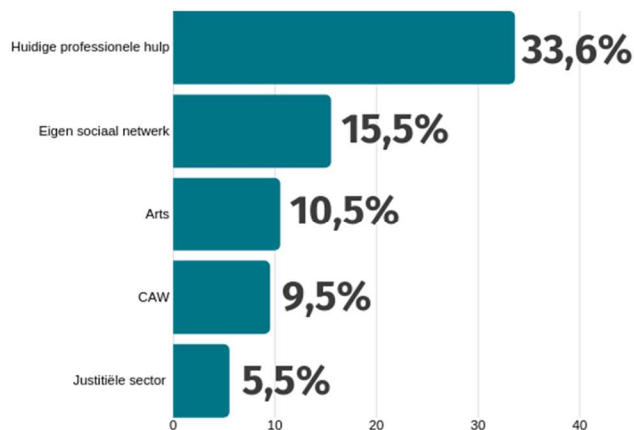



 **57%** van de telefoonoproepen zijn buiten de kantooruren

 **16,4%** in crisis op moment van gesprek
 **19,6%**

Tele-Onthaal als verwijzer

Wanneer de oproeper eraan toe is, kan Tele-Onthaal ook verwijzen naar andere hulpverlening.



 **33,2%** van de telefoonoproepen komt verwijzing ter sprake

 **39,6%** van de chatoproepen komt verwijzing ter sprake

Vrijwilligers



Het blijft hartverwarmend dat steeds weer mensen bereid zijn een deel van hun tijd, van hun energie, van hun zijn, te besteden aan mensen die het moeilijk hebben.



110 vrijwilligers in
Antwerpen
samen **13 VTE**

beantwoordden samen **25.404** telefoon-en chatoproepen

samen **391.084 minuten** in gesprek

volgden samen **4.380** uren vorming

Dankuwel Jan, Greet, Mieke, Monique, Anne, Jos, Koen, en nog 100 anderen

Hoe verschillend ze ook zijn, ze komen hier allemaal met hetzelfde doel: een poging doen om te begrijpen wat mensen bezig houdt. Tijd geven aan mensen die het moeilijk hebben. Oefenen in mild en genuanceerd denken.

Ze komen op de zotste uren van de dag. Soms zijn ze tevreden na een gesprek, soms glimmen ze van voldoening. En soms hebben ze gezwoegd, gezweet en gevloekt!

Onze vrijwilligers blijven anoniem. Enkel mensen uit hun directe omgeving zijn op de hoogte van hun meewerken. Dit zorgt ervoor dat oproepers zich veiliger voelen: ze kunnen spreken met iemand die ze niet kennen. Dit wil ook zeggen dat onze vrijwilligers niet meewerken bij Tele-Onthaal voor het prestige of maatschappelijke erkenning. Ze doen dit alleen maar omdat ze er in geloven.

Wat zouden we hen graag elk met naam en toenaam bedanken voor hun inzet, dag en nacht, weekdag en feestdag. Maar omwille van de anonimiteit kunnen we hier alleen aan elk van hen een naamloos maar welgemeend dankuwel zeggen!

Hoe ben je zelf veranderd sinds je vrijwilliger bent bij Tele-Onthaal?

Vroeger zegde ik tegen alles "ja", Ik heb mijn grenzen leren stellen. Ik durf ook in alle eerlijkheid weigeren. Ik ben veel genuanceerder gaan denken. Dit komt ook tot uiting in mijn gesprekken met anderen. Ik kom veel vlugger tot de kern van de zaken in allerlei gesprekken, durf ook meer details te vragen.

*Niet fundamenteel veranderd nee, ben van nature al héél empathisch, soms zelfs tè waardoor ik weleens over mijn eigen grenzen durf heen te gaan. Gelukkig ben ik hier uitermate goed omringd en heb ondertussen van collega's geleerd wat meer "afstand" te bewaren zonder schuldgevoel.
Dankjewel Tele-Onthaal!*

*Bewuster van het vele lijden, de grote nood van mensen en de ontoereikendheid van de hulpverlening ben ik minder geneigd te snel en te scherp te (ver)oordelen. Door dit engagement meer gebonden voel ik me toch vrijer, omdat de deuren en de ramen van mijn bekrompen en beschermd wereldje een beetje meer zijn opengegaan.
Blijer omdat ik bij Tele-Onthaal fijne mensen kan ontmoeten.
Kortom: met Tele-Onthaal wandel ik meer langs de zonzijde van de weg.*

Ik werk nu al bijna 7 jaar voor Tele-Onthaal. Sindsdien is er een wereld, waar ik wel een vermoeden van had, dichterbij gekomen en open gegaan. Ik ben nog altijd verbaasd over het grote aantal eenzame mensen dat in onze maatschappij leeft. Een aantal van hen krijgt via Tele-Onthaal dan toch gehoor, gelukkig.

*Feitelijk stel je die vraag beter aan mijn vrouw en de mensen in mijn naaste omgeving...
Toch dit: achter ieder mens (oproeper of geen oproeper) schuilt een uniek verhaal. 't Is een cadeau om hiervan getuige te kunnen zijn en om af en toe samen enkele stapjes te kunnen zetten.
En ook het besef dat ik een contente mens ben, dat ik aan 'deze' kant van de telefoon kan en mag zitten. Wat zou ik klagen.....*

Ik ben veel voorzichtiger geworden om andere mensen te be- of te veroordelen, door het aanhoren van alle soorten leed waar mensen mee kunnen te maken hebben, lichamelijke of geestelijke pijn, ik ben denk ik veel toleranter geworden. Dat kun je echter alleen zeker weten als je het aftoetst bij je naasten...

Als iets mij raakt en dat kan best een kleinigheidje zijn steek ik dat de ganse dag in mijne kop of langer.... Tele-Onthaal heeft mij beter leren te relativeren.

Beroepskrachten

Elke vrijwilliger wordt geselecteerd, opgeleid en begeleid door professionals.

De vaste personeelsleden van Tele-Onthaal zorgen voor de opleiding, omkadering en ondersteuning van de vrijwilligers.

6 beroepskrachten organiseren en ondersteunen

1.520 uren vooropleiding telefoon

889 uren voordrachten

51 uren coaching n.a.v. oproepen

1.178 uren intervisiegroepen telefoon

72 uren werkbezoeken

250 uren trainingsdagen

75 uren vorming voor chat

255 uren reflectiedagen



In 2018 werkten volgende mensen bij Tele-Onthaal Antwerpen:

Directeur: Gitta Swartelé

Team: Els Jaeken
Eva Van Houdt
Marjan Vertommen

De teamleden ontwikkelen een visie op vrijwilligerswerk en hulpverlening, organiseren de opleiding en permanente vorming en staan om beurt in voor een week wachtdienst, zodat vrijwilligers zelf ook steeds iemand kunnen bereiken voor overleg of opvang.

Secretariaat: Véronique Cornelissen
Anne Janssen (vanaf juni)
Anne-Mie Loostermans (t/m juni): In 2018 vierden we het pensioenfeest van Anne-Mie.
Karin Michiels (vanaf oktober)

De mensen op het secretariaat zorgen voor het opstellen en opvolgen van het beurtrolrooster, voor de boekhouding, en voor administratieve en logistieke ondersteuning.

Poetsmedewerkers: Jonas Jaeken
Thomas Smits
Mara Verhoeven
Lori Verhoeven

Raad van bestuur

We willen ook onze dank uitdrukken aan de leden van de algemene vergadering en raad van bestuur, die ons met raad en daad hebben bijgestaan en ondersteund.

Leden op 31/12/2018:

Peter Berger, algemene vergadering
Johan Cools, RVB, penningmeester
Hans De Decker, RVB
Jacques Dierckx, RVB
Jos Hendrickx, RVB
Miet Jacobs, RVB
Werner Maeckelberghe, RVB, voorzitter
Eva Mangelschots, RVB
Juil Sels, RVB, ondervoorzitter
Alain Smekens, RVB
Patrick Van der Straten, RVB
Emiel Van Tiggelen, algemene vergadering
Jan Verschueren, RVB, secretaris
Marc Wellens, algemene vergadering

De werking

Basisopleiding

In 2018 hebben we de basisopleiding hervormd: korter, motiverend, activerend, eigentijds.

In februari 2018 startte een opleiding met 12 kandidaten, in oktober 2018 was dat een groep van 14 mensen.

Kandidaat-vrijwilligers volgen gedurende een half jaar een intensieve opleiding. Naast inzichten in de cliëntgerichte basishouding en het oplossingsgericht denken, is er veel tijd en ruimte om te oefenen en geleidelijk praktijkervaring op te doen.

We kunnen hierbij steeds rekenen op de hulp van mentoren – ervaren vrijwilligers die kennismakingsgesprekken doen, ondersteuning geven bij de opleidingsmomenten, en die de kandidaat inwerken.

Permanente vorming

Zoals steeds, konden de vrijwilligers kiezen uit een gevarieerd vormingsaanbod:	
Van levenskunst tot stervenskunst.	Nora Synaeve
Omgaan met intercultureel verschil.	Fanny Matheusen
De dramadriehoek.	Marjan Vertommen
Empathietraining.	Gitta Swartelé
Chatstudiedag.	Els Jaeken en Marjan Vertommen
Verwijzen en gebruik van de sociale kaart.	Eva Van Houdt
Het construct van de wildernis. Over ADHD.	Ilja Van Peel
Hoogsensitiviteit.	Karine Van Oosterbos
Relaties, een balans van geven en ontvangen.	Team
Eenzaamheid.	Ilja Van Peel
Bezoek aan TEJO.	
Heroproepers en veelbellers.	Eva Van Houdt
Bezoek aan het JAC.	
Chronisch lijden.	Pierre Mertens
Filmbespreking The Syrian Bride	Els Jaeken
Lief en Leed, schetsen van de mens achter het lijden.	Peter Rober
Psychosegevoelige mensen.	Dion Van Werde
Tweestrijd.	Gitta Swartelé
Workshop improvisatietheater.	Lunatics

Supervisies

Zeven keer per werkjaar komen de vrijwilligers samen in vaste, kleine supervisiegroepen. Bedoeling is zich vragen te stellen, te leren, bij te schaven, samen te zoeken en hopelijk een beetje te vinden, zodat we met zijn allen de kwaliteit van ons aanbod kunnen blijven bewaken.

De supervisies worden geleid door de teamleden en enkele vrijwilligers.

Wat was goed en wil je graag behouden in supervisie?

*de goede aangename sfeer
het vertrouwen en het gevoel van veiligheid in de groep
de luisterbereidheid en de respectvolle benadering voor ieders inbreng
de themasupervisies af en toe
de structuur (niet te strak of té los) met af en toe ruimte voor een babbel
de begeleiding door de supervisoren
de professionele toevoegingen/inbreng van het teamlid
vleugje humor af en toe*

Adviesraad

Om beter contact te kunnen houden met wat er leeft bij de vrijwilligers, en om belangrijke beleidsbeslissingen te kunnen afdelen, houden we 4 keer per jaar een adviesraad: 12 verkozen vrijwilligers, en een afvaardiging van het team bespreken samen alles wat de werking van de dienst aanbelangt.

Enkele agendapunten die besproken werden in 2018: jongere mensen motiveren om vrijwilliger te worden, GDPR, nieuw logo, het stroomlijnen van interne communicatie, vorming, het beantwoorden van tweede oproepen, ...

Bezetting en beurtrol

De kern van onze werking? Vier keer per jaar maken we een puzzel voor de volgende periode. Het engagement van de vrijwilligers wordt omgezet in een 24/24 bezetting aan de telefoon en avondbezetting op de chat. Deze beurtrol is een weerspiegeling van het engagement van zoveel vrijwilligers. Wonderlijk dat dit telkens weer lukt!

Nazorg TV

Soms worden mensen erg geraakt door schokkende gebeurtenissen, nieuwsberichten of TV-uitzendingen. Tele-Onthaal wil ook opvang bieden aan mensen die het naar aanleiding van bepaalde gebeurtenissen moeilijk hebben. Vrijwilligers bieden ook hen een luisterend oor. Dikwijls wordt het nummer en de website van Tele-Onthaal na een uitzending getoond. De reacties worden dan anoniem geregistreerd en kunnen eventueel als signaal bezorgd worden aan de overheid of de programmamakers.

Enkele voorbeelden
Chez Annemie
Mij overkomt het niet
Spoed 24/7
Transgenders M/V/X
Taboe Philippe Geubels
Kinderkopkes
Pano Slachtoffers aanslagen
Vandaag over een jaar Cath Luyten
Afscheid
Kinderziekenhuis

Bekendmaking en werving

Reeds enkele jaren komen enkele oud-medewerkers en teamleden samen in de werkgroep werving. Doel van deze werkgroep is Tele-Onthaal bekendheid te geven en mensen warm te maken om vrijwilliger te worden .

Op 13 november 2018 deden we dit met een voordracht met als titel 'Oog in oog met kwetsbaarheid' van Marijke Leys.'

Daarnaast zetten de mensen van deze werkgroep zich enthousiast in

- om bladwijzers te verdelen op de boekenbeurs,
- om kandidaat-vrijwilligers te motiveren op de Ik Vrijwillig beurs in Antwerpen,
- om mee de infostand te bemannen op verschillende activiteiten van Te Gek
- om te gaan spreken voor serviceclubs en andere verenigingen
- om mee te denken waar en op welke manier we mogelijke vrijwilligers kunnen bereiken.

We willen hen hiervoor hartelijk bedanken!

Vrienden van Tele-Onthaal

Ook deze werkgroep bestaat uit enthousiaste (ex)vrijwilligers, (ex)personeelsleden en bestuurders.

In 2018 organiseerden de Vrienden van Tele-Onthaal een bezoek aan het Havenhuis in Antwerpen, een Kaas en wijn avond, en een benefietconcert met Guido Belcanto.

Geslaagde activiteiten die zorgden voor een welkome aanvulling op ons budget!

Ook aan deze 'vrienden' een welgemeende dank.

Samenwerking en overleg

Federatie van Tele-Onthaaldiensten

De vijf Tele- Onthaaldiensten vormen samen de Federatie van Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen. De Federatie heeft als doel de samenwerking tussen de diensten te bevorderen, de gemeenschappelijke belangen van de diensten te behartigen en de diensten te vertegenwoordigen bij overheidsinstanties.

Binnen de federatie bestaan er verschillende gestructureerde overlegmomenten:

Algemene vergadering

Raad van bestuur

Commissie directeurs

Werkgroep kwaliteitszorg

Werkgroep registratie

Werkgroep veelbellers

Werkgroep chat

Werkgroep publiciteit en bekendmaking

Adhoc werkgroepen, zoals in 2018: werkgroep GDPR.

Centrum ter Preventie van Zelfdoding

Sinds 2016 kreeg de samenwerking tussen Tele-Onthaal en het Centrum ter Preventie van Zelfdoding een nieuwe vorm.

Als de vrijwilliger van de Zelfmoordlijn1813 in gesprek is, kan de oproeper er voor kiezen om doorgeschakeld te worden naar een medewerker van Tele-Onthaal. Overdag belt de lijn dan bij alle diensten tegelijk, 's nachts gebeurt dit volgens een beurtroelsysteem.

Door deze vorm van samenwerking kunnen meer mensen met zelfmoordgedachten, plannen of vragen, bij een deskundig vrijwilliger terecht komen.

Andante

Voor de opleiding en permanente vorming van de vrijwilligers werken we samen met CGG Andante, afdeling volwassenen, Merksem. Medewerkers van Andante hebben in het kader van de opleiding gesprekken met kandidaat-vrijwilligers en we doen op hen beroep voor het geven van verschillende vormingsactiviteiten.

Nieuw logo

Na meer dan dertig jaar nam Tele-Onthaal afscheid van haar logo.



31 jaar geleden - in 1987- ontwierp Paul Ibou, gerenommeerd grafisch ontwerper en designer, het welgekende Tele-Onthaal logo, toen nog bereikbaar via het nummer 1919.

Drie decennia lang, toonde deze 106-draaischijf honderdduizenden oproepers de weg naar het hulpaanbod van onze telefoon-en chatlijn.

Dit strakke en herkenbare logo was vele jaren onze trouwe metgezel in de zichtbaarheid en naambekendheid van ons hulpaanbod...

Na drie decennia, is de tijd gekomen voor een nieuw logo.

Ook met een nieuw logo blijft Tele-Onthaal gewoon Tele-Onthaal

Het nieuwe logo is gebaseerd op het nummer **106** waarop Tele-Onthaal te bereiken is: 106.

Met het nieuwe beeldmerk wil Tele-Onthaal de “kracht van praten en luisteren” centraal stellen. Een fonkelnieuw beeld, waarin een **oproeper en vrijwilliger elkaar ontmoeten in het cijfer 0 en 6**, moet het hulpaanbod van Tele-Onthaal nog overtuigender maken.

En nog meer mensen de weg tonen naar de Tele-Onthaal telefoon of chat.

Contactgegevens

BEL OF CHAT
100
TELE-ONTHAAL.BE



www.tele-onthaal.be/over-tele-onthaal/antwerpen



antwerpen@tele-onthaal.be



03 216 04 47



IBAN BE07 8802 9901 4166
Giften vanaf 40 € zijn fiscaal aftrekbaar.

