



Jaarverslag 2016

Federatie Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen

www.tele-onthaal.be

Inhoud

Voorwoord – pagina 2

De oproepen onder de loep – pagina 3

De 4 pijlers in de hulpverlening – pagina 17

Tele-Onthaal en terreuraanslagen in Brussel – pagina 18

Federatie – pagina 22

Bekendmaking Tele-Onthaal – pagina 25

Voorwoord

Weer een Tele-Onthaaljaar voorbij...

Een jaar waarin weer meer mensen in gesprek gingen met onze vrijwilligers, over de telefoon of via chat. Dat werkjaar vindt u op de volgende pagina's samengevat in cijfers.

Ik pik er een paar uit en nodig u uit om de rest rustig door te nemen.

Meer dan 60 % van de mensen die met ons contact namen zijn alleenwonend: wellicht hebben zij het moeilijker om in hun omgeving iemand te vinden bij wie ze terecht kunnen.

We registreren sinds kort ook een nieuw item: meer dan 35% van onze oproepers zegt te maken te hebben met een psychische stoornis, en daarbij scoort depressie zeer hoog.

2

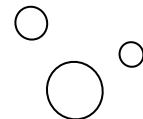
Eén gespreksthema viel mij op: in bijna 5% van de telefoonoproepen en 10 % van de chatgesprekken komt zelfdoding ter sprake.

Tele-Onthaal is en blijft een schakel in het geheel van de Vlaamse psycho-sociale hulpverlening. We zijn heel dankbaar dat steeds opnieuw mensen, vrijwilligers, bereid gevonden worden om dit belangrijke gespreksaanbod waar te maken.

Als voorzitter van de Federatie wil ik ook directeurs en stafleden van de vijf Tele-Onthaaldiensten feliciteren voor de manier waarop ze in hun eigen dienst en in de Federatie samenwerken om de werving, opleiding en ondersteuning van de vrijwilligers te verbeteren en zo ook de kwaliteit van de geboden hulpverlening te garanderen.

Jan Verschueren

Voorzitter Federatie Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen

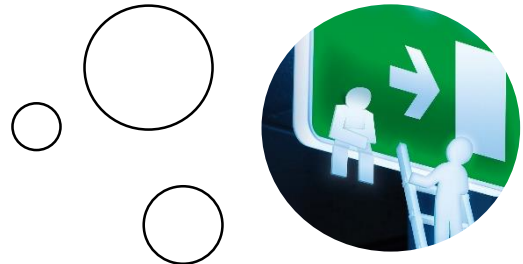


De oproepen onder de loep

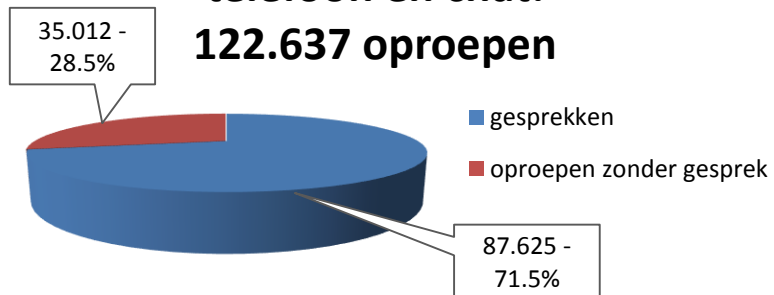
Hulpverleningsmedia

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.

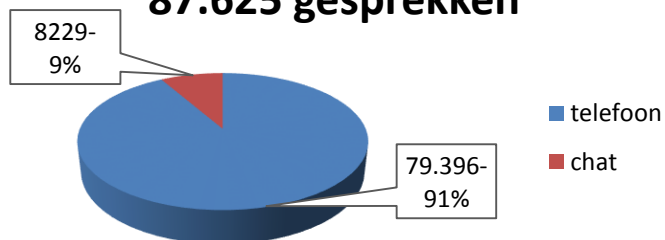
Beide kanalen, chat via tele-onthaal.be en de telefoonlijn 106, vervullen een complementaire rol in de hulpverlening van Tele-Onthaal.



telefoon en chat: 122.637 oproepen



87.625 gesprekken



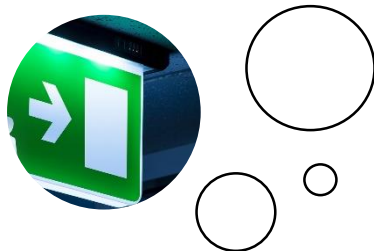
De oproepen

In 2016 ontving Tele-Onthaal 122.637, tegenover 115.531 oproepen in 2015.

De telefonische-en chathulpdienst zag in 2016 haar oproepcijfers stijgen met 6,15 %. In 2016 namen 122.637 mensen met grote en kleine zorgen contact met onze noodlijn, een gemiddelde van 335 Vlamingen per dag. Tele-Onthaal bereikt met deze oproepcijfers het hoogst aantal oproepen in 5 jaar.

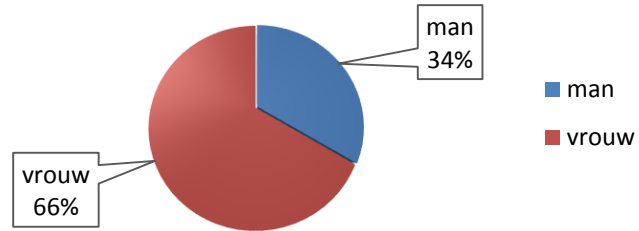
Waar het aantal telefoonoproepen steeg met 4,79 %, springt vooral de opmerkelijke klim van het aantal chatoproepen in het oog. Deze stegen met 19,51 % in vergelijking met het jaar 2015. Met een totaal van meer dan 10.000 chatoproepen bereikt Tele-Onthaal daarmee een absoluut recordcijfer in haar geschiedenis en sinds de start van haar chathulpverlening in 2002.

Tele-Onthaal heeft in 2016 bijzonder veel ingezet op de bekendmaking van haar hulpaanbod. Informatie en communicatie zijn belangrijke hefboomen om effectief de weg te vinden naar Tele-Onthaal. Daarnaast heeft Tele-Onthaal nóg meer inspanningen geleverd om haar online-aanbod te optimaliseren.

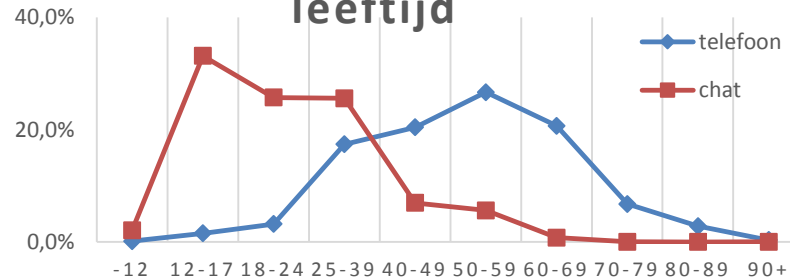


*307 telefoonoproepen per dag
27 chatoproepen per avond*

wie belt/chat ?



leeftijd





De oproepers

De beller naar 106

- Is vooral vrouwelijk (65.0%), al loopt het aantal mannen wel op tot 35,0%
- Is bij meer dan de helft van de oproepen een 50-plusser (57.3%)
- Bijna 9 op de 10 oproepers zijn alleenstaand volgens de burgerlijke stand [d.i. ongehuwd, gescheiden of weduw(e)naar] en vaak ook alleenwonend (65%)
- Heeft voorheen al gebeld met Tele-Onthaal (65%)
- Is vaak in professionele begeleiding (55.8%), 7.1% was dit in het verleden
- 36.6% van de oproepers vermeldt zelf een psychische stoornis
- Belt in 19,4% in crisis
- Belt in bijna 7 op 10 gevallen buiten de kantooruren

De chatter via www.tele-onthaal.be

- 3 op 4 oproepers zijn vrouwelijk (77%), 23% mannelijk
- Is veelal jonger dan 40 (86.5%)
- Is meestal ongehuwd (82,4) en alleenwonend (21.4%) of samenwonend met ouders (43.7% in tweeoudergezin, 12.0% in eenoudergezin)
- 41.6% is in professionele begeleiding, 8.0% was het eerder in het verleden
- 28.8% van de oproepers vermeldt zelf een psychische stoornis
- Bevindt zich in 24.2% van de oproepen in crisis

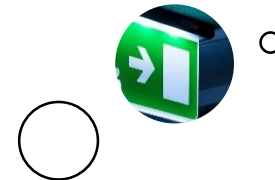
Uit deze gegevens blijkt opnieuw de **complementariteit van beide media**: telefoneren blijft aantrekkelijker voor ouderen, terwijl chatten ingebed is in de leefwereld van de jongere generaties.

Maatschappelijke evoluties zoals **vergrijzing en gezinsverduunning** hebben duidelijk een invloed op het psychosociaal welbevinden van mensen. In het profiel van de beller constateert Tele-Onthaal immers een opmerkelijke weerspiegeling van deze sociaal-demografische evoluties : **1 op de 2 bellers is ouder dan 50 jaar. Het aantal 50+ neemt zelf licht toe in vergelijking met 2015. Bijna 2 op de 3 bellers woont alleen.**

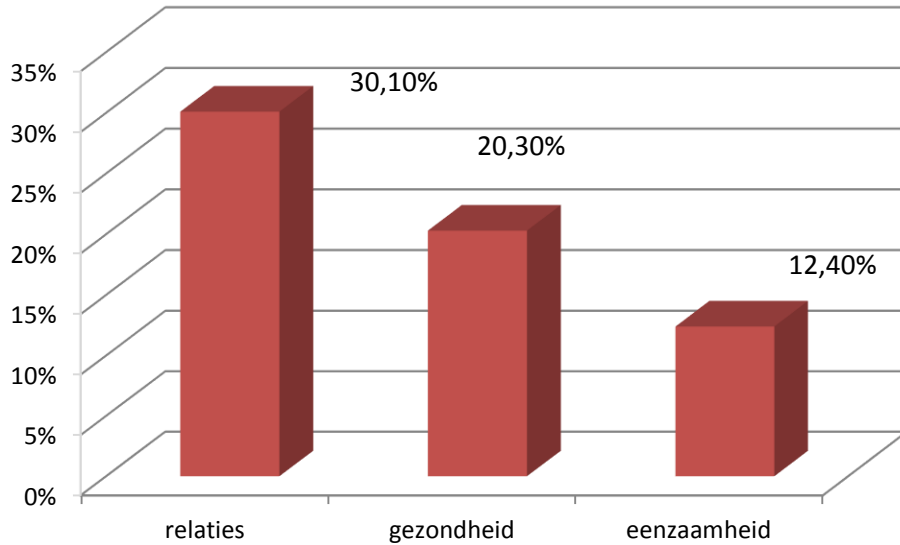
6 op 10 van de telefoonoproepers geeft aan in professionele psychosociale begeleiding te zijn (of geweest). Dit komt neer op een gemiddelde van 94 oproepers per dag die een beroep doen op Tele-Onthaal, ook al zijn ze in professionele begeleiding. Bij de chatoproepers is dat 5 op 10.

Bijna 4 op de 10 van de Tele-Onthaalbellers zegt zelf een **psychische aandoening** te hebben, bij de chatters is dat bijna 29%. Stemmingsstoornissen zoals depressie komen het meest frequent voor: meer dan **1 op 10** oproepers maakt hier melding van, gevolgd door angsten en fobieën.

Bovendien stijgt het aandeel **heroproepers: 6 op de 10 oproepers vond eerder de weg naar Tele-Onthaal.** Mensen nemen meerdere malen contact met Tele-Onthaal, blijven de weg terugvinden naar deze hulpverlening en hebben nood aan extra ondersteuning onder de vorm van meerdere, herhaaldelijke oproepen.

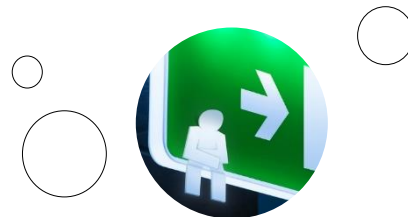


TOP 3 GESPREKSTHEMA'S



De gesprekken

Aan de telefoon



Oproepers worden vooral geraakt door **grote en kleine zorgen omtrent hun relaties en gezondheid**. De thema's gezondheid en eenzaamheid kennen een lichte stijging in vergelijking met 2015.

In bijna 30% van de telefoongesprekken komen **relatieproblemen** aan bod als belangrijkste gespreksthema. Over **spanningen en conflicten** binnen een partnerrelatie of met kinderen maken oproepers zich het meeste zorgen. Bij **vrouwen** vormen relaties een absoluut tophema.

Gezondheid vormt een belangrijk gespreksthema in 1 op 5 van de telefoongesprekken. 60% van deze gesprekken gaan over **geestelijke problemen**, meer dan 1 op 4 oproepers spreekt over **depressieve gevoelens, 1 op 6 over angsten**.

Eenzaamheid en een tekort aan sociale contacten komt opmerkelijk meer aan bod bij mannen, alleenstaanden en ouderen. **Mannen** hebben het ook meer over verslavingsproblemen en zelfdoding(sgedachten).

Het thema **zelfdoding** kent een lichte stijging (van 4.1% naar 4.9%).

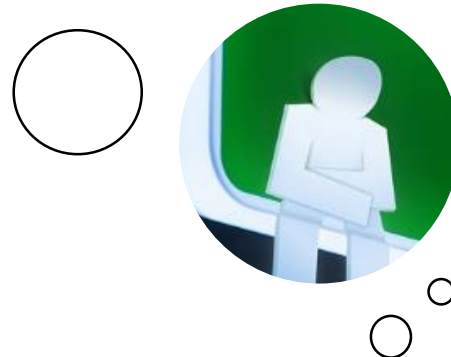
Aan de chat

In de chatgesprekken komen relatieproblemen (spanningen, verliefdheid, relaties met ouders) het meest aan bod (32,7%).

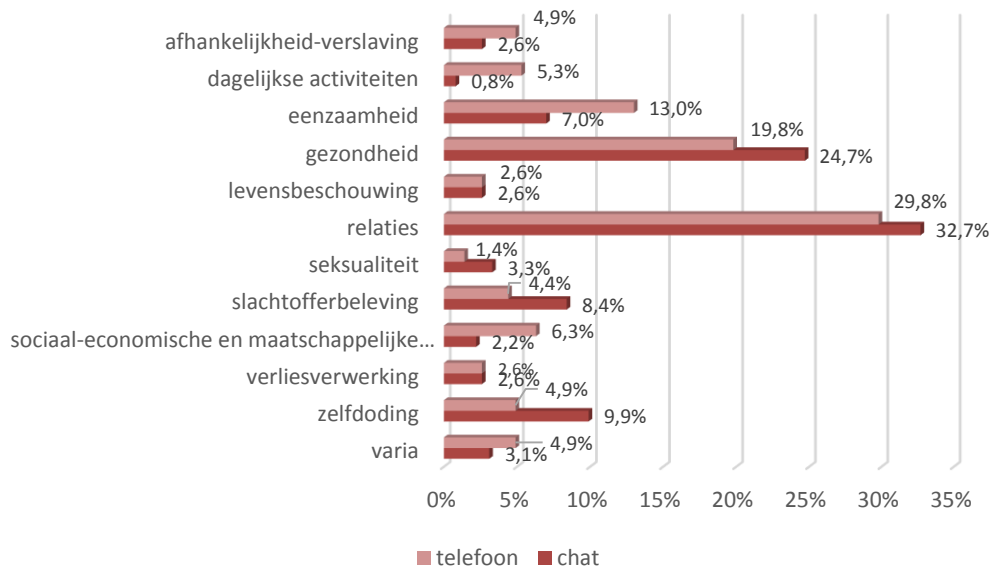
Gezondheidsproblemen vormen een onderwerp in 1 op de 4 chats. 83% van deze gesprekken gaan over geestelijke problemen. 30% van deze oproepers heeft depressieve gevoelens, maar ook eetstoornissen en automutilatie worden hier ter sprake gebracht.

Meer taboe geladen thema's als eetstoornissen, zelfdoding en misbruik (seksueel geweld, maar ook pesten en stalking) en vooral meer automutilatie komen via dit medium ook meer aan bod.

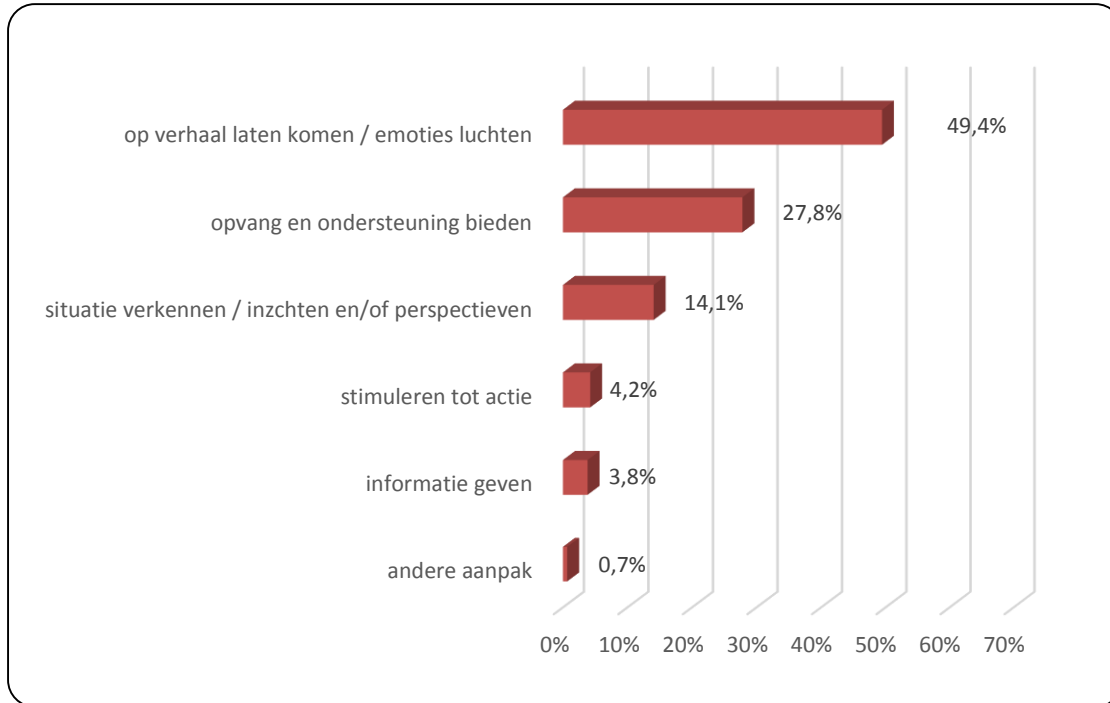
Tenslotte scoort ook het thema eenzaamheid vrij hoog (7% van de gesprekken)



vergelijking gespreksthema's telefoon en chat



Wat kunnen we de oproeper bieden?



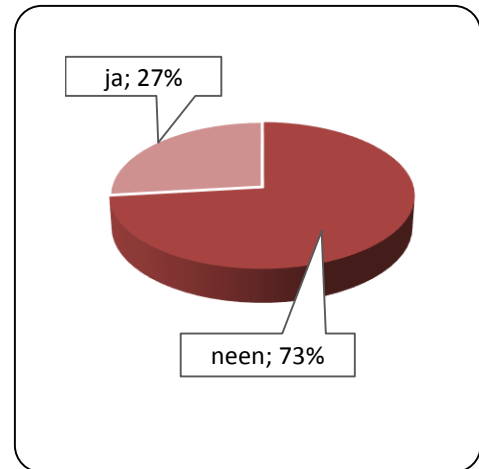
Het 'luisterend oor/oog' van Tele-Onthaal vindt zijn vertaling in de aanpak van de hulpverlenende gesprekken: medewerkers laten de oproeper op verhaal komen, ventileren en bieden opvang en ondersteuning.

In mindere mate wordt gewerkt naar inzicht, perspectieven of wordt er gestimuleerd tot actie. De medewerkers profileren zich niet als 'inhoudelijk deskundigen': slechts in 3,8% van de gesprekken ligt het accent op informatie en advies.

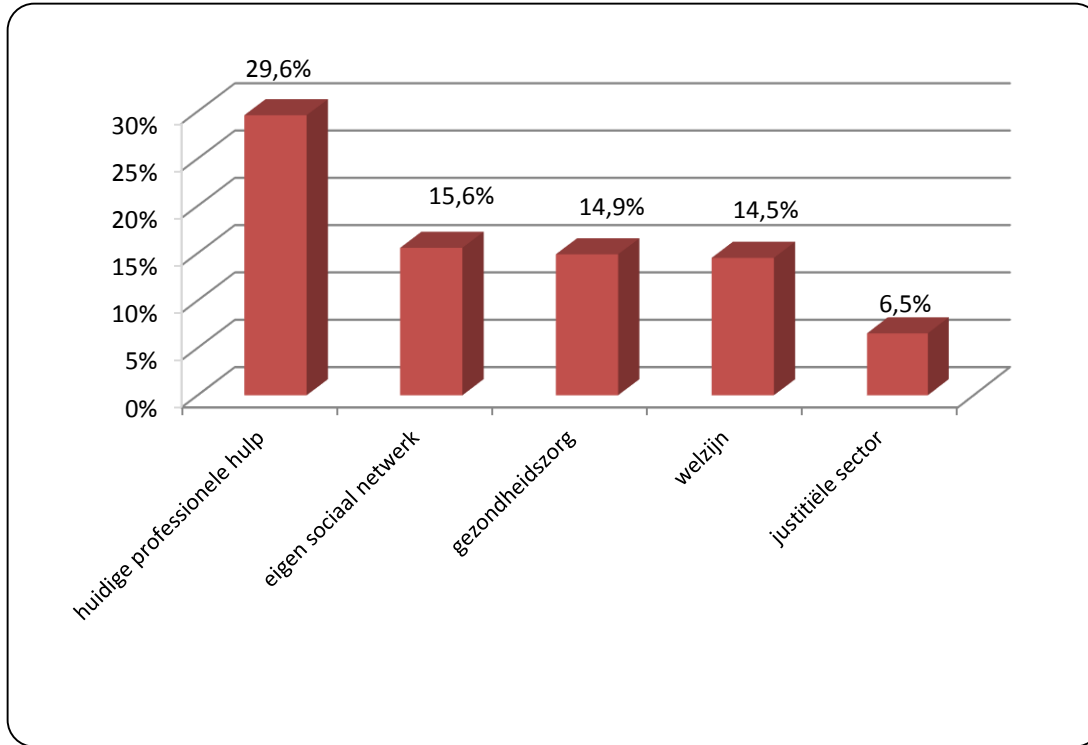
14

Verwijzingen in gesprekken

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



Top 5 van verwijzingen

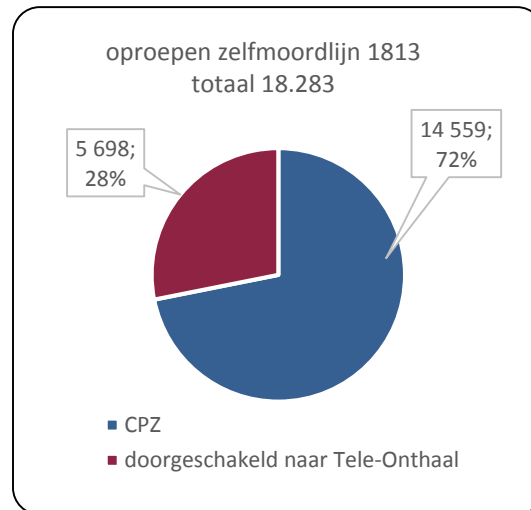


Samenwerking Zelfmoordlijn1813

Met de toekenning van het verkort nummer 1813 voor de Zelfmoordlijn, startte eind 2013 de samenwerking tussen het Centrum ter Preventie van Zelfdoding (CPZ) en Tele-Onthaal. Van bij deze start beantwoordden een groep Tele-Onthaal vrijwilligers mee de Zelfmoordlijn 1813.

Vanaf 2016 werd deze **samenwerking bijgestuurd**: oproepers krijgen de mogelijkheid om zich meteen naar Tele-Onthaal te laten doorschakelen wanneer alle Zelfmoordlijn-beantwoorders in gesprek zijn. Hierdoor wordt de capaciteit efficiënter ingezet waardoor beide organisaties samen meer oproepen kunnen beantwoorden.

In 2016 werden in totaal 18.283 oproepen naar de Zelfmoordlijn 1813 beantwoord. **28%** van deze oproepen (=5.698) werd na doorschakeling **beantwoord door vrijwilligers van Tele-Onthaal**. Door deze hernieuwde samenwerking met het CPZ, konden we de onmiddellijke bereikbaarheid van hulpverlening voor de suïcidale oproeper verhogen.



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**
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 intiemste omgeving 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 wensen wij hen dan ook expliciet hartelijk te danken voor hun bijzondere inzet.

614 vrijwilligers
equivalent aan 68 VTE

Tele-Onthaal en de terreur in Brussel

De aanslagen in Brussel en Zaventem waren een tragisch dieptepunt in 2016.

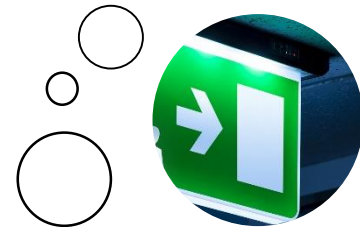
Op 22 maart 2016 vonden in Brussel twee terroristische bomaanslagen plaats, één op de nationale luchthaven, één in de metro.

Om 7.58 uur ontplofte een eerste bom nabij de balie van Brussels Airlines in de vertrekhal van Brussels Airport. Op de luchthaven kwamen 14 personen om het leven en raakten bijna 100 mensen gewond. Om 9.11 uur, iets meer dan een uur na de aanslagen op Brussels Airport, ontplofte onder de Wetstraat een bom in een metrotrein die eerder vertrokken was uit het metrostation Maalbeek. Hierbij overleden 21 personen en werden eveneens 100 personen gewond.

18

Kort daarna kwamen **vrij snel de eerste oproepen binnen bij Tele-Onthaal** rond deze terreurdaden.

Tele-Onthaal heeft die ochtend snel beslist om actie te ondernemen en de vrijwilligers onmiddellijk te informeren en briefen. Tele-Onthaal leverde op deze wijze een **bijdrage aan aan de hulpverlening** die na deze terreuraanslagen op gang kwam.



Een kwantitatieve weerslag van de gesprekken

- **Op de dag van de aanslag 22/03** was terreur **een piek-gespreksthema in 28% van de telefoon-en chatgesprekken** bij Tele-Onthaal. In de week volgend op de aanslagen vormt 17% van alle telefoon-en chatgesprekken de terreur een gespreksthema. In de maand volgend op 21 maart, noteerden we in totaal **621 telefoon-en chat gesprekken** waarin terreur vermeld werd, goed voor 6 % van het aantal gesprekken.
- De terreur zorgt **de eerste drie dagen** na de aanslagen voor **een lichte stijging in de oproepcijfers van Tele-Onthaal** in vergelijking met de voorbije weken.
- Vermeldingen terreur kenden een **uitdovend effect. Reeds vanaf de tweede week na de feiten**, bedraagt het aantal vermeldingen 5% van alle gesprekken. Oproepers vermeldden nog wel de terreur, maar het aantal oproepers dat expliciet naar aanleiding van de feiten contact neemt, is minimaal.
- Bij deze oproepen waren amper slachtoffers of directe betrokkenen, maar vooral mensen uit de brede bevolking die op zoek waren naar een uitlaatklep.
- Tele-Onthaal registreert een **lichte stijging van het aantal doorverwijzingen naar het CAW**. Tele-Onthaal speelde immers een complementaire rol in de hulpverlening: door onze 24u/7d bereikbaarheid konden ook mensen na de kantooruren van CAW en Slachtofferonthaal bij ons terecht. Als oproepers specifieke vragen hadden, werden zij op hun beurt doorverwezen naar CAW en Slachtofferonthaal. Binnen de schoot van het departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin van de Vlaamse overheid, werd hier ook overleg georganiseerd tussen de betrokken hulporganisaties.

Een kwalitatieve weerslag van de gesprekken

- Sommige oproepers belden heel expliciet enkel en alleen naar aanleiding van de terreur, bij anderen is het een onderwerp dat in de loop van het gesprek onomwonden aan bod kwam. **Angstgevoelens** waren ontegensprekelijk het centrale thema bij al deze gesprekken. Oproepers ventileren hun angst zonder meer : mensen zoeken een uitlaatklep voor hun angstgevoelens. Daarnaast heerste er ook **ongeloof, schok en ongerustheid, ontredding**. Ook gevoelens van **boosheid, verontwaardiging en onveiligheid** komen aan bod. Soms in combinatie met **racisme en/of ongenoegen over politiek, vluchtelingen en moslims**.

20

- Het was vooral dé brede bevolking die een uitlaatklep zocht bij Tele-Onthaal:

→ **Vooreerst** was er een groep van **oproepers die al in een kwetsbare situatie zitten**, zich heel slecht in hun voelen, die al negatieve gevoelens en gevoelens van angst hebben. Reeds aanwezige angst of onrust werd door deze feiten nog meer uitvergroot . Oproepers die zich reeds in een kwetsbare positie bevinden, voelden zich nog meer ontwricht.



→ **Daarnaast** was er ook een groep van oproepers die nu voor het eerst contact nam met Tele-Onthaal naar aanleiding van de terreur. Het zijn **mensen die doorgaans weerbaar en veerkrachtig in het leven staan**. Maar ze voelden zich angstig n.a.v. de gebeurtenissen en durven/kunnen hierover niet praten met mensen in hun omgeving. Enerzijds ging het hier om mensen die niet zoveel sociale contacten hebben en dit niet kwijt kunnen in hun omgeving. Anderzijds ging het ook om oproepers die schrik hebben dat anderen hun angst niet zullen begrijpen of overdreven zullen vinden.

- Tele-Onthaal bood oproepers de **ruimte om te praten over hun angst**. We gaven erkenning aan de gevoelens van de oproeper zonder de angst te versterken. Het was vooral belangrijk dat mensen konden beseffen dat hun **angstgevoelens niet uitzonderlijk zijn, het is de situatie op zich die uitzonderlijk is**.
- Oproepers hadden vooral ook **nood aan geruststelling, positiviteit en de nood om hun gedachten op iets anders zetten**. Het **tonen van begrip**, het laten vertellen stond centraal in het overgrote deel van de gesprekken.



Federatie van Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen

De hoofdopdracht 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.

Samenstelling van de Raad van Bestuur op 31 12 2016

- 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
- Roland Mebis 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 de rubriek 'regionale diensten'.

Samenwerking - overleg – netwerking

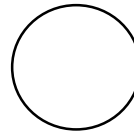
De Federatie van Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen vertegenwoordigt de 5 Tele-Onthaaldiensten in diverse overlegstructuren. De vertegenwoordiging gebeurt door één van de beroepskrachten van de Federatie, of door een gemandateerde van de Federatie.

Tele-Onthaal legt **netwerkcontacten, werkt samen en overlegt met:**

- Arteveldehogeschool Gent
- Bond Zonder Naam
- Campagne *Te Gek!?*
- Childfocus
- Confederatie Tele-Onthaaldiensten in België
- Federatie diensten Geestelijke Gezondheidszorg
- Het team Algemeen en Forensisch Welzijnswerk van het departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, afdeling Welzijn en Samenleving
- Infrabel cel preventie zelfdoding op het spoor
- International Federation of Telephonic Emergency Services (IFOTES)
- Kabinet van de minister Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
- OHIL (Overlegplatform Hulp- en Informatielijnen)
- OHUP (Onlinehulpuitwisselingsplatform)



- Sensor Federatie telefonische hulpverlening Nederland
- Similes
- SOM, Federatie van sociale ondernemingen vzw
- Steunpunt Algemeen Welzijnswerk en FSO vzw – sector CAW
- Urgentiedienst 100
- Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk VZW
- Vlaams Welzijnsverbond – Commissie vrijwilligerswerk
- Vlaamse Vereniging voor Geestelijke Gezondheidszorg
- Vlaamse werkgroep Suïcidepreventie
- Werkgroep Verder
- Zelfmoordlijn 1813



Bekendmaking Tele-Onthaal

Zoek je een uitweg? Praten helpt.

Bekendmaking van het hulpaanbod is een permanente opdracht voor Tele-Onthaal. In 2015 werd na een intensieve selectieronde een nieuwe, dynamische communicatiepartner aangeworven om de komende jaren het hulpaanbod zo optimaal mogelijk op de kaart te zetten.

Communicatiebureau Choco uit Antwerpen creëerde een nieuwe naambekendheids campagne, die begin 2016 gelanceerd werd. Choco ging aan de slag met het universeel exit-symbool. Wat gebeurt er als het exit-mannetje zelf de uitweg niet meer ziet?

Het campagnebeeld is duidelijk en simpel: **“Zoek je een uitweg ? Praten helpt.” Zit je met iets, groot of klein ?** Bel anoniem en gratis naar 106 (24/7) of chat via www.tele-onthaal.be

Met deze nieuwe campagne wil Tele-Onthaal niet enkel mensen aanspreken die het op dit moment moeilijk hebben. Deze campagne wil iedereen vertellen dat, als je een uitzichtloos gevoel hebt, Tele-Onthaal altijd binnen bereik is.



Deze campagne kwam tot stand met de **steun van de Vlaamse overheid, departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin en Minister Jo Vandeuren**. Tele-Onthaal kreeg de uitzonderlijke kans om het startschot voor deze campagne te geven in aanwezigheid van de Vlaamse Regering, op de wekelijkse ministerraad. Met dit nieuwe campagnebeeld zal Tele-Onthaal de komende jaren naar alle Vlamingen trekken om haar hulpaanbod in de verf te zetten.

Persberichten en artikels over:

- Lancering nieuwe bekendmakingscampagne "Zoek je een uitweg? Praten helpt." in aanwezigheid van de Vlaamse Ministerraad
- Persbericht n.a.v. maatschappelijke gebeurtenis "Terreuraanslagen Brussel en Zaventem"
- Jaarcijfers 2015 en voorstel nieuwe wervingscampagne "Word vrijwilliger en bied een uitweg."
- Persbericht nieuwe wervingscampagne en social media-actie "Vrijwilliger-van-de-dag"

Tele-Onthaal in beeld:

- Campagnepakket "Zoek je een uitweg? Praten helpt." : drukwerk : affiches, flyers en spandoek en digitale toolkit (banners, headers,...) voor alle Tele-Onthaaldiensten
- Online en social media campagne "Zoek je een uitweg? Praten helpt": Facebookadvertenties, Google Adwords, update website, digitale mailing naar middenveld-en welzijnsorganisaties, netwerk en stakeholders
- Social Media Campagne "Ambassadeurs-voor-één-dag": 65 Bekende Vlamingen zetten mee hun schouders onder nieuwe campagne

- Ontwikkelen zakkalendertjes 2016 met info over Tele-Onthaal
- Deelname aan De Standaard Solidariteitsprijs 2016
- Deelname aan VTM Medialaan Fairtime Award
- Aanvraag humanitaire zendtijd VRT voor gratis radio-en TV spot
- Beheer website Tele-Onthaal
- Beheer, verdieping en opwaardering Facebookpagina Tele-Onthaal
- Medewerking aan de initiatieven van "Te Gek!?" – 9 voorstellingen 'Open Geest'
- Infostand op Boekenbeurs Antwerpen
- Workshop en deelname Dag van de Nabestaande Werkgroep Verder
- Deelname aan Music for Life Studio Brussel
- Artikel in Libelle "Reddende engelen van de noodnummers"

Deelname aan Rode Neuzen Dag van VTM, Q-music en Belfius



In het kader van de Rode Neuzen Dag - *actie van VTM, Q-Music en Belfius rond meer psychologische hulp voor jongeren* - diende Tele-Onthaal in februari 2016 een projectaanvraag in bij de Koning Boudewijn Stichting, die het Rode Neuzen Fonds beheerd. Voor de zomervakantie kreeg Tele-Onthaal de goedkeuring voor haar project: ontwikkeling van een nieuwe website en online toeleidingscampagne voor jongvolwassenen naar het (online) hulpaanbod van Tele-Onthaal. Binnen de schoot van de Federatie werd een taskforce opgericht met intensieve medewerking van de Tele-Onthaaldiensten om dit project verder uit te werken in 2016-2017.

Werving Tele-Onthaal

Word vrijwilliger bij Tele-Onthaal en bied een uitweg

In 2015 noteerde Tele-Onthaal het hoogst aantal telefoongesprekken in 5 jaar tijd. Tele-Onthaal zag ook haar aantal chatgesprekken verdubbelen sinds 2011.

Om optimaal te beantwoorden aan deze stijgende gesprekscijfers en verder te werken aan nog meer online bereikbaarheid voor de chathulpverlening, moet Tele-Onthaal kunnen rekenen op nog meer luisteroren dan de 600 vrijwilligers van vandaag. Tele-Onthaal kon opnieuw op de **steun van de Vlaamse overheid en minister Vandeuren** rekenen om een wervingscampagne voor nieuwe vrijwilligers te ontwikkelen.

Tele-Onthaal lanceerde eind juni 2016, (*analoog en in de lijn van het nieuwe bekendmakingsbeeld en een variant op het iconische exit-mannetje*) de **campagne "Bied een uitweg en word vrijwilliger bij Tele-Onthaal."** Met deze campagne wilde Tele-Onthaal nog meer mensen warm maken voor een engagement als vrijwilliger.



**WORD
VRIJWILLIGER
BIJ TELE-ONTHAAL
EN BIED EEN
UITWEG.**

Elke dag contacteren meer dan 300 mensen onze vrijwilligers, op zoek naar een uitweg. En daarom zijn wij op zoek naar luisterende oren. Word jij onze volgende vrijwilliger? Dan zorgen wij voor een grondige opleiding en zinnig werk in een gestreven team.

MELD JE AAN VIA WWW.TELE-ONTHAAL.BE

Tele-Onthaal in beeld

- Campagnepakket "Word vrijwilliger en bied een uitweg" : drukwerk : affiches, flyers en spandoek en digitale toolkit (banners, headers,...) voor alle Tele-Onthaaldiensten
- Online en social media campagne "Word vrijwilliger en bied een uitweg"
Facebookadvertenties, Google Adwords, update website, digitale mailing naar middenveld-en welzijnsorganisaties, netwerk en stakeholders
- Social Media Campagne "Vrijwilliger-van-de-dag: 30 vrijwilligers, 6 uit elke Tele-Onthaaldienst getuigen over hun engagement.

Resultaten wervingscampagne

Met deze intensieve wervingscampagne, wilde Tele-Onthaal haar nood aan nieuwe vrijwilligers bekend maken bij de brede bevolking.

	West-Vlaanderen	Oost-Vlaanderen	Antwerpen	Vlaams-Brabant en Brussel	Limburg	TOTAAL Federatie
Totaal aantal aangemelde kandidaten	106	106	97	80	118	507
Totaal aantal selectiegesprekken	22	28	52	27	24	153
Totaal aantal weerhouden starters voor opleiding	20	22	37	16	21	116
Totaal aantal effectieve starters aan opleiding	17	21	26	7	18	89
Totaal aantal in stage	13	16	17	7	15	68
Totaal effectief opleiding voltooid en gestart als vrijwilliger	12	14	12	7	11	56

Opmerkelijk was evenwel dat de campagne resulteerde in een aanzienlijk hogere groep geïnteresseerde kandidaat-vrijwilligers (meer dan 500 mannen en vrouwen hebben zich aangemeld), een groter aantal dan gewoonlijk. Na de selectiegesprekken, de opleiding en de stageperiode resulteert dit desalniettemin niet in een aanzienlijk hoger resultaat aan nieuwe vrijwilligers dan doorgaans na een nieuwe basisopleiding.

Een **groter aantal aanmeldingen** genereert helaas **niet hetzelfde aantal effectieve starters** aan de basisopleidingen. Een verandering in gedragsintenties verloopt niet recht evenredig met een verandering in effectief gedrag.

Ondanks deze intense campagne, kan Tele-Onthaal ook niet buiten maatschappelijke evoluties die een impact hebben op vlak van vrijwilligerswerk.

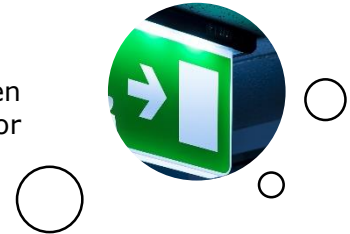
Een **opbouwend en volgehouden wervingsbeleid** is in een **veranderend vrijwilligerslandschap** onontbeerlijk. Consistente en aanhoudende investeringen in sterke wervingscampagnes zullen in de toekomst een absolute must zijn om ons hulpaanbod te continueren én optimaliseren.

Tele-Onthaal is **intern** ook sterk aan de slag gegaan met een intens **denk-en beleidsproces** om haar vrijwilligersbeleid in de toekomst verder te modelleren en actualiseren.



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.



Nazorg bij televisie-uitzendingen

De media vermeldden in 2016 het hulpaanbod van Tele-Onthaal bij artikels in de geschreven pers en n.a.v. **35 uitzendingen** op televisie, vooral op de openbare omroep.

- Via Annemie: 4 afleveringen (VRT-één)
 - casino en gokken
 - palliatieve zorgen
 - deurwaarders en armoede
 - alcoholverslaving
- Koppen XL: 7 afleveringen (VRT-één)
 - Verkrachting
 - Dodelijke verkeersongevallen
 - Bipolaire stoornissen
 - Partnergeweld
 - Terreuraanslag Brussel
 - Zwangerschap en alcoholisme
 - Eetstoornissen

- Van Gils en Gasten: 1 aflevering (VRT-één)
 - Euthanasie
- De Noodcentrale: 7 afleveringen (VRT-één)
- Panorama: 1 aflevering (VRT-Canvas)
 - Partnergeweld
- Terzake zomer: 1 aflevering (VRT-Canvas)
 - Eenzaamheid
- Spoed 24/7: 10 afleveringen (VRT-één)
- Pano: 1 aflevering (VRT-één)
 - Jongeren en alcohol
- Over de streep (VTM)
- Rode Neuzen Slotshow (VTM)

Het vermelden van het algemeen hulpaanbod van Tele-Onthaal na een gevoelige TV-uitzending, kan een **belangrijke hefboom** zijn om kijkers toe te leiden naar hulp zonder er zelf naar te moeten zoeken.

De cijfers spreken voor zich: vorig jaar bereikten we over **35 televisie-uitzendingen 266 oproepers**, die ons heel specifiek n.a.v. de televisie-uitzending gecontacteerd hebben. Dit is een **gemiddelde van 7.6 mannen en vrouwen** die n.a.v. de psychosociale thematiek in een programma een luisterend oor vonden bij Tele-Onthaal.

Bepaalde thema's scoorden opvallend hoog: alcoholmisbruik, bipolaire stoornissen, eenzaamheid, armoede, palliatieve zorgen.



Dank

33

Wij willen iedereen bedanken die zich in 2016 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

federatie@tele-onthaal.be
www.tele-onthaal.be
www.facebook.com/TeleOnthaal/

Redactie + cijfers + lay-out

Chris De Ketelbutter, Sonja Lucas, Jennifer Pots
Federatie Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen





**ZOEK JE
EEN UITWEG?
PRATEN HELPT.**

Bel anoniem naar **106** (24/7)
of chat via tele-onthaal.be.



www.tele-onthaal.be

PRATEN IS DE EERSTE STAP