

# Jaarverslag 2016

## Tele-Onthaal Antwerpen vzw



[www.tele-onthaal.be](http://www.tele-onthaal.be)

# Voorwoord

Hierbij bezorgen we u het jaarverslag 2016 van Tele-Onthaal Antwerpen.

Tele-Onthaal is een dienst voor telefonische en online-hulpverlening.

Iedereen kan op bepaalde momenten in zijn leven nood hebben aan een goed gesprek.

Op zo'n moment is er Tele-Onthaal. Vrijwilligers willen een klankbord zijn, willen luisteren zonder te oordelen, willen meedenken om de dingen wat klaarder te krijgen.

In dit jaarverslag kan u hiervan een weergave zien.

Een beperkte weergave - uiteraard.

Hoe kunnen we voldoende waardering uitdrukken voor die vrijwilligers die zich dag en nacht inzetten om de telefoon en chat bemand te houden? Hoe kunnen we duidelijk maken hoeveel respect we hebben voor die mensen, die ons hun zorgen, angsten, vragen toevertrouwen? Hoe zouden we de rijkdom van een gesprek tussen 2 anonieme mensen kunnen beschrijven?

Dit is niet in cijfers te vatten. Maar hopelijk geeft het u toch een beeld. Een idee. Een vermoeden....

Met dit jaarverslag willen we vooral iedereen bedanken die hiertoe op één of andere manier bijgedragen heeft. En het besef hoeveel mensen dit - ook in 2016 - wel geweest zijn, heeft ons enorm deugd gedaan !

Gitta Swartelé

Directeur Tele-Onthaal Antwerpen



## TELE-ONTHAAL ANTWERPEN HET JAARVERSLAG

# 2016



**VERHUIZEN,  
EEN GROOT PROJECT!**



**GESPREKKEN MET  
BELLERS EN CHATTERS:  
DE CIJFERS**



**DE VRIJWILLIGERS:  
ZIJ DOEN HET**



**DE WERKING:  
ZO DOEN WE DAT**



**HET PERSONEEL:  
WIE ZIJN ZE**

**2017**

**DE TOEKOMST:  
WAT BRENGT 2017?**



## Verhuizen, een groot project!

2016 was een historisch jaar voor Tele-Onthaal Antwerpen vzw. Het was het jaar dat we verhuisden!

Omdat de stad Antwerpen beslist had ons huurcontract niet meer te verlengen, zochten - en vonden - we een ander huurpand. We verlieten het oude herenhuis waar Tele-Onthaal al meer dan 45 jaar gevestigd was en verhuisden eind juni 2016 naar een kantoorgebouw in Antwerpen.

Zowel de voorbereiding als de verhuis zelf vergden een enorme inspanning op veel vlakken. Niet alleen organisatorisch, materieel en financieel, moest er veel gebeuren. Maar ook was het voor heel wat mensen een afscheid van een gebouw met vele herinneringen.



De nieuwe vestiging bood een geschikte locatie, met een prachtig uitzicht, niet ver van het vertrouwde gebouw. Voor we konden verhuizen, moesten er nog aanpassingen gedaan worden. Het gebouw werd voorzien van ruimtes voor de telefoon- en chatgesprekken, er werd een aangename ontmoetingsplaats gecreëerd waar de vrijwilligers samen hun permanenties doorbrengen, en infrastructuur om comfortabel te kunnen overnachten, kantoren voor personeel, gesprekskamers, vergaderplaats, .... Het was een groot project voor Tele-Onthaal Antwerpen.



Tenslotte werd er geschilderd en gepoetst. Ook heel wat vrijwilligers staken daarbij de handen uit de mouwen!



Op de oude locatie werd 50 jaar geschiedenis opgeruimd, ingepakt en leeggemaakt. Het was een hele onderneming om kamers en zolders vol archieven en materiaalopslag uit te selecteren en in te pakken. Voorwerpen werden vastgenomen, bekeken en herinneringen werden opgehaald. Ook meubels werden gesorteerd om mee te nemen of weg te doen. Voor de verhuis zelf deden we beroep op een verhuysfirma.



Maar het spannendste was de omschakeling van de telefonie en computerinfrastructuur. Want die technologie, is een noodzakelijke voorwaarde voor de gesprekken die Tele-Onthaal biedt.



Gelukkig is dit vlot verlopen en konden oproepers erop rekenen dat hun oproepen beantwoord werden.

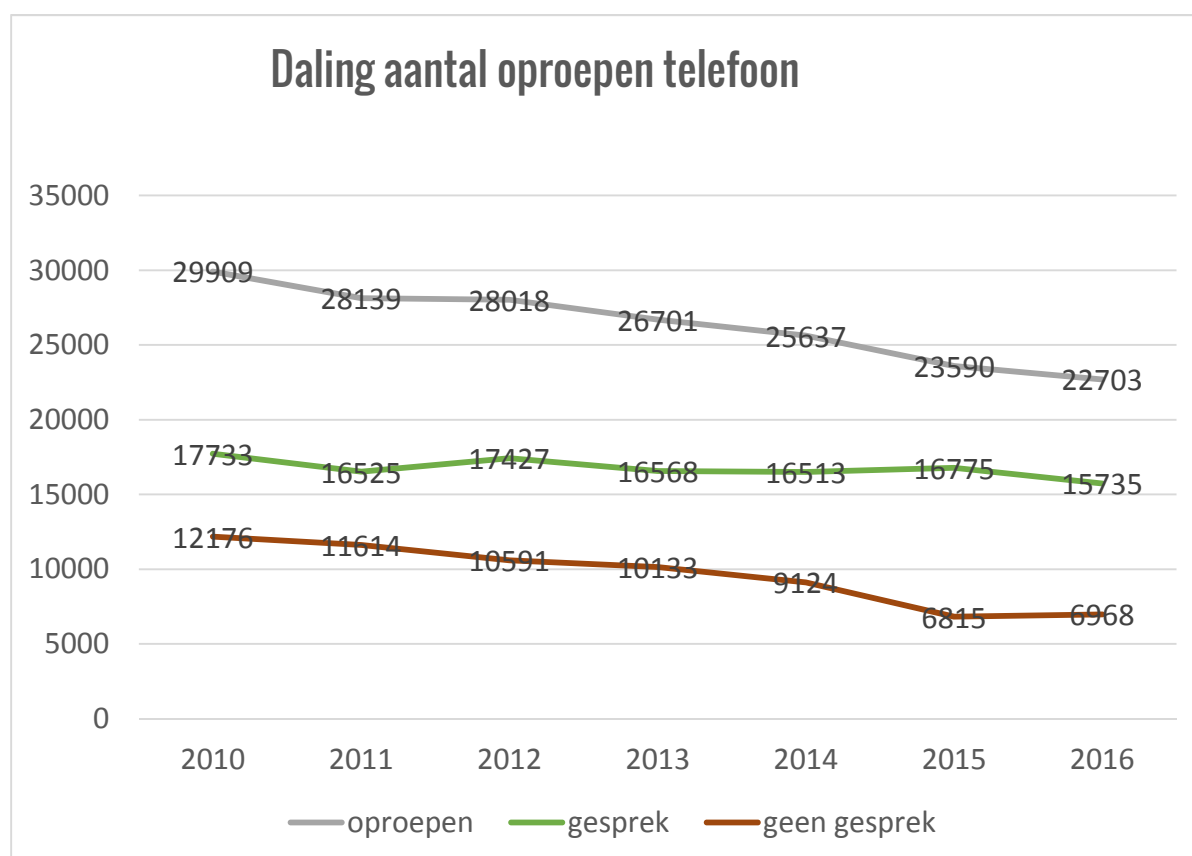


## Gesprekken met bellers en chatters: de cijfers

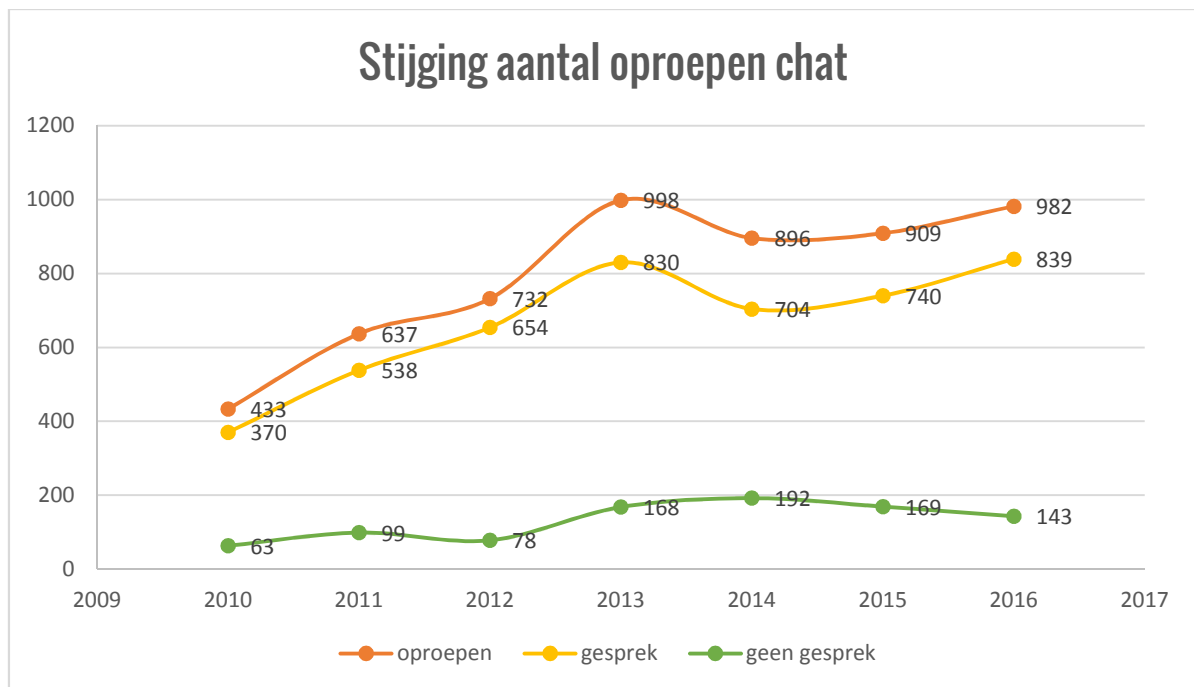
In dit hoofdstuk vindt u een overzicht van de opmerkelijkste cijfers en tendensen. Wie interesse heeft in meer details, kan de cijferbijlagen opvragen via [antwerpen@tele-onthaal.be](mailto:antwerpen@tele-onthaal.be).

### Aantal oproepen

Over de jaren heen merken we een duidelijke tendens in het aantal telefoonoproepen. Het totaal aantal telefoonoproepen daalt. Die daling merken we vooral in het aantal oproepen zonder gesprek: stille oproepen, uitproberen, verkeerd verbonden, ... Het aantal oproepen met gesprek lijkt nog tamelijk stabiel te blijven.



In tegenstelling tot de telefoonoproepen is er doorheen de jaren een grote stijging in het aantal chatoproepen. Deze stijging is rechtstreeks verbonden met de uitbreiding van de chatbezetting.



Terwijl in Tele-Onthaal Antwerpen 24/24 telefoonoproepen beantwoord worden, chatten we in 2016 slechts twee avonden per week, telkens met twee of drie vrijwilligers. Dit chataanbod is gesitueerd binnen het totale chataanbod van de Federatie van Tele-Onthaaldiensten: samen is Tele-Onthaal elke avond bereikbaar via chat.

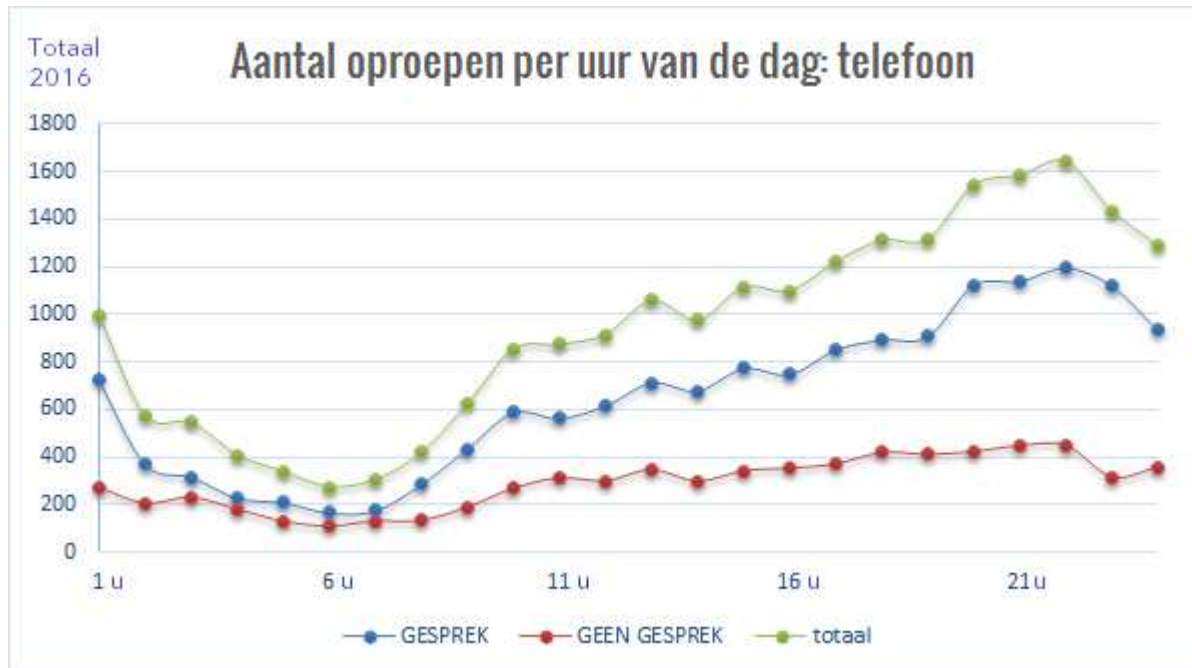
Het aantal chatgesprekken in Antwerpen (839) is nog steeds beperkt in verhouding tot het aantal telefoongesprekken (15.735). Toch is het duidelijk dat dit medium in de lift zit. Tele-Onthaal blijft investeren in de uitbreiding van het chataanbod.



Gemiddeld waren er 62,03 telefoonoproepen per dag.

Naargelang het tijdstip van de dag, is het drukker aan de telefoon.

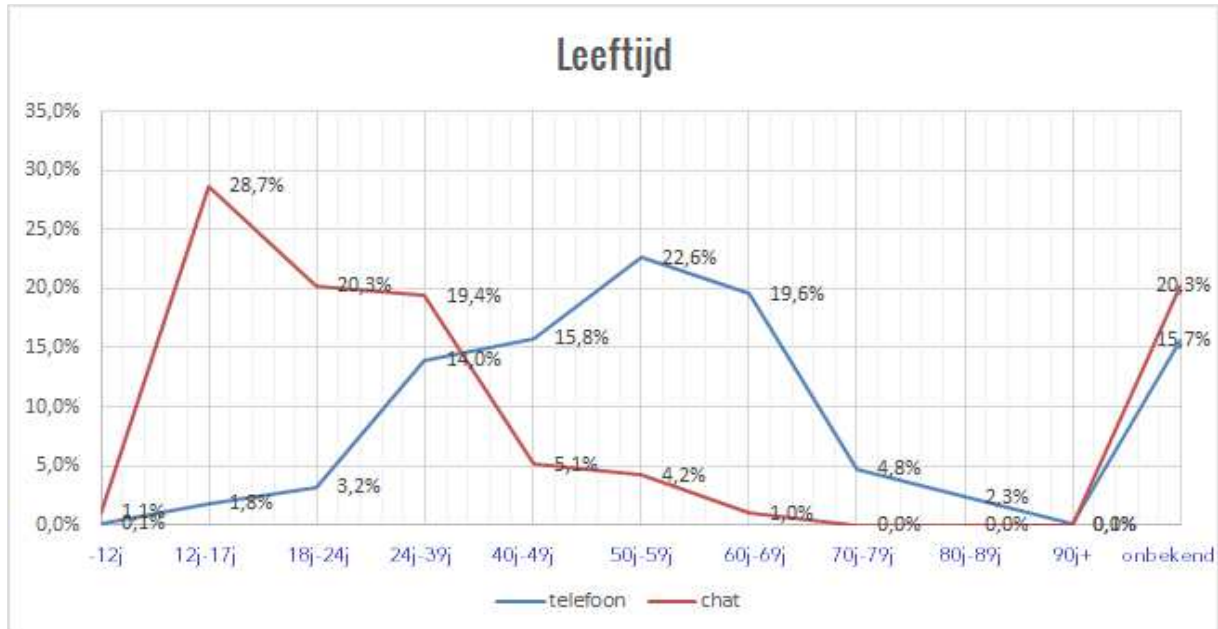
Er wordt voornamelijk buiten de kantooruren gebeld: 70% van de oproepen gebeurt na 18u en voor 9u. Tot middernacht is het erg druk, nadien wordt het stilaan rustiger. Vanaf 8u stijgt het aantal oproepen weer. De drukste uren situeren zich tussen 18u en middernacht. Tele-Onthaal vervult duidelijk een rol in de opvang van mensen wanneer andere diensten gesloten zijn.



## Leeftijd

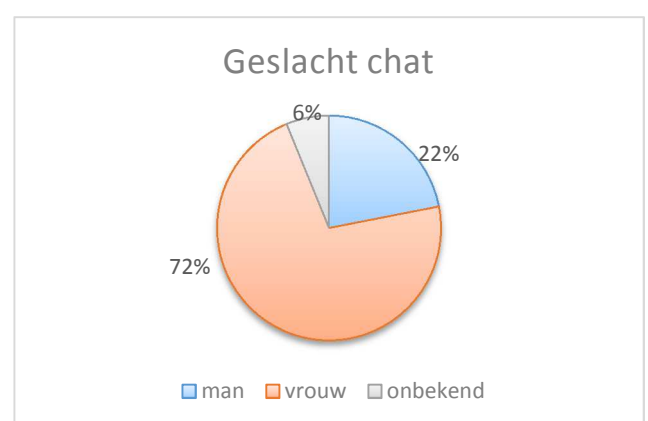
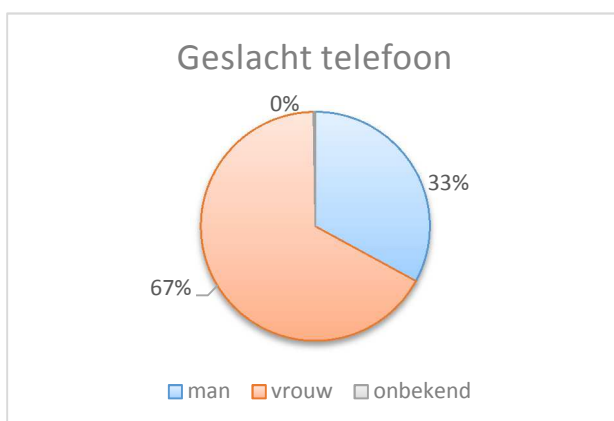
Er is een duidelijk leeftijdsverschil tussen oproepers die Tele-Onthaal contacteren via telefoon en oproepers die de chat verkiezen.

65% van de telefoonoproepers is ouder dan 40 jaar. Terwijl bijna 70% van de chatoproepers jonger is dan 40 jaar.



## Geslacht

Ongeveer 2/3 van de oproepers is een vrouw. Op de chat zijn de vrouwen / meisjes zelfs nog meer vertegenwoordigd.

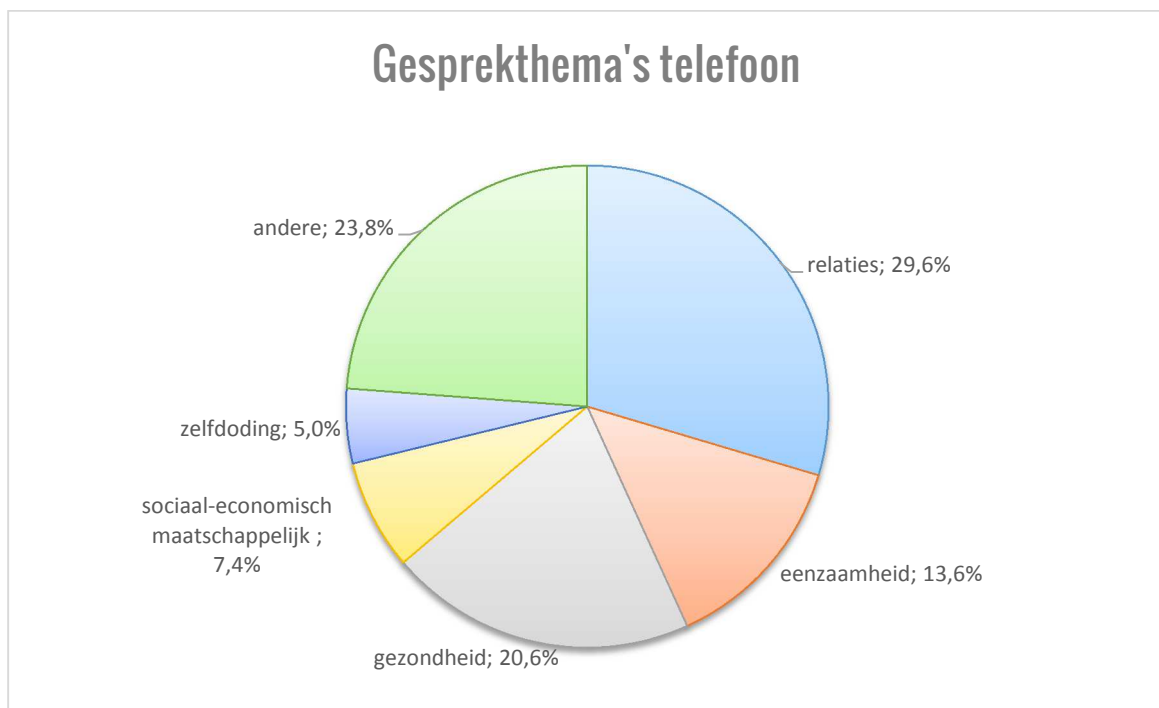


## Gesprekthema's

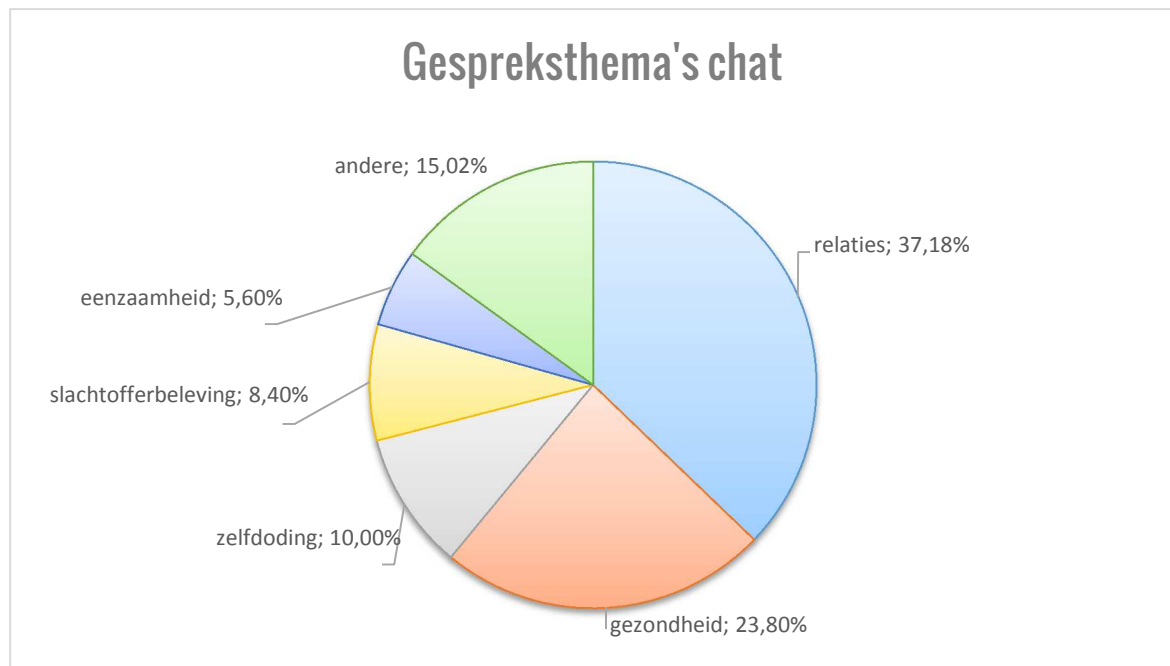
Aan de telefoon zijn de belangrijkste gespreksthema's relaties (30%), gezondheid (21%) en eenzaamheid (14%). De gezondheid thema's gaan voor een groot deel over psychische gezondheid: depressie (5,7%) en angst (3,7%).

In 5% van de gesprekken (1012 gesprekken) spreekt de oproeper over zelfdoding.

De meest besproken sociaal-economische en maatschappelijke thema's zijn financiële moeilijkheden (3,7%) en dagelijkse activiteiten (3,2%).



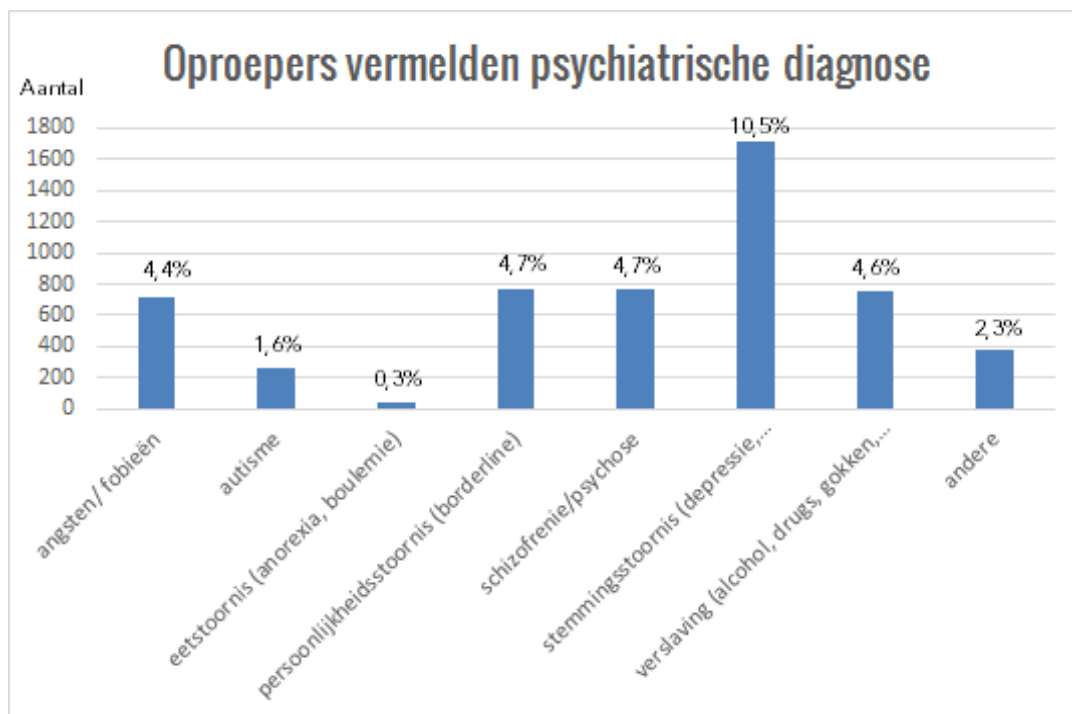
Op de chat liggen de verhoudingen een beetje anders. De belangrijkste thema's zijn ook relaties (37%) en gezondheid (24%). Maar eenzaamheid wordt op de chat relatief minder besproken (6%) dan aan de telefoon. In plaats daarvan worden taboeonderwerpen vaker op de chat besproken, zoals zelfdoding (10%) en slachtofferbeleving (8%).



## Ernstige psychische problemen

Opvallend is dat veel oproepers tijdens het gesprek vermelden dat ze een psychiatrische problematiek of diagnose hebben. In 1/3 van de gesprekken (5386 gesprekken) komt een psychiatrische problematiek van de oproeper ter sprake.

In 1710 gesprekken vermelden oproepers dat ze aan een stemmingsstoornis lijden (10,5%). Daarnaast komen ook persoonlijkheidsstoornissen (4,7%), schizofrenie / psychose (4,7%), verslavingsproblematieken (4,6%) en fobieën/angst (4,4%) vaak voor.





# De vrijwilligers: zij doen het

## Wie zijn de 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.

Uiteraard is het niet mogelijk om 'de' doorsnee vrijwilliger te beschrijven.

Onze vrijwilligersgroep is zeer gevarieerd: de ene probeert haar vrijwilligerswerk te combineren met een studie, terwijl de andere aangeeft dat hij op woensdag niet beschikbaar is omwille van opvang van kleinkinderen. Vrijwilligers variëren in leeftijd, achtergrond, overtuiging, burgerlijke staat,...

Toch kunnen we uit een bevraging van 2014 volgend 'profiel' afleiden:

Het merendeel van de Tele-Onthaal-vrijwilligers zijn vrouwen (64.84%).

Meer dan 80% van de medewerkers zijn 50+'er. Slechts 7% van onze vrijwilligers zijn jonger dan 40 jaar.

De helft van onze medewerkers zijn gehuwd, 1 op 5 van onze medewerkers heeft een echtscheiding achter de rug. De grote meerderheid van onze medewerkers woont samen, al dan niet met kinderen, ouders of in een samengesteld gezin. Daarnaast woont meer dan 1 op 4 van onze medewerkers alleen.

Meer dan 70% van de Tele-Onthaal-vrijwilligers zijn hoog opgeleid (minstens hoger niet-universitair onderwijs, 30.99% universitair). De helft van de vrijwilligers zijn gepensioneerd (51.04%).

Bijna de helft van de Tele-Onthaal-medewerkers nemen naast hun engagement in Tele-Onthaal nog ander vrijwilligerswerk en andere zorgtaken op zich.

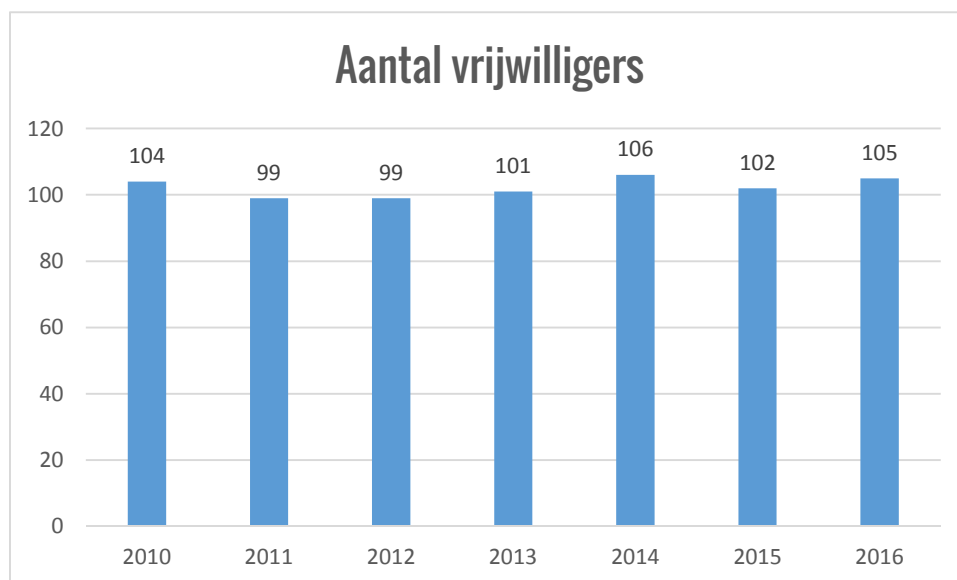
---

*Meewerken bij Tele-Onthaal geeft meer zin aan mijn leven, is een deel van de verwerkelijking van een ideaal. Het laat me stilstaan bij mezelf en mijn relatie met anderen.*

---

## Aantal vrijwilligers.

Dankzij talrijke inspanningen op gebied van bekendmaking en werving, zowel vanuit de Federatie als van Tele-Onthaal Antwerpen, blijft het aantal vrijwilligers nagenoeg op peil.



Op 31 december 2016 waren er 105 actieve vrijwilligers. Maar in de loop van het jaar zijn er heel wat meer vrijwilligers over de vloer geweest. In februari en in september startte een opleiding met telkens een grote groep geïnteresseerden, waarvan er 17 dienst zijn gaan doen. In de loop van 2016 hebben 14 mensen hun medewerking gestopt.

---

*Ik kan luisteren naar wat de oproeper bezig houdt en wat hij op dat moment niet aan iemand anders kwijt kan/wil. Door te luisteren en te bevragen kan ik de situatie inzichtelijk maken, de last (voor even) lichter maken, perspectieven bieden en helpen zijn/haar eigen mogelijkheden te verkennen. Werken voor Tele-Onthaal maakt mijn referentiekader breder. Ik kom met mensen in aanraking en hoor verhalen, die ik anders niet zou 'ontmoeten'/horen. Tijdens mijn werk voor Tele-Onthaal doe ik er zelf niet toe, maar staan de noden van de oproeper centraal en dat voelt dankbaar en werkt relativerend.*

---

## 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 niet makkelijk 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 gezwogen, 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!

Daarom!

---

*Ik was al langer op zoek naar zinvol vrijwilligerswerk. Ik had ook al wat tijdelijk vrijwilligerswerk gedaan, maar had nog niets gevonden dat én zinvol, én goed georganiseerd was. Toen sprak ik met een ex-vrijwilliger op de 'vrijwilligersbeurs', waar ik niet voor mezelf was maar omdat mijn mama vrijwilligerswerk zocht. Mijn mama vond Tele-Onthaal te zwaar klinken, ik was meteen geboeid. Bij Tele-Onthaal werken is een heel directe manier van helpen: het is heel simpel, je hebt enkel een telefoon en de juiste ingesteldheid nodig. Simpel maar doeltreffend, want je helpt mensen op een moment dat ze het echt nodig hebben.*

---





---

*Jammer genoeg loopt niet elk gesprek zoals ik hoop. Maar wanneer ik merk dat iemand na een gesprek toch gekalmeerd is, als zijn plannen rond zelfdoding minder dwingend zijn geworden, of als hij mij bedankt voor het gesprek dan geeft dit veel voldoening.*

---



## De werking: zo doen we dat

### Opleiding:

In februari 2016 startte een opleiding met 14 kandidaten, in september 2016 was dat een groep van 24 mensen.

Kandidaat-vrijwilligers volgen gedurende een 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

### 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.

### Vorming:

Zoals steeds, konden de vrijwilligers kiezen uit een gevarieerd vormingsaanbod:

Herleven na coma	Jeroen Walravens, auteur 'Het is altijd nu'
Euthanasie bij psychisch lijden	Ann Callebert, klinisch psycholoog en psychotherapeut

Oplossingsgericht denken, theoretische inleiding en oefeningen	Pim Ampe, staflid Tele-Onthaal
Themasupervisie psychose	Katrien Geysen, medewerker Andante
Themasupervisie trauma	Chris Van Eycken, medewerker Andante
Themasupervisie suïcidaliteit	Jolien Rediers, medewerker Andante
Themasupervisie borderline	Petra Desmyter, coördinator Andante
Dramadriehoek	Marjan Vertommen
Chatstudiedag	Marjan Vertommen en Eva van Houdt, stafleden Tele-Onthaal
Praten met je kleinkind	Jaklin Laporte, auteur 'De Pestjuf, praten met kinderen, hoe doet ze dat ?'
Chat voor niet-chatters	Marjan Vertommen
Herstelgericht werken	Overlegplatform Geestelijke Gezondheidszorg Provincie Antwerpen
Nabestaanden van zelfdoding	Werkgroep Verder
Voorstelling werking Similes	Medewerkers Similes

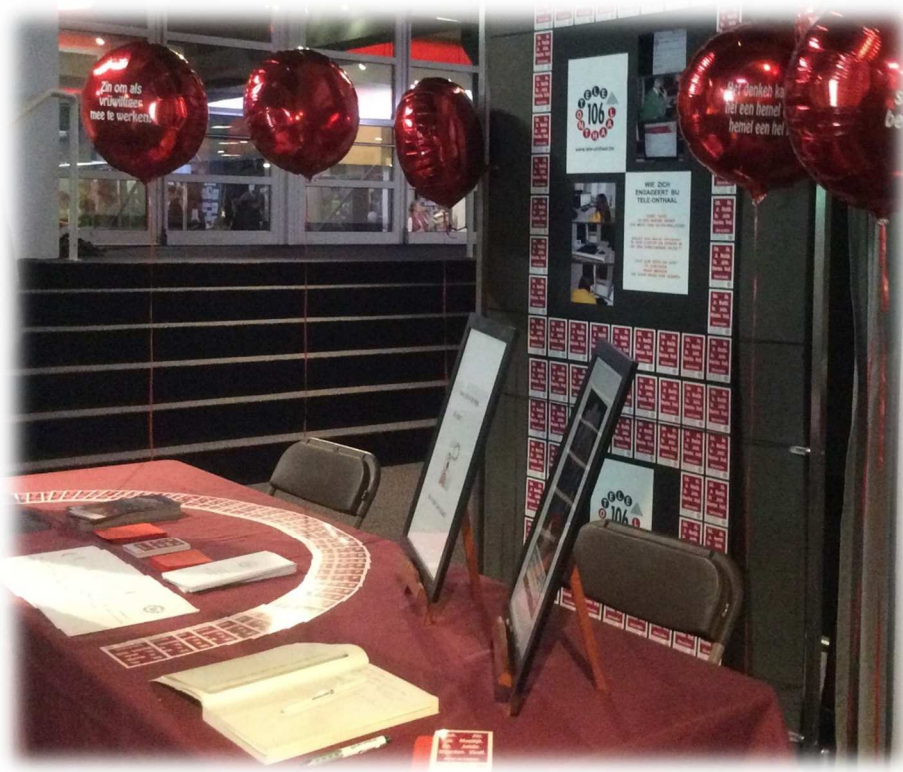
## Adviesraad

Om beter contact te kunnen houden met wat er leeft bij de vrijwilligers, en om belangrijke beleidsbeslissingen te kunnen aftoetsen, 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. Een greep uit de agendapunten 2016 : opvolging verhuis, integratie telefoon/onlinevrijwilligers, het veelbellersbeleid,...

## 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 .

Jaarlijks organiseren we een voordracht. Op 15 november 2016 was dit een voordracht over 'Burn-out, anders bekeken', door Ann Léonard, psychologe, psychotherapeute.



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

In 2016 kwamen enkele sympathisanten, die met Tele-Onthaal Antwerpen verbonden zijn als (oud)-vrijwilliger, teamlid, lid van de raad van bestuur, ... samen om activiteiten te organiseren om de kas van Tele-Onthaal Antwerpen wat mee te helpen spijzen.

Het idee is gegroeid in de raad van bestuur vanuit de vaststelling dat de rekeningen gedurende de afgelopen jaren telkens een (klein) structureel tekort vertonen.

In 2016 werd er duchtig gebrainstormd en voorbereid voor de eerste activiteit: een kaas-en wijnavond met toneelopvoering in maart 2017 .

## Nazorg

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.

## **Samenwerking en overleg**

### **Samenwerking Federatie Tele-Onthaal**

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 2016: 'Task-force' website.

### **Samenwerking Tele-Onthaal - Centrum ter Preventie van Zelfmoord**

Vanaf 1 januari 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

Van de 20257 telefoons naar de Zelfmoordlijn1813 werden er 8581 door de vrijwilligers van de verschillende Tele-Onthaaldiensten beantwoord. Hiervan werden er 903 in Antwerpen beantwoord.

Hoe ervaren de vrijwilligers deze samenwerking?

Om hen hierover te bevragen werd in de verschillende TO-diensten een enquête afgenomen.

46 Antwerpse vrijwilligers hebben deze vragenlijst beantwoord.

Uit de resultaten kunnen we besluiten:

De meeste vrijwilligers (38) vinden dat ze voldoende vorming kregen en voelen zich voldoende ondersteund, 7 mensen antwoorden: 'gedeeltelijk'. De meeste vrijwilligers voelen zich dan ook voldoende bekwaam om de oproepen die via 1813 komen te beantwoorden. Slechts 4 personen antwoordden 'neen' op deze vraag.

Soms vinden vrijwilligers de gesprekken die via Zelfmoordlijn1813 komen zwaarder, soms zijn ze inhoudelijk niet zo verschillend van 106-oproepen, soms geven ze meer voldoening.

De vrijwilligers benadrukken het belang van empathisch luisteren, ook -zeker - bij oproepen rond zelfdoding.

Soms zijn oproepers gefrustreerd omdat ze bij de Zelfmoordlijn1813 niet binnen geraakten. Dat de Tele-Onthaal-vrijwilligers ook deze frustratie moeten opvangen, wordt als moeilijk ervaren.

Uiteraard zeggen de resultaten van deze vragenlijst enkel iets over de gesprekken waar de vrijwilliger weet dat de oproeper via Zelfmoordlijn1813 werd doorverbonden. Hij komt dit enkel te weten als de oproeper dit zelf zegt.

## **Samenwerking Tele-Onthaal Antwerpen - CGG 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, ze geven één van de opleidingsavonden over verwijzen, en we doen op hen beroep voor het geven van verschillende vormingsactiviteiten.



## Het personeel: wie zijn ze

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

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.

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

Samen houden we 'het huishouden' draaiend!





In 2016 werkten volgende mensen bij Tele-Onthaal Antwerpen:

**Directeur:**

Gitta Swartelé

**Team:**

Pim Ampe  
Elisa Bellefroid ( tot 31 augustus)  
Els Jaeken  
Eva Van Houdt ( vanaf 1 november)  
Marjan Vertommen

**Secretariaat:**

Véronique Cornelissen  
Anne-Mie Loostermans

**Poetsmedewerker:**

Saskia Briquet

We willen hier ook onze dank uitdrukken aan de leden van **de algemene vergadering en raad van bestuur**, die - zeker in dit uitzonderlijke verhuissjaar - ons met raad en daad hebben bijgestaan en ondersteund.

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  
Juul Sels, RVB, ondervoorzitter  
Alain Smekens, RVB  
Patrick Van der Straten, RVB  
Jan Verschueren, RVB, secretaris  
Marc Wellens, RVB

# En wat brengt 2017?

## Individuele gesprekken

Na een druk verhuisjaar zijn we blij ons terug te kunnen concentreren op het inhoudelijke werk ! Het eerste voornemen dat we ons maakten voor 2017 was individuele gesprekken organiseren met elke vrijwilliger. Het geeft ons informatie over wat er leeft binnen de dienst, hoe de verhuisperikelen verteerd werden, hoe het gaat met onze vrijwilligers !

## Opleiding

In 2017 willen we ook graag de opleiding evalueren en herwerken. Een kortere opleiding, meer gebruik maken van de huidige communicatiemiddelen, mensen vlug de kans geven om praktijkervaring op te doen, meer vertrekken van de zelfwerkzaamheid van mensen,... er staat heel wat op ons verlanglijstje !

## Uitbreiding chat

Uit de bevraging van chatoproepers bleek dat de vraag nog altijd groter is dan ons aanbod. Het belangrijkste besluit uit deze bevraging was dan ook dat we ons chataanbod moeten uitbreiden: vanaf juni 2017 wordt ons chataanbod uitgebreid met 20%.

## De Toekomst!

Samen met de Federatie van Tele-Onthaaldiensten willen we verder een toekomstvisie over Tele-Onthaal ontwikkelen. Hoe kunnen we er voor zorgen dat we steeds vrijwilligers blijven vinden die dit intensieve en veeleisende vrijwilligerswerk kunnen combineren met hun beroep, sociale verplichtingen of drukke bezigheden?

Tele-Onthaal is er voor iedereen die een gesprek wil. Maar wie bereiken we vooral? En wie niet? Wat is het specifieke van ons hulpaanbod? En hoe kunnen de moderne media daarin helpen?

Dit zijn vragen waar we de volgende jaren over willen nadenken, met externe input, en met inbreng van stafleden, vrijwilligers en bestuurders van de 5 diensten.

ZIT JE ERGENS MEE?  
#PRAATEROVER



Bel gratis en anoniem naar 106  
(24/7) of chat op [tele-onhaal.be](https://www.tele-onhaal.be)  
want praten is de eerste stap.

