

Praten helpt.
De beste zorg is iemand die luistert
Bel 106 of chat via www.tele-onthaal.be



www.tele-onthaal.be

Tele-Onthaal Vlaams-Brabant en Brussel Jaarverslag 2017

Beste lezer,

Bedankt om aandachtig in dit jaarverslag van Tele-Onthaal Vlaams-Brabant en Brussel te willen grasduinen.

2017 was een geëngageerd en ondernemend zorgjaar voor onze luisterdienst. Een jaar waarin *nog meer* hulpvragers in gesprek gingen met onze vrijwilligers. Met de **vernieuwing van de Tele-Onthaal website** maakten we de drempel naar ons hulpaanbod nog lager.

In 2017 werden **25.689 oproepen** door Tele-Onthaal Vlaams-Brabant en Brussel beantwoord. Dit is het hoogst aantal oproepen in 10 jaar tijd. Deze stijging komt mede dankzij de uitbreiding van de chathulpverlening waardoor **onze online bereikbaarheid met 23% steeg**.

Tijdens dit jaar groeiden waardevolle samenwerkingsverbanden en netwerkmomenten; met o.a LILA en CGG Brussel, EPSI Leuven, Odisee Hogeschool, Logo Brussel, en met actrice Veerle Baetens.

In 2017 bevestigde de Zorginspectie van het departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin van de Vlaamse overheid opnieuw dat Tele-Onthaal zich "daadwerkelijk inzet om de opdrachten die hen worden toegekend waar te maken en dat het **enorme potentieel aan goed opgeleide en professioneel ondersteunde vrijwilligers garant staat voor een mooie dienstverlening aan de burger.**"

Dit zorgjaar was **enkel mogelijk dankzij het engagement van onze vrijwilligers**, die zich standvastig inzetten om dat luisterend oor te bieden aan mensen in nood. Ook een mooie pluim aan ons team dat toegewijd en inspirerend het begeleidend kader biedt waarop onze organisatie verder kan bouwen.

We willen ook iedereen bedanken die ons sterk vanuit de zijlijn heeft ondersteund dit jaar; onze partners, het Vlaams Ministerie van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, de bevoegde Vlaamse minister en zijn medewerkers, Het Sociaal Maribel Fonds voor Gezondheidsinrichtingen- en diensten, de Provincie Vlaams-Brabant, de Stad Leuven, het ACV Brussel en het Mariott hotel in Brussel.

Ik wens je veel leesplezier toe,

Mit Van Paesschen

Directeur Tele-Onthaal Vlaams-Brabant en Brussel

Tele-Onthaal Vlaams-Brabant en Brussel jaarverslag 2017

inhoud

Missie & Opdracht	4
Visie op hulpverlening	5
Oproepen, onder de loep	8
Samenwerking Zelfmoordlijn 1813	12
Doorverwijzing	13
Vrijwilligers in cijfers	15
Vormingsjaar 2017	17
2017 in hoogtepunten	20
Samenwerking & Netwerking	22
Ons team	25



Tele-Onthaal streeft naar een samenleving waar iedereen mag zijn wie hij-zij is of wil zijn en waar iedereen zo veel mogelijk kansen krijgt om zich te verbinden met anderen.

Tele-Onthaal wil een gesprekspartner zijn die verschil maakt, voor iedereen die daar nood aan heeft.

De opdracht van Tele-Onthaal is in de eerste plaats een **helpend gesprek** aanbieden aan iedereen die op zoek is naar een **luisterend oor** of zich ergens zorgen over maakt. Zo'n gesprek kan via **telefoon of chat** en verloopt altijd in het **Nederlands**. Indien nodig, verwijst Tele-Onthaal gericht door naar andere diensten.

Tenslotte houdt Tele-Onthaal ook de **vinger aan de pols van de maatschappij**. Dat betekent dat Tele-Onthaal evoluties op het vlak van ontwikkeling en welzijn opvolgt en wijst op opvallende signalen.

Tele-Onthaal is door de overheid erkend als **Centrum voor Teleonthaal binnen het Algemeen Welzijnswerk**.

Missie & Opdracht

Tele-Onthaal gelooft in hulpverlening met een **zo laag mogelijke drempel**. Daarom blijft een gesprek altijd vertrouwelijk en blijven zowel de hulpvrager als de vrijwilliger **anoniem**. Dat geeft veiligheid aan de oproeper om zijn/haar verhaal te doen.

Moeilijke momenten horen bij het leven. Op elk moment kan iemand nood hebben aan een goed gesprek, ook buiten de klassieke openingsuren. Daarom is Tele-Onthaal **24u/24 en 7d/7** bereikbaar. **Gratis**.

Centraal in het hulpaanbod staat het gesprek. Tele-Onthaal vertrouwt op de eigen mogelijkheden en **zelfredzaamheid van de hulpvrager**. Zelfbeschikkingsrecht en verantwoordelijkheid zijn uitgangspunten. De hulpvrager krijgt de kans om stil te staan bij wat haar/hem bezighoudt, waar zij/hij zich zorgen over maakt. Afhankelijk van de vraag verschuift de nadruk en focust de vrijwilliger meer op informatie geven, opvang bieden of een crisis overbruggen.

Oproepers van alle **leeftijden** doen een beroep op Tele-Onthaal. De **thema's** waar ze over willen praten, lopen uiteen: relatieproblemen, eenzaamheid, (geestelijke) gezondheid, slachtoffer zijn,...

Tele-Onthaal heeft bijzondere aandacht voor **zelfmoordpreventie**.

visie op hulpverlening

Met het beantwoorden van de oproepen realiseert Tele-Onthaal :

1. Crisisopvang

Opvangen van hulpvragers in een acute noodsituatie en hen rust bieden. Zo kan escalatie van het probleem vermeden worden en gezocht worden naar een nieuw kortetermijnperspectief.

2. Preventie

Laten ventileren van de hulpvrager (die niet in crisis verkeert) over levenservaringen en over de moeilijkheden waarmee hij-zij kampt. Het bieden van een gesprek zodat mensen meer zicht krijgen op knopen en conflicten in hun leven, maakt het mogelijk om te voorkomen dat een spanning uitgroeit tot een ernstig probleem.

3. Hulp- en dienstverlening

Mensen aandacht en medeleven bieden, hen de kans geven hun gevoelens te uiten, hun zelfwaardering versterken, het inzicht in hun functioneren vergroten, hun zelfredzaamheid stimuleren. Dat is de brede steun waarop hulpvragers die Tele-Onthaal contacteren kunnen rekenen. Indien nodig zal Tele-Onthaal informatie bieden over andere hulpverleningsinstanties met een gepast aanbod voor de betrokkenen.

“De feestdagen zijn vaak moeilijk voor mij. Ik heb weinig familie en voel me vaak eenzaam in die periode, als alle hobby's ook stil liggen. Op Kerstdag belde ik naar Tele-Onthaal om toch even te kunnen praten over hoe moeilijk het mij viel om de dag door te komen. Fijn dat er toen ook iemand naar mij wilde luisteren!”

- Man, 55 jaar, telefoon

Anoniem

Hallo met wie? Die vraag stelt Tele-Onthaal nooit. **Elk gesprek met Tele-Onthaal is anoniem.**

Een telefoongesprek met Tele-Onthaal verschijnt niet op de factuur, de vrijwilliger kan het **telefoonnummer niet zien** van de hulpvrager. Een chat laat geen sporen na op de PC of smartphone van de hulpvrager. Op de chat kiest de hulpvrager een **schuilnaam** om in te loggen.

Tele-Onthaal **vraagt niet naar de naam of adres** van de hulpvrager. Soms vraagt de vrijwilliger aan de hulpvrager hoe oud hij/zij is of in welke regio zij/hij woont. Dat gebeurt alleen om de hulpvrager beter te kunnen helpen, bijvoorbeeld om geschikt door te verwijzen naar een andere organisatie.

Ook de vrijwilliger blijft een onbekende voor de hulpvrager.

Anonimiteit verlaagt de drempel om contact op te nemen met Tele-Onthaal; stelt de hulpvrager op zijn-haar gemak en geeft het nodige vertrouwen om haar-zijn verhaal te doen. Anonimiteit bij de vrijwilliger creëert de ruimte en vergroot de openheid om naar dat verhaal te luisteren.

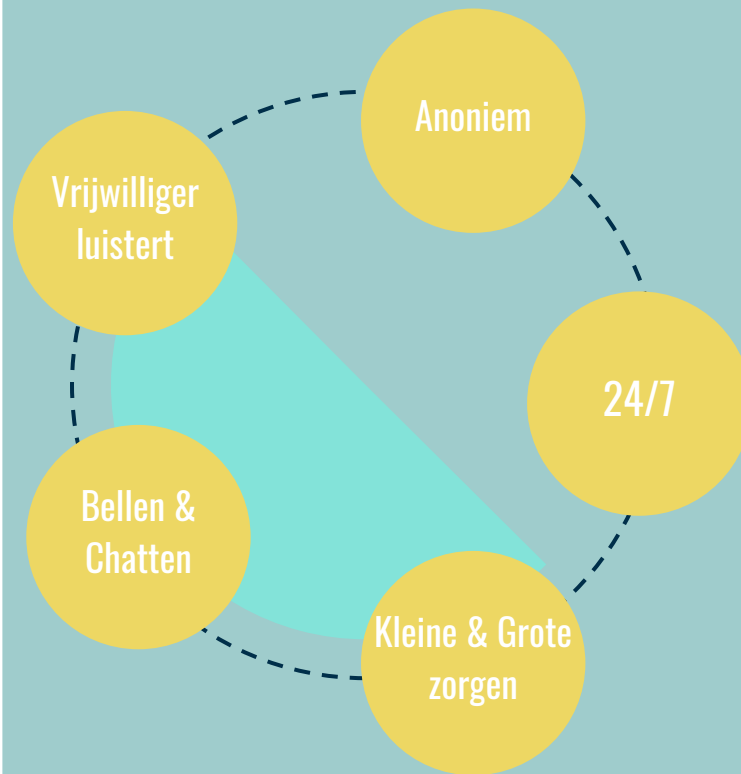
24/7, dag & nacht

Je weet niet op voorhand wanneer je het moeilijk zal hebben. En een crisismoment plan je niet. Ook buiten de kantooruren kan iemand wel eens nood hebben aan een gesprek.

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

Chatten kan elke avond vanaf 18u en op woensdag- en zondagmiddag al vanaf 15u.

Pijlers van onze hulpverlening



Kleine & Grote zorgen

Hulpvragers kunnen bij Tele-Onthaal praten over wat hen bezighoudt, groot of klein.

Of de hulpvrager nu een **heel groot probleem of kleinere zorgen** heeft, de vrijwilliger maakt tijd, luistert, leeft mee, denkt samen na en helpt zoeken naar inzichten, mogelijkheden en uitwegen. Een kant-en-klare oplossing kan de vrijwilliger niet voor de hulpvrager uit zijn/haar mouw schudden. Als de hulpvrager het nodig heeft, krijg deze informatie over verdere hulpverleningsmogelijkheden.

Bellen & Chatten

Tele-Onthaal is permanent bereikbaar via het gratis hulpnummer **106**, en meerdere oproepen kunnen tegelijk beantwoord worden. Daarnaast kan men via www.tele-onthaal.be elke avond vanaf 18.00 uur én op woensdag én zondag al vanaf 15.00 uur terecht voor een chatgesprek.

Vrijwilliger luistert

De hulpvrager krijgt een **anonieme vrijwilliger aan de lijn of op de chat**. Geen professionals. Wel geëngageerde luisteraars, die meeleven en mee denken. Elke vrijwilliger wordt opgeleid en begeleid door stafmedewerkers van Tele-Onthaal.

Het werken met vrijwilligers is een bewuste keuze. Een goed gesprek met een geïnteresseerd en aandachtig iemand is vaak voldoende om de oproeper weer op weg te helpen. Vrijwilligers blijven dicht bij het verhaal en de leefwereld van de hulpvrager, en spreken als 'gewone' mensen onder elkaar. Hiermee houdt Tele-Onthaal de drempel om contact te nemen laag.



© foto Liesbeth Beeckman

Pijlers van onze hulpverlening

Cijfers zeggen niet alles, maar toch geven ze een beeld van evoluties, aantal oproepen, profielen van de hulpvragers, gespreksthema's, doorverwijzingen ... Zo wijzen ze ook op aandachtspunten voor onze toekomstige werking.



22.588 Telefoonoproepen 14.126 Telefoongesprekken

♂ 33%

♀ 67%

Het aantal telefoonoproepen met gesprek in 2017 daalde licht (-1%); **14.303** in 2016. Meer vrouwen dan mannen bellen naar Tele-Onthaal.



3.101 Chatoproepen 2.220 Chatgesprekken

♂ 23%

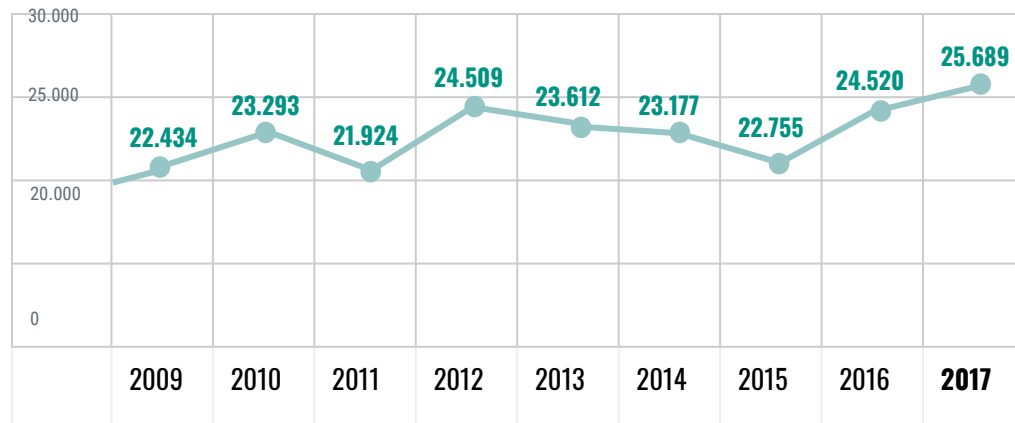
♂ 10%

♀ 67%

Het aantal chatoproepen met gesprek in 2017 is sterk gestegen (+25%); **1.755** in 2016. Ook ⅔ van de chatoproepen zijn van vrouwen.

25.689 oproepen 16.346 gesprekken

In 2017 werden **25.689 oproepen** door **Tele-Onthaal Vlaams-Brabant en Brussel** beantwoord. Dit is het **hoogst aantal oproepen in 10 jaar** tijd. De **stijging** t.o.v. 2016 (24.520 oproepen) is te wijten aan de uitbreiding van de chathulpverlening waardoor onze **online bereikbaarheid met 23% steeg** en mogelijks ook door het groter aantal doorschakelingen van de Zelfmoordlijn 1813 naar Tele-Onthaal.



- **AANTAL OPROEPEN** voor regio's **Vlaams-Brabant en Brussel Hoofdstedelijk Gewest**. Voor totaal aantal oproepen van alle provincies in Vlaanderen en Brussel, bekijk het jaarverslag van de Federatie van Tele-Onthaaldiensten.

Oproepen onder de loep



gemiddelde duur
telefoongesprek



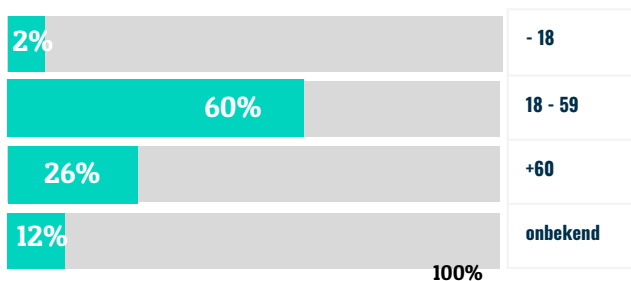
gemiddelde duur
chatgesprek

19%

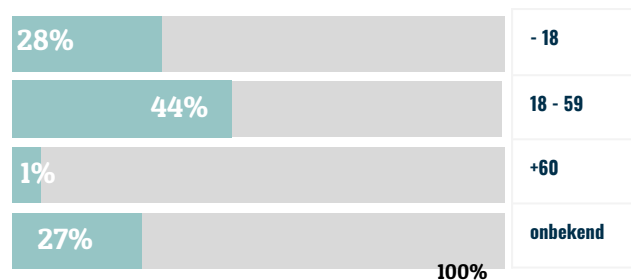
81%

telefoon: 19% eerste oproepen / 81% heroproepen.
2690 oproepers belden in 2017 voor het eerst.

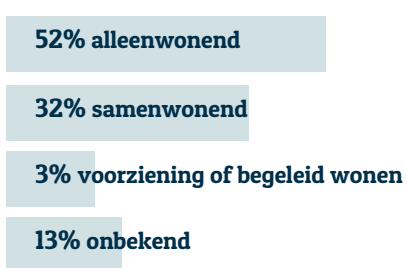
leeftijd hulpvragers telefoonoproepen



leeftijd hulpvragers chatoproepen



leefsituatie hulpvragers telefoon



leefsituatie hulpvragers chat



oproepen, uitgelicht:

De leeftijd van chatters is beduidend lager dan die van bellers. Bij bellers ligt de grootste leeftijdscategorie tussen de 30 en 60 jaar.

Telefoonoproepen lijken meer en meer van 60+ers te komen, daarnaast zijn bij chatoproepen meer dan één op vier hulpvragers minderjarig. Bijna 45 procent van de chatters is jonger dan 25 jaar.

De ruime meerderheid van hulpvragers bij telefoonoproepen zijn alleenstaanden. Bij chatoproepen wonen ruim 1/4 van de hulpvragers bij hun ouders (samenwonend), 8% leeft in een éénoudergezin.

Steeds meer telefoonoproepen komen van hulpvragers die reeds in begeleiding zijn (42%) of waren (7%). 36% van de telefoonoproepen komen ook van hulpvragers die zelf een psychiatrische stoornis vermelden. Bij chatoproepen zien we dezelfde tendens: 22% van de hulpvragers zijn in begeleiding of waren (4%). In 23% van de chatoproepen vermelden hulpvragers een psychiatrische stoornis.

oproepen, uitgelicht:

Hulpvragers krijgen bij Tele-Onthaal **de kans om op verhaal te komen**. Dikwijls is het nodig emotionele opvang te bieden, zodat de hulpvrager haar/zijn hart kan luchten en tot rust kan komen. Ook kunnen vrijwilligers helpen **zoeken naar inzichten** en uitwegen om problemen te hanteren. Soms zullen ze ook **activerend luisteren**.

Bij chatoproepen wordt er meer gewerkt rond het **vergroten van inzicht in de eigen leefsituatie**, het zoeken naar concrete perspectieven en strategieën om dat daadwerkelijk te bereiken. Er wordt dus vaak verder gegaan dan enkel de gevoelens van de hulpvrager te beluisteren of de emoties onder woorden te brengen. Dit hulpmedium nodigt meer uit om constructief te zoeken naar bruikbare inzichten en uitwegen.

Bijna **2/3 van de oproepen** verwerkt Tele-Onthaal Vlaams-Brabant en Brussel **buiten de kantooruren**; relatief iets minder dan de voorbije jaren. Dit komt wellicht omdat we de dubbele telefoonbezetting tussen 1.00u en 8.30u hebben afgebouwd vanaf 2017.

Via **chat is Tele-Onthaal uitsluitend bereikbaar buiten de kantooruren**; elke avond van 18u tot 23u, en woensdagnamiddag. Sinds half 2017 chatten we ook op zondagnamiddag van 15.00u tot 18.00u.

type oproep

opvang / ondersteuning

telefoonoproepen

chatoproepen

67%

57%

crisistoestand

29%

41%

informatievraag

4%

2%

type gesprek

info geven

4%

2%

verhaal laten brengen

44%

34%

emotionele opvang

24%

27%

perspectieven zoeken

16%

24%

activeren / steunen

11%

12%

andere aanpak

1%

1%

oproepmoment

09.00u - 18.00u



37%



1%

buiten de kantooruren



63%

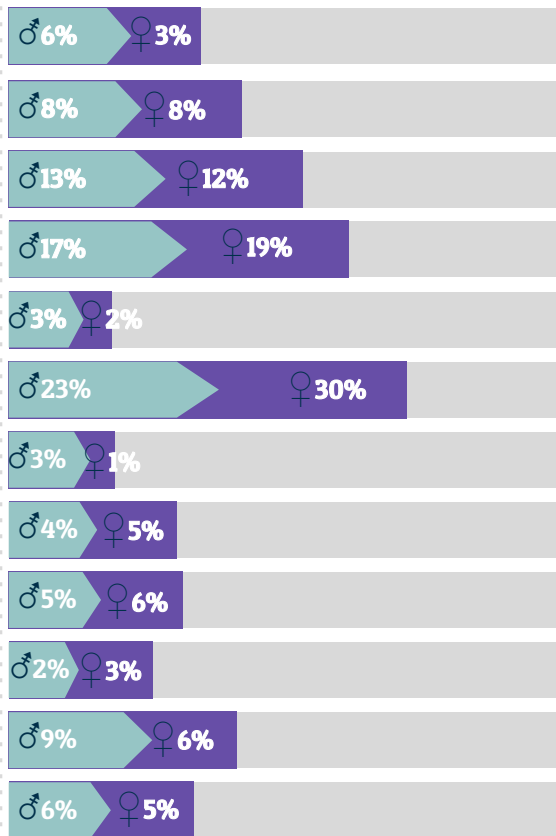


99%

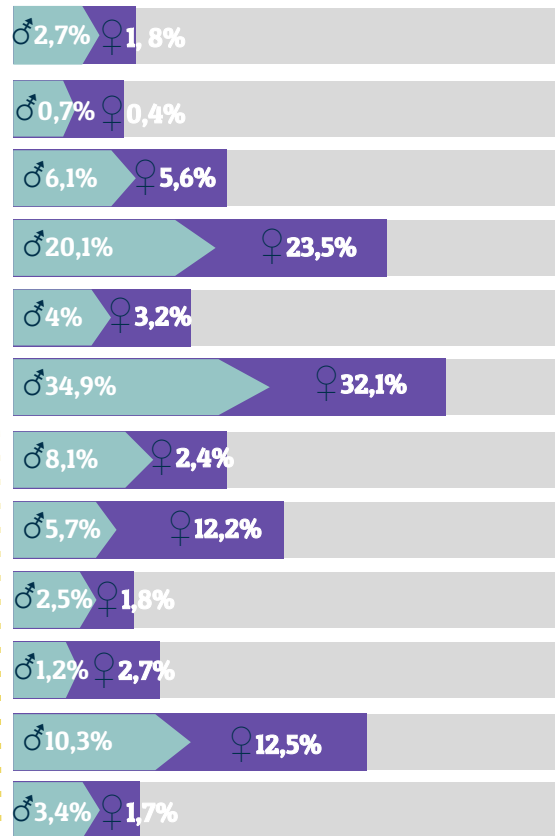
gespreksthema's



telefoonoproepen



chatoproepen



oproepen, uitgelicht:

TOP 4 van
gespreksthema's in 2017
zijn:

Relatieproblemen
(Geestelijke) gezondheid
Eenzaamheid
Zelfdoding

Het **thema zelfdoding** is
gestegen ten opzichte van
de vorige jaren door meer
doorschakelingen van de
Zelfmoordlijn naar
Tele-Onthaal.

Samenwerking met Zelfmoordlijn 1813

Tele-Onthaal werkt samen met het **Centrum ter Preventie van Zelfdoding**.

Hulpvragers die contact opnemen met de Zelfmoordlijn 1813 krijgen de mogelijkheid om zich meteen **naar Tele-Onthaal te laten doorschakelen als alle medewerkers van de Zelfmoordlijn in gesprek zijn**. Hierdoor wordt de capaciteit van de hulplijnen efficiënter ingezet waardoor beide organisaties samen meer oproepen kunnen beantwoorden. En zo krijgt elke hulpvrager zo snel mogelijk een gesprek aangeboden.

Deze samenwerking kadert in Zelfmoord1813.be, een initiatief van Jo Vandeurzen, Vlaams Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Gezin.

Het doel is het aanbieden van één toegangspoort waar mensen, in crisismomenten voor zichzelf, voor familie of derden, of als nabestaande terecht kunnen.

Iedereen kan op **Zelfmoord1813.be** terecht voor informatie, telefonische hulp en diverse vormen van onlinehulp: chat, email en zelfhulp.

suïcidepreventie, in cijfers

Aantal doorschakelingen van de Zelfmoordlijn naar Tele-Onthaal

Doorschakelingen naar Tele-Onthaal Vlaams-Brabant en Brussel

2016

621 oproepen

Deze doorschakelingen komen neer op **4,3% van het totaal aantal oproepen** aan Tele-Onthaal Vlaams-Brabant en Brussel.

2017

1237 oproepen

Deze doorschakelingen komen neer op **8,8% van het totaal aantal oproepen** aan Tele-Onthaal Vlaams-Brabant en Brussel.

Doorschakelingen naar Tele-Onthaal (alle provincies)

2016

5698 oproepen

In 2016 werden **28% van de oproepen** aan de Zelfmoordlijn **doorgeschakeld** naar Tele-Onthaal (alle provincies Vlaanderen/Brussel).

2017

8575 oproepen

In 2017 werden **36% van de oproepen** aan de Zelfmoordlijn **doorgeschakeld** naar Tele-Onthaal (alle provincies Vlaanderen/Brussel).

In ongeveer 20% van de oproepen is een verdere verwijzing aangewezen na een Tele-Onthaalgesprek.

Bijna de helft van deze doorverwijzingen gaan richting de brede psychosociale sector. Daarin komen vooral de Centra Algemeen Welzijnswerk, huisartsen en de Centra voor Geestelijke Gezondheidszorg aan bod. Bellers zijn dikwijls ook op zoek naar justitiële hulp.

Er wordt in chatoproepen iets meer doorverwezen dan aan de telefoon, onder meer door het doorgeven van de website van de betreffende hulpverlening.

Het **eigen sociaal netwerk blijft een belangrijke hulpbron** en jeugdhulp komt relatief wat meer aan bod, gezien het groot aandeel van jonge oproepers. De justitiële en socioculturele sector komt zelden naar voren bij verwijzingen tijdens chatoproepen.

Ongeveer **één kwart van de oproepers blijkt al in begeleiding of professionele hulp te hebben gezocht**; hierin merken we een stijgende trend.

verwijzing

	telefoonoproepen	chatoproepen
geen verwijzing	76,2%	71,7%
eigen sociaal netwerk	3,2%	5,6%
huidige begeleiding	6,6%	5,9%
welzijnssector	4,0%	4,2%
telefonische/online hulp	0,5%	0,6%
gezondheidszorg	3,4%	3,9%
geestelijke gezondheidszorg	0,9%	1,7%
levensbeschouwelijke hulp	0,0%	0,2%
justitiële sector	1,7%	0,7%
zelfhulpgroepen	0,3%	0,2%
jeugdhulp	0,6%	2,7%
sociaal-culturele sector	0,3%	0,1%
werk	0,1%	0,1%
andere	2,2%	2,4%

Doorverwijzing



“Mijn gesprekspartner heeft me gaandeweg terug hoop gegeven!!! Het leven heeft terug zin en dat is een fijn gevoel!”

“De vrijwilliger deed echt moeite om te luisteren en mijn verhaal te begrijpen. Ik voel me al een stuk beter en heb nu ook terug moed om iets met mijn problemen te doen.”

“Het was een grote hulp om eens met een onafhankelijk iemand over mijn problemen te praten.”

“De medewerker die ik had vertoonde heel wat empathie en heeft me écht door een diep dal getrokken. In het begin van het gesprek stond ik op het punt om zelfmoord te plegen. Nu is op zijn minst het directe gevaar geweken en heb ik terug een klein beetje het gevoel dat er misschien nog wel iets is om voor te vechten.”

“De anonimiteit zorgt dat ik meer durf vertellen.”

“De vrijwilliger aan de andere kant stelde me meteen gerust dat het anoniem was en dat ik op mijn eigen tempo mocht vertellen wat ik kwijt wilde. Dat gaf me het gevoel dat ik alles zelf in de hand had.”

“Goed dat jullie er zijn om naar jongeren (die zich niet gehoord voelen) te willen luisteren. Top initiatief!”

feedback van hulpvragers

via www.tele-onthaal.be



138

VRIJWILLIGERS

87

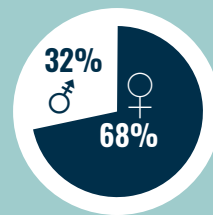
VRIJWILLIGERS / Leuven

51

VRIJWILLIGERS/ Brussel

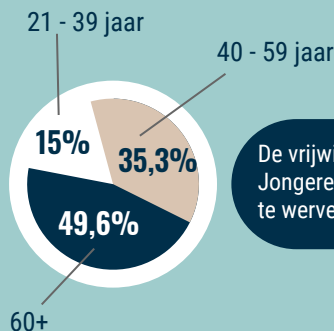
22

NIEUWE VRIJWILLIGERS



gender

Van de 138 actieve vrijwilligers identificeren **68%** zich als **vrouw** en **32%** als **man**.



leeftijd

De vrijwilliger is **gemiddeld 59 jaar**. Jongere vrijwilligers zijn wat moeilijker te werven voor dit engagement.

Vrijwilligers werken **gemiddeld 91 maanden (of 7,6 jaar) mee als beantwoorder** bij Tele-Onthaal Vlaams-Brabant en Brussel. Daarbij is de kortste periode waarbij een vrijwilliger meewerkte **1 maand** terwijl de langste periode **33 jaar** bedraagt.

138 vrijwilligers vormen het kloppend hart van Tele-Onthaal Vlaams-Brabant en Brussel.

Anoniem & gratis, luisteren zij via de telefoon of chat naar hulpvragers in de twee luisterposten van onze dienst; Brussel en Leuven.

Vrijwilligerswerk doen, en niet kunnen vertellen dat je aan vrijwilligerswerk doet, om de anonimiteit van Tele-Onthaal te garanderen. Dat zorgt voor bewonderenswaardige vrijwilligers met ruimte in hoofd, hart en agenda. **Onschatbaar. Zonder hen, geen Tele-Onthaal.**



Vrijwilligers: hart van Tele-Onthaal

Elk zitten we aan één kant van de lijn, verbonden door onze stemmen. Soms aarzelend, aftastend en zoekend naar woorden komt er een verhaal.

Het is een wonderlijk gebeuren als er een ontmoeting komt en als er samen met deze ontmoeting hoop en wanhoop, uitzicht en uitzichtloosheid, geluk en ongeluk, vreugde en verdriet gedeeld kan worden.

- Madeleine, 54 jaar, 11 jaar ervaring - Vrijwilliger aan het woord

Week van de Vrijwilliger 2017

Onzichtbare stemmen met warme luistertalenten. Wat zo kenmerkend is aan Tele-Onthaal vrijwilligers, zie je niet, maar hoor je. Tijdens de **Week van de Vrijwilliger** (4 t.e.m. 12 maart 2017) bedankte Tele-Onthaal Vlaams-Brabant & Brussel met de allerbeste zorgen haar vrijwilligers. Hun groots engagement en sterke inzet verdient een **bijzondere pluim!** Letterlijk. Zo was er een cadeau per vrijwilliger met een gepersonaliseerd bericht en werden er massagekussens voorzien per luisterpost om de vrijwilligers extra in de watten te leggen.

vrijwilliger zijn bij Tele-Onthaal...

misschien iets voor jou?

Empathisch. Respectvol. Meelevend. Onbevooroordeeld.

Herken je je in één van deze woorden, **meld je van harte aan als kandidaat-vrijwilliger bij Tele-Onthaal.**

Wij verwachten van jou geen specifieke achtergrond of voorkennis in hulpverleningsthema's. Je bent wel een geboren **luisteraar** en staat open voor ieders levenskeuzes, zonder dat je de behoefte hebt jouw oplossing op te dringen. Ook heb je **respect** voor andere visies en overtuigingen.

Tele-Onthaal biedt je niet alleen **zinvol vrijwilligerswerk**; De oproepers geven jou hun vertrouwen; een gesprek met jou doet hen goed. Je ontplooit jezelf en verruimt je kijk op het leven. Als vrijwilliger bij Tele-Onthaal, **werk je actief mee aan de hulpverlening** van iedereen met levensmoeilijkheden.

Je krijgt **gratis een praktijkgerichte basisopleiding** die jou grondig klaarstoomt om oproepen te beantwoorden. Daarbij word je **goed begeleid** door de stafmedewerkers, zij ondersteunen jou als vrijwilliger en zorgen voor **permanente en waardevolle vorming**, zowel individueel als in groep. Wij geven je alle tijd om te groeien in je taak.

Wanneer je je aanmeldt als vrijwilliger, nodigen we je uit voor een **kennismakingsgesprek**. We bespreken jouw visie op het helpen van mensen, en je krijgt meer informatie over de werking van Tele-Onthaal. We stemmen de verwachtingen op elkaar af, en zo ontdek je of dit engagement wel iets voor jou is.

Als jijzelf en Tele-Onthaal het zien zitten kan je **starten met de basisopleiding**.

Is het werk bij Tele-Onthaal niet emotioneel zwaar? Je wordt als vrijwilliger goed voorbereid op en begeleid in je taak. Na een ingrijpend gesprek kan je steeds je bij je collega-vrijwilligers en bij de stafmedewerkers terecht.

Kan ik van thuis uit werken? Nee, als vrijwilliger ga je naar een anonieme locatie in centrum Brussel of in Leuven om je gesprekken te voeren.

Moet ik als vrijwilliger ook anoniem blijven? Ja, als vrijwilliger zeg je niet aan je vrienden en kennissen dat je bij Tele-Onthaal meewerkt. Zo blijft de drempel om te bellen of te chatten laag.

Word ik op één of andere manier vergoed voor mijn inzet? Je krijgt een deel van je vervoerskosten terug.

engagement



Je kan je **gemiddeld 4u per week tijd** vrijmaken. Je kan deze uren ook maandelijks spreiden naargelang je beschikbare tijd. Je ziet het ook zitten om 's nachts gesprekken te voeren: elke maand doe je afwisselend ofwel een late avond permanentie ofwel een volledige nachtpermanentie.



Je **engageert je voor een langere periode**, minstens één jaar. Je bent minimum 21 en maximum 70 jaar oud.



Je kan je verplaatsen naar centrum **Brussel of Leuven**.



Je kan en bent bereid om een **basisopleiding met stage** te volgen. Ook na je stage ben je regelmatig aanwezig op vormingsmomenten.

vorming van vrijwilligers

Door actief je aandacht te vestigen op de oproeper, leer je heel precies luisteren. Daardoor ben ik ook aandachtiger geworden in gesprekken met mijn partner, vrienden en familieleden. Ik beschouw luisteren niet meer als iets passiefs, dat vanzelf gaat en geen moeite kost.

- Lotte, 30 jaar, 3 jaar ervaring. Vrijwilliger aan het woord.



- Twee keer per jaar - in april en in oktober - organiseert Tele-Onthaal Vlaams-Brabant en Brussel voor kandidaat-vrijwilligers een basisopleiding die zowel theoretisch als praktijkgericht stevig onderbouwd is.
- Dit **basisopleidingstraject duurt ongeveer 6 maanden en wordt begeleid door stafmedewerkers**. Een deel van de opleiding (3 zaterdagen en 5 weekavonden) gaat door voor de vrijwilliger de telefoon beantwoordt, een ander deel (1 zaterdag en 4 weekavonden) gaat door wanneer de vrijwilliger al even heeft meegewerkt als beantwoorder.
- Een coach ondersteunt de nieuwe vrijwilliger tijdens een **3 maanden stage- en inwerkperiode** na het eerste deel van de basisopleiding. **Coaches** zijn ervaren vrijwilligers die naast hun vrijwilligerswerk als telefoon en/of chatbeantwoorder, ook deze vaardigheden verder willen inzetten bij de begeleiding van nieuwe collega-vrijwilligers.
- De basisopleiding spitst zich toe op een goede empathische luisterhouding en op de persoonlijke manier van reageren.
- Vanaf het moment dat de vrijwilliger mee de telefoonpermanenties verzorgt, volgt zij-hij een voortgezette opleiding en nadien permanente bijscholing. Beide zijn gericht op het aanscherpen van de communicatie- en luistervaardigheden. De basisopleiding biedt ook een brede kijk op de talrijke problematieken waarmee hulpvragers Tele-Onthaal contacteren.
- Tele-Onthaal geeft nieuwe vrijwilligers **alle tijd om te groeien in hun taak**. Nadat een vrijwilliger genoeg ervaring opdeed aan de telefoon kan hij/zij zich inschrijven voor de chatopleiding.

Interne vorming

Naast de basisopleiding en de chatopleiding voor beantwoorders, worden er jaarlijks bijkomende interne vormingen georganiseerd voor de vrijwilligers. Er wordt aan hen gevraagd om deel te nemen aan **één vormingsmoment per maand**.

In maandelijkse **groepsintervisies** bespreken we bepaalde casussen, en leren we van elkaars interventies. Daarbij organiseren we **vormingen over hulpverleningsthema's** die het jaar daarvoor iets meer aan de oppervlakte zijn gekomen tijdens de gesprekken met oproepers.

In 2017 waren de vormingsthema's onder meer; van hopeloosheid naar hoop, wegwijs in het therapeutisch landschap, eenzaamheid, alsook een bezoek aan de psychiatrische spoedinterventiedienst EPSI in Leuven, het project psychiatrische zorg LILA in Brussel, en het CGG in Brussel.

externe vorming

Stafmedewerkers van Tele-Onthaal Vlaams-Brabant en Brussel **delen hun praktijkgerichte expertise graag met andere zorgdiensten en organisaties**.

Zo werden er in 2017 vormingen gegeven aan, onder meer, het **Centrum ter Preventie van Zelfdoding**, **het CGG Ahasverus in Halle**, **Odisee Hogeschool Brussel**, **VSPW** (Centrum voor volwassenenonderwijs)..

Tele-Onthaal Vlaams-Brabant en Brussel verzorgde op de Dag van de Nabestaanden de workshop "gespreksgroep met jongeren". Deze dag wordt georganiseerd door de Werkgroep Verder.



Dit is wat ik kan, dit is wat ik wil doen: luisteren, mensen in hun waarde laten, mensen bemoedigen, mensen aandacht geven. En dit met veel respect voor wie ze zijn.

- Anna, 59 jaar, 15 jaar ervaring. Vrijwilliger aan het woord.

2017, in hoogtepunten

Rapport van de Zorginspectie

De Zorginspectie van het departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin van de Vlaamse overheid besloot:

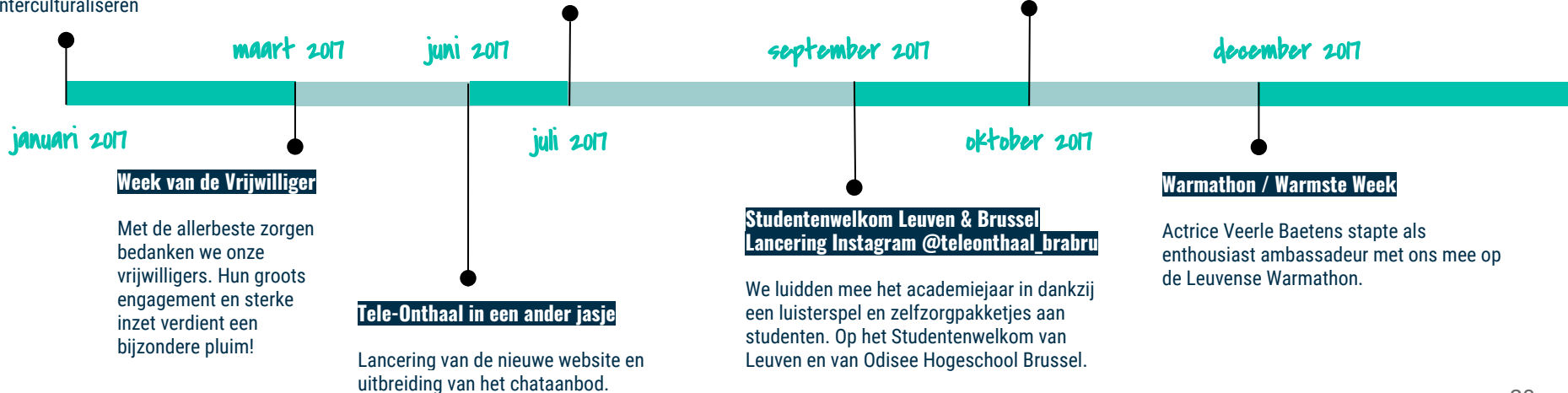
"Tot slot hebben de resultaten van deze inspecties opnieuw bevestigd dat de Centra voor Tele-Onthaal zich daadwerkelijk inzetten om de opdrachten die hen worden toegekend waar te maken en dat het enorme potentieel aan goed opgeleide en professioneel ondersteunde vrijwilligers garant staat voor een mooie dienstverlening aan de burger."

Lerend Netwerk Interculturalisering

Deelname aan laboratorium met 10 Brusselse organisaties die samen de uitdaging aangaan om hun vrijwilligerswerking verder te interculturaliseren

Werelddag Geestelijke Gezondheid #SamenVeerkrachtig

Met onze mobiele onthaalbalie op het Muntplein in Brussel nodigen we omstanders uit tot een gesprek. In samenwerking met Logo Brussel, CAW Brussel en Odisee Hogeschool.



Website in een nieuw jasje:

Met de steun van het Rode Neuzen Fonds, beheerd door de Koning Boudewijnstichting, kon Tele-Onthaal in **juni 2017** haar website **www.tele-onthaal.be** een totale make-over geven, meer gebruikersgericht, in een responsive design.

Met de vernieuwing van de website maakten we de drempel naar ons hulpaanbod nog lager.

Belangrijke veranderingen op een rij:

- ❖ Met méér info, op maat van de gebruikers: (potentiële) bellers en chatters, (geïnteresseerde) kandidaat-vrijwilligers, welzijnsorganisaties, doorverwijzers.
- ❖ Website vlotter consulteerbaar, gebruiksvriendelijker en in een nieuw design.
- ❖ Meer mobiel, betere bel- en chattoepassing
- ❖ Groter aanbod chathulp, meer inzet van chatvrijwilligers, voortaan kan je ook met Tele-Onthaal chatten op zondagnamiddag vanaf 15u.
- ❖ Oproepers kunnen nu gemakkelijker anonieme feedback nalaten over hun gesprek.
- ❖ Actieknoppen met getuigenissen van vrijwilligers én oproepers.
- ❖ Regionale pagina's voor alle Tele-Onthaaldiensten.
- ❖ Betera wegwijzers naar verdere hulp.



De toegang naar een chatgesprek via de vernieuwde website is een bewuste keuze. De bezoeker kan er nauwkeurige informatie vinden over het chataanbod, antwoorden terugvinden op veelgestelde vragen, en verwachtingen correcter inschatten. Om vervolgens anoniem en vertrouwelijk de weg te vinden naar de chat.



“In onze zorg voor de kankerpatiënt en zijn naasten, zien we Tele-Onthaal als een belangrijke partner.”

Chris Heremans, Kom op tegen Kanker

“Tele-Onthaal is een waardevolle partner in het hulpverleningslandschap algemeen, en het CGG in het bijzonder”

An, Centrum voor Geestelijke Gezondheid “De Drie Stromen”

“Dan is het voor iedereen, ook voor het personeel, een geruststelling te weten dat de gedetineerde een gesprek met Tele-Onthaal kan aanvragen.”

Erna Hermans, Maatschappelijk assistente gevangenis

“Dit alles maakt van Tele-Onthaal een onmisbare schakel in het welzijn van psychisch hulpbehoevenden. Jullie zijn vaak het ultieme redmiddel in extreme crisissituaties.”

Zelfstandig kinesiste

Samenwerking en Netwerking

Samenwerking, overleg en netwerkcontacten

Samenwerking met andere Tele-Onthaaldiensten

In elke Vlaamse provincie is een Tele-Onthaaldienst gevestigd. Elke dienst heeft een aparte juridische structuur (vzw). De 5 Vlaamse Tele-Onthaaldiensten werken nauw samen binnen de Federatie van Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen en Brussel.

Sensibiliseringscampagnes overheid

Regelmatig werkt Tele-Onthaal mee aan sensibiliseringscampagnes van diverse overheden en werkt in overleg met het Kabinet van de minister Welzijn, Volksgezondheid en Gezin. Zo participeren we aan overheidscampagnes om het hulpaanbod dichterbij de bevolking en specifieke doelgroepen te brengen.

Confederatie van Tele-Onthaaldiensten

Tele-Onthaal overlegt samen met Tele-Accueil (107) (Franstalig) en Telefoonhulp (108) (Duitstalig) in de Confederatie van de Tele-Onthaaldiensten.

Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk vzw

Het Steunpunt maakt de werking van Tele-Onthaal bekend bij kandidaat-medewerkers en informeert de stafmedewerkers over nieuwe regelgeving en actuele topics op vlak van vrijwilligerswerking.

Steunpunt Vrijwilligerswerk Brussel

Tele-Onthaal Vlaams-Brabant en Brussel is tevens lid van het Steunpunt Vrijwilligerswerk in Brussel.

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

Campagne Te Gek!?
Arteveldehogeschool Gent **Similes** Odisee Hogeschool Brussel
Bond Zonder Naam **Childfocus** Urgentiedienst 100
Confederatie Tele-Onthaaldiensten in België
(Tele-Onthaal, Télé-Accueil en Telefoonhulp)
Steunpunt Algemeen Welzijnswerk en FSO vzw – sector CAW
Federatie diensten Geestelijke Gezondheidszorg **Awel**
Infrabel cel preventie zelfdoding op het spoor
OHIL (Overlegplatform Hulp- en Informatielijnen) Sensoor
Zelfmoordlijn1813 Het team Algemeen en Forensisch Welzijnswerk van het departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, afdeling Welzijn en Samenleving
Werkgroep Verder
Logo **International Federation of Telephonic**
Brussel **Emergency Services (IFOTES)**
Kabinet van de minister Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, Vlaamse werkgroep
Suicidepreventie
Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk VZW
OHUP (Onlinehulpuitwisselingsplatform) Rode Neuzen Fonds
SOM, Federatie van sociale ondernemingen vzw
Hoge raad voor Vrijwilligers

Tele-Onthaal biedt een helpend gesprek als andere hulplijnen en diensten niet bereikbaar zijn.

Het hulpaanbod van Tele-Onthaal wordt vermeld op de antwoordapparaten en websites van heel wat andere hulplijnen en diensten.

Zo wordt de oproeper geïnformeerd over de mogelijkheid om een gesprek te voeren, ook al is de dienst die eerst gecontacteerd werd niet meer bereikbaar.

Tele-Onthaal wordt oa. vermeld door: 1712, AWEL en de CAW's.

De Zelfmoordlijn 1813 en Tele-Onthaal maakten samen concrete afspraken, zodat een oproeper onmiddellijk doorgeschakeld kan worden naar Tele-Onthaal als alle medewerkers van de Zelfmoordlijn in gesprek zijn. Zo proberen we elke oproeper zo snel mogelijk een luisterend oor te bieden.



Nazorg en opvang

- Tele-Onthaal biedt een luisterend oor bij traumatische en dramatische gebeurtenissen in de maatschappij. Daarnaast is Tele-Onthaal ook klankbord en gesprekspartner voor mensen die door een media-uitzending psychisch geraakt worden.

- Het vermelden van het algemeen hulpaanbod van Tele-Onthaal door de media kan een belangrijke hefboom zijn om iedereen die het moeilijk heeft naar aanleiding van een uitzending de weg te tonen naar de telefoon-of chathulpverlening van Tele-Onthaal.

- Ook worden het nummer en de website van Tele-Onthaal regelmatig vermeld bij maatschappelijke gebeurtenissen die een grote impact kunnen hebben. Bijvoorbeeld bij nieuwsitems, duidingsprogramma's, tv-reeksen met een verhaallijn rond psychosociale thema's die een grote impact kunnen hebben op kijkers, krantenartikels.

- De vrijwilligers bieden een helpend gesprek aan deze oproepers. Indien nodig wordt de oproeper verwezen voor verdere hulp.

Ons Team



Liesbeth Beeckman
Secretariaatsmedewerker

Rita Camps
Secretariaatsmedewerker

René Ferson
Kwaliteitscoördinator

Kathelijne Lowel
Stafmedewerker

Christine Sellicaerts
Secretariaatsmedewerker

Linda Thonissen
Secretariaatsmedewerker

William Trappeniers
ICT-coördinator

Mit Van Paesschen
Directeur

Ingrid Vanderhoeven
Communicatiemedewerker

Ilja Van Peel
Vorming & 1813-coördinator

Karolien Vermeiren
Chat- en teamcoördinator



Raad van Bestuur

Ivan De Naeyer

Voorzitter

Martine Appeltans

Bestuurslid

Katrien De la Marche

Bestuurslid

Stéphane Froidcoeur

Bestuurslid

Dirk Nissen

Bestuurslid

Annemie Vandermeulen

Bestuurslid

Walter Vermeiren

Bestuurslid

Katrien Willems

Bestuurslid

Giften

Om onze algemene werking te verzekeren kunnen we rekenen op subsidies van de Vlaamse Overheid. Om specifieke projecten te realiseren zijn we vaak afhankelijk van andere financiële steun. Giften ten voordele van onze vzw zijn dan ook welkom op het rekeningnummer BE77 7855 3573 4742 (BIC: GKCCBEBB) van Tele-Onthaal Vlaams-Brabant en Brussel vzw. Giften vanaf 40 € zijn fiscaal aftrekbaar.

Contact:

Tele-Onthaal Vlaams-Brabant en Brussel vzw

brussel@tele-onthaal.be | leuven@tele-onthaal.be

Brussel • 02 511 86 63 | Leuven • 016 23 97 56

Postbus 1071 · 3000 Leuven 1

www.tele-onthaal.be

www.vlaamsbrabantenbrussel.tele-onthaal.be

Bereikbaarheid:

Bel **106** *gratis - anoniem - 24u/24u - 7 dagen op 7*

Chat anoniem www.tele-onthaal.be

Chatten kan op de volgende dagen en uren:

<i>maandag</i>	18:00 - 23:00
<i>dinsdag</i>	18:00 - 23:00
<i>woensdag</i>	15:00 - 23:00
<i>donderdag</i>	18:00 - 23:00
<i>vrijdag</i>	18:00 - 23:00
<i>zaterdag</i>	18:00 - 23:00
<i>zondag</i>	15:00 - 23:00



www.tele-onthaal.be