

EXIT

BEL OF CHAT  
**1006**  
TELE-ONTHAAL.BE



20  
18

Jaarverslag

**TELE-ONTHAAL**

**Vlaams-Brabant en Brussel**

**praten  
is de  
eerste  
stap**

*Beste lezer,*

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

*2018 startte met een verjaardag: Onze luisterdienst werd 45 jaar! Een stoel, een telefoon, een paar anonieme vrijwilligers,... zo begon onze hulpverlening voor mensen in nood op 1 januari 1973. Om dat te vieren lanceerden we het project #106verhalen dat getuigt over wat het vrijwilligerswerk bij Tele-Onthaal de moeite waard maakt. Op 19/09/19 sluit dit project af met een feest waarbij onze vrijwilligers een anoniem podium krijgen.*

*In 2018 nam Tele-Onthaal na 31 jaar afscheid van de rood-grijze kiesschijf. Actrice Veerle Baetens pakte voor ons een nieuw logo uit waarin een oproeper en vrijwilliger elkaar ontmoeten in het cijfer 0 en 6. Zo zet Tele-Onthaal de "kracht van praten en luisteren" centraal, want echt luisteren naar elkaar zorgt voor verbinding.*

*24.631 oproepen werden in 2018 door Tele-Onthaal Vlaams-Brabant en Brussel beantwoord.*

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

*We willen ook iedereen bedanken die ons sterk vanuit de zijlijn heeft ondersteund onder meer; onze collega's binnen de Federatie van Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen en Brussel, het Vlaams Ministerie van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, de bevoegde Vlaamse minister en hun medewerkers, de Nationale Loterij, Cera Bank in Brussel, Het Sociaal Maribel Fonds voor Gezondheidsinrichtingen- en diensten, de Provincie Vlaams-Brabant, de Stad Leuven, het ACV Brussel en het Marriott hotel in Brussel.*

*Ik wens je veel leesplezier toe,*

**Mit van Paesschen**  
**Directeur Tele-Onthaal**  
**Vlaams-Brabant en Brussel**

# inhoud



**04**

Visie op hulpverlening

**08**

2018 oproepen in cijfers

**14**

Suicidepreventie en samenwerking 1813

**16**

Vrijwilligers: hart van Tele-Onthaal

**20**

2018 in vorming

**24**

2018 in hoogtepunten

**29**

Warme Doorverwijzing

**35**

Samenwerking

**37**

Ons team

**praten  
lucht op**



**bellen  
&  
chatten**

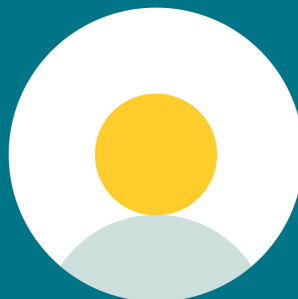
**24/7  
dag & nacht**

**BEL OF CHAT**  
**106**  
**TELE-ONTHAAL.BE**

**vrijwilliger  
luistert**

**kleine  
&  
grote zorgen**

**anoniem  
&  
gratis**



**visie** op hulpverlening ]

# Missie

Tele-Onthaal streeft naar een samenleving waar iedereen mag zijn wie die is of wil zijn en waar iedereen zo veel mogelijk kansen krijgt om zich te verbinden met anderen. Deze hulplijn wil een gesprekspartner zijn die verschil maakt, voor iedereen die daar nood aan heeft.

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 oproepers om hun verhaal te doen. Want **PRATEN HELPT**.

- 1 24/7 gratis hulpverlening met een zo laag mogelijke drempel.
- 2 Veiligheid aan oproepers om hun verhaal anoniem te vertellen.
- 3 Centraal in het hulpaanbod staat het gesprek van mens tot mens.
- 4 Bijzondere aandacht voor zelfmoordpreventie.
- 5 Crisisopvang van hulpvragers in een acute noodsituatie.
- 6 Hulpvragers ondersteunen, hart laten luchten en hun zelfwaardering versterken.
- 7 Zelfredzaamheid stimuleren en doorverwijzing naar andere hulpdiensten.

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.

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

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



## 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. 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 die is of in welke regio die 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 hulpvragers op hun gemak en geeft het nodige vertrouwen om hun 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 zondagnamiddag al vanaf 15u.

## 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 de 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](http://www.tele-onthaal.be) elke avond vanaf 18.00 uur én op woensdag én zondag al vanaf 15.00u 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.





**oproepen in**  
*cijfers*

**Hallo  
met wie?**

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





**21.492** telefoonoproepen  
**13.424** telefoongesprekken

naar gender

♂ **34%**

♀ **66%**

Het aantal telefoonoproepen in 2018 daalde licht (-4%); **22.588** in 2017. Meer vrouwen dan mannen bellen naar Tele-Onthaal.



**3.139** chatoproepen  
**2.391** chatgesprekken

naar gender

♂ **22%** ♀ **12%**

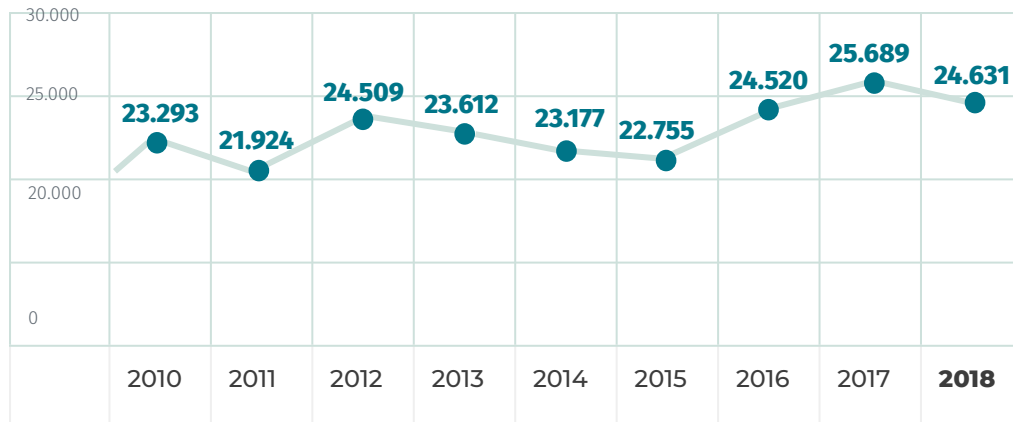
♀ **66%**

Het aantal chatoproepen in 2018 is licht gestegen (+8%); **3.101** in 2017. Ook 2/3 van de chatoproepen zijn van vrouwen.



**24.631** oproepen  
**15.815** gesprekken

In 2018 werden **24.631** oproepen door **Tele-Onthaal Vlaams-Brabant en Brussel** beantwoord. Dat is een lichte daling t.o.v. 2017. Algemeen blijft het aantal oproepen stabiel. Het aantal chatoproepen blijft stijgen dankzij de uitbreiding van de online beschikbaarheid in 2017.



- **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.

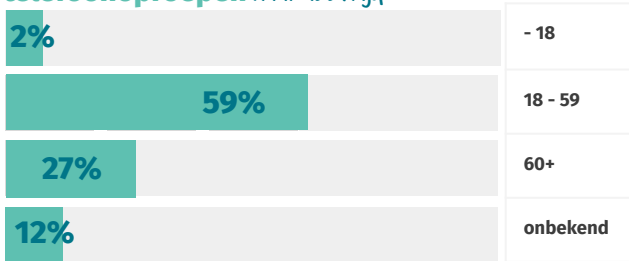
18% 82%

### telefoon

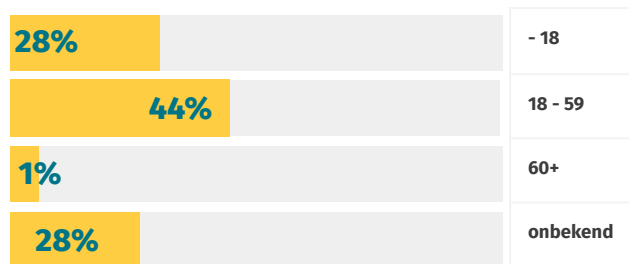
18% eerste oproepen / 82% heroproepen.

**3000** oproepers belden in 2018 voor het eerst.

### telefoonoproepen naar leeftijd



### chatoproepen naar leeftijd

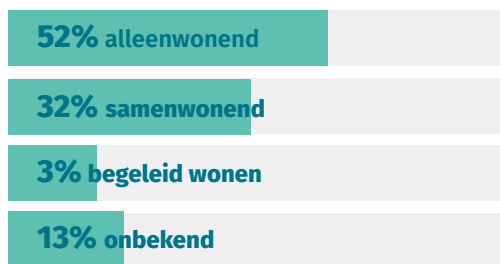


27% van de bellers is 60+

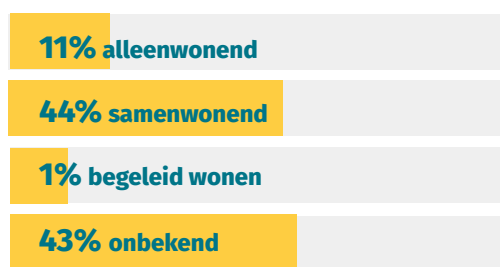


28% van de chatters is -18

### telefoonoproepen naar leefsituatie



### chatoproepen naar leefsituatie



gemiddelde duur telefoongesprek



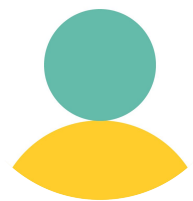
gemiddelde duur chatgesprek



in  
**50%**  
 van de  
 telefoonoproepen  
 geven callers aan dat  
 ze in professionele  
 begeleiding zijn of dit  
 eerder waren.



in  
**26%**  
 van de chatoproepen  
 geven chatters aan  
 dat ze in  
 professionele  
 begeleiding zijn of dit  
 eerder waren.



Steeds meer telefoonoproepen komen van hulpvragers die reeds in begeleiding zijn (43%) of waren (7%).  
 Bij chatoproepen zien we dezelfde tendens: 22% van de hulpvragers zijn in begeleiding of waren (4%).

in **41%** van de telefoonoproepen  
 vermelden callers zelf een psychische stoornis



in **20%** van de chatoproepen  
 vermelden chatters zelf een psychische stoornis



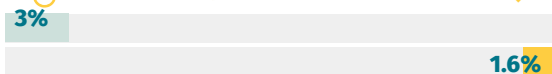
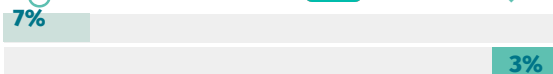
# gespreksthema's

## telefoonoproepen



## chatoproepen

afhankelijkheid/verslaving



dagelijkse activiteiten



eenzaamheid



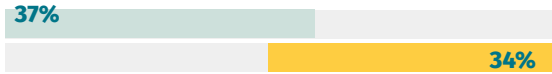
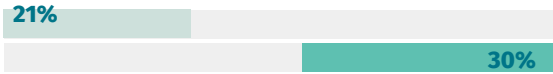
gezondheid



levensbeschouwing



relatieproblemen



seksualiteit



slachtofferbeleving



socio-economische thema's



verliesverwerking



zelfdoding



varia



## TOP 4 van GESPRESKSTHEMA'S



- 1 Relatieproblemen
- 2 (Geestelijke) gezondheid
- 3 Eenzaamheid
- 4 Zelfdoding



- 1 Relatieproblemen
- 2 (Geestelijke) gezondheid
- 3 Zelfdoding
- 4 Slachtofferbeleving



**63%**

van de telefoonoproepen buiten de kantooruren

**18u - 22u**

drukste moment aan de telefoon

**maandag**

drukste dag aan de telefoon

**30%**

van bellers in crisis op moment van gesprek



## Tele-Onthaal als vangnet

**20u - 23u**

drukste moment aan de chat

**zondag**

dag met grootst aantal beantwoorde chatoproepen

**36%**

van chatters in crisis op moment van gesprek



een helpend telefoongesprek =



**43%** op verhaal laten komen

**25%** opvang en ondersteuning

**16%** inzichten en perspectieven

**11%** stimuleren tot actie

**4%** informatie geven

een helpend chatgesprek =



**35%** op verhaal laten komen

**26%** opvang en ondersteuning

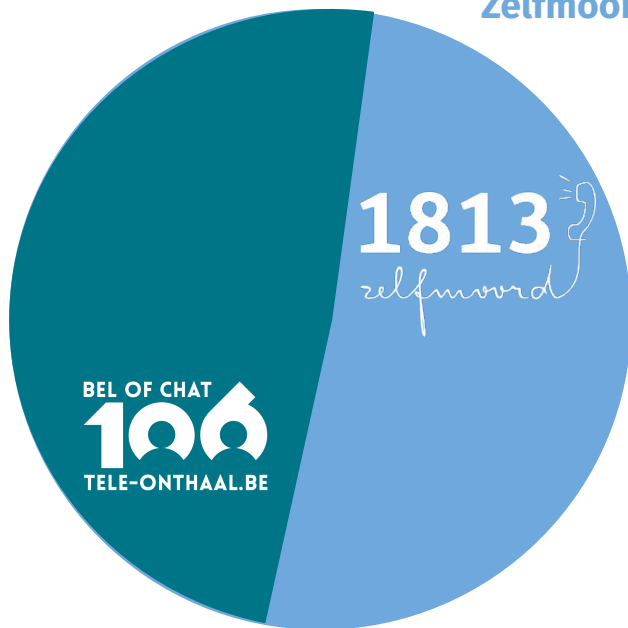
**24%** inzichten en perspectieven

**13%** stimuleren tot actie

**2%** informatie geven



**10.564**  
telefoongesprekken  
Zelfmoordlijn 1813



**9.680**  
doorgeschakelde telefoonoproepen  
naar Tele-Onthaal

Voor de Tele-Onthaal dienst Vlaams-Brabant en Brussel  
komt dit neer op **2124** doorgeschakelingen.



**47,8%**

van de telefoonoproepen  
aan de Zelfmoordlijn werden in  
2018 doorgeschakeld naar  
Tele-Onthaal in Vlaanderen en  
Brussel.

*1/5 van dit percentage aan  
oproepen wordt doorgeschakeld  
naar de Tele-Onthaal dienst in  
Vlaams-Brabant en Brussel.*

## samenwerking 1813

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.

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

Iedereen kan op [Zelfmoord1813.be](https://www.zelfmoord1813.be) terecht voor informatie, telefonische hulp en diverse vormen van onlinehulp: chat, email en zelfhulp.

## suïcidepreventie



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

*Oproeper, telefoon.*



**Het was een heel verhelderend gesprek. Er zijn mij veel dingen duidelijk geworden. Jullie verdienen een Nobelprijs voor geduld en begrip.**

*Oproeper, chat.*



**Heel erg bedankt om me wat moed te geven. Anders had ik dingen gedaan waar ik misschien wel spijt van had gehad.**

*Oproeper, chat.*

**feedback van hulpvragers  
via [www.tele-onthaal.be/tevreden?](http://www.tele-onthaal.be/tevreden?)**

**vrijwilligers:**  
hart van Tele-Onthaal



**Met  
Tele-Onthaal,  
ik luister  
naar je..**



145

VRIJWILLIGERS

89

VRIJWILLIGERS / Leuven

56

VRIJWILLIGERS/ Brussel

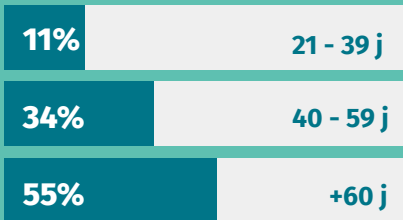
24

NIEUWE VRIJWILLIGERS

naar gender



naar leeftijd



engagement

Vrijwilligers engageren zich gemiddeld **92** maanden = **7,4** jaar

Aantal VTE (voltijds equivalenten):  
**13.31**

Vrijwilligers ontvingen in 2018  
**5247** uren **vorming**

**145** vrijwilligers waren in 2018  
**1.050.720** minuten **in gesprek**



## 145 vrijwilligers vormen het kloppend hart van Tele-Onthaal VlaBru.

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 2018

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 (23 februari t.e.m. 3 maart 2018) bedankte Tele-Onthaal Vlaams-Brabant & Brussel met de allerbeste zorgen haar vrijwilligers. Hun magnifiek engagement klinkt als muziek in onze oren. Elke vrijwilliger werd extra in de watten gelegd met een gepersonaliseerd filmpje, postkaart en cadeau.

# 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 op [www.tele-onthaal.be/word-vrijwilliger](http://www.tele-onthaal.be/word-vrijwilliger)**.

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.

## **Is het werk bij Tele-Onthaal niet emotioneel zwaar?**

*Je wordt als vrijwilliger goed begeleid in je taak. Na een ingrijpend gesprek kan je steeds 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 vervoersonkosten terug.*





**Actief  
luisteren?**

**2018** in vorming

# vorming tot 106- en chatbeantwoorder

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 in de praktijk 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 106- 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. Vanaf het moment dat de vrijwilliger mee de 106-permanenties verzorgt, volgt die 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 106-lijn kan die starten aan de **chatopleiding**.





Door actief je aandacht te vestigen, leer je heel precies luisteren.

Daardoor ben ik ook aandachtiger geworden in gesprekken met mijn vrienden en familieleden. Ik beschouw luisteren niet meer als iets passiefs, dat vanzelf gaat en geen moeite kost.

*Vrijwilliger aan het woord.*

## 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 2018 waren de vormingsthema's onder meer; *psychiatrie, psychologie van het ouder worden, trauma, crisis, beleving, praten met naasten van mensen met een psychische kwetsbaarheid, ...*

## externe vorming

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

Zo werden er in 2018 vormingen gegeven aan, onder meer, het Centrum voor Geestelijke Gezondheid, Kazou, de jeugddienst van de Christelijke Mutualiteiten, Odisee Hogeschool Brussel, de Bibliotheek in Jette..

Tele-Onthaal 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.

*Vrijwilliger aan het  
woord.*



Het raakte me diep hoe  
snel we contact hadden  
gemaakt over dingen  
die bij zijn vrienden niet  
gezegd konden worden  
omwille van de  
vooroordelen die er  
leven in de  
maatschappij.

*Vrijwilliger aan het  
woord.*



De beller bij de hand  
nemen en een eind  
meestappen door de  
duisternis. Met weinig  
woorden en veel  
luisterbereidheid.  
Om na 3 kwartier het  
gevoel te krijgen dat  
het terug dag wordt.

*Vrijwilliger aan het  
woord.*

vrijwilligers aan het woord

## HAPPY BIRTHDAY! Tele-Onthaal VlaBru

Anno 1 januari 1973, **45 jaar** geleden startte onze luisterzorg voor mensen in nood. Toen heten we nog Tele-Onthaal Brabant met één luisterdienst in Leuven. Vervolgens kwam daar een luisterpost in Brussel bij. Het project **#106verhalen** gaat van start waarin we 2 jaar lang onze vrijwilligers de vrije micro geven. Op **19/09/19** zullen we feestvieren in Brussel.

## #106verhalen: Bevraging vrijwilligers

Tijdens de **evaluatiegesprekken** met de vrijwilligers stellen we de volgende vraag: *Als je één ervaring zou kunnen delen met een willekeurige buitenstaander om te tonen dat jouw vrijwilligerswerk bij Tele-Onthaal de moeite waard is, welke zou dat zijn?* Hun ervaringen voeren we in in het softwareprogramma **SenseMaker** met behulp van Voices that Count. Een verhalen-analyse maakt de balans op van onze werking.

## Hoera! Subsidies van de Nationale Loterij

Tele-Onthaal VlaBru krijgt steun van de **Nationale Loterij** voor de uitvoering van het project #106verhalen. Dat geeft de mogelijkheid om droomplannen om te toveren tot realiteit. Het 45 jaarfeest kan vorm krijgen.



## Week van de Vrijwilliger

Met de allerbeste zorgen bedanken we onze vrijwilligers. Zonder hen, geen Tele-Onthaal. Voor hen verzetten we graag bergen.

## #106verhalen: Brainstorm

Met Voices That Count bekijken we hoe we met SenseMaker de verhalen van onze anonieme vrijwilligers kunnen sprokkelen.

## Studentenwelkom Leuven & Brussel Lancering regionale facebookpagina

We luidden mee het academiejaar in op het Studentenwelkom van Leuven en van Odisee Hogeschool Brussel. In het kader van het project #106verhalen lanceren we de facebookpagina: [@TeleOnthaalVlaBru](https://www.facebook.com/TeleOnthaalVlaBru)

## NIEUW LOGO voor Tele-Onthaal

Na **31 jaar** neemt Tele-Onthaal afscheid van de rood-grijze kiesschijf uit 1987, en krijgt een nieuw logo waarin een oproeper en vrijwilliger elkaar ontmoeten in het cijfer 0 en 6.







#106verhalen

ER GEBEURT ZOVEEL MOOIS **ACHTER**  
DE SCHERMEN.

MAAR DE EEUWIGE VRAAG BLIJFT:  
HOE LAAT JE EEN GROEP **AAN HET**  
**WOORD** DIE ANONIMITEIT ALS  
HOOGSTE IN HET VAANDEL VOERT?

— **Uit het dagboek van een stafmedewerker.**

Het dagboek van een stafmedewerker geeft een persoonlijke kijk op het project #106verhalen. Hoe het project ontpopte en vorm kreeg, horen we dankzij de woorden van stafmedewerker Kathelijne Lowel.

**AL 45 JAAR  
LUISTERSTERK!**



**DANK-JE-WEL  
VRIJWILLIGERS!**

**bekijk hier de #106verhalen-video**

*"Als je één ervaring zou kunnen delen met een willekeurige buitenstaander om te tonen dat jouw vrijwilligerswerk bij Tele-Onthaal de moeite waard is, welke zou dat dan zijn?"*

Met behulp van **SenseMaker**, een applicatie die gebruikt wordt in onderzoeksjournalistiek en researcher Steff Deprez ('Voices That Count') analyseerden we deze verhalen en kregen we begrip van wat er leeft bij onze vrijwilligers en in de gesprekken die zij voeren.

*In vele verhalen met een goed einde is er een moment waarop iemand op tijd hulp biedt.*

Dat doen de vrijwilligers van Tele-Onthaal Vlaams-Brabant en Brussel **al meer dan 45 jaar lang**, zorgen voor een lichtpunt in het verhaal van iemand anders.

Want zonder vrijwilligers, geen Tele-Onthaal, geen miljoen oproepen in Vlaams-Brabant en Brussel met een goed einde.

Elk gesprek aan de 106 lijn/chat geeft de vrijwilligers een spiegel op onze samenleving. Onverbloemd horen en lezen zij wat er roert in de wereld. Er gebeurt zoveel achter de schermen. Maar hoe kunnen vrijwilligers over hun authentieke ervaringen vertellen en tevens onze anonimiteit recht houden?

#106verhalen maakt wat niet gezegd kan worden tastbaar, hoorbaar en zichtbaar. Dit digitale verhalenproject in 4 hoofdstukken wordt uitgewerkt in 2018 én 2019.

Het opus van #106verhalen wordt getoond **in een voorstelling op 19/09/2019** waar de toeschouwer beleeft wat de vrijwilliger ervaart aan de 106-lijn/chat.

Dit project kon tot stand komen **dankzij de steun van de Nationale Loterij en de Cera Bank.**

**#106verhalen**



## Vaarwel kiesschijf

Na 31 jaar nam Tele-Onthaal afscheid van haar logo, een iconisch ontwerp van graficus Paul Ibou. Drie decennia toonde deze 106-draaischijf honderdduizenden oproepers de weg naar het aanbod van onze hulplijn. Anno 2018, verwees de rood-grijze kiesschijf onvoldoende naar alle hedendaagse communicatievormen om contact te nemen met Tele-Onthaal.

## Hoera, een nieuw logo!



Vlak voor het jaareinde van 2018, pakte Tele-Onthaal uit met een fonkelnieuw logo. Helemaal in de sfeer van oud naar nieuw, pakte niemand minder dan actrice Veerle Baetens het nieuwe logo uit met een UNBOXING video op de social media kanalen van Tele-Onthaal.

Met dit nieuwe logo wil Tele-Onthaal de **“kracht van praten en luisteren”** centraal stellen: echt luisteren naar elkaar zorgt voor verbinding. Het logo is gebaseerd op het nummer waarop Tele-Onthaal te bereiken is: 106, waarin een oproeper en vrijwilliger elkaar ontmoeten in het cijfer 0 en 6.

Tele-Onthaal herbevestigt en hernieuwt met dit logo en vernieuwde huisstijl haar opdracht om aan iedereen in Vlaanderen en Brussel een laagdrempelige hulpverlening aan te bieden die het verschil maakt.



# Tele-Onthaal in communicatie

Een communicatiewerking is ook voor Tele-Onthaal noodzakelijk, zowel voor de bekendmaking van ons hulpaanbod als voor de werving van nieuwe vrijwilligers. Enkele initiatieven op een rijtje..

## PERSBERICHTEN & ARTIKELS

*Jaarcijfers 2017*

*Tele-Onthaal in de zomerperiode*

*Werving nieuwe vrijwilligers*

*Lancering nieuw logo*

*Tele-Onthaal in de eindejaarsperiode*

## AANWEZIGHEIDSINITIATIEVEN

*Studentenwelkoms Leuven en Brussel*

*Dag van de Nabestaanden*

*Boekenbeurs Antwerpen*

*Warmathon Leuven, Brussel, Brugge, Antwerpen*

*Rode Neuzen Dag Damiaaninstituut Aarschot*

## DEELNAMES

*De Warmste Week*

*Standaard Solidariteitsprijs*

*VTM Mediaaan Fairtrade Award*

*Humanitaire zendtijd VRT*



## ONLINE

### WEBSITE

[Tele-Onthaal VlaBru](#)

[Projectpagina #106verhalen](#)

## SOCIALE MEDIA

### FACEBOOK

[Tele-Onthaal](#)

[Tele-Onthaal VlaBru](#)

[Tele-Onthaal VlaBru viert feest](#)

### INSTAGRAM

[Tele-Onthaal](#)

[Tele-Onthaal VlaBru](#)

### LINKEDIN

[Tele-Onthaal VlaBru](#)

### TWITTER

[Tele-Onthaal](#)

### YOUTUBE

[Tele-Onthaal](#)

[Tele-Onthaal VlaBru](#)

## PROMO

- Google Ads

- Facebook advertenties

- Campagnemateriaal bekendmaking "Zoek je een uitweg? Praten helpt."

- Campagnemateriaal werving "Word vrijwilliger bij Tele-Onthaal en bied een uitweg."

- Distributie zakkalenders 2019 in apotheken

- Broodzakkencampagne "Jij bent broodnodig"



**Hallo,  
ik verwijs  
je graag  
door naar ..**

**Warme  
Doorverwijzing**



telefoon



chat



24%



van de **bellers** wordt doorverwezen

26%



van de **chatters** wordt doorverwezen

50%

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.

Het eigen sociaal netwerk blijft ook een belangrijke hulpbron.

## Tele-Onthaal als voorportaal

doorverwijzing naar andere hulpdiensten

## 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: Hulpdiensten 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.

doorverwijzing  
naar Tele-Onthaal



## 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.



## 63 televisie vermeldingen

*Heb je nood aan een gesprek na het zien van dit programma? Dan kan je - nu en later - 24/7 en anoniem terecht bij Tele-Onthaal op het gratis nummer 106.*

*Chatten kan via [www.tele-onthaal.be](http://www.tele-onthaal.be)*

In 2018 werd Tele-Onthaal vermeld na **63** televisie uitzendingen rond thema's met een psychosociale invalshoek die kijkers mogelijks wisten te raken, voornamelijk op de openbare omroep.

Gemiddeld vonden **5.2** kijkers onmiddellijk na een uitzending een luisterend oor bij Tele-Onthaal. Een meerderheid van deze oproepers hebben het over eigen ervaringen, moeilijkheden of bezorgdheden m.b.t. de thematiek uit de uitzending.



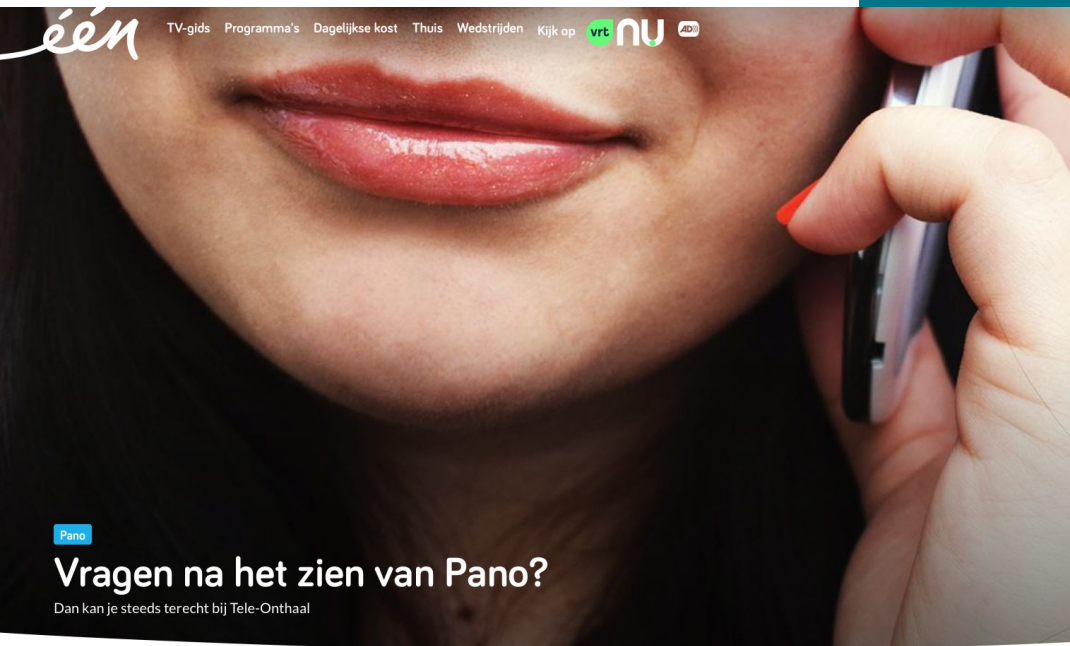
Nazorg media

## hefboom naar hulp

**57.61%** van de oproepers die contact opnemen met Tele-Onthaal n.a.v. een televisie uitzending, doen dit voor het eerst. Dit cijfer ligt beduidend hoger dan de reguliere cijfers van nieuwe oproepers (41% nieuwe oproepers). **De vermelding van het hulpaanbod van Tele-Onthaal verlaagt duidelijk de drempel om te bellen of chatten.**

**31.25%** van deze oproepers krijgt ook meer info of wordt doorverwezen naar verdere hulp. Dit aandeel ligt eveneens hoger dan de reguliere cijfers waarin 26.9% van de oproepers wordt doorverwezen.





Pano

## Vragen na het zien van Pano?

Dan kan je steeds terecht bij Tele-Onthaal

[Eén](#) > [Pano](#) > Vragen na het zien van Pano?



© één

Heb je nood aan een gesprek na het zien van Pano, dan kan je - nu en later - 24/7 en anoniem terecht bij Tele-Onthaal op het gratis nummer 106.

Chatten kan via [www.tele-onthaal.be](http://www.tele-onthaal.be) elke avond van 18u-23u en op woensdag- en zondagnamiddag vanaf 15u.

Je kan er terecht met al je vragen en problemen. Je hoeft je **niet bekend te maken**. Niemand komt te weten dat je een gesprek had.

Als er over moeilijke thema's bericht wordt, wordt er vaak verwezen naar Tele-Onthaal, zoals op deze permanente pagina op de site van Pano.



In onze zorg voor kankerpatiënten en hun naasten, zien we Tele-Onthaal als een belangrijke partner.

*Chris Heremans, Kom op tegen Kanker*



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

*Erna Hermans, Maatschappelijk assistente gevangenis*



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

*An, Centrum voor Geestelijke Gezondheid "De Drie Stromen"*

feedback van  
hulpverleners

# Samenwerking

**Elkaar  
versterken  
=  
betere  
hulp bieden**

# Samenwerking en overleg

## 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 van 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 Télé-Accueil (107) (Franstalig) en Telefoonhilfe (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:*

*Arteveldehogeschool Gent - Odisee Hogeschool Brussel*

*Bond Zonder Naam*

*Campagne Te Gek!?*

*Cera Bank*

*Childfocus*

*De Luisterlijn Federatie telefonische hulpverlening Nederland*

*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 van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin*

*Nationale Loterij*

*OHIL (Overlegplatform Hulp- en Informatielijnen)*

*OHUP (OnlineHulpUitwisselingsPlatform)*

*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*

*Wergroep Verder*

*Zelfmoordlijn1813*

## 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**  
*Vormingscoördinator*

**Karolien Vermeiren**  
*Chat- en teamcoördinator*

## Raad van Bestuur

**Martine Appeltans**  
*Bestuurslid*

**Katrien De la Marche**  
*Bestuurslid*

**Stéphane Froidcoeur**  
*Bestuurslid*

**Ivan De Naeyer**  
*Voorzitter*

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

## Bereikbaarheid:

### Bel 106

*gratis - anoniem - 24u/7*

### Chat anoniem via

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

<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

## Vragen over je privacy?

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

BEL OF CHAT



TELE-ONTHAAL.BE



praten helpt.  
de beste zorg is  
iemand die luistert.

