

# Jaarverslag 2012

Federatie Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen



## **Inhoud**

**Voorwoord door Jef Mostinckx, voorzitter**

**De oproepen onder de loep – pagina 7**

**De 4 pijlers in de hulpverlening – pagina 18**

**Samen pionieren – 10 jaar chathulp – pagina 19**

**Federatie – pagina 30**

**Bekendmaking Tele-Onthaal – pagina 33**

# Voorwoord

Mensen bellen naar Tele-onthaal in een acute crisis, maar ook voor een gesprek over dagdagelijkse problemen en beslommeringen. Ze krijgen de kans om te spreken over wat er in hen omgaat. Een vrijwilliger luistert actief naar wat de oproeper zegt en voelt. Dat de oproeper zich kan uitspreken tegenover iemand die daar tijd voor maakt, goed kan luisteren en empatisch is, werkt therapeutisch.

Aan de telefoonlijn 106 luisteren vrijwilligers die ervoor kiezen om regelmatig de telefoonoproepen van mensen met problemen te beantwoorden. Ze worden daarvoor opgeleid en begeleid door een professionele staf.

Ieder mens kent in zijn leven momenten dat hij uit zijn evenwicht raakt of in een crisissituatie terechtkomt. Anoniem beroep kunnen doen op iemand die onbevooroordeeld en deskundig luistert, is dan belangrijk.

Bij Tele-onthaal kan iedereen praten over wat hij op het hart heeft. Hij ontmoet er een opgeleide vrijwilliger die met hem meedenkt en meezoekt naar inzichten en uitwegen. Hij kan er ook informatie krijgen voor verdere professionele hulp. Kantenklaare oplossingen kan Tele-onthaal niet bieden, maar praten over zijn problemen en beslommeringen kan iemand al een stukje vooruit helpen.

In Vlaanderen heeft elke provincie een erkende Tele-onthaaldienst, die 24 u op 24 en 7 dagen op 7 telefonische hulpverlening verschaft. In Antwerpen, Brugge, Gent, Hasselt en Leuven en in Brussel is er een luisterpost. Een groep van meer dan 500 vrijwilligers, opgeleid en gecoacht door beroepskrachten, verlenen anoniem hulp aan mensen met psychosociale vragen en luisteren naar mensen in crisis.

Naast de telefonische hulpverlening is er sinds 2002 online-hulpverlening. De internetcommunicatie is een hulpverleningsmedium dat beantwoordt aan actuele

communicatiemogelijkheden. Vooral jongeren doen beroep op online-hulpverlening. Via de website <http://www.tele-onthaal.be> kan iedereen elke avond van 18 u tot 23 u en woensdagnamiddag vanaf 15 u chatten met Tele-onthaal.

De Federatie Tele-onthaal dankt in het bijzonder alle vrijwilligers die aan de telefoon luisteren naar mensen die in alle anonimiteit en vertrouwen over hun moeilijkheden praten en hen in alle vrijheid proberen verder te helpen. Hun engagement en deskundigheid samen met de professionele begeleiding van de stafleden van de verschillende Tele-onthaaldiensten garanderen de kwaliteit van deze telefonische hulpverlening.

Dit jaarverslag geeft een goed inzicht in het belang en de impact van de Tele-onthaaldiensten in Vlaanderen.

Jef Mostinckx

Voorzitter Federatie Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen

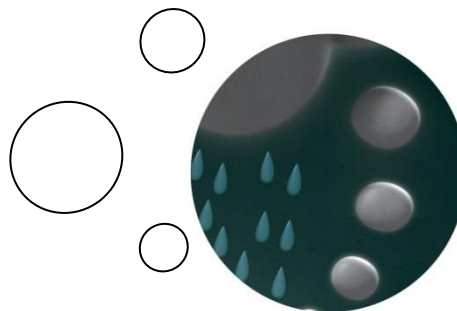
## Dank je wel José

Op 14 april 2013 overleed José De Kesel. Voor velen kwam haar overlijden onverwacht. Want al vocht José meerdere jaren tegen haar kanker, ze bleef doorwerken op een tempo en met een intensiteit die niemand kon laten vermoeden dat ze ziek was. Ook na haar pensionering, die inging op 1 januari ll., bleef ze in haar functie van coördinatrice van de Federatie. Meer dan 30 jaar was ze de spil van de Federatie. De brug tussen de 5 Tele-Onthaaldiensten. De vertegenwoordigster van Tele-Onthaal in samenwerkingsverbanden, naar de overheid toe. Zonder haar inzet was er geen gratis noodnummer 106, was de bekendheid van Tele-Onthaal nooit geworden tot was het vandaag is; was Tele-Onthaal nooit betrokken geweest in zovele samenwerkingsverbanden; was het hulpaanbod niet bij zovele oproepers terecht gekomen. Haar werk had voor haar eerder een existentiële dan een loutere 'beroepsmatige' betekenis.

Tele-Onthaal: daar ging ze voor. Altijd en overal. Het was de organisatie waarin ze geloofde en die ze mee wou helpen uitbouwen. Hoe kon het ook anders als we weten dat ze eerst vrijwilliger was in Tele-Onthaal Vlaams-Brabant, vooraleer coördinatrice te worden. Ze hield er niet van om in de spotlights te staan. In die meer dan 30 jaar heeft ze geen enkel interview gegeven, geen enkel mediaoptreden gedaan. Ze regelde wel alles achter de schermen. Haar voorbereidend, coördinerend en opvolgingswerk was telkens af. Minder dan 100% kende José niet. Ze was op dat vlak heel streng voor zichzelf omdat Tele-Onthaal, in haar ogen, het beste van haar inzet verdiende.

José wou nog enkele jaren doorgaan. We moeten er ons bij neerleggen dat het niet mag zijn. De bestuurders en personeelsleden van de Federatie en de 5 Tele-Onthaaldiensten hebben een bijzondere grote waardering voor de wijze waarop José haar rol als coördinatrice opnam. Het gemis is groot. Maar, en ze zou niets anders willen, we doen ons best om haar werk verder te zetten. Mijn toespraak op haar afscheidsviering eindigde ik met: "*José, vaarwel, mijn sterke vrouw en zielsverwant in Tele-Onthaal*". Ze was inderdaad een sterke vrouw en we hebben samen meer dan 25 jaar mogen bouwen aan de organisatie waar we verknocht aan waren/zijn.

Chris De Ketelbutter  
Secretaris



# De oproepen onder de loep

## Hulpverleningsmedia

Vele anonieme oproepers waren in 2012 zomaar eventjes 1.748.382 minuten in gesprek met de anonieme vrijwillige medewerkers van Tele-Onthaal.

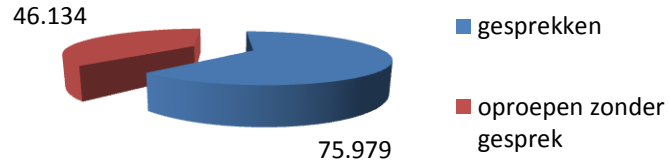
Tele-Onthaal biedt oproepers 2 hulpverleningsmedia aan om over hun zorgen te vertellen, want 'PRATEN IS DE EERSTE STAP' :

Oproepers kunnen de klok rond, en dit zeven dagen op zeven, bellen naar het gratis telefoonnummer 106 en komen terecht in één van de zes luisterposten van Tele-Onthaal.

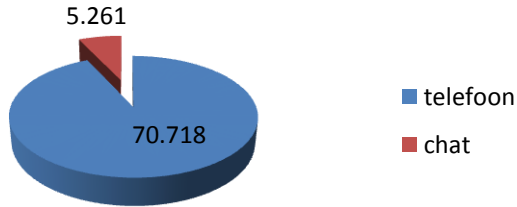
Vanaf eind 2002 kunnen chatters ook terecht in een anonieme, beveiligde gesprekskamer, en dit via de website [www.tele-onthaal.be](http://www.tele-onthaal.be). Eind 2012 is de chathulpverlening iedere weekavond bereikbaar van 18 tot 23u, de woensdag starten we reeds om 15u. Op zaterdag en zondag is de chatdienst bereikbaar van 18 tot 22u.



## telefoon en chat : 122.113 oproepen



## gesprekken 2012





## De oproepen

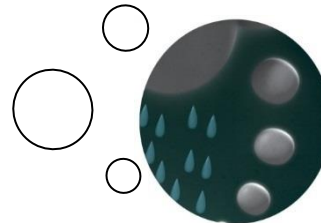
Het aantal chatgesprekken blijft toenemen, wat in hoofdzaak toe te schrijven is aan de verhoogde beschikbaarheid. De bereikbaarheid werd niet spectaculair uitgebreid, doch we verhoogden de 'mankracht' tijdens de permanentie-uren.

Het aantal telefoongesprekken blijft vrij stabiel sinds 2009.

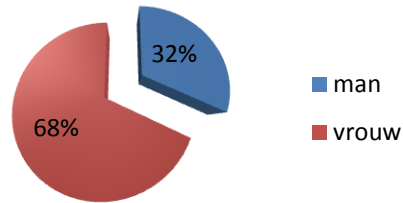
Niet alle oproepen leiden tot een gesprek : soms zijn de medewerkers in gesprek en wordt aan de oproeper gevraagd terug te bellen/te chatten, soms slaagt een oproeper er niet in om taal te vinden om over haar/zijn zorgen te praten, regelmatig is er oneigenlijk gebruik van de 106-lijn of de chat (pesten, stalken, verkeerd nummer, seksoproepers, ...).

Chatten kan via de website

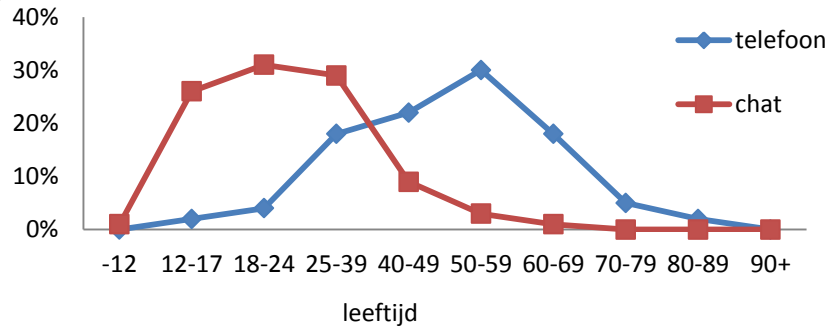
[www.tele-onthaal.be](http://www.tele-onthaal.be)



## wie belt/chat ?



10



## De oproepers

### De beller naar 106

- Is meestal een volwassene of senior
- Is vooral single (43% ongehuwd, 26% gescheiden, 10% weduw(e)naar), woont ook vaak alleen (61%)
- Heeft voorheen al gebeld met Tele-Onthaal (60 %)
- Is vaak in professionele begeleiding (41%). In 27% van de gesprekken kunnen we het niet inschatten.
- Belt in 22% van de oproepen in crisis
- Belt vooral buiten de kantooruren (70%)

### De chatter via [www.tele-onthaal.be](http://www.tele-onthaal.be)

- Is meestal een jongere of (jong)volwassene
- Is meestal ongehuwd (76%) en alleenwonend/ bij ouders (64 %)
- Chat vaak voor een 1ste keer met TO (87%). Dit cijfer lijkt ons niet te stroken met de realiteit, doch de oproeper is op chat veel minder 'herkenbaar'
- Chat in 27% van de oproepen in crisis

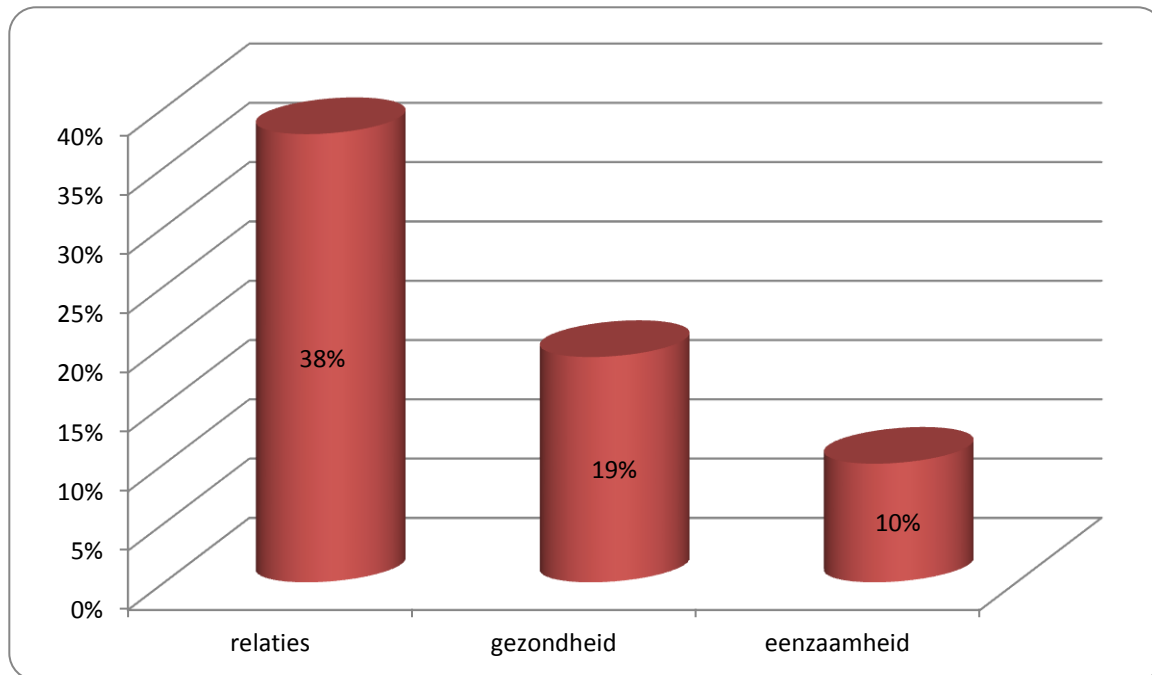
Jongere oproepers chatten meer met Tele-Onthaal, terwijl volwassenen eerder een telefoongesprek verkiezen ... de media vullen elkaar mooi aan.

Jonge kinderen (-12j) en oudere oproepers (+70j) bellen noch chatten met Tele-Onthaal.

Vrouwen blijven gemakkelijker de weg vinden naar onze hulpverlening dan mannen, ongeacht de hulpverleningsvorm.



## De Top 3 van de gespreksthema's



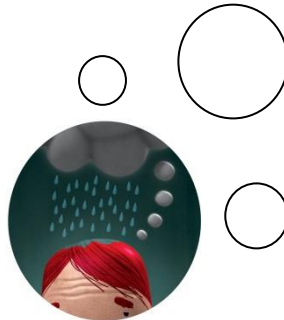
## De gesprekken

Oproepers nemen met Tele-Onthaal contact om te praten over relatiezorgen, over gezondheidsproblemen, over eenzaamheidsgevoelens. Andere gespreksthema's zijn, in volgorde van voorkomen: slachtofferbeleving, zelfdoding, afhankelijkheid, verliesverwerking, levensbeschouwing en seksualiteit.

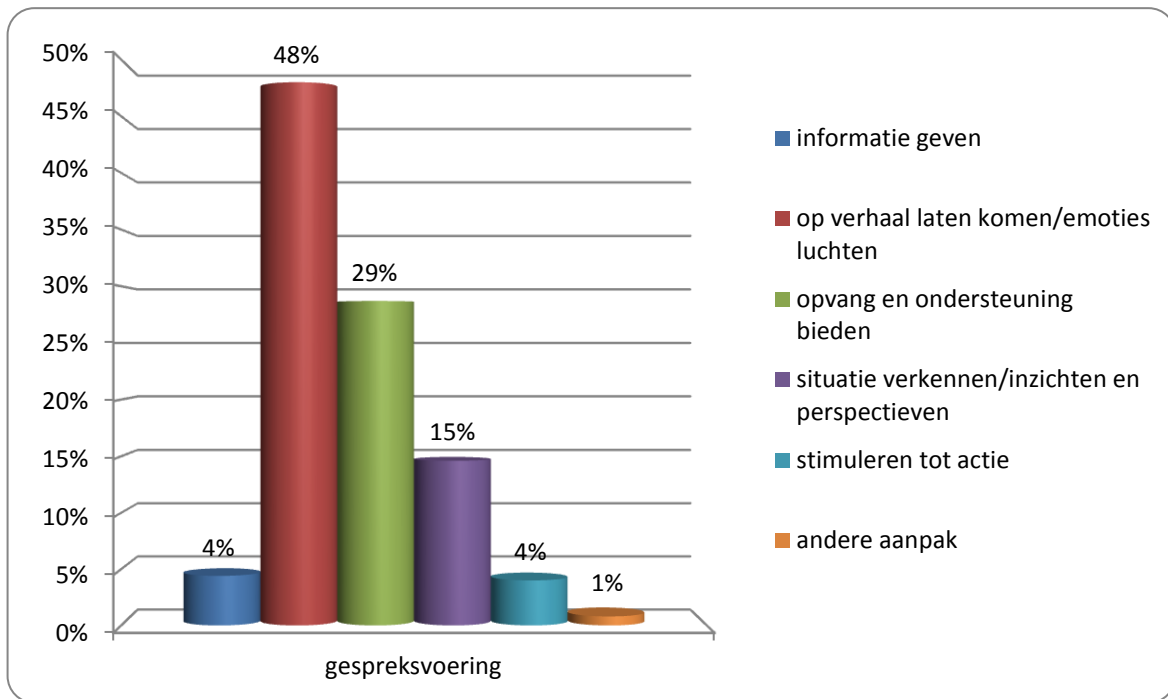
Oproepers met gezondheidszorgen praten over hun depressie (5% van de gesprekken), over hun ziekte (3%) over angsten (3%).

In de chat komen 'taboe-thema's' uitdrukkelijk op de voorgrond: zelfdoding (10%), depressie (6%), seksueel geweld (6%), zelfverwonding (3%) zijn courante gespreksonderwerpen.

Oproepers vertellen ons dat ze de chat als nog veiliger ervaren dan een telefoongesprek. Het is voor hen blijkbaar gemakkelijker om te typen op een klavier dan tegen iemand te praten.



## Wat kunnen we de oproeper bieden ?

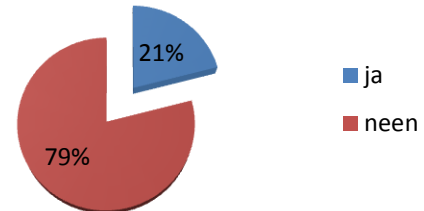


Het 'luisterend oor/oog' van Tele-Onthaal vindt zijn vertaling in de aanpak van de hulpverlenende gesprekken : medewerkers laten de oproeper op verhaal komen, ventileren en bieden opvang en ondersteuning. In mindere mate wordt gewerkt naar inzicht, perspectieven of wordt er gestimuleerd tot actie. De medewerkers profileren zich niet als 'inhoudelijk deskundigen' : slechts in 4% van de gesprekken ligt het accent op informatie en advies.

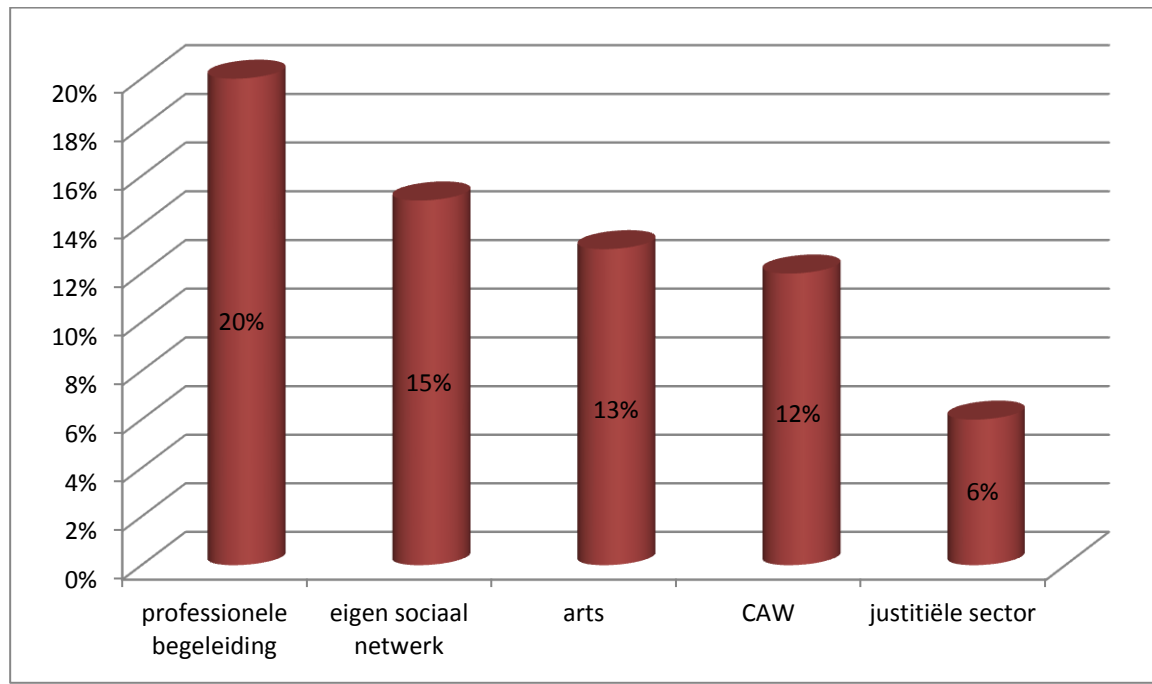
## Verwijzingen in gesprekken

In 1 op 5 gesprekken wordt de oproeper in de loop van het gesprek doorverwezen.

### verwijzing



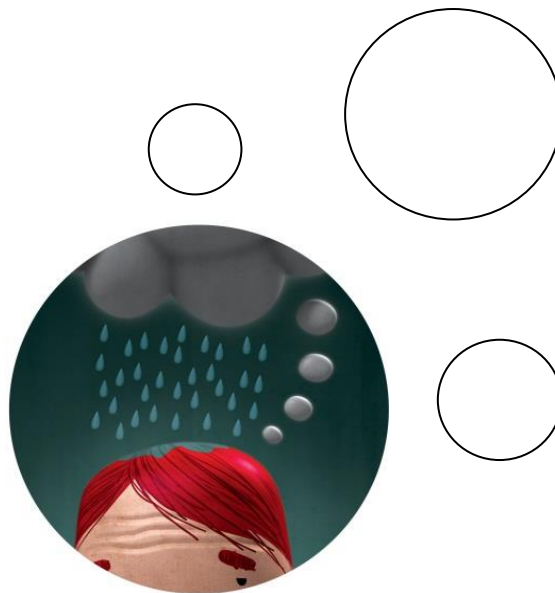
## Top 5 van verwijzingen





## Op zoek naar meer cijfers ?

Aarzel niet om een kijkje te nemen op de website van Tele-Onthaal  
[www.tele-onthaal.be](http://www.tele-onthaal.be)



## De 4 pijlers in de Tele-Onthaal-hulpverlening

- **24/24 bereikbaar via het noodnummer 106**  
**38 uur/week voor chatgesprek**
- **laagdrempelig**
- **anoniem**
- **vrijwilligers**

18

---

De laatste pijler, de vrijwilliger, willen wij ook in dit overzicht van 2012 nogmaals in de schijnwerpers zetten.

Bij Tele-Onthaal zijn het uitsluitend vrijwilligers die de gesprekken aan de telefoon en online voeren.

Zonder hen geen Tele-Onthaal...

## Samen pionieren

### 10 jaar chathulp Tele-Onthaal



Op 22 oktober 2002 wordt de 'hulpverlening via het internet', zoals de onlinewerking bij aanvang werd genoemd, boven de doopvont gehouden: twee medewerkers in Tele-Onthaal West-Vlaanderen voeren die avond twee gesprekken. Eind 2012 verzorgen er in de 6 verschillende luisterposten 122 vrijwillige medewerkers de chathulp. Per week zijn we 123 uur beschikbaar. In 2012 registreren we 6.009 chatoproepen, waarvan er 5.261 leiden tot een gesprek.

Uiteraard komt die eerste permanentie-avond niet uit de lucht vallen en werd die minutieus voorbereid. Al heel snel merkten we immers dat het digitale medium 'chat' nauw aansluit bij onze eerstelijns telefonische hulp. De principes van anonimiteit, laagdrempeligheid, geheimhouding en het inzetten van vrijwillige hulpverleners blijven de hoekstenen vormen, ongeacht het medium.

De onlinehulp wordt vanuit een vaste plaats verzorgd: medewerkers werken niet van thuis uit. Dit verhoogt de discretie, garandeert de anonimiteit en medewerkers kunnen zich zo volledig concentreren op hun onlinegesprekken.

We kiezen ervoor om niet 24 uur per dag, 7 dagen per week via chat bereikbaar te zijn. We hebben systematisch de groep medewerkers uitgebreid om de bereikbaarheid en beschikbaarheid te verhogen, en dit vooral 'na de kantooruren'. We willen ons vooral profileren als een 'sociale nooddienst', aanvullend op het rijke hulpverleningsaanbod in

Vlaanderen: op het moment dat vele deuren dicht of lijnen onbeantwoord blijven, biedt de chathulp een anoniem 'luisterend oog'.

## Samen pionieren

Tele-Onthaal staat in Vlaanderen aan de wieg van de chathulpverlening, en kiest ervoor om dit verhaal SAMEN uit te bouwen.

Intern wordt de chathulp gedragen door de 'werkgroep online', met vertegenwoordiging van de 5 Tele-Onthaaldiensten en de Federatie van Tele-Onthaaldiensten (FTO), onder bezielend oog van de 'Commissie Directeuren'.

Extern wordt steevast de samenwerking opgezocht met andere diensten, werken we mee aan de oprichting en uitbouw van OHUP, het OnlineHulpUitwisselingsPlatform (2007) en zoeken we de toets van het wetenschappelijk onderzoek op. Zo wordt de chathulpverlening methodisch onderbouwd en verankerd: de [ch@tlas](mailto:ch@tlas) en het onderzoek naar de 'baat in éénmalige chathulp' zijn 2 opvallende realisaties van de ArteveldeHogeschool in samenwerking met verschillende 'onlinepartners' waaronder Tele-Onthaal.



## Samen getuigen

Het onlineverhaal is vooral geschreven en gekleurd door oproepers die massaal deze digitale (hulpverlenings)weg vinden, door deskundig opgeleide en bezielde vrijwilligers, door een ploeg van gedreven beroepskrachten.

We laten hen –uiteraard- aan het woord ....

Oproepers getuigen anoniem via een anonieme dropbox en via bevestigingen van de ArteveldeHogeschool

Ze geven ons feedback op een bepaald gesprek door een dankbetuiging of door opmerkingen over wat er in hun ogen niet goed liep.

Oproepers doen ook tal van suggesties over het aanbod dat we hebben, over de werking van de chatdienst zelf.

*Ik heb gechat vanavond. Dat was heel goed, hij stelde echt heel goede vragen. Ik was vreselijk aan het huilen toen ik begon en nu ben ik veel rustiger. Het heeft me veel geholpen, bedankt daarvoor!  
Ik vond het zeer fijn om met iemand anoniem te praten. Het is echt vertrouwelijk!*

Enkele treffende uitspraken die ons iets zeggen over wat een onlinegesprek voor oproepers betekende ...

- *mijn façade mogen afleggen*
- *mijn ziel durven blootleggen*
- *mijn onmacht en verdriet uiten*

- *steun vinden wanneer ik bij niemand anders terecht kan...*
- *eens ongeremd kunnen vertellen wat op mijn hart ligt ...*
- *op het einde van het gesprek kan ik het leven weer even aan ...*
- *met iemand praten die nog in mij gelooft*
- *beter dan alles opkroppen*
- *voelen dat ik nog leef*

Enkele medewerkers aan het woord, over wat de chathulp voor hen speciaal maakt ...

*Ondersteuning bieden, spiegel zijn voor inzicht en kracht in het vinden van verandering.*

22

---

*Even intens als een telefoongesprek! Gevoelens komen evenzeer tot hun recht ... aan beide kanten van de pc-lijn! Woorden op het scherm: een even sterke aanraking”.*

*Verwondering over hoe nauw betrokken ik me voel, waar er niets anders is dan het geschrevene ...*

*Online vraagt een hoge concentratie! Vermoeiend maar boeiend! Afgesneden van enig ander teken dan het geschreven woord, moet ik me meer inspannen om de oproeper te begrijpen, meer benoemen, zodat de oproeper ook mijn betrokkenheid kan aanvoelen.*

*Ik typ en hertyp vaak mijn interventies, op zoek naar de juiste woorden, naar de juiste teneur” en “Ik moet heel attent zijn om het geschikte woord te vinden, anders heb je zinnen nodig ter verduidelijking.*

*De oproeper kan zijn tijd nemen, de medewerker ook, iets wat ingetikt is wissen, aanpassen ... Soms zie je hem/haar op deze manier denken, aarzelen, schrijven en weer wissen. Dat heeft zeker een eigen betekenis ...*

*Chatten is het oefenen in het neerschrijven van gedachten, emoties, vragen, kortom het oefenen van taal, spelen met woorden, om zo dicht mogelijk bij de oproeper te komen.*



Beroepskrachten die van nabij betrokken zijn bij de chathulp getuigen ...

*Hoe meer toegangswegen er zijn naar de hulpverlening, des te groter is de kans dat cliënten en hulpverleners elkaar op de gepaste wijze vinden” - Chris De Ketelbutter, secretaris FTO*

*“Er zijn voor jonge gekwetste, kwetsbare mensen die zich sterk houden in hun dagelijkse leven.” – Hilde Vanhuele, stafmedewerker Tele-Onthaal West-Vlaanderen*

*Een verhoogd controlegevoel doordat men het communiceren van zijn identiteit, de inhoud van het verhaal én zijn nonverbaal gedrag in grote mate zelf kan sturen. Dit verhoogde veiligheidsgevoel maakt dat zeer indringende taboebeladen verhalen hun weg vinden naar een hulpverlener. – Marc Verheyen, stafmedewerker Tele-Onthaal Vlaams-Brabant en Brussel.*

*Marjan Vertommen, stafmedewerker Tele-Onthaal Antwerpen, benadrukt de waarde van uitprints, de gebruikte software en techniek “nieuwe vormen en kansen ontstaan om opleiding en training te geven”.*

*Karolien Vermeiren, stafmedewerker Tele-Onthaal Vlaams-Brabant en Brussel, ziet in de gespreksverslagen een schat aan informatie, die de ideale basis is voor efficiënte leerprocessen. “Medewerkers leren bijzonder veel over hun gespreksvoering door het samen reflecteren.”*



*Inge Wouters, stafmedewerker Tele-Onthaal Limburg benadrukt de meerwaarde van het medium op vlak van 'leren' : Vrijwilligers kunnen op deze manier echt leren en wij als staf kunnen kort op de bal spelen en heel concrete en gerichte feedback geven.*

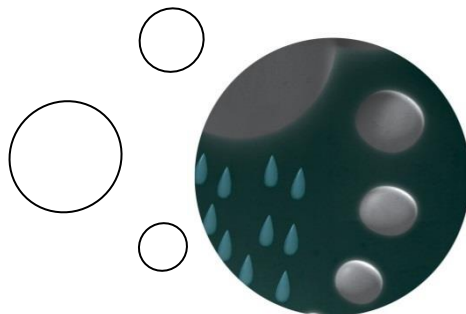
Annet Schreurs, directeur Stichting Telehulpverlening in Nederlands Limburg, en nauw betrokken bij de opstartfase van de onlinehulp in Tele-Onthaal, schrijft :

*50 jaar geleden riep het idee van hulpverlening via de telefoon de nodige vraagtekens op. Hoe kun je iemand begrijpen als visuele informatie ontbreekt? 15 jaar geleden werd hulp via chat onmogelijk geacht. Hoe kun je nu een betekenisvol contact hebben en houden alleen met letertekens? Inmiddels is duidelijk dat dat kan.*

*De kern van telefonische hulpverlening is het anonieme contact op afstand. De ontwikkeling van internet maakte dat ook op andere manieren mogelijk, o.a. via chat. Chathulp is dan ook de voor de hand liggende aanvulling op telefonische hulpverlening. Dichtbij op afstand, anoniem en laagdrempelig. Maar ook aansluitend op de manieren waarop de samenleving in deze tijd communiceert.*

*Deze laatste telg van telefonische hulpverlening werd rond de eeuwwisseling al snel omarmd door de pioniers van Tele-Onthaal. Experimenten, theoretische en praktische verdiepingen, samenwerking met derden maakten dat het kind voorspoedig opgroeide tot een jong-volwassene. Een jongvolwassene die met name andere jonge-volwassenen de mogelijkheid geeft om op hun eigen manier contact te zoeken met Tele-Onthaal.*

*Elk kind heeft de genen van zijn ouders. Chathulp en telefonische hulpverlening hebben methodisch veel gemeenschappelijk. Elk kind heeft ook zijn eigenheid. Een gesprek via het toetsenbord vraagt andere accenten dan een gesprek via de telefoon. Juist vanuit die gemeenschappelijke basis kunnen de eigen-aardigheden van telefonische hulp en chathulp elkaar uitdagen en van nieuwe inzichten voorzien en verder doen ontwikkelen. Die uitdaging gaan we graag aan!*



## Samen werken aan uitdagingen

Leen Devlieghere, directeur Tele-Onthaal West-Vlaanderen, formuleert op de viering van 10 jaar onlinehulp (15 december 2012), 4 uitdagingen :

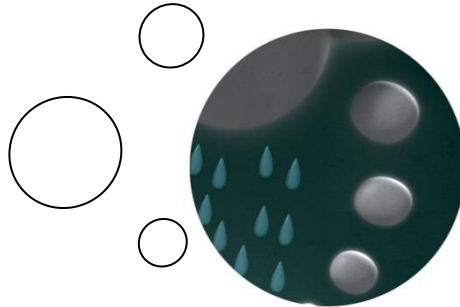
1. De verdere ontwikkeling en verdieping van de kwaliteit van de hulpverlening via vorming en begeleiding van vrijwilligers.
2. De uitbouw van het chataanbod voor Tele-Onthaal en '113' (binnen het Vlaams Actieplan Suïcidepreventie 2012-2020).
3. Omgaan met de aparte moeilijkheidsgraad van bepaalde chatoproepen, zoals oproepers met wisselende dramatische verhalen, oproepers met virtuele identiteit, veelchatters en oneigenlijke oproepen.
4. Nieuwe doelgroepen bereiken

Stefaan Maes  
Stafmedewerker Tele-Onthaal Oost-Vlaanderen



## De omkadering van de vrijwilligers

De vrijwilligers kunnen meewerken in een van de vijf Tele-Onthaaldiensten in Antwerpen, Limburg (Hasselt), Oost-Vlaanderen (Gent), Vlaams-Brabant (Brussel en Leuven) West-Vlaanderen (Assebroek). In de vijf Tele-Onthaaldiensten staat een team van beroepskrachten in voor de organisatie van de 24/24-bereikbaarheid, voor de opleiding en permanente vorming van de vrijwilligers. Deze beroepskrachten zorgen eveneens dat de vrijwilligers 24 uur op 24 iemand van hen kunnen bereiken in noodsituaties. Meer informatie over de plaatselijke diensten vindt u op de website [www.tele-onthaal.be](http://www.tele-onthaal.be) De Tele-Onthaaldiensten vormen samen de VZW Federatie van Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen.



## Samenstelling van de raad van bestuur op 31 12 2012

- |                         |                 |  |
|-------------------------|-----------------|--|
| ▪ Georges Smeets        | erevoorzitter   |  |
| ▪ Jef Mostinckx         | voorzitter      |  |
| ▪ Leen Devlieghere      | ondervoorzitter | Tele-Onthaal West-Vlaanderen           |
| ▪ Chris De Ketelbutter  | secretaris      | Tele-Onthaal Oost-Vlaanderen           |
| ▪ Emiel Van Peel        |                 | Tele-Onthaal Antwerpen                 |
| ▪ Gitta Swartelé        |                 | Tele-Onthaal Antwerpen                 |
| ▪ Jan Verschueren       |                 | Tele-Onthaal Antwerpen                 |
| ▪ Mit Van Paesschen     |                 | Tele-Onthaal Vlaams-Brabant en Brussel |
| ▪ René Ferson           |                 | Tele-Onthaal Vlaams-Brabant en Brussel |
| ▪ Leo Bertels           |                 | Tele-Onthaal Limburg                   |
| ▪ Patricia Hemelaer     |                 | Tele-Onthaal Limburg                   |
| ▪ Marc Claeys           |                 | Tele-Onthaal Oost-Vlaanderen           |
| ▪ Rodriguez Vanwynghene |                 | Tele-Onthaal West-Vlaanderen           |

Voor de contactgegevens zie onze website onder rubriek regionale diensten

# Federatie van Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen

De hoofdpdracht van de federatie is de samenwerking en coördinatie tussen de vijf Tele-Onthaaldiensten te organiseren en te bevorderen, hun belangen te verdedigen en hen te vertegenwoordigen.

Jose De Kesel stond in voor de algemene coördinatie. († 12/04/2013)

Kathleen Goovaerts en Valérie Marichael verzorgen de gezamenlijke bekendmaking, de werving van vrijwilligers voor heel Vlaanderen en staan in voor de invulling van de signaalfunctie van Tele-Onthaal.

## In samenwerking

De federatie treedt op als vertegenwoordiger van de Tele-Onthaaldiensten bij de overheid: in overleg met kabinetsmedewerkers van de Vlaamse Minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, Jo Vandeurzen; met het Team Algemeen en Forensisch Welzijnswerk van het departement, afdeling Welzijn en Samenleving, voor alles wat te maken heeft met de reglementering, de erkenning en de subsidiëring; met het Agentschap Zorg en Gezondheid in het kader van de preventie van zelfdoding.

Enkele malen per jaar vindt er een structureel overleg plaats met het Steunpunt Algemeen Welzijnswerk en de CAW Federatie.

## Overlegplatformen

- Confederatie Tele-Onthaaldiensten in België (Télé-Accueil – Telephonhilfe – Tele-Onthaal)
- IFOTES (International Federation of Telephonic Emergency Services)
- Steunpunt Algemeen Welzijnswerk
- Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk vzw
- Vlaams Welzijnsverbond;
- - commissie vrijwilligerswerk
- Verbond Sociale Ondernemingen-Gezondheid (VSO-G)
- VSO stuurgroep van het intersectoraal sociaal overleg
- OHIL Overlegplatform Hulp- en Informatielijnen; vertegenwoordiger
- Druglijn, Holebifoon, KJT, Opvoedingslijn, Tele-Onthaal, Veilig Vrijenlijn, Zelfmoordlijn
- OHUP, Online Hulp- Uitwisselingsplatform
- Alcoholhulp, Boysproject, Druglijn, Holebifoon, JAC, KJT, Slachtofferchat, Teleblok, Tele-Onthaal, Zelfmoordlijn
- Werkgroep Verder (nabestaanden van zelfdoding)
- FDGG, Tele-Onthaal, Similes, CAW-Slachtofferhulp, CPZ, Centra Morele dienstverlening, nabestaanden

## Onderzoek en studie

Arteveldehogeschool Gent



## Structureel overleg en samenwerking

- Kabinet van de minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
- Team Algemeen en Forensisch Welzijnswerk van het departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, afdeling Welzijn en Samenleving
- Agentschap Zorg en Gezondheid
- Structureel overleg FTO – SAW – FCAW
- Centrum ter Preventie van Zelfdoding (CPZ)

## Sporadische contacten voor samenwerking

- Sensor Federatie telefonische hulpverlening Nederland;
- Childfocus
- Urgentiedienst 100
- Rondpunt, Steunpunt voor Verkeersslachtoffers
- Ups en downs (Vlaamse vereniging voor manisch & chronisch depressieven)

## Communicatie

- Saatchi & Saatchi / McCann
- Infrabel cel preventie zelfdoding op het spoor
- Campagne Te Gek!?
- Media



## Bekendmaking Tele-Onthaal

De bekendmaking van Tele-Onthaal is noodzakelijk voor zowel de verspreiding van ons hulpaanbod als voor de werving van nieuwe vrijwilligers. Er werden in 2012 hiertoe de volgende initiatieven genomen:

- Persberichten over:
  - '34% meer chatoproepen bij Tele-Onthaal: chat als enige in Vlaanderen 7d/7 bereikbaar vanaf 8 januari 2012'
  - 'Verlieservaringen bij Tele-Onthaal: ook jaren na de feiten is een luisterend oor nodig'
  - 'Dag van de Zorg'
  - 'Oproepen Tele-Onthaal in de zomerperiode'
  
- Meerdere artikels in de geschreven pers:
  - Deelname Standaard Solidariteitsprijs
  - Wervingscampagne Spotify (persbericht communicatiebureau McCann)
  - Bekendmaking binnen uitvaartsector: medewerking aan een handboek voor nabestaanden na een overlijden

- Bekendmaking hulpaanbod bij jongeren: info over Tele-Onthaal op [www.noknok.be](http://www.noknok.be)
- Google Grants: opvolging zichtbaarheid van Tele-Onthaal op Google (permanent 2012)
- Overleg Psychologische Dienst van het Belgisch leger i.f.v. suïcidepreventie
- Medewerking aan de initiatieven van "TeGek!?"
- Medewerking aan de Dag van de Nabestaanden (Werkgroep Verder)
- Medewerking aan Campagne Bond Zonder Naam: preventie eenzaamheid
- Beheer website Tele-Onthaal
- Beheer Facebookpagina Tele-Onthaal
- Beheer Netlogpagina van Tele-Onthaal voor jongeren
- Ontwikkelen zakkalendertjes 2013 met info over Tele-Onthaal
- Bekendmaking hulpaanbod Tele-Onthaal op homepage van [www.hulporganisaties.be](http://www.hulporganisaties.be)
- Bekendmakingsclips Tele-Onthaal in carrousel voor beeldschermen bij apothekers
- Verdeling flyers Tele-Onthaal onder 600 cursisten van een opvoedingscursus van het Agentschap jongerenwelzijn van de Vlaamse Overheid



## Nazorg / Opvang

Een belangrijke functie van Tele-Onthaal is in te spelen op traumatische en dramatische gebeurtenissen om klankbord en gesprekspartner te zijn voor de mensen die psychisch zwaar geraakt zijn.

De media vermeldden Tele-Onthaal bij artikelen en n.a.v. uitzendingen op radio en televisie. Ook in de geschreven pers werd het aanbod meerdere keren vermeld.

- Busongeval Zwitserland [VRT Journaal – Koppen]
- Onderzoek transgenders en transfoob geweld [Steunpunt Gelijkekansenbeleid]
- Moeders die hun kinderen doden [VRT - Koppen XL]
- Seksueel misbruik op de werkvloer [VRT - Koppen XL]
- Docu-reeks 'Ik leef verder' [VRT]
- Ondraaglijk psychisch lijden en euthanasie ([VRT - Koppen]
- Seksueel misbruik binnen hulpverlening [VRT – Ter Zake – De Standaard – Het Nieuwsblad]
- Sluiting Ford Genk [VRT Journaal – Koppen – De Morgen – De Standaard]
- Soap Familie: verhaallijn pesten en poging tot zelfdoding [VTM]



## Dank

wij willen iedereen bedanken die zich in 2012 heeft ingezet voor Tele-Onthaal en de federatie. Op de eerste plaats de vrijwilligers, de stafleden en de bestuurders alsook de subsidiërende overheid, de media en andere partners die ons steunden.

---

Chris De Ketelbutter  
Secretaris Federatie Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen

## **Federatie van Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen vzw (F.T.O.)**

Roosakker 6  
B 9000 Gent

T 092208292  
F 092206664

federatie@tele-onthaal.be  
tele-onthaal.be

## **Redactie + lay-out**

Jose De Kesel  
Valerie Marichael  
Stefaan Maes  
Sonja Lucas

Federatie Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen (+ 12/04/2013)  
Federatie Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen  
Tele-Onthaal Oost-Vlaanderen  
Tele-Onthaal Oost-Vlaanderen











**ERGENS MEE BLIJVEN ZITTEN  
HELPT JE GEEN STAP VERDER**

**BEL 106 OF CHAT VIA [TELE-ONTHAAL.BE](https://www.tele-onthaal.be)**

DAG EN NACHT, ANONIEM



**PRATEN IS DE  
EERSTE STAP**

NET WERKEN AAN VERHOORSMARKTALLEN DOOR CHRIS & SAATCHI BELGIË