

Tele-Onthaal: een venster op onze samenleving

De vrijwilligers beantwoordden in 2007 méér dan 27.000 oproepen, waarvan zo'n 26.600 via de telefoon en een 600-tal via online.

De vele gesprekken bieden een schat aan informatie omtrent de levensmoeilijkheden waarmee burgers kunnen geconfronteerd worden in de samenleving van vandaag. De laagdrempeligheid van Tele-Onthaal (24-uren permanentie, anonimiteit, telefonische-/onlinehulpverlening, vrijwilligers) zorgt ervoor dat oproepers gemakkelijker durven praten over hun moeilijke levenservaringen. Oproepers bellen vaak sneller naar Tele-Onthaal dan ze contact opnemen met anderen, al dan niet met professionele hulpverlening. En ze praten vaak concreter en directer over hun levensomstandigheden. Bij Tele-Onthaal voelt de oproeper minder schaamte en schuld omdat het gesprek in een zeer veilige sfeer verloopt.

Wat zeggen ons de cijfers van 2007:

- Er waren 26.592 telefoonoproepen en 607 onlinecontacten
 - Tijdens de weekends bellen mensen zeer vaak, blijkbaar is het weekend voor velen eerder een hel dan een welgekomen rustmoment.
 - 7 op de 10 oproepen komen binnen buiten de kantooruren, op het ogenblik dat de meeste hulpdiensten gesloten zijn.
 - Tele-Onthaal is jaarlijks 293 dagen in gesprek, zijnde 20 uur/dag. Vooral 's avonds is het zeer druk.
 - De meeste bellers zijn vrouwen (bijna 70%). Blijkbaar zoeken vrouwen sneller en gemakkelijker hulp dan mannen.
 - Vooral de veertigers bellen veel (32%), de levensperiode die wellicht de drukste en de meeste stressvolle is.
 - Er bellen steeds meer alleenstaanden (55%). Het aantal gehuwden en samenwonenden dat belt naar Tele-Onthaal daalt jaar na jaar. Ook dit is een weerspiegeling van wat we zien in onze samenleving, waar het aantal alleenstaanden toeneemt.
 - We krijgen steeds meer oproepen van mensen die reeds in begeleiding zijn. Hier is Tele-Onthaal aanvullend t.a.v. de professionele hulpverlening. Er bellen zelfs mensen vanuit psychiatrische ziekenhuizen.
 - Tele-Onthaal verwijst door in 1 gesprek op 5. Dit zegt iets over de belangrijke dispatchingfunctie. Er wordt vooral doorverwezen naar Centra Algemeen Welzijnswerk, Centra Geestelijke Gezondheidszorg, de huisarts en het eigen sociaal netwerk van de oproeper.
 - Het aantal heroproepen stijgt jaarlijks. Blijkbaar is een deugddoend gesprek de stimulans om meermaals beroep te doen op Tele-Onthaal.
 - De top 5 van de gespreksonderwerpen is:
 - Relationele problemen (37% - partner, gezin, familie)
 - Gezondheid / depressie (23%)
 - Financiële – materiele – juridische problemen (8%)
 - Eenzaamheid (6%)
 - Slachtofferbeleving (6%)

Ook het aantal gesprekken over zelfdoding blijft angstwekkend hoog, nl. 4% (= 1.150 oproepen). Als we hierbij het aantal gesprekken voegen die expliciet gaan over depressie (2.220) dan komen we aan een totaal van 3.370 gesprekken.

- 1 op de 3 oproepers is in crisis op het moment dat hij belt naar Tele-Onthaal.

De gesprekken in Tele-Onthaal Oost-Vlaanderen worden gevoerd door meer dan 130 vrijwilligers die een engagement hebben van zo'n 16 à 20 uren/maand. De vrijwilligers luisteren 4 keren per maand naar de oproepers en volgen een leerrijk voorprogramma. Ze werken gemiddeld bijna 10 jaar mee.

We willen het aantal vrijwilligers graag verhogen omdat we enerzijds ons onlineaanbod willen uitbreiden en anderzijds het natuurlijk verloop willen opvangen. Daarom start Tele-Onthaal Oost-Vlaanderen met een nieuwe vooropleiding voor kandidaat vrijwilligers op 11 oktober 2008. **Meer informatie hierover kan men verkrijgen op de informatieavond op 26 augustus 2008 om 20.00 uur in residentie Jacobus, Apostelhuizen 15 te 9000 Gent.**

Informatie kan men ook vinden op onze website [www. tele-onthaal.be](http://www.tele-onthaal.be) of door te bellen naar het secretariaat van Tele-Onthaal op het nummer 09/220 82 92.