

Rapport centra voor teleonthaal

Inspecties mei- juni 2011

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Doelstellingen, doelgroep en beleidsevaluatie	5
2.1	Doelstellingen en doelgroep	5
2.2	Visie en waarden.....	6
2.3	Bekendmaking	7
3	Samenwerking.....	9
4	Omkadering	10
4.1	Personeel	10
4.1.1	Overzicht indicatoren (gegevens werkjaar 2010)	10
4.1.2	Inzet professionele medewerkers	11
4.1.3	Omkadering online hulpverlening	11
4.1.4	Vorming professionele medewerkers.....	12
4.1.5	Opvolging professionele medewerkers.....	12
4.2	Vrijwilligers	13
4.2.1	Overzicht indicatoren (gegevens werkjaar 2010)	13
4.2.2	Inzet vrijwilligers	14
4.2.3	Werving en introductie vrijwilligers	14
4.2.4	Opleiding en opvolging vrijwilligers	15
4.3	Accommodatie	18
4.3.1	Gebouw.....	18
4.3.2	Informatie voor de vrijwilligers.....	18
5	Permanentie.....	19
5.1	Overzicht indicatoren	19
5.2	Overzicht beschikbare en bemande telefonische lijnen.....	20
5.3	Permanentie online.....	20
5.3.1	Uitbreiding online hulpverlening	20
5.3.2	Overzicht onlinepermanentie per centrum	21
5.4	Overzicht permanentiebeurten per vrijwilliger (telefoon en online).....	22
5.5	Informeren van de oproeper over bezette lijn en wachttijden	22
6	Hulpverlening	23
6.1	informeren over hulp –en dienstverlening en geheimhouding	23
6.2	Integriteit	25
7	Zorg op maat	25
7.1	Werkwijzen voor gesprekken	25
7.2	Overzicht indicatoren	26
7.3	Doorverwijzing en afsluiting	26
7.4	Klachtenrecht en tevredenheid	27
7.4.1	Telefonische klacht	27
7.4.2	Klacht online.....	28
7.4.3	Tevredenheid	28
8	Besluit	28

1 Inleiding

Situering inspecties

Centra voor teleonthaal zijn erkend voor onbepaalde duur. Inspecties in deze sector zijn dus niet gestuurd door een administratieve noodzaak tot verlenging van erkenning, maar zijn meestal gekoppeld aan wijzigingen in de wetgeving of toegekende uitbreidingen. De centra voor teleonthaal kregen in 2009 een uitbreiding voor de online hulpverlening. De inspectieronde werd dus opgevat als een algemene opvolging, met extra aandacht voor de online hulpverlening.

De evaluatie van de vorige inspectieronde, de beleidsnota van Minister Vandeurzen en het bepalen van mogelijke goede praktijken, methoden of kwaliteitseisen, die kunnen verwacht worden bij online hulpverlening, vormden het uitgangspunt bij de voorbereiding van de inspecties.

De inspecties van 2004 – 2005 hadden als focus de kwaliteitszorg en het kwaliteitshandboek. Over de vijf centra heen werden er 2 tekorten en 15 aandachtspunten vastgesteld. Enkel die aandachtspunten die in verschillende centra opgemerkt werden, werden relevant bevonden om opnieuw te bevragen. Het ging dan vooral over de beleidsevaluatie, de functieomschrijvingen en evaluatie van de professionele medewerkers en de procedure voor integriteit. In de algemene opvolging werd bovendien aandacht besteed aan volgende bepalingen uit de regelgeving:

- de missie en doelstellingen en de evaluatie ervan
- een voldoende aantal en deskundige medewerkers
- een aangepaste omkadering van de vrijwilligers
- een toegankelijkheid 24u op 24
- de strikte geheimhouding
- de doorverwijzing.

Voor de focus op de online hulpverlening werden vier bronnen geconsulteerd:

- Het methodisch kader voor online hulpverlening in de Centra voor Algemeen Welzijnswerk (CAW-s) van het Steunpunt voor Algemeen Welzijnswerk (SAW)
- Het beleidsdossier "Toegankelijke hulpverlening online" van het SAW
- Het onderzoek naar methodiek voor online hulpverlening in het eerstelijns welzijnswerk door de Artevelde Hogeschool (samen met de ch@tlas)
- Het eindrapport van de onderzoeksopdracht "Het bepalen van relevante prestatie-indicatoren in de Centra voor Teleonthaal en de Centra voor Integrale Gezinszorg in het kader van de opmaak van een verenigingsdossier".

Op basis hiervan werd in overleg met de Afdeling Welzijn en Samenleving een kader uitgewerkt voor de inspecties.

Dit kader werd aan de Minister bezorgd en toegelicht aan de sector op 29 april 2011.

Toegepaste wetgeving

Volgende wetgeving is van toepassing op de sector en vormen de basis waarop eventuele tekortkomingen wordenesignaleerd :

- Decreet betreffende het Algemeen Welzijnswerk – 19 december 1997.
- Besluit van de Vlaamse Regering van 12 oktober 2001 ter uitvoering van het decreet van 19 december 1997 betreffende het algemeen welzijnswerk.
- Sectorprotocol voor de Centra voor Teleonthaal.
- Decreet van 8 mei 2009 betreffende het algemeen welzijnswerk (B.S. 08.07.2009), inw. te bepalen door de Vlaamse Regering.

Gehanteerde inspectiemethodiek

Zorginspectie werkte conform de eigen inspectietraditie (verificatie) en de uitgangspunten van de regelgeving. Bij beide elementen is de responsabilisering van voorzieningen een belangrijk principe. Dit vertaalde zich onder meer in een open inspectiehouding waarbij de voorziening de mogelijkheid kreeg om op de wijze die zij geschikt achtte, de conformiteit met de regelgeving aan te tonen. Er werd gewerkt met aangekondigde inspectiebezoeken gelet op de duur van de inspectie en het belang om de juiste gesprekspartners te treffen. De inspecties werden uitgevoerd door twee inspecteurs tussen einde mei en einde juni 2011. Zij maakten van elke inspectie een verslag dat in de maand juli aan de centra bezorgd werd voor reactie. Vier centra reageerden op het verslag, waarna deze verslagen geheel of gedeeltelijk werden aangepast. De reacties werden tevens bezorgd aan de Afdeling Welzijn en Samenleving van het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (WVG).

Het modelverslag bevat per module een luik toelichting (beschrijving van de vaststellingen door de inspecteur) en een luik scoring (tekorten en aandachtspunten waarbij deze laatste niet mogen gelezen worden als een overtreding van/tekortkoming op de norm maar als een element uit de werking waarvoor Zorginspectie in het belang van de gebruiker aandacht vraagt).

Het Departement WVG berekent jaarlijks een aantal prestatie-indicatoren op basis van de registratiegegevens die de centra voor teleonthaal doorgeven. Bij de inspecties werd een selectie van deze prestatie-indicatoren overlopen met de centra en opgenomen in de verslagen. Ook in dit syntheserapport wordt er naar verwezen.

Zoals afgesproken met de sector, worden de centra voor teleonthaal niet met naam genoemd in dit syntheserapport. De centra worden in de tabellen voorgesteld met een getal van 1 tot 5, steeds in dezelfde volgorde.

2 Doelstellingen, doelgroep en beleidsevaluatie

2.1 Doelstellingen en doelgroep

Teleonthaal heeft een dubbele opdracht:

- **telefonische hulpverlening**: voor Nederlandssprekenden, in heel Vlaanderen en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, 24 uur per dag, 7 dagen op 7, bereikbaar zijn via het gratis noodnummer 106;
- **online hulpverlening**: (in samenwerking met de 4 andere Teleonthaaldiensten): voor Nederlandssprekenden, waar ook ter wereld, elke werkavond/op woensdagnamiddag en zaterdagavond, 3 tot 6 uren per dagdeel, bereikbaar zijn, via www.tele-onthaal.be.

Vrijwillige, anonieme hulpverleners die daartoe zijn opgeleid en die worden begeleid door professionals, bieden de gelegenheid tot een persoonlijk gesprek over de levensmoeilijkheden die de hulpvrager ervaart. Zij geven, indien gewenst, informatie over andere mogelijkheden tot hulp.

Iedereen kan anoniem van het aanbod gebruik maken.

Uitgangspunten zijn geheimhouding, discretie en respect voor de hulpvrager.

Teleonthaal heeft als basisopdracht zijn werking naar iedereen te richten, er wordt dan ook geen specifiek doelgroepenbeleid uitgewerkt. Extra aandacht voor mensen met depressie en suïcidaal gedrag maakt deel uit van de kernopdracht van de centra.

Activiteiten naar bijzondere doelgroepen worden ten dele samen met de Federatie opgenomen, overkoepelend voor de 5 centra en zijn meestal het resultaat van het inspelen op actualiteit of opportuniteiten, bv. :

- stimuli van de overheid i.v.m. intrafamiliaal geweld, landbouwers, ...;
- reacties van bekende personen i.v.m. voorkomen van kindermishandeling,
- gebeurtenissen in de maatschappij: seksueel misbruik binnen de kerk, zelfmoord bekende personen ...;
- reacties op bepaalde tv-programma's ...

Sinds het opstarten van de online hulpverlening vinden er opvallend meer jongeren hun weg naar teleonthaal in vergelijking met vroeger.

Naast de initiatieven van de Federatie naar bijzondere doelgroepen, leggen de provinciale centra elk nog hun eigen accenten.

Doelstellingen en doelgroepen worden in alle centra op regelmatige basis en systematisch geëvalueerd. Deze evaluatie gebeurt door verschillende organen (team, staf, groepen van vrijwilligers, raad van bestuur, algemene vergadering, de Federatie...) en op verschillende momenten (beleidsplanning, kwaliteitsplanning, planning vorming, planning werving...).

In vier van de vijf centra beschikt men over een werkwijze voor deze evaluatie en worden het bestuur, de professionele medewerkers, de vrijwilligers, de Federatie en andere partners erbij betrokken. In één centrum wordt de evaluatie niet gedaan aan de hand van een werkwijze en worden enkel de professionele medewerkers en de Federatie erbij betrokken.

2.2 Visie en waarden

De hulpverlening die teleonthaal biedt, gaat steeds uit van het zelfbeschikkingsrecht en de eigen verantwoordelijkheid van de hulpvrager. Slechts in uitzonderlijke gevallen, bij gevaar voor ernstige schade aan de integriteit van de oproeper of derden, wordt die verantwoordelijkheid overgenomen. Deze visie is gebaseerd op het vertrouwen in de positieve ontwikkelingsmogelijkheden van de menselijke persoon in zijn sociaal netwerk. Dit groeipotentieel en de zelfredzaamheid wordt versterkt in een klimaat van tactvolle, ondersteunende communicatie met medemensen.

Teleonthaal kiest ervoor om met geoefende, deskundige medewerkers te werken, als uitdrukking van vertrouwen in het constructieve effect van gesprekken met gewone medemensen als medestanders.

Voor de hulpvrager:

Vanuit een groot respect, aandacht en begrip voor de persoon en zijn omgeving wil men luisteren naar de persoon.

Men heeft aandacht voor het zelfbeschikkingsrecht en autonomie bij keuzeprocessen. Men wil hierbij beroep doen op de verantwoordelijkheid van die persoon en zijn zelfredzaamheid stimuleren binnen zijn sociaal netwerk.

Er wordt zorg op maat geboden: vraaggestuurd, strevend naar de minst ingrijpende zorgvorm. Er is aandacht voor de waardigheid en de integriteit van de persoon en er is een groot geloof in de dialoog als middel voor verrijkende ontmoeting en persoonlijke ontwikkeling van hulpvragers en vrijwilligers.

Voor de hulpverlener:

Voor de hulpverleners heeft men aandacht voor gunstige materiële en psychische omstandigheden, zorg voor goede werkomstandigheden en werksfeer, respect voor de inzet met haalbare opdrachten en functioneringsbegeleiding, vormingskansen en aandacht voor het persoonlijke en familiaal leven.

Vier van de vijf centra hebben deze visie opgenomen in hun beleidsplan en/of hun kwaliteitshandboek. In één centrum was dat niet het geval, maar uit de bespreking bleek dat ook daar vanuit dezelfde visie en dezelfde waarden gewerkt werd.

De visie van teleonthaal is een algemene visie waarin geen onderscheid gemaakt wordt tussen telefonische hulpverlening en online hulpverlening. Algemeen wordt online hulpverlening als een evenwaardig middel aanvaard om het vooropgestelde doel van teleonthaal te bereiken en wordt er geen onderscheid gemaakt tussen telefonische en online hulpverlening.

Sinds haar ontstaan heeft de online hulpverlening haar eigen plaats gekregen bij teleonthaal. Tijdens bijeenkomsten van de werkgroep online, maar ook tijdens staf- of teamoverleg in de provinciale centra werd een visie ontwikkeld.

Er werd vastgesteld dat de online hulpverlening nog niet in alle centra op even sterke wijze haar plaats heeft veroverd en geïmplementeerd werd in de werking, de visie en in alle werkwijzen.

2.3 Bekendmaking

De bekendmaking gebeurt via verschillende kanalen.

Er worden regelmatig bekendmakingcampagnes georganiseerd, zowel plaatselijk als nationaal (vanuit de Federatie).

Er wordt zoveel mogelijk naar gestreefd om regelmatig na tv-uitzendingen in beeld te komen. Ook in lokale en regionale kranten wordt er regelmatig gepubliceerd.

Op verschillende plaatsen worden folders en affiches verdeeld: apothekers, bibliotheek, station ..., er hangen spandoeken op grote manifestaties ...

De website van teleonthaal wordt op zoveel mogelijk andere websites vermeld.

Regelmatig worden er voordrachten gehouden voor verenigingen, scholen, organisaties...

Heel wat hulpverleners verwijzen naar teleonthaal als centrum ter ondersteuning van hun cliënten als de hulpverlener zelf niet bereikbaar is of als extra ondersteuning voor de hulpvrager (Centra voor Geestelijke Gezondheidszorg, Centra voor Algemeen Welzijnswerk, Centrum ter Preventie van zelfdoding). Ook zelfhulpgroepen (bv. zelfhulpgroep voor mensen met depressie, steunpunt intra-familiaal geweld ...) verwijzen naar teleonthaal.

Door Infrabel werd er een campagne rond preventie van zelfmoord uitgewerkt samen met teleonthaal, télé-acceuil en telefonhilfe. Dit resulteerde in affiches in alle Belgische stations.

Ook bij Google Grants is teleonthaal terug te vinden via de trefwoorden.

De bekendmaking van teleonthaal bij jongeren verloopt via Facebook, Netlog, folders in scholen ...

Tijdens de inspecties kon worden vastgesteld dat de bekendmaking vrij gelijklopend was voor alle centra. De rol van de Federatie en het gemeenschappelijk communicatieplan liggen hierbij aan de basis.

Teleonthaal houdt bij de bekendmakingsactiviteiten rekening met volgende specifieke doelgroepen: personen met psychiatrische problemen, jongeren en personen met vragen of plannen rond zelfdoding

In één centrum worden hierbij ook de gedetineerden genoemd, in de andere vier centra zijn er al contacten geweest, maar wacht men nu op verdere initiatieven vanuit de strafinrichtingen.

In twee centra worden er ook activiteiten gericht naar landbouwers en in vier centra naar ouderen.

Volgende groepen worden telkens in één centrum benoemd: allochtonen, verwijzers en samenlevingsopbouw.

2.4 Kwaliteitszorg

Het kwaliteitshandboek werd bij deze inspectieronde niet als afzonderlijk item geïnspecteerd. De wijze waarop het kwaliteitshandboek door de centra werd aangewend was verschillend.

In één centrum lag het geactualiseerde kwaliteitshandboek klaar en werd er op regelmatige basis naar verwezen om bv. een bepaalde werkwijze of gemaakte afspraken toe te lichten. Er werd ook regelmatig terug gegrepen naar andere werkvoorschriften, richtlijnen...die geen deel uitmaakten van het kwaliteitshandboek.

In drie centra was het handboek eveneens geactualiseerd, maar werd er in mindere mate actief mee gewerkt tijdens de inspectie. De basis voor de dagdagelijkse werking was ook hier met zorg uitgeschreven en gedocumenteerd, maar vooral terug te vinden in verslagen, afsprakennota's...

In het vijfde centrum was er een aanvang gemaakt met het actualiseren van het kwaliteitshandboek. Ook hier was de basis voor de dagdagelijkse werking met zorg uitgeschreven en gedocumenteerd en vooral terug te vinden in verslagen, afsprakennota's...

Algemeen kon dus worden vastgesteld dat de centra werk gemaakt hebben van kwaliteitszorg en dat ze hun processen, procedures, afspraken, visie... voldoende hebben uitgeschreven en gedocumenteerd, zodat de continuïteit van de werking verzekerd is.

Het oorspronkelijke KHB dat recent werd geactualiseerd staat soms los van de concrete werking. Het wordt meer gehanteerd als "een boek", dan als een werkinstrument.

Besluit module:

In deze module werden geen tekorten vastgesteld.

Er werd als algemeen aandachtspunt opgemerkt dat het aan te raden is om de visie en functie van online hulpverlening te integreren in het kwaliteitshandboek.

Bij twee centra waren er nog specifieke aandachtspunten, die enkel voor dat centrum gelden en dus niet relevant zijn om in het syntheserapport te worden opgenomen.

3 Samenwerking

Er is een intensieve samenwerking tussen de verschillende teleonthaalcentra. Deze samenwerking bepaalt en werkt de doelstellingen uit, vertaalt zich in een aantal werkgroepen, staat in voor promotie en bekendmaking maar geeft elk centrum de mogelijkheid om zijn eigen accenten te leggen.

De samenwerking op het niveau van de Federatie wordt door alle centra voor teleonthaal aangegeven als een heel belangrijke samenwerking. Bij de inspecties kon worden vastgesteld dat niet elk centrum op dezelfde wijze in deze samenwerking investeert. Het opnemen van mandaten binnen de Federatie zoals bv. de functie van secretaris, ondervoorzitter of verantwoordelijke van werkgroepen en de vertegenwoordiging van de Federatie in externe overlegorganen is niet evenredig verdeeld over de vijf centra.

De samenwerking met het Centrum voor Preventie van Zelfdoding (CPZ) werd tijdens de inspecties expliciet bevraagd, omdat deze door de Minister benadrukt werd in de richtlijnen voor de opmaak van het meerjarenplan 2011-2015.

In 2008 werd er een samenwerking opgestart tussen teleonthaal en CPZ. Teleonthaal merkt op dat het CPZ zijn belofte niet nakwam om opnieuw een initiatief tot overleg te nemen. Om tegemoet te komen aan de vraag van de Minister heeft teleonthaal het initiatief genomen om een nieuw overleg te organiseren in de eerste helft van mei 2011. Op dit overleg waren de voorzitter en alle directeurs van de teleonthaalcentra aanwezig en de voorzitter en directeur van CPZ. De visie over de rol van Teleonthaal en van het CPZ wordt echter fundamenteel verschillend ervaren, wat de gesprekken bemoeilijkt.

Teleonthaal erkent het belang van 2 hulplijnen, die naast elkaar bestaan en vindt het goed dat een oproeper kan kiezen tussen de algemene insteek van Teleonthaal of de specifieke insteek van het CPZ om hulp te zoeken voor zijn probleem. Eind september 2011 zal er een nieuw overleg plaatsvinden in de lokalen van het CPZ.

Er wordt ook gewezen op de positieve samenwerking op medewerkersniveau o.a. in het Online Hulp Uitwisselings Platform (OHUP) overleg of bij het organiseren van vorming voor OHUP of Overleg Hulp en Informatielijnen (OHIL).

Alle centra voor Teleonthaal vermelden de samenwerkingsverbanden en overlegmomenten in hun jaarverslag en beleidsplan.

Er wordt algemeen veel belang gehecht aan extern overleg en netwerken om bepaalde opportuniteiten te weten te komen op bv. het vlak van bekendmaking. In dit kader wordt door drie centra verwezen naar Integrale Jeugdhulp en door twee centra naar een Provinciaal overleg.

Ook OHUP, OHIL en IFOTES (International Federation of Telephonic Emergency Services) werden vermeld als belangrijke samenwerkingsverbanden, naast de samenwerking met hogescholen en universiteiten (Artevelde, Katholieke Hogeschool Mechelen...) voor wetenschappelijke ondersteuning.

4 Omkadering

4.1 Personeel

4.1.1 Overzicht indicatoren (gegevens werkjaar 2010)

Gem. 7: Gemiddelde anciënniteit personeelsleden

1	2	3	4	5	Totaal TO
25.20	19.22	13.26	20.79	18.31	19.36

Gem. 5: Aantal uren gevolgte vorming per jaar tegenover het aantal gepresteerde uren door de professionele medewerkers

1	2	3	4	5	Totaal TO
1.3 %	2.44 %	1.78 %	1.36 %	2.86 %	1.92 %

Gem. 6: Gemiddeld aantal uren gedoceerde vorming tegenover het aantal gepresteerde uren door de professionele medewerkers

1	2	3	4	5	Totaal TO
27.05	26.98	14.25	20.02	14.34	20.46

4.1.2 Inzet professionele medewerkers

Aan de centra werd een overzicht gevraagd van de professionele medewerkers, in dienst op datum van inspectie. Dit resulteerde in volgende tabel:

Overzicht functies in voltijds equivalenten						
	1	2	3	4	5	Totaal TO
Directie	0.55 (*1)	1	1	1	0.79	4.34
Staf	3.32	3.10	3.90	2.83	2.81	15.96
Administratie	1.70	1.67	2.70	1.50	1.60	9.17
Onderhoud	0.32	0.42	0	0.50	0.13	1.37
Totaal	5.89	6.19	7.60	5.83	5.33	30.84

(* 1) De directie werkt voltijds, maar 0,45 % van zijn jobtime is hij niet “in dienst” van teleonthaal, maar worden zijn prestaties betaald via vormingswerk binnen een eigen vennootschap

De vooropleiding van de directie en stafmedewerkers is verschillend van centrum tot centrum. In één centrum werkten uitsluitend licentiaten psychologie, in twee centra was er een mix van psychologen en maatschappelijk werkers en in twee centra beschikte men over verschillende disciplines zoals maatschappelijk werk, pedagogie, psychologie, familiale en seksuele opvoeding, logopedie en ergotherapie.

Professionele medewerkers worden in regel niet ingezet voor het bemannen van de telefoon of de online hulpverlening, uitzonderlijk doen ze een beurt, als er moet ingesprongen worden. Nieuwe medewerkers doen eveneens een aantal permanenties als introductie in de job.

4.1.3 Omkadering online hulpverlening

De centra voor teleonthaal kiezen er expliciet voor om zowel op het vlak van vrijwilligers maar ook op het vlak van professionele medewerkers geen strikte scheiding te maken tussen telefonische en online hulpverlening.

In elk centrum is er wel een vaste stafmedewerker die de werkgroep online hulpverlening van de Federatie volgt en de werking in het centrum zelf coördineert.

Het nalezen van de transcripten gebeurt meestal door meerdere stafmedewerkers. Transcripten zijn out prints van online gesprekken.

De afzonderlijke intervisie voor de online vrijwilligers wordt begeleid door de online coördinator. De online vrijwilligers volgen echter ook de andere intervisiegroepen. Deze groepen worden door andere stafmedewerkers begeleid en tijdens de intervisie wordt zowel van transcripten als van gespreksverslagen gebruik gemaakt.

Voor de technische ondersteuning bij problemen met de online hulpverlening kunnen de vrijwilligers meestal bij meerdere stafleden terecht. Hardware problemen worden opgelost door een medewerker die hiervoor speciaal werd aangeworven/aangeduid of door een externe firma.

4.1.4 Vorming professionele medewerkers

Elk centrum beschikt over een uitgeschreven vormingsbeleid voor de professionele medewerkers; een vooraf geraamd budget voor vorming is aanwezig in vier van de vijf centra.

Nieuwe professionele medewerkers volgen de basisopleiding van de vrijwilligers geheel of gedeeltelijk, een aantal permanenties aan de telefoon inbegrepen. Verschillende denkkaders werden genoemd: systeemdenken, de client centered therapy van Rogers en het eclectisch denken met elementen uit de vorige twee, aangevuld met het contextueel denken.

4.1.5 Opvolging professionele medewerkers

De functieomschrijvingen voor de professionele medewerkers zijn opgenomen in het kwaliteitshandboek.

In vier centra voorziet de procedure voor opvolging van de professionele medewerkers een gesprek (functioneringsgesprek, evaluatiegesprek, evolutiegesprek, coaching gesprek) op jaarlijkse basis. In drie centra gebeurt dit ook in de praktijk.

In één centrum is de systematiek in de procedure niet gegarandeerd. Hier wordt de procedure dus wel gevolgd, maar is er geen systematische opvolging van de professionele medewerkers.

Tijdens de inspectie werd er een steekproef genomen van telkens twee professionele medewerkers, waarbij werd nagekeken of de afspraken over vorming en opvolging gevolgd werden in de praktijk. Dit was bij vier van de vijf centra het geval. In één centrum werd, zoals hoger vermeld, de procedure voor opvolging niet gevolgd.

Besluit module:

In deze module werd er één tekort vastgesteld bij één centrum:

Tekort: Art 5,4° b) het centrum ontwikkelt een vormings-, trainings- en opleidingsbeleid voor alle medewerkers en voert dat uit.

Er werden geen algemene aandachtspunten opgemerkt.

Bij drie centra waren er nog specifieke aandachtspunten, die enkel voor deze centra gelden en dus niet relevant zijn om in het syntheserapport te worden opgenomen.

4.2 Vrijwilligers

4.2.1 Overzicht indicatoren (gegevens werkjaar 2010)

Gem. 2: Verhouding voltijds equivalenten vrijwilligers tegenover voltijds equivalenten personeel

1	2	3	4	5	Totaal TO
3.52	2.62	2.28	2.58	1.82	2.56

Gem. 4: Gemiddeld aantal gepresteerde uren per vrijwilliger

1	2	3	4	5	Totaal TO
129.64	129.35	135.16	122.56	116.80	127.80

Gem. 7: Gemiddelde anciënniteit vrijwilliger

1	2	3	4	5	Totaal TO
8.77	7.98	6.35	7.91	6.19	7.44

TO 2 Instroom min uitstroom vrijwilligers

1	2	3	4	5	Totaal TO
11	3	-10	17	1	22

4.2.2 Inzet vrijwilligers

Aantal vrijwilligers op datum van inspectie						
	1	2	3	4	5	Totaal TO
Telefonische hulpverlening	102	84	102	94	55	87.4
Online hulpverlening	0	0	0	0	1	0.2
Beiden	30	21	21	20	9	20.2
Andere	0			2		0.4
Totaal	132	105	123	116	65	108.2

De cijfergegevens m.b.t. vrijwilligers zijn een momentopname en kunnen snel veranderen. Algemeen wordt echter aangegeven dat werving van vrijwilligers een knelpunt is.

De vrijwilligers ondergaan een strenge selectie en worden gevraagd om meerdere jaren als vrijwilliger deel te nemen.

De rekrutering verloopt moeizamer dan vroeger. Dit wordt gewijd aan:

- de drukte van de combinatie werk/gezin
- het niet ontvangen van een onkostenvergoeding tot nog toe, onlangs heeft de Minister wel toegezegd te willen tussen komen in de verplaatsingskosten van de vrijwilliger
- het liever bezig zijn met leuke dingen in zijn vrije tijd i.p.v. met problemen van anderen
- het grote aanbod van vrijwilligerswerk terwijl de groep waaruit gerekruteerd wordt niet groter is geworden.

In twee centra werd aangegeven dat er de vorige jaren extra inspanningen ondernomen werden om nieuwe vrijwilligers te werven en/of de huidige vrijwilligers te behouden o.a. door:

- de redenen te inventariseren waarom vrijwilligers stoppen
- de demotiverende factoren in kaart te brengen en te beperken
- de betrokkenheid en inspraak van (beginnende) vrijwilligers nog te verhogen door bv. een evaluatieavond na de basisopleiding te organiseren
- het oprichten van een tweede luisterpunt te onderzoeken
- de idee te onderzoeken van de nachtpermanentie in samenwerking met de andere centra voor teleonthaal uit te bouwen en zo de gevraagde inspanning van de vrijwilligers te verlichten
- de afzonderlijke rekrutering voor online vrijwilligers naast de telefonische vrijwilligers te onderzoeken en vanaf september 2011 er ook mee te starten.

4.2.3 Werving en introductie vrijwilligers

Het aantal nieuwe vrijwilligers hangt samen met de wervingsacties.

De werving van vrijwilligers gebeurt vrij gelijklopend en wordt ten dele aangestuurd door de Federatie,

die materiaal ter beschikking stelt. Elk centrum heeft uiteraard zijn eigen aanpak en legt eigen accenten.

Kandidaat vrijwilligers ontvangen in elk centrum vooraf voldoende informatie. Er zijn kennismakingsgesprekken en de verwachtingen op het vlak van beschikbaarheid en engagement t.a.v. de vrijwilligers zijn vastgelegd en duidelijk van bij de rekrutering.

De selectiecriteria staan in alle centra op papier en hebben vooral te maken met maturiteit, sociale vaardigheid en het verwachte engagement. In vier centra zijn er ook leeftijdscriteria en in één centrum moet men afgestudeerd zijn.

Om online aan de slag te mogen wordt overal een voldoende typevaardigheid gevraagd om te kunnen chatten. Verder moeten de vrijwilligers in drie centra één tot twee jaar ervaring met telefonische hulpverlening hebben, in twee centra moeten ze na de basisopleiding nog een extra online opleiding doorlopen.

Vanaf september 2011 zal men in één centrum rechtstreeks online vrijwilligers rekruteren.

Alle vrijwilligers ondertekenen een afsprakennota, waarin wederzijdse rechten en plichten, beroepsgeheim en deontologie, verzekeringen... duidelijk vermeld staan.

Het gevraagde engagement is licht verschillend tussen de centra. In alle centra moeten de vrijwilligers de basisopleiding volgen en zijn er verwachtingen op het vlak van intervisies, permanente vorming en het aantal permanentiebeurten (zie verder).

4.2.4 Opleiding en opvolging vrijwilligers

4.2.4.1 Basisopleiding

Twee centra organiseren jaarlijks 2 basisopleidingen, twee centra organiseren er jaarlijks 1 of 2 en één centrum organiseert jaarlijks 1 opleiding.

De inhoud van de opleidingen is gelijklopend en bestaat uit een theoretisch deel en een stage. De intensiteit van de basisopleiding is wel verschillend zoals ook uit het overzicht in onderstaande tabel blijkt.

De theoretische vorming omvat minimaal 2 dagen en 4 avonden en maximaal 2 dagen en 16 avonden. Er zijn ook centra waar er met een weekend gewerkt wordt of met verdiepingsmodules tijdens het eerste jaar dat men vrijwilliger is.

Ook het aantal stagebeurten is sterk uiteenlopend. Deze gaan van 3 gesprekken en 2 luisterbeurten tot 10 stagebeurten. Er zijn ook verschillende tussenvormen en methodieken zoals een verhoogde supervisie tijdens de eerste maanden, bijeenkomsten met de opleidingsgroep, in-service training... In alle centra krijgen de vrijwilligers een mentor, peter-meter, een ervaren vrijwilliger of vrijwilliger-supervisor toegewezen.

Vrijwilligers die na hun basisopleiding voor telefonische hulpverlening ook online hulp willen verlenen, moeten in alle centra een extra opleiding volgen. In drie centra zijn dit 3 avonden, in één centrum 4 avonden en in één centrum is deze opleiding telkens wat uitgebreider geworden en gaat dit nu over 2 volle en 1 halve dag.

Vanaf september 2011 heeft het centrum dat afzonderlijk gaat rekruteren voor online hulp de basisopleiding herwerkt. Van de 8 avonden theoretische opleiding zullen er voortaan 2 avonden met een ander programma worden ingevuld, maar verder zal de opleiding nog gelijklopend zijn.

Overzicht uren basisopleiding 2010-2011

	1	2	3	4	5	Totaal TO
Uren theoretische basisopleiding	56	38	23	35	45	39.4
Uren stage	45	12	10	31	31.5	25.9
Totaal	101	50	33	66	76.5	65.3

4.2.4.2 Permanente vorming en begeleiding

Elk centrum voor teleonthaal organiseert permanente vorming voor de vrijwilligers.

De wijze waarop dit gebeurt en de verwachte deelname van de vrijwilligers is echter uiteenlopend.

In vier van de vijf centra volgt de vrijwilliger een afgesproken aantal vormingsactiviteiten (van 1 tot 10) uit een jaarlijks samengesteld vormingsprogramma. In één centrum is die keuzemogelijkheid er niet en is het een opgelegd programma. In één centrum wordt er een onderscheid gemaakt tussen vrijwilligers die minder of meer dan drie jaar actief zijn.

Vormingsactiviteiten kunnen voordrachten zijn, themadagen, weekends, bezoeken aan diensten of voorzieningen,...

Elk centrum organiseert overlegmomenten tussen een groep vrijwilligers, begeleid door een stafid, waarop gespreksverslagen en transcripten besproken worden. Dit zijn leermomenten waar de vrijwilligers kunnen putten uit de ervaringen van collega's en waarop vrijwilligers hun problemen kunnen ter sprake brengen. In drie centra moeten de vrijwilligers jaarlijks 10 interviews volgen, in één centrum 7. In één centrum volgt een vrijwilligers maandelijks hetzij een vormingsactiviteit, hetzij een interview.

In vier centra zijn er jaarlijks een aantal extra interviews voor de online vrijwilligers, gaande van 1 tot 3 per jaar. In één centrum is er een specifieke online groep die maandelijks samen komt, doch hier zitten er ook nog online vrijwilligers in de andere (gemengde) groepen.

De vrijwilligers worden ook individueel opgevolgd via het nalezen van hun gespreksverslagen, verbatims of transcripten. De verwachtingen op dit vlak verschillen van centrum tot centrum, van 1 gespreksverslag per gesprek tot 1 verbatim per maand.

In alle centra is er bovendien een systeem van individuele gesprekken met de vrijwilligers uitgewerkt, onder verschillende benamingen (functioneringsgesprekken, supervisie, ondersteuningsgesprekken...) en met een verschillende frequentie gaande van 1 per 4 jaar tot 2 per jaar. Hierbij wordt benadrukt dat er naast de formele gesprekken ook regelmatig informele contacten zijn met de vrijwilligers.

4.2.4.3 Opvang bij moeilijke gesprekken

Vrijwilligers die een moeilijk gesprek achter de rug hebben kunnen meestal, indien ze dit wensen, hun ervaring onmiddellijk kwijt bij hun collega-vrijwilliger. In vier centra is de vrijwilliger echter alleen tijdens de nacht (de volledige nacht of een gedeelte van de nacht).

Overdag kunnen vrijwilligers ook terecht bij de stafmedewerkers, buiten de kantooruren op de wachtdienst van de stafmedewerkers, die in elk centrum voorzien was.

Het logboek wordt in alle centra nagelezen door een staf lid, vrijwilligers kunnen ook op hun gespreksverslag aangeven dat ze een gesprek willen met de staf.

4.2.4.4 *Evaluatie vrijwilligersbeleid en tevredenheid vrijwilligers*

Het vrijwilligersbeleid en de tevredenheid wordt systematisch geëvalueerd. Deze thema's komen aan bod tijdens teamvergaderingen, stafvergaderingen, denkdagen, functioneringsgesprekken, evaluatiemomenten van vormingen...

Er bestaan ook verschillende inspraakorganen in de verschillende centra zoals een adviesraad, een groep "vorming", een redactieraad voor een krantje...

In twee centra werden er al tevredenheidsmetingen georganiseerd. In één centrum gebeurde dit in 2005, in één centrum was er een bevraging in 2008 en één in 2009.

In de meeste centra is er een vertegenwoordiging van de vrijwilligers in de bestuursorganen.

Tijdens de inspectie werd er een steekproef genomen van telkens twee dossiers van vrijwilligers, waarbij werd nagekeken of de afspraken over vorming en opvolging gevolgd werden in de praktijk. Dit was bij twee van de vijf centra in orde. In drie centra werden de opgelegde vereisten op het vlak van intervisie of permanente vorming niet gevolgd.

Besluit module:

In deze module werd er één tekort vastgesteld bij drie centra op art. 5,4°. Uit de steekproef bleek dat niet alle vrijwilligers de vooropgezette intervisies, supervisies of permanente vorming volgden.

Er werden geen algemene aandachtspunten opgemerkt.

Bij twee centra waren er nog specifieke aandachtspunten, die enkel voor deze centra gelden en dus niet relevant zijn om in het syntheserapport te worden opgenomen.

4.3 Accommodatie

4.3.1 Gebouw.

Elk centrum beschikt minstens over burelen, keuken, vergaderlokalen en permanentiekamers, bibliotheek, plaats met postbakjes voor professionele medewerkers en vrijwilligers, permanentiebord, borden met informatie voor en door vrijwilligers, toiletten, slaapgelegenheid ...

Er zijn verschillen wat het aantal permanentiekamers betreft en de rolstoeltoegankelijkheid van het gebouw.

Overzicht gebouw

	1	2	3	4	5
# permanentiekamers	4	4	3	3	2
Rolstoeltoegankelijk	ja	neen	ja	neen	neen

Aanvulling i.v.m. aantal permanentiekamers: in bovenstaande tabel werden de 'vaste' permanentieruimtes opgenomen. Elke centrum beschikt ook nog over een ruimte waar eventueel extra permanentie kan plaatsvinden.

Eén centrum beschikt over twee vestigingsplaatsen. Tijdens de inspectie werd slechts 1 plaats bezocht.

4.3.2 Informatie voor de vrijwilligers.

In elk centrum is de informatie waarover de vrijwilligers kunnen beschikken zichtbaar aanwezig in de permanentiekamers. Er wordt gewerkt met flappen en kaften om de informatie zo overzichtelijk mogelijk aan te bieden. Het aanbod is soms wel verschillend maar overal is minimaal de volgende informatie aanwezig: werking telefoontoestellen, activeren van lijnen, noodnummers, wacht dienst van stafmedewerkers, profielen veelbellers en veelliners, sociale kaart, ... In twee centra liggen de verslagen van andere vrijwilligers ter inzage.

Wat sociale kaart en digitale informatie betreft zijn er wel verschillen. Eén centrum heeft een eigen sociale kaart op de server, een ander centrum zal vertrekkende van deze kaart ook een eigen elektronische sociale kaart ontwikkelen. Eén centrum biedt de vrijwilligers een website (elektronisch werkplatform) aan met allerlei informatie over permanentierooster, sociale kaart, vormingsprogramma, achtergrondteksten, opleidingssyllabus ...

Eén centrum moet voor de vrijwilligers online nog een sociale kaart ontwikkelen. Op dit moment is de informatie in dit centrum zeer beperkt.

In elke centrum hangt het uurrooster zichtbaar uit maar bij twee centra kunnen de vrijwilligers dit ook online consulteren (in het ene centrum op het werkplatform, in het andere centrum na 17 uur, na de laatste aanpassingen).

Er is ook een verschil tussen de centra wat het gebruik van computers door de vrijwilligers betreft. In drie centra worden de gesprekken door de vrijwilligers zelf geregistreerd.

In alle centra wordt er ook een tijdschriftje gemaakt voor, en soms ook door, de vrijwilligers. De inhoud kan wel verschillen: uitsluitend het vormingsoverzicht of ruimer (weetjes, teksten, activiteiten ...)

Besluit module:

In deze module werden er geen tekorten vastgesteld.

Er werden geen algemene aandachtspunten opgemerkt.

Bij twee centra waren er nog specifieke aandachtspunten, die enkel voor deze centra gelden en dus niet relevant zijn om in het syntheserapport te worden opgenomen.

5 Permanentie

5.1 Overzicht indicatoren (gegevens werkjaar 2010)

TO3: gemiddelde aantal *telefonische* bereikbaarheid per dag.

1	2	3	4	5	Totaal TO
46.9	43.6	47.4	35.3	24.0	39.4

TO3: gemiddelde aantal *online* bereikbaarheid per dag.

1	2	3	4	5	Totaal TO
2.6	1.0	2.3	1.7	1.7	1.8

TO5: bezettingsgraad *telefonische* bereikbaarheid.

1	2	3	4	5	Totaal TO
51.06 %	37.00 %	25.77 %	40.95 %	31.27 %	37.65 %

TO5: bezettingsgraad *online* bereikbaarheid.

1	2	3	4	5	Totaal TO
64.00 %	57.87 %	65.50 %	63.30 %	59.97 %	62.83 %

In elk centrum wordt de permanentie gerealiseerd door het opstellen van een permanentierooster. Elk centrum heeft hierbij zijn eigen gewoontes: vast systeem voor een aantal weken, rooster voor één maand of twee maanden, systeem met naamkaartjes of uitgeprint blad, gekleurde kaartjes om beurten aan te duiden die nog open staan ...

Wanneer een vrijwilliger zijn beurt niet kan invullen dan moet hij in principe zelf voor vervanging zorgen. In de praktijk kan dit in de meeste centra ook aan de medewerkers van het secretariaat gevraagd worden.

5.2 Overzicht beschikbare en bemande telefonische lijnen

Beschikbare en bemande telefonische lijnen					
	1	2	3	4	5
# beschikbare lijnen	3	4	4/2	4	2
Bemandede lijnen	2	2	2 of 4	2	1
Uitzonderingen op bovenstaande gegevens i.v.m. bemandede lijnen	1 (7u30 – 9u)	1 (1u – 8u en tijdens WE van 13u – 14u)	1	1 (23u – 10u)	
	soms 3	soms 3			

5.3 Permanentie online.

Op het niveau van de Federatie wordt er op de volgende momenten onlinepermanentie verzekerd:

van 18 u – 23 u op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag
 van 15 u – 23 u op woensdag
 van 18 u – 22 u op zaterdag.

De onlinewerking wordt op het niveau van de Federatie aangestuurd maar elk centrum kan zijn eigen accenten leggen.

De drukte van de online hulpverlening wordt gemeten zodat, indien opportuun, de uren van de permanentiebeurten kunnen worden aangepast.

5.3.1 Uitbreiding online hulpverlening

Op het niveau van de Federatie is uitbreiding online afhankelijk van de beschikbaarheid van vrijwilligers in de verschillende centra.

In de bijeenkomst van de werkgroep online op 16 juni 2011 werd het idee naar voor gebracht om op zondag onlinehulpverlening te bieden. Elk centrum gaat na welke bijdrage het hiertoe kan leveren. Het is niet de bedoeling dat de zondag-beurt de verantwoordelijkheid wordt van één centrum maar de beurten zullen ingevuld worden naar gelang beschikbare vrijwilligers.

Indien er uitbreiding komt dan willen vier van de vijf centra hierin een rol opnemen, in het vijfde centrum zegt men hiervoor over te weinig vrijwilligers te beschikken.

5.3.2 Overzicht onlinepermanentie per centrum

Onlinepermanentie per centrum		
1	maandag van 19 u - 22 u woensdag van 15 u - 21u vrijdag van 18 u - 23 u	2 of 3 werkstations 2 of 3 werkstations 1 of 2 werkstations
2	(even maanden) maandag van 18 u – 21 u dinsdag van 20 u – 23 u (oneven maanden) maandag van 20 u – 23 u dinsdag van 18 u – 21 u	telkens 2 werkstations
3	woensdag van 20 u – 23 u donderdag van 18 u – 21 u zaterdag 18 u – 21 u zaterdag 19 u - 22 u	2 werkstations 2 werkstations 1 werkstation 1 werkstation
4	(even maanden) dinsdag van 18 u – 21 u (oneven maanden) dinsdag van 20 u – 23 u minstens 2 woensdagen per maand van 18 u – 21 of van 19 u – 22 u minstens 3 vrijdagen per maand van 18 u – 21 u	telkens 2 werkstations 1 werkstation 1 werkstation
5	(even maanden) maandag van 20 u – 23 u (oneven maanden) maandag van 18 u – 21 u donderdag van 20 u – 23 u	telkens 2 werkstations

5.4 Overzicht permanentiebeurten per vrijwilliger (telefoon en online)

	1	2	3	4	5
Aantal beurten per maand	4	4	3	3	3
Aantal beurten 's nachts	1 per 4 weken/ 1 per 8 weken	1 voor –of nanacht per 6 weken	1 op 3 beurten	1 voornacht of 1 nanacht (alternerend) per maand of 1 nacht per 2 maanden	1 op 3 beurten
Weekend/feestdagen		1 weekend per 4 weken		1 feestbeurt per jaar	
Duur van een beurt overdag	3 uur	3 uur	3.5 of 4 uur	3 uur	3,5 uur
Duur van een beurt 's nachts		Voornacht = 4 uur Nanacht = 5 uur	9u30min	Voornacht = 4 uur Nanacht = 6 uur	10 uur
Aantal telefoonbeurten die mogen vervangen worden door online	1 per maand	1 per maand	Alle dagbeurten	1 of 2 per maand	1 of 2 per maand

Wachttijden (telefonische en online) worden in geen enkel centrum geregistreerd.

Bij online hulpverlening wordt de 'drukke' op het niveau van de Federatie wel gemeten zodat er op basis van deze gegevens eventueel bijstellingen in tijdstippen kunnen gebeuren.

5.5 Informeren van de oproeper over bezette lijn en wachttijden

Onderbreken gesprek bij een nieuwe binnenkomende lijn

	1	2	3	4	5
Onderbreken gesprek	1 keer per gesprek	2 keer per gesprek	kan meerdere keren	max 2 keer per gesprek	mag onderbreken, geen regels

Wanneer een gesprek niet kan onderbroken worden dan krijgt de oproeper, in vier van de vijf centra, een voicemail te horen met de vraag om later terug te bellen. In het vijfde centrum wordt overwogen om in de toekomst een antwoordapparaat te installeren.

Bij een online-oproep die niet kan beantwoord worden, krijgt de oproeper de boodschap: 'niet storen, in gesprek'.

Om de lange wachttijden voor oproepers online een beetje op te vangen, wordt er voor de toekomst nagedacht of er eventueel kan gewerkt worden met een systeem waarbij men een 'volgnummer' kan trekken. Dit principe wordt momenteel onderzocht maar zal een aanpassing van de software vragen.

Wanneer er in een bepaalde provincie geen lijn meer vrij is, wordt er niet automatisch doorverbonden met een vrije lijn van een andere provincie. Bij panne is er wel een procedure waarbij telefoons door een ander centrum worden beantwoord.

Besluit module:

In deze module werden er geen tekorten vastgesteld.

Als algemeen aandachtspunt werd er aangeraden om de informatie van de 'rustige momenten' online zichtbaar te maken op de openingspagina van teleonthaal. Op het moment van de inspectie moet de oproeper dit opzoeken bij de 'veelgestelde' vragen.

6 Hulpverlening

6.1 informeren over hulp- en dienstverlening en geheimhouding

De vijf diensten werken op een gelijkaardige wijze i.v.m. informeren van de oproeper.

Zowel telefonisch als online wordt informatie over anonimiteit, bewaren van transcripten en gespreksverslagen, ... niet systematisch aan de oproeper doorgegeven. Indien de oproeper hierover vragen stelt wordt er een eerlijk antwoord op gegeven.

Aan de telefoon, begroet de vrijwilliger de oproeper met: "Hallo, teleonthaal".

Op de website van teleonthaal vindt de oproeper algemene informatie over teleonthaal, de 'openingsuren', emailadres, veelgestelde vragen ...

De oproeper krijgt vóór de start van het gesprek het advies de naam van de vrijwilliger te onthouden (b.v. onthaal5) zodat hij zich bij technische problemen (b.v. verbreking van het gesprek) terug kan aanmelden en vragen naar de betreffende vrijwilliger om het gesprek verder te zetten.

De oproeper krijgt ook in het begin van het onlinegesprek een nummer zodat hij bij technische problemen dit nummer kan doorgeven om later eventueel het gesprek verder te zetten.

De vrijwilliger is gebonden aan het beroepsgeheim. In elk centrum wordt hieraan heel veel aandacht besteed: het wordt opgenomen in de afsprakennota, wordt besproken in de basisopleiding, komt tijdens de intervisies aan bod ...

De vrijwilliger heeft een anonimiteit van 100 % t.a.v. de oproepen. Naar zijn netwerk toe kan de vrijwilliger zelf afwegen wie hij over zijn vrijwilligerswerk inlicht. Hij mag geen informatie geven over collega-vrijwilligers.

Het schenden van het beroepsgeheim is een grond voor ontslag van de vrijwilliger.

Er worden geen persoonlijke gegevens van de oproepers bewaard.

Enkel van veelbellers of veelliners worden anonieme profielen opgesteld zodat de oproeper herkenbaar wordt voor de vrijwilligers. Dit impliceert dat er geen dossiers, in de echte zin van het woord, worden samengesteld.

De transcripten van de onlinegesprekken worden doorgestuurd naar een centrale mailbox. In alle centra is deze mailbox enkel toegankelijk voor de stafleden. Deze transcripten kunnen worden afgeprint en aan de vrijwilligers worden bezorgd.

De afspraak dat er geen informatie aan andere diensten wordt doorgegeven is algemeen in de sector. In heel uitzonderlijke gevallen wordt van deze afspraak afgeweken.

In elk centrum wordt er met accounts en een paswoord gewerkt. Deze gegevens werden sinds het invoeren van de online hulpverlening nog niet aangepast. Alle gesprekken worden naar een beveiligde mailbox doorgestuurd zodat misbruik onmiddellijk zichtbaar zou zijn. Het aanpassen van de paswoorden wordt dus niet als noodzakelijk ervaren.

In alle centra bestaan er afspraken en is er een duidelijk beleid i.v.m. veelbellers en veelliners. Dit beleid is zeer gelijklopend: veelbellers worden in eerste instantie gevraagd om contact op te nemen met een stafmedewerker, er worden afspraken gemaakt wanneer de oproeper kan bellen. Het KO-systeem (kwaadwillige oproepen systeem) kan worden ingeschakeld wanneer de oproeper zich niet aan de afspraken houdt. De verantwoordelijke stafmedewerker programmeert een code in het KO-systeem waardoor de vrijwilliger een veelbeller kan herkennen.

Het 'beheer' van de veelliners gebeurt op het niveau van de Federatie en de profielen worden aan alle centra bezorgd. Op het moment van de inspectie waren er 10 profielen van veelliners.

Aantal veelbeller en veelliners op het ogenblik van inspectie

	1	2	3	4	5
Veelbellers	40	16	39	15	22
Veelliners	10	4	4	4	5

Het verschil in aantal veelliners is te wijten aan het feit dat een centrum zelf kan kiezen hoelang de profielen ter beschikking van de vrijwilligers blijven.

Besluit module:

In deze module werden er geen tekorten vastgesteld en geen aandachtspunten geformuleerd.

6.2 Integriteit

Door het beroepsgeheim en de anonimiteit zijn situaties waarbij de integriteit van de oproeper in het gedrang komt zeer moeilijke situaties voor de centra teleonthaal.

Op het niveau van de Federatie worden hierover ervaringen uitgewisseld en wordt het beleid op elkaar afgestemd.

In elk centrum krijgen deze situaties veel aandacht in de basisopleiding en tijdens de interviews.

In de meeste centra doen de vrijwilligers beroep op de stafmedewerkers wanneer ze oordelen dat de integriteit van de oproeper of van derden in gevaar komt. Stafmedewerkers nemen de verantwoordelijkheid dan over van de vrijwilligers en verwittigen politie of andere diensten.

Vroeger beschikte men niet over de gegevens van de oproeper tenzij hij die zelf kenbaar maakte maar door de veranderende technologieën komt hierin steeds meer verandering.

Teleonthaal vindt het zeer belangrijk om verder te kunnen werken aan zijn anonieme opdracht en wenst de grens tussen geheimhouding en meldingsplicht zeer zuiver te houden. Op het niveau van de Federatie wordt er geprobeerd om dit juridisch te onderbouwen maar tot op de dag van de inspectie spreken verschillende juridische bronnen elkaar tegen.

Besluit module:

In deze module werden er geen tekorten vastgesteld en geen aandachtspunten geformuleerd.

7 Zorg op maat

7.1 Werkwijzen voor gesprekken

Zorg op maat wil niet zeggen dat er een antwoord wordt gezocht op elke hulpvraag maar wel dat vrijwilligers op zoek gaan naar het exploreren van de vraag van de oproeper en proberen om te gaan met verschillende betekenissen.

Vrijwilligers worden in elk centrum getraind in het voeren van een informatief, crisis-, of opvanggesprek. Ze worden getraind in het stellen van vragen, tussen de lijnen lezen, empathisch reageren ...

Vrijwilligers kunnen zich verdiepen in bepaalde onderwerpen om beter zorg op maat te bieden. Elk centrum heeft een (kleine) bibliotheek, folders, teksten, opleidingsbundels ... In elk centrum worden er ook vormingsmomenten georganiseerd rond bepaalde inhoudelijke thema's.

Een oproeper kan met elke vraag bij teleonthaal terecht (uitzondering seksbellers), zowel telefonische als online. Wanneer een oproeper inhoudelijke informatie vraagt, wordt hij doorverwezen.

Enkel indien dit relevant is, wordt er door de vrijwilliger naar de leeftijd van de oproeper gevraagd.

Wanneer een oproeper naar een specifieke vrijwilliger vraagt dan wordt dit in vier van de vijf centra doorgegeven indien dit opportuun wordt geacht (vb. opvolgen crisisgeprek ...). Wanneer een vrijwilliger dit doet dan moet dit wel heel goed gemotiveerd worden en wordt dit door de stafmedewerker opgevolgd.

In één centrum wordt er onder geen enkele omstandigheid opvolging door eenzelfde vrijwilliger gedaan.

7.2 Overzicht indicatoren (gegevens werkjaar 2010)

TO12: oproepen zonder gesprek

1	2	3	4	5	Totaal TO
22.77 %	39,04 %	58.80 %	34.73 %	30.81 %	39.38 %

TO13: aantal online oproepen t.o.v. het totaal aantal oproepen

1	2	3	4	5	Totaal TO
3.15 %	1.43 %	2.27 %	2.48 %	4.03	2.49 %

TO13: aantal online gesprekken t.o.v. het totaal aantal gesprekken

1	2	3	4	5	Totaal TO
4.19 %	2.09 %	6.19 %	3,82 %	5.47 %	4.11 %

Besluit module:

In deze module werden er geen tekorten vastgesteld en geen aandachtspunten geformuleerd.

7.3 Doorverwijzing en afsluiting

In alle centra beschikken de vrijwilligers over veel informatie om een oproeper door te verwijzen. De meeste centra beschikken over een aangepaste sociale kaart of werken volop aan de uitwerking ervan.

Voor de online hulpverlening staat dit minder op punt en kan er ook overkoepelend gewerkt worden.

Door de vrijwilligers wordt er vooral doorverwezen naar:

- eigen sociaal netwerk
- huidige begeleiding
- gezondheidszorg
- welzijn
- justitiële sector
- geestelijke gezondheidszorg.

Het afsluiten van het gesprek komt bij alle centra aan bod tijdens de basisopleiding.

- Voor de telefonische afsluiting zijn er geen specifieke richtlijnen. Algemeen wordt de nacht gereserveerd voor crisisoproepen en wordt aan nachtelijke oproepers gevraagd overdag terug te bellen.
- Nachtelijke gesprekken met als doel wat keuvelen en praten worden meestal vlug afgerond met de vraag om eventueel de volgende ochtend terug te bellen. Als uitgangspunt wordt er wel steeds eerst geluisterd naar de oproeper en gepolst naar de vraag achter de vraag.
- Het afsluiten van gesprekken online komt expliciet aan bod in de basisopleiding en wordt ook ingeoefend. Bij een oproep op het einde van een sessie wordt de oproeper verwittigd dat er niet veel tijd overblijft. De vrijwilligers geven aan dat het belangrijk is om op een goede manier af te sluiten zowel voor de oproeper maar ook voor de vrijwilliger zelf.

Besluit module:

In deze module werden er geen tekorten vastgesteld en geen aandachtspunten geformuleerd.
--

7.4 Klachtenrecht en tevredenheid

In de vijf centra is er een gelijklopende procedure wat klachten en tevredenheid betreft.

7.4.1 Telefonische klacht

Wanneer een oproeper een klacht heeft dan wordt er in de eerste plaats door de vrijwilliger geluisterd. De vrijwilliger kan het telefoonnummer van een stafmedewerker doorgeven. De klacht wordt dan door de stafmedewerkers besproken.

In vier van de vijf centra worden klachten geregistreerd.

De klachten komen meestal van veelbellers die niet akkoord zijn met de opgelegde beperkingen, zich niet begrepen of zich niet gehoord voelen.

7.4.2 Klacht online

Een oproeper kan een klacht formuleren die dan terecht komt in een dropbox of een mail sturen naar de Federatie.

De meeste klachten online gaan over het feit dat de oproeper steeds de boodschap krijgt dat er geen lijn vrij is.

Daarom werd de website in het verleden aangepast zodat de oproeper beter geïnformeerd wordt over de rustige momenten om te chatten. Voor de werkgroep online zijn de klachten i.v.m. bezette lijnen een blijvende bezorgdheid.

7.4.3 Tevredenheid

In de verschillende centra wordt er niet systematisch gepeild naar de tevredenheid over de hulpverlening.

Alle centra geven aan dat in de periode rond kerst en nieuwjaar er meer telefoontjes worden geregistreerd waarin oproepers hun tevredenheid en dank uitdrukken.

Online komen tevreden reacties ook in de dropbox terecht.

In elk centrum worden dankwoorden uitgeprint en aan de vrijwilligers bekend gemaakt.

Een eerste onderzoek van de Arteveldehogeschool (Ch@tlas, methodiek onlinehulp voor eerstelijns welzijnswerk, 2009) leidde op federatieniveau tot een aantal verbeteracties, onder andere:

- verbetering van de toegankelijkheid van het aanbod door grondige wijzigingen aan de structuur van en informatie op de website
- uitbreiding van het aanbod.

Op het moment van de inspecties liep er een volgend onderzoek van de Arteveldehogeschool. Het onderzoek bestaat uit een bevraging van de oproeper én van de vrijwilliger. Beiden moeten een vragenlijst invullen na het gesprek. Deze twee bevragingen wil men aan elkaar linken.

Besluit module:

In deze module werden er geen tekorten vastgesteld en geen aandachtspunten geformuleerd.
--

8 Besluit

Globaal genomen kon tijdens deze inspectieronde worden vastgesteld dat de centra voor teleonthaal zich daadwerkelijk inzetten om de opdrachten die hen worden toegekend waar te maken.

Getuige hiervan zijn de beperkte tekorten die werden vastgesteld.

Als besluit worden volgende punten benadrukt:

- De samenwerking tussen de verschillende centra in de Federatie wordt zowel door de centra zelf als door de Zorginspectie als een meerwaarde ervaren, als een adequate ondersteuning van de centra en een efficiënte bundeling van krachten.
- De inzet van vrijwilligers in deze sector is onmiskenbaar groot. De inzet van de vrijwilligers in 2010 verhoudt zich tot een inzet van 67.90 voltijds equivalenten.
- In alle centra wordt aangegeven dat werving van vrijwilligers een knelpunt is, maar niet in elk centrum wordt even intensief naar oplossingen gezocht voor dit probleem.
- De online hulpverlening heeft zijn plaats veroverd in de centra voor teleonthaal en is in de loop van de laatste tien jaar uitgegroeid tot een belangrijke pijler in de hulpverlening. Omdat de vraag het aanbod overstijgt zoeken de centra naar verdere uitbreidingen.
- De centra voor teleonthaal hebben werk gemaakt van kwaliteitszorg en hun processen, procedures, afspraken, visie... voldoende uitgeschreven en gedocumenteerd, zodat de continuïteit van de werking verzekerd is. Het kwaliteitshandboek staat hier echter los van de concrete werking. Het wordt meer gehanteerd als "een boek", dan als een werkinstrument.