

---

# TELE-ONTHAAL

Samenvattende resultaten van de  
opvolgingsinspecties

22.05.2017

---

## Inhoud

|     |                                                                                                                          |    |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1   | Situering van de inspectie .....                                                                                         | 4  |
| 1.1 | Doel van de inspecties .....                                                                                             | 4  |
| 1.2 | Methodiek en verloop van de inspecties .....                                                                             | 4  |
| 2   | Professionele medewerkers en vrijwilligers.....                                                                          | 5  |
| 2.1 | Verhouding vrijwilligers en professionele medewerkers .....                                                              | 5  |
| 2.2 | Ondersteuning van vrijwilligers door professionele medewerkers .....                                                     | 5  |
|     | Spontaan contact.....                                                                                                    | 5  |
|     | Wachtsysteem van professionele medewerkers .....                                                                         | 6  |
|     | Functioneringsgesprekken .....                                                                                           | 6  |
| 3   | Werving van vrijwilligers .....                                                                                          | 7  |
| 3.1 | Aantallen.....                                                                                                           | 7  |
|     | Evoluties .....                                                                                                          | 7  |
|     | Interne acties binnen de diensten.....                                                                                   | 7  |
| 3.2 | Wervingscampagne voor vrijwilligers.....                                                                                 | 8  |
| 4   | Opleiding en vorming voor de vrijwilligers.....                                                                          | 9  |
| 4.1 | Basisopleiding voor nieuwe vrijwilligers.....                                                                            | 9  |
|     | Theoretische basisopleiding .....                                                                                        | 9  |
|     | Praktijkstage .....                                                                                                      | 9  |
|     | Evaluatie van de basisopleiding.....                                                                                     | 9  |
| 4.2 | Permanente vorming.....                                                                                                  | 10 |
| 5   | Inhoudelijke ondersteuning en afspraken.....                                                                             | 11 |
| 5.1 | Opvolging via het logboek en de verslaggeving .....                                                                      | 11 |
| 5.2 | Richtlijnen en afspraken rond veelbellers .....                                                                          | 11 |
| 5.3 | Richtlijnen bij acute crisissituaties.....                                                                               | 12 |
| 5.4 | Participatie en inspraak .....                                                                                           | 12 |
| 5.5 | Webtoepassing voor registraties.....                                                                                     | 12 |
| 6   | Kwaliteit van de hulp- en dienstverlening.....                                                                           | 14 |
| 6.1 | De zelfevaluatie op niveau van de federatie .....                                                                        | 14 |
|     | Tevredenheidsmeting van de gebruiker a.d.h.v. het zelfevaluatie-instrument van het Steunpunt Algemeen Welzijnswerk ..... | 15 |
| 6.2 | De zelfevaluatie op het niveau van de diensten .....                                                                     | 15 |
| 6.3 | Klachtenbehandeling .....                                                                                                | 15 |
|     | Klachtenprocedure .....                                                                                                  | 15 |



## 1 SITUERING VAN DE INSPECTIE

## 1.1 DOEL VAN DE INSPECTIES

De laatste inspecties in de sector teleonthaal dateren van 2011. Zoals in het toenmalig rapport beschreven, kon tijdens deze inspecties worden vastgesteld dat de centra voor teleonthaal zich daadwerkelijk inzetten om de opdrachten die hen worden toegekend waar te maken. Getuige daarvan waren de beperkte tekorten die werden vastgesteld.

Tijdens de opvolgingen die einde 2016, begin 2017 zijn uitgevoerd, werd gefocust op wijzigingen in de wetgeving, op nieuwe evoluties, altijd vanuit het belang van de gebruiker.

Zo is er aandacht voor de continuïteit van de hulpverlening (op peil houden van vrijwilligersbestand, en het garanderen van de permanentie), voor de kwaliteit van de hulpverlening (professioneel vormen en ondersteunen van vrijwilligers), kritische zelfreflectie (monitoring, zelfevaluatie en verbeterplannen, gebruikerstevredenheid en klachtenrecht), de preventie t.a.v. grensoverschrijdend gedrag en de samenwerking met het Centrum ter Preventie van Zelfdoding.

Het doel van deze inspectie is om een zicht te krijgen op de manier waarop de vijf verschillende diensten voor Tele-Onthaal hun werking organiseren. Belangrijk is om een zicht te krijgen op verschillen, gelijkenissen, eventuele good practices of knelpunten.

## 1.2 METHODIEK EN VERLOOP VAN DE INSPECTIES

Het inspectie-instrument werd opgemaakt in overleg met de Afdeling Welzijn en Samenleving. De inspecties zijn telkens doorgegaan op de locatie van de dienst zelf. Er is in eerste instantie gesproken met professionele medewerkers met een leidinggevende of coördinerende functie. Daarna is er gesproken met vrijwilligers zonder bijzijn van professionals. Het gesprek met de vrijwilligers had als doel de werking van de dienst helder te krijgen en houdt allermindst een beoordeling van de vrijwilligers zelf in. De gesproken vrijwilligers vertegenwoordigen de gehele groep van vrijwilligers en hun namen werden niet opgenomen in het verslag.

De criteria die Zorginspectie voor de selectie van de vrijwilligers voorop stelden zijn de volgende:

- Een vrijwilliger met minstens 10 jaar anciënniteit en een vrijwilliger met maximum 1 jaar anciënniteit.
- Een vrijwilliger die hoofdzakelijk instaat voor de chatpermanentie en een vrijwilliger die instaat voor telefonische permanentie.

De geplande inspecties werden aan de vertegenwoordigers van de diensten en van de Federatie toegelicht in een overleg op 25 november 2016, het modelverslag werd vooraf aan de diensten bezorgd. De inspecties vonden plaats tussen 23 januari en 14 februari 2017.

De bevindingen per dienst kan u lezen in de individuele verslagen. In dit globaal rapport geven we vooral aandacht aan opgemerkte verschillen, gelijkenissen en tendensen.

## 2 PROFESSIONELE MEDEWERKERS EN VRIJWILLIGERS

## 2.1 VERHOUDING VRIJWILLIGERS EN PROFESSIONELE MEDEWERKERS

|                                                                                                        | Limburg | Antwerpen | Vlaams-<br>Brabant en<br>Brussel (2<br>luisterpunt<br>en) | West-<br>Vlaanderen<br>(2<br>luisterpunt<br>en) | Oost-<br>Vlaanderen | Gemiddelde |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-----------|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|---------------------|------------|
| <b>Totaal VTE<br/>professionele<br/>medewerkers</b>                                                    | 5.40    | 6.36      | 7.20                                                      | 5.81                                            | 5.83                | 6.12       |
| <b>Totaal VTE<br/>vrijwilligers</b>                                                                    | 8.03    | 15.25     | 14.43                                                     | 15.26                                           | 17.91               | 14.18      |
| <b>Totaal aantal<br/>vrijwilligers</b>                                                                 | 62      | 129       | 137                                                       | 139                                             | 132                 | 120        |
| <b>Totaal VTE<br/>vrijwilligers / VTE<br/>personeel</b>                                                | 1.5     | 2.4       | 2.0                                                       | 2.6                                             | 3.1                 | 2.3        |
| <b>Aantal uren<br/>vorming gegeven<br/>door<br/>beroepskrachten /<br/>aantal<br/>gepresteerde uren</b> | 5.5%    | 25.9%     | 23.0%                                                     | 25.9%                                           | 21.3%               | 20.9%      |

*Tabel 1: Overzicht van de diensten in functie van aantal vrijwilligers en personeel a.d.h.v. cijfers van 2015.*

Er zijn grote verschillen tussen de diensten wat betreft:

- het totaal aantal vrijwilligers en het VTE aan vrijwilligers
- de verhouding tussen het VTE vrijwilligers en VTE personeel
- het aantal uren vorming gegeven door beroepskrachten t.a.v. het aantal gepresteerde uren

Belangrijk is op te merken dat er bij Tele-Onthaal Vlaams-Brabant en Brussel en Tele-Onthaal West-Vlaanderen twee luisterpunten zijn.

## 2.2 ONDERSTEUNING VAN VRIJWILLIGERS DOOR PROFESSIONELE MEDEWERKERS

## Spontaan contact

Vanuit Zorginspectie is gepeild naar de manier waarop de vrijwilligers beroep kunnen doen op de professionele medewerkers voor ondersteuning. Dit is bij alle vijf de diensten het geval. Er is er ook altijd een personeelslid bereikbaar voor de vrijwilligers die dienst hebben. Dit werd overal bevestigd tijdens de praktijktoets. De medewerkers en vrijwilligers bevestigden dat er voldoende spontaan contact is tussen vrijwilligers en professionele medewerkers.

Bij de twee diensten met twee luisterpunten wordt extra sterk ingezet op digitalisering van alle documenten en een gebruiksvriendelijk intranet. In één van deze diensten zijn de standplaatsen van de professionele medewerkers verdeeld over de twee luisterpunten, in de andere niet. Bij deze dienst werd aangegeven dat het

contact met de vrijwilligers van het luisterpunt waar geen professionele medewerkers een standplaats hebben, moeizamer verloopt.

## Wachtsysteem van professionele medewerkers

Bij 4 diensten is er een beurtroolsysteem tussen stafmedewerkers en directie uitgewerkt voor wanneer er geen personeel aanwezig is. Het is duidelijk wanneer welk staflid kan gebeld worden en de wacht is verplicht om altijd meteen op te nemen of binnen de 15 minuten terug te bellen. In 1 dienst is er geen beurtroolsysteem, maar zijn de gsm nummers van de stafleden wel gekend. Deze worden indien nodig door de vrijwilligers gebeld tot een staflid opneemt. 's Nachts wordt er niet altijd opgenomen, er wordt dan 's ochtends teruggebeld. Alle gesproken vrijwilligers waren tevreden over het wachtsysteem van hun dienst.

Bij 1 dienst worden enkel wachtoproepen geregistreerd wanneer er een interventie is moeten gebeuren. Bij de andere 4 diensten worden alle wachtoproepen geregistreerd. Hieruit bleek dat de meeste oproepen van technische of organisatorische aard zijn.

Uit de gesprekken met de vrijwilligers onthouden we echter ook dat er soms andere redenen zijn waarom de wacht gebeld wordt zoals een integriteitsprobleem of een bedreiging of een crisissituatie waarin de nooddiensten moeten gecontacteerd worden. Vrijwilligers vinden de wacht dan noodzakelijk en appreciëren deze sterk.

## Functioneringsgesprekken

In 2 diensten is er jaarlijks een functioneringsgesprek.

In 2 diensten is er om de twee jaar een functioneringsgesprek. Tijdens de praktijktoets werd telkens door 1 van de gesproken vrijwilligers aangegeven dat een hogere frequentie van deze gesprekken als zinvol of positief ervaren zou worden.

In 1 dienst zijn er twee functioneringsgesprekken per jaar.

### 3 WERVING VAN VRIJWILLIGERS

### 3.1 AANTALLEN

## Evoluties

Bij alle vijf diensten wordt opgemerkt dat nieuwe vrijwilligers steeds sneller afhaken. Het is heel moeilijk om vrijwilligers te vinden die bereid zijn om voor langere tijd het grote engagement aan te gaan dat vereist is voor Tele-Onthaal. Anderzijds worden de diensten geconfronteerd met het wegvallen van oude getrouwen, van vrijwilligers met een anciënniteit van 15 jaar en meer, zodat het op peil houden van het vrijwilligersbestand een bezorgdheid wordt.

Binnen de Commissie directeuren is daarom gesproken over de toekomst van het vrijwilligersbestand binnen de diensten. Omdat nog niet alle diensten over voldoende gedetailleerde en systematisch bijgehouden informatie beschikken over aanmeldingen, intakegesprekken, (kandidaat) vrijwilligers, ... werd op de denkdag van de directeuren van 08/12/2016 beslist om de nodige gegevens rond de vrijwilligers (leeftijd, start, wanneer gestopt, reden van stopzetting, ...) te verzamelen om deze verder te kunnen analyseren.

## Interne acties binnen de diensten

Binnen de verschillende diensten wordt er op verschillende manieren geprobeerd om vrijwilligers te stimuleren om zich voor langere tijd te engageren. Dit gaat van meer flexibiliteit in het verwachte engagement tot effectieve structurele veranderingen:

- 1 dienst heeft het aantal verplichte vormingen verminderd.
- 1 dienst heeft de vooropleiding aangepast om de nieuwe vrijwilligers een zo duidelijk mogelijk beeld te geven van de werking en de mogelijk moeilijke oproepen en hoe hier mee om te gaan. Uit interne bevestigingen bleek dat vrijwilligers soms afhaakten omdat ze veel moeilijke oproepen kregen van bijvoorbeeld psychiatrische patiënten. Na de aanpassing van de vorming werd deze reden significant minder aangehaald door vrijwilligers.
- Bij 1 dienst is voor herstarters een flexibelere instap op maat mogelijk. Bij iemand die lange tijd gestopt is, kan het wel zijn dat de volledige opleiding opnieuw gevolgd moet worden.
- De diensten met twee luisterpunten merkten op dat het installeren van een tweede luisterpunt het mogelijk maakt dat ook vrijwilligers uit die regio zich engageren. Bij de twee diensten zijn er al geruime tijd twee luisterpunten (het meest recente is in 2013 opgestart), maar er wordt opgemerkt dat deze veel kandidaten uit de regio aantrekken. Dit wordt bevestigd door andere diensten, maar door een tekort aan middelen kan dit niet overal gerealiseerd worden.
- 1 dienst biedt de vrijwilligers de mogelijkheid om enkel chathulpverlening te doen. Bij de andere diensten is telefonische hulpverlening verplicht. Er zijn ook verschillen in wanneer iemand kan starten met de chatopleiding. Bij 2 diensten is dit meteen na de basisopleiding, in andere diensten moet men een half jaar tot 2 jaar actief in dienst zijn.
- 1 dienst is overgestapt van volledige nachtdiensten naar een systeem met een nachtdienst uit twee delen. Vrijwilligers kunnen kiezen om ofwel een volle nacht om de twee maanden te doen of iedere maand een voornacht afgewisseld met een nanacht.
- 1 dienst zal vanaf juni 2017 starten met het ontdebellen van de nachtdiensten. Vrijwilligers moeten dan om de 2 maanden een volledige nachtdienst doen en de andere maand enkel een voornacht.
- In 1 dienst werd een werkgroep opgestart om nieuwe wijzen van verslaggeving te onderzoeken, zonder een afbreuk te doen aan de kwaliteit van de dienstverlening, de mogelijkheden tot reflectie, opvolging en intervisie.



## 4 OPLEIDING EN VORMING VOOR DE VRIJWILLIGERS

## 4.1 BASISOPLEIDING VOOR NIEUWE VRIJWILLIGERS

## Theoretische basisopleiding

De basisopleiding wordt in de verschillende diensten vrij gelijklopend georganiseerd:

- Inhoudelijk komen gelijkaardige thema's aan bod tijdens de basisopleiding.
- Alle diensten werken met het systeem van een mentor of meter / peter.
- Alle diensten combineren een theoretische basisopleiding met een praktijkstage.

Maar er zijn ook enkele verschillen:

- Het aantal opleidingsuren verschilt van 33 uren tot 58 uren.
- Bij alle diensten krijgen de vrijwilligers een belangrijk deel van, zoniet de volledige basisopleiding vooraleer ze de praktijkstage mogen aanvatten. Het moment waarop de praktijkstage mag worden aangevat verschilt.
- De meeste diensten starten in regel twee basisopleidingen per jaar, in één dienst start men jaarlijks 1 opleiding.

## Praktijkstage

De praktijkstages bestaan bij alle diensten uit passieve beurten (meeluisteren bij een ervaren vrijwilliger) en actieve beurten (zelf de oproepen beantwoorden), maar er zijn grote verschillen in het aantal beurten dat een kandidaat-vrijwilliger moet doen.

- 6 passieve beurten (4 bij mentor en 2 bij een andere vrijwilliger) en 4 actieve beurten onder begeleiding, waarvan minstens 1 nachtdienst.
- 10 passieve beurten (5 bij de mentor en 5 bij een andere vrijwilliger) en 5 actieve beurten onder begeleiding.
- 1 passieve beurt bij de mentor en 1 actieve beurt onder begeleiding en 1 actieve nachtdienst zonder begeleiding.
- bij 1 dienst moeten er eerst passieve diensten gebeuren en daarna actieve onder begeleiding waarvan ook minstens 1 nachtdienst, maar er zijn geen vaste aantallen vooropgesteld.
- 3 passieve beurten bij de mentor en 3 actieve beurten onder begeleiding, daarna mag de vrijwilliger actieve diensten doen zonder begeleiding waarbij hij / zij de eerste drie maanden nog 1 keer per maand gaat meeluisteren bij een andere vrijwilliger.

## Evaluatie van de basisopleiding

- Bij 2 diensten moeten de vrijwilligers in opleiding van elke bijeenkomst een evaluatieformulier invullen. Bij 2 diensten moet er op het einde van de opleiding een evaluatieformulier worden ingevuld. Bij 1 dienst zijn er een informele tussentijdse en een eindevaluatie voorzien in de vorm van een gesprek met een stafmedewerker.
- Door alle gesproken vrijwilligers van alle diensten wordt aangegeven dat de opleiding hen voldoende bagage geeft om te starten als vrijwilliger.

## 4.2 PERMANENTE VORMING

Alle diensten hechten belang aan permanente vorming en intervisies/supervisies of leergroepen. De wijze waarop hier vorm aan gegeven wordt, is opnieuw wat verschillend naargelang de dienst. Een overzicht per dienst:

- Jaarlijks wordt een brochure opgesteld met verschillende vormingsmomenten waarvan vrijwilligers er minstens 2 moeten volgen. Na ieder vormingsmoment krijgen alle deelnemers een evaluatieformulier. Er zijn 10 interviews per jaar.
- Vrijwilligers moeten jaarlijks 6 algemene vormingsavonden volgen. Ieder vormingsmoment wordt in de eerstvolgende interview geëvalueerd. Er zijn 10 interviews per jaar.
- Jaarlijks wordt een planning opgemaakt met verschillende soorten vormingsmomenten waarvan vrijwilligers om de 2 maand minstens 1 vormingsmoment moeten volgen (6 per jaar). Na ieder vormingsmoment krijgen alle deelnemers een link naar een digitaal evaluatieformulier. Er zijn 6 interviews per jaar.
- Jaarlijks wordt een planning opgemaakt met verschillende soorten vormingsmomenten waarvan vrijwilligers minstens 4 vormingsmomenten moeten volgen. Na ieder vormingsmoment krijgen alle deelnemers een evaluatieformulier. Er zijn 7 supervises per jaar (interview onder begeleiding van een stafid).
- Om de zes maanden wordt er een programma opgesteld. Vrijwilligers zijn in principe verplicht om deel te nemen aan alle vormingen. Tijdens de inspectie kon aangetoond worden dat er minstens 2 vormingen in 2016 werden georganiseerd. In 2013 is een enquête afgenomen bij de vrijwilligers waar o.a. verschillende vormingsmethodieken werden bevraagd. Er zijn 10 interviews per jaar.

Algemeen werd door de vrijwilligers in alle diensten opgemerkt dat ze de intervisies fundamenteel vinden en onmisbaar als ondersteuning en als leerkans.

## 5 INHOUDELIJKE ONDERSTEUNING EN AFSPRAKEN

## 5.1 OPVOLGING VIA HET LOGBOEK EN DE VERSLAGGEVING

Alle diensten werken met een zelfde registratiesysteem waarbij van alle gesprekken in het logboek een beknopt verslag moet genoteerd worden. In dit systeem is er ook de mogelijkheid om een uitgebreid verslag te maken waarbij een feedback vraag genoteerd kan worden. De afspraken rond het maken van een uitgebreid verslag met feedbackvraag verschillen per dienst.

- In vier diensten worden de logboeken dagelijks nagelezen door een stafid. In 1 dienst gebeurt dit twee keer per week.
- In alle diensten werd vermeld dat wanneer een vrijwilliger in het logboek noteert dat het een zwaar gesprek was, hij / zij gecontacteerd wordt door een stafid.
- In drie diensten zijn er geen verplichtingen rond het maken van een uitgebreid verslag met een feedbackvraag. Vrijwilligers doen dit wanneer ze er nood aan hebben. In 1 dienst moeten alle vrijwilligers per dienst minstens 1 uitgebreid verslag maken met een feedbackvraag. In een andere dienst is het de afspraak dat vrijwilligers minstens 7 uitgebreide verslagen met feedbackvraag per jaar maken.
- In vier diensten gebeurt het maken van de uitgebreide verslagen en het vragen en krijgen van feedback digitaal. In 1 dienst kunnen de verslagen geschreven of getypt worden op papier en wordt de feedback schriftelijk genoteerd op de verslagen. Digitale verslaggeving zou er kort na de inspectie in een pilootgroep worden uitgetest. Dit maakt deel uit van een lopend project in deze dienst, waarbij men op zoek gaat naar nieuwe wijzen van verslaggeving om de werklast van de vrijwilligers te verlichten.

## 5.2 RICHTLIJNEN EN AFSPRAKEN ROND VEELBELLERS

- In alle diensten worden (mogelijke) veelbellers door het nalezen van de logboeken en verslagen door stafleden opgevolgd en in team besproken. Voor veelbellers wordt een anoniem profiel gemaakt met individuele richtlijnen en eventuele restricties. In 1 dienst is ook een extra module ingevoerd in de applicatie voor de registratie. Iedere oproeper krijgt een code op basis van het oproepnummer toegewezen. Per code kan men zien hoe vaak er gebeld is met een weergave van een beknopte beschrijving van de gesprekken. Zo kunnen veelbellers sneller en correcter worden opgevolgd.
- In alle diensten zijn de profielen en richtlijnen op papier beschikbaar op het bureel van de hulpverlener die de oproepen beantwoordt. In 2 diensten zijn deze ook zeer snel elektronisch beschikbaar.
- In 1 dienst wordt gevraagd het logboek van de dag zelf voor elke dienst te lezen, zodat hulpverleners op de hoogte zijn als een veelbeller al gebeld heeft. Meestal wordt er in deze dienst een restrictie opgelegd waarbij nog 1 keer per dag gebeld mag worden.
- In 2 diensten zijn de oproepen van veelbellers gemakkelijk op de pc terug te vinden, via een systeem op het intranet of via de toekenning van een code die aan iedere veelbeller, op basis waarvan gemakkelijk alle nodige informatie kan worden opgevraagd in het registratiesysteem. In 1 dienst hangt in ieder lokaal een fiche waarop de hulpverlener moet aanduiden wanneer een veelbeller heeft gebeld. In 1 dienst werd aangegeven door de gesproken vrijwilligers dat ze niet altijd weten of een veelbeller die ze aan de lijn hebben al eerder heeft gebeld.

- In 1 dienst wordt aangegeven dat ze steeds minder willen werken met individuele profielen per veelbeller, maar meer met algemene profielen van types van veelbellers waarvoor algemene richtlijnen en adviezen worden geformuleerd.

### 5.3 RICHTLIJNEN BIJ ACUTE CRISISSITUATIES

- In 4 diensten wordt bij een acute crisissituatie altijd contact opgenomen met een stafmedewerker en samen wordt de situatie ingeschat. Het bellen naar een noodnummer gebeurt altijd door een stafmedewerker.
- In 1 dienst mogen vrijwilligers zelf rechtstreeks naar een noodnummer bellen. Er zijn hierrond afspraken met de lokale hulpdiensten. Er zijn ook contacten geweest met de hulpdiensten om deze manier van werken te evalueren, eventueleodeloze oproepen zijn voor de hulpdiensten geen reden om niet te bellen.

## 5.4 PARTICIPATIE EN INSPRAAK

- In alle diensten wordt aangegeven dat er voldoende mogelijkheid is tot inspraak / participatie aan het beleid en aan de inhoudelijke werking. De interviews of leergroepen worden ook in deze een belangrijk forum genoemd.
- Er zijn wel verschillen per dienst inzake het deelnemen van vrijwilligers aan de Raad van Bestuur en de Algemene Vergadering.
- Er werden ook voorbeelden aangetroffen van structurele participatie van vrijwilligers
  - in een adviesraad waarin 12 vrijwilligers en de directeur zetelen. Deze adviesraad komt 4 keer per jaar samen en bespreekt beleidsaspecten en organisatorische zaken.
  - in rondetafelgesprekken met het team en de vrijwilligers over thema's als het verloop van vrijwilligers, veelbellers, supervisie, het engagement van de vrijwilligers...
  - in werkgroepen van vrijwilligers rond bv. de vorming, ontmoetingsactiviteiten, steun...
  - in het systematisch aanbieden van feedbackformulieren op de vrijwilligerswebsite over diverse aspecten van de werking die de vrijwilligers op eenvoudige wijze kunnen indienen.

## 5.5 WEBTOEPASSING VOOR REGISTRATIES

De webtoepassing voor de cliëntregistratie wordt gebruikt in alle diensten. De toepassing wordt in alle diensten als gebruiksvriendelijk beschouwd en er is een handleiding ter beschikking. De toepassing is in principe vanaf thuis beschikbaar.

- In 3 diensten wordt de toepassing enkel op dienst gebruikt. In 1 dienst wordt de toepassing door sommige vrijwilligers van thuis uit gebruikt, de gesproken vrijwilligers gaven aan dit zoveel mogelijk op de dienst af te werken, dit wordt ook gestimuleerd door de stafmedewerkers. Bij 1 dienst is dit niet expliciet bevraagd.
- In 2 diensten registreren alle vrijwilligers op de computer. In 2 diensten doen alle vrijwilligers dit, m.u.v. 1 vrijwilliger en in 1 dienst alle vrijwilligers, m.u.v. 5 vrijwilligers. De vrijwilligers die nog niet digitaal registreren, doen dit op papier, waarna een beroepskracht de gegevens input in het digitaal systeem.

- In 4 diensten gebruiken de stafleden het systeem om digitaal feedback te geven op de verslagen. In 1 dienst wordt niet standaard gebruik gemaakt van het systeem om digitaal feedback op de verslagen te geven, dit zou kort na de inspectie uitgetest worden in een pilootgroepje.

## 6 KWALITEIT VAN DE HULP- EN DIENSTVERLENING

## 6.1 DE ZELFEVALUATIE OP NIVEAU VAN DE FEDERATIE

Op het niveau van de federatie lopen er verschillende projecten om een zelfevaluatie systeem te ontwikkelen voor de verschillende Tele-Onthaaldiensten. Er is een memo uitgewerkt: "Initiatieven en planning vanuit federatie Tele-Onthaal 2015-2017". Er is een werkgroep kwaliteitszorg, waarin alle diensten vertegenwoordigd worden, die werkt aan de planning van de zelfevaluatie en de planning van de verbeterprojecten voor de 5 Tele-Onthaaldiensten. In deze werkgroep is een procedure rond kwaliteit uitgewerkt. Hierin is een stappenplan opgenomen m.b.t. een zelfevaluatie van de diensten. In 2016 is dit stappenplan voor de eerste keer gevolgd.

In het stappenplan staat dat de werkgroep kwaliteit minstens twee keer per jaar samenkomt, om de planning van de zelfevaluatie en de planning van verbeterprojecten te bespreken. Hier worden alle zorgaspecten overlopen. Er wordt besproken en beslist welke zorgaspecten worden geëvalueerd en wat mogelijk indicatoren kunnen zijn om deze zorgaspecten te evalueren. Per zorgaspect / indicator wordt besproken of deze in iedere dienst apart zullen worden geëvalueerd of op niveau van de federatie.

De procedure is overkoepelend voor alle diensten. Het is niet duidelijk op welke manier deze procedure garandeert dat voor iedere dienst elk zorgaspect systematisch wordt geëvalueerd. Naar de concrete toepassing van de zelfevaluatie binnen iedere dienst of binnen de federatie zijn de richtlijnen te algemeen en niet vertaald naar de dienst in kwestie. De acties die op niveau van de dienst zelf gedaan worden op het vlak van de zelfevaluatie zijn niet geïntegreerd in de globale werkwijze die werd afgesproken op niveau van de federatie.

In 2015 en 2016 zijn er vanuit de federatie al enkele initiatieven geweest in het kader van een zelfevaluatie. Zo zijn volgende initiatieven in 2016 genomen (overgenomen uit de memo van de federatie):

- Een bevraging van de chatoproepers (gelinkt aan de zorgaspecten: bereikbaarheid / beschikbaarheid / bekendheid / begrijpbaarheid / veiligheid / actieve participatie gebruiker/deskundigheid van de geboden hulp / effectiviteit van de geboden hulp). Hiervoor werd gebruik gemaakt van het zelfevaluatie-instrument van Steunpunt Algemeen Welzijnswerk (zie verder).
- Een bevraging van vrijwilligers over de samenwerking met 1813 (inschakeling vrijwilligers/actieve participatie).
- Onderzoeken van mogelijkheden van samenwerking rond nachtdiensten, om het hulpaanbod te optimaliseren (bereikbaarheid, beschikbaarheid, deskundigheid en differentiatie in de uitvoering van het hulpaanbod).
- Ontwerpen van een nieuwe website (bruikbaarheid, bekendheid, begrijpbaarheid betrouwbaarheid en transparantie).
- De denkdagen/traject over de toekomst van Tele-Onthaal: 'de nieuwe vrijwilliger' en 'hulpaanbod' (bereikbaarheid, beschikbaarheid, bruikbaarheid, bekendheid, begrijpbaarheid, actieve participatie van de gebruiker, inschakeling van vrijwilligers, deskundigheid en differentiatie in de uitvoering van het hulpaanbod, effectiviteit van de geboden hulp).
- Op de denkdag van de directeuren op 8/12/2016 werd samen nagedacht over de instroom/uitstroom van vrijwilligers en werd gebrainstormd over manieren om de vrijwilligers te behouden. Er is afgesproken welke parameters van hun vrijwilligers door alle diensten moeten worden bijgehouden, nl. geboortedatum, start zelfstandig diensten doen, wanneer gestopt en reden van stoppen.

Momenteel wordt er gezocht naar een centraal registratiesysteem waardoor alle centra op dezelfde manier kunnen registreren. In mei 2017 is er ook een stafdag gepland rond dit thema.

Een aantal resultaten moesten nog verwerkt worden op het moment van de inspectie, zoals bijvoorbeeld de bevraging van de vrijwilligers over de samenwerking met 1813. Vanuit andere initiatieven zijn er actiepunten opgesteld, zoals bijvoorbeeld de tevredenheidsmeting van de gebruiker a.d.h.v. het zelf-evaluatie-instrument van het Steunpunt Algemeen Welzijnswerk.

## Tevredenheidsmeting van de gebruiker a.d.h.v. het zelfevaluatie-instrument van het Steunpunt Algemeen Welzijnswerk

Uit de bevraging van de chatoproepers in het kader van het zelfevaluatie-instrument van Steunpunt Algemeen Welzijnswerk is o.a. gebleken dat er te weinig bereikbaarheid is. Er werd gevraagd aan alle diensten om 20% extra bereikbaarheid te voorzien. In alle diensten is hier actie voor ondernomen. Voor een aantal diensten was de uitbreiding op het moment van de inspectie al bereikt, voor andere was er al voor een deel uitgebreid en stond nog een verdere uitbreiding gepland voor juni 2017.

Een andere belangrijke conclusie is dat de methode enkel toegepast kon worden voor de bevraging van chatters. Er moet nog verder gezocht worden naar een automatische bevraging (een bevraging door de vrijwilligers zelf is te subjectief) die kan toegepast worden bij telefonische oproepen.

## 6.2 DE ZELFEVALUATIE OP HET NIVEAU VAN DE DIENSTEN

- In alle diensten is er een soort systematiek vastgelegd voor een zelfevaluatie van de eigen dienst. Maar deze systematiek garandeert niet dat ook dat alle 9 wettelijk vereiste zorgaspecten regelmatig worden geëvalueerd.
- In alle diensten gebeurt er een systematische analyse van de cijfers m.b.t. het vrijwilligersbestand.
- Er gebeurt geen systematische meting van de tevredenheid van de gebruikers (zowel telefonische als chatters). Alle diensten hebben wel meegewerkt aan de tevredenheidsmeting in samenwerking met het Steunpunt Algemeen Welzijnswerk.

### 6.3 KLACHTENBEHANDELING

## Klachtenprocedure

Er is een overkoepelende klachtenprocedure uitgewerkt binnen de federatie die voor alle diensten beschikbaar is. Deze procedure wordt in alle diensten gebruikt en ze is overal beschikbaar voor de vrijwilligers. In één dienst werd aangegeven dat ze één kleine aanpassing hebben doorgevoerd. Hier wordt de oproeper pas gevraagd om zich bekend te maken op het moment dat de klacht wordt doorverwezen naar de voorzitter.

## Indienen van klachten

Op de website van Tele-Onthaal staat op welke manier klachten kunnen ingediend worden. Deze informatie is te vinden langs een aantal wegen, maar telkens mits een aantal muisklikken:

- via 'Bellen' en 'Veelgestelde vragen'
- via 'Chatten' en 'Veelgestelde vragen'
- via 'Disclaimer en afspraken' helemaal onderaan iedere webpagina

Klachten kunnen rechtstreeks bij een dienst terechtkomen of bij de federatie. Afhankelijk van de inhoud van de klacht wordt deze doorgestuurd naar de desbetreffende dienst of naar een werkgroep van de federatie.

Door alle gesproken vrijwilligers wordt aangegeven dat klachten worden doorgegeven aan de directeur of stafleden en dat deze de klachten verder afhandelen en registreren. In 2016 waren in de diensten tussen de 3 en de 6 klachten. In alle diensten krijgen de betrokken vrijwilligers feedback over de ingediende klachten en de bijhorende afhandeling, gebeurt er een evaluatie van de ingediende klachten en resulteren de klachten in actiepunten of verbeterpunten.

In alle diensten zijn er afspraken rond het omgaan met oproepen van anderstaligen in crisissituaties. Deze worden doorverwezen naar anderstalige telefonische hulpverlening. Nummers zijn beschikbaar in de diensten voor hulpverlening in het Frans, Duits en Engels.

In 3 diensten zijn er meestal 2 vrijwilligers tegelijkertijd aan het werk. In 1 van deze diensten worden tijdens de avondpermanenties regelmatig 3 vrijwilligers ingezet. In 1 van deze diensten worden er sporadisch 3 vrijwilligers ingezet. In de diensten met twee luisterposten zijn er ook meestal 2 vrijwilligers tegelijkertijd aan het werk, maar wel elk in een ander luisterpunt. Concreet betekent dit dat de vrijwilligers het grootste deel van de nacht alleen zijn in hun luisterpunt, behalve in één dienst waar men quasi altijd met 2 op dienst staat. In 1 dienst werken de vrijwilligers ook overdag meestal alleen.

Op het moment van de inspectie gebeurde er in geen enkele dienst een registratie van de wachttijden, noch bij de telefonische oproeper, noch bij de online hulpverlening. Dit zou technisch niet mogelijk zijn.

22.05.2017

## 6.6 PROCEDURE GRENSOVERSCHRIJDEND GEDRAG T.A.V. GEBRUIKERS

Er is een procedure vanuit de federatie opgesteld. Deze procedure wordt door alle diensten gebruikt. Ze is gekend door de gesprekspartners en beschikbaar voor de vrijwilligers. Alle diensten hanteren een registratiesysteem dat geanonimiseerd gegevens bijhoudt over eventuele gevallen van grensoverschrijdend gedrag t.a.v. gebruikers.

In alle diensten werd aangegeven dat er recent geen geval van grensoverschrijdend gedrag is geweest.

Er wordt door de diensten opgemerkt dat het niet duidelijk is wanneer een incident gemeld moet worden aan de administratie.

## 7 SAMENWERKING MET HET CENTRUM TER PREVENTIE VAN ZELFDODING

Sinds begin 2016 gelden er nieuwe samenwerkingsafspraken tussen het Centrum ter Preventie van Zelfdoding (CPZ) en de Federatie van de Vlaamse Tele-Onthaaldiensten. Tijdens de inspectie werd bevraagd op welke manier de samenwerking wordt ervaren.

### Enkele nadelen die tijdens de inspecties werden aangegeven:

- Soms zijn er conflicten in de verwachtingen van oproeper en vrijwilliger. De oproeper denkt soms dat de vrijwilliger van Tele-Onthaal weet dat de oproep van 1813 werd doorgeschakeld. Vrijwilligers geven aan dat dit gebrek aan informatie soms frustraties bij de oproeper teweegbrengt.
- Doordat je mensen uit andere provincies aan de lijn krijgt, zijn er soms ook problemen met verstaanbaarheid.
- In de vroegere manier van samenwerken konden de vrijwilligers bewust kiezen voor dit soort oproepen en kregen hiervoor een extra opleiding. Dit is met de huidige werkwijze anders. Ook werd het op voorhand weten welk soort oproepen je binnenkrijgt door sommige van de gesproken vrijwilligers als aangenaam ervaren.
- Er werd aangegeven dat het voor een aantal diensten soms vervelend is dat oproepers overdag naar alle diensten tegelijk worden doorgestuurd. Wie het eerste opneemt krijgt de oproeper aan de lijn, bij de andere diensten valt de oproep dan stil na enkel rinkels. Dit stoort soms.

### Enkele voordelen die tijdens de inspecties werden aangegeven:

- Uit de bevraging die in 2016 is gedaan bij de vrijwilligers van de verschillende diensten over de samenwerking met 1813 kan afgeleid worden dat de samenwerking over het algemeen als positief wordt ervaren.
- De samenwerking wordt door 2 diensten als veel stabielier dan vroeger ervaren.
- Deze manier van werken zorgt voor voldoende afwisseling in het soort en de zwaarte van de binnenkomende oproepen.

Vrijwilligers moeten registreren wanneer ze een oproeper die werd doorgeschakeld van 1813, verder helpen. Aangezien ze dit niet kunnen zien, zijn ze hiervoor afhankelijk van de informatie die de oproeper hierover geeft. Eén dienst beschikt over een extra registratiemodule waarmee ze automatisch kunnen oplijsten hoeveel gesprekken werden doorgeschakeld. Deze gegevens zijn vergeleken met de registraties die de vrijwilligers

////////////////////////////////////



## 8 BESLUIT

Bij deze inspecties kwamen we veel gelijkenissen tegen tussen de diensten, maar eveneens een aantal verschillen. Zo waren er opmerkelijke verschillen in het aantal vrijwilligers en hieraan gekoppeld het aantal uren telefonische bereikbaarheid en het aantal uren chatpermanentie tussen de diensten.

Het registratiesysteem wordt door alle diensten en hun vrijwilligers gebruikt en heel gebruiksvriendelijk genoemd. De web toepassing voorziet ook de mogelijkheid tot digitale verslaggeving en feedback, wat kansen biedt om het werk te vereenvoudigen en op een adequate wijze op te volgen. In 4 diensten is de digitale verslaggeving ingeburgerd, maar in 1 dienst zit dit nog in een pilootfase.

De vaststellingen leiden ook tot een aantal aanbevelingen op het vlak van uitwisseling en samenwerking tussen de diensten. Via de Federatie wordt nu al goed en intensief samengewerkt, waarvan de resultaten ook zichtbaar waren tijdens de inspecties. Soms gaat het dan over concrete realisaties, soms over een proces dat lopende is. In dit kader kan o.a. verwezen worden naar:

- Het systematisch verzamelen van informatie over de motivatie van vrijwilligers, over de factoren die hier een invloed op uitoefenen en over het tijdstip en de reden van het afhaken van vrijwilligers om de analyse over de in- en uitstroom van vrijwilligers beter te stofferen.
- Het onderzoek naar het bundelen van de krachten voor de nachtbeurten.
- De verschillende projecten die lopen om een zelfevaluatiesysteem te ontwikkelen voor de Tele-Onthaaldiensten, de stappen die hiertoe werden uitgetekend zodat er verder werk van gemaakt kan worden in de komende periode.

Maar er kan ook nagedacht worden over de meerwaarde van uitwisseling en samenwerking op andere domeinen zoals:

- Het bundelen van de krachten voor extra luisterpunten waarbij diensten van verschillende provincies samen een luisterpunt creëren in een afgelegen regio, zodat ook kandidaten uit die regio misschien de stap zetten als vrijwilliger bij Tele-Onthaal.
- Het uitwisselen van thema's en vormingsmateriaal tussen de diensten op systematische wijze. Dit gebeurt nu eerder ad hoc en tussen sommige diensten.
- Het geven van tips of het delen van ervaringen over bv. het bereiken van doelgroepen en praktische belemmeringen hierbij (gedetineerden) of het laten participeren van vrijwilligers op structurele basis in werkgroepen, adviesraden of via feedbackformulieren.

De vaststellingen tijdens de inspecties leiden ook tot aanbevelingen op het vlak van gebruikerstevredenheid, die al onderkend zijn door de diensten en waarvoor er al een traject loopt.

Zo werden/worden de chatmogelijkheden uitgebreid als antwoord op de resultaten van de tevredenheidsmeting. Een andere belangrijke conclusie van deze tevredenheidsmeting was echter dat de methode om de tevredenheid te bevragen enkel toegepast kon worden voor de bevraging van chatters. Er moet dus nog verder gezocht worden naar een automatische bevraging die kan toegepast worden bij telefonische oproepen.

Klachten worden goed opgevolgd en leiden tot verbeteracties. Op de website is momenteel echter niet eenvoudig terug te vinden hoe een klacht kan worden ingediend. Dit kan transparanter en is ook zo voorzien op de vernieuwde website, die gepland is voor juni 2017.

