|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Inhoudelijk jaarverslag van de centra voor teleonthaal | | | | | | | | | ELGEZ-01-250214 |
|  | ///////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////// | | | | | | | | | |
|  | **Afdeling Eerste Lijn en Gespecialiseerde Zorg**  Koning Albert II-laan 35 bus 30, 1030 BRUSSEL  **T** 02 553 36 47  [welzijnswerk@vlaanderen.be](mailto:welzijnswerk@vlaanderen.be)  [www.departementzorg.be](http://www.departementzorg.be) | | | | | | | | | |
|  | *Waarvoor dient dit formulier?*  Met dit formulier bezorgt u voor een centrum voor teleonthaal vóór 1 mei een inhoudelijk verslag aan de administratie, waarin u beschrijft op welke wijze het hulp- en dienstverleningsaanbod, zoals dat in het beleidsplan wordt omschreven, gerealiseerd of gewijzigd is. U beschrijft het aanbod onder meer aan de hand van de resultaatgerichte indicatoren, zoals bepaald in het ministerieel besluit van 11 december 2013 houdende de bepaling van resultaatgerichte indicatoren en de concretisering van de zorgaspecten voor de centra voor algemeen welzijnswerk en de centra voor teleonthaal. Daarnaast vermeldt u in dit inhoudelijk jaarverslag gerichte beleidssignalen voor de Vlaamse overheid en de gegevens uit de registratie van de hulp- en dienstverlening.  Voor de cijfergegevens van de resultaatgerichte indicatoren en de cliëntregistratie volstaat het dat u verwijst naar een Exceldocument waarin u die data gestructureerd opneemt. U voegt dat Exceldocument bij dit formulier. In dit formulier geeft u meer duiding en contextinformatie bij de indicatoren en de registratie als dat nodig is, u geeft belangrijke evoluties aan en geeft beleidssignalen aan de Vlaamse overheid.  *Hoe vult u dit formulier in?*  Vul dit formulier digitaal in. De antwoordruimte wordt automatisch groter als u meer tekst intikt. Formuleer uw antwoord beknopt, maar voldoende concreet en duidelijk. Als bij een indicator geen extra toelichting nodig is, laat u de antwoordruimte open.  *Waar kunt u terecht voor meer informatie over dit formulier?*  Als u vragen hebt, kunt u mailen naar [teleonthaal.zorg@vlaanderen.be](mailto:teleonthaal.zorg@vlaanderen.be).  *Wanneer en aan wie bezorgt u dit formulier?*  Mail dit formulier met de bijbehorende bijlagen uiterlijk op 5 mei 2025 naar [teleonthaal.zorg@vlaanderen.be](mailto:teleonthaal.zorg@vlaanderen.be) met als onderwerp de naam van uw organisatie met uw provincie en de vermelding ‘jaarverslag werkingsjaar xxxx’. U hoeft geen papieren versie van dit formulier te bezorgen. | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | |
|  | Gegevens van de organisatie | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | |
| 1 | Vul de gegevens van de maatschappelijke zetel van de organisatie in. | | | | | | | | | |
|  | naam |  | | | | | | | | |
|  | straat en nummer |  | | | | | | | | |
|  | postnummer en gemeente |  | | | | | | | | |
|  | klantnummer |  | | | | | | | | |
|  | IBAN |  |  |  |  |  |  |  |  | |
|  | | | | | | | | | | |
| 2 | Vul de gegevens van de contactpersoon van de organisatie in. | | | | | | | | | |
|  | voor- en achternaam |  | | | | | | | | |
|  | functie |  | | | | | | | | |
|  | telefoonnummer |  | | | | | | | | |
|  | e-mailadres |  | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | |
|  | Resultaatgerichte indicatoren | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | |
| 3 | De vragen in deze rubriek zijn gebaseerd op de resultaatgerichte indicatoren die zijn bepaald in artikel 1 van het ministerieel besluit van 11 december 2013.  Neem de cijfergegevens van de resultaatgerichte indicatoren uit deze rubriek op in een Exeldocument dat u bij dit formulier voegt. Bij elke indicator staat de code waarmee u de indicator aangeeft in het Exceldocument.  Bij elke indicator geeft u meer duiding en contextinformatie als dat nodig is. U vermeldt ook belangrijke evoluties en beleidssignalen voor de Vlaamse overheid. | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | |
| 4 | De verhouding tussen de voltijdsequivalenten vrijwilligers en de voltijdsequivalenten beroepskrachten  Code indicator Excel: RI-TO-01  Deze indicator geeft een beeld van hoe het vrijwilligerswerk zich verhoudt tot de inzet van personeel. | | | | | | | | | |
|  |  | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | |
| 5 | Het gemiddelde aantal gepresteerde uren per vrijwilliger  Code indicator Excel: RI-TO-02  Deze indicator geeft aan hoeveel uren een vrijwilliger op jaarbasis gemiddeld presteert. | | | | | | | | | |
|  |  | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | |
| 6 | Het gevolgde aantal uren vorming per jaar door werknemers in verhouding tot het aantal effectief gepresteerde uren  Code indicator Excel: RI-TO-03  Deze indicator geeft een beeld van de tijd die de personeelsleden jaarlijks besteden aan het volgen van vormingen, training en opleiding. | | | | | | | | | |
|  |  | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | |
| 7 | Het aantal uren vorming dat beroepskrachten per jaar geven in verhouding tot het aantal uren dat beroepskrachten per jaar effectief presteren  Code indicator Excel: RI-TO-04  Deze indicator geeft een beeld van de tijd die de werknemers spenderen aan het verzorgen van opleidingen aan vrijwilligers en bezoldigde medewerkers. | | | | | | | | | |
|  |  | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | |
| 8 | De mediaan anciënniteit van beroepskrachten en vrijwilligers  Code indicator Excel: RI-TO-05-a (beroepskrachten) /RI-TO-05-b (vrijwilligers)  Deze indicator geeft een beeld van de anciënniteit van vrijwilligers en personeelsleden op 31 december. Dat beeld geeft onder meer een indicatie van de mate waarin de aanwezige expertise in de organisatie beschikbaar blijft. | | | | | | | | | |
|  |  | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | |
| 9 | De gespreksthema’s van de telefoongesprekken  Code indicator Excel: RI-TO-06-07-a (alle gesprekken) /RI-TO-06-07-b (exclusief veelbellers)  Deze indicator geeft een overzicht van de diversiteit aan gespreksonderwerpen en de frequentie van bepaalde gespreksonderwerpen. | | | | | | | | | |
|  |  | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | |
| 10 | De gespreksthema’s van de onlinegesprekken  Code indicator Excel: RI-TO-06-07-a (alle gesprekken) /RI-TO-06-07-b (exclusief veelbellers)  Deze indicator geeft een overzicht van de diversiteit aan gespreksonderwerpen en de frequentie van bepaalde gespreksonderwerpen. | | | | | | | | | |
|  |  | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | |
| 11 | De verhouding tussen de instroom en de uitstroom van vrijwilligers  Code indicator Excel: RI-TO-06-08  Deze indicator geeft de toename of afname van het aantal vrijwilligers weer. | | | | | | | | | |
|  |  | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | |
| 12 | Het gemiddelde aantal uren telefonische bereikbaarheid en bereikbaarheid online per dag  Code indicator Excel: RI-TO-06-09-a (telefoon) / RI-TO-06-09-b (online)  Deze indicator geeft aan hoeveel uur per dag het centrum telefonisch of online bereikbaar is. De indicator houdt er rekening mee dat op bepaalde uren verschillende personen de permanentie verzorgen. | | | | | | | | | |
|  |  | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | |
| 13 | De kostprijs van de bekendmaking en de rekrutering per nieuwe vrijwilliger  Code indicator Excel: RI-TO-10  Deze indicator zet de kosten die verbonden zijn aan werving en bekendmaking af tegen het aantal nieuwe vrijwilligers. De indicator wordt twee keer berekend: de eerste keer alleen met de kosten voor de bekendmaking en rekrutering van het individuele centrum, de tweede keer met de verrekening van de kosten die op het niveau van de federatie worden opgenomen. | | | | | | | | | |
|  |  | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | |
| 14 | De kostprijs van de bekendmaking en de rekrutering per oproep  Code indicator Excel: RI-TO-11  Deze indicator zet de kosten die verbonden zijn aan werving en bekendmaking af tegen het totale aantal telefonische en online oproepen. | | | | | | | | | |
|  |  | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | |
| 15 | Een overzicht van de totale effectieve gesprekstijd op jaarbasis aan de telefoon  Code indicator Excel: RI-TO-12  Deze indicator biedt een totaalzicht op de gesprekstijd aan de telefoon van alle vrijwilligers op jaarbasis. | | | | | | | | | |
|  |  | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | |
| 16 | Een overzicht van de totale effectieve gesprekstijd op jaarbasis via chat  Code indicator Excel: RI-TO-13  Deze indicator biedt een totaalzicht op de gesprekstijd via chat van alle vrijwilligers op jaarbasis. | | | | | | | | | |
|  |  | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | |
| 17 | Een overzicht van de doorverwijzingen bij telefoongesprekken  Code indicator Excel: RI-TO-14/15  Deze indicator geeft een beeld van de mate waarin wordt doorverwezen, en het aandeel dat de verschillende diensten daarin opnemen (telefonisch). | | | | | | | | | |
|  |  | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | |
| 18 | Een overzicht van de doorverwijzingen bij onlinegesprekken  Code indicator Excel: RI-TO-14/15  Deze indicator geeft een beeld van de mate waarin wordt doorverwezen, en het aandeel dat de verschillende diensten daarin opnemen (online). | | | | | | | | | |
|  |  | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | |
| 19 | De kostprijs van de infrastructuur per voltijdsequivalent medewerker, zowel beroepskrachten als vrijwilligers  Code indicator Excel: RI-TO-16  Deze indicator geeft aan hoeveel de kosten voor infrastructuur (afschrijvingen, huur, grote herstellingen …) per voltijdsequivalent medewerker bedragen. | | | | | | | | | |
|  |  | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | |
| 20 | Het procentuele aandeel oproepen zonder gesprek  Code indicator Excel: RI-TO-17  Deze indicator geeft het aandeel oneigenlijke oproepen in het totale aantal oproepen weer. | | | | | | | | | |
|  |  | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 21 | De verhouding tussen online- en telefonische oproepen  Code indicator Excel: RI-TO-18  Deze indicator geeft een beeld van het aandeel van de online (respectievelijk telefonische) oproepen in het totale aantal oproepen. | | | | | | | | |
|  |  | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | |
| 22 | De verhouding tussen online- en telefonische gesprekken  Code indicator Excel: RI-TO-19  Deze indicator geeft een beeld van het aandeel van de online (respectievelijk telefonische) gesprekken in het totale aantal gesprekken. | | | | | | | | |
|  |  | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | |
| 23 | De gemiddelde duur van de telefonische en onlineoproepen  Code indicator Excel: RI-TO-120-a (telefoon) / RI-TO-20-b (online)  Deze indicator heeft betrekking op de gemiddelde duur (in minuten) van de oproepen met gesprek. | | | | | | | | |
|  |  | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | |
|  | Cliëntregistratie | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | |
| 24 | Voor de cliëntregistratie neemt u de cijfergegevens gestructureerd op in het afzonderlijke Exceldocument ‘teleonthaal\_clientregistratie.xlsx’. Als dat nodig is, geeft u bij de volgende vragen in deze rubriek een bijkomende toelichting bij de cijfers of duidt u meer kwalitatieve evoluties. | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | |
| 25 | Licht de cijfers van de cliëntregistratie bij telefonische hulpverlening toe. | | | | | | | | |
|  |  | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | |
| 26 | Licht de cijfers van de cliëntregistratie bij onlinehulpverlening toe. | | | | | | | | |
|  |  | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | |
|  | Beleidssignalen, beleidsplan en algemene opmerkingen | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | |
| 27 | Welke beleidssignalen wilt u melden op basis van de werking in het voorbije jaar?  Licht evoluties of verschuivingen toe die zich binnen de hulp- en dienstverlening of de globale werking aandienen en die belangrijk zijn om mee te nemen in de beleidsvoering op Vlaams niveau. Deze vraag heeft ook betrekking op het aanbod in de gevangenissen. | | | | | | | | |
|  |  | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | |
| 28 | Zijn er ingrijpende wijzigingen in het beleidsplan gepland?  Voor u ingrijpende wijzigingen in het beleidsplan doorvoert, moet u het bijgestuurde beleidsplan ter goedkeuring voorleggen. Ter voorbereiding daarvan geeft u een eerste inschatting van de geplande wijziging. | | | | | | | | |
|  |  | ja. Licht de geplande wijzigingen toe. | | | | | | | |
|  | |  | | | | | | | | |
|  |  | nee | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | |
| 29 | Licht de vervoersonkosten per vrijwilliger toe.  Voeg die kostenberekening bij het financiële verslag. | | | | | | | | |
|  |  | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | |
| 30 | Geef eventueel belangrijke opmerkingen en signalen over de voorbije of geplande werking. | | | | | | | | |
|  |  | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | |
|  | Ondertekening | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | |
| 31 | Vul de onderstaande verklaring in. | | | | | | | | |
|  | Ik bevestig dat alle gegevens in dit formulier naar waarheid zijn ingevuld. | | | | | | | | |
|  | datum | | dag |  | maand |  | jaar |  |  |
|  | voor- en achternaam | |  | | | | | | |
|  | functie | |  | | | | | | |