|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Inhoudelijk jaarverslag centra voor Tele-Onthaal | | | | | | | | | | | | | ELGEZ-PP/TO/01-20230908 |
|  | ///////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////// | | | | | | | | | | | | | |
|  | **Afdeling Eerstelijn 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?*  De centra voor Tele-Onthaal bezorgen vóór 1 mei een inhoudelijk verslag aan de administratie, waarin ze beschrijven op welke wijze ze het hulp- en dienstverleningsaanbod zoals dat in het beleidsplan wordt omschreven, hebben gerealiseerd of gewijzigd. Die beschrijving gebeurt 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. Aansluitend bevat het inhoudelijk jaarverslag ook gerichte beleidssignalen naar 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 te verwijzen naar een afzonderlijke Excel-bijlage waarin die data gestructureerd worden weergegeven. U gebruikt dit formulier om – waar nodig – meer duiding en contextinformatie bij de indicatoren en registratie te geven, belangrijke evoluties aan te geven en beleidssignalen aan de Vlaamse overheid door te geven.  *Hoe vult u dit formulier in?*  Vul dit formulier elektronisch in. De antwoordruimte wordt automatisch groter naarmate u meer tekst intikt. Formuleer uw antwoord beknopt, maar zorg ervoor dat u het voldoende concreet en duidelijk formuleert. Als bij een indicator geen extra toelichting nodig is, laat u het antwoord open.  De datum van verzending geldt als bewijs van inzending. | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | |
|  | 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 (MB 11 december 2013, artikel 1) | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Geef 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. | | | | | | | | | | | | | |
|  |  | | | | | | | | | | | | | |
|  |  | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Geef het gemiddelde aantal gepresteerde uren per vrijwilliger.  Code indicator Excel: RI-TO-02.  ***Deze indicator geeft aan hoeveel uren een vrijwilliger gemiddeld op jaarbasis presteert****.* | | | | | | | | | | | | | |
|  |  | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Geef het aantal uren door werknemers gevolgde vorming per jaar 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*. | | | | | | | | | | | | | |
|  |  | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Geef het aantal uren vorming, gedoceerd door beroepskrachten, per jaar in verhouding tot het aantal effectief gepresteerde uren door beroepskrachten per jaar.  *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*. | | | | | | | | | | | | | |
|  |  | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | Geef de mediane 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, en geeft zo onder meer een indicatie van de mate waarin de aanwezige expertise in de organisatie beschikbaar blijft.*** | | | | | | | | | | | | | |
|  |  | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | **Geef een overzicht van 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 voorkomen.* | | | | | | | | | | | | | |
|  |  | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | Geef een overzicht van 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 voorkomen***. | | | | | | | | | | | | | |
|  |  | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | Vermeld de verhouding tussen de instroom en de uitstroom van vrijwilligers.  *Code indicator Excel: RI-TO-06-08.*  *De indicator geeft de toe- of afname van het aantal vrijwilligers weer.* | | | | | | | | | | | | | |
|  |  | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | |
| 11 | Vermeld het gemiddelde aantal uren telefonische en onlinebereikbaarheid per dag.  Code indicator Excel: RI-TO-06-09-a (telefoon) / RI-TO-06-09-b (online).  *De indicator geeft aan hoeveel uren per dag het centrum via telefoon of online te bereiken is, ermee rekening houdend dat op bepaalde uren meerdere personen een permanentie opnemen.* | | | | | | | | | | | | | |
|  |  | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | |
| 12 | Vermeld de kostprijs van de bekendmaking en de rekrutering per nieuwe vrijwilliger.  *Code indicator Excel: RI-TO-10.*  *De indicator zet de kosten verbonden aan werving en bekendmaking af tegenover het aantal nieuwe vrijwilligers. Deze indicator wordt tweemaal berekend: eenmaal alleen met de kosten voor bekendmaking en rekrutering van het individuele centrum, eenmaal met verrekening van de kosten die op het niveau van de federatie worden opgenomen.* | | | | | | | | | | | | | |
|  |  | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | |
| 13 | Vermeld de kostprijs van de bekendmaking en de rekrutering per oproep.  ***Code indicator Excel: RI-TO-11.***  ***Deze indicator zet de kosten verbonden aan werving en bekendmaking af tegenover het totaal aantal telefonische en online oproepen.*** | | | | | | | | | | | | | |
|  |  | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | |
| 14 | Geef 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.* | | | | | | | | | | | | | |
|  |  | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | |
| 15 | Geef 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.*** | | | | | | | | | | | | | |
|  |  | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | |
| 16 | Geef 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 innemen (telefonisch).* | | | | | | | | | | | | | |
|  |  | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | |
| 17 | Geef 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 innemen (online).* | | | | | | | | | | | | | |
|  |  | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | |
| 18 | Vermeld de kostprijs van 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 VTE medewerker bedragen.* | | | | | | | | | | | | | |
|  |  | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | |
| 19 | **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*. | | | | | | | | | | | | | |
|  |  | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | |
| 20 | **Vermeld 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.* | | | | | | | | | | | | | |
|  |  | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | |
| 21 | **Vermeld 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.* | | | | | | | | | | | | | |
|  |  | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | |
| 22 | **De gemiddelde duurtijd van de telefonische- en online oproepen.**  *Code indicator Excel: RI-TO-20-a (telefoon) / RI-TO-20-b (online).*  *Deze indicator behandelt de gemiddelde duur (in minuten) van de oproepen met gesprek.* | | | | | | | | | | | | | |
|  |  | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | |
|  | Cliëntregistratie | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | |
| 23 | Voor de cliëntregistratie maakt u gebruik van het afzonderlijk Excel-document “teleonthaal\_clientregistratie.xlsx” om de cijfergegevens op gestructureerde wijze door te geven. Voor zover nodig kunt u hieronder bijkomende toelichting bij deze cijfers geven of meer kwalitatieve evoluties duiden. | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | |
| 24 | Geef toelichting bij de cliëntregistratie van de telefonische hulpverlening 106. | | | | | | | | | | | | | |
|  |  | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | |
| 25 | Geef toelichting bij de cliëntregistratie van de online hulpverlening 106. | | | | | | | | | | | | | |
|  |  | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | |
|  | Beleidssignalen, beleidsplan en algemene opmerkingen | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | |
| 26 | Welke beleidssignalen zijn er te formuleren op basis van de werking in het voorbije jaar?  Geef toelichting bij evoluties of verschuivingen 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. | | | | | | | | | | | | | |
|  |  | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | |
| 27 | Zijn er ingrijpende wijzigingen in het beleidsplan gepland? | | | | | | | | | | | | | |
|  |  | ja. Ga naar vraag 28. | | | | | | | | | | | | |
|  |  | nee. Ga naar vraag 29. | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | |
| 28 | Licht de ingrijpende wijzigingen kort toe.  **Vooraleer u ingrijpende wijzigingen in het beleidsplan doorvoert, moet u ter goedkeuring een bijgestuurd beleidsplan indienen. Ter voorbereiding daarvan geeft u een eerste inschatting van de geplande wijziging**. | | | | | | | | | | | | | |
|  |  | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | |
| 29 | Geef eventueel algemene opmerkingen en aandachtspunten.  Hieronder kunt u andere belangrijke opmerkingen en signalen formuleren over de voorbije of geplande werking. | | | | | | | | | | | | | |
|  |  | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | |
|  | Ondertekening | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | |
| 30 | ****Vul de onderstaande verklaring in.**** | | | | | | | | | | | | | |
|  | Ik bevestig dat alle gegevens in dit formulier naar waarheid zijn ingevuld. | | | | | | | | | | | | | |
|  | datum | | dag |  | | maand | | |  | | jaar |  |  | |
|  | functie | |  | | | | | | | | | | | |
|  | voor- en achternaam | |  | | | | | | | | | | | |

|  |  |
| --- | --- |
|  | |
|  | Aan wie bezorgt u dit formulier? |
|  | |
| 31 | Mail het ingevulde formulier met eventuele bijlagen uiterlijk op 30 april naar [teleonthaal.zorg@vlaanderen.be](mailto:teleonthaal.zorg@vlaanderen.be) met als onderwerp de naam van uw organisatie (vermeld ook uw provincie) en de vermelding “jaarverslag + werkingsjaar”. *Gelieve alleen een elektronische versie in te dienen.*  **Voor alle vragen over het invullen van dit formulier kan u terecht op het mailadres** [teleonthaal.zorg@vlaanderen.be](mailto:teleonthaal.zorg@vlaanderen.be). |