

In oktober 2020 heeft Tele-Onthaal het parlement geïnformeerd omtrent de initiatieven die ze in het verleden ondernam om haar gebruikers te bevragen over de deskundigheid en effectiviteit van de dienstverlening (zie parlementaire vraag 06.10.2020)

Initiatieven verleden

1. Gebruikersonderzoek chat 2016

- In 2015 heeft Tele-Onthaal meegewerkt aan een **pilootproject van Lucas (Centrum voor Zorgonderzoek en Consultancy van de KU Leuven o.l.v. prof. Koen Hermans)**
 - Tele-Onthaal opteerde toen voor een **gebruikersonderzoek voor de chat**. Deze methodiek zou volgens het pilootproject de **meest betrouwbare resultaten** opleveren. De chatoproepers werd na het chatgesprek gevraagd of er in het kader van een gebruikersonderzoek een link naar een vragenlijst mocht doorgegeven worden.
 - **Besluiten- lessons learned – opvolging gebruikersonderzoek 2016**
 - Tele-Onthaal engageerde zich om het **chat-aanbod uit te breiden met 20 %**. Het aantal werkstations werd verhoogd (verdubbeling) en de openingsuren werden uitgebreid tot 23u (i.p.v. 22u) en er werd naast woensdagnamiddag eveneens een zondagnamiddag chatsessie (vanaf 15u-23u)
 - De resultaten van deze enquête en de inhoudelijke bedenkingen van oproepers leverden interessant materiaal op voor de **opleiding en vorming van chat-vrijwilligers**. Dit materiaal werd vervolgens geïntegreerd in de basisopleiding en andere vormingsmomenten.
 - De **methodiek** van bevraging zelf is evenwel nog **voor verbetering vatbaar**. Dit is een verbeterpunt voor toekomstige bevragingen.

2. Andere indicatoren of parameters

- Het zorgaspect 'deskundigheid van de hulpverlening' volgt Tele-Onthaal ook structureel op via de **prestatiegerichte indicatoren** 'vorming vrijwilligers' en 'vorming personeel' die we ook jaarlijks indienen bij de administratie Welzijn en Samenleving.
- Oproepers kunnen www.tele-onthaal.be/tevreden ook **feedback** geven over het gesprek. Deze feedbackformulieren worden frequent (maandelijks) opgevolgd.

Toekomst

- Tele-Onthaal engageert zich om in de toekomst een **nieuwe oproepersbevraging** te organiseren. Tele-Onthaal zal voor dit nieuwe gebruikersonderzoek een **bevraging van haar telefoonkanaal overwegen**. Tele-Onthaal stapte in de zomer van 2020 over naar een vernieuwde telefooncentrale die meer technische mogelijkheden biedt om dergelijke bevraging te organiseren.
- Tele-Onthaal zou dit in **2021 verder onderzoeken** om vervolgens de oproepersbevraging in het **werkjaar 2022-2023 te laten organiseren**.
- Deze timing zal mogelijks een **kleine vertraging** oplopen: door de covidpandemie beantwoorde de hulplijn een recordaantal oproepen sinds haar ontstaan: in 2020 werden 139.000 oproepen beantwoord. Ook in de eerste maanden van 2021 blijft deze drukte aanhouden en ligt de focus in de werking prioritair op het consolideren en uitbreiden van haar hulpaanbod (zo werd de chat alvast uitgebreid) en het ondersteunen en coachen van haar 600 vrijwilligers. **Door de prioritaire focus op hulpaanbod en vrijwilligersbeleid in deze aanslepende covidtijden, is er reeds een grote taakbelasting bij personeel en vrijwilligers, waardoor in de timing van andere projecten zoals de organisatie van dit gebruikersonderzoek zal geschoven worden.**
- In het najaar van 2021 zal Tele-Onthaal een **naambekendheidsonderzoek** plannen, uitgevoerd door een marketingbureau, om oa. ook te polsen naar **verwachtingen en wensen van (potentiële) oproepers**. Dit project wordt opgestart na de zomer van 2021.