



Contactpersoon:
Jennifer Pots
Coördinator
Telefoon: (09) 220 82 92
Mobiël: (0473)81 61 45
Roosakker 6
9000 Gent
federatiejennifer@tele-onthaal.be

**FEDERATIE VAN
TELE-ONTHAALDIENSTEN IN
VLAANDEREN**

PERSBERICHT

Stijging van aantal telefoon-en chatgesprekken bij Tele-Onthaal in 2015

Tele-Onthaal in cijfers : publicatie jaarverslag 2015

Wat ?

115.531 telefoon-en chatoproepen in 2015
294 telefoonoproepen per dag – 22 chatgesprekken per avond
Gemiddelde gespreksduur 20 minuten aan de telefoon, 43 minuten aan de chat
Stijging van 2000 oproepen in vergelijking met 2014
Hoogst aantal telefoongesprekken sinds 5 jaar, verdubbeling aantal chatgesprekken sinds 2011



Wie ?

599 vrijwilligers aan de telefoon en chat \cong 70.88 VTE
Meer dan 1 op 2 bellers (55%) is ouder dan 50
2 op 3 bellers woont alleen
87% chatters is jonger dan 40 jaar
Meer dan 1 op 2 oproepers (56%) is in professionele psychosociale begeleiding
Meer dan 1 op 3 oproepers (37%) vermeldt zelf een psychische aandoening

CIJFERS

Waarom ?

Top 3 gespreksonderwerpen: relaties, gezondheid en eenzaamheid
Thema gezondheid : 60% geestelijke gezondheidsproblemen - 1 op 4 oproepen over depressieve gevoelens
Meer oproepen over eenzaamheid bij mannen, alleenwonenden en ouderen
Meer taboe-geladen thema's in de chat: zelfdoding en slachtofferbeleving



Wanneer ?

7 op de 10 oproepen buiten de kantooruren

*Hoogst aantal telefoongesprekken in 5 jaar,
recordaantal op de chat*

Dagelijks komen er gemiddeld **316 telefoon-en chatoproepen** binnen bij Tele-Onthaal, over kleine en grote zorgen. Voor velen is praten de eerste stap om iets te doen aan levensmoeilijkheden. Dat praten kan opluchten, getuigen ook de cijfers: in 2015 noteert Tele-Onthaal het hoogst aantal telefoongesprekken in 5 jaar tijd. Tele-Onthaal ziet ook haar aantal chatgesprekken verdubbelen sinds 2011.

Tele-Onthaal heeft in 2015 in de eerste plaats extra ingezet **op bekendmaking van haar hulpaanbod**. Tele-Onthaal kan voor velen in moeilijke omstandigheden een welgekomen reddingsboei betekenen. **Informatie en communicatie** rond dit permanente en laagdrempelige hulpaanbod van Tele-Onthaal is een **belangrijke hefboom** om effectief naar de telefoon of chat te grijpen voor een ondersteunend en laagdrempelig gesprek.

In de tweede plaats heeft Tele-Onthaal de afgelopen 5 jaar ook inspanningen geleverd om haar **chathulpverlening te optimaliseren**. Door een hogere inzet van vrijwilligers aan de chat en een hoger aantal uren effectieve online permanentie, noteren we in 2015 een **recordaantal chatgesprekken sinds de start van onze onlinehulpverlening**.

Extra vrijwilligers gezocht

Tele-Onthaal kan rekenen op bijna **600 mannen en vrouwen**, verdeeld over de 5 Vlaamse provincies, die zich wekelijks 4 uur vrijmaken voor een engagement als telefoon en/of chatvrijwilliger. In 2015 voerden zij 81.544 gesprekken, samen goed voor 1.808.678 bel-of chatminuten: equivalent aan een gebundeld maatschappelijk kapitaal van meer dan **70 voltijdse krachten** !

Om **optimaal te beantwoorden aan onze stijgende gesprekscijfers**, zeker buiten de kantooruren, moet Tele-Onthaal kunnen rekenen op nog méér luisteroren dan de 600 vrijwilligers van vandaag. Bovendien wil Tele-Onthaal in de toekomst verder werken aan een **nog betere online bereikbaarheid**, om tegemoet te komen aan de vraag naar meer laagdrempelige chathulpverlening.

Tele-Onthaal start daarom met **een nieuwe wervingscampagne “word vrijwilliger bij Tele-Onthaal en bied een uitweg”** om nog meer mensen warm te maken voor **een engagement als vrijwilliger bij Tele-Onthaal**. In het **najaar** organiseert Tele-Onthaal op 5 Vlaamse locaties **nieuwe opleidingsreeksen** voor kandidaat-medewerkers.

Wie zoekt laagdrempelige hulp bij Tele-Onthaal ?

9 op 10 Vlamingen krijgt ooit te maken met **psychische problemen**, hetzij zelf, hetzij via een gezinslid of vrienden. Iedereen maakt wel eens een moeilijke periode door. Eigenlijk is iedereen op een zekere manier psychisch kwetsbaar, **niemand is immuun voor geestelijke gezondheidsproblemen**. Ook dat blijkt duidelijk uit de oproepcijfers van Tele-Onthaal.

Maatschappelijke evoluties zoals **vergrijzing en gezinsverduunning** hebben duidelijk een invloed op het psychosociaal welbevinden van mensen. In het profiel van de beller constateert Tele-Onthaal immers een opmerkelijke weerspiegeling van deze sociaal-demografische evoluties : **1 op de 2 bellers is ouder dan 50 jaar. Bijna 2 op de 3 bellers woont alleen**.

6 op 10 van de telefoonoproepers geeft aan in professionele psychosociale begeleiding te zijn (of geweest). Dit komt neer op een gemiddelde van 93 oproepers per dag die een beroep doen op Tele-Onthaal, ook al zijn ze in professionele begeleiding. Bij de chatoproepers is dat 5 op 10.

4 op de 10 van de Tele-Onthaalbellers zegt zelf een **psychische aandoening** te hebben, bij de chatters is dat 27%. Stemningsstoornissen zoals depressie komen het meest frequent voor: meer dan **1 op 10** oproepers maakt hier melding van, gevolgd door angsten en fobieën.

Bovendien stijgt het aandeel **heroproepers: bijna 6 op de 10 oproepers vond eerder de weg naar Tele-Onthaal**. Mensen nemen meerdere malen contact met Tele-Onthaal, blijven de weg terugvinden naar deze hulpverlening en hebben **nood aan extra ondersteuning onder de vorm van meerdere, herhaaldelijke oproepen**. Dit hogere aandeel heroproepers houdt mogelijk verband met het wegvallen van een aantal netwerken, maar ook met de ernst van problemen waarmee mensen worstelen.

Gespreksthema's aan de telefoon

De **gespreksthema's** die leven bij de Tele-Onthaal oproepers zijn opmerkelijk **universeel** en bleven het laatste decennium nagenoeg ongewijzigd.

Oproepers worden vooral geraakt door **grote en kleine zorgen omtrent hun relaties en gezondheid**. De thema's gezondheid en eenzaamheid kennen de laatste vijf jaar een lichte stijging (2 tot 3%) In bijna 30% van de telefoongesprekken komen **relatieproblemen** aan bod als belangrijkste gespreksthema. Over **spanningen en conflicten** binnen een partnerrelatie of met kinderen maken oproepers zich het meeste zorgen. Bij **vrouwen** vormen relaties een absoluut tophema. Bij **nieuw samengestelde gezinnen** komt dit thema zelfs in 1 op de 2 gesprekken aan bod.

Gezondheid vormt een belangrijk gespreksthema in 1 op 5 van de telefoongesprekken. 60% van deze gesprekken gaan over **geestelijke problemen**, meer dan 1 op 4 oproepers spreekt over **depressieve gevoelens, 1 op 5 over angsten**.

Eenzaamheid en een tekort aan sociale contacten komt opmerkelijk meer aan bod bij mannen, alleenstaanden en ouderen. **Mannen** hebben het ook meer over verslavingsproblemen en zelfdoding(sgedachten)

Gespreksthema's aan de chat

In de chatgesprekken komen **relatieproblemen** (spanningen, verliefdheid, relaties met ouders) het meest aan bod (32%) **Gezondheidsproblemen** vormen een onderwerp in 1 op de 4 chats. 80% van deze gesprekken gaan over **geestelijke problemen**. 30% van deze oproepers heeft depressieve gevoelens, maar ook eetstoornissen en automutilatie worden hier ter sprake gebracht.

Meer taboegeladen thema's als eetstoornissen en automutilatie, zelfdoding en misbruik (seksueel geweld, maar ook pesten en stalking) komen via dit medium ook meer aan bod.

Tenslotte valt ook een stijgende score van eenzaamheid als gespreksthema in de chat op.

De volledige jaarcijfers kan je hier terugvinden :

<http://www.tele-onthaal.be/files/jaarverslag%202015.%20cijferbijlagen.pdf>

Meld je aan als kandidaat-vrijwilliger via www.tele-onthaal.be

