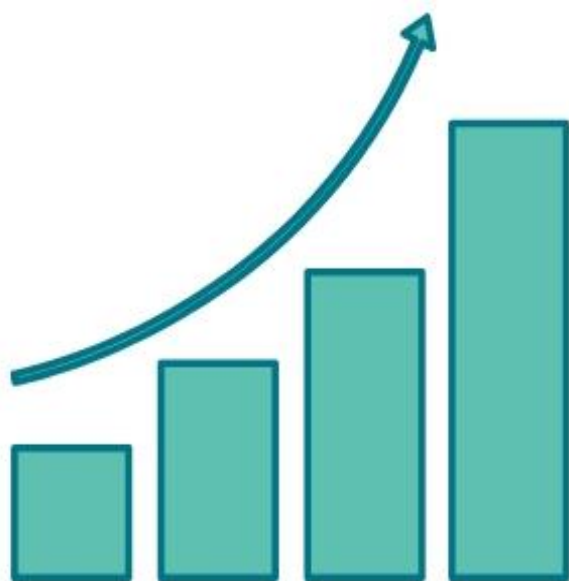


BEL OF CHAT



TELE-ONTHAAL.BE

*Cijfergegevens 2018
Tele-Onthaal Limburg*



Inhoudsopgave

Oproepen	3
Oproepers	9
Vrijwilligers	12

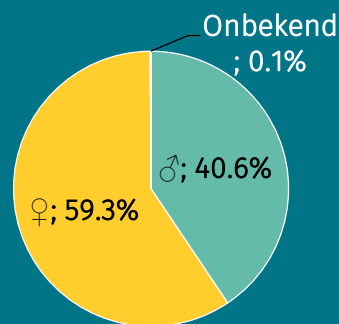
Oproepen

13.761 Telefoonoproepen

10.164 Telefoongesprekken

Het aantal telefoonoproepen in 2018 steeg licht in vergelijking met 2017 (+3.3%).

Er belden meer vrouwen dan mannen naar Tele-onthaal.



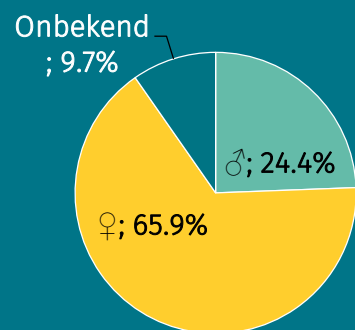
1710 Chatoproepen

1230 Chatgesprekken

Het aantal chatoproepen in 2018 steeg in vergelijking met 2017 (+8.1%).

Er chatten meer vrouwen dan mannen met Tele-onthaal.

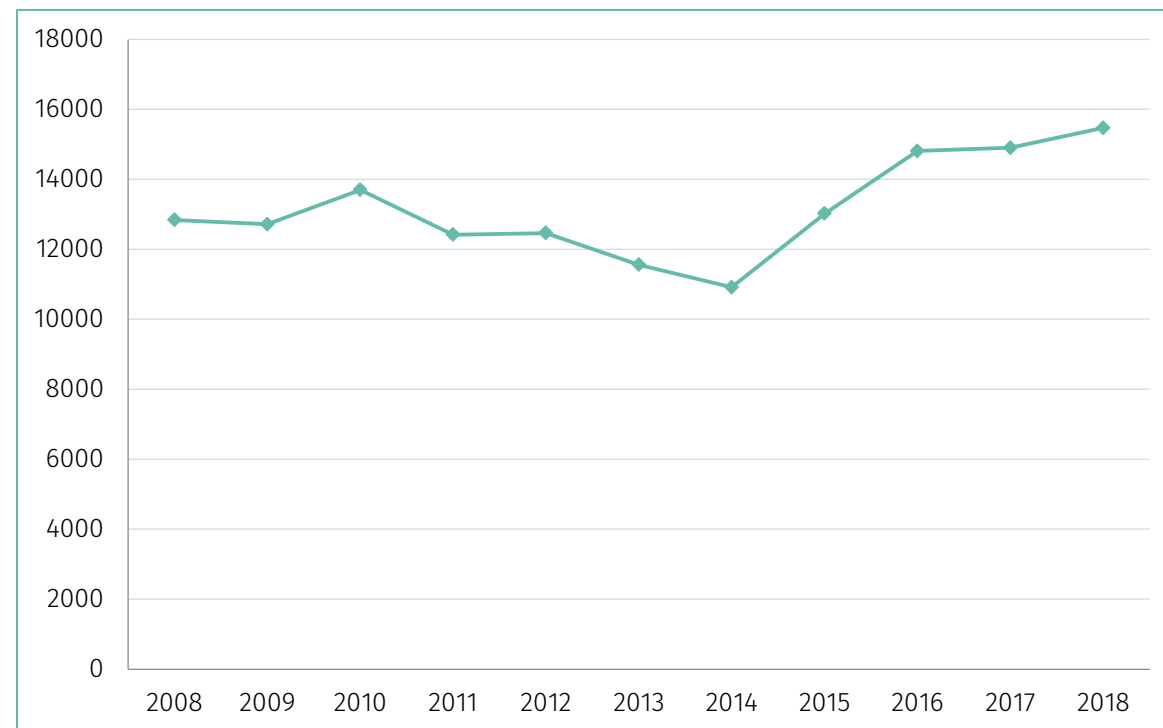
Bij de chatoproepen zien we vaker dat het geslacht onbekend is dan aan de telefoon



Totaal aantal oproepen

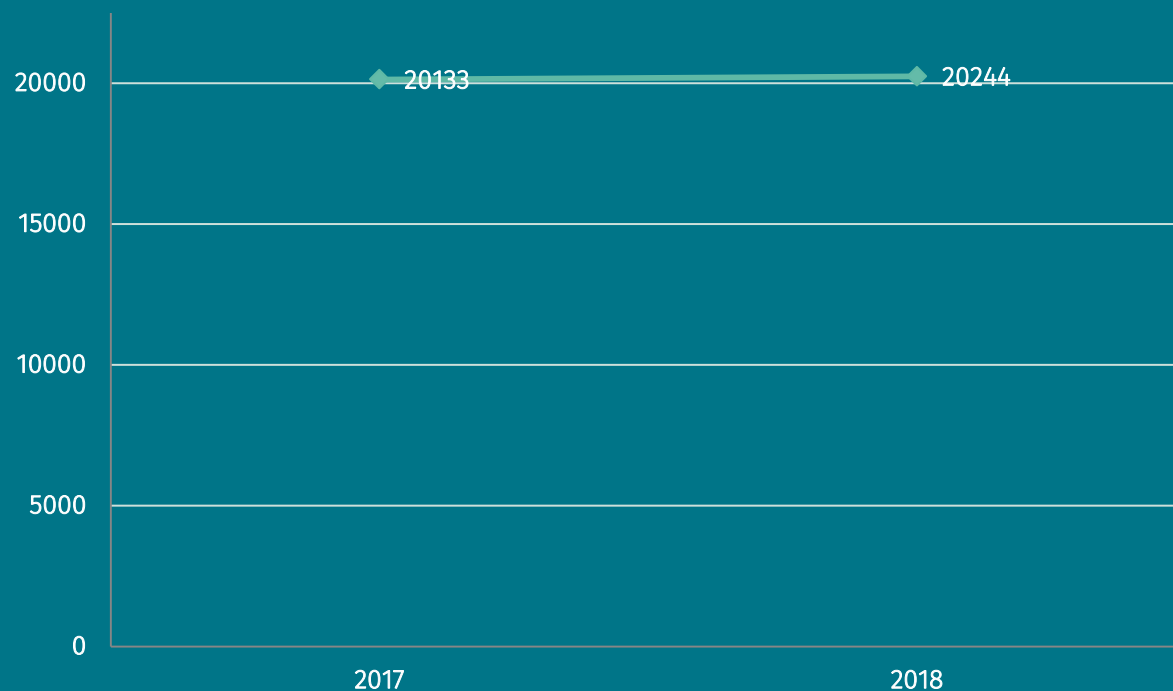
In 2018 kwamen er bij Tele-onthaal Limburg 15.471 oproepen binnen. Er werden 11493 gesprekken gevoerd. Dat is het hoogste aantal in 10 jaar.

Zowel telefonisch als via chat is er een stijging van het aantal oproepen.



Totaal aantal oproepen 1813

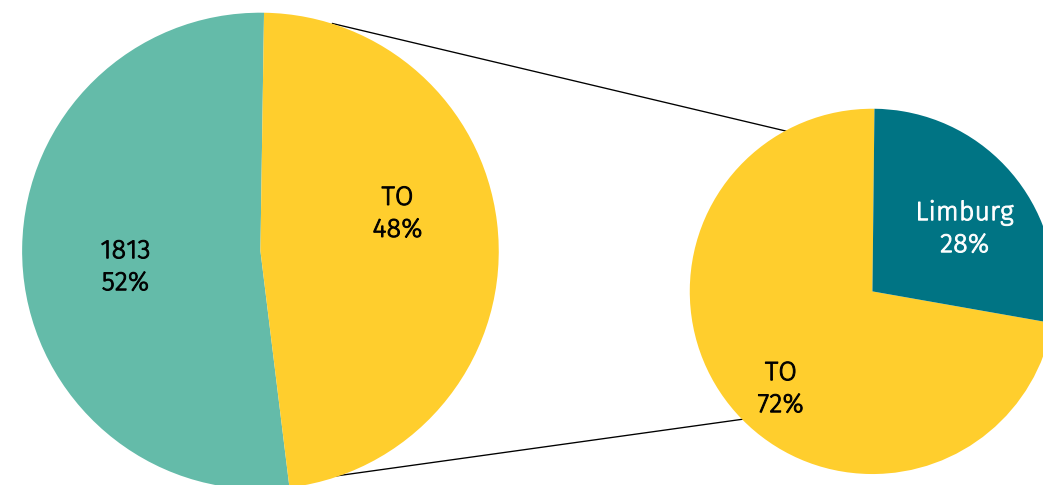
In 2018 kwamen er bij de zelfmoordlijn 20244 oproepen binnen. Het aantal oproepen is ongeveer gelijk gebleven ten opzichte van 2017 met 20133 oproepen.



Oproepen beantwoord door Tele-onthaal

Van de alle oproepen die binnen kwamen, werden er 9680 beantwoord door Tele-onthaal (48%). Dit is een stijging tov 2017, toen 8575 oproepen beantwoord werd door Tele-onthaal.

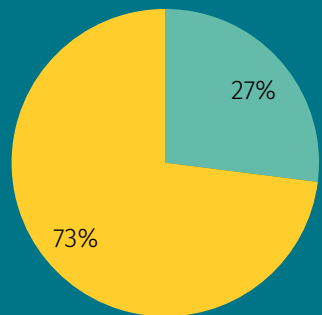
Wanneer we kijken naar alle 1813 oproepen die binnen gekomen zijn bij Tele-onthaal, zien we dat 28% beantwoord werd door Tele-onthaal Limburg (262 oproepen).



Crisisoproepen telefoon en chat

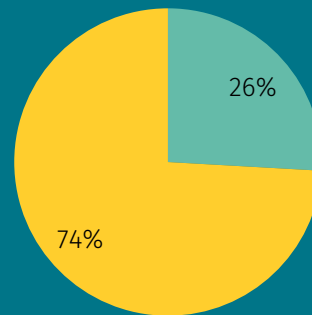
Zowel bij de telefoon als bij de chatoproepen is 1 op 4 van de gesprekken, een crisisgesprek.

Telefoon



■ Oproeper in crisis
■ Oproeper niet in crisis

Chat



Oproepmoment



9.00-18.00

36.90%



0.4%

Buiten de kantooruren

63.10%

99.6%

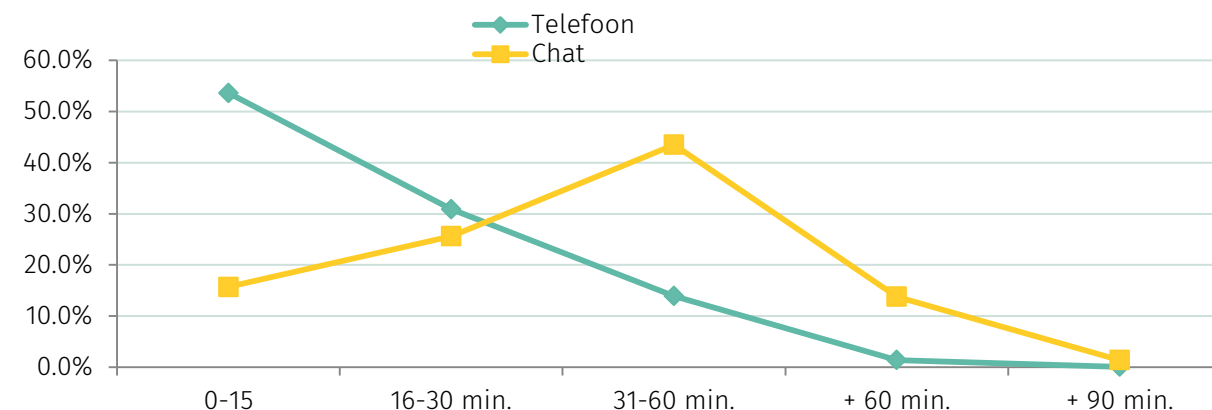
Type gesprek

Hulpvragers krijgen bij Tele-onthaal zowel telefonisch als via chat vooral de kans om hun emoties te luchten. Daarnaast wordt veel belang gehecht aan het bieden van opvang en ondersteuning.

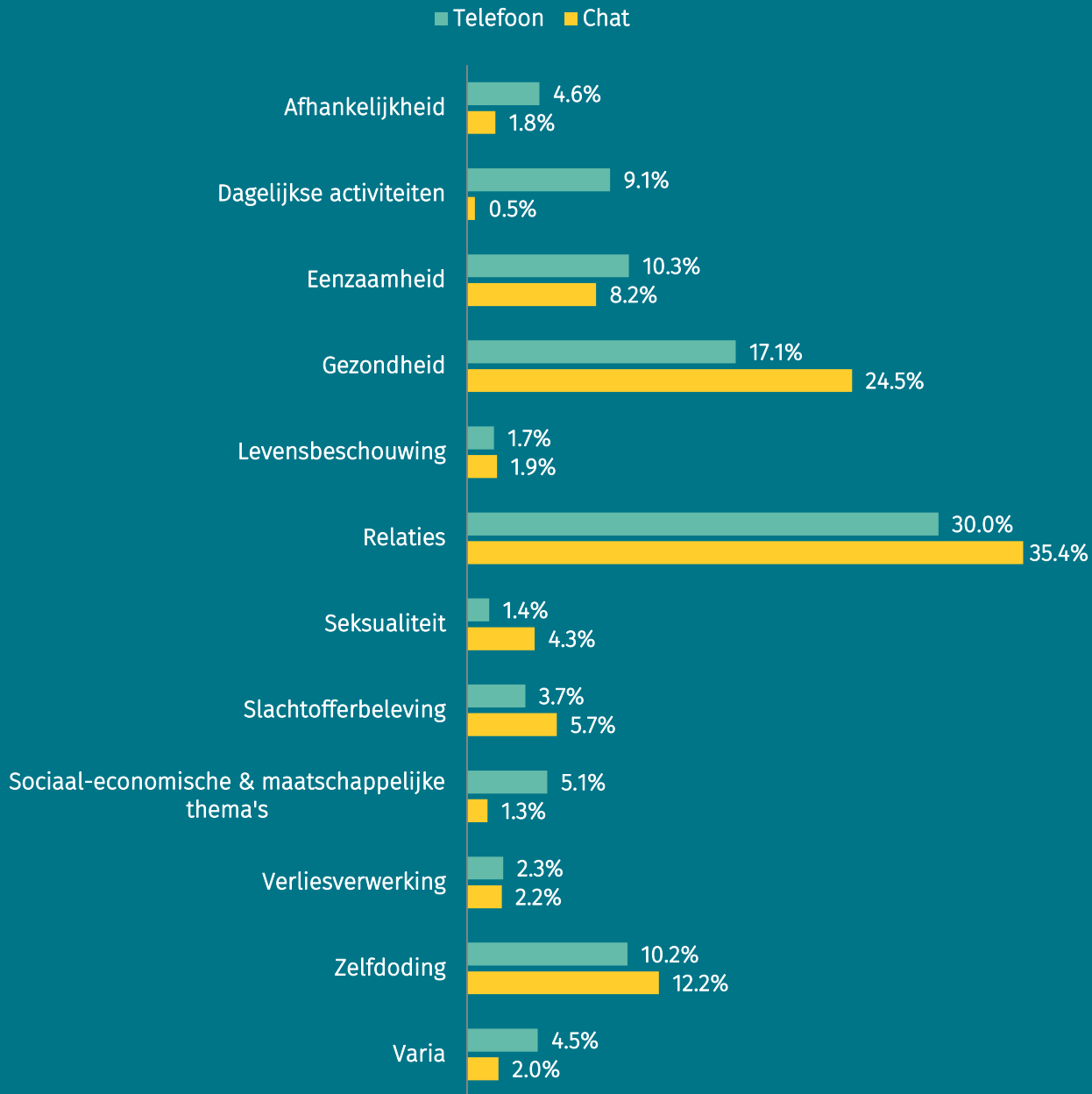
Soms gebeurt het ook dat oproepers gestimuleerd worden om actie te ondernemen.

	Telefoon	Chat
Emoties luchten	50.1%	44.6%
Opvang en ondersteuning bieden	31.4%	32.3%
Situatie verkennen	12.4%	18.0%
Informatie geven	3.4%	1.6%
Stimuleren tot actie	2.0%	2.5%
Anderen aanpak	0.6%	0.9%

Duur van de gesprekken



Gespreksonderwerpen



Zowel bij telefoonoproepen als bij chatoproepen zien we dat 1 op 3 oproepen gaan over relaties.

Een tweede belangrijk thema dat leeft bij mensen is gezondheid.

Ten slotte is er een verschil tussen telefoonoproepen en chatoproepen om de top 3 af te sluiten.

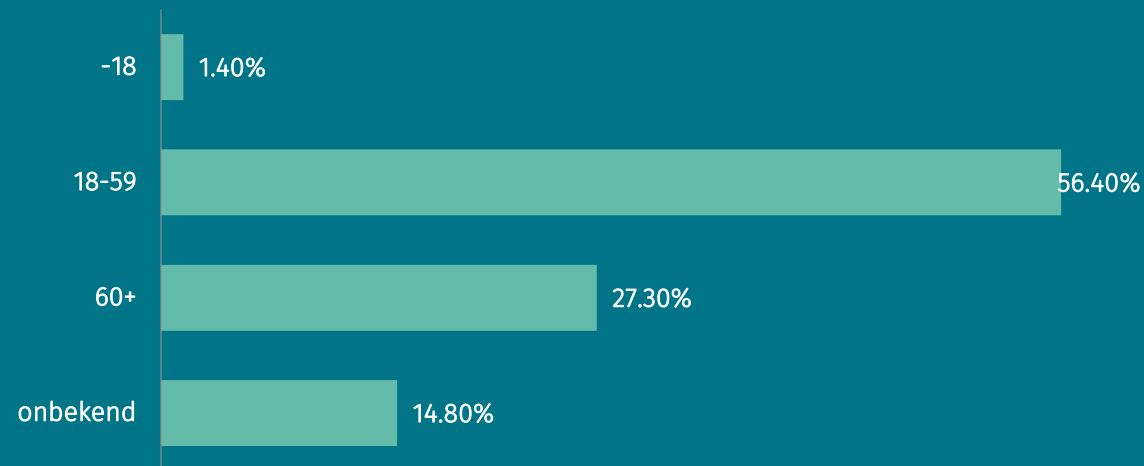
Voor telefoonoproepen is eenzaamheid het derde belangrijkste thema om met ons contact op te nemen.

Via chat is dit echter zelfdoding. De anonimiteit van de chat zorgt er voor dat moeilijke thema's als zelfdoding makkelijker ter sprake komen.

Oproepers

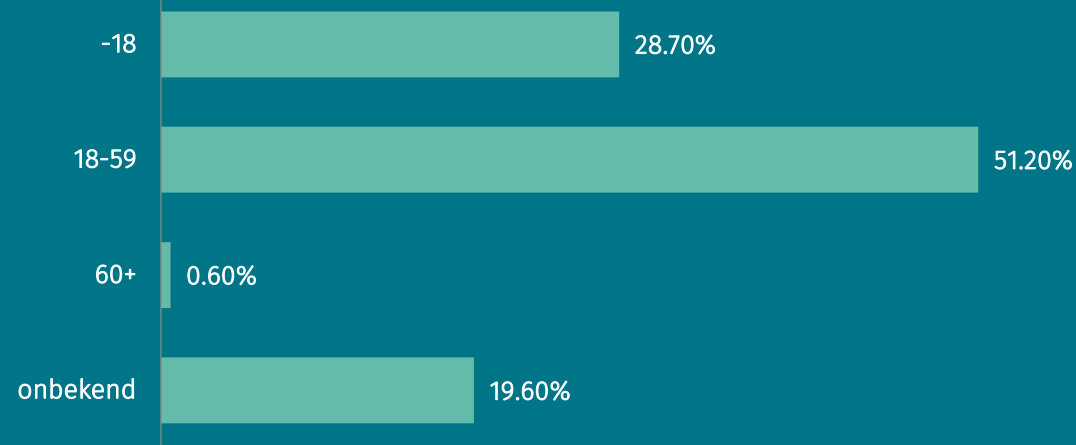
Leeftijd hulpvragers telefoonoproepen

De meeste oproepers bevinden zich tussen 18 en 59 jaar. Daarnaast is ook 1 op 4 van de oproepers 60+.



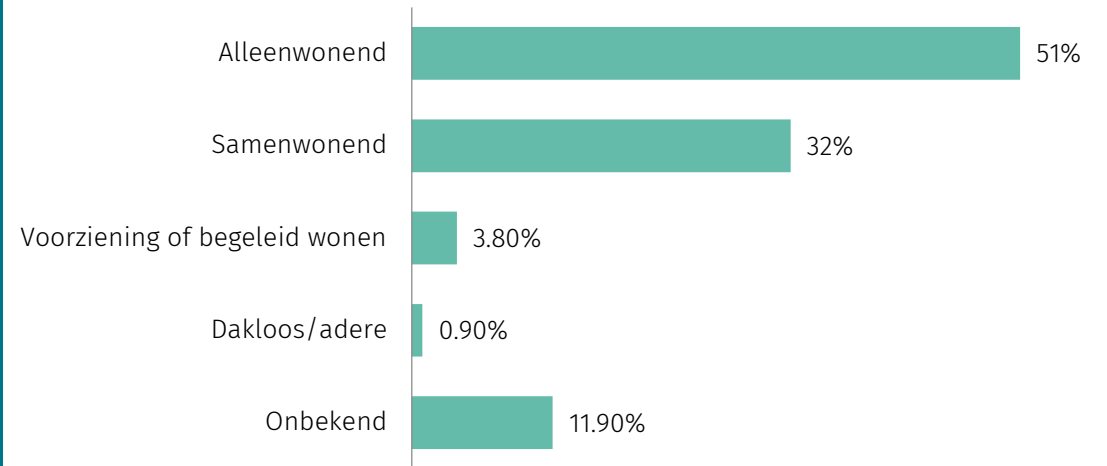
Leeftijd hulpvragers chatoproepen

Ook bij chat is de grootste groep oproepers tussen 18 en 59 jaar. De groep - 18 is veel meer aanwezig op de chat met 1 op 4 van de oproepen. De groep 60 + is dan weer amper aanwezig.



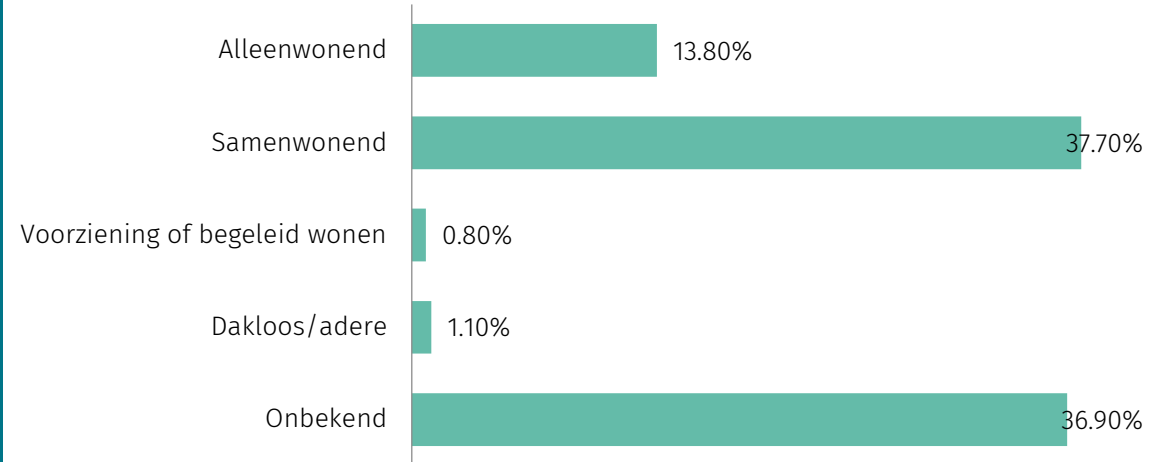
Leefsituatie hulpvragers telefoonoproepen

De meerderheid van de oproepers zijn alleenwonenden (51%).



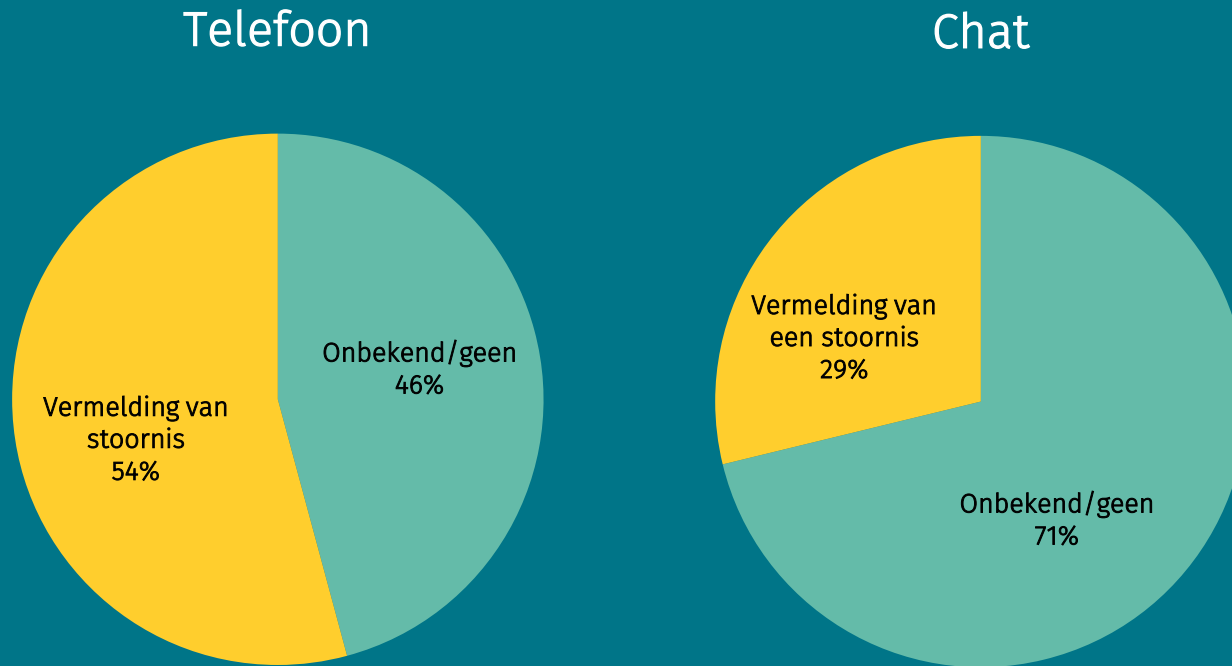
Leefsituatie hulpvragers chatoproepen

De meerderheid van de oproepers is hier samenwonend (in een éénouder-, tweeouder of nieuw gezin, met derden...) We zien ook een grote groep waarbij de leefsituatie onbekend is.



Oproepen waarbij een diagnose vermeld werd

Bij de telefoongesprekken werd in 54% van de gevallen melding gemaakt van een stoornis. Dit ligt beduidend hoger dan bij de chat (29%)

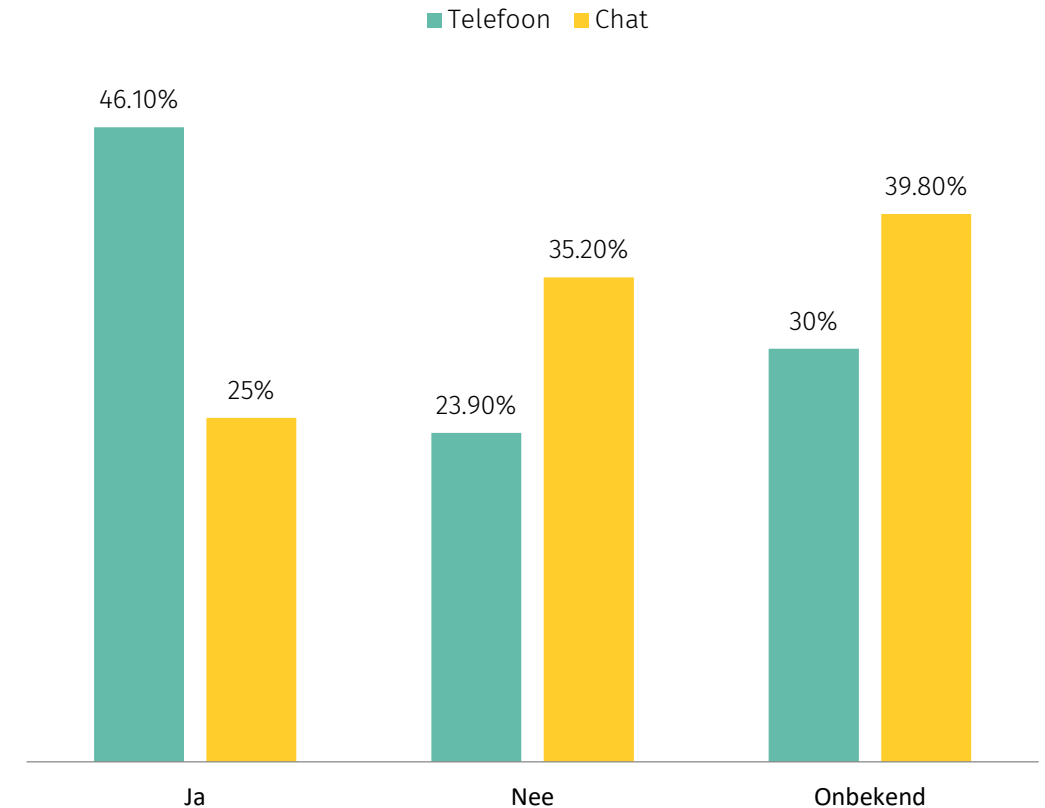


Professionele begeleiding op het moment van de oproep

Bij de telefoongesprekken krijgt bijna de helft van de oproepers professionele begeleiding.

Bij de chat is dat slechts 1 op 4.

De andere oproepers kregen op het moment van hun oproep geen professionele begeleiding of maakten dit niet bekend.

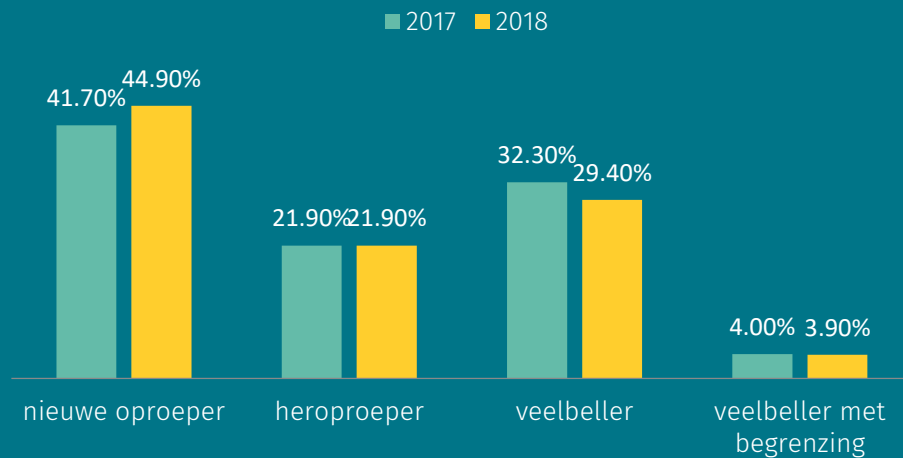


Nieuwe oproepers vs heroproepers

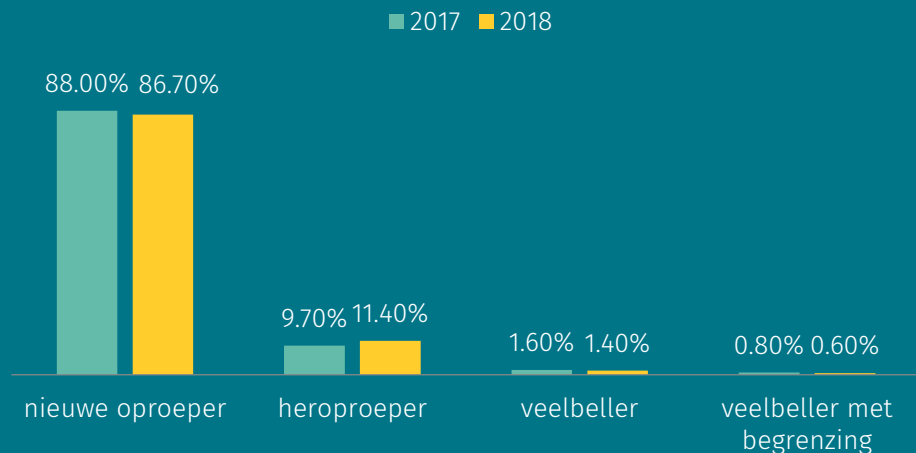
Bij de telefoon-oproepen zien we een lichte stijging van het aantal nieuwe oproepers.

Bij de chat-oproepen zien we dan weer een lichte daling in het aantal nieuwe oproepers.

Telefoon

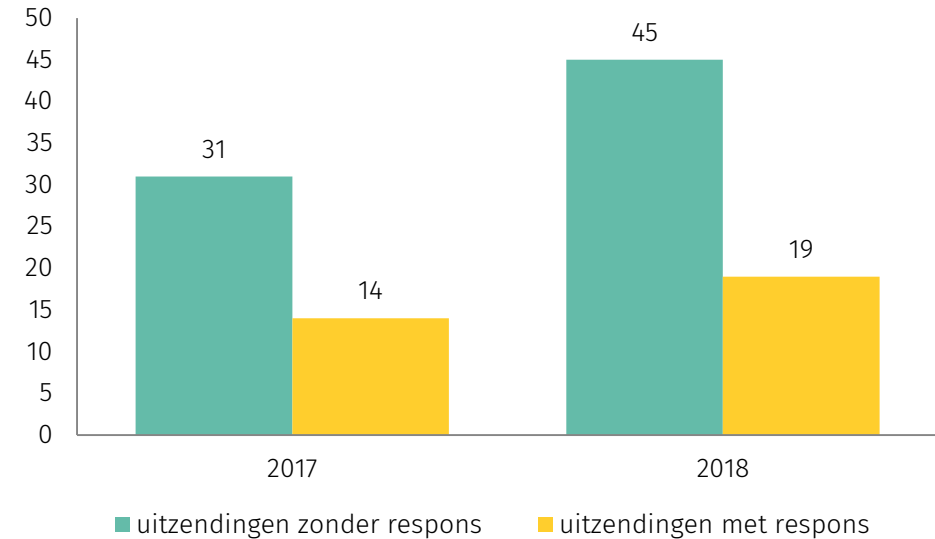


Chat



Nazorg na TV-uitzendingen

In 2018 werd Tele-onthaal vermeld na 64 uitzendingen. Dit waren er beduidend meer dan in 2017 (45).



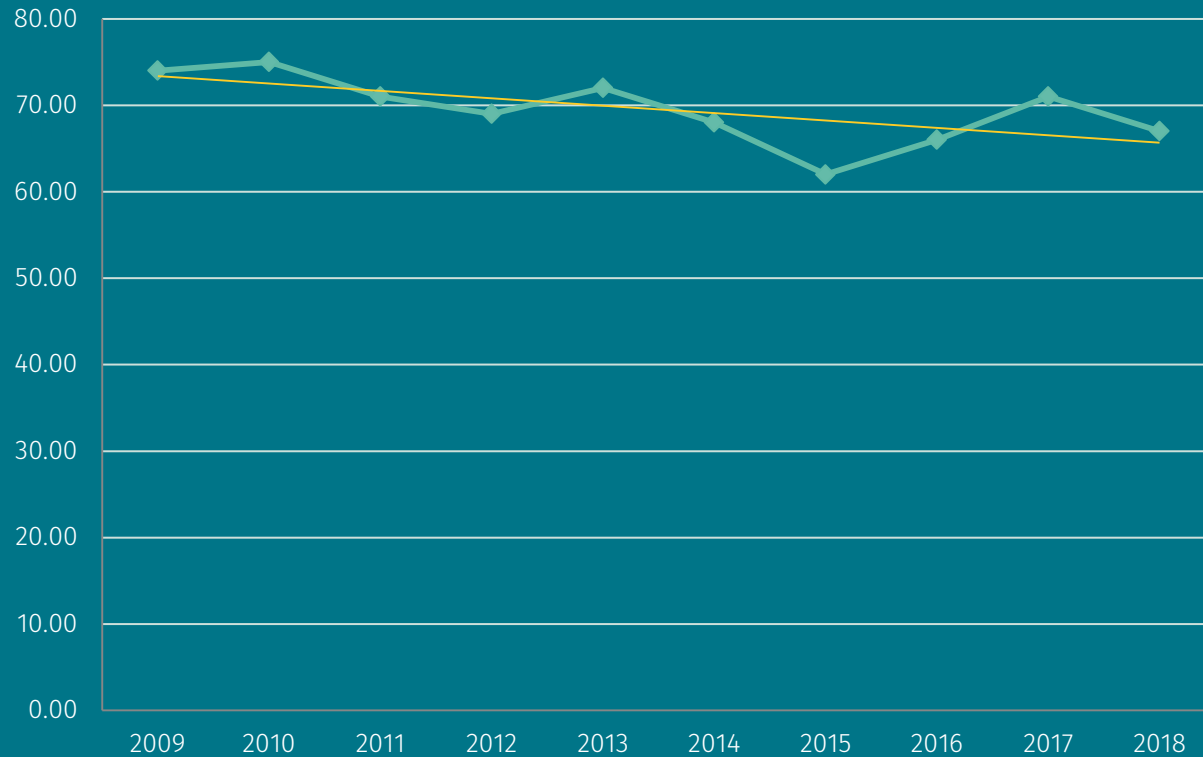
Binnen Tele-onthaal Limburg krijgen we niet veel oproepen binnen na TV-uitzendingen. In 2017 20 oproepen, in 2018 23. De oproepen die we ontvingen na deze uitzendingen bestonden vooral uit nieuwe oproepers, zowel in 2017 (90%) als in 2018 (69.5%).

We kunnen dus concluderen dat het aantal niet hoog ligt, maar de doelstelling om de bekendmaking te verhogen en nieuwe oproepers aan te trekken wel bereikt wordt.

Vrijwilligers

Aantal vrijwilligers

Gemiddeld heeft Tele-onthaal Limburg de laatste 10 jaar 69.5 vrijwilligers gehad om de diensten te bemannen. Wanneer we echter de trend bekijken, zien we toch een lichte daling van het aantal vrijwilligers.



Gemiddelde anciënniteit in 2018: 11.1 jaar.

Gemiddeld bleven vrijwilligers 11.1 jaar bij ons in dienst. Dit ligt 1.8 jaar hoger dan in 2017. Dit komt doordat de meeste vrijwilligers die afhaakten in de loop van 2018 korter bij ons in dienst waren.

Vrijwilligers die stopten vs. Vrijwilligers die begonnen

In 2018 zijn er duidelijk meer vrijwilligers gestopt dan vrijwilligers die de opleiding afgerond hebben. Daardoor daalt het aantal vrijwilligers die diensten kunnen doen.

