

Telefoon



Chat

Factsheets jaarcijfers 2018  
Tele-Onthaal Oost-Vlaanderen

PRATEN  
IS DE  
EERSTE  
STAP

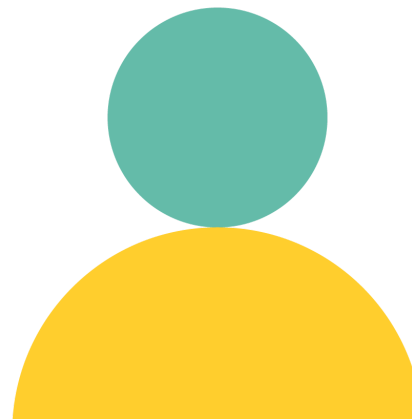
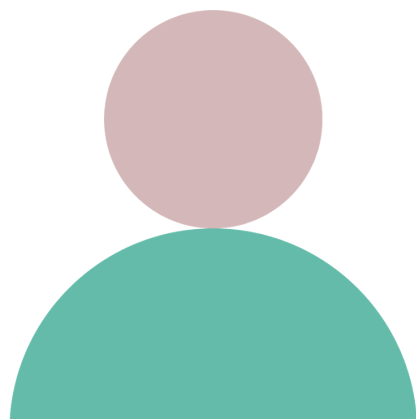
BEL OF CHAT



TELE-ONTHAAL.BE

**"Wie belde/chatte er,  
wanneer en met welke  
hulpvraag?"**

**"Door wie werd deze  
hulpvraag op welke  
manier aangepakt?"**



**Inkijk in de hulpverlening van  
Tele-Onthaal Oost-Vlaanderen**

# NIEUW LOGO

*Oproeper en  
vrijwilliger  
ontmoeten elkaar  
in de cijfers 0 & 6*

BEL OF CHAT  
**1006**  
TELE-ONTHAAL.BE

# **BEDANKT!!**

**Het vertrouwen  
van de  
oproepers**

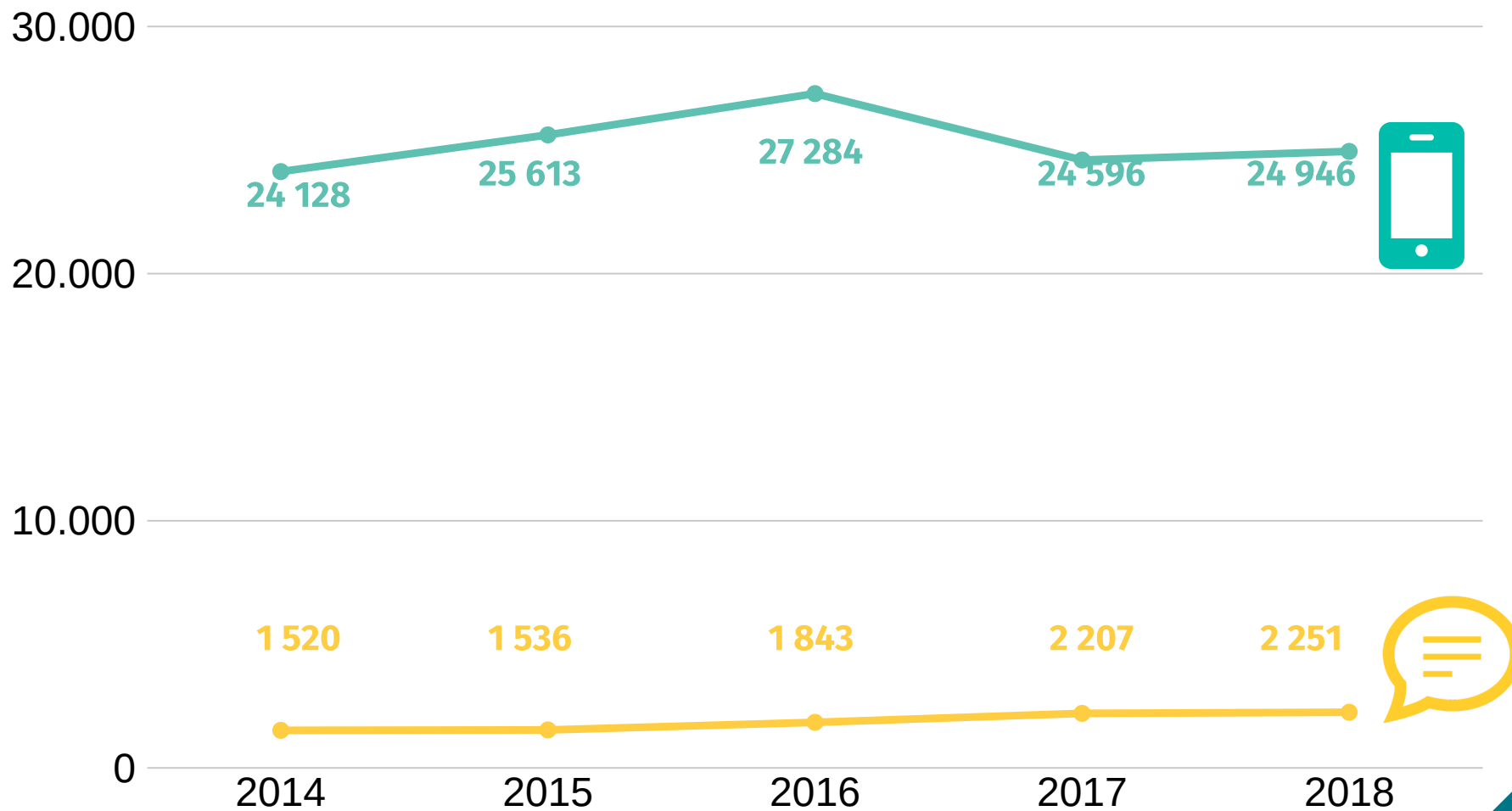
**Bestuurders**

**Telefoon- &  
chatvrijwilligers**

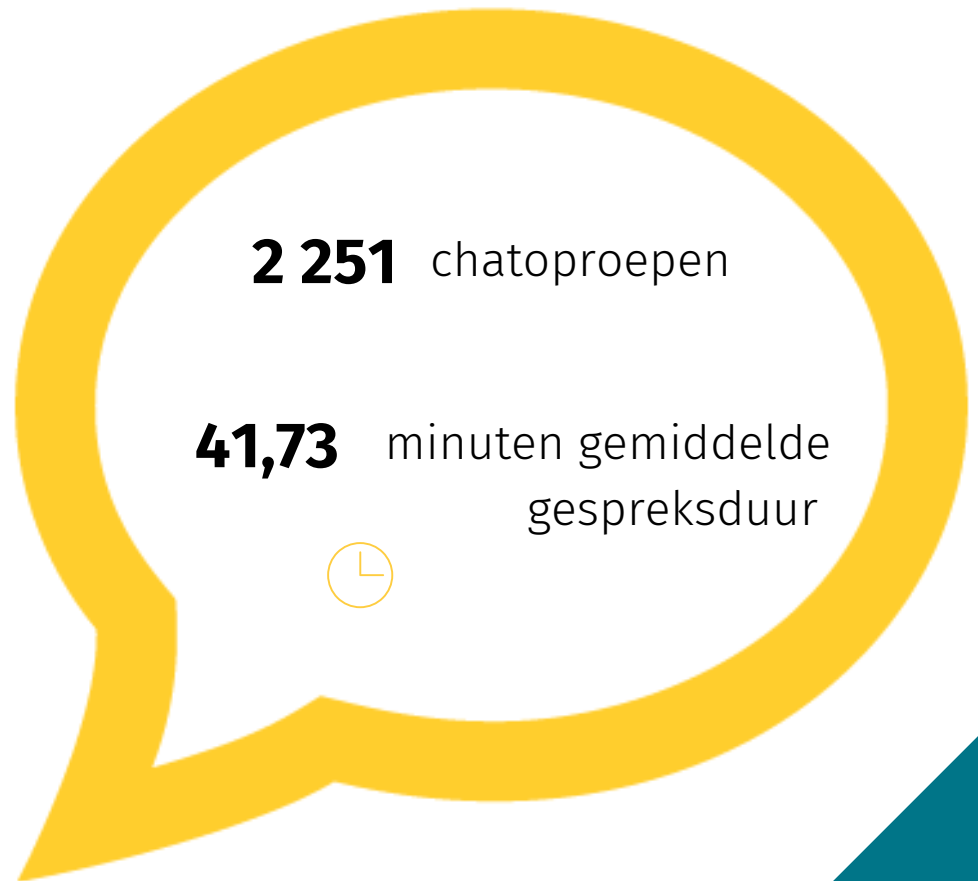
**Beroeps-  
krachten**

**Chris De  
Ketelbutter, voor 30  
jaar directeurschap**

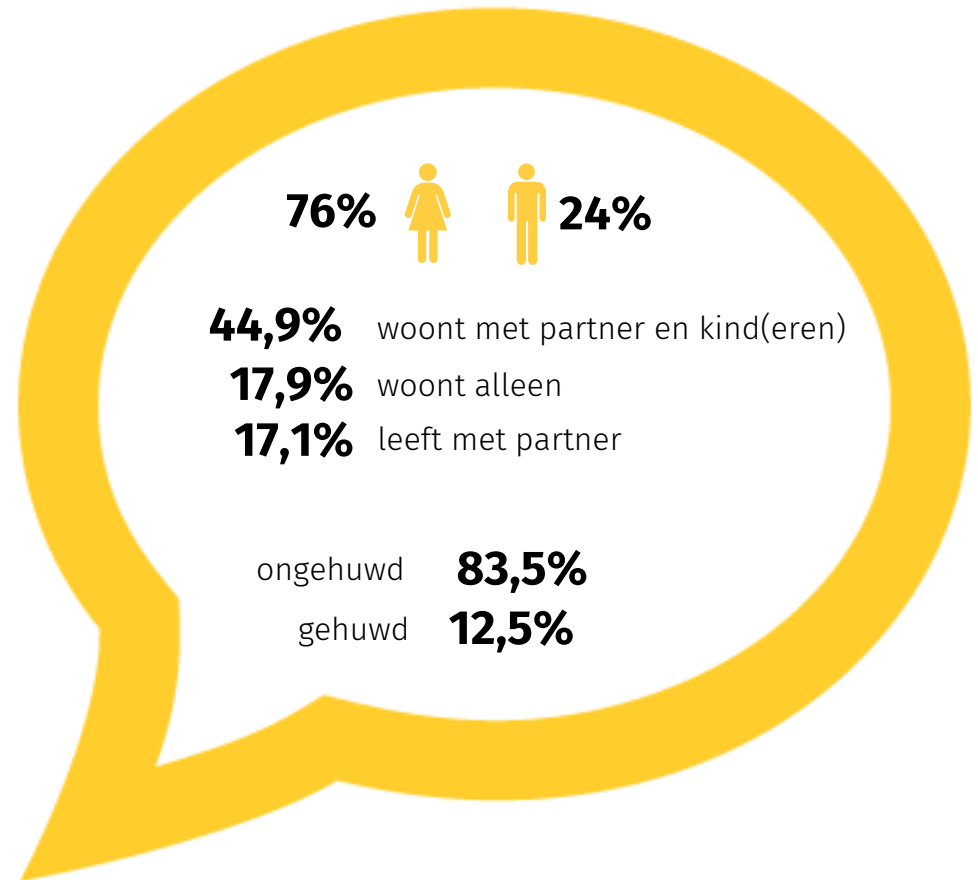
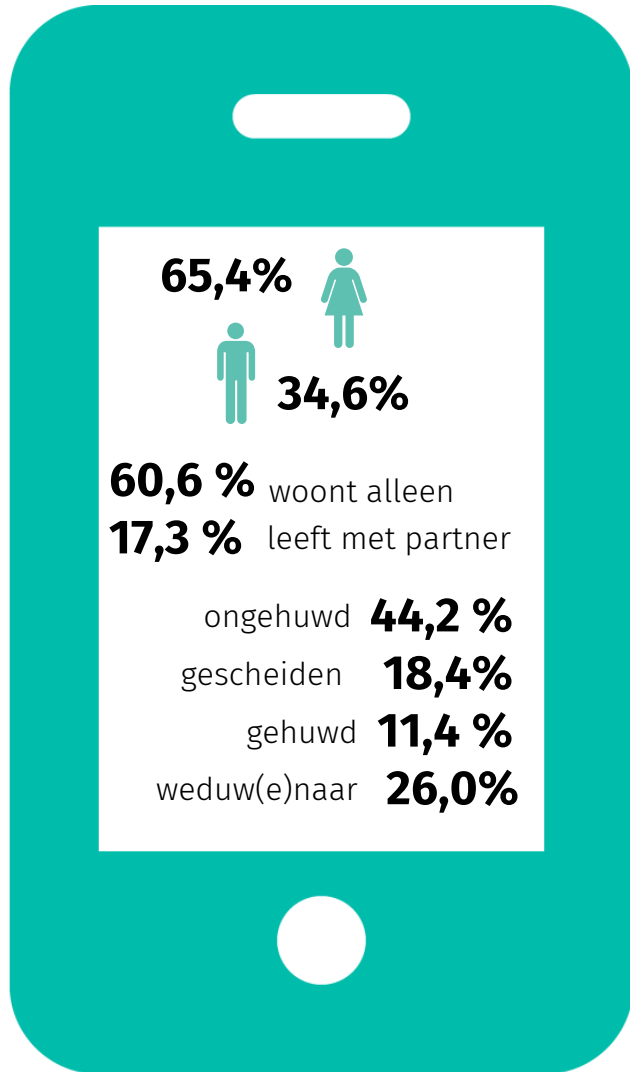
# Evolutie oproepen



# De oproepen

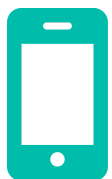
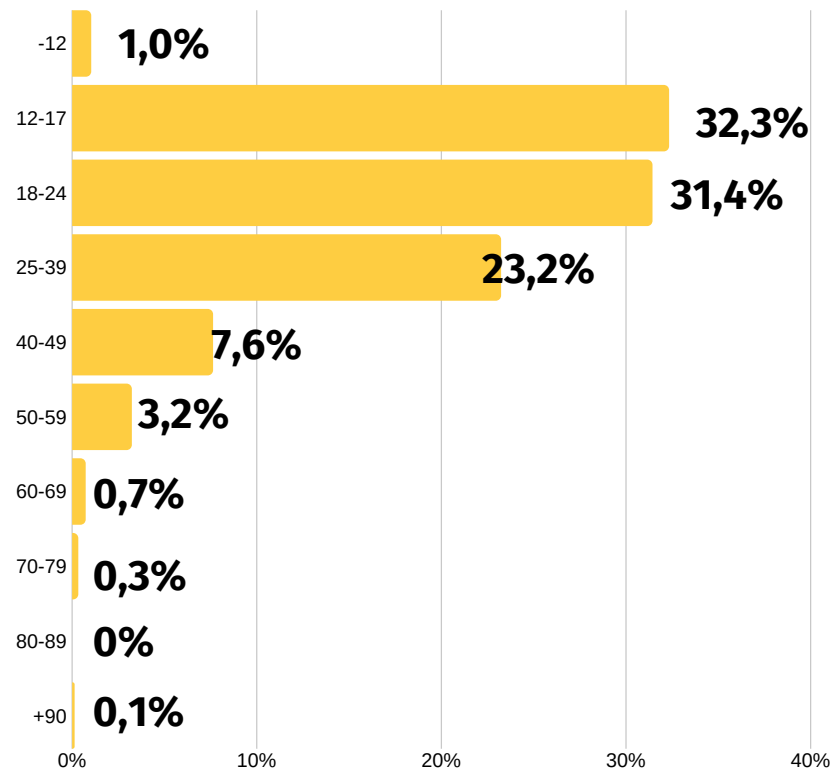
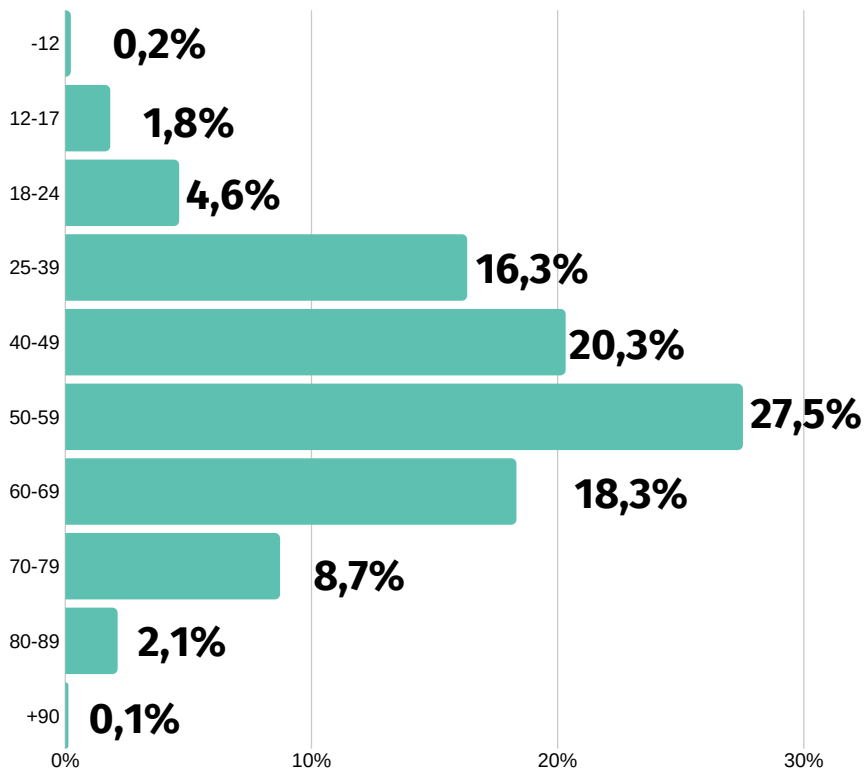


# Hallo, met wie?



# Hallo, met wie?

2018



**56.7%**

van de bellers is 50+

**64.7%**

van de chatters is -25 jaar





# Hallo, met wie?

in  
**54,5%**

van de gesprekken  
geven bellers aan dat  
ze in professionele  
begeleiding zijn of  
eerder waren



in  
**41,0%**

van de gesprekken  
geven chatters aan dat  
ze in professionele  
begeleiding zijn of  
eerder waren





# 3,5/10

oproepers nemen voor het eerst contact met Tele-Onthaal (34,5%)



# 6,5/10

oproepers nemen meerdere malen contact met Tele-Onthaal (65,5%)

**Hallo, met wie?**

# 33,5%

van de bellers vermeldt  
zelf een psychische  
stoornis

stemmingsstoornis 9,8%

verslaving 6,4%

angsten 4,5%



# 25,8%



van de chatters vermeldt  
zelf een psychische  
stoornis

11,5% stemmingsstoornis

4,3% angsten

3,1% andere



## Hallo, met wie?

2018

BEL OF CHAT  
**100**  
TELE-ONTHAAL.BE

**top**

**5**

**gespreks-  
thema's**



1. Relaties 32,5%
2. Gezondheid 19,5%
3. Eenzaamheid 12,5%
4. Sociaal-economisch & maatschappelijk 6,2%
5. Zelfdoding 6,0%



1. Relaties 33,9%
2. Gezondheid 23,6%
3. Zelfdoding 9,9%
4. Slachtofferbeleving 9,0%
5. Eenzaamheid 7,3%

2018

# Gespreksthema's telefoon + chat

## Geslacht



	33,1%	26,2%
1. Relaties		
2. Gezondheid	20,1%	17,4%
3. Eenzaamheid	12,8%	13,3%

## Leefsituatie

### Alleenwonend



1. Relaties - 29,4%
2. Gezondheid - 19,3%
3. Eenzaamheid - 17,6%

### Met partner



1. Relaties - 40,3%
2. Gezondheid - 18,8%
3. Eenzaamheid - 7,1%

### Twee-ouder gezin



1. Relaties - 33,9%
2. Gezondheid - 20,9%
3. Zelfdoding - 11,0%

### Eén-ouder gezin



1. Relaties - 36,3%
2. Gezondheid - 19,4%
3. Eenzaamheid - 9,4%

## Leeftijd

### -24 j

1. Relaties - 32,8%
2. Gezondheid - 20,8%
3. Zelfdoding - 12,1%

### 25-49 j

1. Relaties - 31,3%
2. Gezondheid - 19,3%
3. Eenzaamheid - 11,2%

### 50-69 j

1. Relaties - 31,6%
2. Gezondheid - 19,4%
3. Eenzaamheid - 15,4%

### 70+ j

1. Relaties - 31,8%
2. Eenzaamheid - 21,5%
3. Gezondheid - 18,7%

# Tele-Onthaal als vangnet



67%

buiten de kantooruren



18-20 u

drukste moment

20-22 u

aan de telefoon



**maandag**

drukste dag



25%

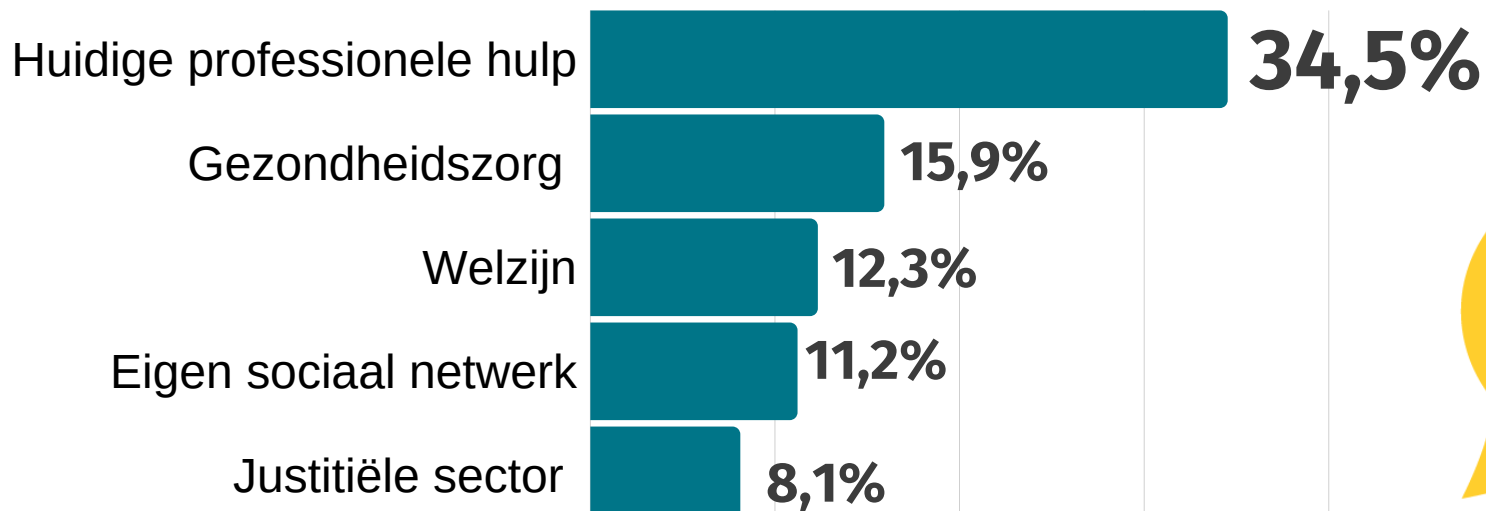
in crisis op moment



30%

van gesprek

# Tele-Onthaal als voorportaal



**26,6%**

van de bellers wordt doorverwezen



**30,0%**

van de chatters wordt doorverwezen

PRATEN  
HELPT

## Wat kan Tele-Onthaal bieden?





# Samenwerking

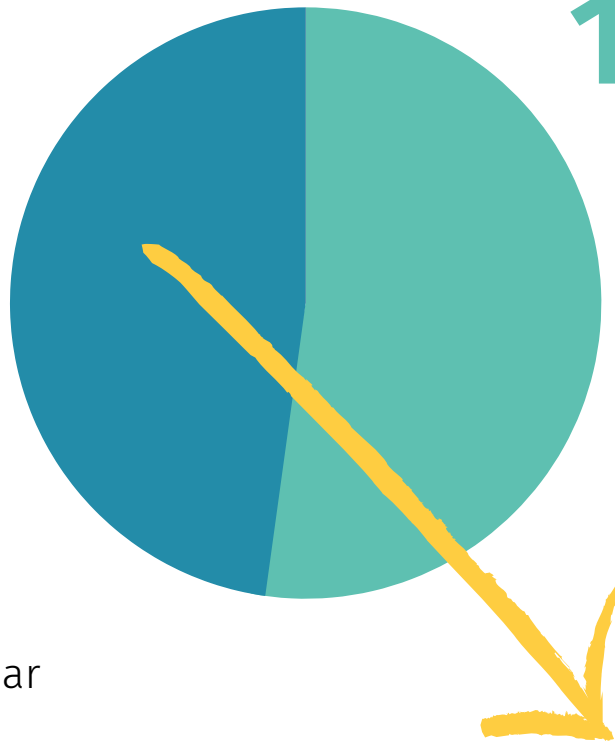
1813  
zelfmoord

10.564

beantwoorde  
telefoonoproepen door  
ZML = 52,2%

9.680

doorgeschakelde  
telefoonoproepen naar  
106 = 47,8%



**Meer dan 25% van de doorgeschakelde 1813 oproepen werden door Oost-Vlaanderen beantwoord (= 2.496 gesprekken)**

Wanneer alle Zelfmoordlijn-beantwoorders in gesprek zijn, krijgen oproepers de mogelijkheid om zich meteen te laten doorschakelen naar Tele-Onthaal. Zo kunnen beide organisaties meer oproepen beantwoorden

# Vrijwilligers engageren zich...

**147** vrijwilligers

**1.652** uren intervisie

**567** uren trainingsdagen

**19.288** uren telefoon-  
& chatpermanentie

**530.513** minuten  
samen in gesprek

**1.240** uren voordrachten  
& bezoeken

**2.372** uren vooropleiding  
telefoon

**5.194** uren verslaggeving  
telefoon & chat

**7** beroepskrachten

# Beroepskrachten

## DIRECTIE



Stefaan Maes

## STAF



Chris De Ketelbutter

Pia Dewagtere

Lieselot Malfait

Delphine Vansteenkiste

## ADMINISTRATIE



Sonja Lucas

Iris Moens

## Beleid



Marc Claeys,  
voorzitter