



2020 Jaar- cijfers

FACTSHEETS

In 2020

139.097

oproepen +15,1%

105.838

gesprekken +16,5%



gemiddeld

380

oproepen

en



249

gesprekken

per dag



119.679

oproepen +13,9%

en

89.123

gesprekken +12,9%

via telefoon **86%**



19.418

oproepen +22,8%

en

16.715

gesprekken +41,1%

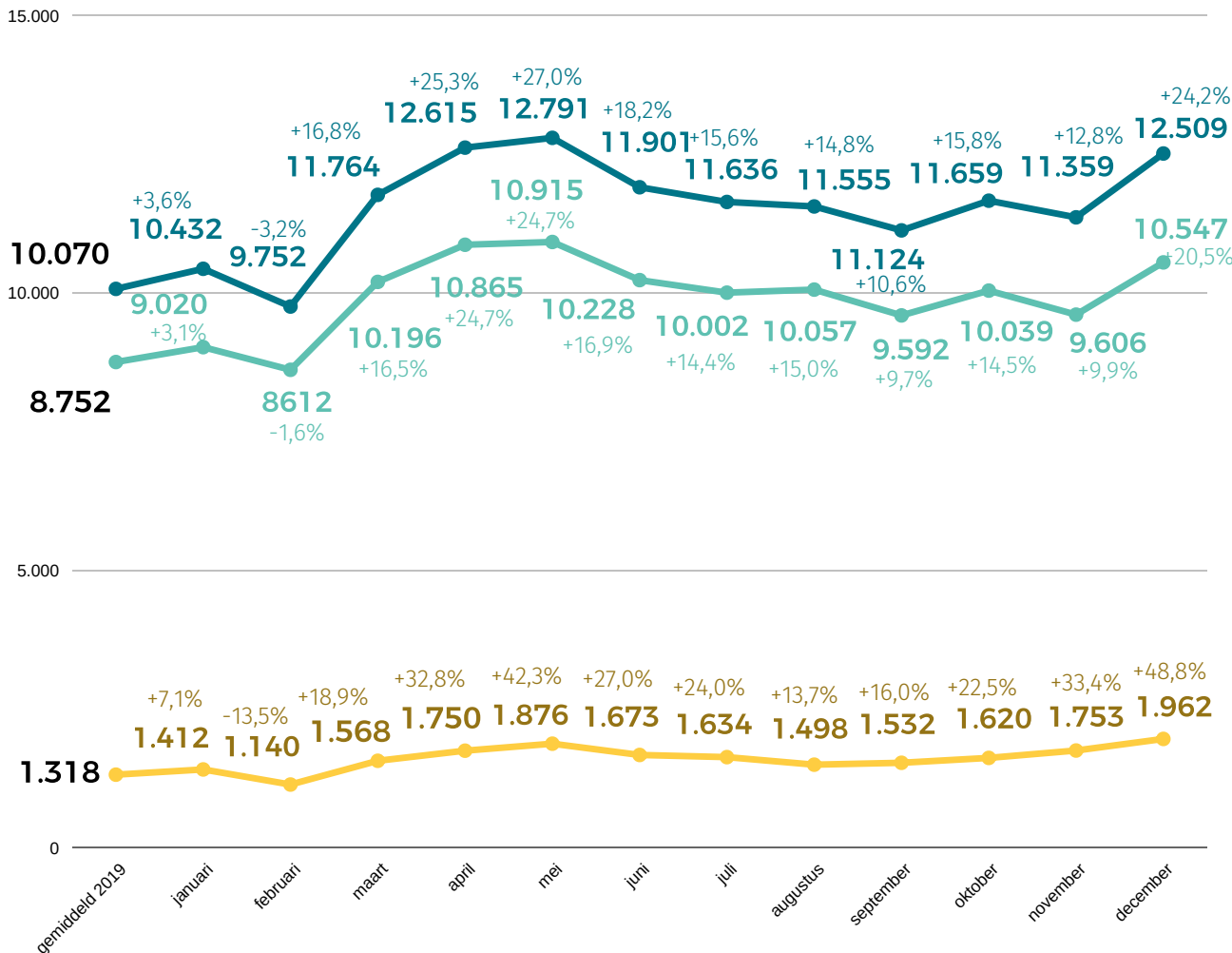
via chat **14%**

In 2020

210.529

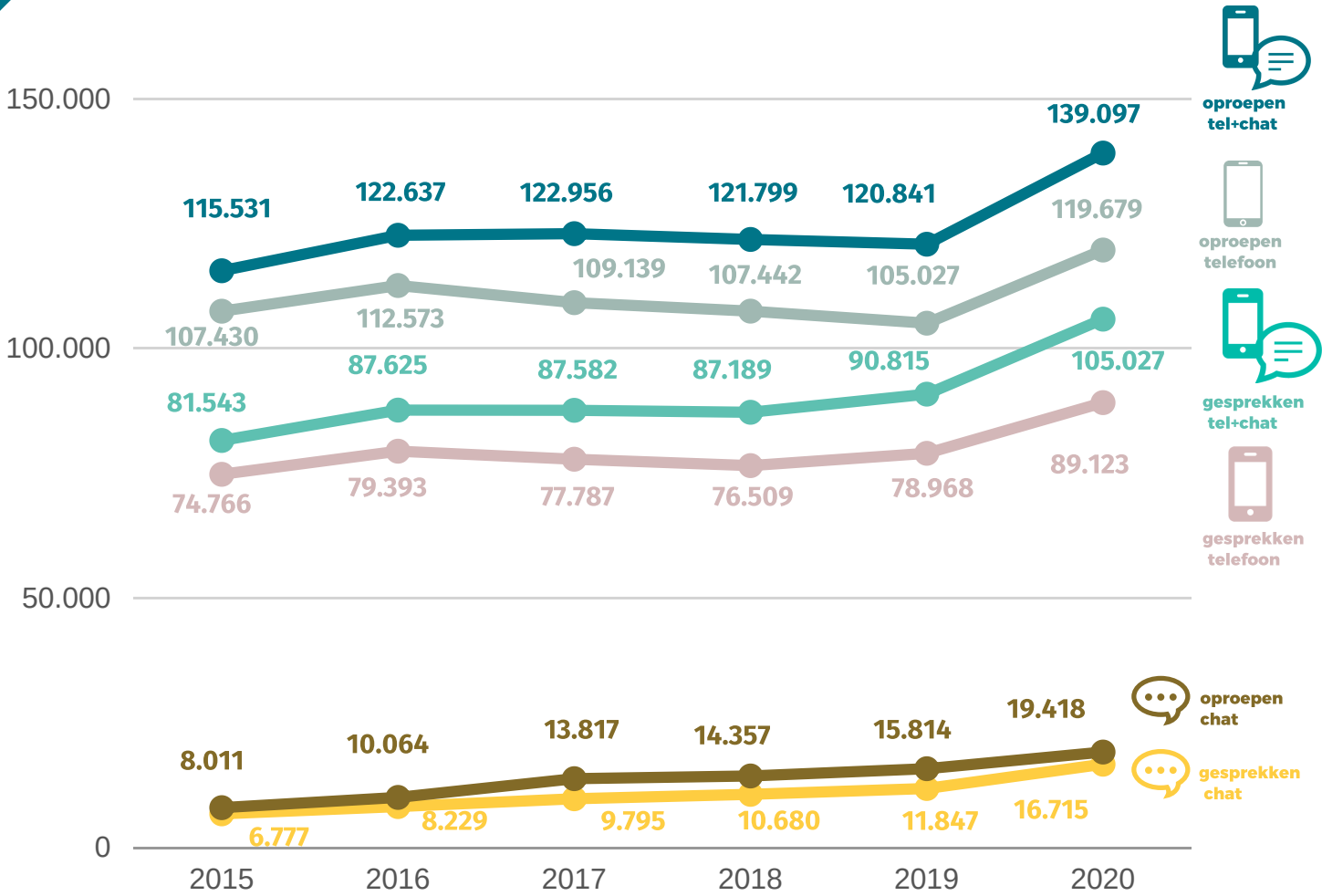
websitebezoekers

+ 116.021 t.o.v. 2019
+122%




aantal oproepen per maand

Evolutie oproepen en gesprekken

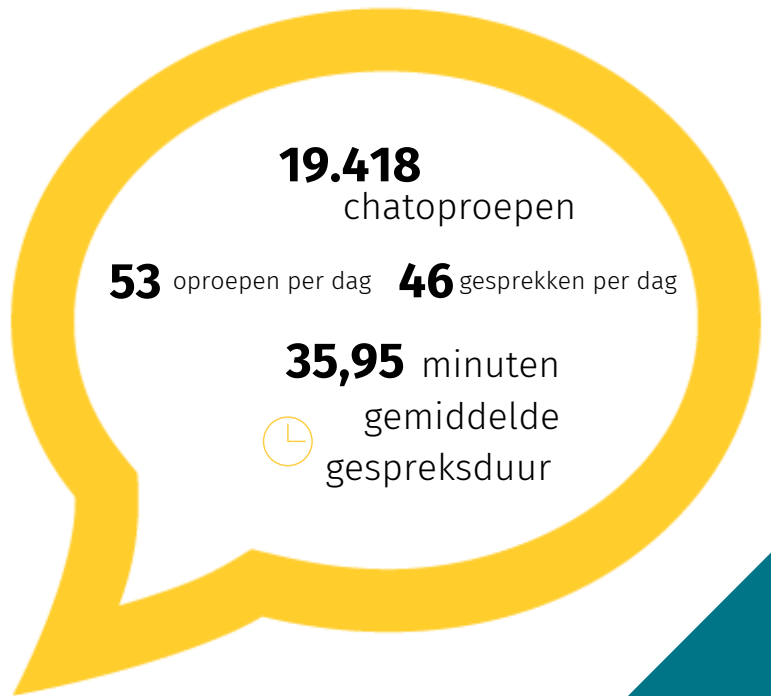



De oproepen


139.097
 86% telefoon + chat
 14% chat

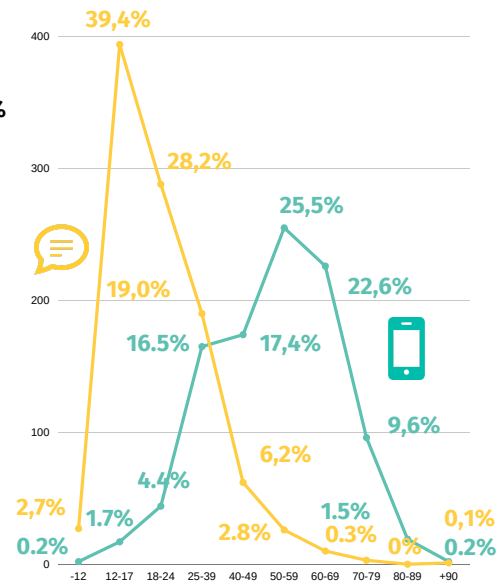
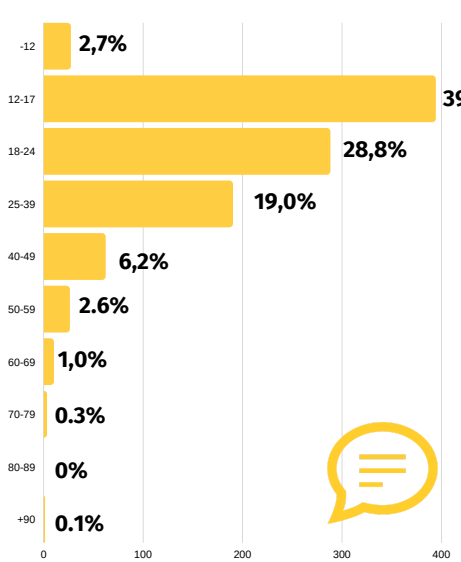
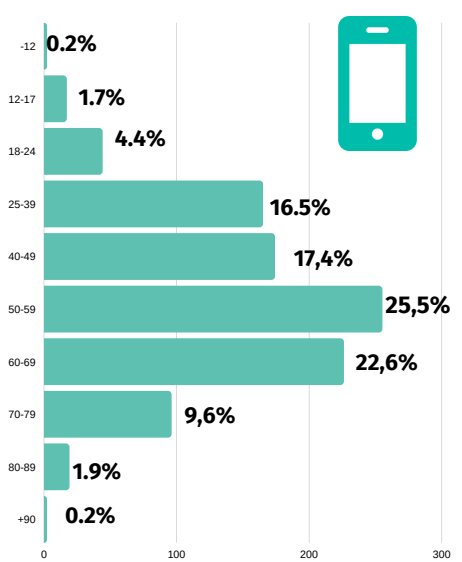
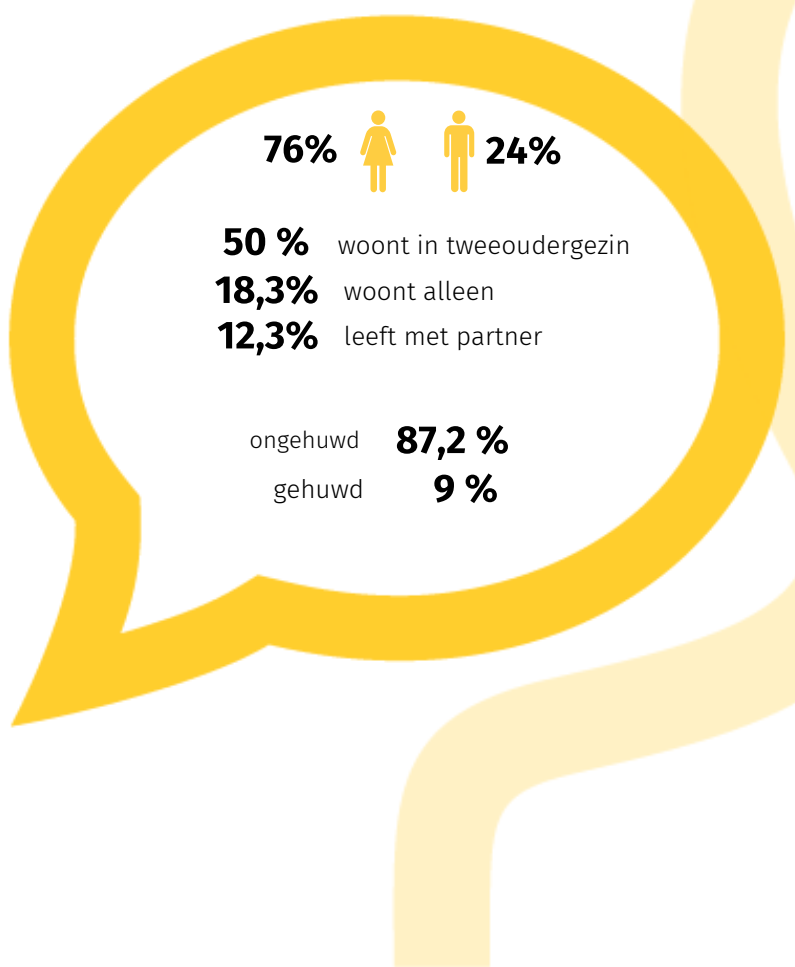
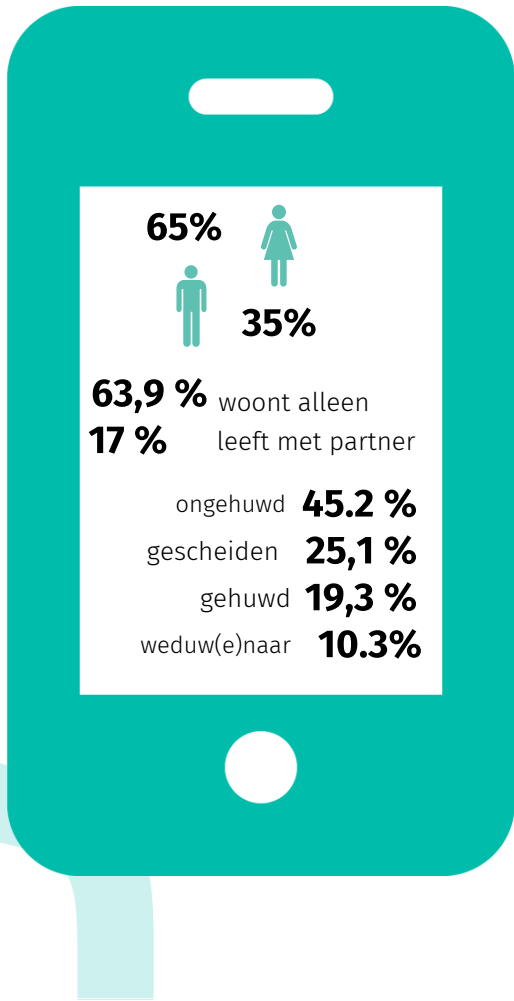


119.679
 telefoonoproepen
327 oproepen per dag
244 gesprekken per dag
 **21.02**
 minuten
 gemiddelde
 gespreksduur



19.418
 chatoproepen
53 oproepen per dag **46** gesprekken per dag
35,95 minuten
 gemiddelde
 gespreksduur

Hallo met wie?



59,8%

van de bellers is 50+

70,9%

van de chatters is -25 jaar

Hallo met wie?

in
66,9%

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



in
44,7%

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



36.1%

**van de bellers vermeldt
zelf een psychische
stoornis**

stemmingsstoornis 11.1%
verslaving 6,1%
angsten 5,4%
schizofrenie/psychose 4,4%
persoonlijheidsstoornis 4.2%

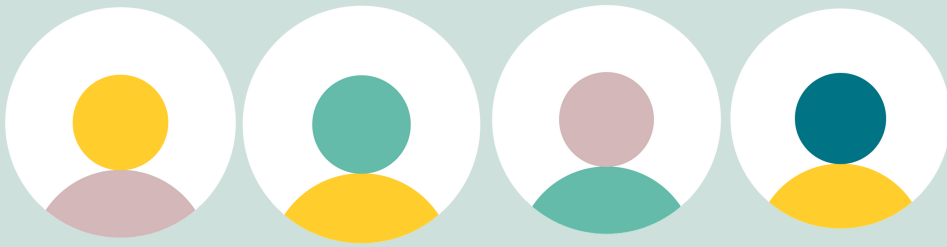


22,6%

**van de chatters vermeldt
zelf een psychische
stoornis**

8,4% stemmingsstoornis
4.1% angsten
3.3% andere
1.9% autisme
1.7% eetstoornis
1.3% persoonlijkheidsstoornis





36%

telefoonoproepers nemen voor het eerst contact met Tele-Onthaal

79% chatoproepers nemen voor het eerst contact met Tele-Onthaal



64%

telefoonoproepers nemen meerdere malen contact met Tele-Onthaal

21% chatoproepers nemen meerdere malen contact met Tele-Onthaal

Hallo met wie?



telefoon

Hallo, waarover?

1

relaties

27,0%

2

gezondheid

21,2%

3

eenzaamheid

15,8%

4

zelfdoding

5,4%

5

socio-economische & maatschappelijke thema's

5.1%

top 5 gespreksthema's



chat

1

relaties

35,7%

2

gezondheid

23,3%

3

zelfdoding

9,3%

4

eenzaamheid

7,7%

5

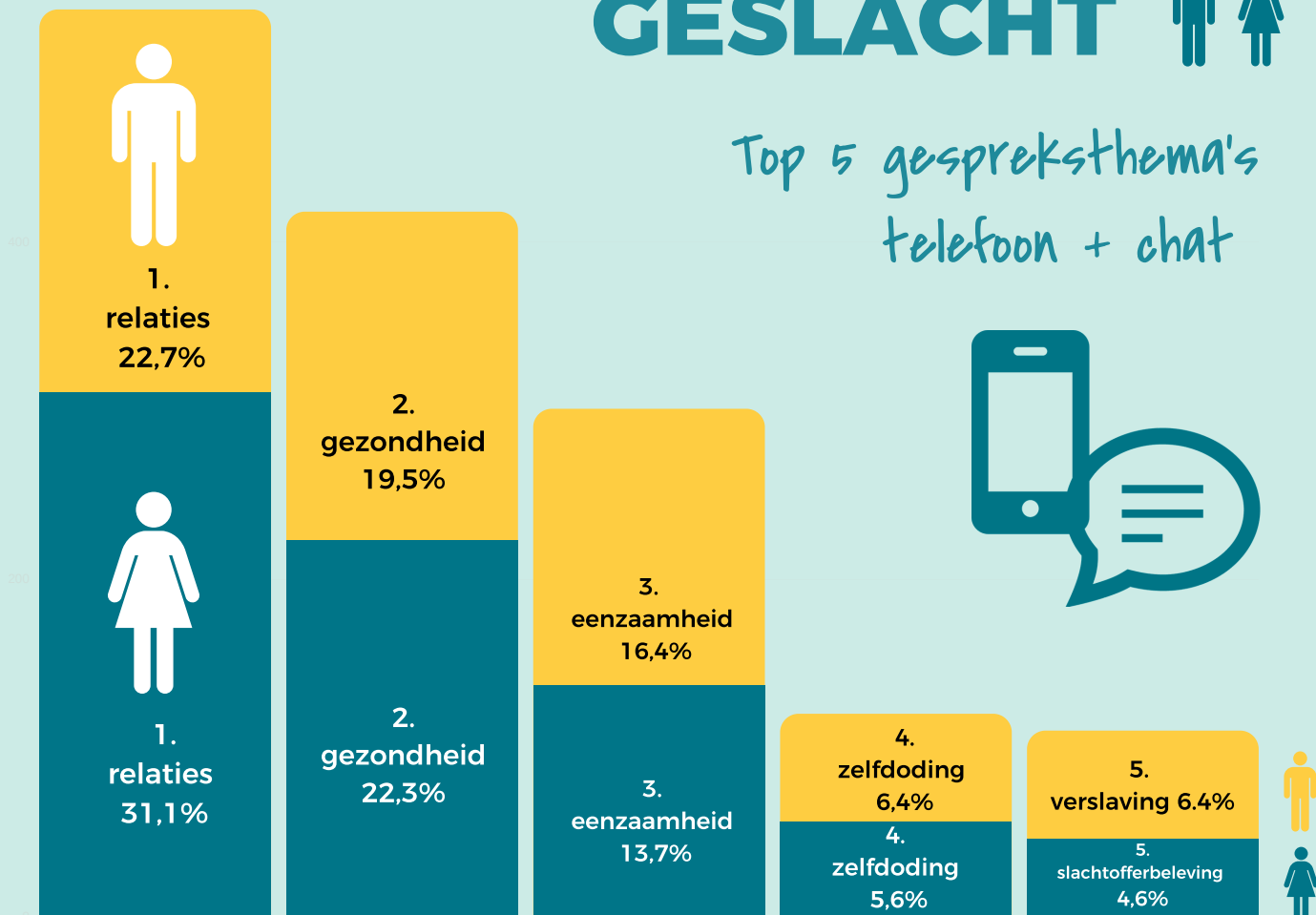
slachtofferbeleving

6,3%

Hallo, waarover ?

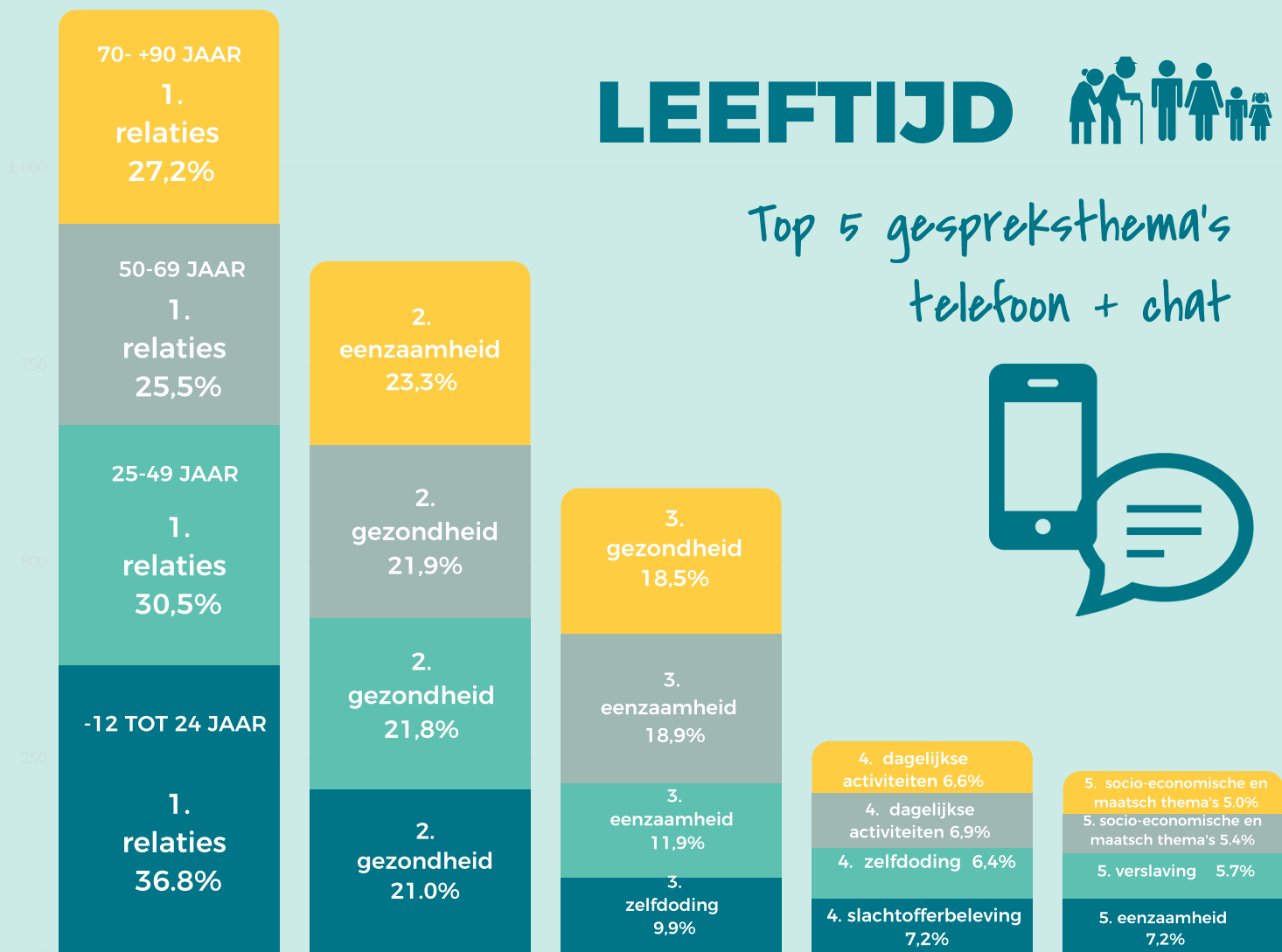
GESLACHT

Top 5 gespreksthema's
telefoon + chat



LEEFTIJD

Top 5 gespreksthema's
telefoon + chat



LEEFSITUATIE



Top 5 gespreksthema's
telefoon + chat



68%

van de
telefoonoproepen
buiten de kantooruren



20-22 u
18-20 u

drukste moment
aan de telefoon



woensdag+donderdag

drukste dag aan de
telefoon/chat



woensdag +zondag



23.2%

in crisis op moment



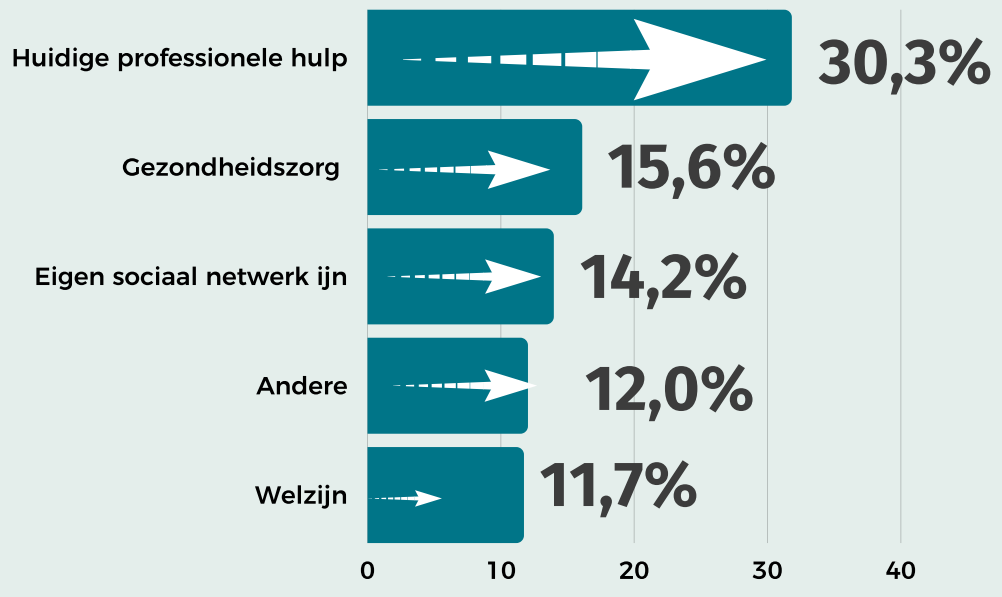
26.9%

van gesprek

Tele-Onthaal als vangnet



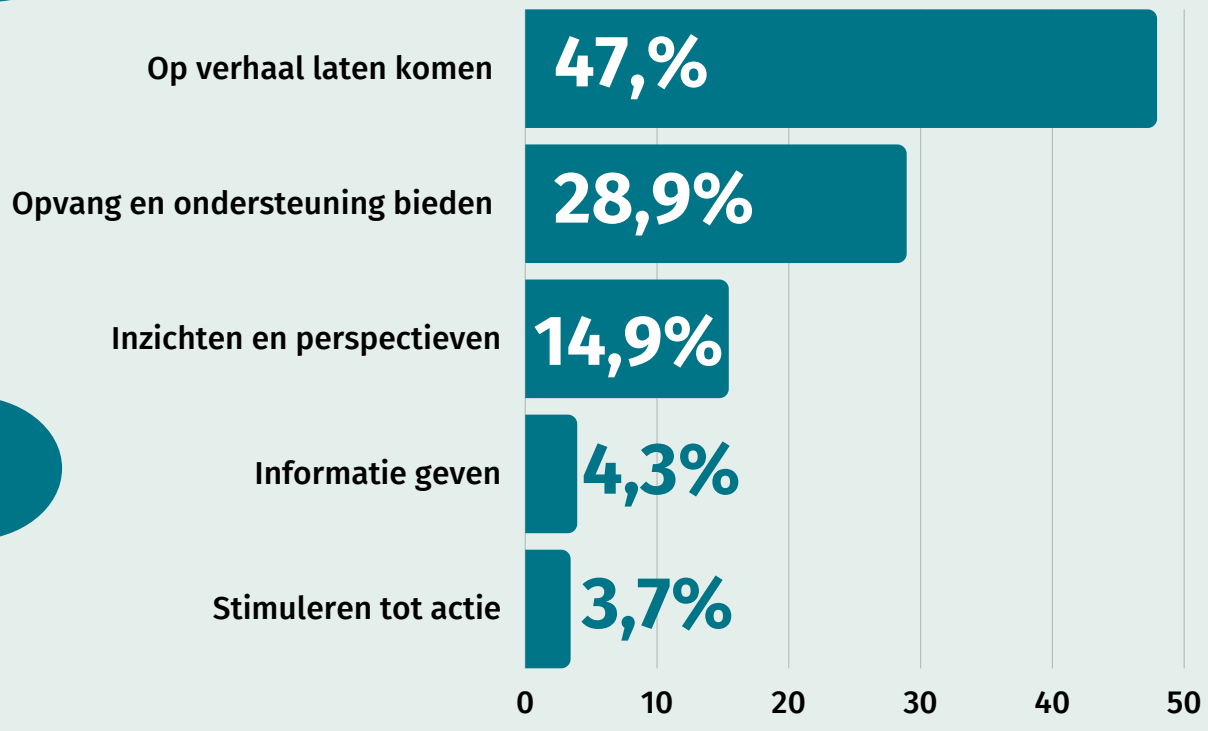
Tele-Onthaal als voorportaal



- 27,2% van de bellers wordt doorverwezen
- 34,7% van de chatters wordt doorverwezen
- 36,5% van de nieuwe oproepers wordt doorverwezen

PRATEN HELPT

Praten is de eerste stap: Wat kan Tele-Onthaal bieden?



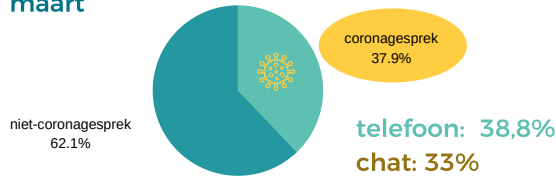


PERCENTAGE COVID-19 GERELATEERDE OPROEPEN TELEFOON+CHAT

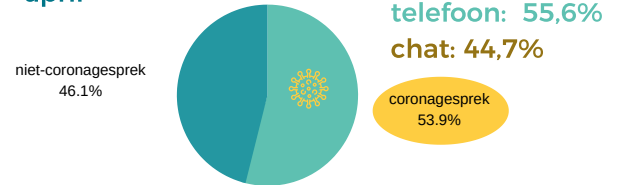
maart-december 2020

NB. Registratie corona-gerelateerd via tijdelijke vraag vanaf 1 maart 2020 - 31 december 2020

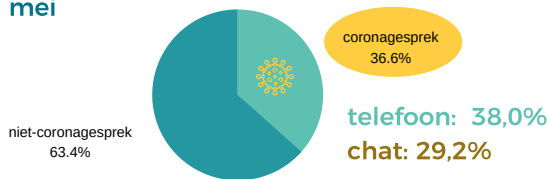
maart



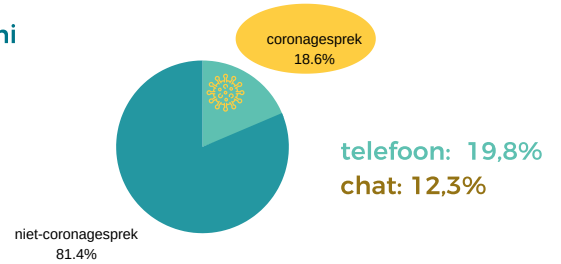
april



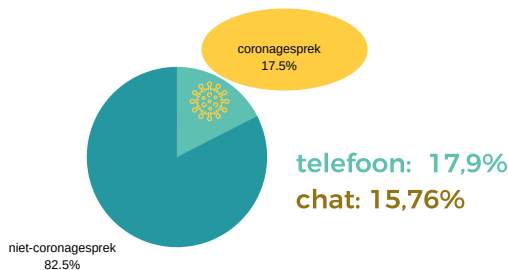
mei



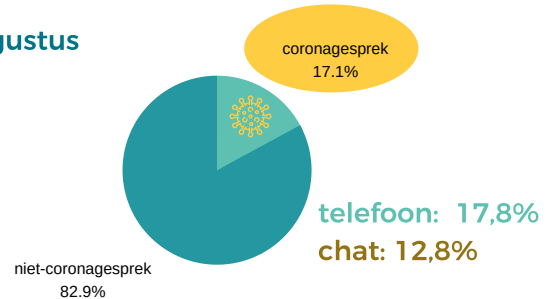
juni



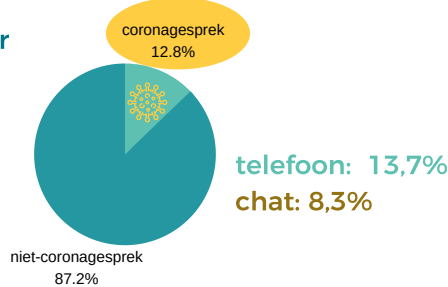
juli



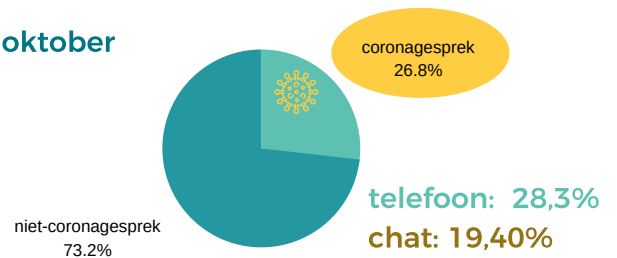
augustus



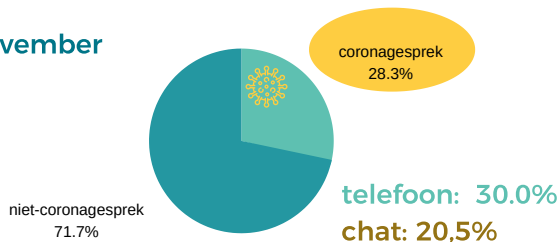
september



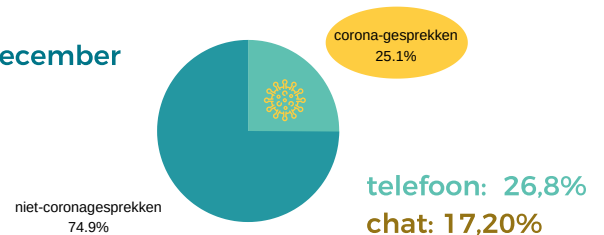
oktober



november



december



2020 totaal - telefoon+chat: 24,1% corona-gerelateerde gesprekken

2020 totaal - telefoon: 25,1% corona-gerelateerde gesprekken

2020 totaal - chat: 19,1% corona-gerelateerde gesprekken

MAART-MEI: 43% corona-gerelateerde gesprekken

JUNI-AUGUSTUS: 17,4% corona-gerelateerde gesprekken

SEPTEMBER-OKTOBER: 20,0% corona-gerelateerde gesprekken

NOVEMBER-DECEMBER: 26,6% corona-gerelateerde gesprekken



#samentegencorona 2020- PROFIEL OPROEPERS

TOTAAL TELEFOON-EN CHATGESPREKKEN



gemiddeld 2020
ALLE GESPREKKEN

corona-gerelateerde
gesprekken

(niet) corona
gerelateerde gesprekken

66,6% 33,4%

65,7% 34,3%

66,8% 33,2%

-12 0,5%
12-17 7,4%
18-24 8,0%
25-39 16,9%
40-49 15,7%
50-59 22,1%
60-69 19,3%
70-79 8,2%
+80 1,9%

-12 0,2%
12-17 3,2%
18-24 5,9%
25-39 15,6%
40-49 15,5%
50-59 24,2%
60-69 22,4%
70-79 10,2%
+80 2,7%

-12 0,7%
12-17 9,3%
18-24 9,0%
25-39 17,6%
40-49 15,4%
50-59 21,0%
60-69 18,0%
70-79 7,4%
+80 1,6%

alleenwonend 58,2%
met partner 16,4%
2-oudergezin 11,3%
1-oudergezin 5,8%
nieuw-samengesteld gezin 0,5%
leeft met derden 1,1%
psychiatrische instelling 2,1%
gevangenis 0,4%
beschut wonen 2,6%
dakloos 0,3%
andere 1,3%



alleenwonend 65,0%
met partner 14,5%
2-oudergezin 8,4%
1-oudergezin 4,8%
nieuw-samengesteld gezin 0,2%
leeft met derden 1,1%
psychiatrische instelling 1,4%
gevangenis 0,3%
beschut wonen 2,7%
dakloos 0,2%
andere 1,4%



alleenwonend 55,3%
met partner 16,8%
2-oudergezin 12,7%
1-oudergezin 6,3%
nieuw-samengesteld gezin 0,6%
leeft met derden 1,1%
psychiatrische instelling 2,3%
gevangenis 0,6%
beschut wonen 2,6%
dakloos 0,3%
andere 1,4%



professionele begeleiding

professionele begeleiding

professionele begeleiding

ja 54,6%
neen 36,5%
neen, vroeger wel 8,9%

ja 51,0%
neen 40,5%
neen, vroeger wel 8,6%

ja 55,7%
neen 35,3%
neen, vroeger wel 9%

psychische stoornissen



psychische stoornissen



psychische stoornissen



geen/onbekend 66,0%
angsten 5,2%
autisme 2,0%
eetstoornis 0,7%
persoonlijkheidsstoornis 3,7%
psychose 3,9%
stemmingsstoornis 10,7%
verslaving 5,3%
andere 2,5%

geen/onbekend 68,7%
angsten 5,6%
autisme 2,0%
eetstoornis 0,6%
persoonlijkheidsstoornis 3,2%
psychose 2,5%
stemmingsstoornis 10,2%
verslaving 5,1%
andere 2,1%

geen/onbekend 64,5%
angsten 4,7%
autisme 1,6%
eetstoornis 0,8%
persoonlijkheidsstoornis 3,7%
psychose 4,8%
stemmingsstoornis 12,1%
verslaving 5,3%
andere 2,4%

oproepertype

oproepertype

oproepertype

43% nieuwe oproeper
57% heroproeper

43,9% nieuwe oproeper
56,1% heroproeper

42,6% nieuwe oproeper
57,4% heroproeper

oproeper in crisis

oproeper in crisis

oproeper in crisis

24,1% ja
75,9% neen



24,1% ja
75,9% neen



24,2% ja
76,8% neen





gemiddeld 2020
ALLE GESPREKKEN



corona-gerelateerde
gesprekken



(niet) corona
gerelateerde gesprekken

gespreksthema's

1 Relaties 28,3%

Spanningen en conflicten	5,2%
Relaties met kinderen	5,1%
Relaties met ouders	4,1%
Einde relatie	2,9%

2 Gezondheid 21,5%

Angst	4,7%
Depressie	4,5%
Ziekte	3,5%
Andere	3,4%

3 Eenzaamheid 14,5%

Tekort aan sociale contacten	11,5%
Binnen bestaande contacten	2,5%

4 Zelfdoding 6,0%

Gedachten	4,0%
Plannen	1,2%

5 Sociaal-economische en maatschappelijke thema's 4,7%

Financiële problemen	1,7%
Huisvesting	0,9%
Andere	0,9%

gespreksthema's

1 Gezondheid 25,8%

Angst	7,1%
Andere	5,6%
Ziekte	5,2%
Depressie	4,3%

2 Eenzaamheid 22,4%

Tekort aan sociale contacten	18,5%
Binnen bestaande contacten	3,4%

3 Relaties 21,7%

Relaties met kinderen	4,5%
Spanningen en conflicten	3,4%
Relaties met ouders	3,0%
Relaties met werk	2,0%

4 Sociaal-economische en maatschappelijke thema's 4,9%

Andere	1,7%
Financiële problemen	1,5%

5 Zelfdoding 3,5%

Gedachten	2,7%
Plannen	0,5%

gespreksthema's

1 Relaties 30,8%

Spanningen en conflicten	5,9%
Relaties met kinderen	5,3%
Relaties met ouders	4,6%
Einde relatie	3,3%

2 Gezondheid 20,1%

Depressie	4,6%
Angst	3,9%
Ziekte	2,8%
Andere	2,7%

3 Eenzaamheid 11,7%

Tekort aan sociale contacten	9,1%
Binnen bestaande contacten	2,2%

4 Zelfdoding 6,8%

Gedachten	4,4%
Plannen	1,4%

5 Slachtofferbeleving 4,8%

Pesten-stalking	1,1%
Seksueel geweld	0,6%
Kinder mishandeling	0,6%

geen verwijzing 72,8%

1. Huidige professionele hulp	8,2%
2. Eigen sociaal netwerk	3,8%



professionele
verwijzing

1. Gezondheidszorg Arts	31,8%
2. CAW - algemeen onthaal	13,4%
3. Justitiële sector - politie	7,7%
4. Centrum Geestelijke Gezondheid	5,4%
5. Welzijn - 1712	5,1%

geen verwijzing 73,6%

1. Huidige professionele hulp	7,9%
2. Eigen sociaal netwerk	4,2%
2. Gezondheidszorg	4,0%



professionele
verwijzing

1. Gezondheidszorg Arts	42%
2. CAW Algemeen Onthaal	11,6%
3. Centrum Geestelijke Gezondheidszorg	7,9%
3. Justitiële sector-politie	6,7%

geen verwijzing 72,8%


1. Huidige professionele hulp	8,2%
2. Gezondheidszorg	4,3%



professionele
verwijzing

1. Gezondheidszorg Arts	29,5%
2. CAW Algemeen Onthaal	13,2%
3. Justitiële sector-politie	8,3%
4. Welzijn - 1712	5,8%

 66,3%  33,7%

 -12 0,3%
12-17 5,4%
18-24 7,6%
25-39 17,2%
40-49 17,9%
50-59 23,2%
60-69 19,4%
70-79 7,5%
+80 1,5%

alleenwonend 58,7%
met partner 18,4%
2-oudergezin 9,8%
1-oudergezin 5,9%
nieuw-samengesteld gezin 0,6%
leeft met derden 1,1%
psychiatrische instelling 1,6%
gevangenis 0,5%
beschut wonen 2,0%
dakloos 0,3%
andere 1,2%



professionele begeleiding

 ja 55,9%
neen 35,8%
neen, vroeger wel 8,3%

psychische stoornissen



geen/onbekend 64,6%
angsten 4,7%
autisme 1,7%
eetstoornis 0,6%
persoonlijkheidsstoornis 4,2%
psychose 4,8%
stemmingsstoornis 11,5%
verslaving 5,1%
andere 2,7%



oproepertype
43% nieuwe oproeper
57% heroproeper

oproeper in crisis

23,7% ja
76,3% neen



gespreksthema's

1 Relaties 30,4%

Spanningen en conflicten 6,1%
Relaties met kinderen 5,4%
Relaties met ouders 3,9%
Einde relatie 3,3%

2 Gezondheid 20,3%

Depressie 4,7%
Angst 3,3%
Ziekte 3,1%
Andere 2,6%

3 Eenzaamheid 11,9%

Tekort aan sociale contacten 9,1%
Binnen bestaande contacten 2,3%

4 Zelfdoding 7,2%

Gedachten 4,7%
Plannen 1,5%

5 Sociaal-economische en maatschappelijke thema's 4,9%

Financiële problemen 1,9%
Huisvesting 0,9%

geen verwijzing 71,6%

1. Huidige professionele hulp 9,0%
2. Gezondheidszorg 4,6%
3. Eigen sociaal netwerk 4,0%



Verwijzing

1. Gezondheidszorg Arts 29,6%
2. CAW - algemeen onthaal 14,6%
3. Justitiële sector - politie 7%
4. Centrum Geestelijke Gezondheid 4,7%
5. Welzijn - 1712 4,5%