



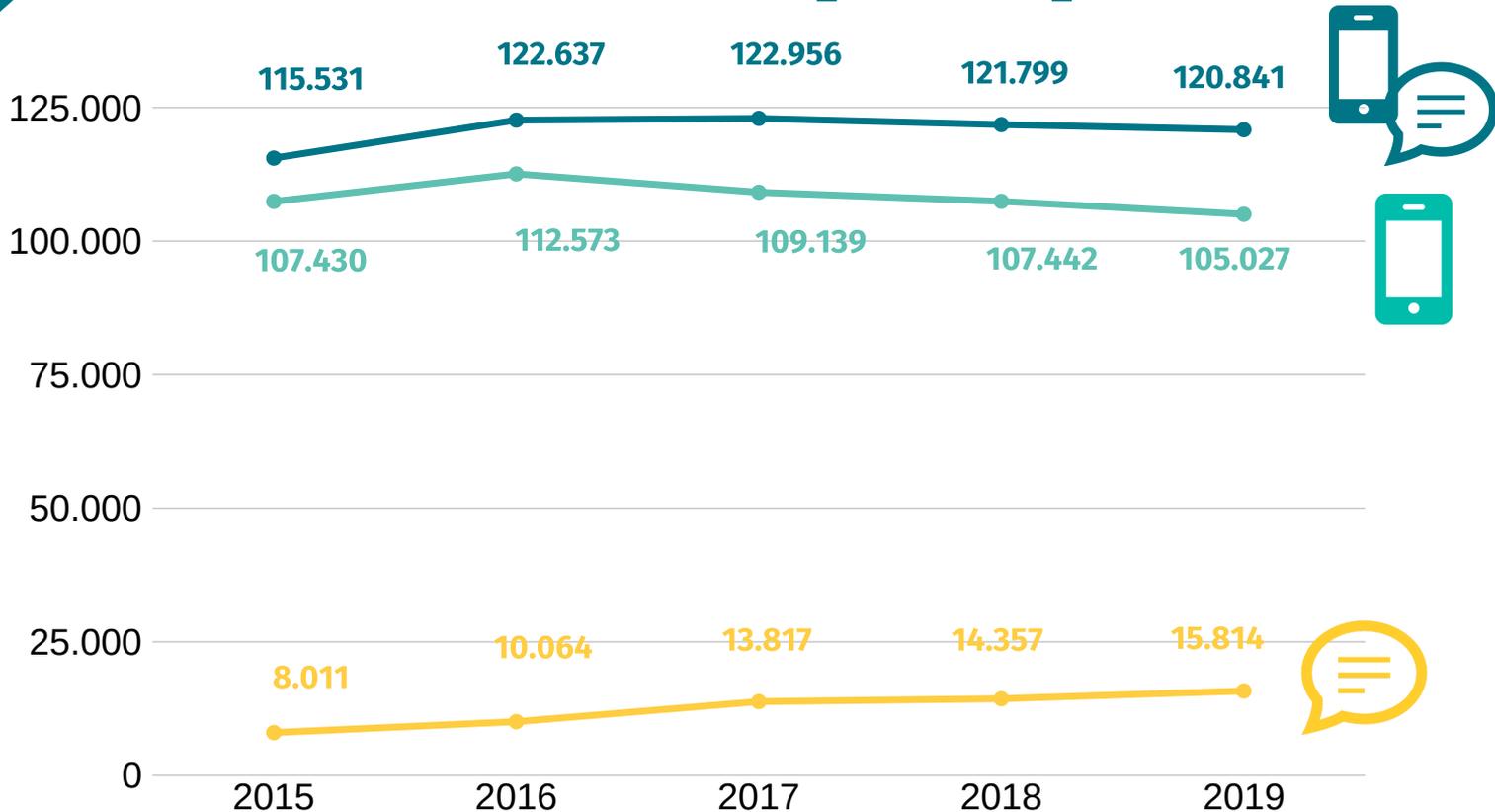
# [jaarcijfers 2019]

FACTSHEETS

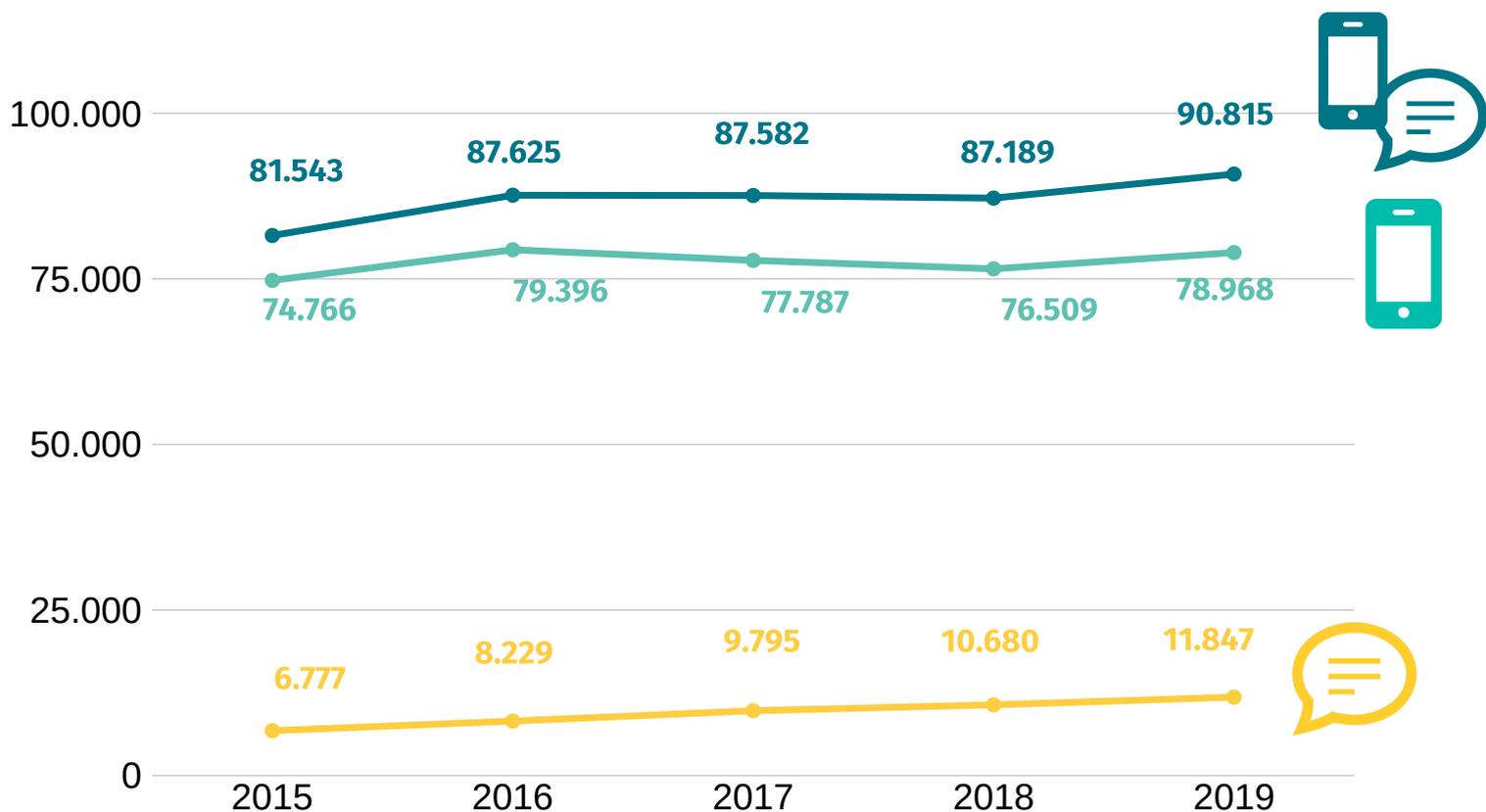
PRATEN  
IS DE  
EERSTE  
STAP

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

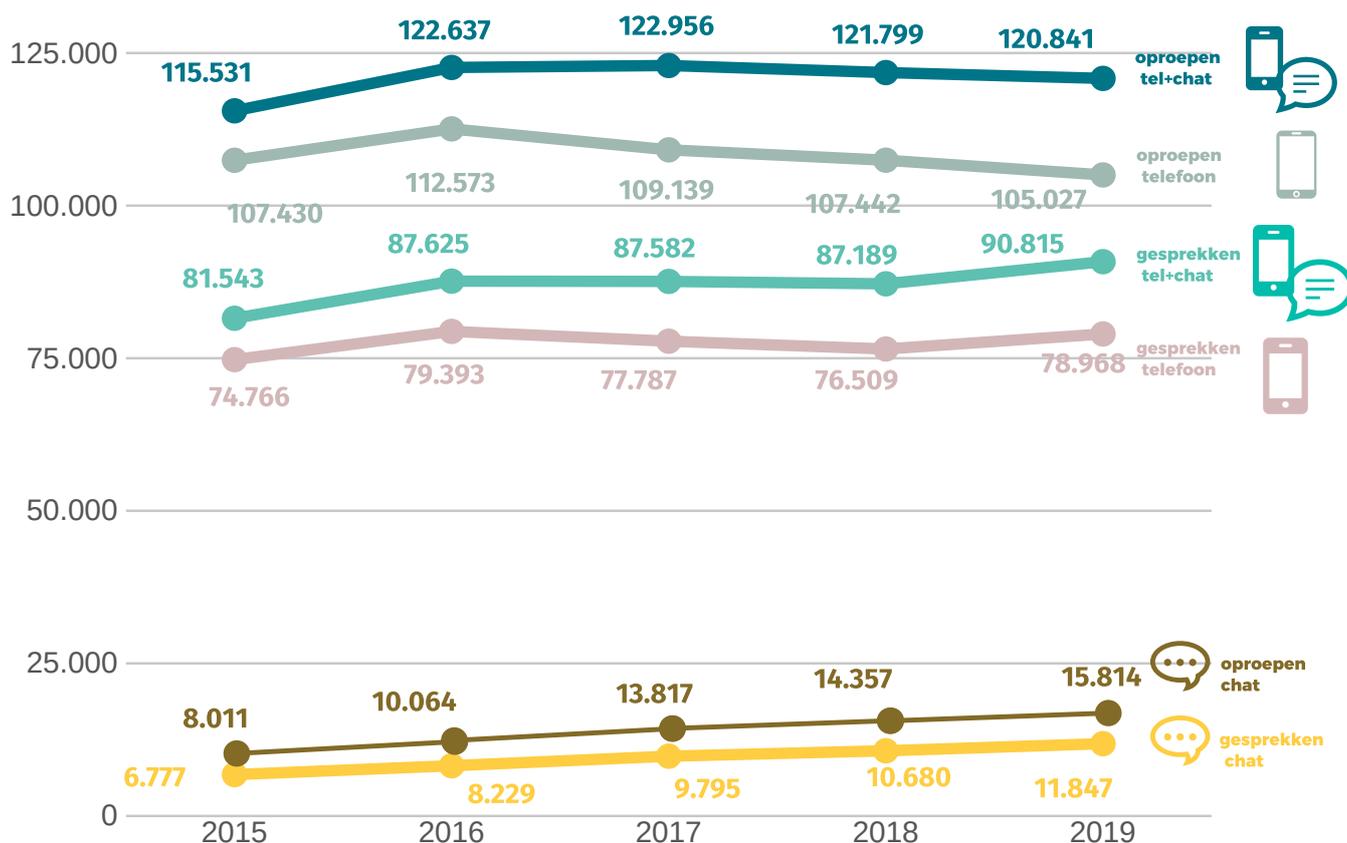
# Evolutie oproepen



# Evolutie gesprekken



# evolutie oproepen en gesprekken



## De oproepen



# 120.841

telefoon + chat

**105.027**  
telefoonoproepen

**288** oproepen per dag  
**216** gesprekken per dag

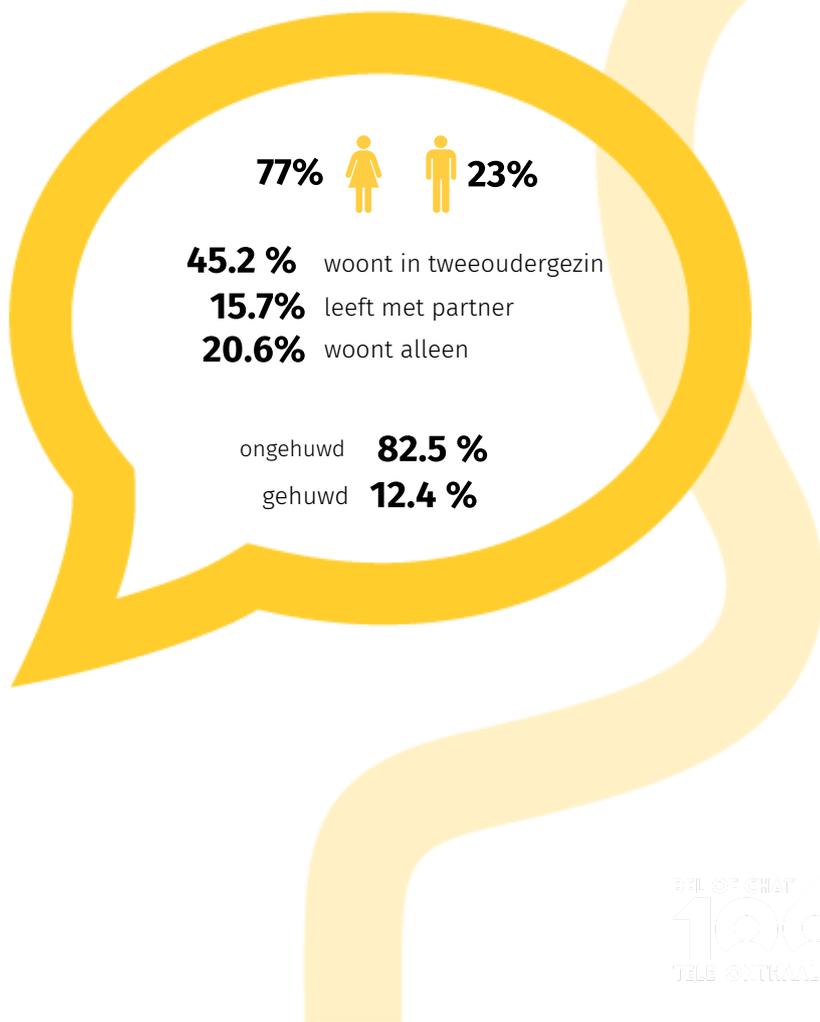
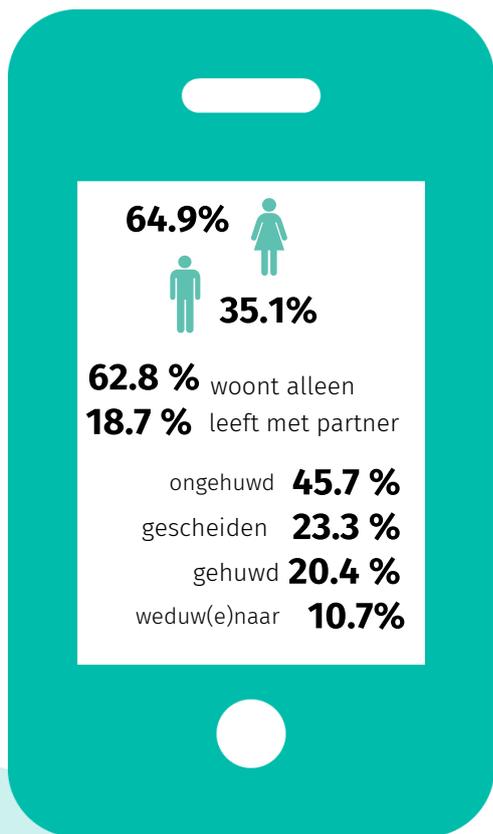
**21.19**  
minuten  
gemiddelde  
gespreksduur

**15.814**  
chatoproepen

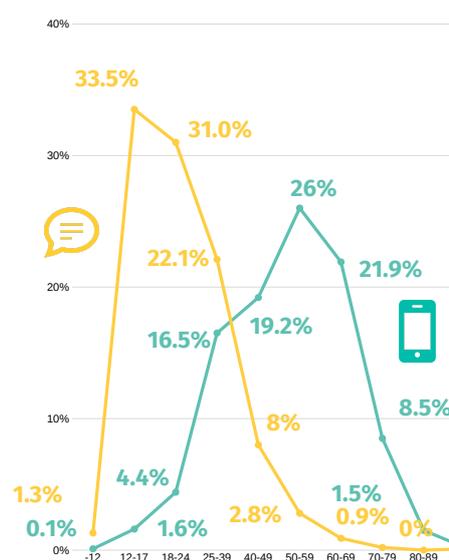
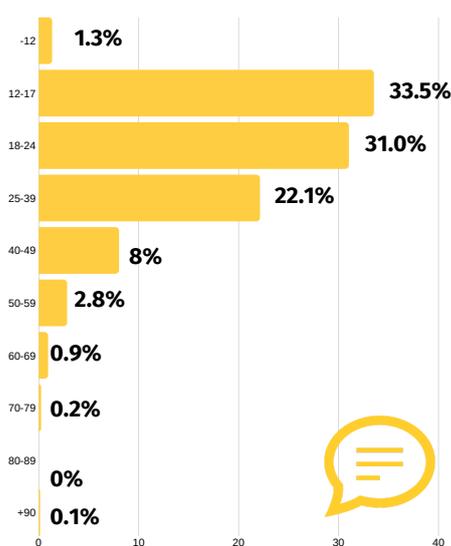
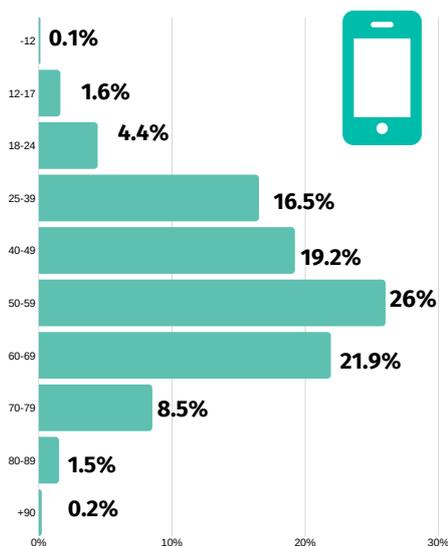
**43** oproepen per dag    **32** gesprekken per dag

**37.29** minuten  
gemiddelde  
gespreksduur

# Hallo met wie?



DELOFCHAT  
100  
TELE ONTHALPE



58.1%

van de bellers is 50+

65.8%

van de chatters is -25 jaar

# Hallo met wie?

in  
**66%**

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



in  
**51.5%**

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



**36.8%**

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

stemmingsstoornis 11.8%  
verslaving 5.6%  
angsten 4.7%  
schizofrenie/psychose 5.3%  
persoonlijkheidsstoornis 4.6%



**24,0%**

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

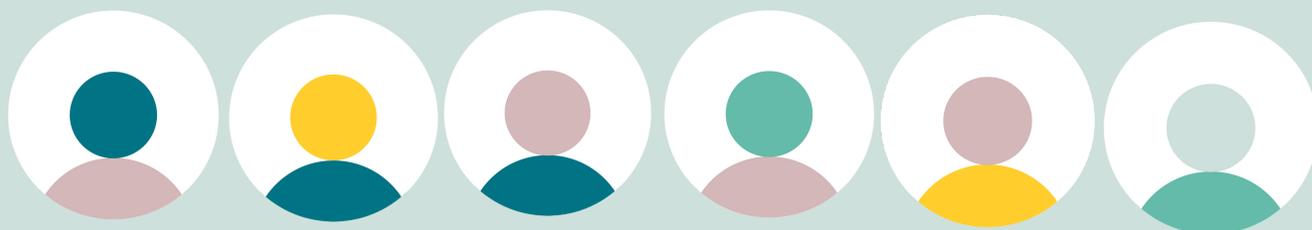
9.8% stemmingsstoornis  
4.5% angsten  
3.8% andere  
1.9% autisme  
1.5% eetstoornis  
1.5% verslaving





**38%**

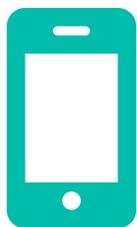
telefoonoproepers nemen voor het eerst contact met Tele-Onthaal



**62%**

telefoonoproepers nemen meerdere malen contact met Tele-Onthaal

**Hallo met wie?**

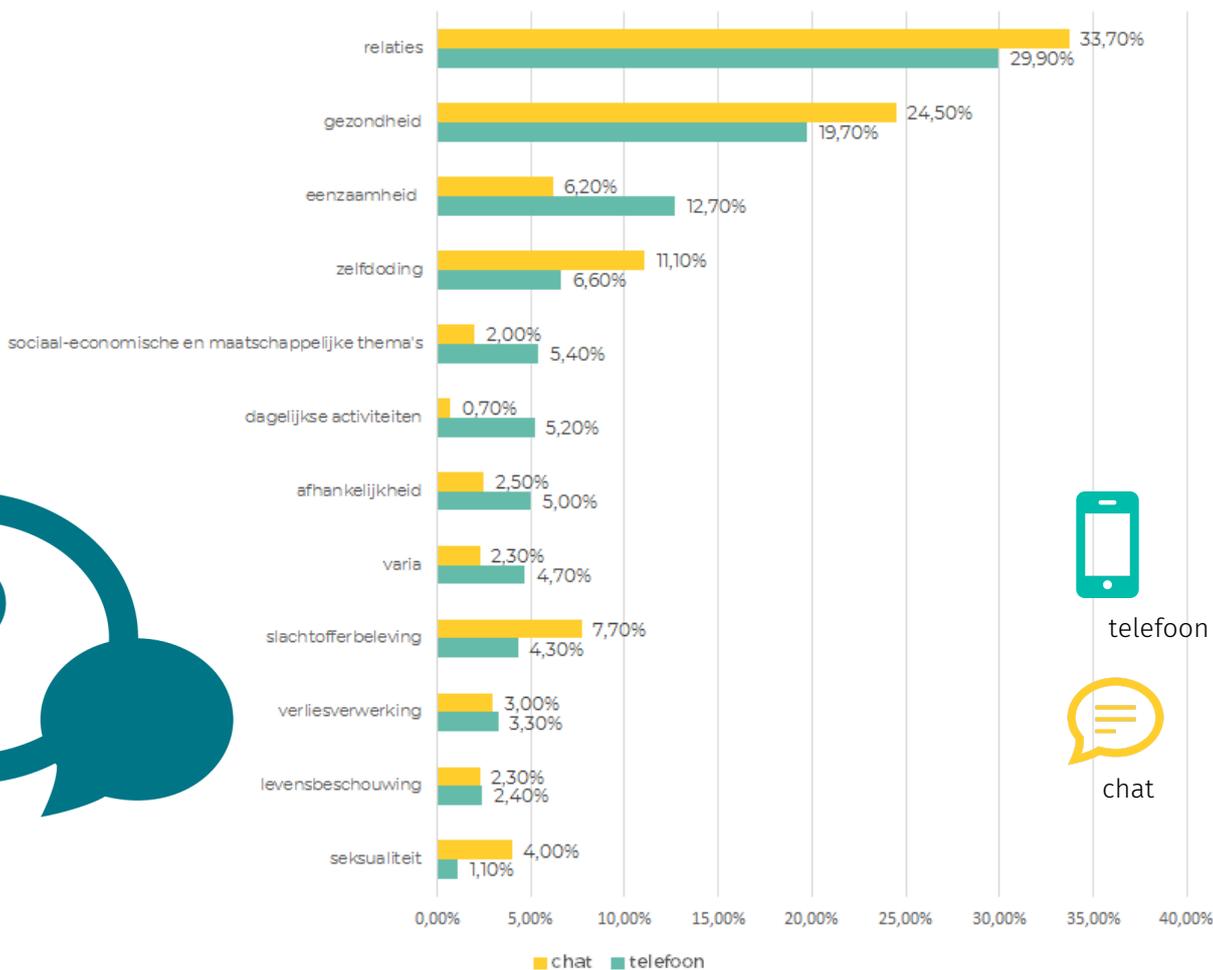


telefoon

# Hallo, waarover?



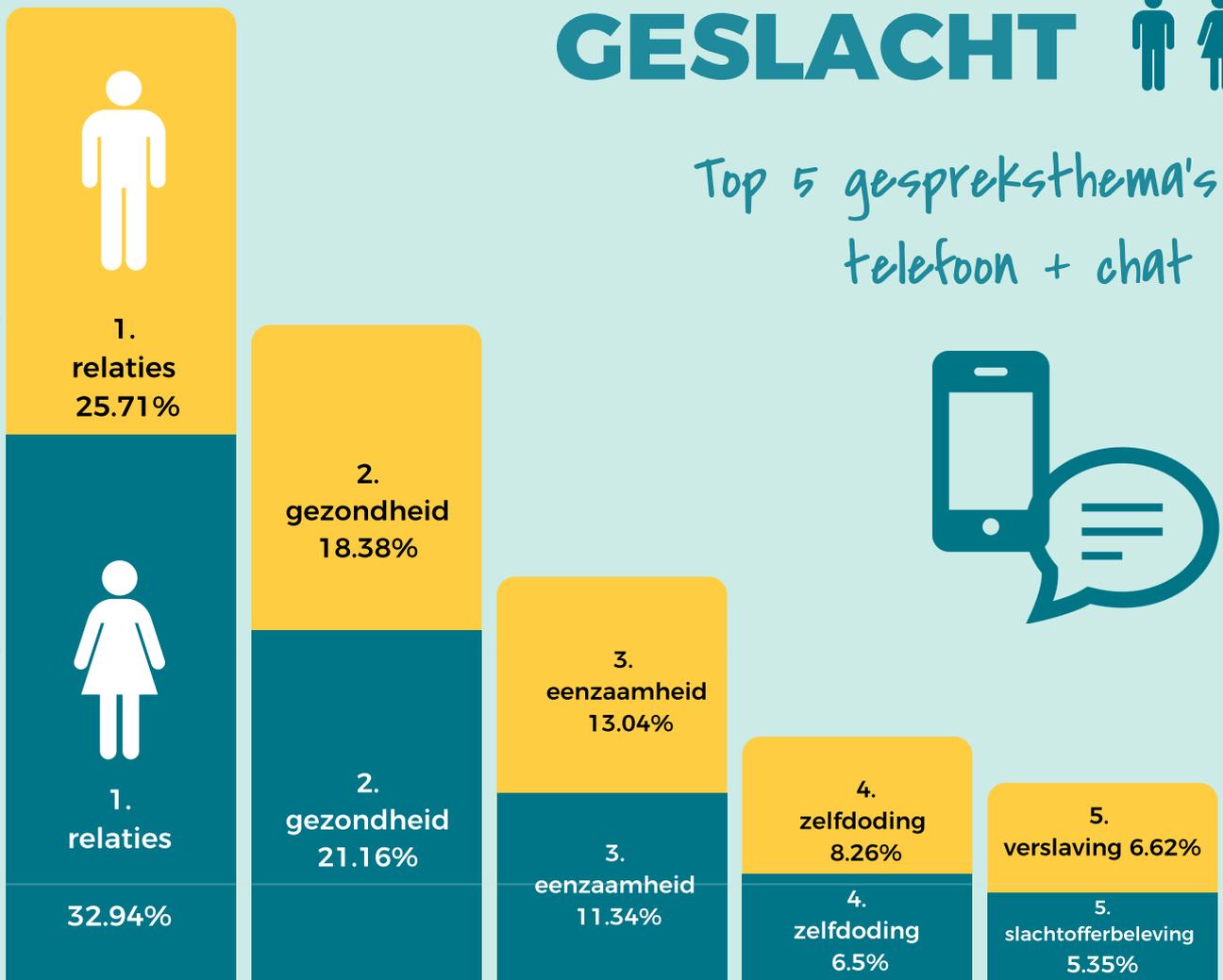
## top 5 gespreksthema's



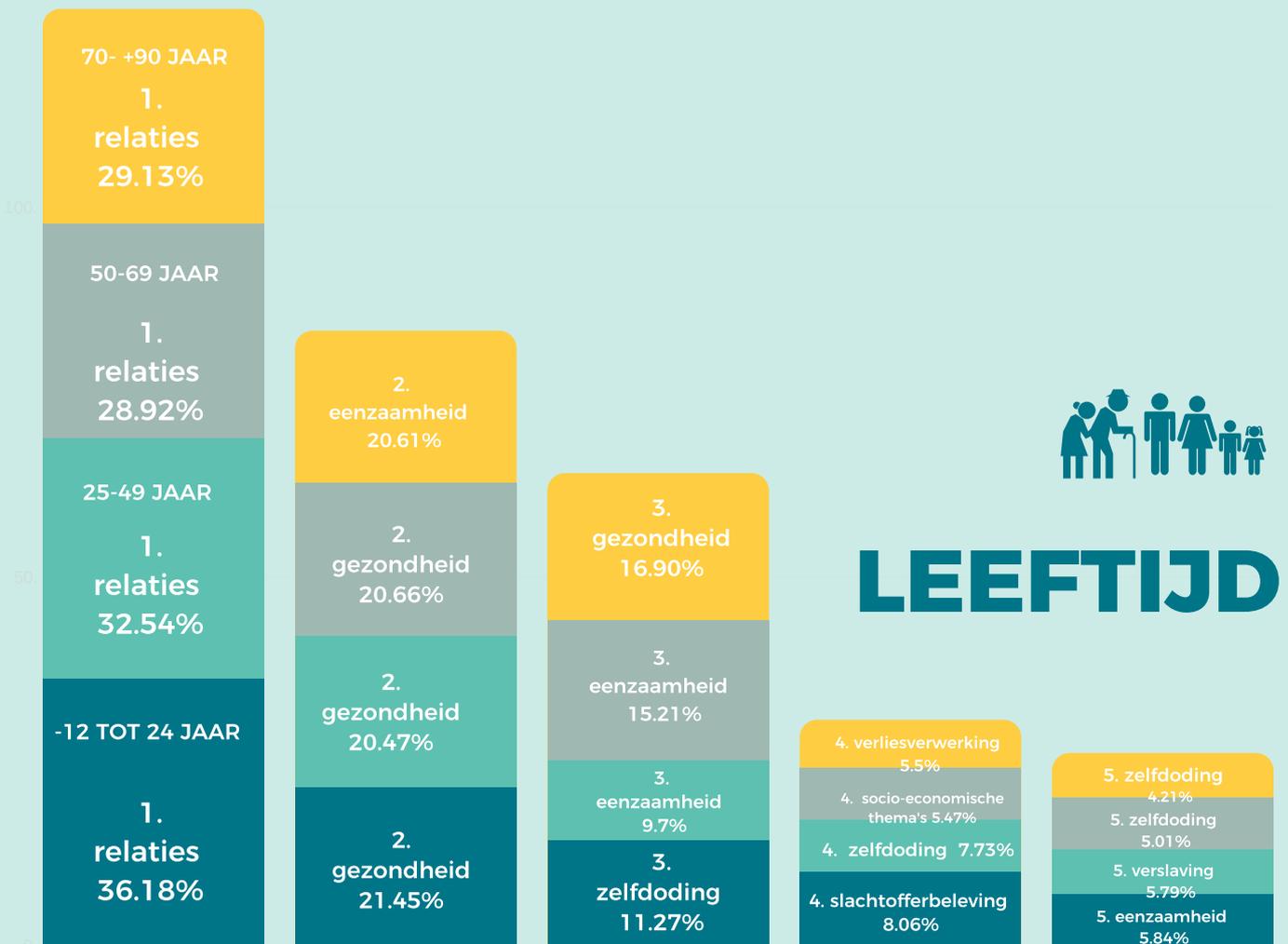
# Hallo, waarover ?

## GESLACHT

Top 5 gespreksthema's  
telefoon + chat



## LEEFTIJD



# Hallo, waarover ?

## LEEF SITUATIE

Top 5 gespreksthema's  
telefoon + chat



## Tele-Onthaal als vangnet



 **69%**

van de  
telefoonoproepen  
buiten de kantooruren

 **20-22 u**  
**18-20 u**

drukste moment  
aan de telefoon

 **dinsdag + weekend**

 **woensdag +zondag**

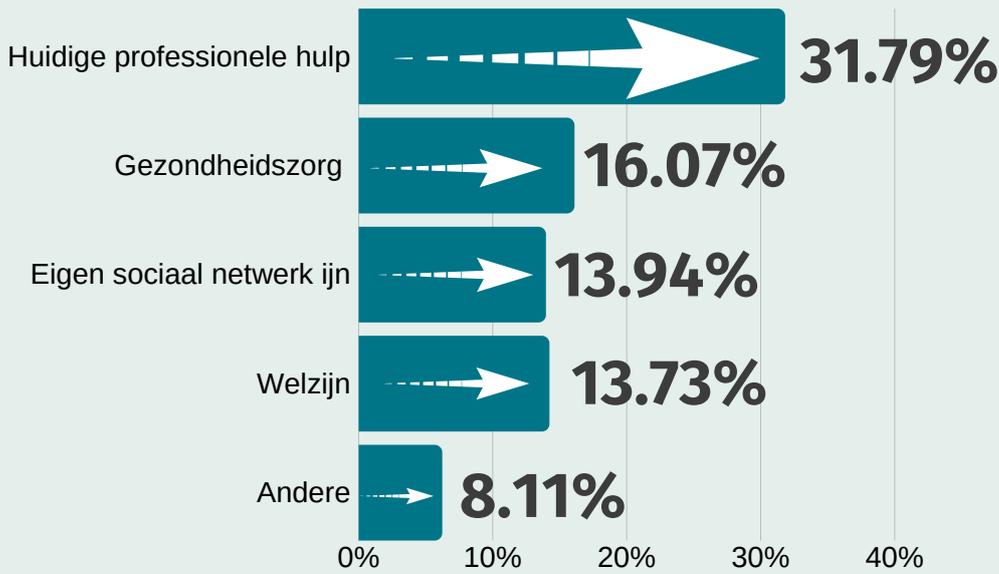
drukste dag aan de  
telefoon/chat

 **23.2%**  
 **26.9%**

in crisis op moment  
van gesprek



# Tele-Onthaal als voorportaal



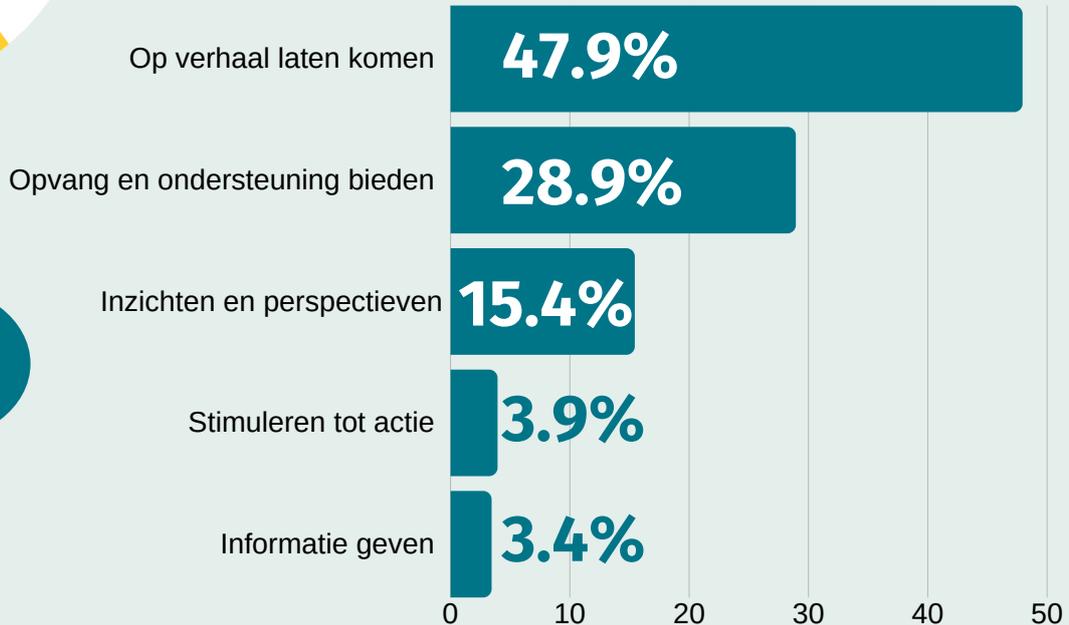
 **27,6%** van de bellers wordt doorverwezen

 **33.4%** van de chatters wordt doorverwezen

 **37.2%** van de nieuwe oproepers wordt doorverwezen

**PRATEN  
HELPT**

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



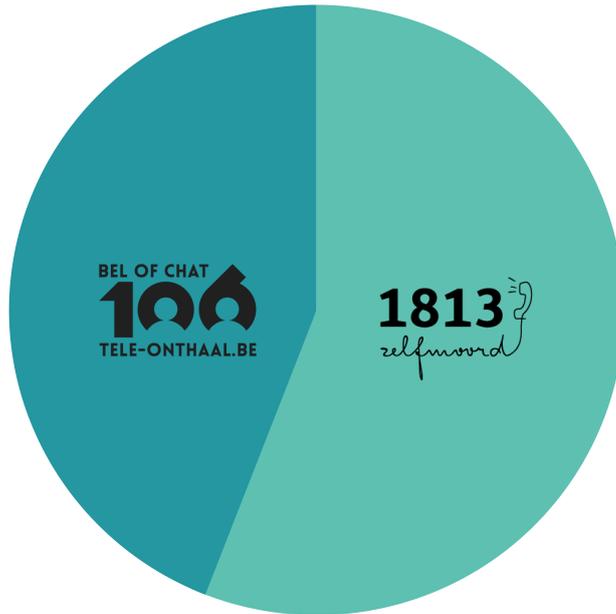
# Samenwerking

1813  
zelfmoord

14.308  
beantwoorde  
telefoonoproepen

Tele-Onthaal  
44.1%

11.291  
doorgeschakelde  
telefoonoproepen



Zelfmoordlijn 1813  
55.9%

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. Beide organisaties samen beantwoordden 25.599 telefoonoproepen.

## Hallo, ik luister...



619

vrijwilligers, verdeeld over  
5 provinciale Tele-Onthaaldiensten  
en 7 luisterpunten

maatschappelijk kapitaal **68,82** voltijds equivalente werknemers

beantwoorden samen **120.841** telefoon-en chatoproepen

samen **2.154.225 minuten** in gesprek

# Een Tele-Onthaal vrijwilliger in 2019



- prestaties: 190 uur en 06 minuten vrijwilligerswerk (luisterwerk + vorming + verslaggeving) ca. 4 uur per week, waarvan ongeveer 19% vorming en coaching
- gemiddelde anciënniteit: 9.0 jaar
- instroom = uitstroom (55 nieuwe vrijwilligers versus 70 gestopte vrijwilligers)

**Elke vrijwilliger wordt geselecteerd, opgeleid en begeleid door professionals**

**33,37** beroepskrachten, verdeeld over 5 provinciale Tele-Onthaaldiensten **organiseren en ondersteunen**

7.576 uren vooropleiding telefoon

3.385 uren voordrachten

1.115 uren coaching n.a.v. oproepen

5.811 uren intervisiegroepen telefoon

769 uren werkbezoeken

1.714 uren trainingsdagen

1.078 uren vorming voor chat

714 uren reflectiedagen

