

20
21

#praaterover
#pratenhelpt

BEL OF CHAT
1006
TELE-ONTHAAL.BE

FACTSHEETS
JAARCIJFERS 2021

TELE-ONTHAAL
VLAAMS-BRABANT
EN BRUSSEL



2021 in review

Bedankt voor je tijd om even te grasduinen in het 2021 jaarverslag van de hulplijndienst Tele-Onthaal Vlaams-Brabant en Brussel.

In 2021 blijft de nood voor een helpend gesprek bijzonder hoog. De drukte aan de 106lijn en chat weerspiegelt in onze jaarcijfers, in vergelijking met 2020 zijn de oproepen met 12,5% gestegen. In 2021 trotseren onze vrijwilligers en teamleden die achter hen staan, als rotsen in de branding, de vele uitdagingen die de Covid-pandemie voor ons allen voorschotelt. We nemen grote digitale sprongen voorwaarts, waaronder de verdere uitbouw van thuistelefonie, zodat vrijwilligers ook van thuis uit oproepen kunnen beantwoorden.

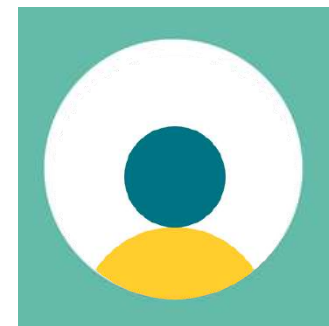
2021 start met een bezoek van de Pro League aan de Tele-Onthaal luisterpost in Brussel. Het nieuws dat alle vergoedingen voor inbreuken van de Pro League op de Covid-19 richtlijnen integraal worden geschonken aan Tele-Onthaal en onze Franstalige tegenhanger Télé-Accueil, wordt met luid applaus onthaald. Deze financiële incentives worden integraal gebruikt voor de opleiding van nieuwe vrijwilligers.

Aan al onze medewerkers maar ook onze hulpvragers, aan de Vlaamse regering en het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin en aan iedereen die ons gesteund heeft of waarmee we hebben samengewerkt in 2021:

een tomeloze dankjewel!

*Mit Van Paesschen,
Directeur Tele-Onthaal Vlaams-Brabant en Brussel.*

missie



Tele-Onthaal gelooft in hulpverlening met een zo laag mogelijke drempel. Daarom blijft een gesprek altijd vertrouwelijk en blijven zowel de hulpvrager als de vrijwilliger anoniem. Dat geeft veiligheid aan oproepers om hun verhaal te doen. Want praten helpt.

Tele-Onthaal streeft naar een samenleving waar iedereen mag zijn wie die is of wil zijn en waar iedereen zo veel mogelijk kansen krijgt om zich te verbinden met anderen. Deze chat en 106-hulplijn wil een gesprekspartner zijn die het verschil maakt, voor iedereen die daar nood aan heeft.

[Meer over Tele-Onthaal](#)



oproepen in cijfers

*cijfers Tele-Onthaal dienst Vlaams-Brabant en Brussel

20
21

**Hallo,
met wie?**

Cijfers zeggen niet alles, maar toch geven ze een beeld van evoluties, aantal oproepen, profielen van de hulpvragers, gesprekstema's, gespreksduur ... Zo wijzen ze ook op aandachtspunten voor onze toekomstige werking.



telefoon+chat

+ **12,5%** t.o.v. 2020

29.366
oproepen

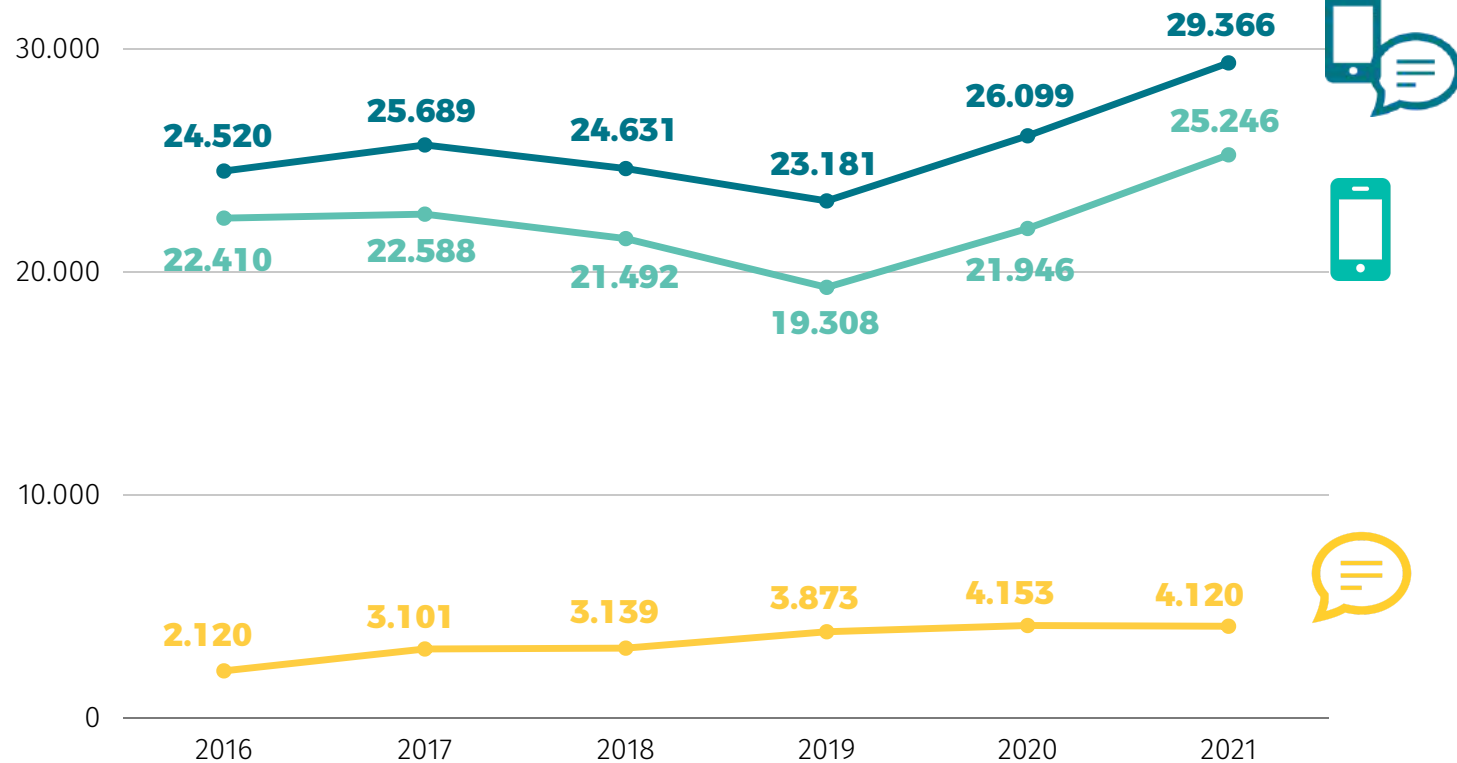
+ **9,9%** t.o.v. 2020

20.926
gesprekken



*cijfers Tele-Onthaal dienst Vlaams-Brabant en Brussel

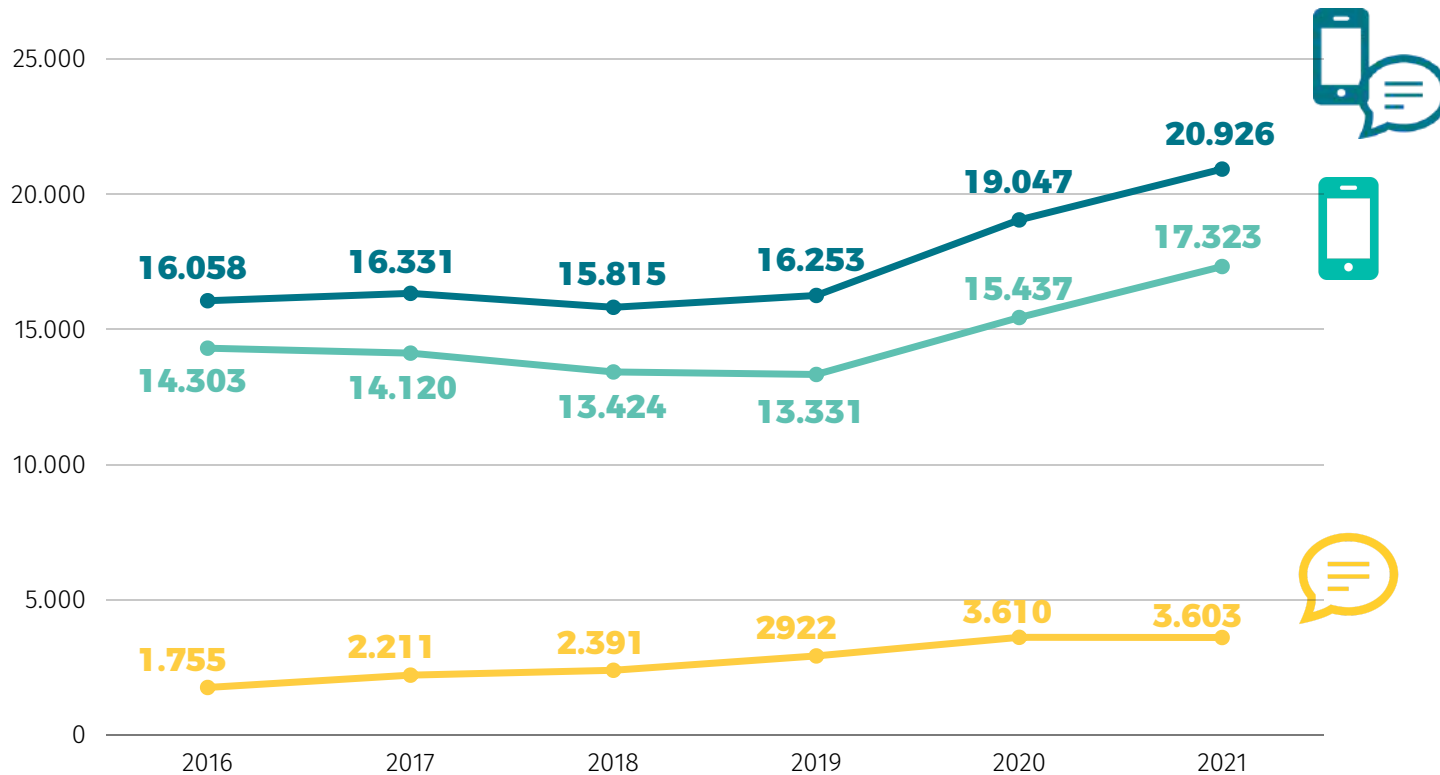
Evolutie oproepen*



Oproepen; omvatten alle telefoon- en chatoproepen zowel zonder gesprek als met gesprek.

*cijfers Tele-Onthaal dienst Vlaams-Brabant en Brussel

Evolutie gesprekken*

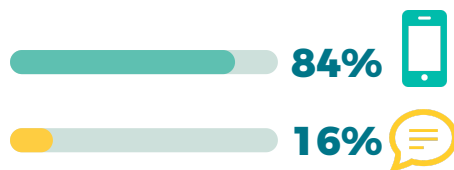


Gesprekken; omvatten alle telefoon- en chatoproepen met gesprek.

20
21

*cijfers Tele-Onthaal dienst Vlaams-Brabant en Brussel

De oproepen



25.246

telefoonoproepen

69 oproepen/dag

47 gesprekken/dag

21 minuten
gemiddelde
gespreksduur

4.120

chatoproepen

11 oproepen/dag

10 gesprekken/dag

34 minuten
gemiddelde
gespreksduur



telefoon + chat

80 oproepen/dag

57 gesprekken/dag

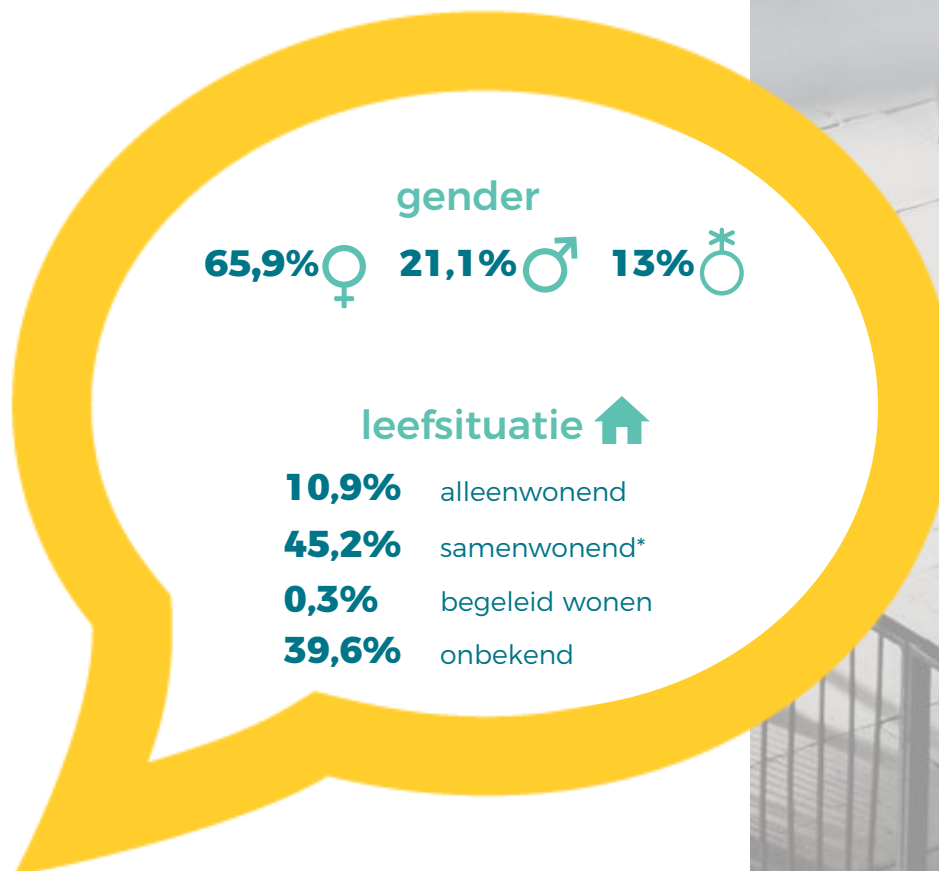
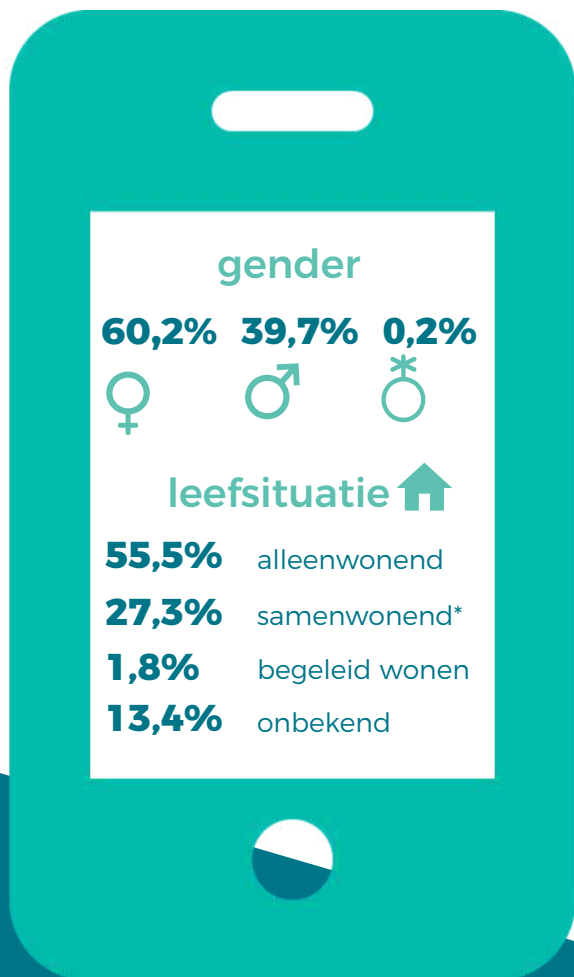


29.366 oproepen

*cijfers Tele-Onthaal dienst Vlaams-Brabant en Brussel

20
21

Hallo, met wie?



*Ook kinderen die bij ouders wonen, ouders die bij kinderen wonen.... worden beschouwd als samenwonend.

*cijfers Tele-Onthaal dienst Vlaams-Brabant en Brussel

20
20

veroudering aan de telefoon



50+ jaar

8.451
gesprekken



verjonging aan de chat



-25 jaar

2.018
gesprekken



psychische kwetsbaarheid

4,3%
depressie

4,7%
verslaving



meest kwetsbare groep



alleenwonenden

10.010
gesprekken



eenzaamheid

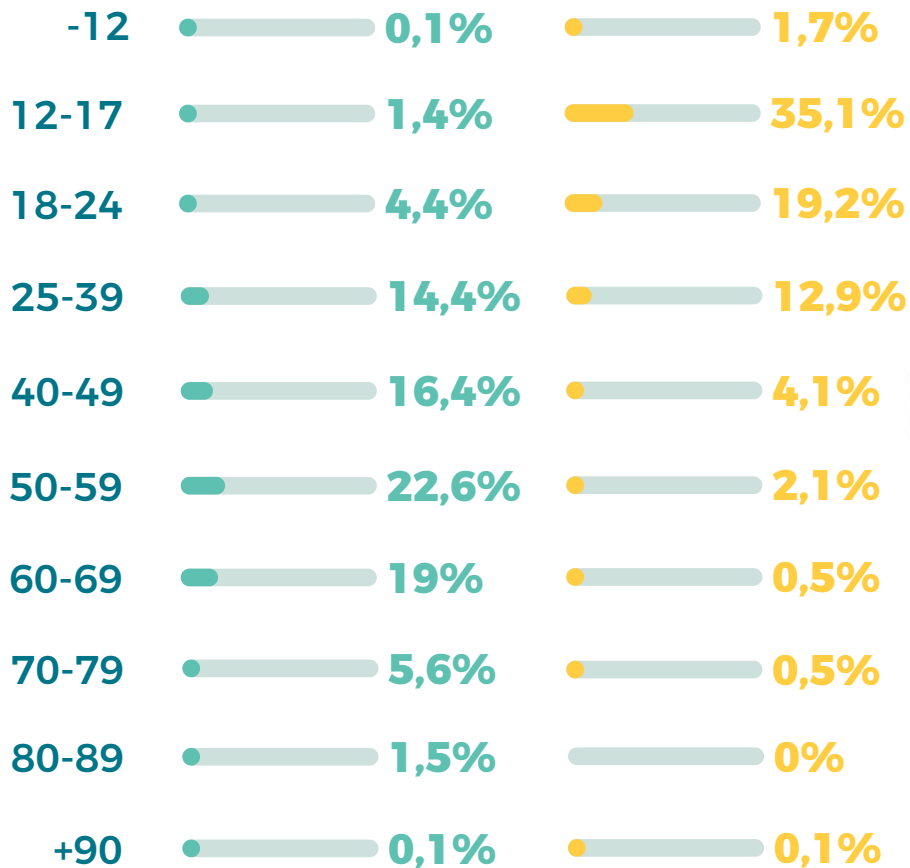
12,2%



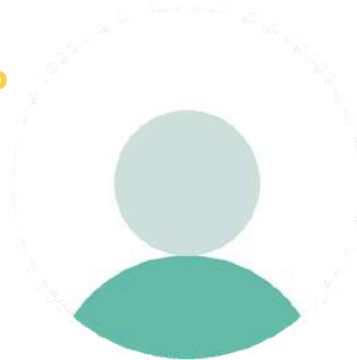
Hallo, met wie?

leeftijd 

leeftijd 

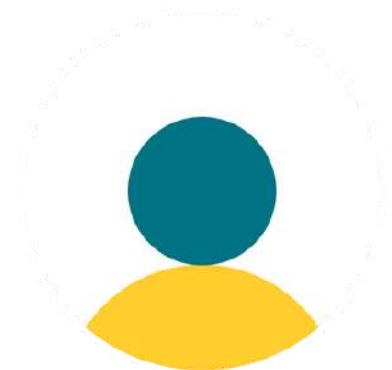


20
21



48,8%

van de bellers
is 50+ jaar.



56%

van de chatters
is -25 jaar.

Hallo, met wie?



in **51%**

van de gesprekken
geven bellers aan
dat ze in professionele
begeleiding zijn (42%)
of eerder waren (9%).



in **23%**

van de gesprekken
geven chatters aan
dat ze in professionele
begeleiding zijn (19%)
of eerder waren (4%).

20
21



in **45,7%**

van de gesprekken vermelden
bellers zelf een psychische kwetsbaarheid.

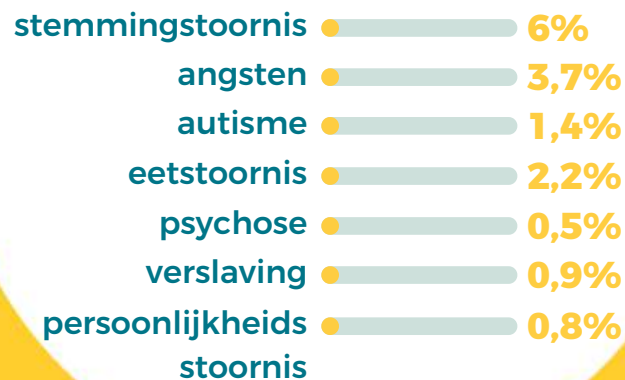


Hallo, met wie?

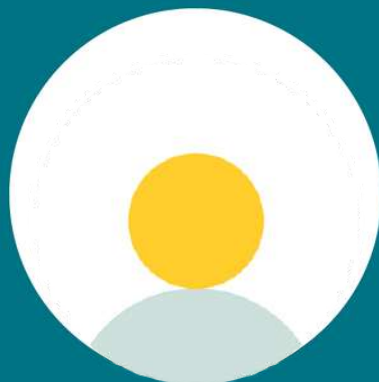


in **18,3%**

van de gesprekken vermelden
chatters zelf een psychische kwetsbaarheid



20
21





Hallo, met wie?

psychische kwetsbaarheid in nieuwe oproepers*

angsten - fobieën



autisme



eetstoornis (anorexia, boulimie)



persoonlijkheidsstoornis (borderline)



schizofrenie/psychose



stemmingsstoornis (depressie)



verslaving (alcohol, drugs, gokken, seks, internet)



andere



24,1%

van nieuwe bellers
vermeldt zelf een
psychische kwetsbaarheid



17,1%

van nieuwe chatters
vermeldt zelf een
psychische
kwetsbaarheid

20
21

*nieuwe oproepers = hulpvragers die voor het eerst contact opnemen met Tele-Onthaal Vlaams-Brabant en Brussel

Hallo, met wie?



25% nieuwe telefoon & chatoproepers
5.166 hulpvragers bellen/chatten voor het eerst



17%

van de telefoonoproepen komen van hulpvragers die voor het eerst contact opnemen.

83%

van de telefoonoproepen komen van hulpvragers die meerdere malen contact opnemen.



61%*

van de chatoproepen komen van hulpvragers die voor het eerst contact opnemen.

39%*

van de chatoproepen komen van hulpvragers die meerdere malen contact opnemen.

**20
21**

BEL OF CHAT
100
TELE-ONTHAAL.BE

*De cijfers over chatters die voor eerst of meermaals contact opnemen zijn ruim geschat en iets moeilijker te achterhalen dan telefooncijfers.



1

relaties



2

gezondheid



3

eenzaamheid



4

**dagelijkse
activiteiten**



5

zelfdoding



Hallo, waarover?



1

relaties



2

gezondheid



3

zelfdoding



4

**slachtoffer
beleving**



5

eenzaamheid



top 5 gespreksthema's

*cijfers Tele-Onthaal dienst Vlaams-Brabant en Brussel



relaties, uitgelicht*

top 1 gespreksthema

relaties - gemis aan partner



relaties - verliefdheid/partnerkeuze



relaties - spanningen/conflicten partner



relaties - echtscheiding/einde relatie



relaties - met ouder(s)



relaties - met kind(eren)



relaties - met familielid



relaties - buurt



relaties - werk



relaties - school



relaties - vrienden



relaties - zorglast



relaties - andere



22,8%

gesprekken aan de telefoon gaan over relaties.



35,4%

gesprekken aan de chat gaan over relaties.

20
21

Hallo, waarover?

*cijfers Tele-Onthaal dienst Vlaams-Brabant en Brussel

Andere gespreksthema's, in detail

afhankelijkheid - 4,7%

verslaving - alcohol
verslaving - drugs
verslaving - gokken
verslaving - medicijnen
verslaving - andere

dagelijkse activiteiten - 7,6%

eenzaamheid - 12,2%

tekort aan sociale contacten
binnen bestaande contacten
andere

gezondheid - 22%

angst/fobie
autisme
s.o.a.
borderline
chronische vermoeidheid
depressie
eetstoornissen
beperking
kanker
pijn
slaapstoornissen
stress, burn-out
zelfverwonding
ziekte
zwangerschap
andere

levensbeschouwing - 3,2%

euthanasie
identiteitsvragen
levensbeschouwelijke vragen
andere

seksualiteit - 1,6%

seksuele identiteit/geaardheid
seksueel functioneren
masturbatievraag, seksbeller
andere

slachtofferbeleving - 4,6%

diefstal, inbraak, ongeval
incest
kindermishandeling
ongewenste intimiteiten
ouder(en) mis(be)handeling
partner-, huiselijk geweld
pesten, stalking
seksueel geweld
andere

socio-economische & maatschappelijke thema's - 4,2%

administratief
financieel
dakloos, huisvesting
juridisch
materieel
werkloosheid
andere

verliesverwerking - 2,4%

abortus, miskraam
na overlijden
nabestaande zelfdoding
verlies van vrijheid
verlies van werk
andere

zelfdoding - 7%

gedachten
plannen
poging
andere

varia - 5,7%

daderbeleving
dank
goed nieuws
info over Tele-Onthaal
ontevreden over Tele-Onthaal
verwarde inhoud
vragen, klachten over prof. begeleiding
andere



20
21 **Hallo, waarover?**

*cijfers Tele-Onthaal dienst Vlaams-Brabant en Brussel



telefoon
gesprekken

Hallo, waarover?

2021

chat
gesprekken

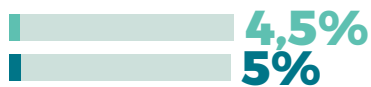
10 gespreksthema's naar gender



relaties



socio-economisch



gezondheid



verslaving



eenzaamheid



seksualiteit



zelfdoding



verliesverwerking



slachtofferbeleving



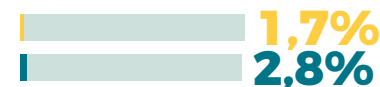
dagelijkse activiteiten



relaties



socio-economisch



gezondheid



verslaving



eenzaamheid



seksualiteit



zelfdoding



verliesverwerking



slachtofferbeleving



dagelijkse activiteiten



20
21

5 gespreksthema's naar leeftijd



telefoon & chat
gesprekken

-12 tot 24 jaar

1 relaties 33,7%

2 gezondheid 22%

3 zelfdoding 11,5%

4 slachtofferbeleving 8,5%

5 eenzaamheid 6,1%

25 tot 49 jaar

1 relaties 27,2%

2 gezondheid 21,6%

3 eenzaamheid 11,4%

4 zelfdoding 7,3%

5 dagelijkse activiteiten 6,3%

50 tot 69 jaar

1 gezondheid 23,8%

2 relaties 20,7%

3 eenzaamheid 15,2%

4 dagelijkse activiteiten 12%

5 varia 6,7%

70 tot +90 jaar

1 eenzaamheid 23%

2 relaties 16,8%

3 gezondheid 16%

4 dagelijkse activiteiten 11,5%

5 varia 6,9%

Hallo, waarover?

*cijfers Tele-Onthaal dienst Vlaams-Brabant en Brussel

20
21



Tele-Onthaal als vangnet



68%

van de telefoonoproepen
buiten de kantooruren.

19u-20u

drukste moment aan
de telefoon.



woensdag

drukste dag aan de chat.

21u-22u

drukste uur aan de chat

29%

chatoproepers in crisis op
het moment van gesprek.



maandag

drukste dag aan de telefoon.

29%

telefoonoproepers in crisis op het
moment van gesprek.



Doorverwijzing



in **23,1%** 
van de telefoongesprekken
wordt er verder doorverwezen.

in **31,1%** 
van de chatgesprekken wordt
er verder doorverwezen.

huidige begeleiding



gezondheidszorg



eigen sociaal netwerk



welzijnssector



justitiële sector



20
21

Tele-Onthaal als voorportaal

Is een verdere verwijzing aangewezen na een Tele-Onthaalgesprek? Dan hebben wij speciale aandacht voor de huidige begeleiding en het eigen sociaal netwerk. Veel van onze oproepers krijgen reeds professionele begeleiding.



50%

van deze doorverwijzingen gaan naar de brede psychosociale sector. Daarin komen de Centra Algemeen Welzijnswerk, huisartsen en de Centra voor Geestelijke Gezondheidszorg het meest aan bod.

37,8%

van de nieuwe oproepers (telefoon & chat) wordt verder doorverwezen.



een helpend telefoongesprek



op verhaal laten komen
43,2%

opvang en ondersteuning bieden
25,4%

perspectieven helpen zoeken
15,7%

stimuleren tot actie
11,8%

informatie geven
3,6%

Een helpend gesprek

BEL OF CHAT
106
TELE-ONTHAAL.BE

praten helpt

een helpend chatgesprek

op verhaal laten komen
35,4%

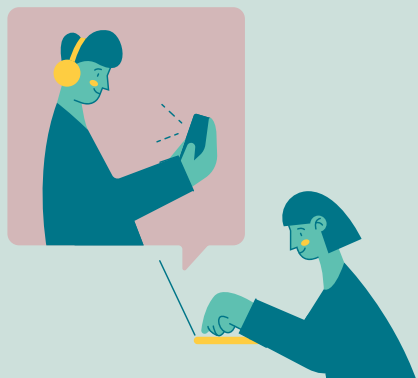
opvang en ondersteuning bieden
22,6%

perspectieven helpen zoeken
26,5%

stimuleren tot actie
12,7%

informatie geven
2,7%

20
21



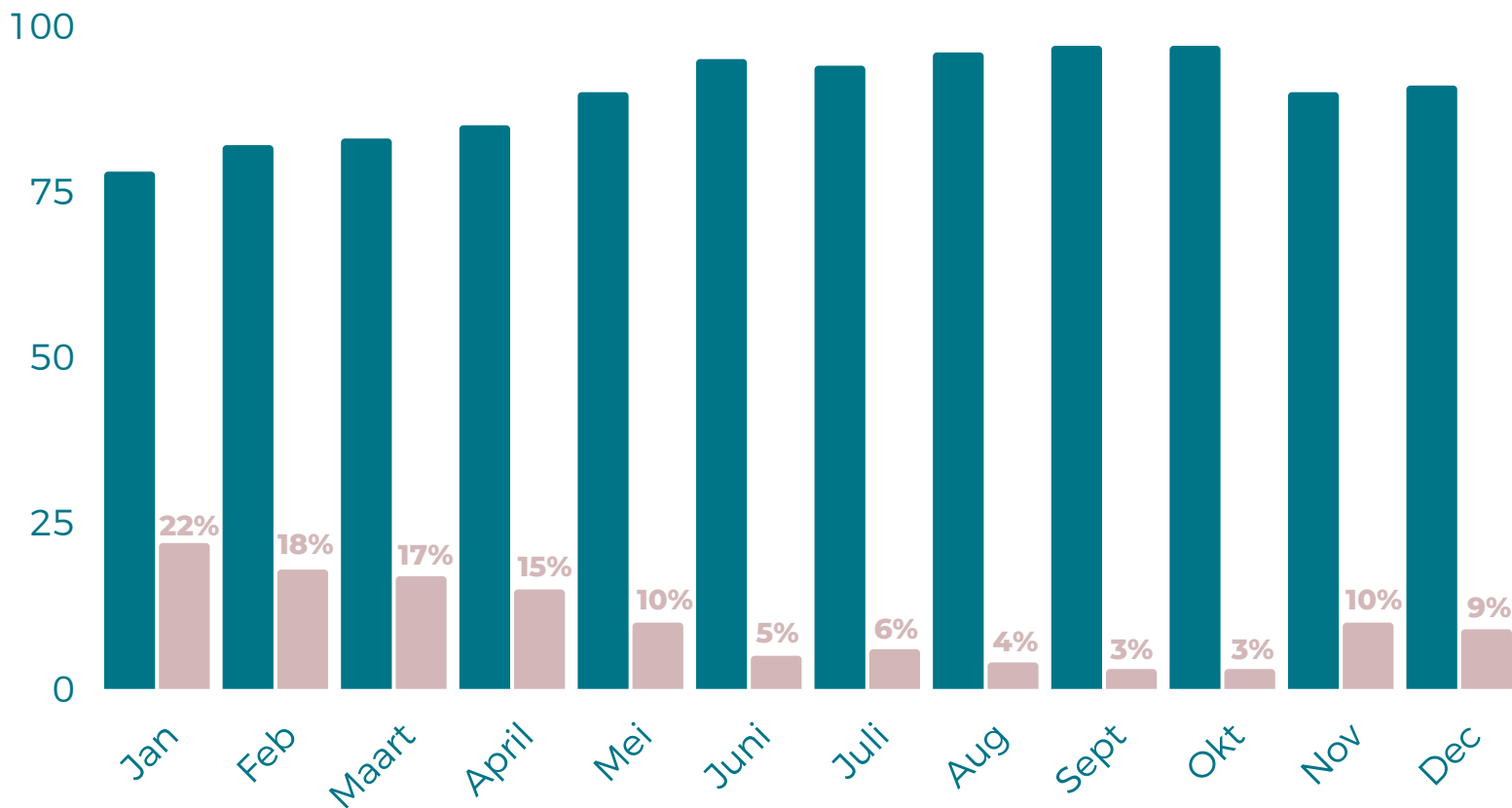
20
21



covid-19 crisis
impact op de cijfers

Percentage Covid-19-gerelateerde gesprekken*

■ niet-coronagesprek ■ coronagesprek



totaal 2021

coronagesprek telefoon + chat



Hallo, waarover?

*cijfers Tele-Onthaal dienst Vlaams-Brabant en Brussel

20
21

20
21

vrijwilligers in cijfers

Onschatbaar. Zonder hen, geen Tele-Onthaal.

**Hallo,
ik luister...**

134
vrijwilligers

79
vrijwilligers / Leuven

35
vrijwilligers / Brussel

19
nieuwe vrijwilligers

naar gender

66% ♀ **46%** ♂ **2%** ♂*

naar leeftijd

21 - 39  **6,1%**
40 - 59  **17,2%**
60+  **78,8%**

20
21

Hallo, ik luister...

8,6 jaar Gemiddeld engagement

12,71 Aantal VTE
(voltijds equivalenten):

134 Vrijwilligers beantwoorden

29.366 Oproepen

17.703 Uren beantwoorderswerk

4.027 Uren vorming

21.730 Uren engagement

Vorming vrijwilligers

Daling van het aantal vrijwilligers in 2021 is te wijten aan een kleinere instroom van nieuwe kandidaten.

Door de coronacrisis was het bijzonder moeilijk om opleidingen te organiseren in grote groep.

Ook hanteren we in onze dienst vanaf 2021 een andere manier om het statuut van wanneer iemand vrijwilliger wordt te berekenen.

Een startende vrijwilliger heeft ongeveer 50 uur aan basisopleiding voltooid.

- 1.320** Uren vooropleiding telefoon
 - 165** Uren vooropleiding chat
 - 896** Uren intervisies telefoon en chat
 - 444** Uren voordrachten
 - 259** Uren trainingsdagen
 - 69** Uren reflectiedagen en bezoeken
 - 268** Uren coaching n.a.v. oproepen
 - 138** Uren bijkomende vorming chat
 - 268** Uren supervisiegesprek
 - 200** Uren administratieve of logistieke ondersteuning
- 4.027** Uren van vorming

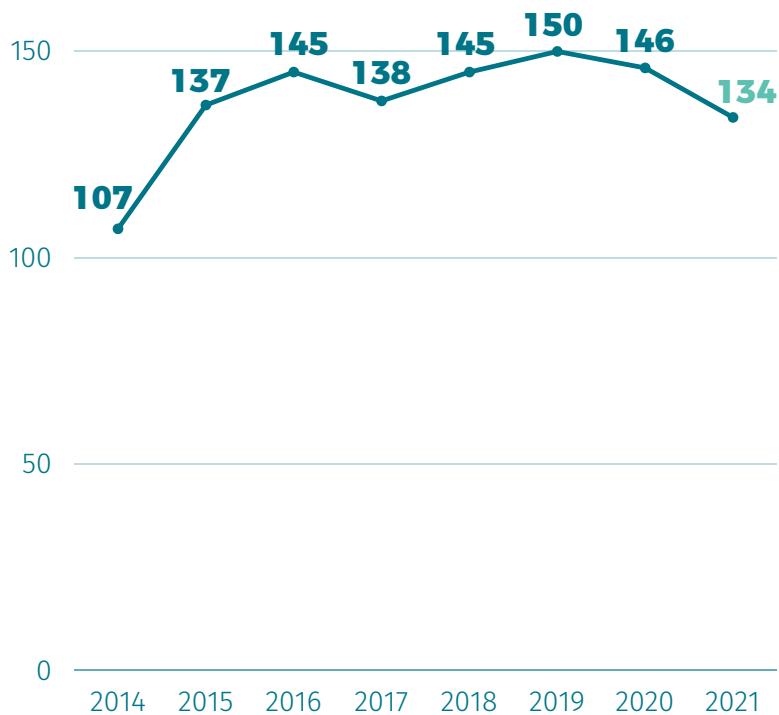
20

21

*cijfers Tele-Onthaal dienst Vlaams-Brabant en Brussel

Profielen vrijwilligers

Evolutie van het aantal vrijwilligers



20



beantwoorder

Vrijwilligers van Tele-Onthaal Vlaams-Brabant en Brussel engageren zich in de eerste plaats als beantwoorder van onze telefoon- en/of chathulpverlening.



ambassadeur

Ambassadeurs zijn ex-beantwoorders. Vanuit hun ervaringen treden ze uit de anonimiteit en werken ze als vrijwilligers in eigen naam actief mee om het hulpaanbod van Tele-Onthaal Vlaams-Brabant en Brussel bekend(er) te maken.



coach

Als coach begeleidt een ervaren vrijwilliger van Tele-Onthaal Vlaams-Brabant en Brussel nieuwe kandidaat-vrijwilligers in hun eerste stappen als beantwoorder. Coaches komen samen in een werkgroep waar ze adviserend een blik werpen op de vormingsnoden binnen onze dienst.



werkgroep influencer

Alle talenten van vrijwilligers worden op een podium gezet. Zo kunnen vrijwilligers van Tele-Onthaal Vlaams-Brabant en Brussel actief participeren aan de werkgroepen 'vorming', 'tech support', 'steun', 'creativiteit' en 'ontmoeten'.

21

*cijfers Tele-Onthaal dienst Vlaams-Brabant en Brussel

20
21

**Actief
luisteren?**

**[ondersteuning
in cijfers]**

Team support

11 beroepskrachten geven

416 Uren vorming in groepsverband

2288 Uren individuele vorming

Onze teamleden zijn

12.268 uren aan het werk,

en volgen **488** uren van externe vorming.

20
21

*cijfers Tele-Onthaal dienst Vlaams-Brabant en Brussel





cijfers

Federatie

Tele-Onthaaldiensten

Vlaanderen en Brussel

In elke provincie is een Tele-Onthaaldienst gevestigd. Elke dienst heeft een aparte juridische structuur (vzw). De 5 diensten werken nauw samen binnen de Federatie van Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen en Brussel.

Even een blik op de Tele-Onthaal cijfers voor heel Vlaanderen en Brussel.

BEL OF CHAT
1006
TELE-ONTHAAL.BE

20
21



- 17,3% t.o.v. 2020
+ 84,2% t.o.v. 2019

174.063
websitebezoekers

- 1% t.o.v. 2020

137.668
oproepen

- 1,1% t.o.v. 2020

104.681
gesprekken

chat

- 0,8% t.o.v. 2020

19.262
oproepen

- 1% t.o.v. 2020

16.554
gesprekken

telefoon



- 1,1% t.o.v. 2020

118.406
oproepen

- 1,1% t.o.v. 2020

88.127
gesprekken

gemiddeld

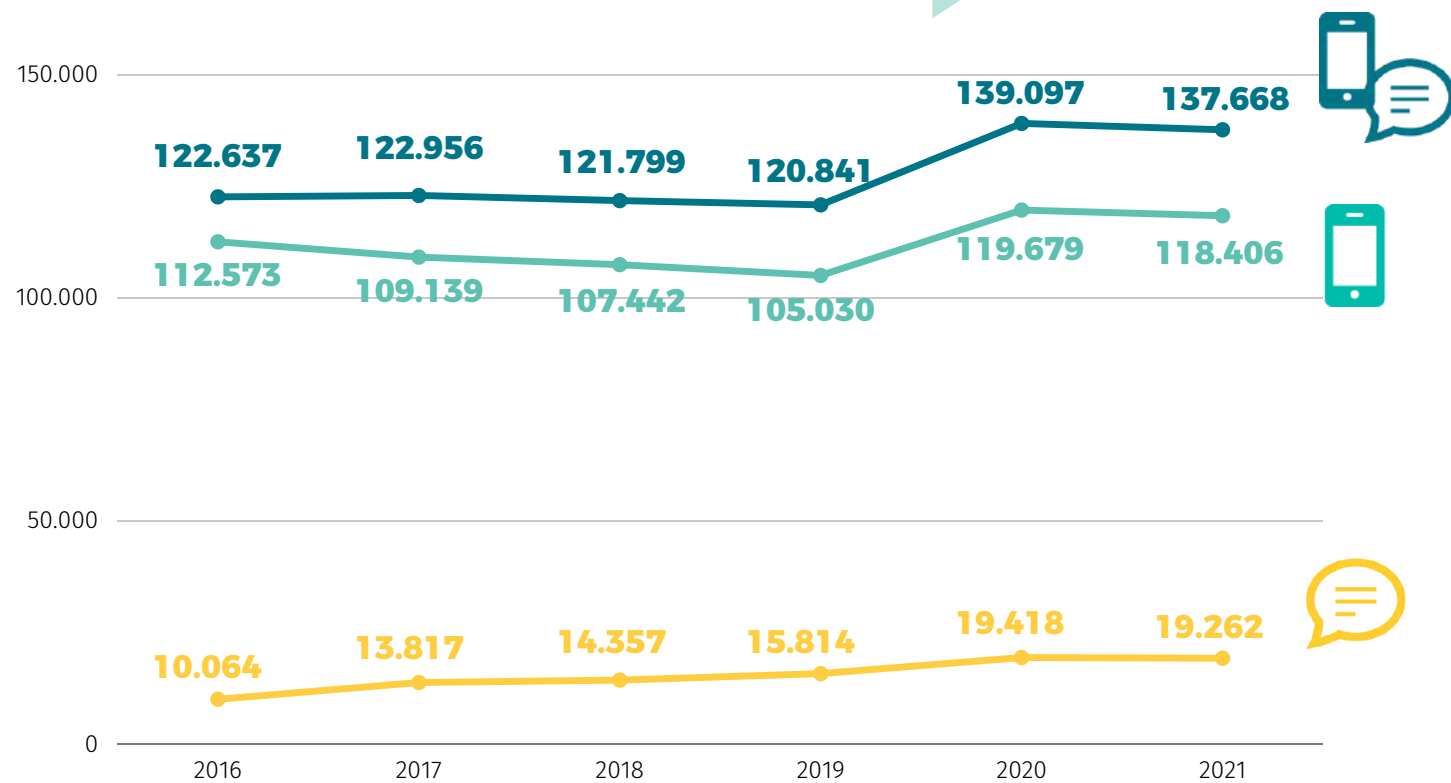
377
oproepen
per dag

gemiddeld

287
gesprekken
per dag



Evolutie oproepen*

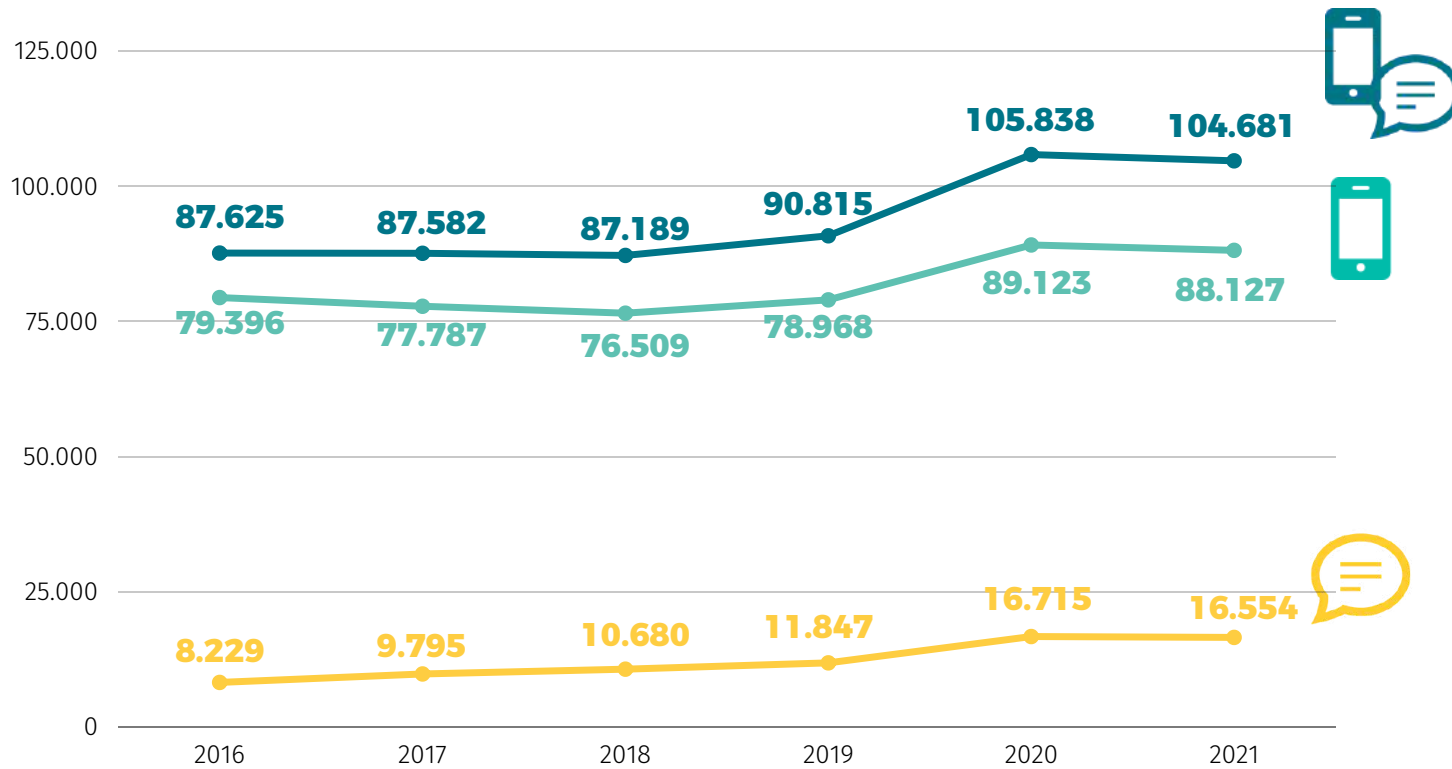


Oproepen; omvatten alle telefoon- en chatoproepen zowel zonder gesprek als met gesprek.

*cijfers Federatie van Tele-Onthaaldiensten Vlaanderen en Brussel

20
21

Evolutie gesprekken*



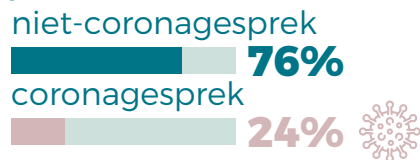
Gesprekken; omvatten alle telefoon- en chatoproepen met gesprek.

20
21

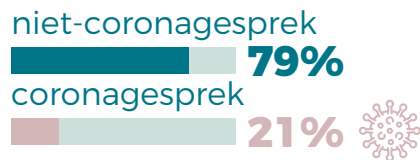
*cijfers Federatie van Tele-Onthaaldiensten Vlaanderen en Brussel

Percentage Covid-19-gerelateerde gesprekken*

januari 2021



februari 2021



maart 2021



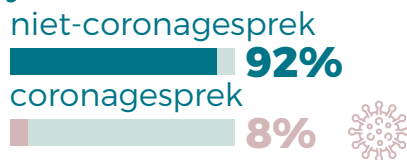
april 2021



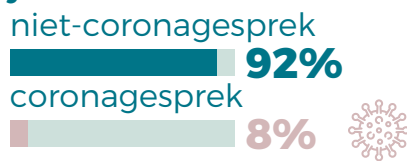
mei 2021



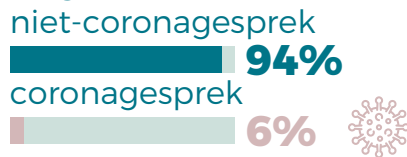
juni 2021



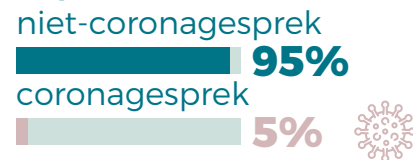
juli 2021



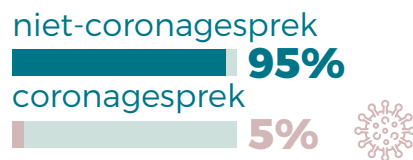
augustus 2021



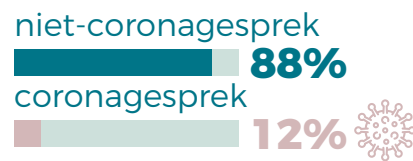
september 2021



oktober 2021



november 2021



december 2021



totaal 2021

coronagesprek telefoon + chat



20²¹

**Elkaar
versterken
=
meer
hulpvragers
bereiken**

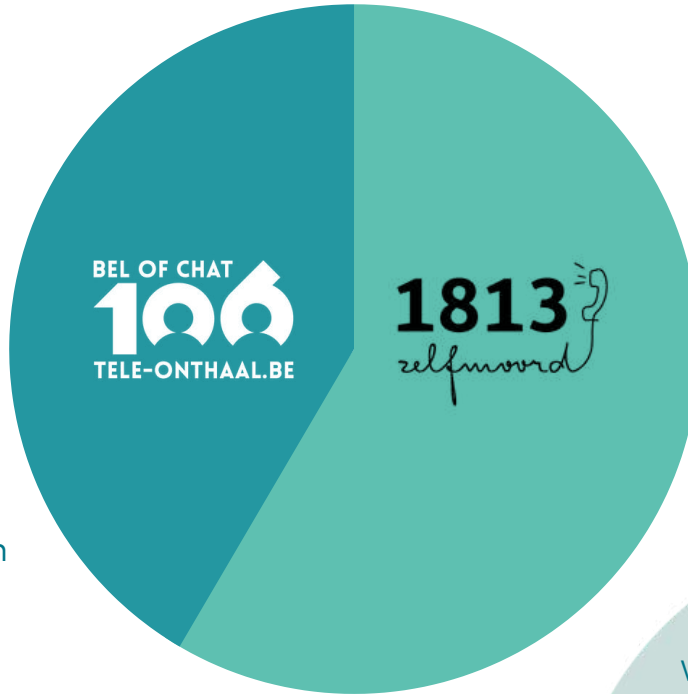
[samenwerking]

Samenwerking met 1813

41,6%
Tele-Onthaal

12.601*
doorgeschakelde
telefoon
oproepen

*voor de dienst
Tele-Onthaal Vlaams-
Brabant en Brussel
komt dit neer op ruim
3.108
doorschakelingen.



58,4%
Zelfmoordlijn 1813

17.720
beantwoorde
telefoon
oproepen



Wanneer alle Zelfmoordlijn-beantwoorders in gesprek zijn, krijgen oproepers de mogelijkheid om zich meteen te laten doorschakelen naar Tele-Onthaal. Zo kunnen beide hulplijnen meer oproepen beantwoorden. Beide organisaties samen beantwoordden **30.321** telefoonoproepen.

20
21

Tevreden?



Na een chatgesprek kunnen chathulpvragers hun anonieme feedback kwijt.



chat



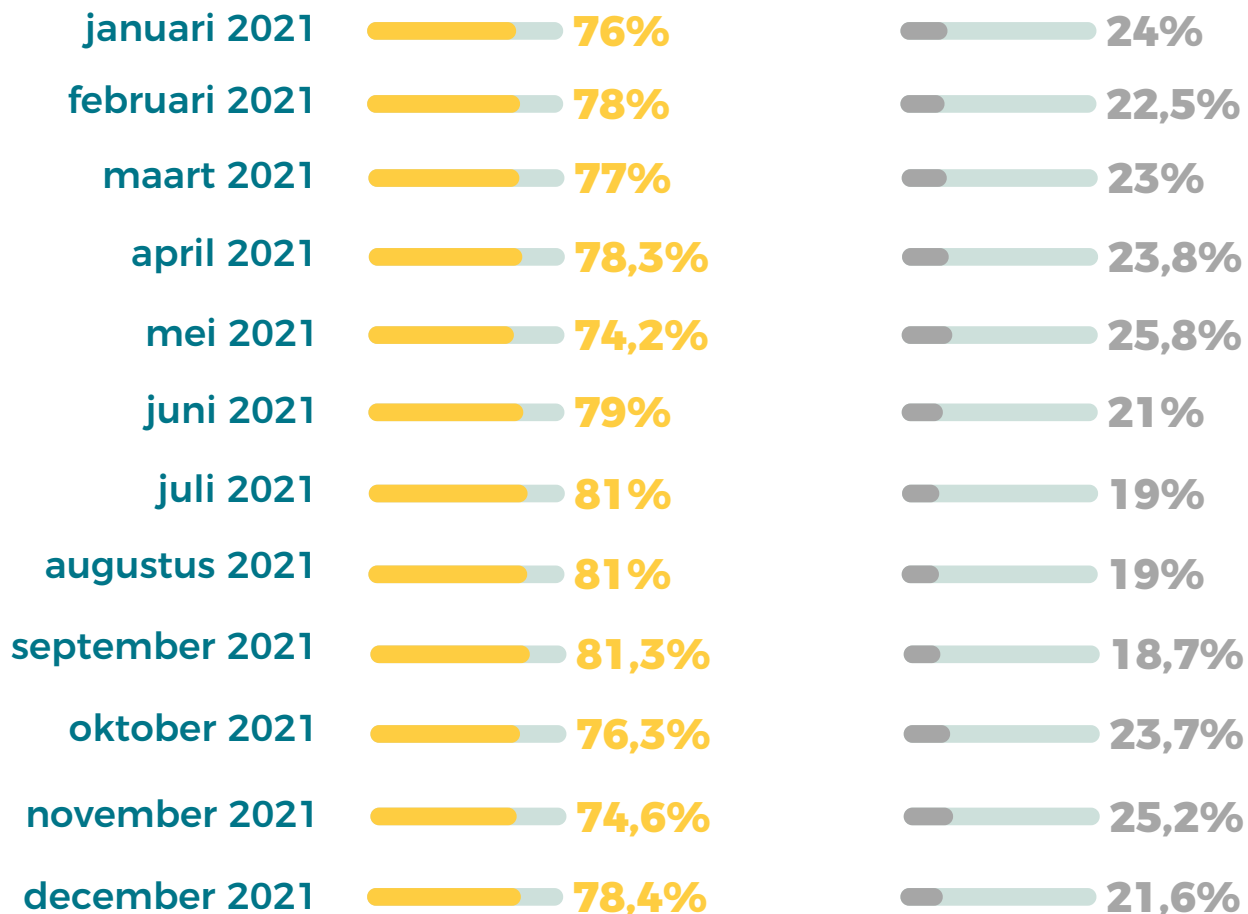
77,6%

Tevreden tot heel tevreden



22%

Ontevreden tot erg ontevreden



69%

van chatters geeft geen feedback.

31%

van chatters geeft feedback.

Tevreden?



Team Tele-Onthaal Vlaams-Brabant en Brussel

Liesbeth Beeckman
*Secretariaatsmedewerker
Brussel*

Rita Camps
*Secretariaatsmedewerker
Leuven*

Myriam Dothée
*Stafmedewerker &
Vormingscoördinator*

René Ferson
*Staf-
medewerker*

Julie Leurs
*Stafmedewerker Chat,
Suicide en Crisis*

Christine Sellicaerts
*Secretariaatsmedewerker
Leuven*

Emmanuel Stein
*Stafmedewerker Chat &
Teamondersteuner*

Linda Thonissen
*Tijdelijke
Secretariaatsmedewerker*

William Trappeniers
*ICT-
coördinator*

Ingrid Vanderhoeven
*Communicatie-
medewerker*

Nore Van Loon
*Secretariaatsmedewerker
Brussel én Leuven*

Mit Van Paesschen
*Directeur &
Stafmedewerker*

Raad van Bestuur

Martine Appeltans
Bestuurslid

Ivan de Naeyer
Voorzitter

Stéphane Froidcoeur
Bestuurslid

Annemie Vermeulen
Bestuurslid

20
21



2021

Giften

Om onze algemene werking te verzekeren kunnen we rekenen op subsidies van de Vlaamse Overheid. Om specifieke projecten te realiseren zijn we vaak afhankelijk van andere financiële steun. Giften ten voordele van onze vzw zijn dan ook welkom op het rekeningnummer BE77 7855 3573 4742 (BIC: GKCCBEBB) van Tele-Onthaal Vlaams-Brabant en Brussel vzw. Giften vanaf 40 € zijn fiscaal aftrekbaar.



BEL OF CHAT
106
TELE-ONTHAAL.BE

Contact

Tele-Onthaal Vlaams-Brabant en Brussel vzw
brabru@tele-onthaal.be
Brussel ● 02 511 86 63 | Leuven ● 016 23 97 56
Postbus 1071 · 3000 Leuven 1
www.tele-onthaal.be
www.tele-onthaal.be/brabru

Bereikbaarheid

Bel 106
gratis - anoniem - 24u/7

Chat anoniem via www.tele-onthaal.be

| | |
|-----------|---------------|
| maandag | 18:00 - 23:00 |
| dinsdag | 18:00 - 23:00 |
| woensdag | 15:00 - 23:00 |
| donderdag | 18:00 - 23:00 |
| vrijdag | 18:00 - 23:00 |
| zaterdag | 18:00 - 23:00 |
| zondag | 15:00 - 23:00 |



20
21

BEL OF CHAT
100
TELE-ONTHAAL.BE

JAARCIJFERS 2021

© 2022 - Tele-Onthaal Vlaams-Brabant en Brussel vzw