

TELE-ONTHAAL JAARCIJFERS



FEDERATIE VAN
TELE-ONTHAALDIENSTEN
IN VLAANDEREN EN BRUSSEL

100
21

JAARCIJFERS 2022

KLEMTONEN

deel
1

Belangrijkste accenten
jaarcijfers 2022

p.1-10

INFOGRAPHICS

deel
2

Belangrijkste cijfers
gevisualiseerd

p.11-25



2022

JAARCIJFERS DEEL 1 | KLEMTONEN

FEDERATIE VAN
TELE-ONTHAALDIENSTEN
IN VLAANDEREN EN BRUSSEL



2022

110.269 keer rinkelde de telefoon en 18.548 weerklonk het chatsignaal bij hulplijn Tele-Onthaal in 2022. Na twee recordjaren omwille van de covidcijfers ziet Tele-Onthaal haar oproepcijfers opnieuw normaliseren tot zo'n 353 oproepen per dag, of exact 128.817 oproepen op jaarbasis.

Wanneer we evenwel de oproepcijfers vergelijken met 2019 (vóór de covidcrisis) noteert Tele-Onthaal weliswaar nog steeds +9% meer oproepen dan voorheen.

622 vrijwilligers waren samen 2.388.891 minuten in gesprek. Op elk van hen konden we gemiddeld 4 uur per week rekenen voor telefoon-of chathulp, vorming en verslaggeving.

Samen vormen ze een voltijds equivalent van 70,52 VTE maatschappelijk kapitaal voor deze vrijwilligersinzet.



128.817
oproepen

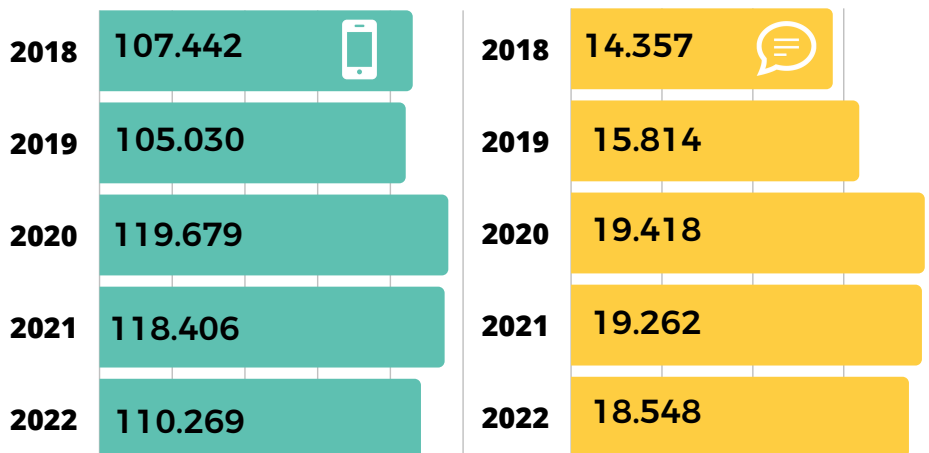


98.971
gesprekken

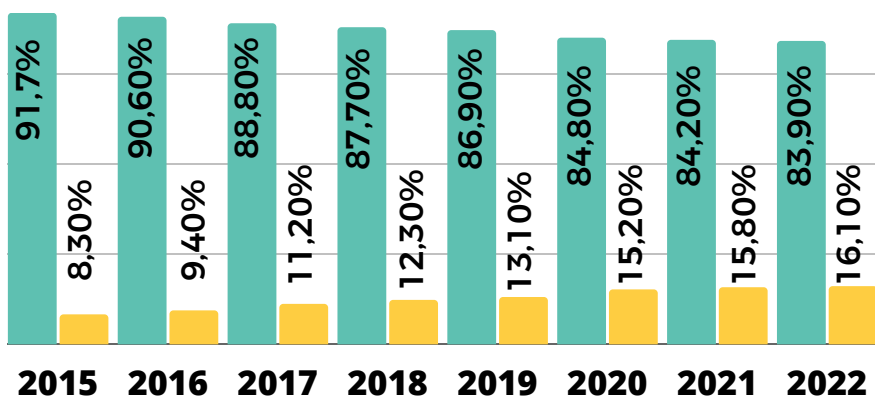
In 2022 werden -6.9% minder telefoonoproepen en -3,7% minder chatoproepen genoteerd dan het recordjaar voorheen.

Desalniettemin werden +4.9% meer telefoonoproepen en +17,38% meer chatoproepen geregistreerd dan 2019.

Evolutie telefoon-en chatoproepen, in de voorbije vijf jaar



Evolutie verhouding telefoon-en chatgesprekken 2015-2022



Meest opvallend is de stijgende nood aan chathulp, die de voorbije jaren steeds blijft toenemen.

In 2015 werden 91,7% van alle gesprekken gevoerd via telefoon en 8,3% gesprekken via chat. In 2017 liep dat aandeel op tot 11,20% chatgesprekken. In 2022 werden er 16,10% gesprekken gevoerd via chat en 83,9% via telefoon.

NB. De telefonische hulpverlening maakt omwille van het 24/7 noodnummer het grootste aandeel van de werking en organisatie van de hulplijn uit. Dit 24/24 telefonisch hulpaanbod resulteert uiteraard in aanzienlijk hogere oproep-en gesprekscijfers voor telefoon. De chathulp is beschikbaar elke avond van 18u tot 23u en op woensdag-en zondagnamiddag vanaf 15u. Deze openingsuren bleven status quo sinds 2017.

gemiddeld
353
oproepen
per dag

gemiddeld
271
gesprekken
per dag

- 3,7% t.o.v. 2021
+ 81,7% t.o.v. 2019

171.815
websitebezoekers

14%

- 3,7% t.o.v. 2021
+ 17,3% t.o.v. 2019

18.548
oproepen

- 3,7% t.o.v. 2021
+ 34,6% t.o.v. 2019

15.941
gesprekken

chat

86%

telefoon

- 6,9% t.o.v. 2021
+ 4,9% t.o.v. 2019

110.269
oproepen

- 58% t.o.v. 2021
+ 5,1% t.o.v. 2019

83.030
gesprekken

klemtonen uit telefoon

Een opvallende tendens aan de telefoon is de toenemende veroudering van de oproepers. **34,8% van hen is ouder dan zestig. Deze tendens is reeds enkele jaren aan de gang: vijf jaar (2017) terug bedroeg dit aandeel 31%.**

De toename van het aantal zeventigers is het meest opvallend:

- van 3.320 telefoongesprekken (tabel 1) in 2015 naar 5.553 in 2019 (+67,2% t.a.v. 2015) en naar 6.674 in 2022 (+20.1% t.a.v. 2019 en +101% t.a.v. 2015)
- verhoudingsgewijs (tabel 2) is dit een verschuiving van 5,3% in 2015 naar 8,5% in 2019 (+3,2%) en naar 10.0% in 2022 (+1,5% t.a.v. 2015 en +4,7% t.a.v. 2019)

Evolutie aantal telefoongesprekken per leeftijd - absolute aantallen

absolute aantallen	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
-12	105	113	139	85	87	110	74	76
12-17	935	1030	1178	979	1024	1260	1216	1038
18-24	2129	2140	2360	2617	2862	3196	3410	3109
25-39	12319	11582	10647	10042	10769	12057	11010	10788
40-49	12796	13587	12530	12098	12522	12722	12387	12406
50-59	15840	17737	17863	17097	16895	18628	17927	16286
60-69	14069	13762	12765	12488	14282	16491	17182	14763
70-79	3320	4502	5567	5906	5553	6990	7265	6674
80-89	1426	1882	1590	1317	978	1419	1522	1787
90+	47	239	160	113	127	157	153	84

Evolutie aantal telefoongesprekken per leeftijd - absolute aantallen

percentages	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
-12	0,2%	0,2%	0,2%	0,1%	0,1%	0,2%	0,1%	0,1%
12-17	1,5%	1,5%	1,8%	1,6%	1,6%	1,7%	1,7%	1,5%
18-24	3,4%	3,2%	3,6%	4,2%	4,4%	4,4%	4,7%	4,6%
25-39	19,6%	17,4%	16,4%	16,0%	16,5%	16,5%	15,3%	16,1%
40-49	20,3%	20,4%	19,3%	19,3%	19,2%	17,4%	17,2%	18,5%
50-59	25,1%	26,6%	27,6%	27,2%	26,0%	25,5%	24,8%	24,3%
60-69	22,3%	20,7%	19,7%	19,9%	21,9%	22,6%	23,8%	22,0%
70-79	5,3%	6,8%	8,6%	9,4%	8,5%	9,6%	10,1%	10,0%
80-89	2,3%	2,8%	2,5%	2,1%	1,5%	1,9%	2,1%	2,7%
90+	0,1%	0,4%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,1%

tabel 1



tabel 2



klemtonen uit de telefoon

Opvallend hierbij is dat 77,3% van de oproepers ouder dan 60, van het [vrouwelijk geslacht](#) zijn. Naarmate de leeftijd nog verder stijgt, neemt de vervrouwelijking nog verder toe. Vijf jaar terug (2017) bedroeg dit aandeel 73%.

Het thema [eenzaamheid](#) (16,6%) scoort bij deze groep (60+) hoger dan gemiddeld.

De toenemende veroudering aan de telefoon, betekent een [afname met enkele procentpunten bij de "middencategorieën"](#) (werkende populatie van 25 tot 59 jaar):

- van 53.274 telefoongesprekken (tabel 1) in 2015 naar 40.186 in 2019 (-24.6% t.a.v. 2015) en naar 39.480 in 2022 (-1.8% t.a.v. 2019 en -25,9% t.a.v. 2015)
- verhoudingsgewijs (tabel 2) is dit een verschuiving van 65% in 2015 naar 61.7% in 2019 (-3,3%) en naar 58.9% in 2022 (-2,8% t.a.v. 2015 en -6,1% t.a.v. 2019)

Naast de veroudering van de oproepers aan de telefoon, is ook het [aandeel alleenwonenden](#) die telefonisch contact neemt met onze hulplijn opvallend hoog (63%).

De [oproepcijfers aan de telefoon vertonen sterke gelijkenissen met enkele socio-demografische trends](#),(*) waaronder de toenemende [afhankelijkheidscoëfficiënt en vergrijzing](#) in Vlaanderen. Sinds 2000 nam het aandeel van de bevolking van 65 jaar of ouder toe: van 17% in 2000 over 18% in 2010 naar 21% in 2022. Ook het aandeel van de brede middengroep tussen 18 en 64 jaar daalde: van 63% in 2000 naar 60% in 2022.

Ook de [toename van het aantal eenpersoonshuishoudens](#) kent een weerspiegeling in de oproepcijfers aan de telefoon, naast een [overgewicht aan vrouwen bij de oudere bevolking](#).

DE BELLER BIJ TELE-ONTHAAL

- **86% van alle oproepers neemt contact via telefoon (24/7)**
- **68.9% van alle oproepers neemt contact buiten de kantooruren**



- vooral vrouw (65.2%)
- meestal alleenwonend (63%)
- hoofdzakelijk 50+ (59,1%)
 - 24,3% 50-59 jaar
 - 22,0% 60-69 jaar
 - 12,8% +70 jaar

NB. cijfers op basis van gehende oproepgegevens, vermeld door de oproeper

- 24.4% is in crisis
- 37,7% geeft psychische stoornis aan (vooral stemmingsstoornis 10.9%, verslaving 6.4% en angsten 5,6%)
- 61,2% wordt professioneel begeleid



- 25,9% wordt verwezen naar andere hulpverlening (arts 29,8%, CAW Algemeen Onthaal 13,3%)
- 75,3% heeft voorheen al gebeld met Tele-Onthaal

TOP 3 GESPREKSTHEMA'S

- 28,8% relaties
 - 6,0% spanningen partner,
 - 5,9% spanningen met kinderen
- 20,0% gezondheid
- 13,1% eenzaamheid



- **gemiddeld 302 oproepen en 227 gesprekken per dag**
- **gemiddelde gesprekstijd: 21,8 minuten**

(*) Demografische vooruitzichten 2020-2070: Statbel en Federaal Planbureau en Statistiek Vlaanderen

klemtonen uit de telefoon

Het aandeel bellers dat aangeeft momenteel op [professionele begeleiding](#) te rekenen is 61,2%, wat hoger is dan enkele jaren geleden (57,8% in 2019, en in de covidperiode: 58% in 2021 en 57,8% in 2020).

Er is een toename van het aantal [frequente gebruikers \(bellers\) van de hulplijn](#). In 2022 bestaat 24,7% van de oproepers uit nieuwe bellers en 75,3% uit herhalingsoproepen (tegenover 71,4% in 2021).

Het aandeel oproepers die zelf aangeven een [psychische stoornis](#) te hebben bedraagt 37,7%. Dit aandeel bleef de voorbije jaren quasi gelijklopend.

Een kwart van de bellers (25,9%) wordt [verwezen naar andere hulp](#). Dit aandeel daalde lichtjes (27,6% in pre-covid 2019)

Gespreksthema's:

- De top drie gespreksthema's aan de telefoon blijft ongewijzigd en omvat relaties (28,8%), gezondheid (20,0%) en eenzaamheid (13,1%).
- Het percentage gesprekken gerelateerd aan gezondheid (21,2%) en eenzaamheid (14,2%) is licht gedaald in vergelijking met de voorbije twee COVID-jaren.
- Het onderwerp "angsten" werd druk besproken binnen het thema gezondheid. Het aantal gesprekken dat over dit subthema werd gevoerd bedroeg 5.017, wat neerkomt op 4,1% van het totale aantal gevoerde gesprekken. Deze cijfers laten een stijging zien van 30% in vergelijking met het jaar 2019 (pre-corona), toen er 3.858 gesprekken over dit onderwerp werden gevoerd.
- De energiecrisis en stijgende prijzen hebben slechts een beperkte invloed op de gespreksthema's van 2022, waarbij 5,6% van alle gesprekken betrekking had op dit onderwerp (5,2% in 2021).
- In totaal werden er 6.649 gesprekken gevoerd over sociaal-economische thema's in 2022. In vergelijking met 2019 (pre-corona) is het aandeel gesprekken over problemen met huisvesting (1,3%) het meest toegenomen, met 1.564 gesprekken in 2022 en 1.181 gesprekken in 2019 (+32,4%).



klemtonen uit de chat

Een opvallende tendens aan de chat is de toenemende verjonging van de oproepers.

75,7% van hen is jonger dan 25 jaar, en opvallend: 48,3% is zelfs jonger dan 18 jaar. Deze tendens is reeds enkele jaren aan de gang: vijf jaar (2017) terug bedroeg dit aandeel 36,6%.

De toename van het aantal tieners (12-17 jarigen) nam sinds de covidcrisis exponentieel toe:

- van 1.782 chatgesprekken (tabel 1) in 2015 naar 2.967 in 2019 (+66% t.a.v. 2015) en naar 5.902 in 2022 (+99% t.a.v. 2019 en +231% t.a.v. 2015)
- verhoudingsgewijs (tabel 2) is dit een verschuiving van 34.0% in 2015 naar 33.5% in 2019 (-0.5%) en naar 48,3% in 2022 (+14.8% t.a.v. 2019 en +14.3% t.a.v. 2015)

Evolutie aantal chatgesprekken per leeftijd - absolute aantallen

absolute aantallen	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
-12	47	136	140	133	119	346	365	324
12-17	1.782	2.142	2.566	2.874	2.967	5.067	5.878	5.902
18-24	1.519	1.662	2.187	2.512	2.750	3.708	3.315	3.024
25-39	1.252	1.653	1.668	1.705	1.960	2.437	2.122	2.020
40-49	394	450	492	533	705	793	675	567
50-59	177	363	230	202	248	330	365	267
60-69	58	51	95	65	78	126	86	91
70-79	8	3	7	8	17	36	21	18
80-89	1	1	2	1	4	3	3	2
90+	0	3	6	5	11	10	18	8

Evolutie aantal chatgesprekken per leeftijd - absolute aantallen

percentages	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
-12	0.9%	2.1%	1.9%	1.7%	1.3%	2.7%	2.8%	2.7%
12-17	34.0%	33.1%	34.7%	35.8%	33.5%	39.4%	45.8%	48.3%
18-24	29.0%	25.7%	29.6%	31.3%	31.0%	28.8%	25.8%	24.7%
25-39	23.9%	25.6%	22.6%	21.2%	22.1%	19.0%	16.5%	16.5%
40-49	7.5%	7.0%	6.7%	6.6%	8.0%	6.2%	5.3%	4.6%
50-59	3.4%	5.6%	3.1%	2.5%	2.8%	2.6%	2.8%	2.2%
60-69	1.1%	0.8%	1.3%	0.8%	0.9%	1.0%	0.7%	0.7%
70-79	0.2%	0.0%	0.1%	0.1%	0.2%	0.3%	0.2%	0.1%
80-89	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
90+	0	0.0%	0.1%	0.1%	0.1%	0.1%	0.1%	0.1%

klemtonen uit de chat

in vergelijking met vijf jaar terug (2017) vertaalt de verjonging van de chatoproepers zich ook in de gespreksthema's, die meer aansluiten bij de leefwereld van tieners (tabel 3)

Evolutie aantal chatgesprekken per leeftijd - absolute aantallen
percentages tussen haakjes zijn de relatieve cijfers in het totaal aantal gesprekken

tabel 3

GESPREKSTHEMA TOP 5	2017	2022	toename
RELATIES	4401	8124	+84,6%
relaties ouders	1014 (6,8%)	2221 (9,1%)	+119%
relaties school	520 (3,5%)	1435 (5,9%)	+176%
relaties vrienden	423 (2,8%)	1114 (4,6%)	+163%
verliefdheid-partnerkeuze	834 (5,6%)	1389 (5,7%)	66,5%
spanningen en conflicten in partnerrelatie	823 (5,5%)	1094 (4,5%)	32,5%
GEZONDHEID	3106	5403	+74
angst-fobie	442 (3,0%)	979 (4,0%)	+121,5%
depressie	950 (6,4%)	1134 (4,6%)	+19,5%
automutilatie	543 (3,6%)	862 (3,5%)	+58,5%
eetstoornissen	210 (1,4%)	580 (2,4%)	+176%
ZELFDODING	1679	2048	+22%
gedachten aan zelfdoding	1170 (7,8%)	1538 (6,3%)	+31,5%
SLACHTOFFERBELEVING	1273	1593	+25,1%
pesten	317 (2,1%)	461 (1,9%)	+45,4%
seksueel geweld	300 (2,0%)	318 (1,3%)	+6%
EENZAAMHEID	851 (5,8%)	1419 (6,4%)	+66,7%
SEKSUALITEIT	543 (3,7%)	842 (3,8%)	+55%
ALLE GESPREKSTHEMA'S	14833	24248	+63,5%

klemtonen uit de chat

Meeste opvallende stijgers in de [gespreksthema's](#) zijn thema's die zich middenin de leefwereld van tieners afspelen: relatie met ouders, school en vrienden. Angsten en eetstoornissen komen opvallend meer voor bij de mentale gezondheidsproblemen.

Het [aandeel vrouwen](#) op de chat bedraagt gemiddeld 79%. Dit is beduidend hoger dan aan de telefoon (65,2%).

Opvallend is ook dat 83% van de oproepers jonger dan 18, van het vrouwelijk geslacht zijn. Naarmate de leeftijd nog verder stijgt, stijgt het aandeel mannen lichtjes.

Met de verjonging van de chatoproepers, stijgt ook het [aandeel chatters die leven in een tweeoudergezin](#) (53.9%, d.i. +8.7% in vergelijking met 2019)

39,2% van de chatoproepers geven aan momenteel via 1 of meerdere kanalen ondersteuning te krijgen van [professionals](#). Dit aandeel ligt beduidend lager dan de telefoonoproepers (61,2%).

Eén op vijf chatters geeft zelf een [psychische stoornis](#) aan (22.7%) Opvallend is het stijgend aandeel eetstoornissen: in vergelijking met 2019 (pre-corona) steeg dit aandeel van 6% van alle stoornissen naar 11,6%. Het aantal gesprekken steeg nog opmerkelijker van 187 in 2019 naar 429 in 2022 (+129%) Het hoogste aandeel blijven echter de stemmingsstoornissen (32.1% en 1188 gesprekken) doch dit aandeel blijft nagenoeg constant in vergelijking met 2019 (38,5% en 1198 gesprekken)

Eén op drie van de chatters (34,4%) wordt [doorverwezen naar andere hulpverlening](#). Dit aandeel ligt hoger dan aan de telefoon, waar 25.9% van de bellers wordt doorverwezen.

DE CHATTER BIJ TELE-ONTHAAL

- **14% van alle oproepers neemt contact via chat (elke dag van 18u-23u en woensdag-en zondagmiddag vanaf 15u - 23u)**



- vooral vrouw (79%)
- woont in tweeoudergezin (53,9%)
- hoofdzakelijk -25 jaar (75,7%)
 - 2,71% -12 jaar
 - 48,3% 12-17 jaar
 - 24,7% 18-24 jaar

NB. cijfers op basis van gehende oproegegevens, vermeld door de oproepeer

- 24,4% is in crisis
- 22,7% geeft psychische stoornis aan (vooral stemmingsstoornis 8,4% en angsten 4,1%)
- 39,2% wordt professioneel begeleid



- 34,4% wordt verwezen naar andere hulpverlening (arts 27,0%, JAC 18,9%, school 11,1%)
- 30,9% heeft voorheen al gechat met Tele-Onthaal



TOP 3 GESPREKSTHEMA'S

- 36,7% relaties
 - 9,2% spanningen ouders
 - 5,9% relaties school
- 24,4% gezondheid
- 9,2% zelfdoding eenzaamheid

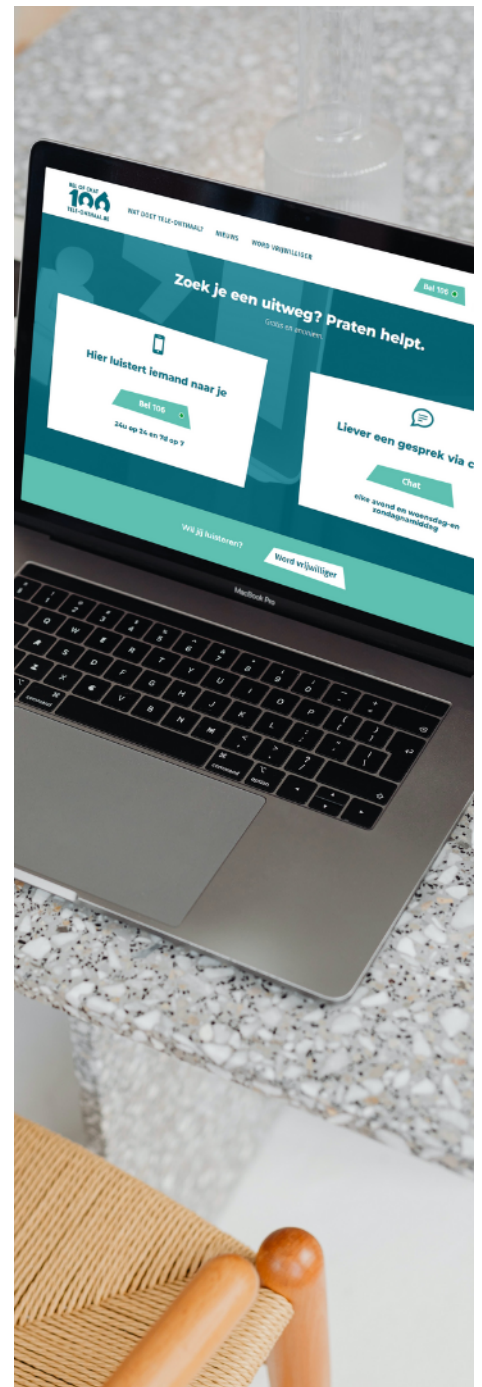


- **gemiddeld 51 oproepen en 44 gesprekken per dag**
- **gemiddelde gesprekstijd: 33,8 minuten**

klemtonen uit de chat

Enkele hypothesen voor deze significante toename van 12-17 jarigen (middelbare school populatie):

- Ten eerste heeft de [COVID-19-crisis](#) een aanzienlijke impact gehad op het mentale welzijn van jongeren, wat nu mogelijk nog steeds effect heeft.
- Ten tweede lijkt er tegenwoordig [minder taboe](#) te rusten op het bespreken van mentaal welzijn, waarbij scholen en organisaties die met jongeren werken meer aandacht besteden aan het onderwerp en de wegen naar hulp.
- [Mentaal welzijn is bovendien ook meer dan het hebben van ziekten of stoornissen](#). Het gaat ook over hoe je je voelt, hoe je in je vel zit. Praten of mentaal welbevinden kan een bijdrage leveren aan preventie van psychische stoornissen. Ten derde vermoeden we dat er een [grotere bereidheid is om hulp](#) te zoeken, wat ook samenhangt met onze tweede hypothese. Deze toename in hulpzoekend gedrag, kan gezien worden als een positieve ontwikkeling waarbij jongeren actief op zoek gaan en ook gebruik maken van de beschikbare middelen om deze laagdrempelige hulp te vinden, via de kanalen die ze het beste kennen en het meest gebruiken: online.
- Tenslotte lijkt er een duidelijke [overlap te zijn tussen de tekorten in andere sectoren van de jeugdhulpverlening en het groeiend aantal oproepen bij de chathulp](#). Daardoor komen ook meer oproepen bij de -anonieme- chathulp terecht. Lange wachtlijsten, tekorten aan beschikbare hulpverleners, druk op andere (anonieme) chathulp betekenen vaak dat jongeren niet onmiddellijk de hulp krijgen die ze nodig hebben. Als gevolg daarvan gaan ze steeds meer actief op zoek naar onmiddellijk beschikbare en toegankelijke hulp,



De druk op onze hulpverlening via chat is momenteel bijzonder hoog. Sterker nog: deze lijkt meer en meer exponentieel toe te nemen. [Helaas kan Tele-Onthaal haar hulpaanbod onvoldoende afstemmen en uitbreiden op het ritme van deze sterk toenemende vraag.](#)

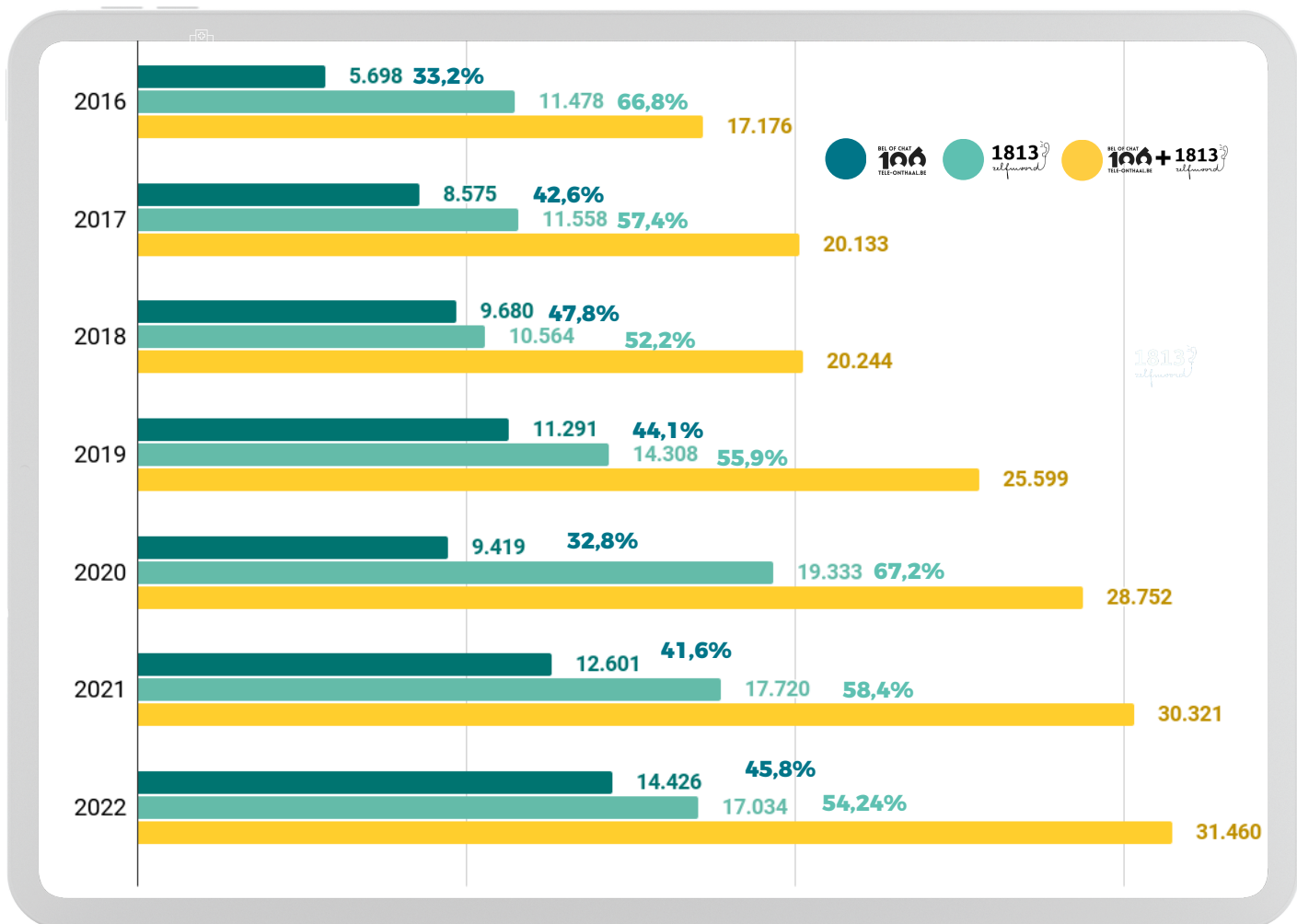
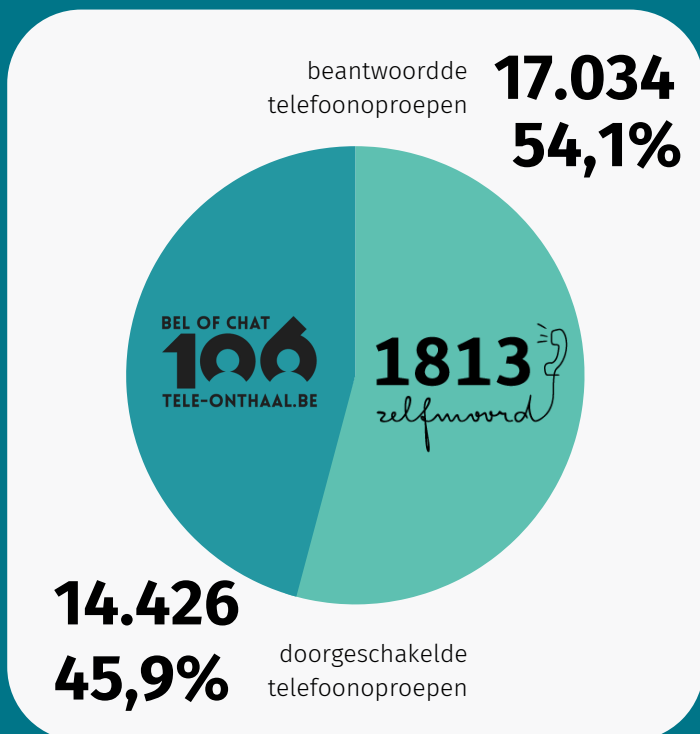
Het is duidelijk dat de groei van onze chathulp afhankelijk is van het aantal beschikbare vrijwilligers. Er is een lineair verband tussen de beschikbaarheid van vrijwilligers en de groei van onze chathulpverlening.

Om onze capaciteit te vergroten, is het dus cruciaal om nieuwe vrijwilligers aan te trekken. Dit is echter geen gemakkelijke taak, aangezien we steeds meer inspanningen moeten leveren om hetzelfde resultaat te bereiken, vooral als het gaat om het werven van vrijwilligers. Het vergt enorm veel tijd en energie om één extra vrijwilliger aan te trekken, op te leiden en in te zetten om onze capaciteit te versterken.

Tele-Onthaal werkt samen met het Centrum ter Preventie van Zelfdoding (CPZ).

- Oproepers die telefonisch contact opnemen met de Zelfmoordlijn 1813 krijgen de mogelijkheid om zich meteen naar Tele-Onthaal te laten doorschakelen als alle medewerkers van de Zelfmoordlijn in gesprek zijn.
- Hierdoor wordt de capaciteit van de hulplijnen efficiënter ingezet waardoor beide organisaties samen meer oproepen kunnen beantwoorden. En zo krijgt elke oproeper zo snel mogelijk een gesprek aangeboden.

Het aantal doorschakelingen vanuit Zelfmoordlijn1813 is in 2022 gestegen met 14,5% t.o.v. 2021. Tele-Onthaal beantwoorde 45,8% van alle telefoongesprekken.



2022

JAARCIJFERS

DEEL 2 |

INFOGRAPHICS

FEDERATIE VAN
TELE-ONTHAALDIENSTEN
IN VLAANDEREN EN BRUSSEL



128.817

oproepen aan de telefoon en chat



2021: -6,4%
2019: +6,6%

gemiddeld 353 oproepen en 271 gesprekken per dag

2022

OPROEPCIJFERS

98.971

gesprekken aan de telefoon en chat

2021: -5,5%
2019: +9,0%

2.352.333 minuten gesprekstijd > gemiddelde gespreksduur van 23,8 minuten



85,6%
via telefoon

14,4%
via chat

110.269

oproepen aan de telefoon

2021: -6,9%
2019: +4,9%



83.030

gesprekken aan de telefoon

2021: -5,8%
2019: +5,1%

1.812.818 minuten gesprekstijd > gemiddelde gespreksduur van 21,8 minuten



18.548
oproepen aan de chat

2021: -3,7%
2019: +17,3%

15.941

gesprekken aan de chat

2021: -3,7%
2019: +34,6%

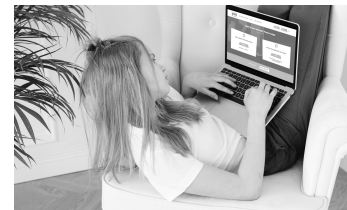
539.515 minuten gesprekstijd > gemiddelde gespreksduur van 33,8 minuten



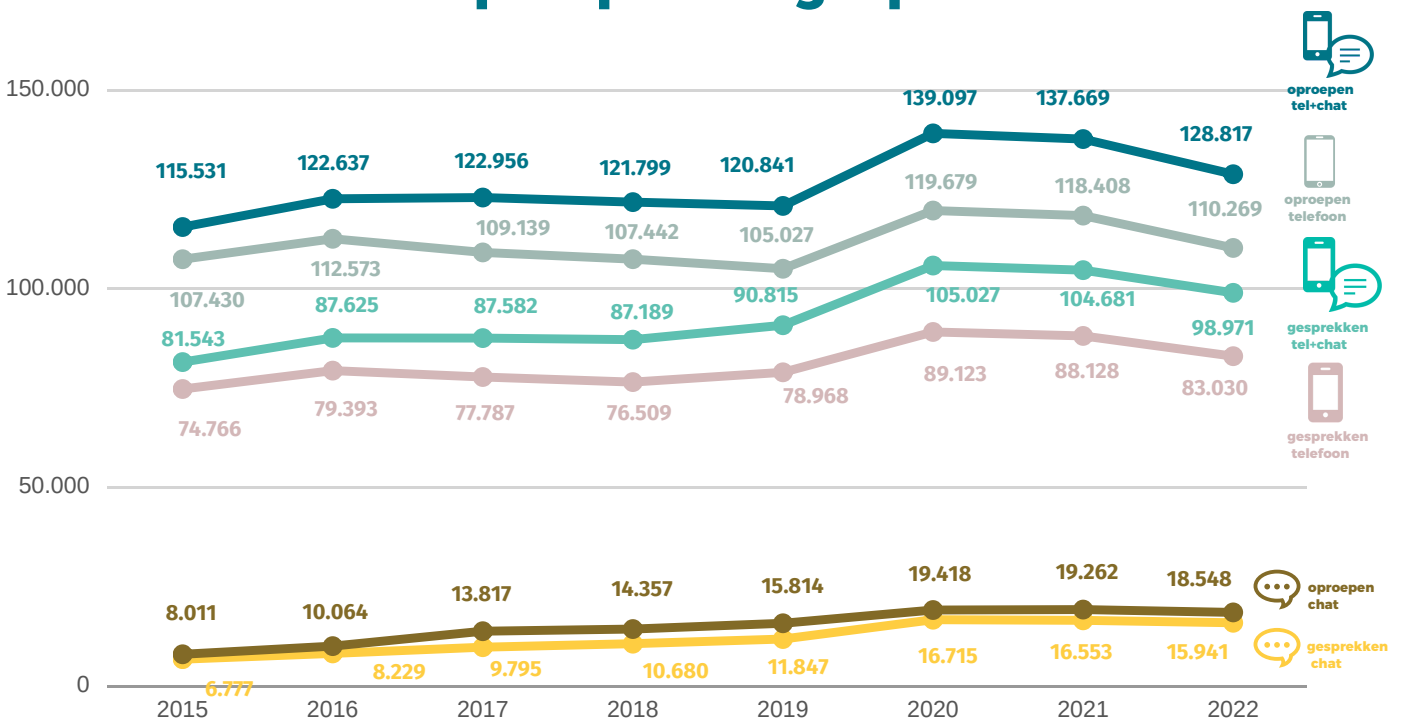
WEBSITEBEZOEKERS
WWW.TELE-ONTHAAL.BE

171.815

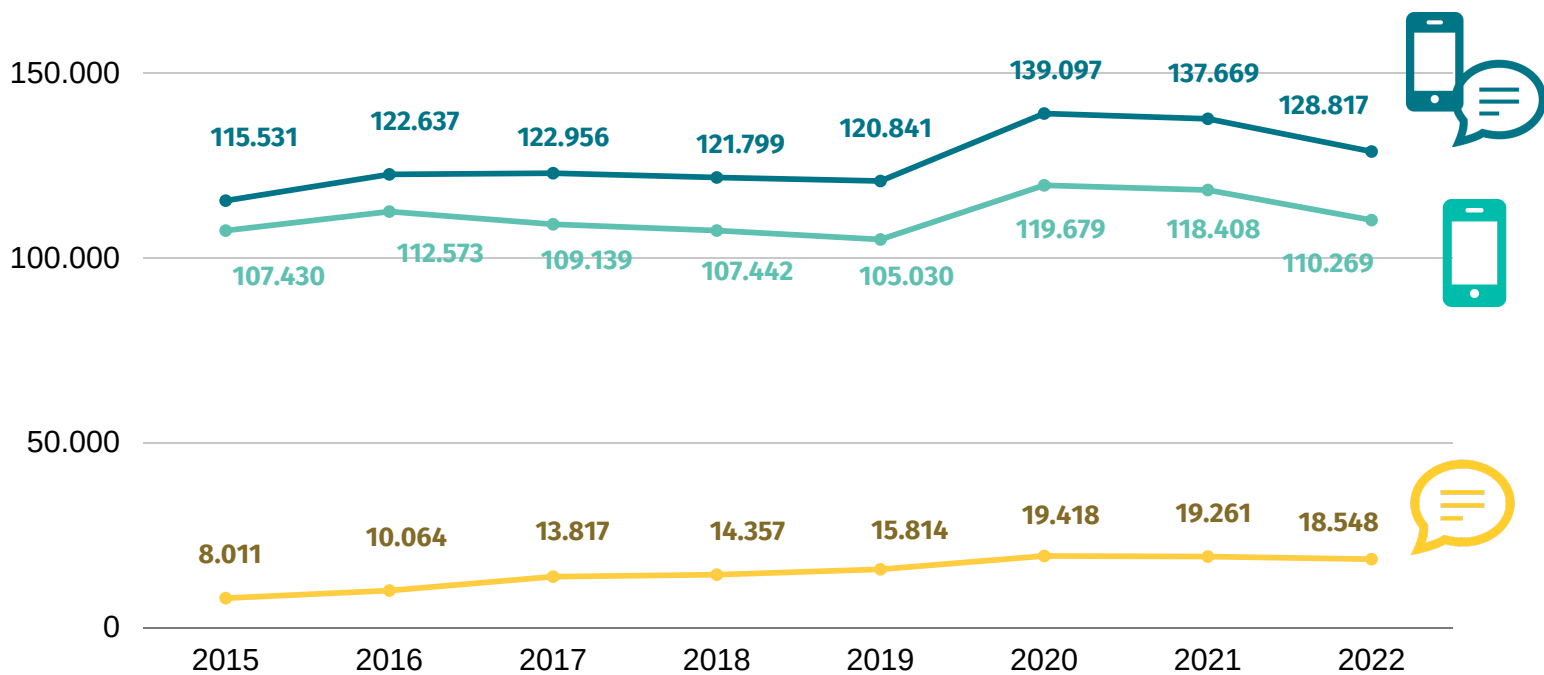
2021: -1,3%
2019: +81,7%



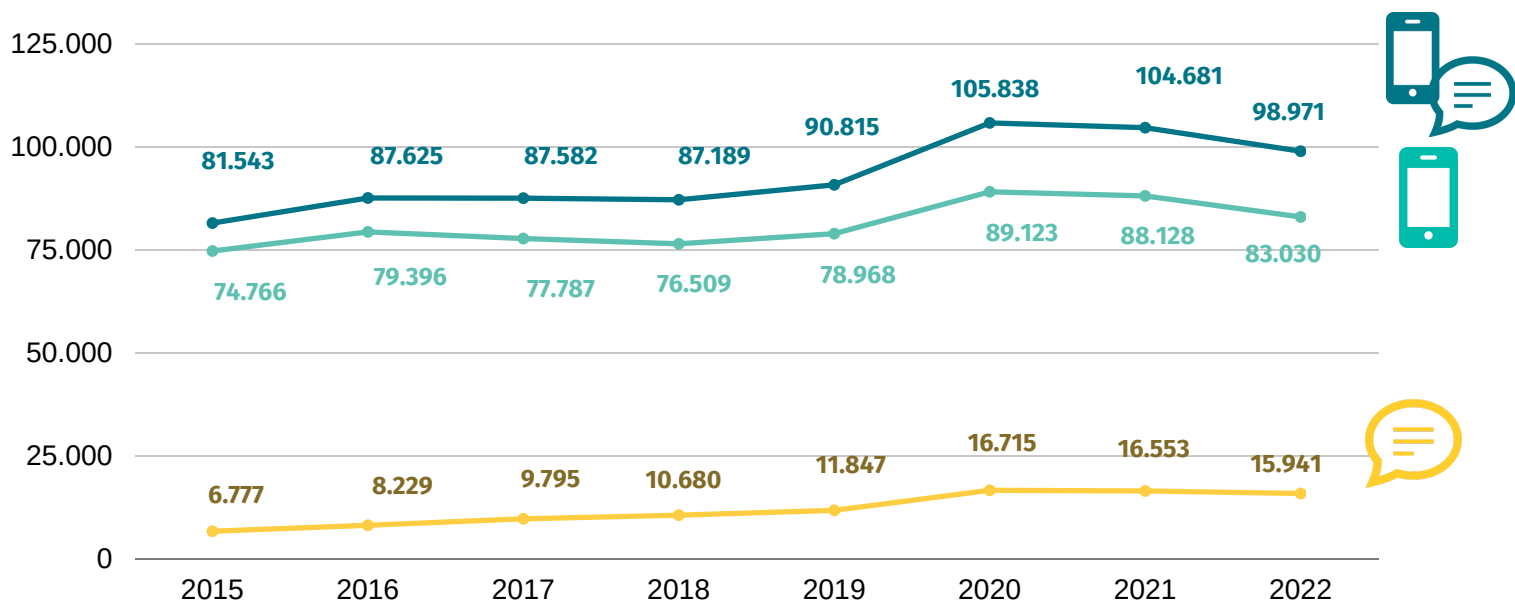
evolutie oproepen en gesprekken 2015- 2022



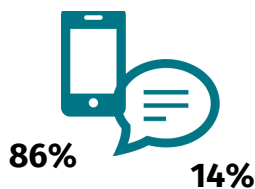
evolutie oproepen



evolutie gesprekken 2015- 2022



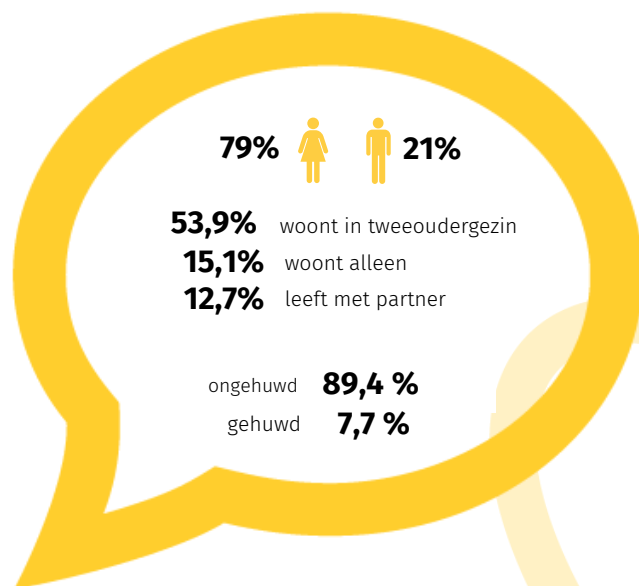
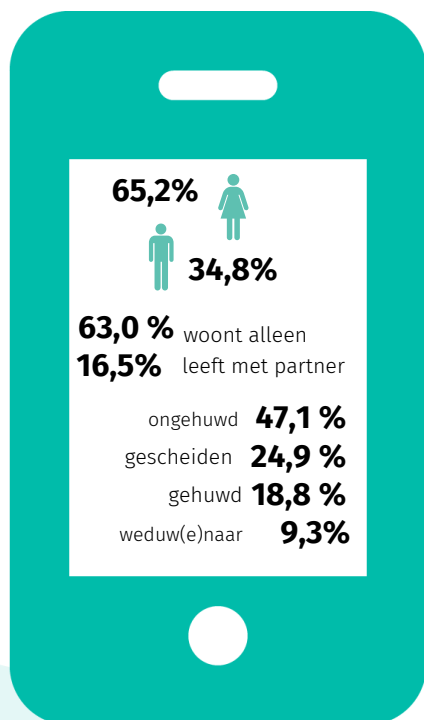
De oproepen



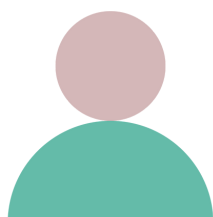
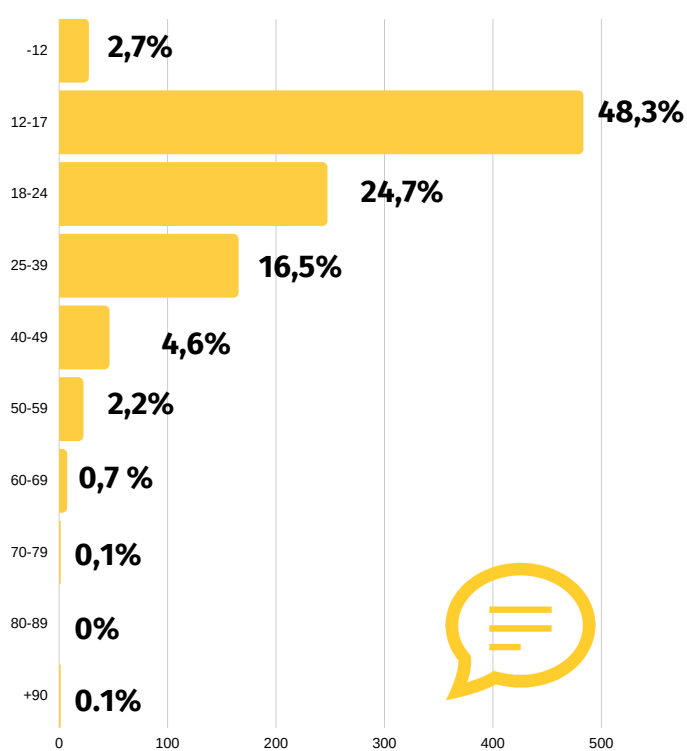
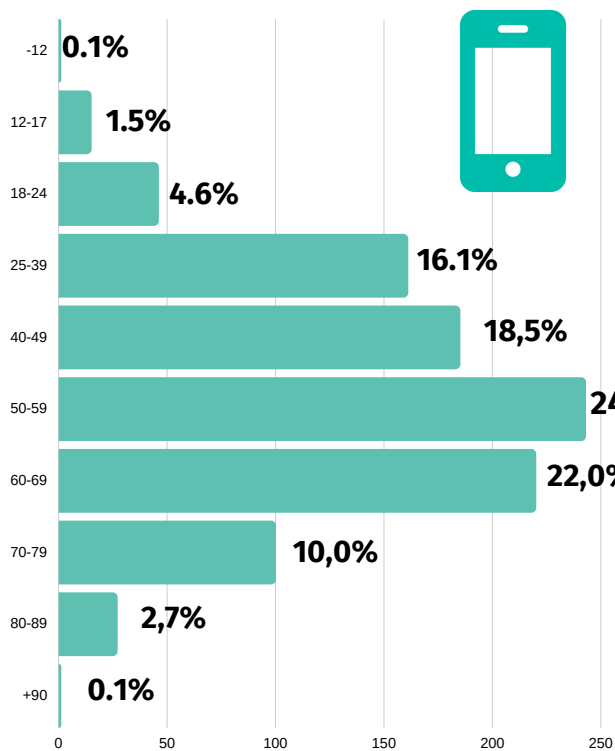
128.817

telefoon + chat

Hallo met wie?



Hallo met wie?

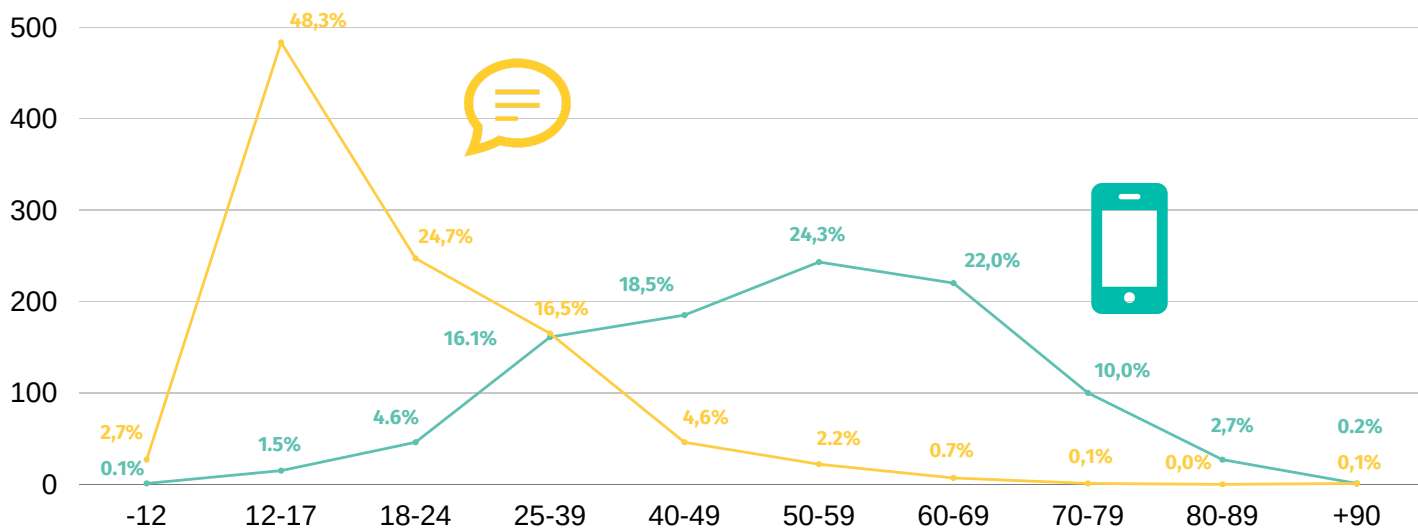
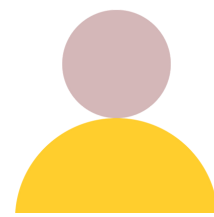


59,1%

van de bellers is 50+

75,7%

van de chatters is -25 jaar



Hallo met wie?

in
71%

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

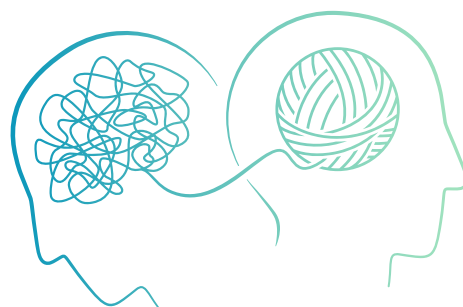


37,7%

van de bellers vermeldt
zelf een psychische
stoornis



stemmingsstoornis 10,9%
verslaving 6,4%
angsten 5,6%
schizofrenie/psychose 4,9%
persoonlijkheidsstoornis 4,2%



in
46,9%

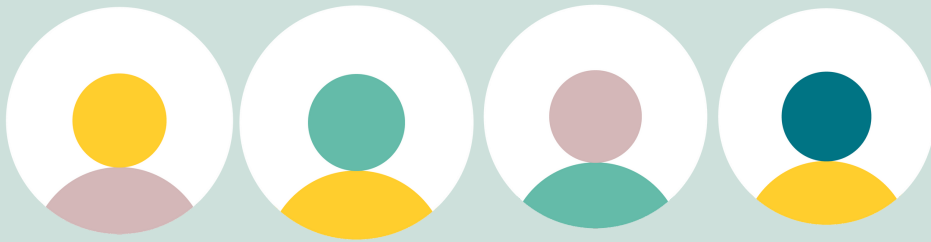
van de oproepen
geven chatters aan dat
ze in professionele
begeleiding zijn of
eerder waren



22,7%

van de chatters vermeldt
zelf een psychische
stoornis

7,3% stemmingsstoornis
4,1% angsten
3,6% andere
2,6% eetstoornis
2,0% autisme
1,1% persoonlijkheidsstoornis



Hallo met wie?

24,7%

telefoonoproepers nemen voor het eerst contact met Tele-Onthaal

69,1% chatoproepers nemen voor het eerst contact met Tele-Onthaal



75,3%

telefoonoproepers nemen meerdere malen contact met Tele-Onthaal

30,9% chatoproepers nemen meerdere malen contact met Tele-Onthaal

Hallo, waarover?



1

relaties
27,0%

2

gezondheid
23,3%

3

eenzaamheid
15,8%

4

zelfdoding
5,4%

5

socio-economische & maatschappelijke thema's
5,1%



1

relaties
35,7%

2

gezondheid
21,2%

3

zelfdoding
9,3%

4

eenzaamheid
7,7%

5

slachtofferbeleving
6,3%

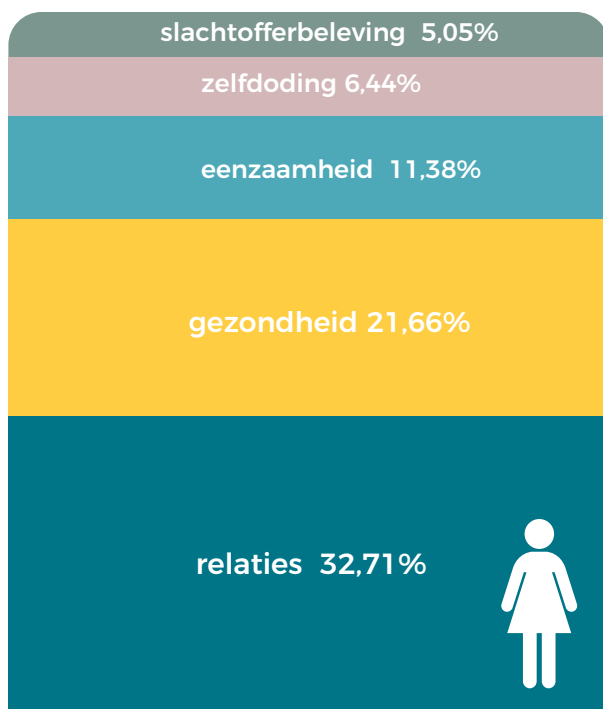
top **5** gespreksthema's

Hallo, waarover ?

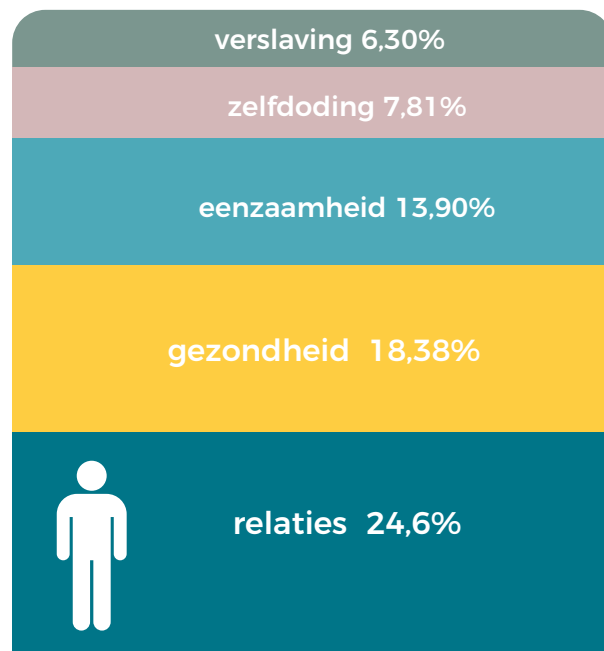
Top 5 gespreksthema's telefoon + chat

-thema 1 -thema 2 -thema 3 -thema 4 -thema 5

GESLACHT



vrouw



man

■ thema 1 ■ thema 2 ■ thema 3 ■ thema 4 ■ thema 5

LEEFTIJD



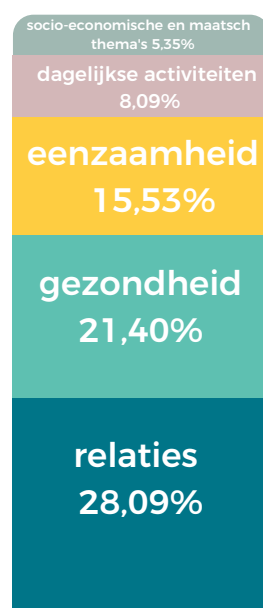
-12 tot 17



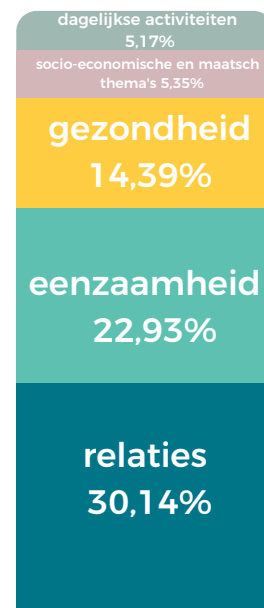
18 tot 39



40 tot 59



60 tot 79



80 tot 90+

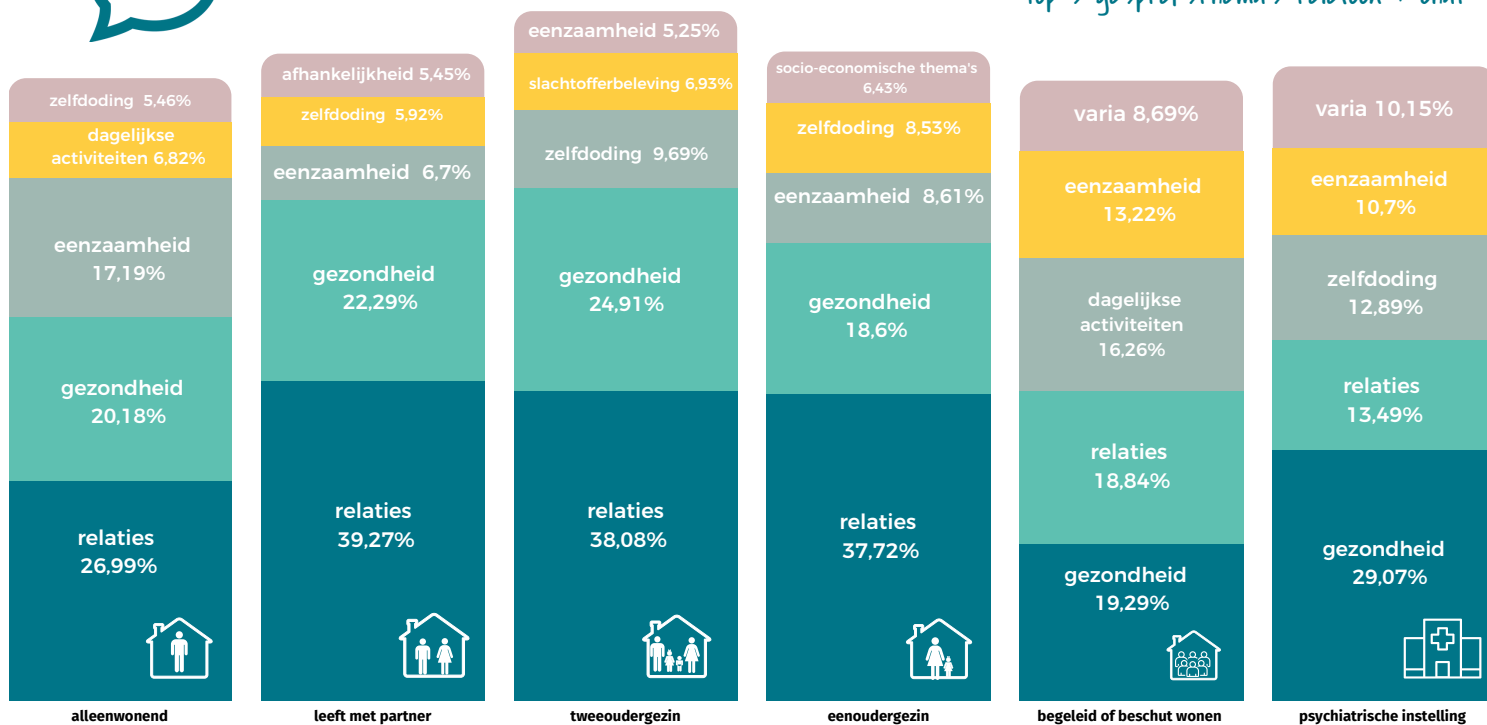
Hallo, waarover ?

■ thema 1
 ■ thema 2
 ■ thema 3
 ■ thema 4
 ■ thema 5



LEEFSITUATIE

Top 5 gespreksthema's telefoon + chat



Tele-Onthaal als vangnet



68,9%

van de telefoonoproepen buiten de kantooruren

18-20 u
20-22 u

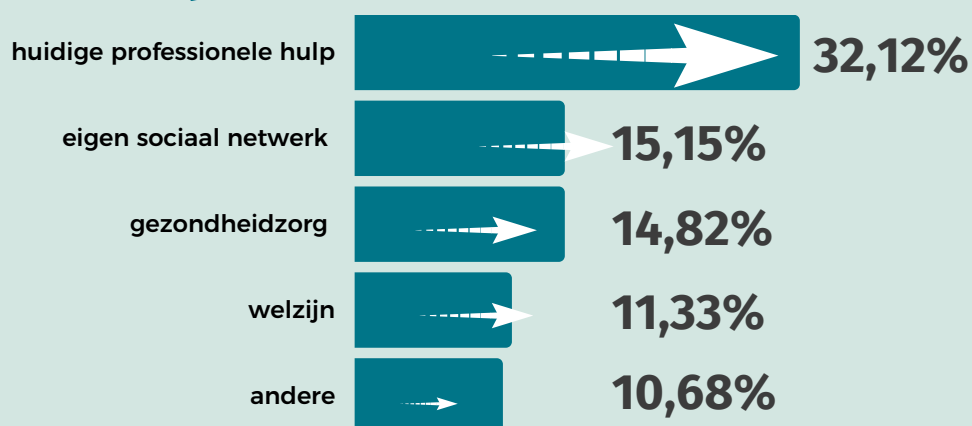
drukste moment aan de telefoon

24,6%
 23,6%

in crisis op moment van gesprek




Tele-Onthaal als voorportaal



 **25,9%** van de bellers wordt doorverwezen

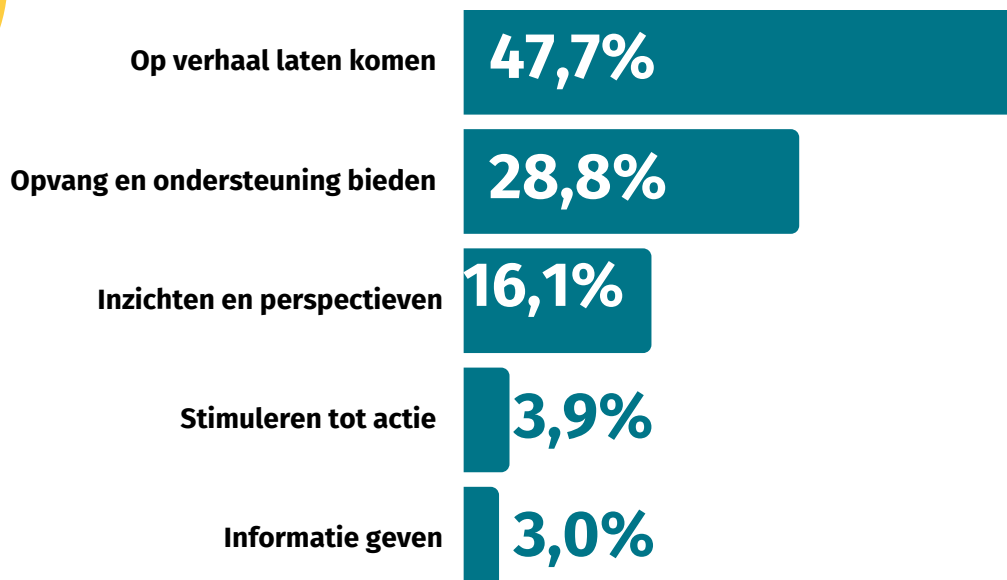
 **34,4%** van de chatters wordt doorverwezen

 **38,5%** van de nieuwe oproepers wordt doorverwezen

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.



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



**GESLACHT**

- vrouw: 67,2%
- man : 32,8%

PROFESSIONELE BEGELEIDING

- ja: 58,0%
- neen: 32,5%
- neen, vroeger wel: 9,5%

**GESPREKS-
THEMA'S****1/ RELATIES: 30,0%**

- spanningen met partner: 5,8%
- relaties met kinderen: 5,1%
- relaties met ouders: 4,5%
- einde relatie: 2,7%

2/ GEZONDHEID: 20,7%

- depressie: 4,2%
- angst: 4,1%
- ziekte: 3,3%
- burnout: 1,3%

3/ EENZAAMHEID: 12,1%**4/ ZELFDODING: 7,0%****5/ DAGELIJKE
ACTIVITEITEN/ 5,2%****6/ SOCIAAL-ECONOMISCHE
EN MAATSCHAPPELIJKE
THEMA'S: 5,0%**

- financiële problemen: 1,8%
- huisvesting: 1,1%

**LEEFTIJD**

- -12 jaar: 0,5%
- 12-17 jaar: 8,8%
- 18-24 jaar: 7,7%
- 25-39 jaar: 16,2%
- 40-49 jaar: 16,4%
- 50-59 jaar: 20,9%
- 60-69 jaar: 18,7%
- 69-70 jaar: 8,4%
- 80-89 jaar: 2,3%
- +90 jaar: 0,1%

35,4% van alle oproepers

**PSYCHISCHE
STOORNISSEN**

- geen/onbekend: 64,6%
- angsten: 5,3%
- autisme: 2,6%
- eetstoornis: 0,7%
- persoonlijkheidsstoornis: 3,7%
- psychose: 4,3%
- stemmingsstoornis: 10,4%
- verslaving: 5,6%
- andere: 2,8%

**LEEFSITUATIE**

- alleenwonend: 57,2%
- met partner: 16,0%
- 2-oudergezin: 11,7%
- 1-oudergezin: 5,9%
- nieuw samengesteld gezin: 0,7%
- leeft met derden: 1,2%
- psychiatrische instelling: 1,6%
- gevangenis: 1,7%
- beschut wonen: 2,2%
- dakloos: 0,4%
- andere: 1,4%

VERWIJZING

- geen: 72,7%
- huidige professionele hulp: 8,8%
- eigen sociaal netwerk: 4,1%
- welzijn: 3,1%

**OPROEPTYPE**

- nieuwe oproepers: 31,9%
- heroproepers: 52,5%
- frequente beller: 15,6%

CRISIS

- ja: 24,4%
- neen: 75,6%

**DETAILS
PROFESSIONELE
VERWIJZING**

- arts: 29,2%
- Welzijn- CAW algemeen Onthaal: 12,3%
- Justitiële sector: politie: 6,7%
- Jeugdsector: JAC: 5,7%
- Welzijn: 1712: 4,6%



**GESLACHT**

- vrouw: 65,2%
- man : 34,8%

PROFESSIONELE BEGELEIDING

- ja: 61,2%
- neen: 29,0%
- neen, vroeger wel: 9,8%

**GESPREKS-THEMA'S****1/ RELATIES: 28,8%**

- spanningen met partner: 6,0%
- relaties met kinderen: 5,9%
- relaties met ouders: 3,5%
- einde relatie: 2,8%

2/ GEZONDHEID: 20,0%

- depressie: 4,2%
- angst: 4,1%
- ziekte: 3,7%
- burnout: 1,2%

3/ EENZAAMHEID: 13,1%**4/ ZELFDODING: 6,5%****5/ DAGELIJKSE ACTIVITEITEN: 6,0%****6/ SOCIAAL-ECONOMISCHE EN MAATSCHAPPELIJKE THEMA'S: 5,6%**

- financiële problemen: 2,0%
- huisvesting: 1,3%

**LEEFTIJD**

- -12 jaar: 0,1%
- 12-17 jaar: 1,5%
- 18-24 jaar: 4,6%
- 25-39 jaar: 16,1%
- 40-49 jaar: 18,5%
- 50-59 jaar: 24,3%
- 60-69 jaar: 22,0%
- 69-70 jaar: 10,0%
- 80-89 jaar: 2,7%
- +90 jaar: 0,1%

37,7% van alle oproepers

PSYCHISCHE STOORNISSEN

- geen/onbekend: 62,3%
- stemmingsstoornis: 10,9%
- verslaving: 6,4%
- angsten: 5,6%
- psychose: 4,9%
- persoonlijkheidsstoornis: 4,2%
- autisme: 2,7%
- andere: 2,6%
- eetstoornis: 0,4%

**LEEFSITUATIE**

- alleenwonend: 63,0%
- met partner: 16,5%
- 2-oudergezin: 5,9%
- 1-oudergezin: 5,4%
- nieuw samengesteld gezin: 0,4%
- leeft met derden: 1,2%
- psychiatrische instelling: 1,7%
- gevangenis: 1,9%
- beschut wonen: 2,3%
- dakloos: 0,4%
- andere: 1,3%

VERWIJZING

- 25,9% wordt verwezen
- huidige professionele hulp: 8,9%
- eigen sociaal netwerk : 3,7%
- welzijn: 3,1%

DETAILS PROFESSIONELE VERWIJZING

- arts: 29,8%
- Welzijn- CAW algemeen Onthaal: 13,3%
- Justitiële sector: politie: 7,6%
- Welzijn: 1712: 4,5%
- Welzijn: CAW crisisopvang: 4,5%
- Geestelijke gezondheidszorg: CGG: 4,0%

OPROEPTYPE

- nieuwe oproepers: 24,7%
- heroproepers en frequente bellers: 75,3%

CRISIS

- ja: 24,6%
- neen: 75,4%



**GESLACHT**

- vrouw: 79,0%
- man : 21,0%

PROFESSIONELE BEGELEIDING

- ja: 39,2%
- neen: 53,2%
- neen, vroeger wel: 7,7%

**1/ RELATIES: 36,7%**

- relaties met ouders: 9,2%
- relaties school: 5,9%
- verliefdheid: 5,7%

2/ GEZONDHEID: 24,4%

- depressie: 4,7%
- angst: 4,0%
- andere: 3,6%
- zelfverwonding: 3,6%
- eetstoornissen: 2,4%

3/ ZELFDODING: 9,2%**3/ ZELFDODING: 9,2%****4/ SLACHTOFFERBELEVING: 7,2%**

- pesten: 1,9%
- seksueel geweld: 1,3%
- ongewenste intimiteiten: 1,1%

5/EENZAAMHEID 6,4%**6/SEKSUALITEIT: 3,8%****LEEFTIJD**

- -12 jaar: 2,71%
- 12-17 jaar: 48,3%
- 18-24 jaar: 24,7%
- 25-39 jaar: 16,5%
- 40-49 jaar: 4,6%
- 50-59 jaar: 2,2%
- 60-69 jaar: 0,7%
- 69-70 jaar: 0,1%
- 80-89 jaar: 0,0%
- +90 jaar: 0,1%

22,7% van alle oproepers

PSYCHISCHE STOORNISSEN

- geen/onbekend: 77,4%
- stemmingsstoornis: 8,4%
- angsten: 4,1%
- andere: 3,3%
- eetstoornis: 2,6%
- autisme: 2,0%
- verslaving: 1,2%
- persoonlijkheidsstoornis: 1,1%
- psychose: 0,8%

**LEEFSITUATIE**

- 2-oudergezin: 53,9%
- alleenwonend: 15,1%
- met partner: 12,7%
- 1-oudergezin: 10,0%
- nieuw samengesteld gezin: 2,6%
- andere: 2,1%
- leeft met derden: 1,3%
- psychiatrische instelling: 1,1%
- beschut wonen: 1,1%
- dakloos: 0,4%

VERWIJZING

- 34,4% wordt verwezen
- huidige professionele hulp: 8,1%
- eigen sociaal netwerk: 6,5%
- welzijn: 2,8%

OPROEPTYPE

- nieuwe oproepers: 69,1%
- heroproepers en frequente chatters: 30,9%

CRISIS

- ja: 23,6%
- neen: 76,4%

DETAILS PROFESSIONELE VERWIJZING

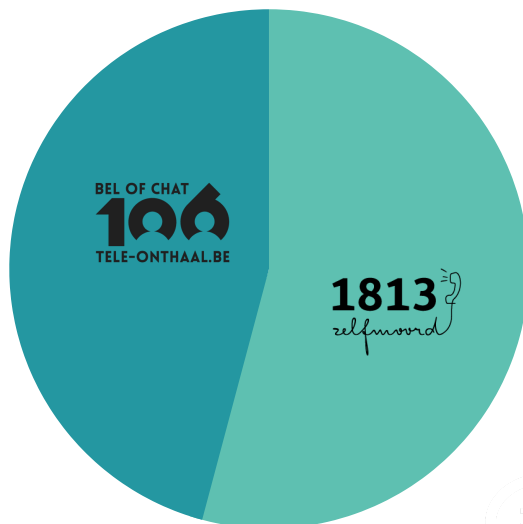
- arts: 27,0%
- aanbod jeugd: JAC: 18,9%
- aanbod jeugd: leerkracht/school: 11,1%
- welzijn: CAW algemeen onthaal: 8,9%
- aanbod jeugd: CLB: 8,0%



Tele-Onthaal
45.9%

14.426

doorgeschakelde
telefoonoproepen



17.034

beantwoorde
telefoonoproepen

Zelfmoordlijn 1813
54.1%

1813

zelfmoord

Het aantal doorschakelingen
vanuit Zelfmoordlijn1813 is in
2022 gestegen met 14,5% t.o.v.
2021.

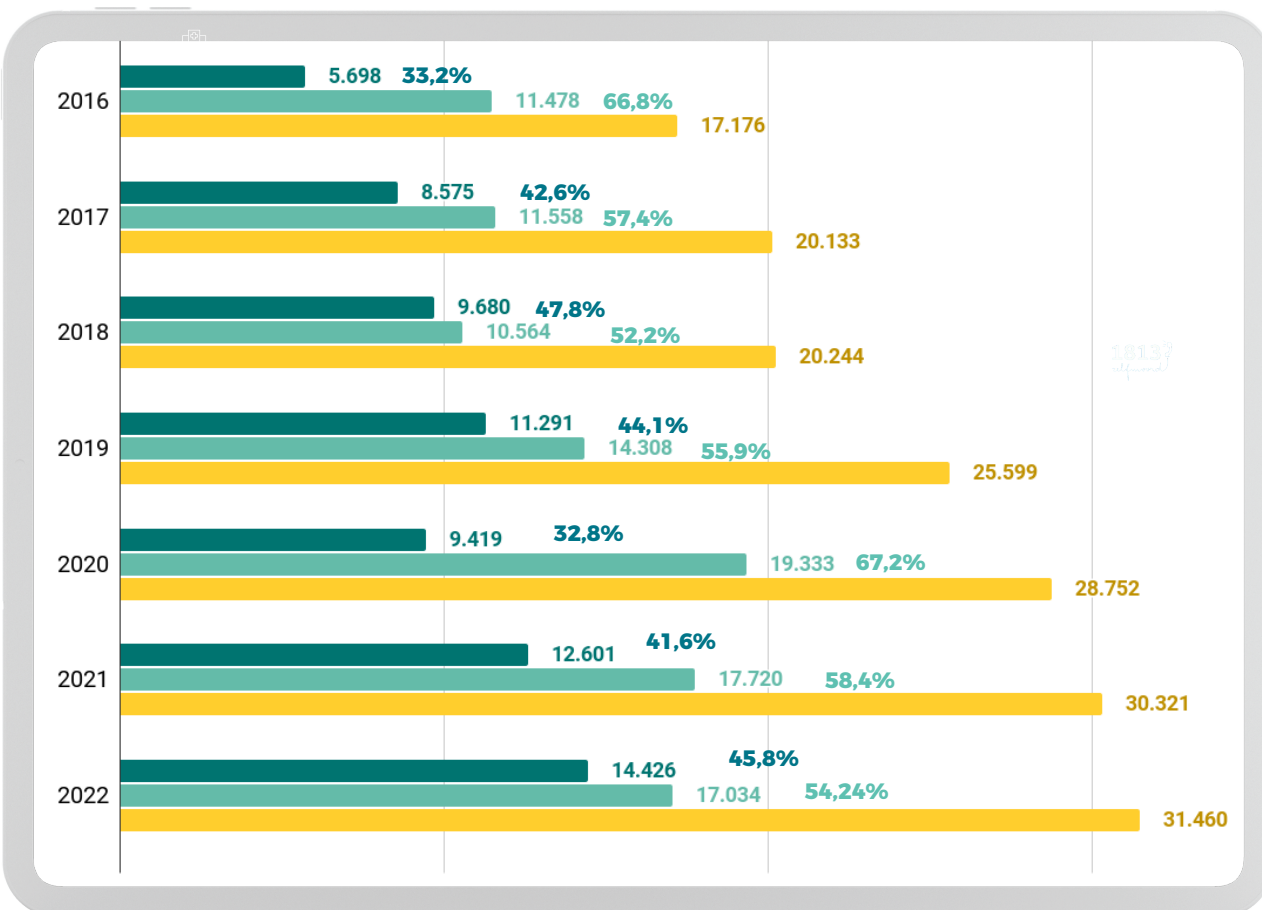
Tele-Onthaal beantwoorde
45,8% van alle
telefoongesprekken.



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 31.460 telefoonoproepen.



evolutie aandeel Tele-Onthaal in telefoonoproepen 1813



Hallo, ik luister...



622

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

maatschappelijk kapitaal **70,52** voltijds equivalente werknemers

beantwoordden samen **128.817** telefoon-en chatoproepen

samen **2.388.891 minuten** in gesprek



Een Tele-Onthaal vrijwilliger in 2022



- prestaties: 192 uur en 58 minuten
vrijwilligerswerk
(luisterwerk + vorming + verslaggeving)
ca. 4 uur per week, waarvan ongeveer
18,9% vorming en coaching
- gemiddelde anciënniteit: 8,9 jaar
- instroom < uitstroom
(56 nieuwe vrijwilligers versus 83 gestopte
vrijwilligers)



Elke vrijwilliger wordt geselecteerd, opgeleid en begeleid door professionals

35,86

beroepskrachten, verdeeld over
5 provinciale Tele-Onthaaldiensten

organiseren en ondersteunen

BEL OF CHAT
100
TELE-ONTHAAL.BE

**738 uren
vorming
voor chat**

**464 uren
werkbezoeken**

**2.171
uren
trainingsdagen**

**913 uren
reflectiedagen**

**2.171 uren
voordrachten**

**5.970 uren
intervisiegroepen
telefoon**

**1.228 uren
coaching
n.a.v. oproepen**

**5.421 uren
vooropleiding
telefoon**