

20 22

Ik vind het ongelooflijk straf dat je dit hebt durven vertellen. Echt moedig.

22:23 ✓✓

Dankje. Ja da's een pak van mijn hart

22:24 ✓✓

Hoe voel je je nu op dit moment ?

22:24 ✓✓

Ik voel me iets rustiger. Ik ga sebiet gaan slapen denk ik. Thx voor het luisteren.

22:25 ✓✓

Graag gedaan. En slaapwel !

22:25 ✓✓

Jaarcijfers 2022

TELE-ONTHAAL VLAAMS-BRABANT EN BRUSSEL

BEL OF CHAT
1006
TELE-ONTHAAL.BE



2022 in review

Bedankt voor je tijd om even te grasduinen in het 2022 jaarverslag van de hulplijndienst Tele-Onthaal Vlaams-Brabant en Brussel.

In 2022 stond onze Tele-Onthaaldienst voor een paar uitdagingen van formaat. Zo kregen we nieuws dat we moeten verhuizen uit onze vertrouwelijke luisterpost in Leuven. Na een intense zoektocht, en met de hulp van de Leuvense Schepenen van onderwijs, economie, diversiteit, openbaar groen en stadsgebouwen, bracht 2023 soelaas en emigreerden we naar een nieuwe stek. Daarnaast vertrok collega René Ferson, de man achter de cijfers van Tele-Onthaal, na een trouwe dienst van 35 jaar op pensioen. 2022 was op vele vlakken een transitiejaar.

Na twee recordjaren omwille van de covidcrisis ziet Tele-Onthaal Vlaams-Brabant en Brussel haar oproepcijfers opnieuw normaliseren tot zo'n 72 beantwoorde oproepen per dag. Wanneer we evenwel de oproepcijfers vergelijken met 2019 (vóór de covidcrisis) noteert Tele-Onthaal Vlaams-Brabant en Brussel weliswaar nog steeds +9,8% meer oproepen dan voorheen.

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 2022:

een stevige 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

*Oproepen; omvatten enkel de beantwoorde telefoon- en/of chatoproepen, zowel zonder gesprek (bijv. stille oproepen) als met gesprek. Onbeantwoorde oproepen worden hierbij niet meegeteld.

*Cijfers Tele-Onthaal dienst Vlaams-Brabant en Brussel.

20
22

Hallo,
met wie?

Tele-Onthaal bereikbaarheid.

Via het nummer 106 kunnen oproepers 24u op 24u en 7 dagen op 7 terecht voor een luisterend oor.

Via chat op www.tele-onthaal.be kunnen oproepers terecht elke avond vanaf 18u tot 23u én woensdag + zondag-namiddag reeds vanaf 15u.

Via de telefoon is Tele-Onthaal momenteel meer bereikbaar dan via de chat en dit vertaalt zich in de cijfers.

Cijfers zeggen niet alles, maar toch geven ze een beeld van evoluties, aantal oproepen, profielen van de hulpvragers, gespreksthema's, gespreksduur ...

Zo wijzen ze ook op aandachtspunten voor onze toekomstige werking.



telefoon+chat

-  **12,6%** t.o.v. 2021

25.663
oproepen*

-  **10,7%** t.o.v. 2021

18.690
gesprekken



-  **1,3%** t.o.v. 2021
+  **81,7%** t.o.v. 2019

171.815
websitebezoekers

chat

-  **7,1%** t.o.v. 2021

3.827
oproepen*

-  **9%** t.o.v. 2021

3.277
gesprekken

telefoon

-  **11,1%** t.o.v. 2021

21.836
oproepen*

-  **13,5%** t.o.v. 2021

15.413
gesprekken

Na twee recordjaren omwille van de covidcrisis ziet Tele-Onthaal Vlaams-Brabant en Brussel haar oproepcijfers opnieuw normaliseren tot zo'n 70 oproepen per dag.

Wanneer we evenwel de oproepcijfers vergelijken met 2019 (vóór de covidcrisis) noteert Tele-Onthaal Vlaams-Brabant en Brussel weliswaar nog steeds +9,8% meer oproepen dan voorheen.

gemiddeld

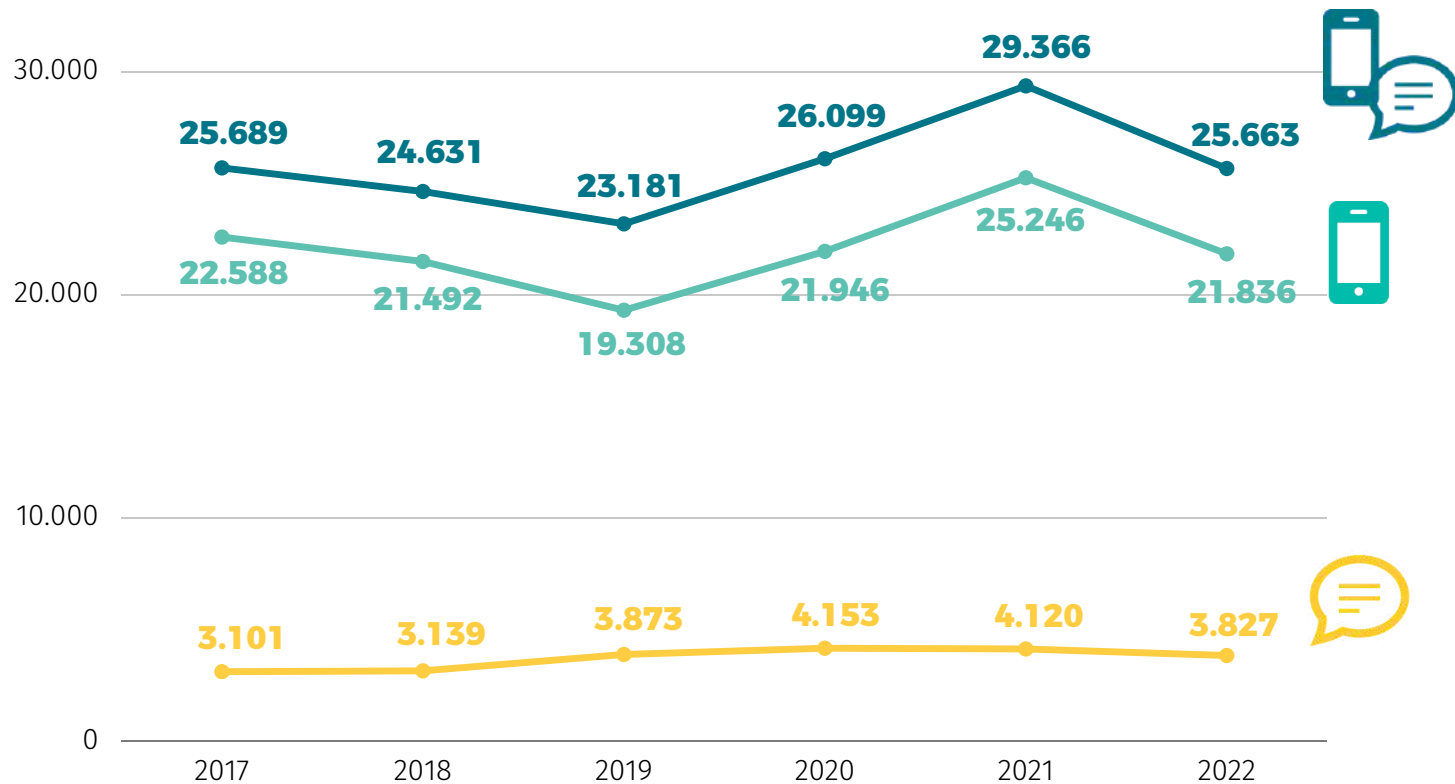
72
oproepen
per dag

gemiddeld

52
gesprekken
per dag



Evolutie oproepen*

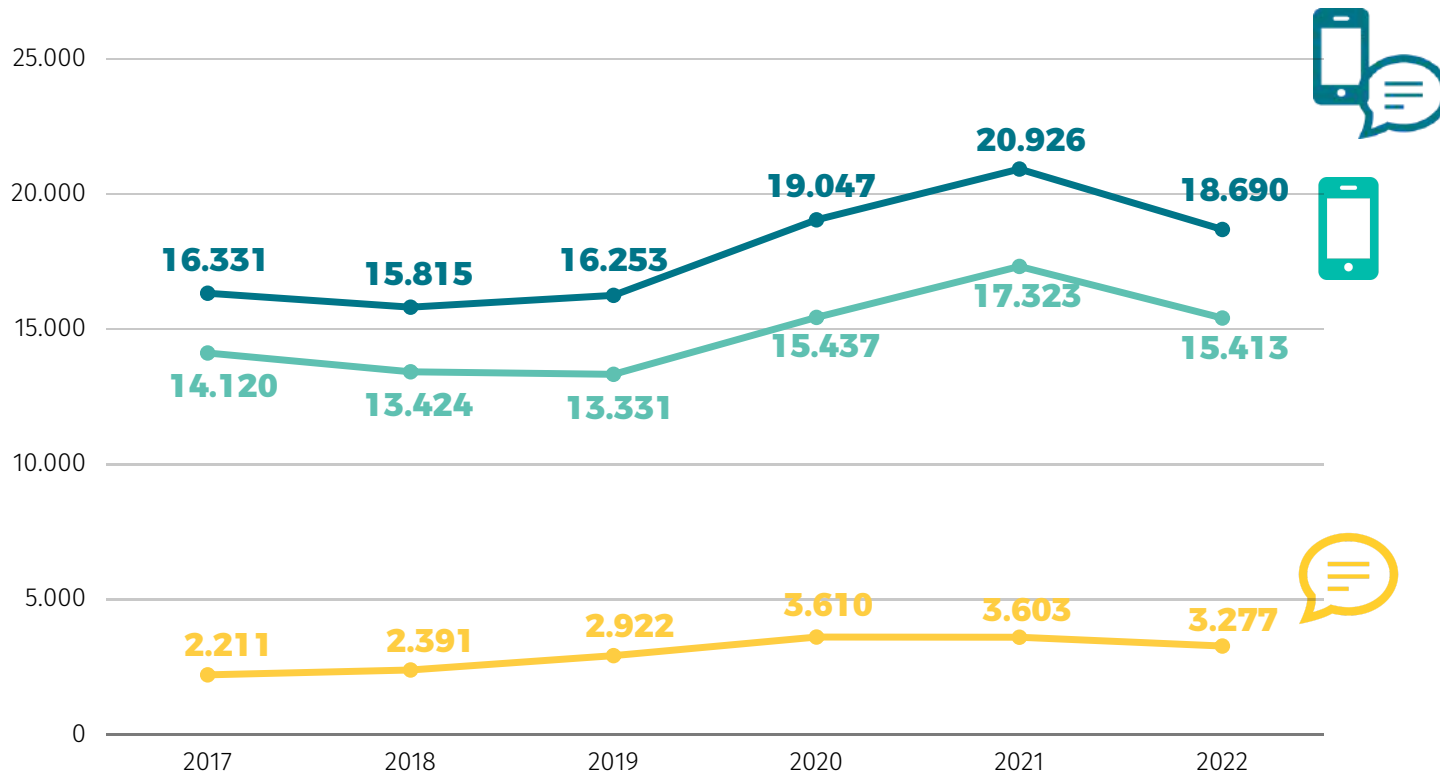


*Oproepen; omvatten enkel de beantwoorde telefoon- en/of chatoproepen, zowel zonder gesprek (bijv. stille oproepen) als met gesprek. Onbeantwoorde oproepen worden hierbij niet meegeteld.

*Cijfers Tele-Onthaal dienst Vlaams-Brabant en Brussel

20
22

Evolutie gesprekken*

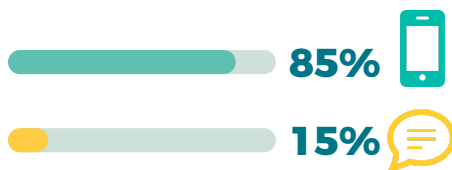


*Gesprekken; omvatten alle telefoon- en chatoproepen met gesprek.

20
22



De oproepen*



20
22



telefoon + chat

72 oproepen/dag*
52 gesprekken/dag

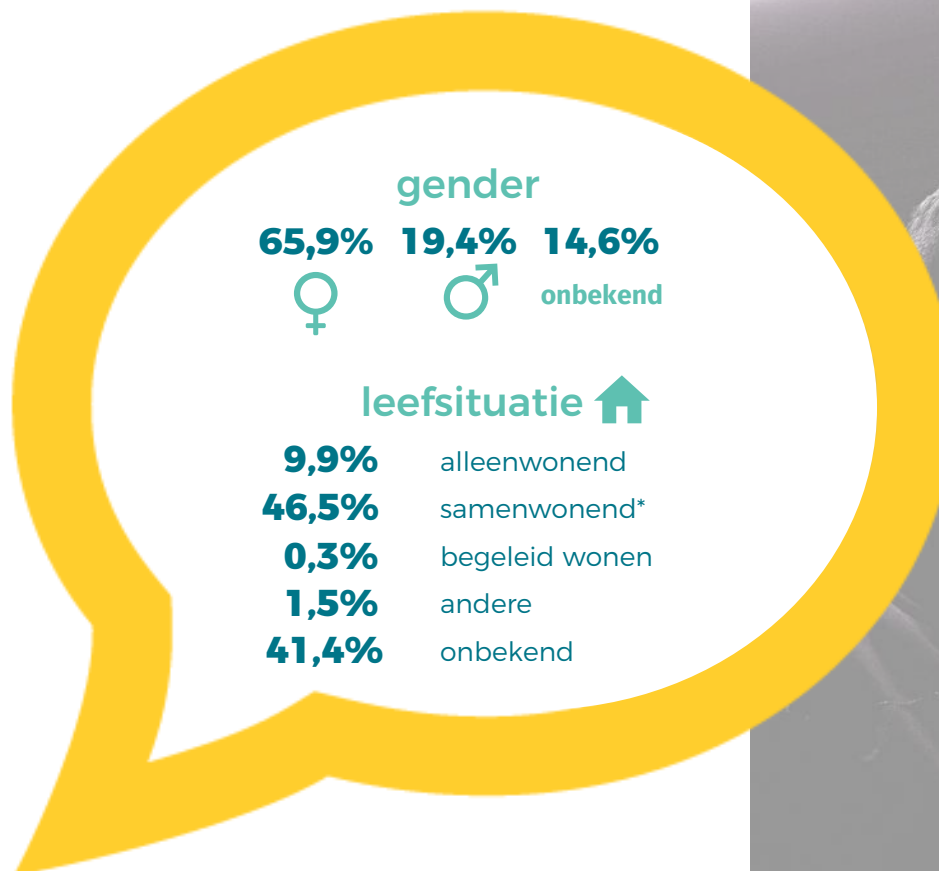
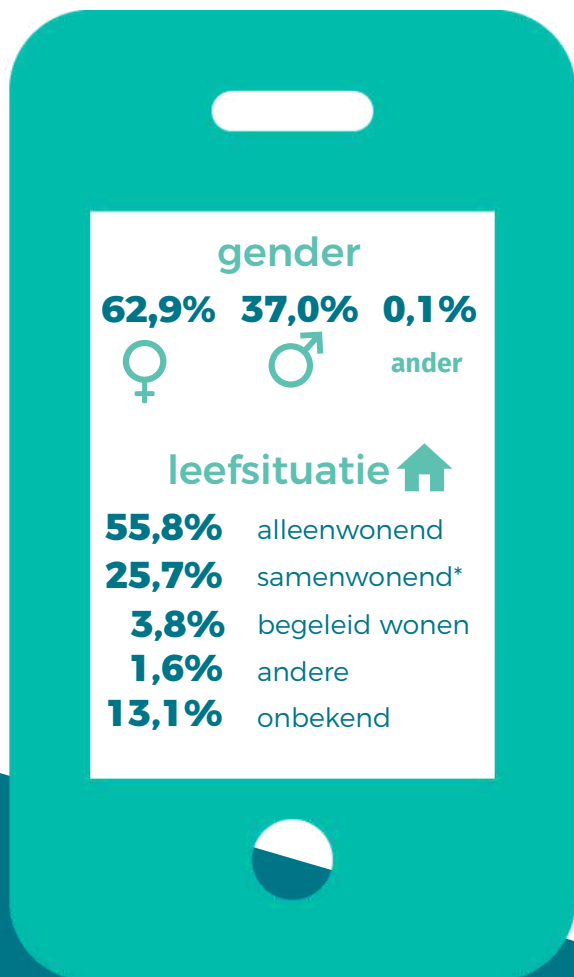
 **25.663** oproepen*

*Cijfers Tele-Onthaal dienst Vlaams-Brabant en Brussel.

*Oproepen; omvatten enkel de beantwoorde telefoon- en/of chatoproepen, zowel zonder gesprek (bijv. stille oproepen) als met gesprek. Onbeantwoorde oproepen worden hierbij niet meegeteld.



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

veroudering aan de telefoon



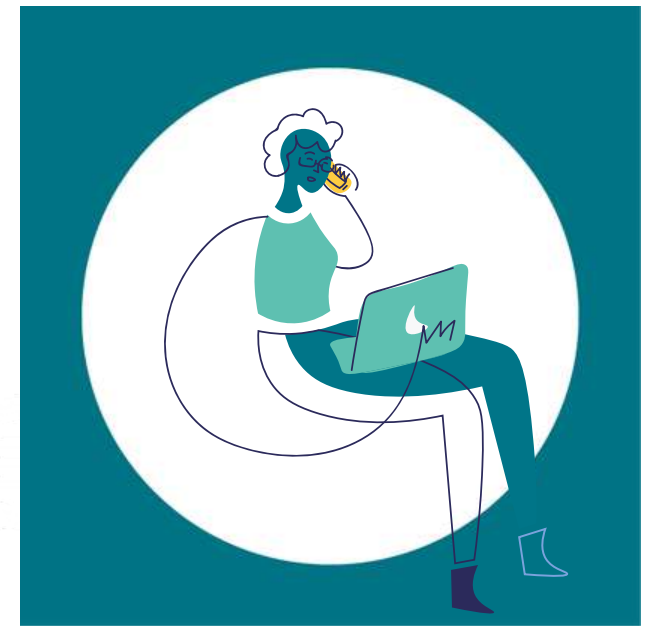
7.738
gesprekken



verjonging aan de chat



1.906
gesprekken



psychische kwetsbaarheid

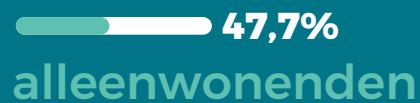


10,1%
schizofrenie/psychose



9,2%
stemmingsstoornissen

meest kwetsbare groep



8.922
gesprekken



**20
22**

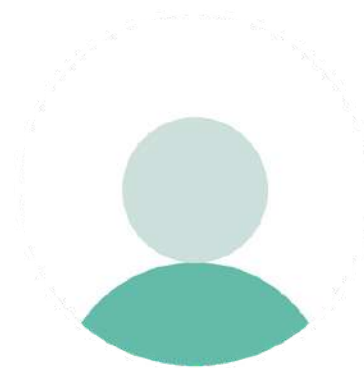
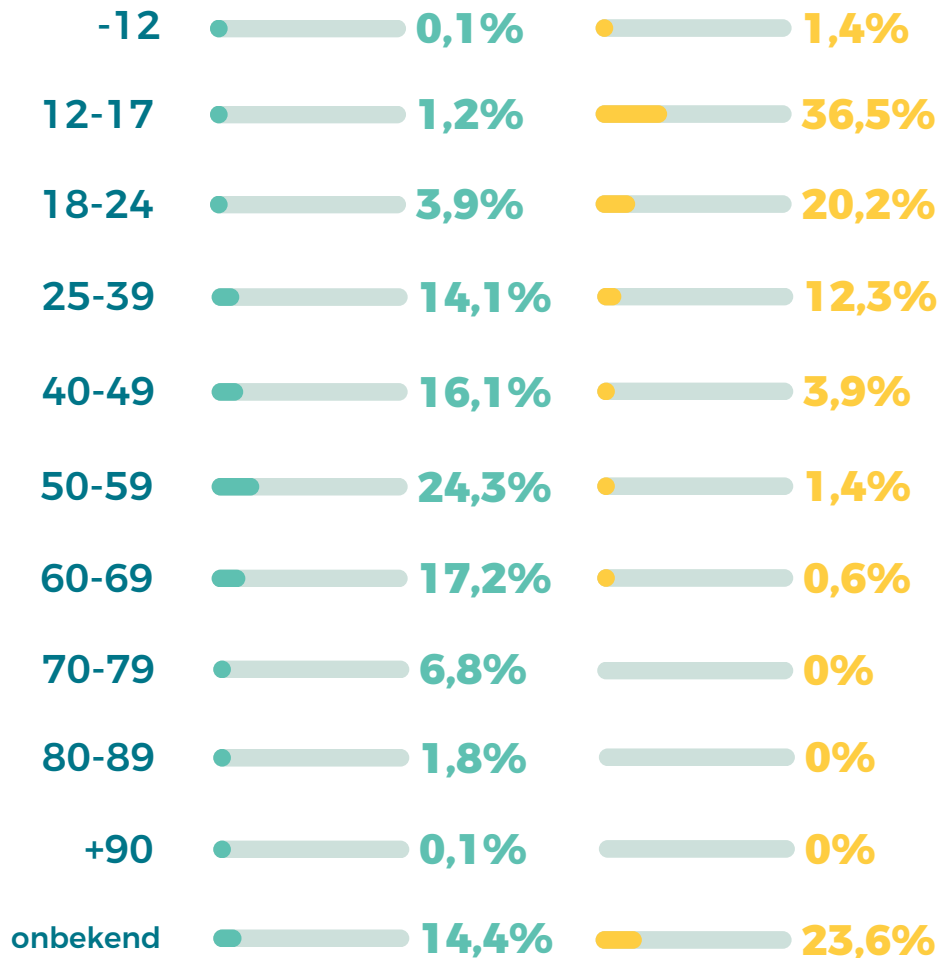
De cijfers van gesprekken omtrent psychische kwetsbaarheid moeten gelezen worden als "in ... % van de gesprekken vermelden oproepers een psychische kwetsbaarheid".

Hallo, met wie?



leeftijd 

leeftijd 



50,2%
van de bellers
is 50+ jaar.



58,1%
van de chatters
is -25 jaar.

Hallo, met wie?



in **53,9%**
van de gesprekken
geven bellers aan
dat ze in professionele
begeleiding zijn
(44,8%) of eerder
waren (9,1%).



in **24,2%**
van de gesprekken
geven chatters aan
dat ze in professionele
begeleiding zijn (20%)
of eerder waren
(4,2%).

20
22



in **44%**

van de gesprekken vermelden bellers zelf een psychische kwetsbaarheid.



Hallo, met wie?

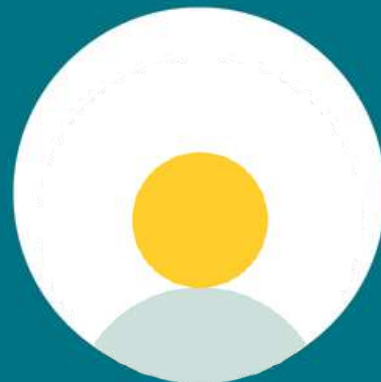


in **20,9%**

van de gesprekken vermelden chatters zelf een psychische kwetsbaarheid.



20
22





Hallo, met wie?

psychische kwetsbaarheid in nieuwe oproepers*

stemmingsstoornis (depressie)



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



angsten - fobieën



andere



persoonlijkheidsstoornis (borderline)



autisme



eetstoornis (anorexia, boulimie)



schizofrenie/psychose



In de totaalcijfers omtrent het gesprekstema "psychische kwetsbaarheid" tellen we telkens de gesprekken van oproepers mee die Tele-Onthaal meermaals per dag/week contacteren en psychische kwetsbaarheid vermelden.

Daarom is het interessant om in te zoomen op de cijfers omtrent psychische kwetsbaarheid bij oproepers die Tele-Onthaal voor het eerst contacteren.



26,2%

van nieuwe bellers vermeldt zelf een psychische kwetsbaarheid



18,9%

van nieuwe chatters vermeldt zelf een psychische kwetsbaarheid

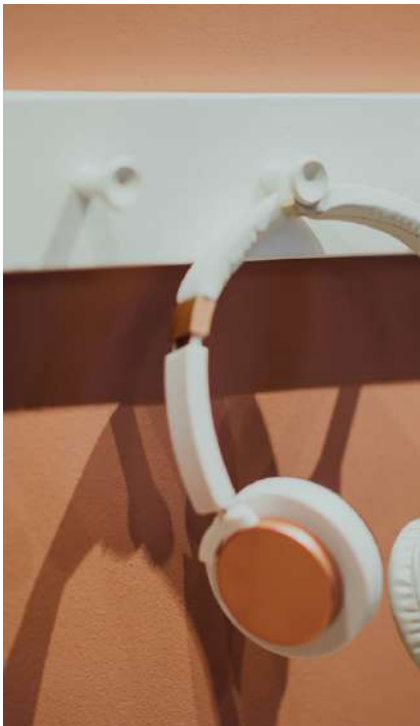
20
22

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

Hallo, met wie?



22,2% nieuwe telefoon & chatoproepers
4.156 hulpvragers bellen/chatten voor het eerst



15,4%

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

84,6%

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



54,5%*

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

45,5%*

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



**20
22**

BEL OF CHAT
100
TELE-ONTHAAL.BE

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



1

relaties

25,6%

2

gezondheid

21,7%

3

eenzaamheid

11,5%

4

**dagelijkse
activiteiten**

9,3%

5

zelfdoding

7,1%

Hallo, waarover?



1

relaties

35,4%

2

gezondheid

24,3%

3

zelfdoding

10,7%

4

**slachtoffer
beleving**

6,3%

5

eenzaamheid

5,6%

top 5 gespreksthema's



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
22

Hallo, waarover?

*Cijfers Tele-Onthaal dienst Vlaams-Brabant en Brussel

Andere gespreksthema's, in detail

afhankelijkheid - 4,1%

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

dagelijkse activiteiten - 7,9%

eenzaamheid - 10,4%

tekort aan sociale contacten
binnen bestaande contacten
andere

gezondheid - 22,2%

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

levensbeschouwing - 3,5%

euthanasie
identiteitsvragen
levensbeschouwelijke vragen
andere

seksualiteit - 1,5%

seksuele identiteit/geaardheid
seksueel functioneren
masturbatievraag, seksbeller
andere

slachtofferbeleving - 4,1%

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 - 3,8%

administratief
financieel
dakloos, huisvesting
juridisch
materieel
werkloosheid
andere

verliesverwerking - 2,2%

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

zelfdoding - 7,8%

gedachten
plannen
poging
andere

varia - 5,1%

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



20
22 **Hallo, waarover?**

*Cijfers Tele-Onthaal dienst Vlaams-Brabant en Brussel





telefoon
gesprekken

Hallo, waarover?

2022



chat
gesprekken

10 gespreksthema's naar gender



relaties



socio-economisch



gezondheid



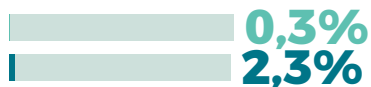
verslaving



eenzaamheid



seksualiteit



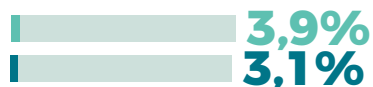
zelfdoding



verliesverwerking



slachtofferbeleving



dagelijkse activiteiten



relaties



socio-economisch



gezondheid



verslaving



eenzaamheid



seksualiteit



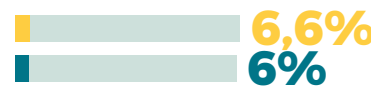
zelfdoding



verliesverwerking



slachtofferbeleving



dagelijkse activiteiten



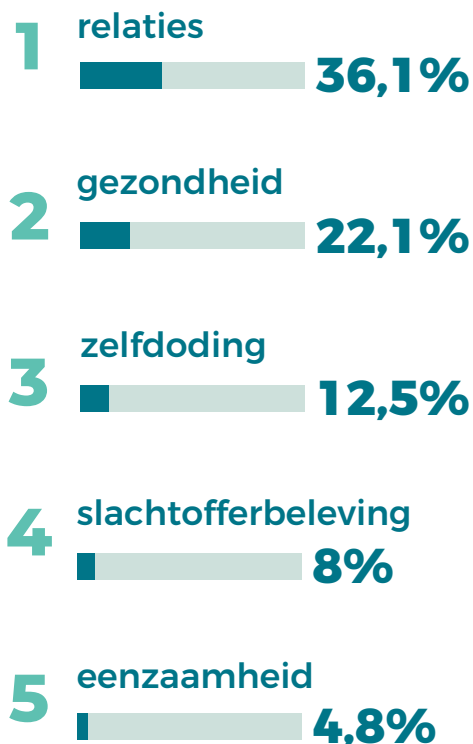
20
22

5 gespreksthema's naar leeftijd

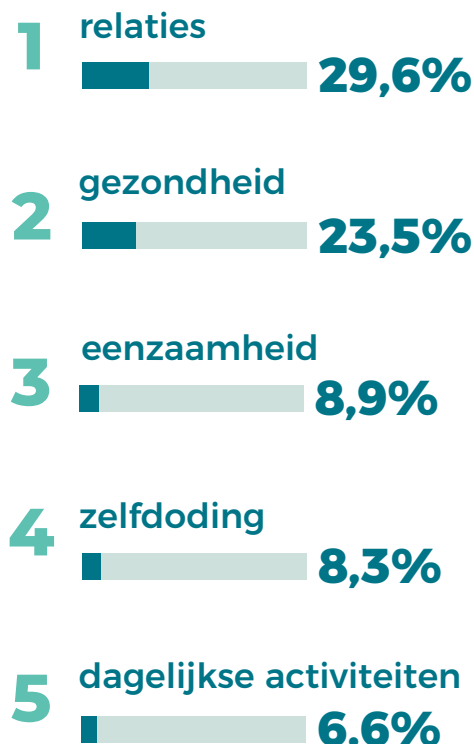


telefoon & chat
gesprekken

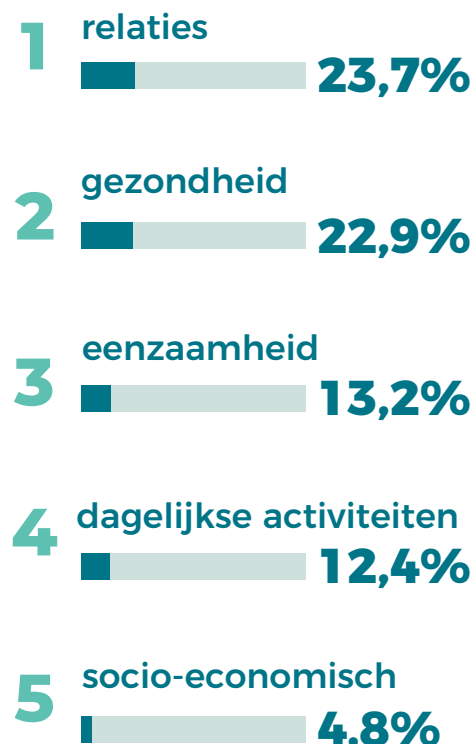
-12 tot 24 jaar



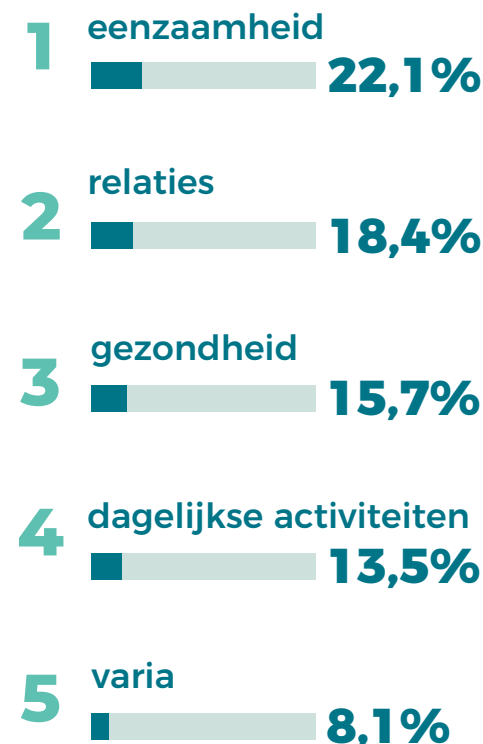
25 tot 49 jaar



50 tot 69 jaar



70 tot +90 jaar



Hallo, waarover?

*Cijfers Tele-Onthaal dienst Vlaams-Brabant en Brussel

20
22



Tele-Onthaal als vangnet



67%

van de telefoonoproepen
buiten de kantooruren.

18u-21u

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.

vrijdag

drukste dag aan de telefoon.

27%

telefoonoproepers in crisis op het
moment van gesprek.



BEL OF CHAT
100
TELE-ONTHAAL.BE

Doorverwijzing

in **21,7%** 
van de telefoongesprekken
wordt er verder doorverwezen.

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

huidige begeleiding



gezondheidszorg



eigen sociaal netwerk



welzijnssector



justitiële sector



20
22

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



opvang en ondersteuning bieden



perspectieven helpen zoeken



stimuleren tot actie



informatie geven



Een helpend gesprek

BEL OF CHAT
106
TELE-ONTHAAL.BE

praten helpt

een helpend chatgesprek

op verhaal laten komen



perspectieven helpen zoeken



opvang en ondersteuning bieden



stimuleren tot actie



informatie geven



20
22

20
22

vrijwilligers in cijfers

Onschatbaar. Zonder hen, geen Tele-Onthaal.

**Hallo,
ik luister...**

131
vrijwilligers

88
vrijwilligers / Leuven

43
vrijwilligers / Brussel

15
nieuwe vrijwilligers

naar gender

61% ♀ **38%** ♂ **1%** ander

naar leeftijd

21 - 39 **11%**
40 - 59 **25%**
60+ **64%**

20
22

Hallo, ik luister...

9,7 jaar Gemiddeld engagement

12,11 Aantal VTE
(voltijds equivalenten):

131 Vrijwilligers beantwoorden

25.663 Oproepen

16.345 Uren beantwoorderswerk

4.069 Uren vorming

20.614 Uren engagement

Daling van het aantal vrijwilligers in 2022 is te wijten aan een kleinere instroom van nieuwe kandidaten.

Daarbij hanteren we vanaf 2021 een andere manier om het statuut "wanneer iemand vrijwilliger wordt" te berekenen.

Vorming vrijwilligers

2022

*Cijfers Tele-Onthaal dienst Vlaams-Brabant en Brussel



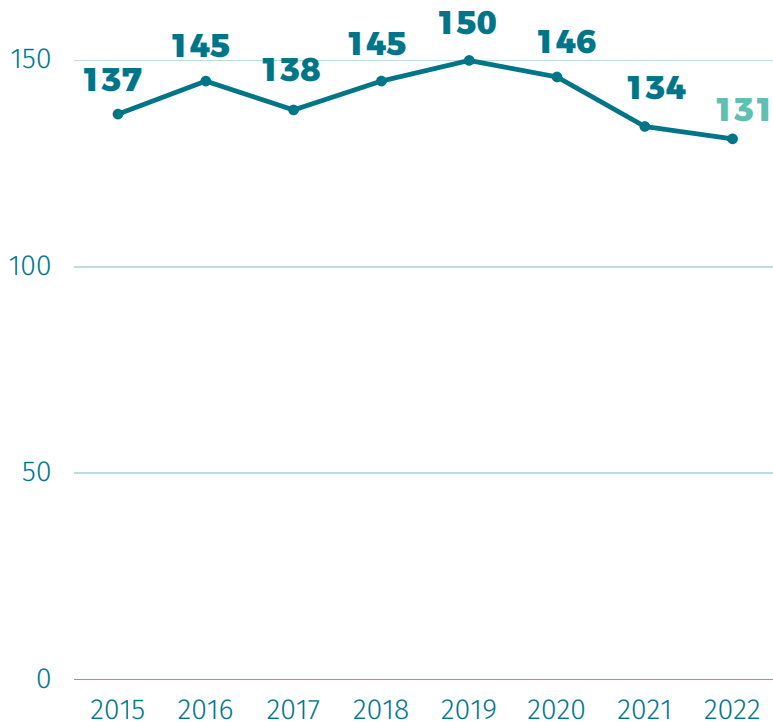
Een startende vrijwilliger heeft ongeveer 50 uur aan basisopleiding voltooid.

- 978** Uren basisopleiding telefoon
- 43** Uren basisopleiding chat
- 834** Uren intervisies telefoon en chat
- 410** Uren voordrachten
- 43** Uren reflectiedagen en bezoeken
- 262** Uren coaching n.a.v. oproepen
- 40** Uren bijkomende vorming chat
- 262** Uren supervisiegesprek
- 200** Uren administratieve of logistieke ondersteuning

3.072 Uren van vorming

Profielen vrijwilligers

Evolutie van het aantal vrijwilligers



20

22

*Cijfers Tele-Onthaal dienst Vlaams-Brabant en Brussel



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 deelnemer

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', 'archief', 'feestcomité' & 'telesofie'.



20
22

**Actief
luisteren?**

**[ondersteuning
in cijfers]**

Team support

12 beroepskrachten geven

400 Uren vorming in groepsverband

2278 Uren individuele vorming

Onze teamleden zijn

11.858 uren aan het werk,
en volgen **250** uren van externe vorming.

20
22

*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
22



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

128.817
oproepen

- 5,5% t.o.v. 2021
+ 9% t.o.v. 2019

98.971
gesprekken



- 1,3% t.o.v. 2021
+ 81,7% t.o.v. 2019

171.815
websitebezoekers



- 3,7% t.o.v. 2021

18.548
oproepen

- 3,7% t.o.v. 2021

15.941
gesprekken



- 6,9% t.o.v. 2021

110.269
oproepen

- 5,8% t.o.v. 2021

83.030
gesprekken

gemiddeld

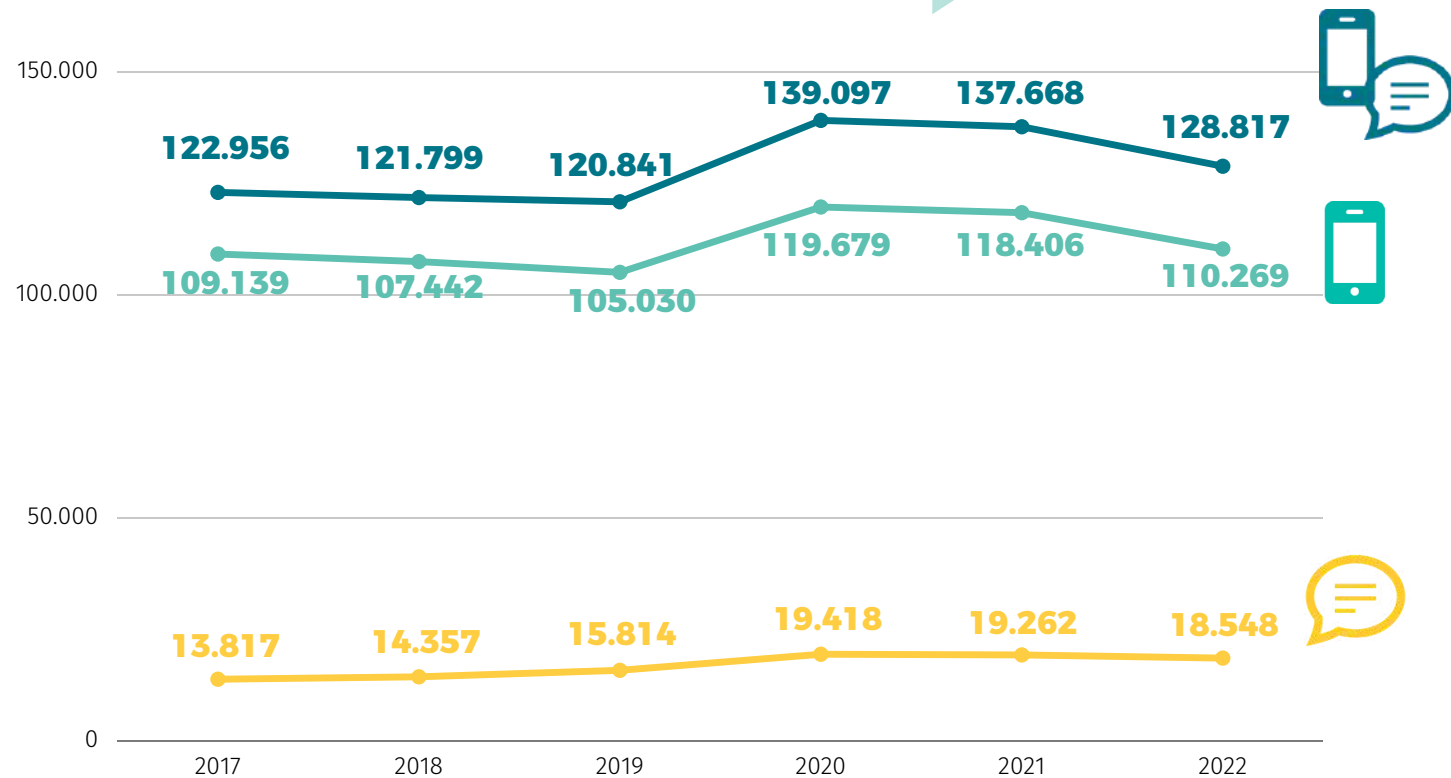
353
oproepen
per dag

gemiddeld

271
gesprekken
per dag



Evolutie oproepen*

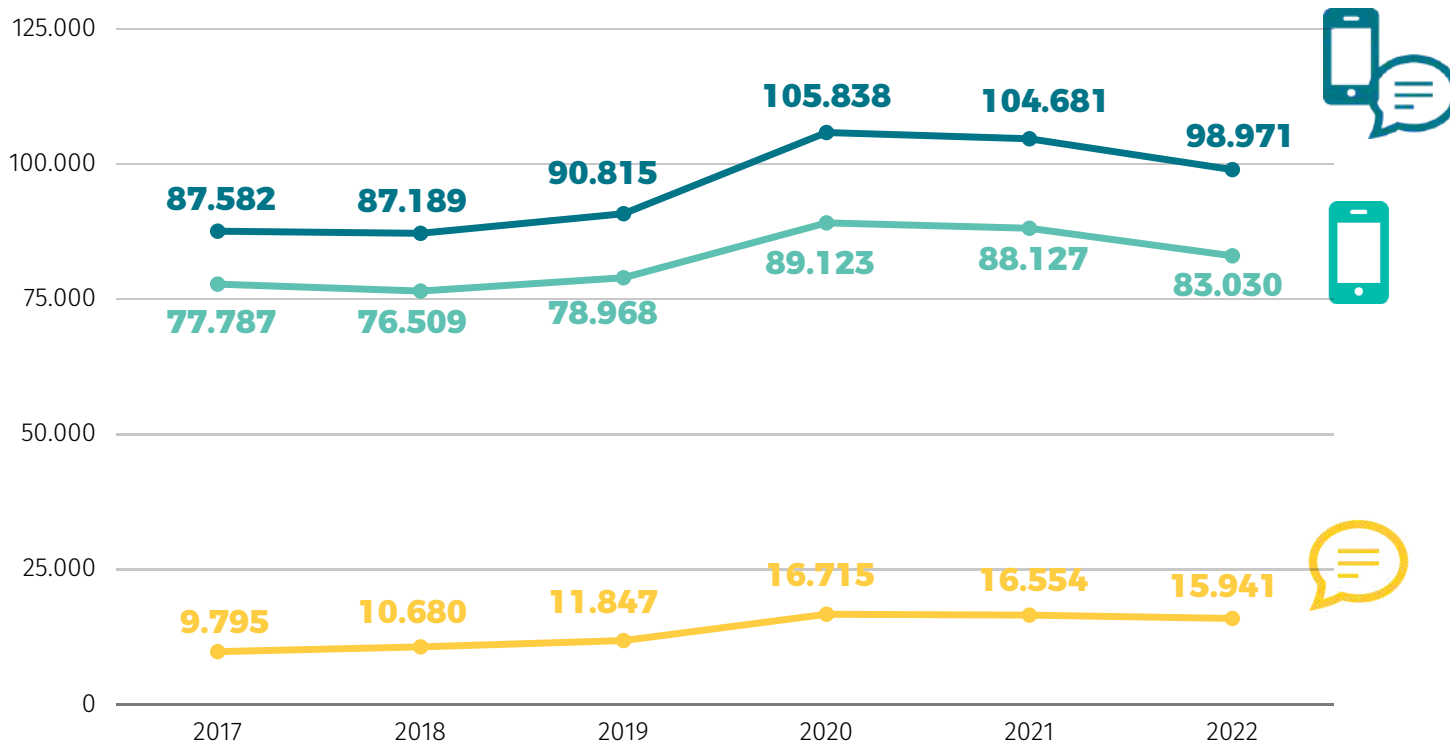


Oproepen; omvatten alle telefoon- en chatoproepen zowel zonder gesprek als met gesprek.

*Cijfers Federatie van Tele-Onthaaldiensten Vlaanderen en Brussel

20
22

Evolutie gesprekken*



Gesprekken; omvatten alle telefoon- en chatoproepen met gesprek.

20
22

*Cijfers Federatie van Tele-Onthaaldiensten Vlaanderen en Brussel

GENDER



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

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%

PROFESSIONELE BEGELEIDING



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

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%

OPROEPTYPE



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

CRISIS



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

35,4% van alle oproepers

PSYCHISCHE KWETSBAARHEID



- geen/onbekend: 64,6%
- angsten: 5,3%
- autisme: 2,6%
- eetstoornis: 07,7%
- persoonlijkheidsstoornis: 3,7%
- psychose: 4,3%
- stemmingsstoornis: 10,4%
- verslaving: 5,6%
- andere: 2,8%



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%

VERWIJZING



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

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%

20
22

BEL OF CHAT
100
TELE-ONTHAAL.BE



GENDER



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



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: 8,4%
- 80-89 jaar: 10,0%
- +90 jaar: 2,8%

PROFESSIONELE BEGELEIDING



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



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%

37,7% van alle oproepers

PSYCHISCHE KWETSBAARHEID



- 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%

OPROEPTYPE



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

CRISIS



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



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/ DAGELIJKE ACTIVITEITEN: 6,0%**
- 6/ SOCIAAL-ECONOMISCHE EN MAATSCHAPPELIJKE THEMA'S: 5,6%**
 - financiële problemen: 2,0%
 - huisvesting: 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%

20 22

[klemtonen uit de telefoon*]

Opvallend is dat 77,3% van de oproepers ouder zijn dan 60 en vrouw. 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 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 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 **groter aantal vrouwen bij de oudere bevolking**.

20 22

*Cijfers Federatie van Tele-Onthaaldiensten Vlaanderen en Brussel

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



- 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**

[klemtonen uit de telefoon]

Het aandeel bellers dat aangeeft momenteel in **professionele begeleiding** te zijn 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 een **psychische kwetsbaarheid** vermeldt, 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 gespreksthemata** 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 gespreksthemata 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%).

20
22



*Cijfers Federatie van Tele-Onthaaldiensten Vlaanderen en Brussel



HALLO, MET WIE?

CHATOPROEPERS TELE-ONTHAAL

GENDER



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



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%

PROFESSIONELE BEGELEIDING



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



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%

22,7% van alle oproepers

PSYCHISCHE KWETSBAARHEID



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

OPROEPTYPE



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

CRISIS



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



GESPREKS- THEMA'S

- 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%**
- 4/ SLACHTOFFERBELEVING: 7,2%**
 - pesten: 1,9%
 - seksueel geweld: 1,3%
 - ongewenste intimiteiten: 1,1%
- 5/ EENZAAMHEID: 6,4%**
- 6/ SEKSUALITEIT: 3,8%**

VERWIJZING



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

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%



20 22

BEL OF CHAT
100
TELE-ONTHAAL.BE

klemtonen uit de chat



Meeste opvallende stijgers in de [gespreksthema's](#) zijn thema's die zich middenin de leefwereld van tieners afspeelen: 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 zijn en vrouw. 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 tweoudergezin](#) (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 vermeldt zelf een [psychische kwetsbaarheid](#) (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 zondagnamiddag vanaf 15u - 23u)**



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

- 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 enzaamheid



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

20
22

klemtonen uit de chat



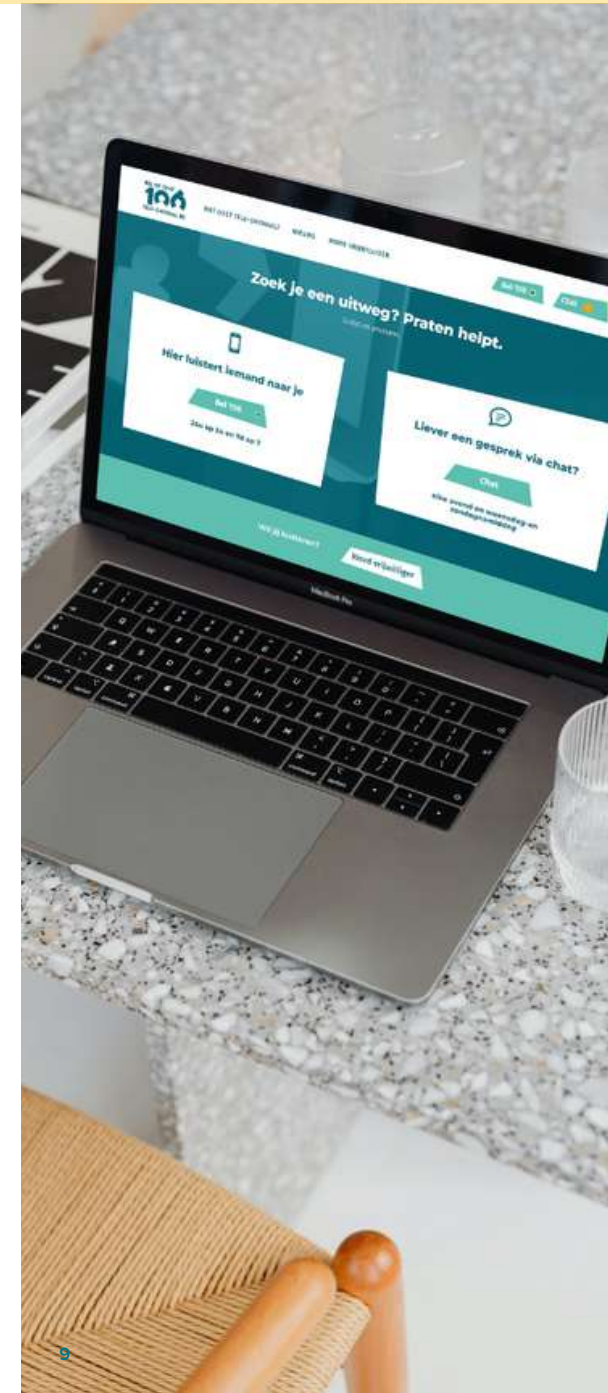
Enkele hypothesen voor de significante toename van 12-17 jarigen:

- 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.
- 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.




6 **2** **2** vrijwilligers
70, **52** VTE

HULPKANALEN TELE-ONTHAAL

TELEFOON
 24u/24u

7/7
 5 PROVINCIËS - 7 LOCATIES




7/7
 5 PROVINCIËS - 7 LOCATIES

CHAT
 van 18u-23u
 + woensdag- en zondagnamiddag
 van 15u-23u

gemiddeld 55-60 vrijwilligers per dag



bereikbaarheid per dag telefoon
 = 191uur en 19 minuten
 shift van 3 uur



gemiddeld
 ca. 400 vrijwilligers
 per week



vrijwilligers/per week

gemiddeld 10-12 vrijwilligers per dag



bereikbaarheid per dag chat
 = 33 uur en 38 minuten
 shift van 3 uur



gemiddeld
 ca. 85
 vrijwilligers
 per week

cijfers prestatie-indicatoren 2022

20
22

TELEFOON BIJ TELE-ONTHAAL



5 PROVINCIES - 7 LOCATIES

24U/24U - 7/7

gemiddeld 55-60 vrijwilligers per dag

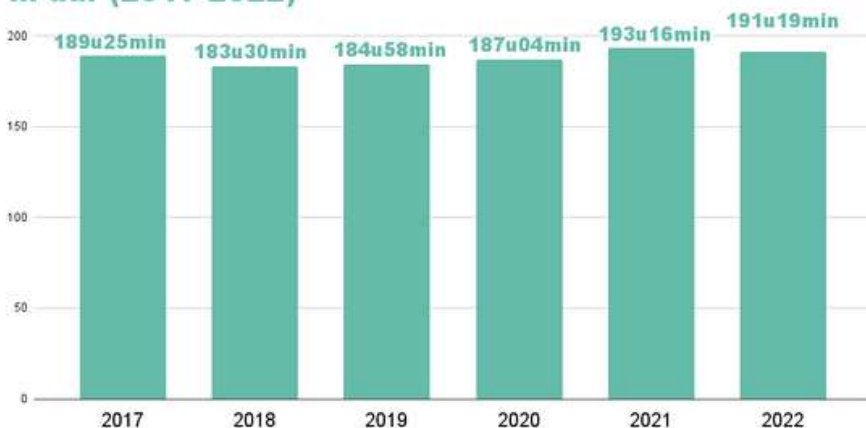


bereikbaarheid per dag telefoon = 193uur en 16 minuten
shift van 3 uur

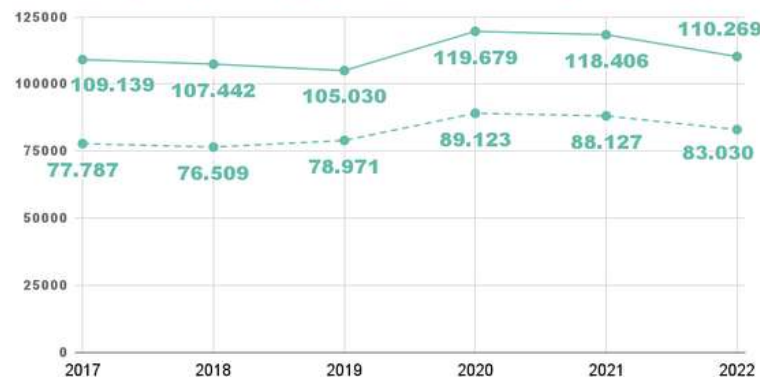


gemiddeld 400 vrijwilligers per week

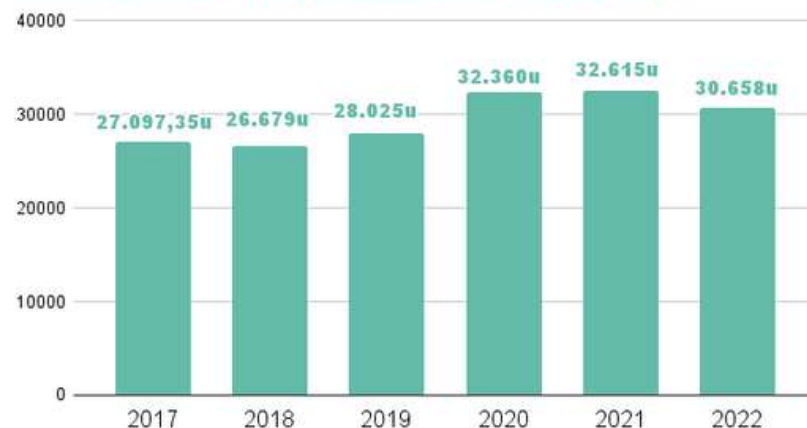
Evolutie telefoon bereikbaarheid per dag in uur (2017-2022)



Evolutie oproepen en gesprekken telefoon (2015-2022)



aantal uren in gesprek telefoon (2015-2022)



20
22

*Cijfers Federatie van Tele-Onthaaldiensten Vlaanderen en Brussel

CHAT BIJ TELE-ONTHAAL



**SAMENWERKING - BEURTROL
5 PROVINCIES - 7 LOCATIES**

**VAN 18U-23U + WOENSDAG-EN
ZONDAGNAMIDDAG VAN 15U-23U, 7/7**

gemiddeld 10-12 vrijwilligers per dag

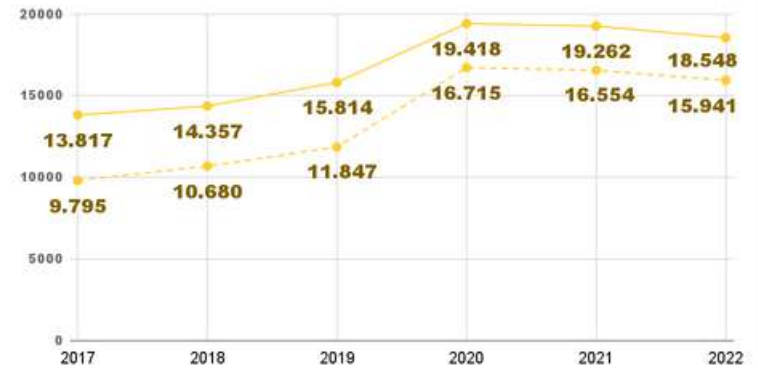


bereikbaarheid per dag chat
= 33 uur en 48 minuten
shift van 3 uur

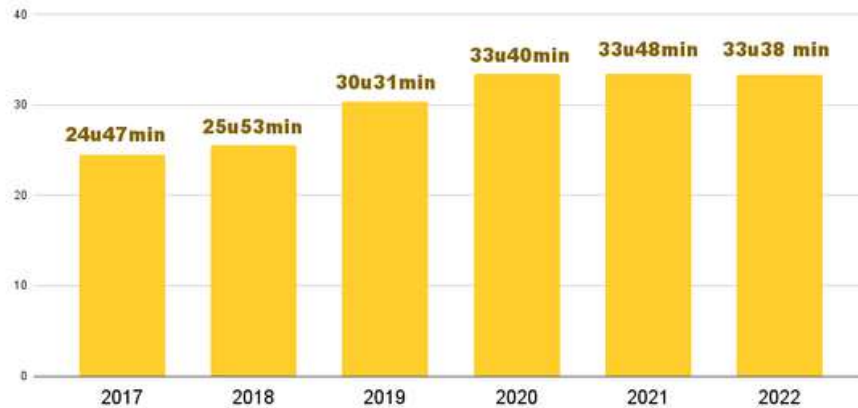


gemiddeld 85 vrijwilligers per week

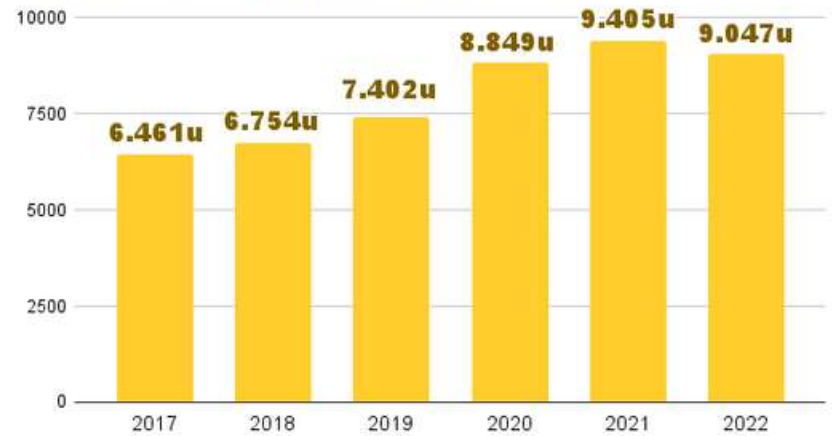
Evolutie oproepen en gesprekken chat (2015-2022)



**Evolutie online bereikbaarheid per dag
in uur (2017-2021)**



aantal uren in gesprek chat (2017-2022)



**20
22**

*Cijfers Federatie van Tele-Onthaaldiensten Vlaanderen en Brussel

20²²

**Elkaar
versterken
=
meer
hulpvragers
bereiken**

[samenwerking]

Samenwerking met 1813

45,9%
Tele-Onthaal

14.426*
doorgeschakelde
telefoon
oproepen

*voor de dienst
Tele-Onthaal Vlaams-
Brabant en Brussel
komt dit neer op ruim
3.288
doorschakelingen.



54,1%
Zelfmoordlijn 1813

17.034
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 **31.460** telefoonoproepen.

20
22

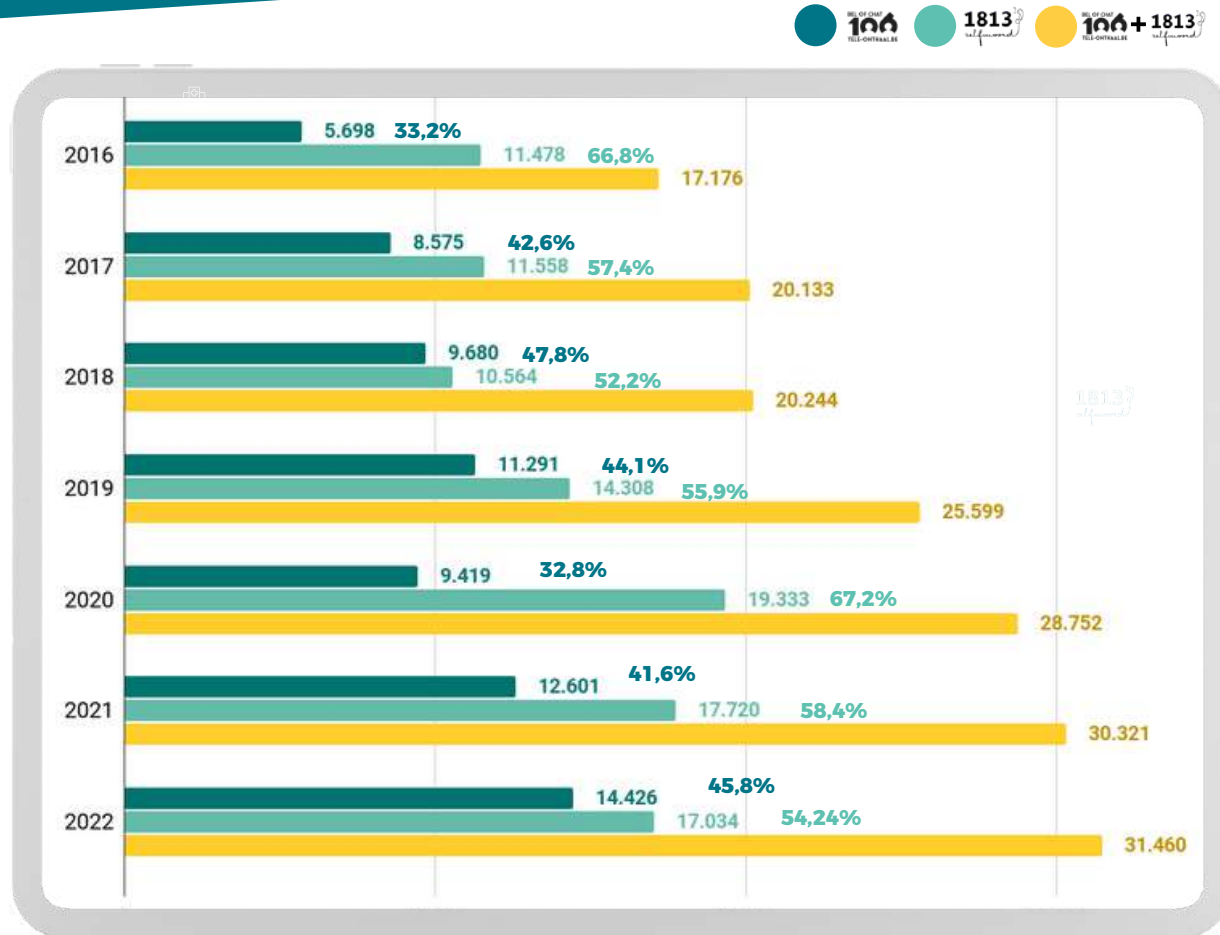
samenwerking

Zelfmoordlijn 1813

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 beantwoordde 45,8% van alle telefoongesprekken.



1813
zelfmoord

20
22



[steun]



Steun Tele-Onthaal

Iedereen verdient een luisterend oor.

Om dat doel te realiseren, heeft ook Tele-Onthaal nood aan ondersteuning.

Iedereen kan hulplijn Tele-Onthaal, en meer bepaald onze VZW Tele-Onthaal Vlaams-Brabant en Brussel steunen.

Doneren kan op verschillende manieren.

Doneer je tijd en word vrijwilliger.

Meer info vind je op www.tele-onthaal.be/word-vrijwilliger.

Doe een gift.

Om specifieke projecten te verwezenlijken zijn we afhankelijk van 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.



**20
22**

20
22



team & contact

Team Tele-Onthaal Vlaams-Brabant en Brussel

Liesbeth Beeckman
*Secretariaatsmedewerker
Brussel*

Rita Camps
*Secretariaatsmedewerker
Leuven*

Myriam Dothée
*Stafmedewerker &
Vormingscoördinator*

René Ferson
*Staf-
medewerker*

Gillis Hermans
*Tijdelijke IT-
support*

Julie Leurs
*Stafmedewerker Chat en
Suicide*

Christine Sellicaerts
*Secretariaatsmedewerker
Leuven*

Emmanuel Stein
*Stafmedewerker Chat en
Teamondersteuner*

William Trappeniers
*ICT-
coördinator*

Ingrid Vanderhoeven
*Communicatie-
medewerker*

Nore Van Loon
*Secretariaatsmedewerker
Brussel én Leuven*

Mit Van Paesschen
*Directeur &
Stafmedewerker*

Oona Vleminckx
*Stafmedewerker
Oproepersbeleid*

Bestuursorgaan

Martine Appeltans
Bestuurslid

Ivan De Naeyer
Voorzitter

Annemie Vandermeulen
Bestuurslid

Linda Verwimp
Bestuurslid

20
22



2022



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
22

BEL OF CHAT
100
TELE-ONTHAAL.BE

JAARCIJFERS 2022

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