

# 2021

## JAARCIJFERS |

### FACTSHEETS

---

FEDERATIE VAN  
TELE-ONTHAALDIENSTEN  
IN VLAANDEREN EN BRUSSEL

---



In 2021

**137.669**  
oproepen

2020: -1,0%  
2019: +13,9%



**104.681**  
gesprekken

2020: -1,1%  
2019: +15,3%

coronagerelateerde gesprekken 2020: 24,1%  
coronagerelateerde gesprekken 2021: 13%

gemiddeld  
**377**  
oproepen



**287**  
gesprekken  
per dag



**118.408**  
oproepen

2020: -1,1%  
2019: +12,7%

**88.128**  
gesprekken

2020: -1,1%  
2019: +11,6%

coronagerelateerde gesprekken 2020: 25,1%  
coronagerelateerde gesprekken 2021: 14%

via telefoon **86%**



In 2021

**174.063**  
websitebezoekers

-17,3% t.o.v. 2020  
+50% t.o.v. 2019



**19.262**  
oproepen

2020: -0,8%  
2019: + 21,8%

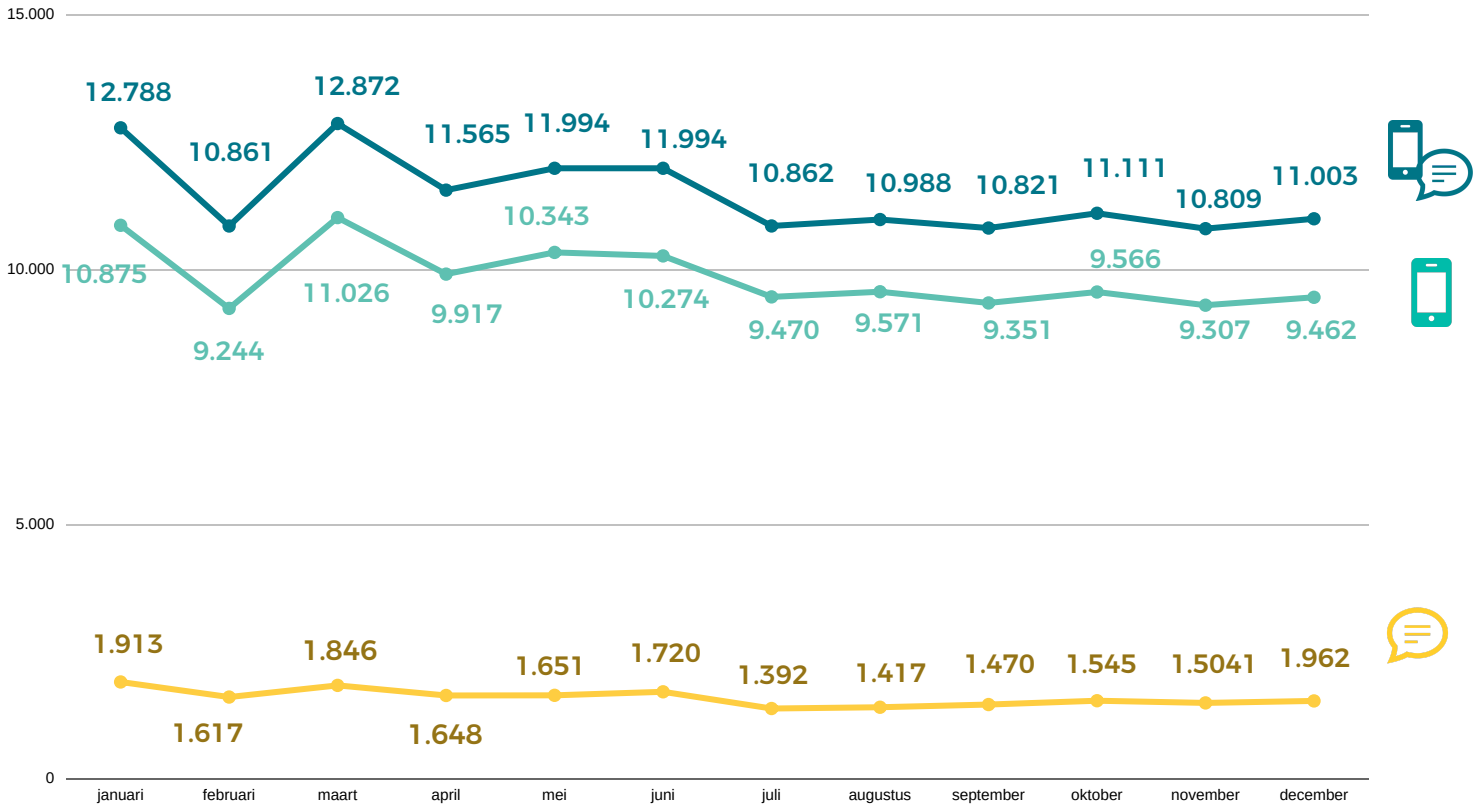
**16.553**  
gesprekken

2020: -0,9%  
2019: +39,7%

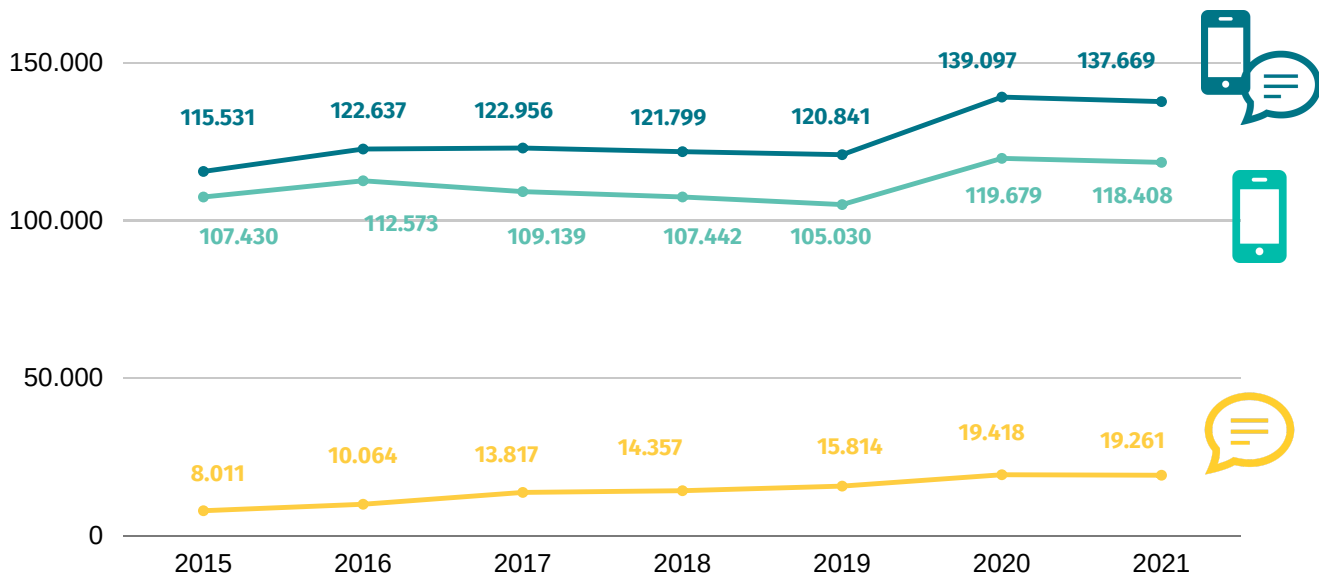
coronagerelateerde gesprekken 2020: 19%  
coronagerelateerde gesprekken 2021: 8%

via chat **14%**

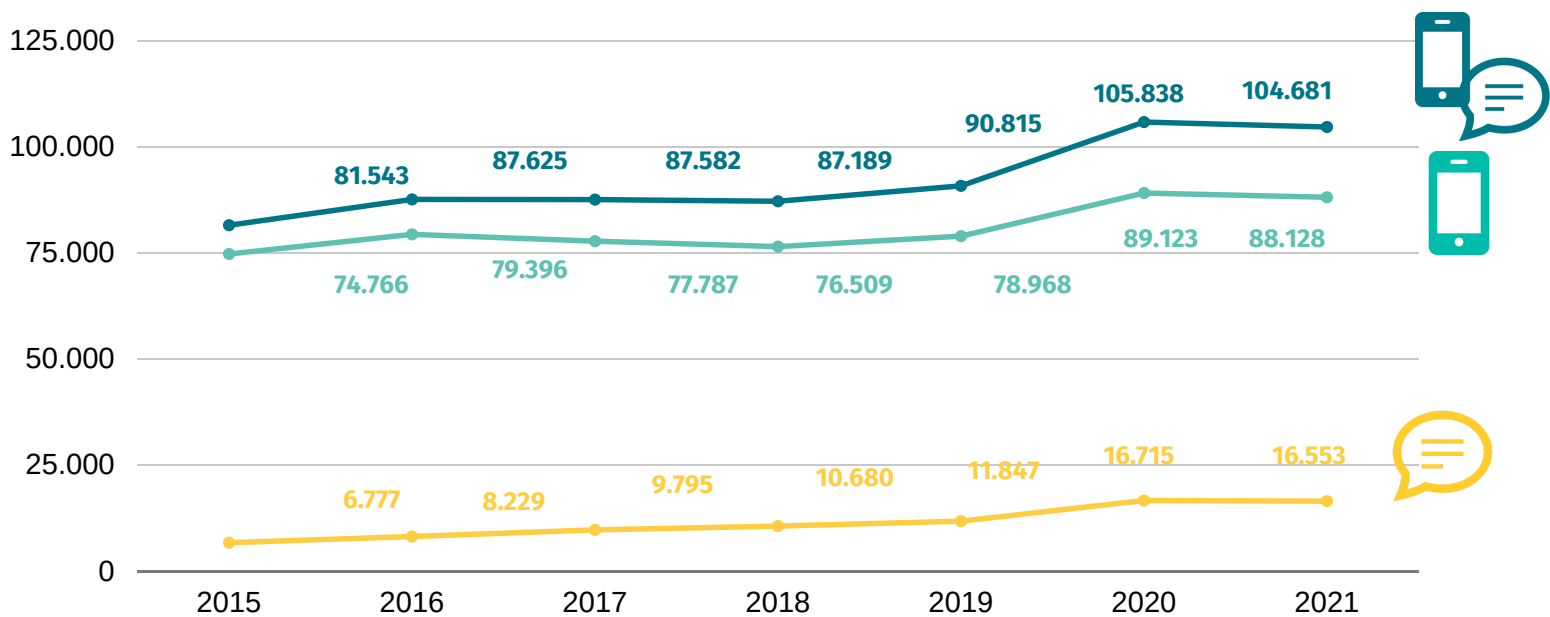
aantal oproepen per maand

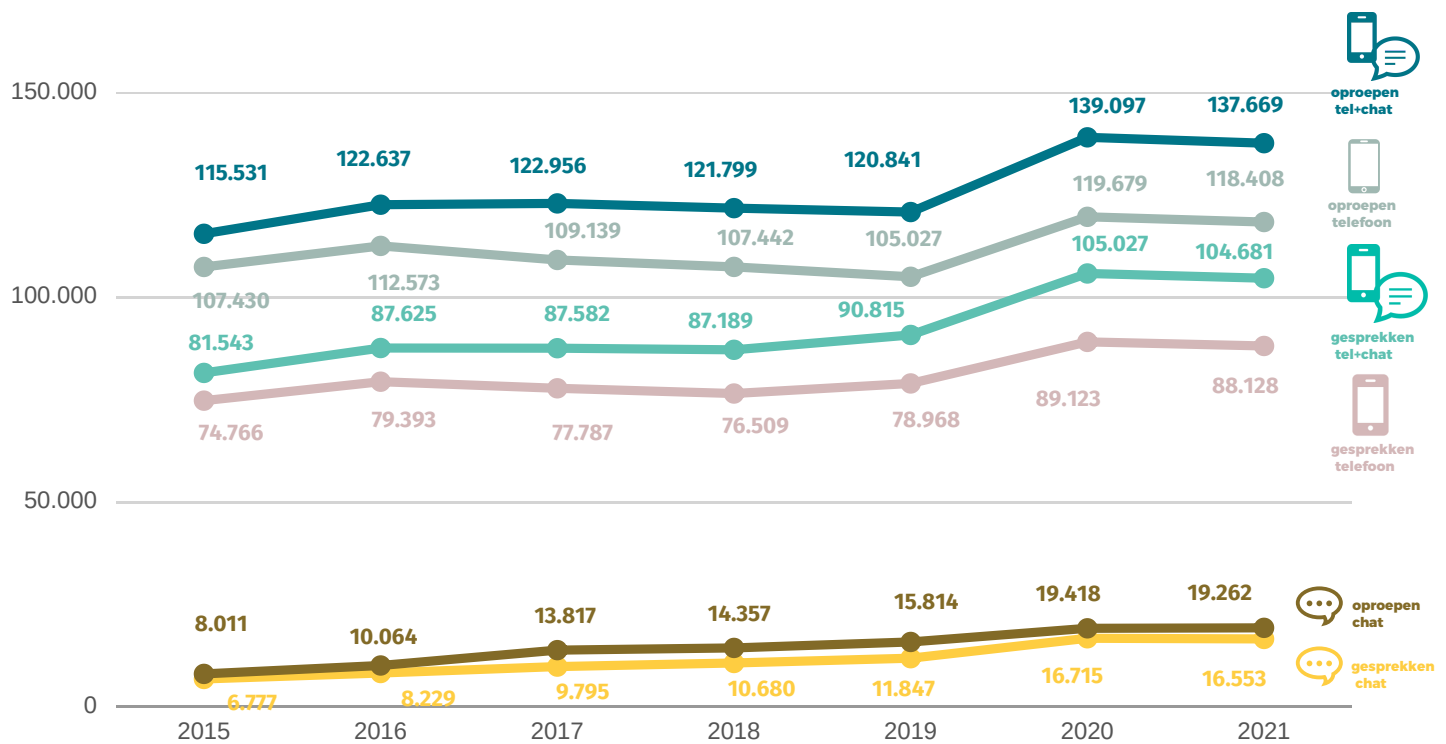
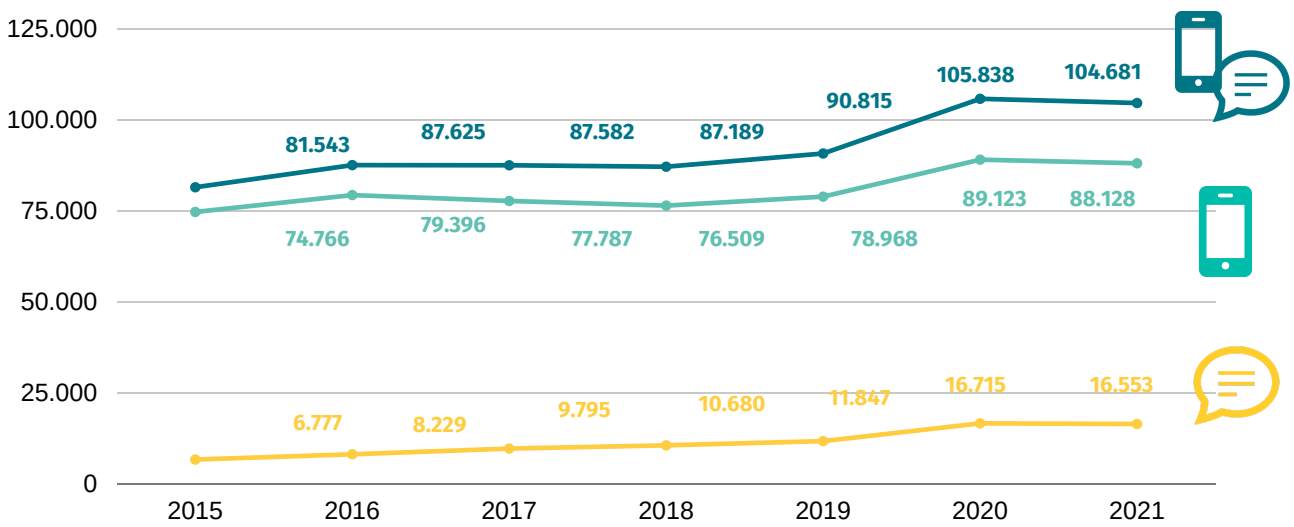
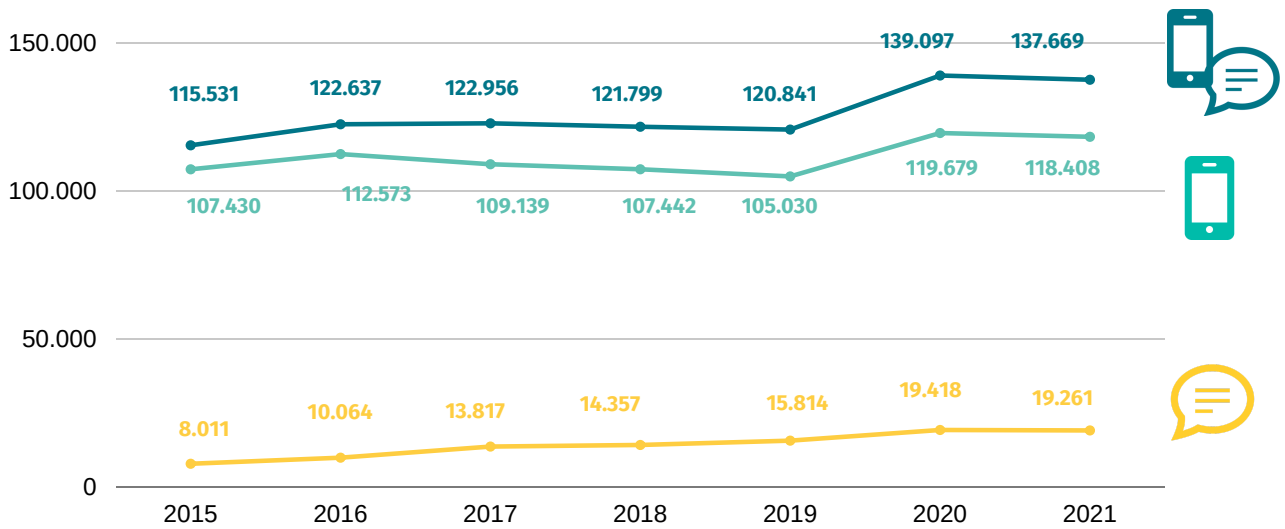


# Evolutie oproepen



# Evolutie gesprekken





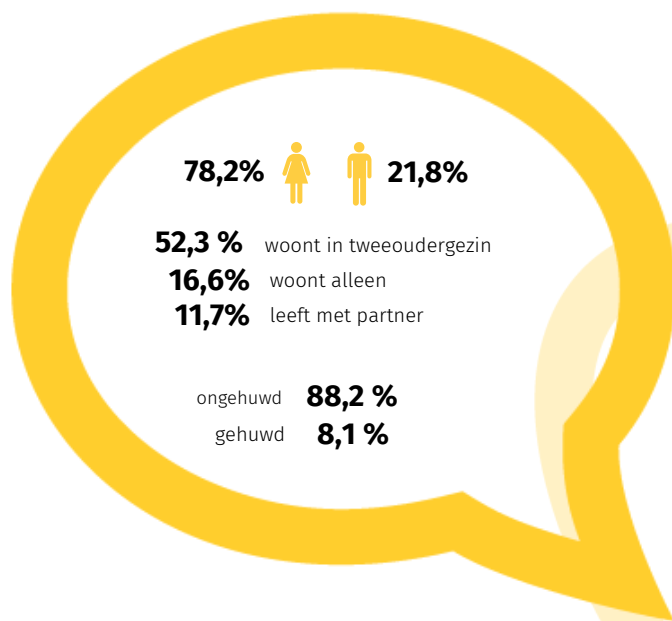
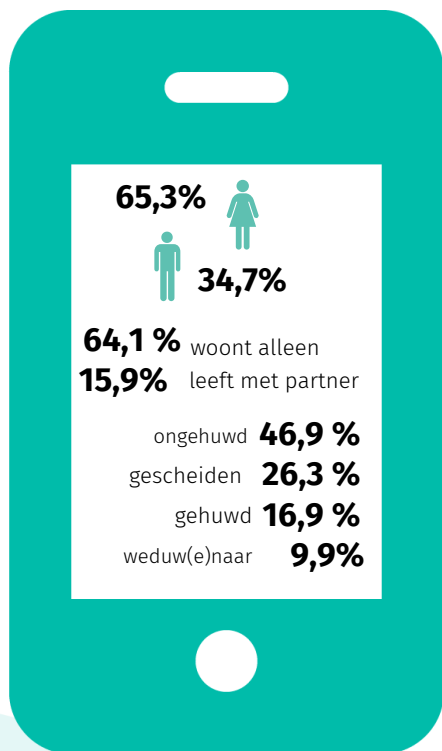
De oproepen



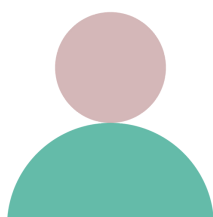
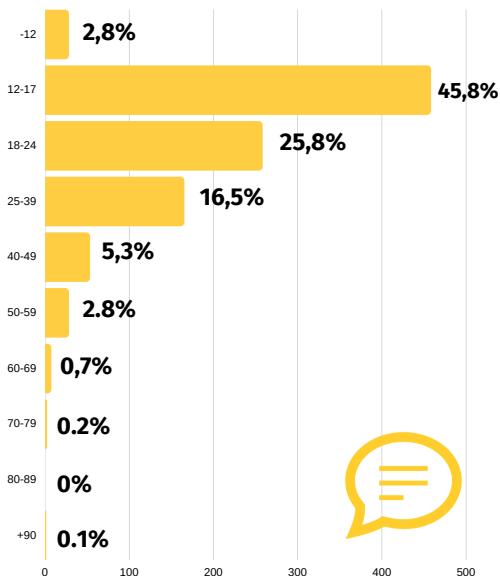
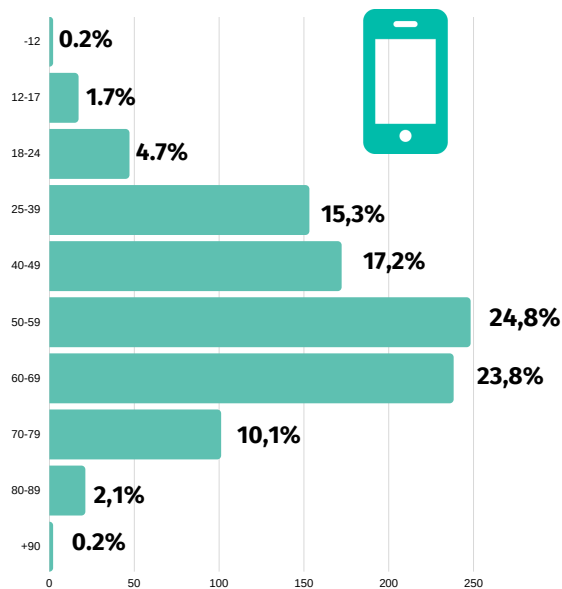
137.669

telefoon + chat

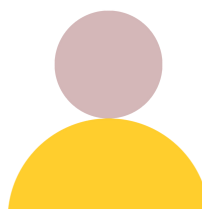
Hallo met wie?



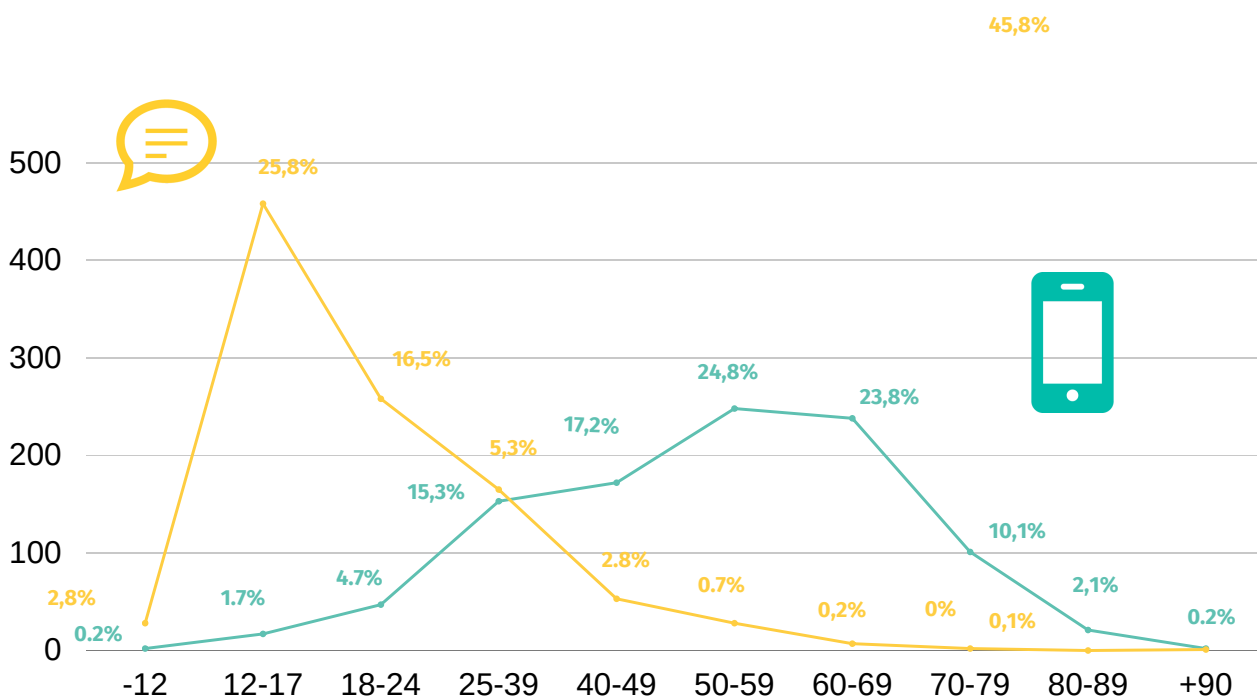
# Hallo met wie?



**61%**  
van de bellers is 50+  
**36,2%**  
van de bellers is +60 jaar



**74,4%**  
van de chatters is -25 jaar  
**48,6%**  
van de chatters is -18 jaar



# Hallo met wie?

**68,1%**

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



**42,3%**

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



**37,3%**

van de bellers vermeldt  
zelf een psychische  
stoornis

stemmingsstoornis 11.0%  
angsten 6,4%  
verslaving 5,6%  
persoonlijkheidsstoornis 4.5%  
schizofrenie/psychose 4,4%



**20,9%**

van de chatters vermeldt  
zelf een psychische  
stoornis

7,7% stemmingsstoornis  
3,8% angsten  
2,9% andere  
2,1% eetstoornis  
1,7% autisme  
1.0% persoonlijkheidsstoornis





**28,6%**

telefoonoproepers nemen voor het eerst contact met Tele-Onthaal

**71,4%** chatoproepers nemen voor het eerst contact met Tele-Onthaal



**71,4%**

telefoonoproepers nemen meerdere malen contact met Tele-Onthaal

**28,6%** chatoproepers nemen meerdere malen contact met Tele-Onthaal

telefoon



## Hallo, waarover

**1**

relaties  
**27,2%**

**2**

gezondheid  
**21,2%**

**3**

eenzaamheid  
**14,2%**

**4**

zelfdoding  
**6,0%**

**?**

socio-economische & maatschappelijke thema's  
**5,2%**

## top 5 gespreksthema's



chat

**1**

relaties  
**37,0%**

**2**

gezondheid  
**22,9%**

**3**

zelfdoding  
**8,6%**

**4**

eenzaamheid  
**7,0%**

**5**

slachtofferbeleving  
**7,5%**



6.000

# Hallo waarover?

## GESLACHT



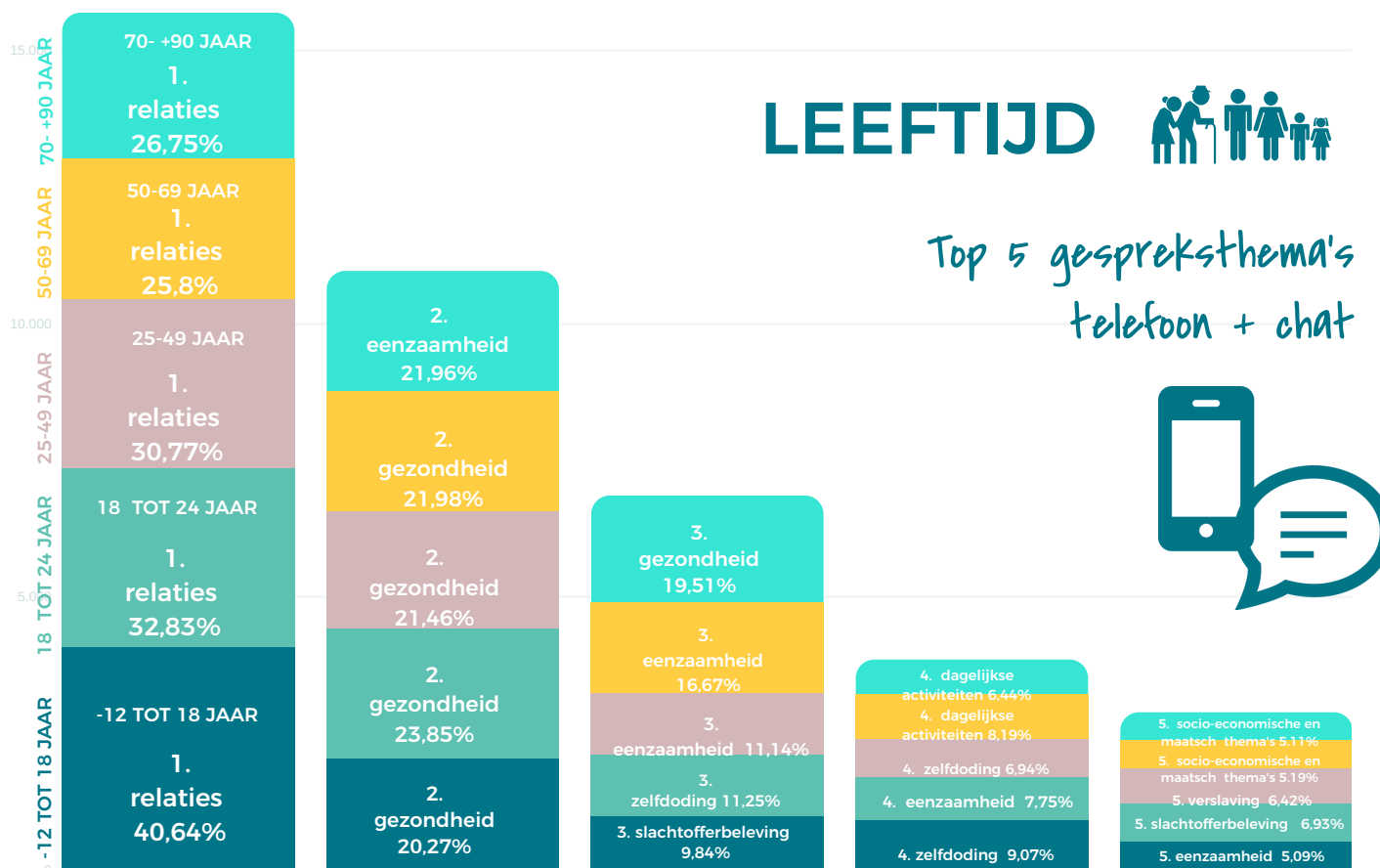
Top 5 gespreksthemata's  
telefoon + chat



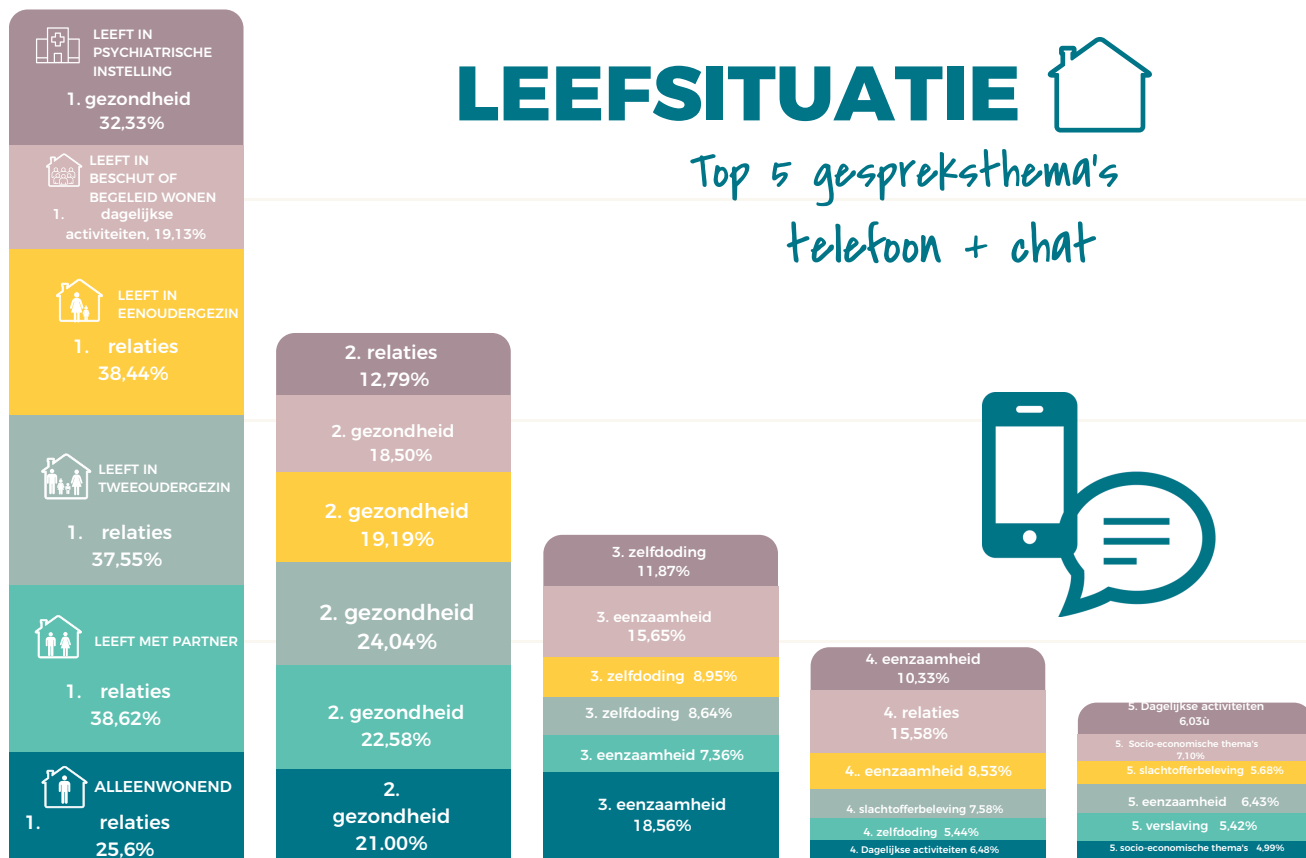
## LEEFTIJD



Top 5 gespreksthemata's  
telefoon + chat



Hallo waarover?



## Tele-Onthaal als vangnet



**68,2%**

van de telefoonoproepen buiten de kantooruren

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

13,8% van alle gesprekken drukste moment aan de telefoon  
12,6% van alle gesprekken

maandag + dinsdag

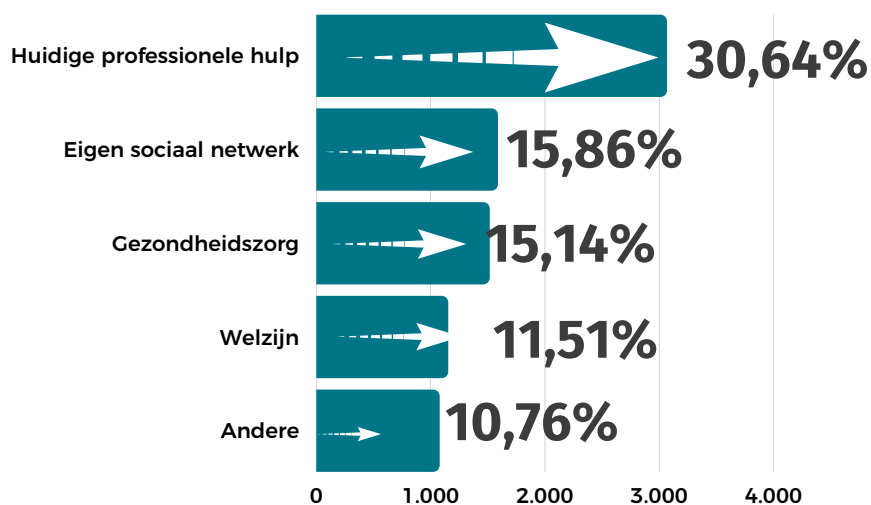
drukste dag aan de telefoon/chat

woensdag +zondag

**24,4%**  
 **23,8%**

in crisis op moment van gesprek

## Tele-Onthaal als voorportaal



**26,7%** van de bellers wordt doorverwezen

**34,2%** van de chatters wordt doorverwezen

**38,22%** van de nieuwe oproepers wordt doorverwezen



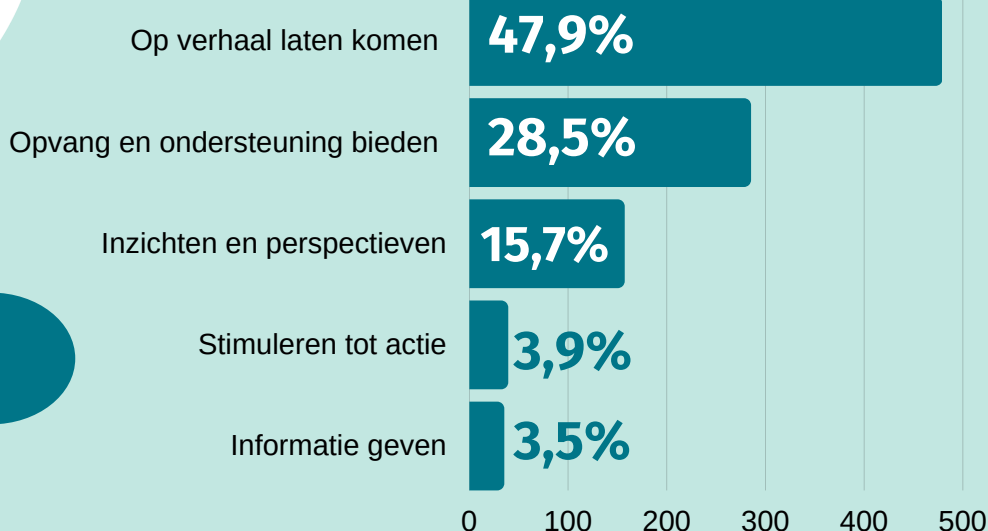
Is een verdere verwijzing aangewezen na een Tele-Onthaalgesprek?

Dan hebben wij speciale aandacht voor de huidige begeleiding en het eigen sociaal netwerk.

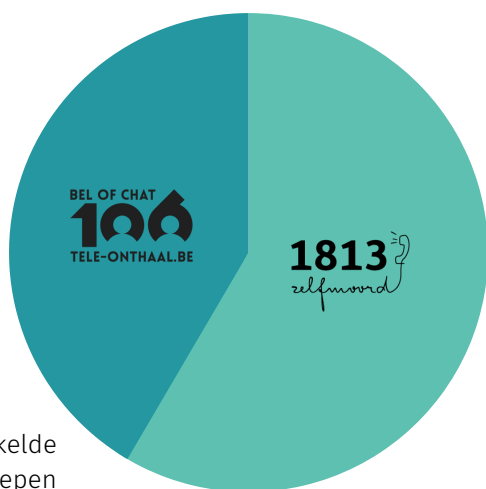
Veel van onze oproepers krijgen reeds professionele begeleiding.

**PRATEN  
HELPT**

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



Tele-Onthaal  
41.6%



doorgeschakelde  
telefoonoproepen

# 12.601

stijging t.a.v. 2020  
+33.8%

# 17.720

beantwoorde  
telefoonoproepen  
daling t.a.v. 2020  
-8,3%

Zelfmoordlijn 1813  
58.4%

# 1813

*zelfmoord*

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 30.321 telefoonoproepen.

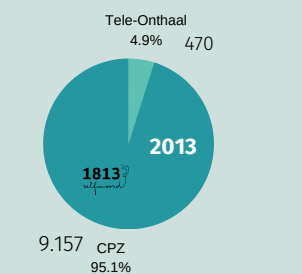


## evolutie aandeel Tele-Onthaal in telefoonoproepen 1813

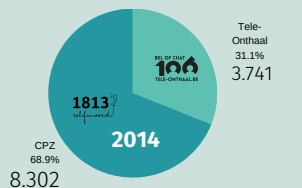


### GEEN DOORSCHAKELING

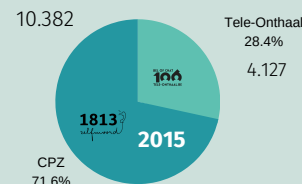
totaal 9.627



totaal 12.043

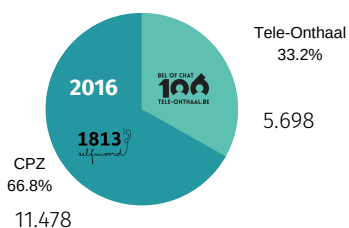


totaal 14.509

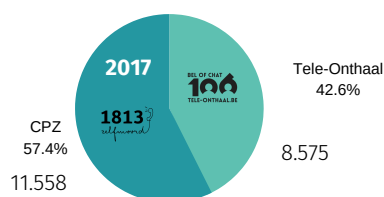


### RECHTSTREEKSE DOORSCHAKELING

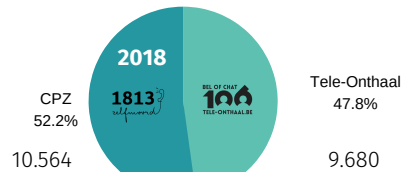
totaal 17.176



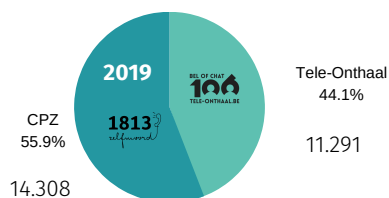
totaal 20.133



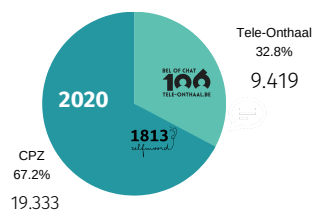
totaal 20.244



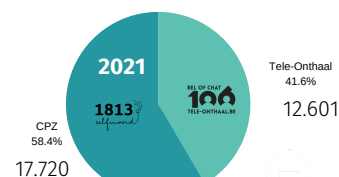
totaal 25.599



totaal 28.752



totaal 30.321



Bron: cijfers Centrum ter Preventie Zelfdoding (CPZ): deze werden gecorrigeerd: de gesprekken van < 1 minuut werden niet meegerekend.

Hallo, ik luister...



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

maatschappelijk kapitaal **75,0** voltijds equivalente werknemers

beantwoordden samen **137.669** telefoon-en chatoproepen

samen **2.530.873 minuten** in gesprek



- prestaties: 120 uur en 16 minuten vrijwilligerswerk (luisterwerk + vorming + verslaggeving) ca. 4 uur per week
- gemiddelde anciënniteit: 6,4 jaar
- instroom = uitstroom (74 nieuwe vrijwilligers versus 68 gestopte vrijwilligers)

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

# 26

beroepskrachten, verdeeld over  
5 provinciale Tele-Onthaaldiensten

### organiseren en ondersteunen

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

**968 uren  
vorming  
voor chat**

**115 uren  
werkbezoeken**

**2.863  
uren  
trainingsdagen**

**122 uren  
reflectiedagen**

**2.863 uren  
voordrachten**

**5.420 uren  
intervisiegroepen  
telefoon**

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

**7.423 uren  
vooropleiding  
telefoon**