

TELE-ONTHAAL JAARCIJFERS

Klemtonen en factsheets



2021

FEDERATIE VAN
TELE-ONTHAALDIENSTEN
IN VLAANDEREN EN BRUSSEL

2021

DEEL 1 | KLEMTONEN

FEDERATIE VAN
TELE-ONTHAALDIENSTEN
IN VLAANDEREN EN BRUSSEL



2021

In 2021 bleef de nood aan een helpend gesprek bijzonder hoog. Opnieuw vonden vele mensen de weg naar de telefoon of chat van onze hulplijn. De nood aan laagdrempelige en bereikbare hulp was opnieuw duidelijk groot in een jaar waarin de hele maatschappij en bevolking nog steeds op de proef gesteld werd door de covid-19 pandemie.

Ook in 2021 trotseerden onze 638 vrijwilligers en teamleden die achter hen staan, als rotsen in de branding, de vele uitdagingen die de Covid-pandemie voor ons allen voorschotelt.

Voor het tweede jaar op rij konden we - ondanks moeilijke omstandigheden - blijvend rekenen op hun tomeloze inzet.



137.669
oproepen



104.681
gesprekken

[2021]



Evolutie telefoon- en chatoproepen, in de voorbije vijf jaar



In 2021 werden de absolute recordcijfers van het jaar 2020 waarin het covid-19 virus voor het eerst de kop op stak, en 139.000 oproepers - een equivalent van 6 uitverkochte Sportpaleizen - de weg vonden naar de lijn of chat van Tele-Onthaal, net niet geëvenaard.

In 2021 werden -1,1% minder telefoonoproepen en 0,8% minder chatoproepen genoteerd dan het recordjaar voorheen.

Desalniettemin werden +12,7% meer telefoonoproepen en +21,8% meer chatoproepen geregistreerd dan 2019.

Meest opvallend is de stijgende nood aan chathulp, die jaarlijks blijft toenemen.

Dit betekent dat ook 2021 een bijzonder druk en intensief jaar was voor onze hulplijn. 2021 was zo het tweede drukste jaar in het voorbije decennium.



gemiddeld

377

oproepen
per dag

gemiddeld

287

gesprekken
per dag



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

174.063
websitebezoekers

14%

- **0,8%** t.o.v. 2020
+ **21,8%** t.o.v. 2019

19.262
oproepen

- **0,9%** t.o.v. 2020
+ **39,7%** t.o.v. 2019

16.554
gesprekken

chat

86%

telefoon

- **1,1%** t.o.v. 2020
+ **12,7%** t.o.v. 2019

118.406
oproepen

- **1,1%** t.o.v. 2020
+ **11,6%** t.o.v. 2019

88.127
gesprekken

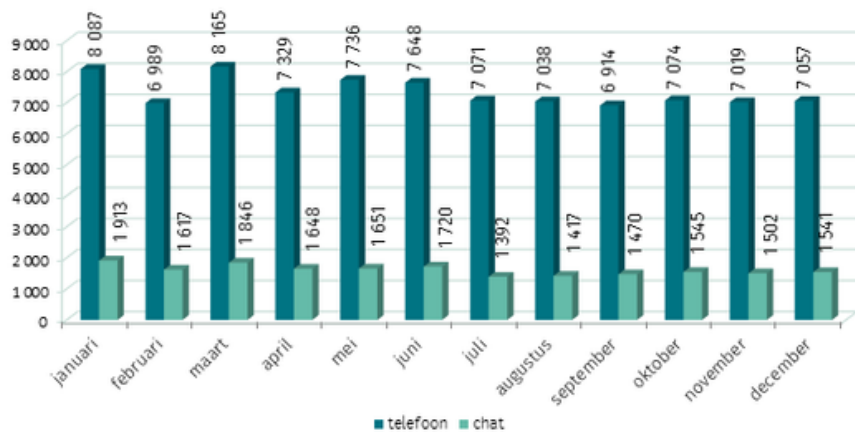
COVID-19 crisis impact op de cijfers

2021

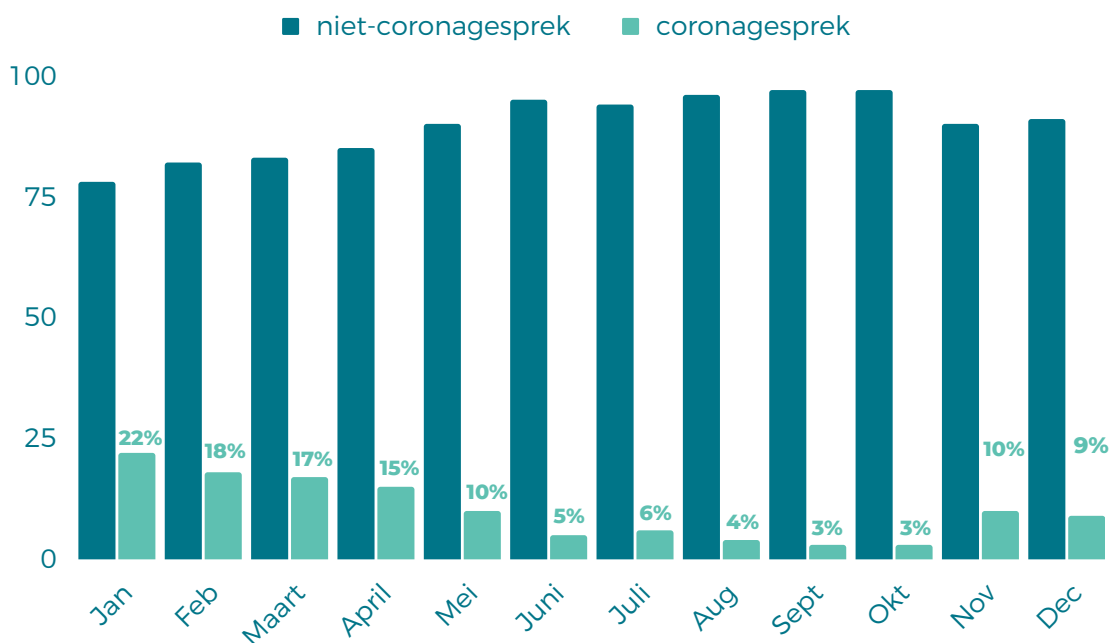
De oproepcijfers leken net als in 2020 vrij synchroon te verlopen met de curve van de coronabesmettingen en de daarmee gepaard gaande maatregelen.

Tele-Onthaal deinde ook in 2021 mee op de golven van de curves (voorjaar 2021-derde golf en eindejaar 2021-vierde golf)

Oproepcijfers telefoon en chat per maand*



Percentage Covid-19-gerelateerde gesprekken*



totaal 2021
coronagesprek telefoon + chat

13%



[covid-19 crisis] 2021

impact op de gesprekken

Ook in 2021 had de covid-pandemie een impact op de gespreksthema's bij Tele-Onthaal: opnieuw was het thema **eenzaamheid** prominent aanwezig bij onze hulplijn.

De coronamaatregelen versterkten de gevoelens van eenzaamheid, vooral bij de oproeper die over een beperkt netwerk beschikt.

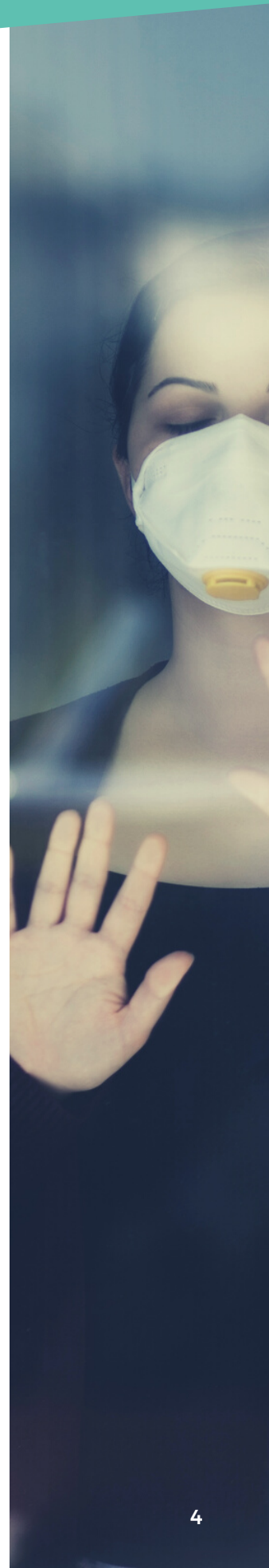
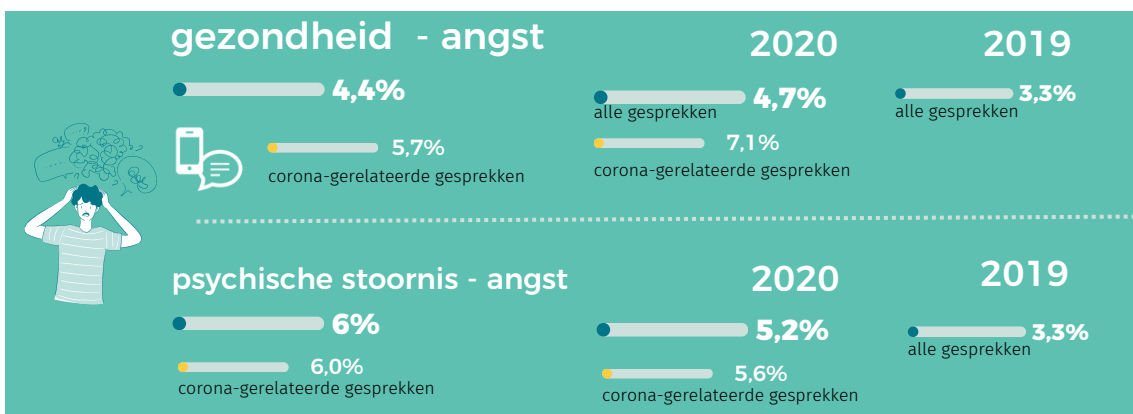
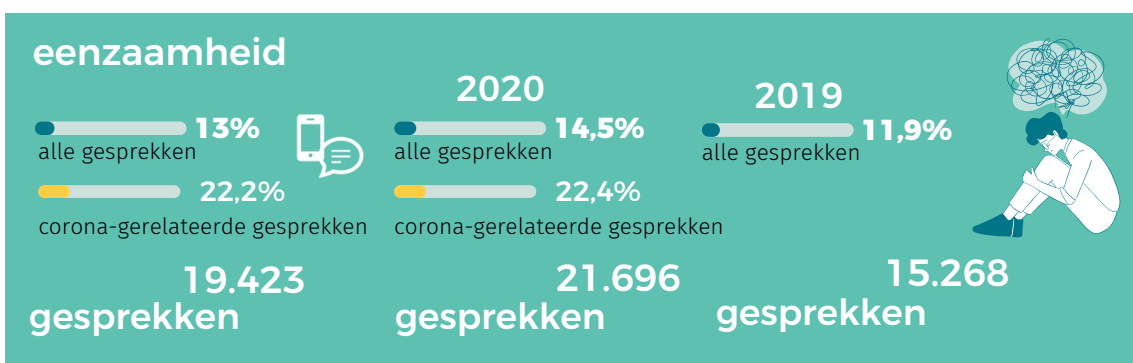
De zorg om de eigen **gezondheid** van de oproepers of hun naasten, kwam opnieuw vaak aan bod, met angstgevoelens als rode draad doorheen heel wat gesprekken.

Deze **angstgevoelens** hebben evenwel een andere gradatie in de covidgerelateerde gesprekken dan in het eerste covidjaar. Desalniettemin zijn ze toch nog steeds opvallend meer aanwezig dan de voorbije jaren.

De invloed van de pandemie op de gespreksthema's is nog steeds merkbaar, doch minder uitgesproken dan in het eerste covid-19 jaar 2020.

Relaties blijven evenwel, zowel aan de telefoon (27.2%) als de chat (37.0%), het meest besproken gespreksthema.

Het **aandeel crisisoproepen** (24.3%) ligt in dit tweede coronajaar opnieuw iets hoger dan in 2019 (23,4%)



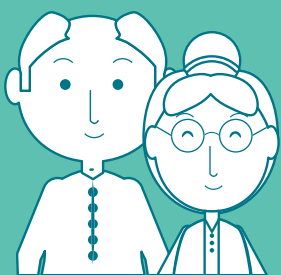
klemtonen uit de telefoon

Een opvallende tendens aan de telefoon is de toenemende veroudering van de oproepers.

36,2% van hen is ouders dan zestig. Deze tendens is reeds enkele jaren aan de gang: vijf jaar (2016) terug bedroeg dit aandeel 30.7%, maar de covidpandemie heeft dit aandeel nog verder versterkt.

Opvallend hierbij is dat 76% 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 (2016) bedroeg dit aandeel 73%, maar de covidpandemie heeft dit aandeel nog verder versterkt.

Het thema **eenzaamheid** (17,8%) scoort bij deze groep hoger dan gemiddeld.



VEROUDERING AAN DE TELEFOON

36,2% van alle oproepers

60+ jaar

+2.2% in vgl. 2020, +4,1% in vgl. met 2019

2019:

- 32,1% van alle oproepers
- 20.940 gesprekken

2020:

- 34.3% van alle oproepers
- 25.055 gesprekken

26.121

telefoongesprekken

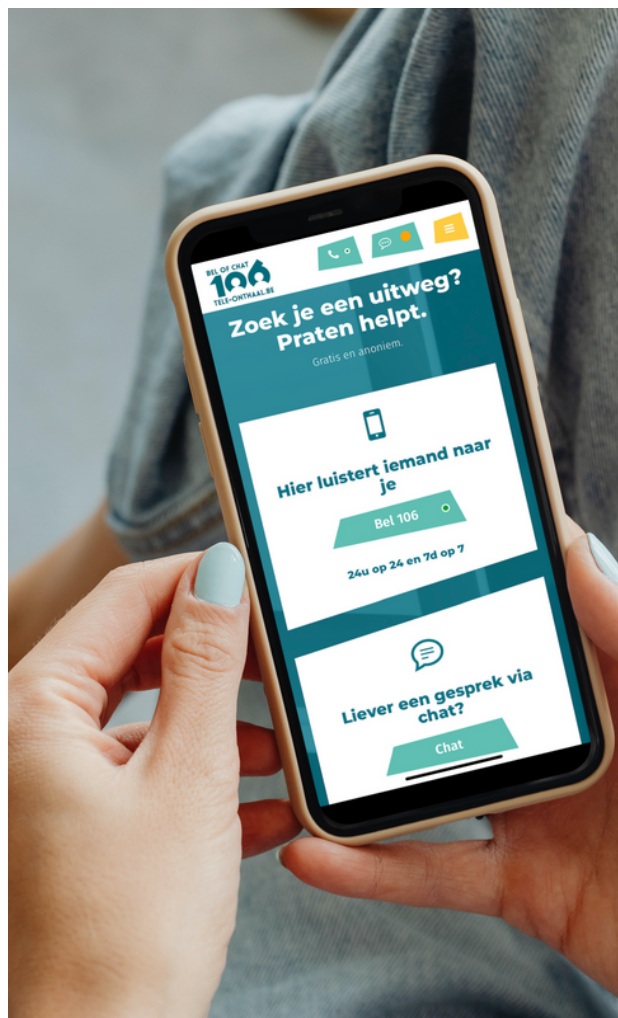
+ 4,2% in vgl. 2020, +24,7% in vgl. met 2019

klemtonen uit de telefoon

Naast de veroudering van de oproepers aan de telefoon, is ook het aandeel alleenwonenden die telefonisch contact neemt met onze hulplijn opvallende hoog.

Deze groep oproepers is opvallend kwetsbaar: zij maken 30.3% deel uit van de oproepers met een stemmingsstoornis, en 16.6% van de oproepers met een verslavingsproblematiek. Ze maken eveneens 61.3% uit van de oproepers die aangeven professioneel begeleid te worden.

Aan de lijn merken we tenslotte een **toename van het aantal frequente gebruikers**: in 2021 noteren we een aandeel van 28,6% nieuwe oproepers, wat het aandeel oproepen van heroproepers brengt op 71,4%



alleenwonenden 64.1% van alle telefoonoproepers

+0.2% in vgl. 2020, +2.4% in vgl. met 2019



professionele begeleiding 58% van alle telefoonoproepers

+0.2% in vgl. 2020, +2.1% in vgl. met 2019



37.3% van telefoonoproepers vermelden zelf psychische stoornis

29.5% stemmingstoornis - 10.384 gesprekken
17.1% angsten - 6.028 gesprekken



2019 - 36.8%

32.0% stemmingstoornis - 9.910 gesprekken

12.8% angsten - 3.967 gesprekken

2020 - 36.1%

30.7% stemmingstoornis - 10.488 gesprekken

15.1% angsten - 5.149 gesprekken

verwijzingen

26.7% van telefoon oproepers wordt verder verwezen
+1% in vgl. 2020, -0.9% in vgl. met 2019

23.573 gesprekken

+2.7% in vgl. 2020, +8.2% in vgl. met 2019



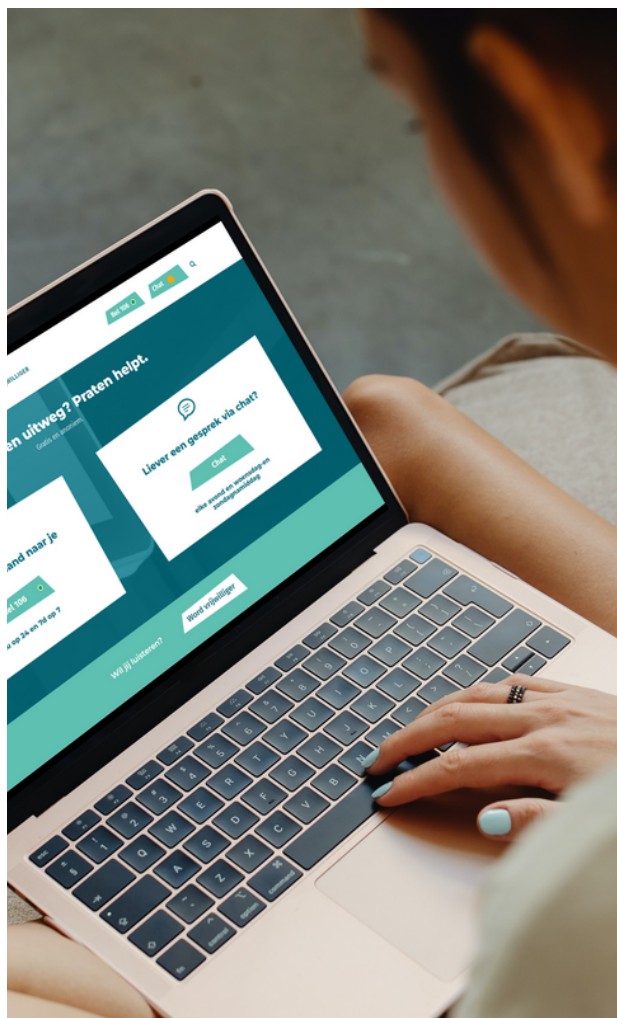
klemtonen uit de chat

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

74.4% van hen is jonger dan 25 jaar, en opvallend: 48,6% is zelfs jonger dan 18 jaar. Deze tendens is reeds enkele jaren aan de gang: vijf jaar (2016) terug bedroeg dit aandeel 35.2%, maar de covidpandemie heeft dit aandeel nog verder versterkt.

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

Het aandeel vrouwen op de chat bedraagt gemiddeld 78,2%, waar dat aandeel aan de telefoon 65,3% bedraagt.



verjonging aan de chat

74,4% van alle oproepers

+3,5% in vgl. 2020, +8,6% in vgl. met 2019

-25 jaar waarvan **48,6%** -18 jaar

+6,5% in vgl. 2020, +13,8% in vgl. met 2019

9.558
chatgesprekken + 4,8% in vgl. 2020, +63,7% in vgl. met 2019

waarvan **6.243** -18 jaar

+ 15,3% in vgl. 2020, +102% in vgl. met 2019

-18 jaar

2020:

- 42,1% van alle oproepers
- 5.413 gesprekken

2019:

- 34,8% van alle oproepers
- 3.086 gesprekken

-25 jaar

2020:

- 70,9% van alle oproepers
- 9.121 gesprekken

2019:

- 65,8% van alle oproepers
- 5.836 gesprekken

klemtonen uit de chat

Met de verjonging van de chatproebers, stijgt ook het aandeel chatters die leven in een tweeoudergezin.

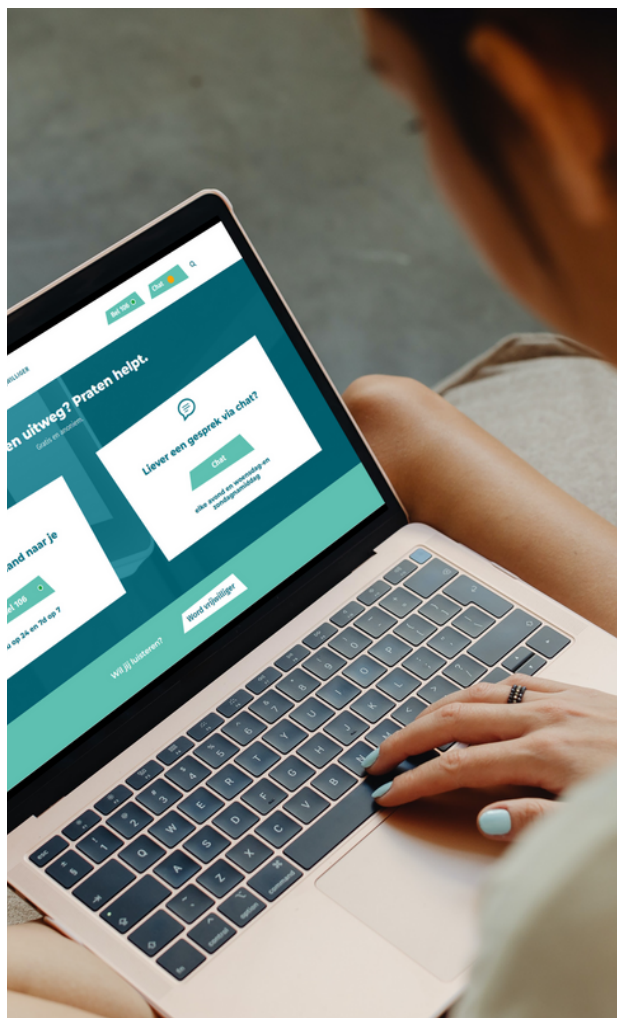
34,6% van de chatproebers geven aan via 1 of meerdere kanalen ondersteuning te krijgen van professionals. Dit aandeel ligt beduidend lager dan de telefoonproebers (58%)

Gespreksthema's die het meest aan bod komen bij de -18 jarigen zijn:

1. Relaties (42,6%)
2. Gezondheid (20,3%)
3. Slachtofferbeleving (9,3%)

Bij de 18-25 jarigen liggen deze percentages licht anders:

1. Relaties (36,2%)
2. Gezondheid (25,6%)
3. Zelfdoding (9,0%)



leeft in tweeoudergezin

52,3% van alle chatproebers

+2.4% in vgl. 2020

+7.1% in vgl. met 2019

20.9% van chatproebers vermelden zelf psychische stoornis

36.9% stemmingstoornis - 1.306 gesprekken

18.3% angsten - 647 gesprekken

2019 - 25.6%

38.5% stemmingstoornis - 1.195 gesprekken

17.5% angsten - 544 gesprekken

2020 - 22.6%

37.1% stemmingstoornis - 1.439 gesprekken

18.2% angsten - 707 gesprekken



professionele begeleiding



34,6% van alle chatproebers

+2.3% in vgl. 2020, -8% in vgl. met 2019

verwijzingen

34,2% van chatproebers
wordt verder verwezen



-0.5% in vgl. 2020, +0.8% in vgl. met 2019

5.658 gesprekken

-2.5% in vgl. 2020, +42% in vgl. met 2019

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

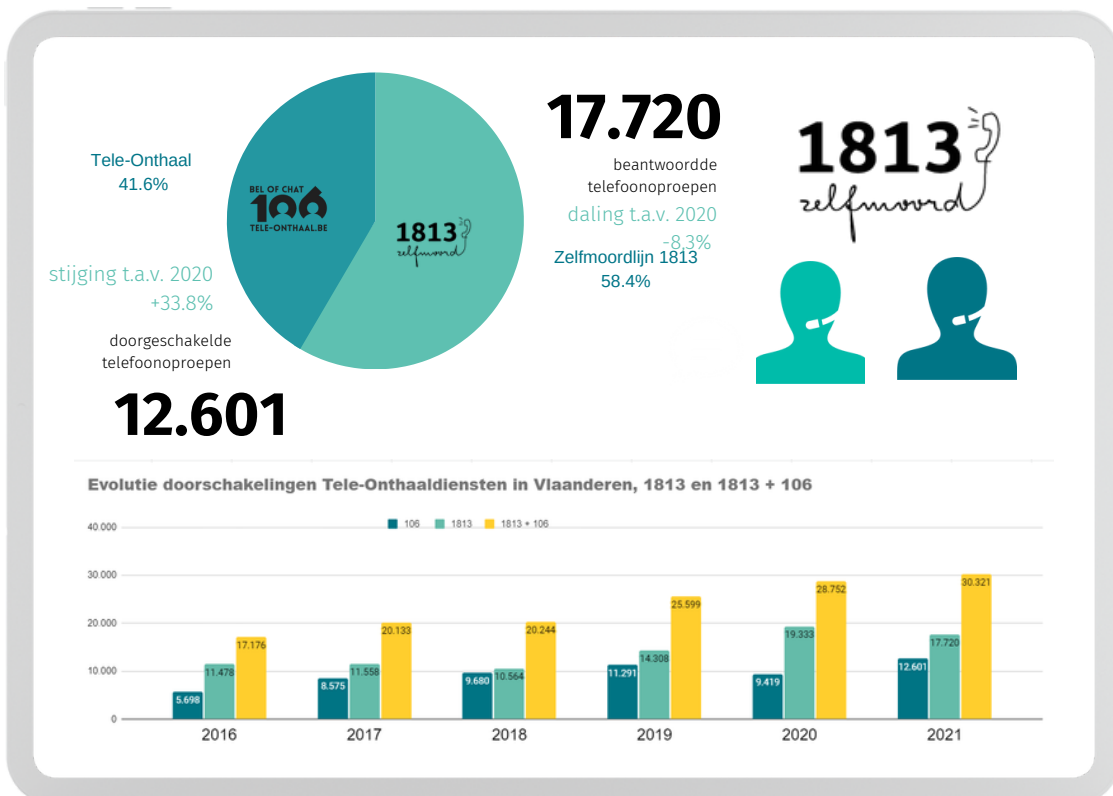
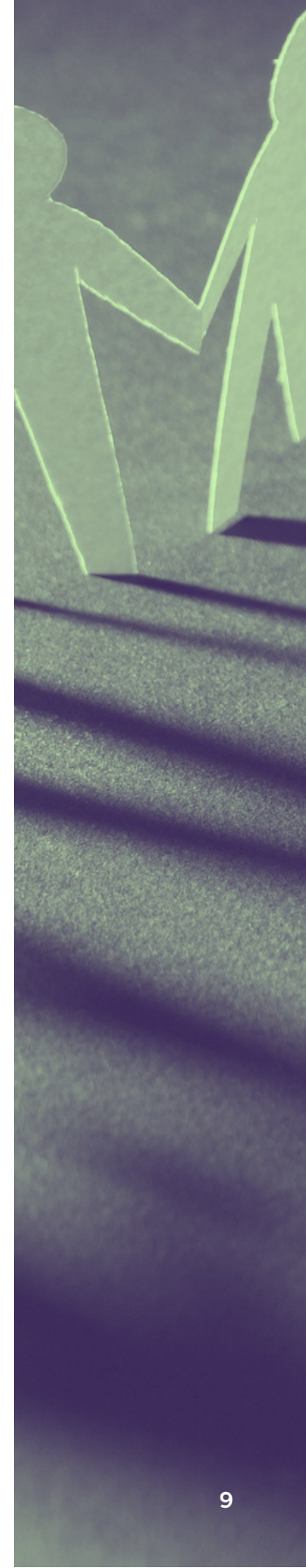
Oproepers die contact opnemen met de Zelfmoordlijn 1813 krijgen de mogelijkheid om zich meteen naar Tele-Onthaal te laten doorschakelen als alle medewerkers van de Zelfmoordlijn in gesprek zijn. Hierdoor wordt de capaciteit van de hulplijnen efficiënter ingezet waardoor beide organisaties samen meer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

Deze samenwerking kadert in Zelfmoord1813.be, een initiatief van voormalig Vlaams Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Gezin, Jo Vandeuren.

Het doel is het aanbieden van één toegangspoor waar mensen, in crisismomenten voor zichzelf, voor familie of derden, of als nabestaande terecht kunnen. Iedereen kan op Zelfmoord1813 terecht voor informatie, telefonische hulp en diverse vormen van onlinehulp: chat, email en zelfhulp.

Het aantal doorschakelingen vanuit Zelfmoordlijn1813 is in 2021 gestegen met 33,8% t.o.v. 2020.

Tele-Onthaal beantwoordde in 2021 41.6% van de telefoonoproepen die naar 1813 belden.



2021

DEEL 2 | 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%

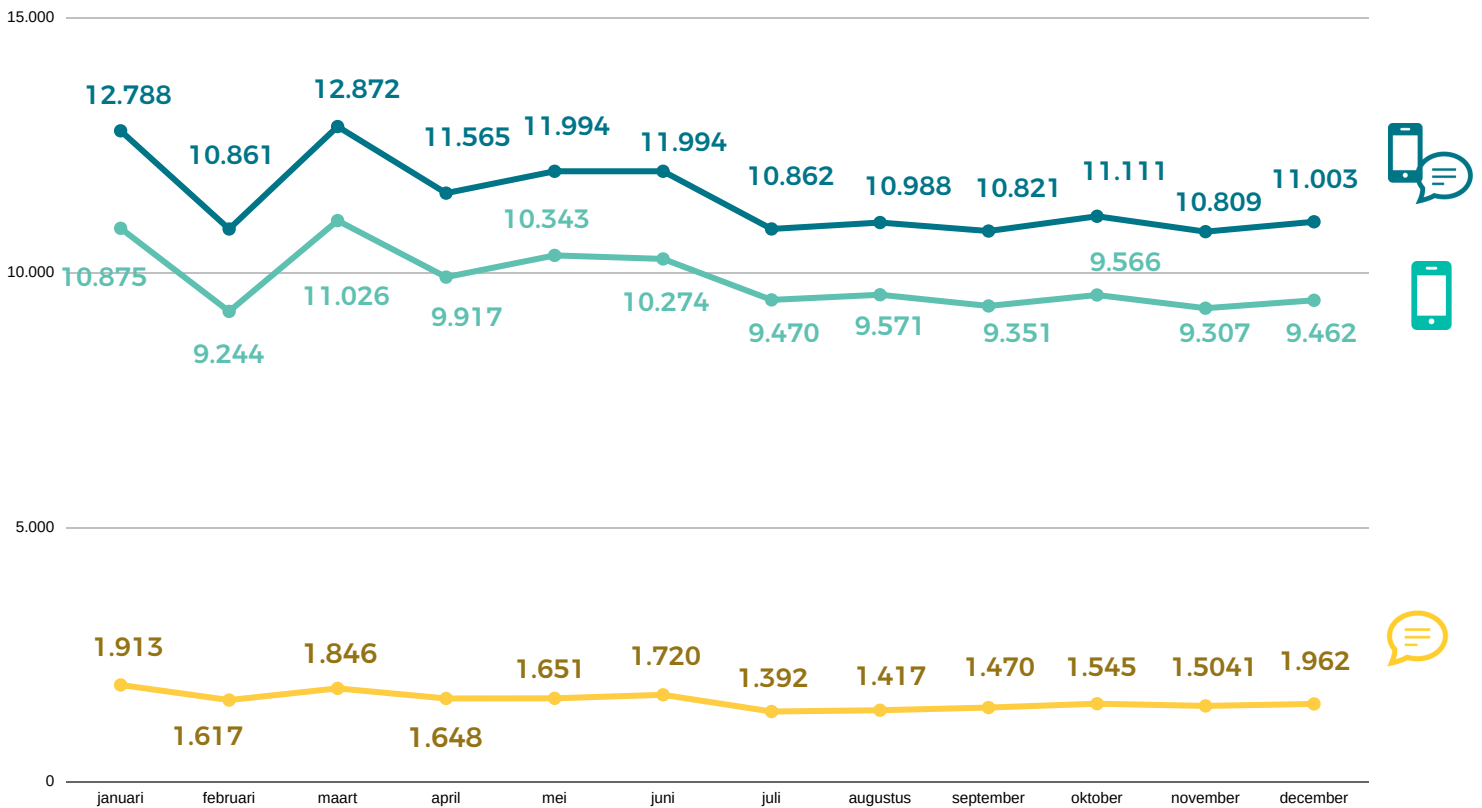
16.553
gesprekken

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

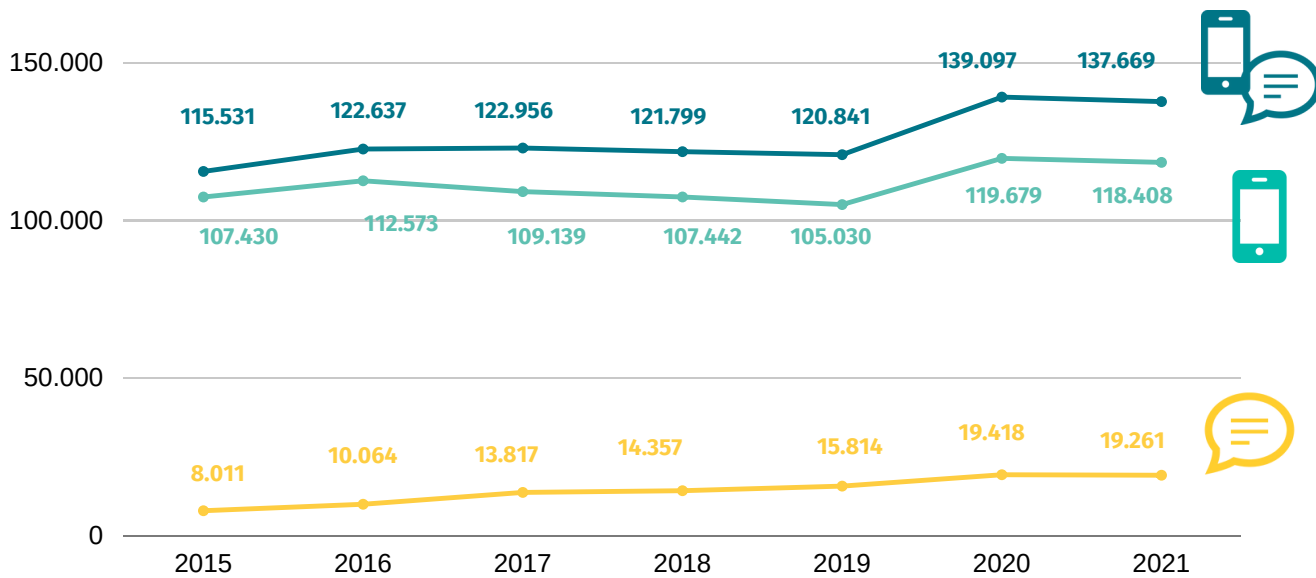
coronagerelateerde gesprekken 2020: 19%
coronagerelateerde gesprekken 2021: 8%

via chat **14%**

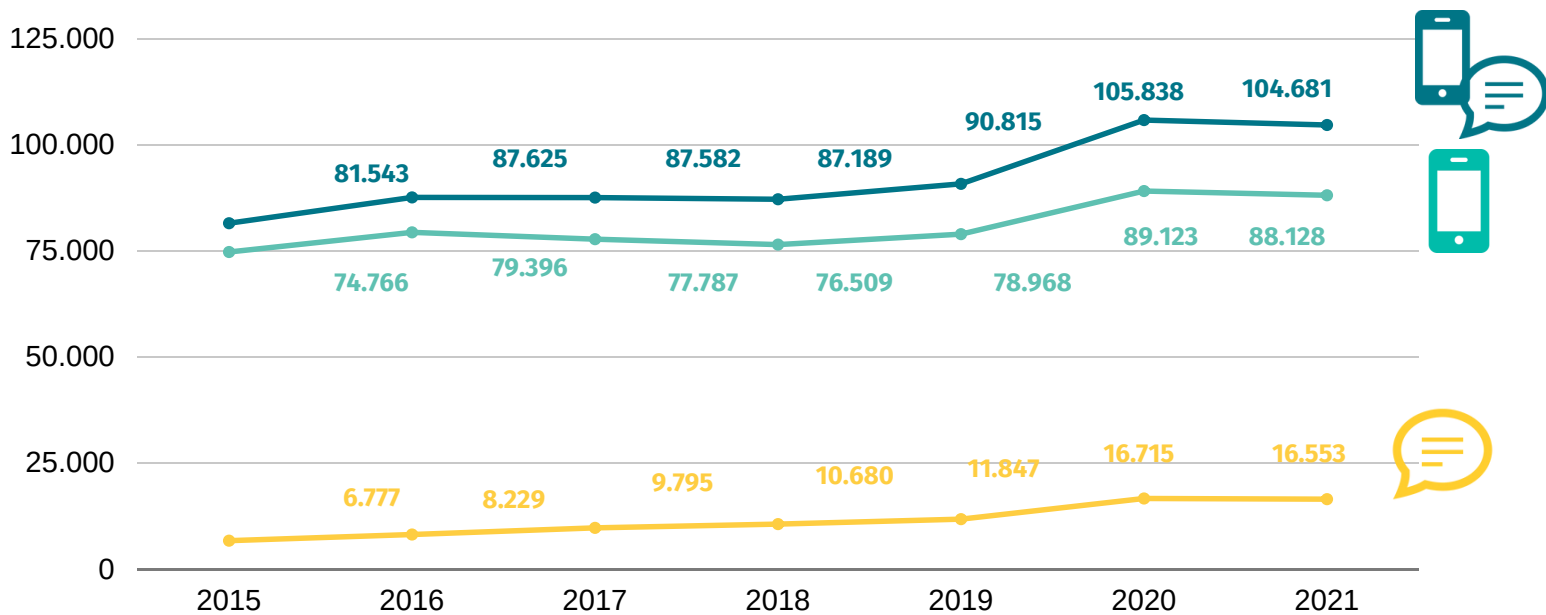
aantal oproepen per maand

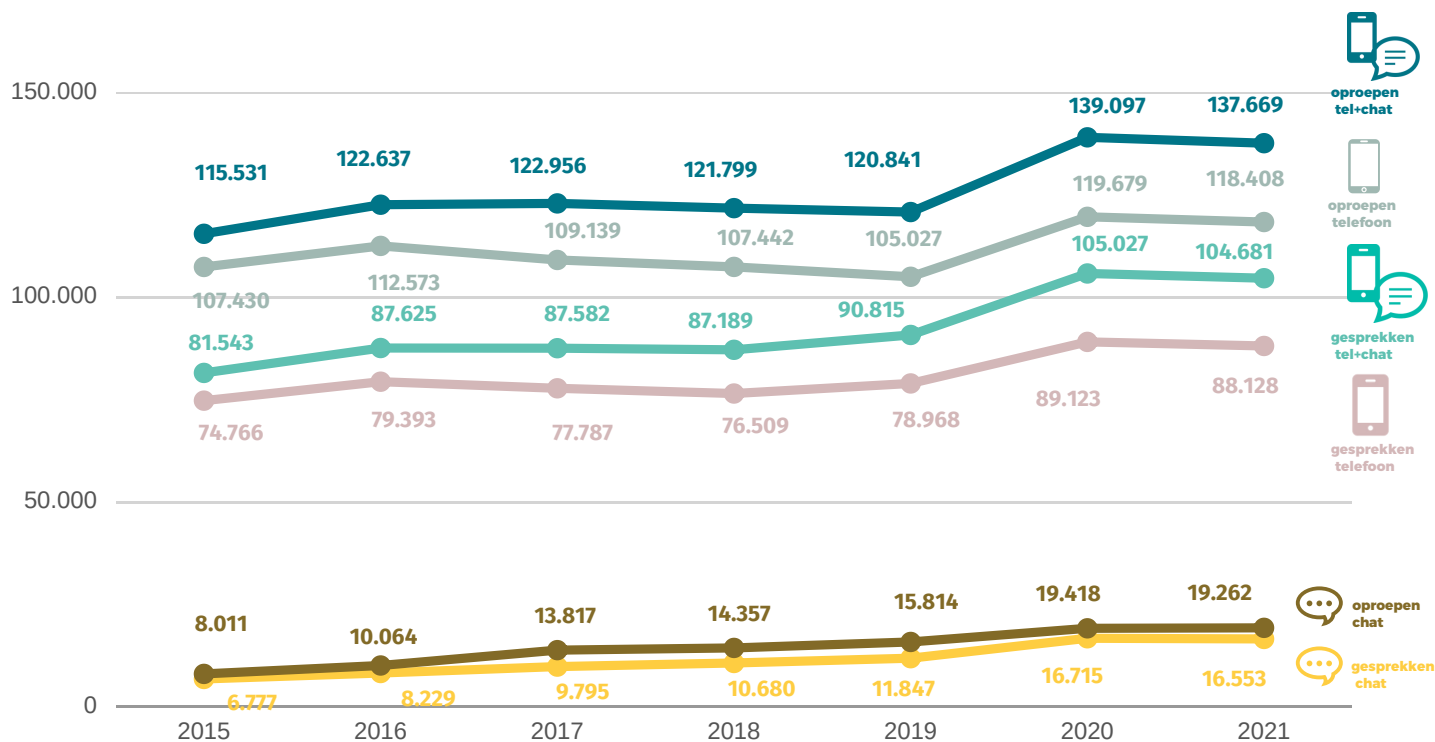
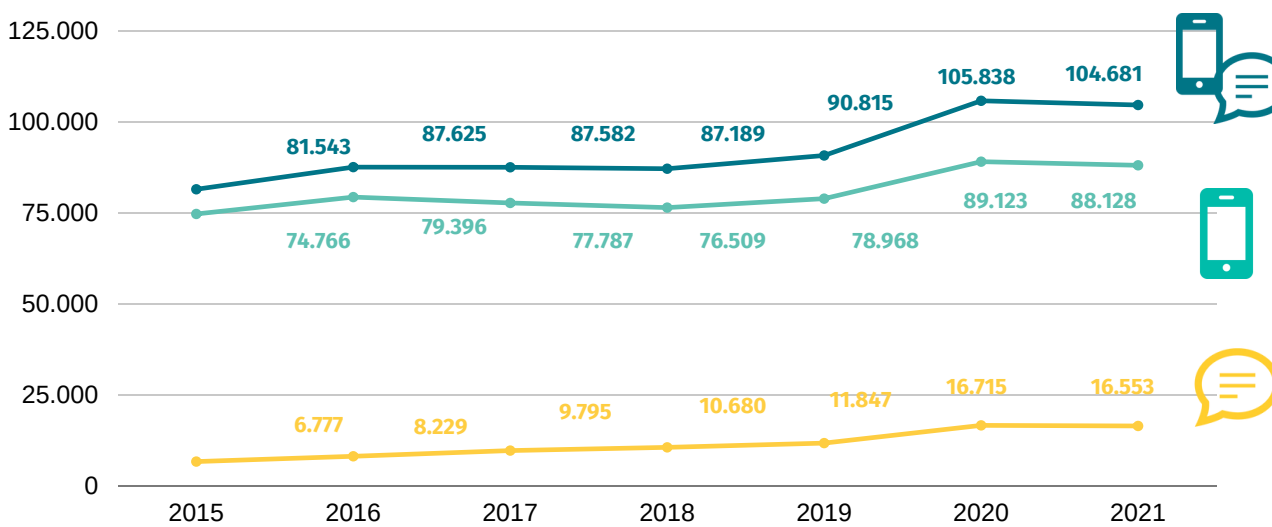
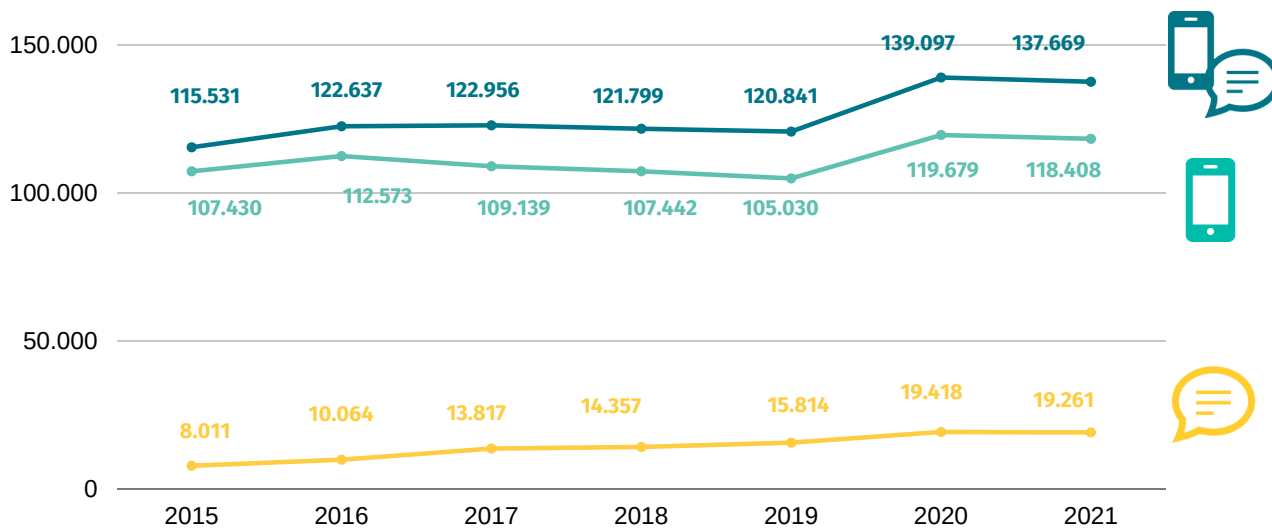


Evolutie oproepen



Evolutie gesprekken





oproepen

gesprekken

oproepen en gesprekken

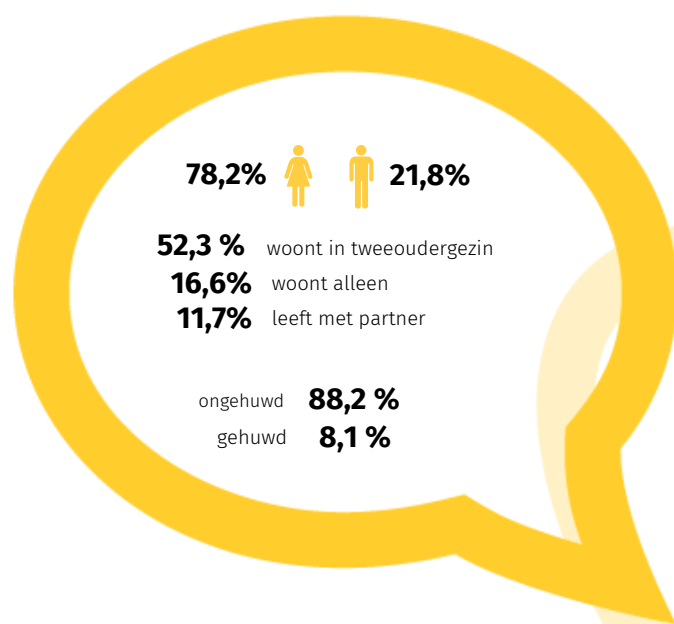
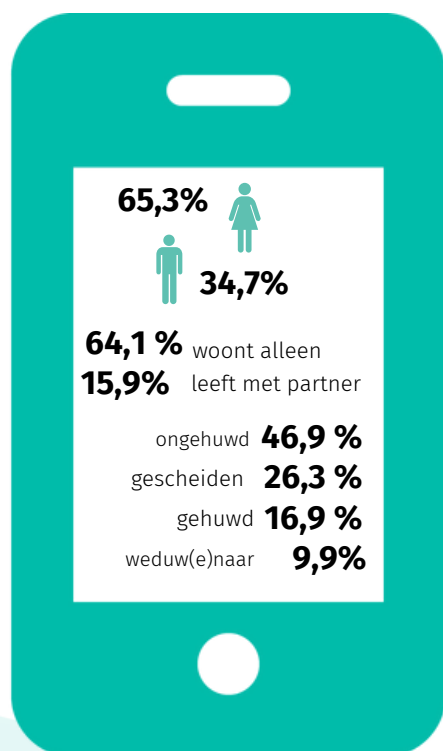
De oproepen



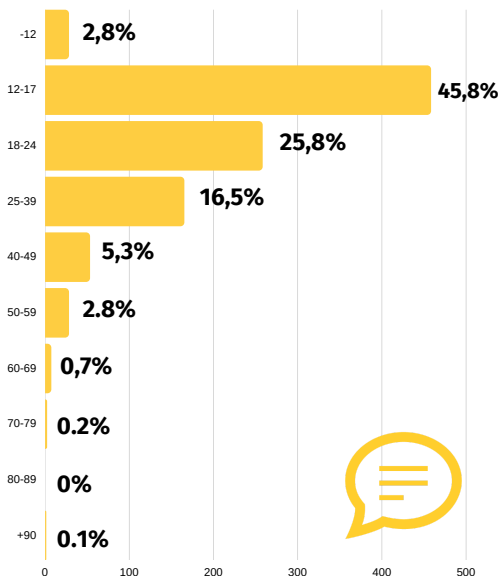
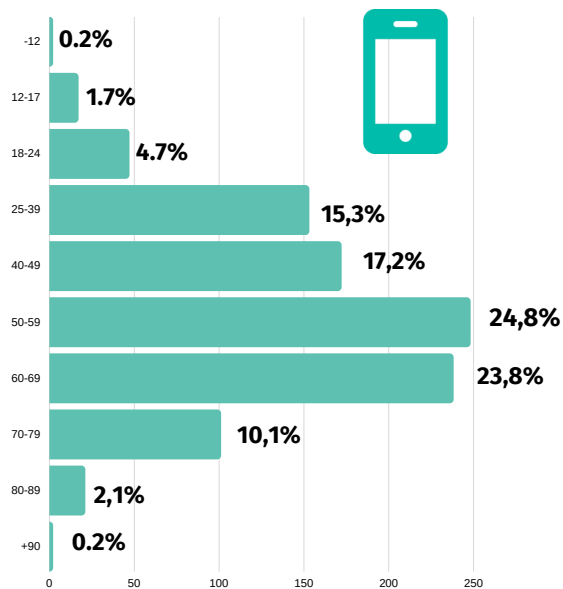
137.669

telefoon + chat

Hallo met wie?



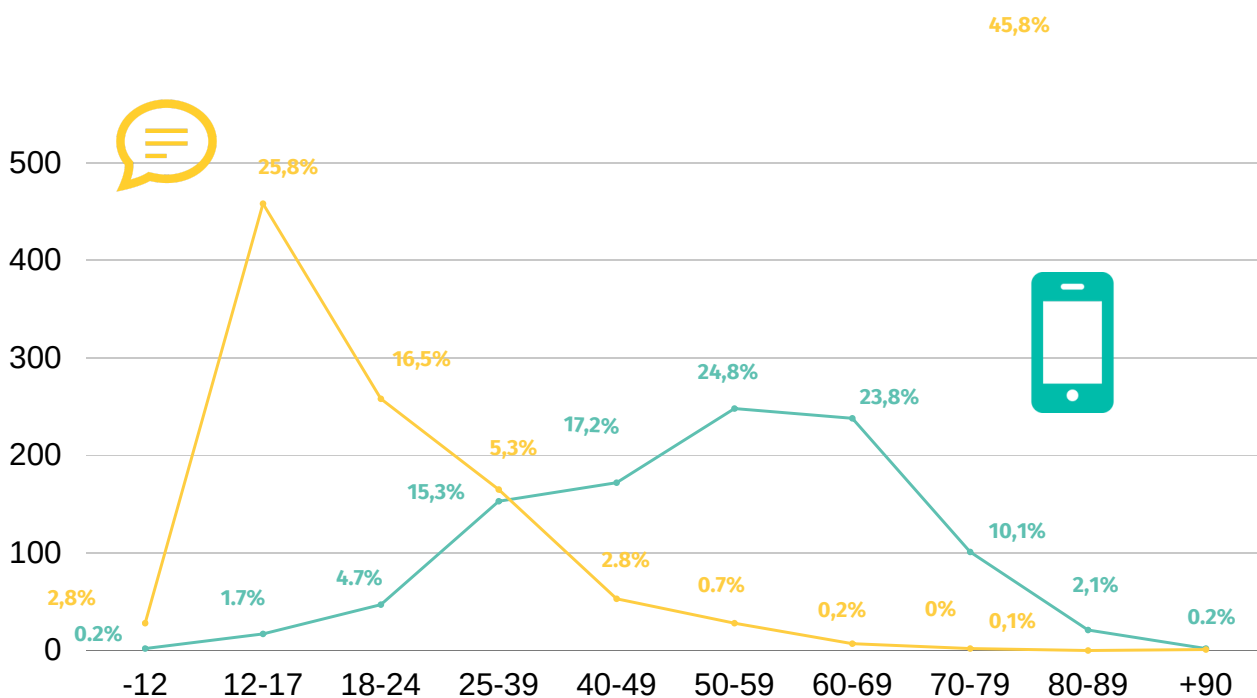
Hallo met wie?



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?

58%

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



34,6%

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%

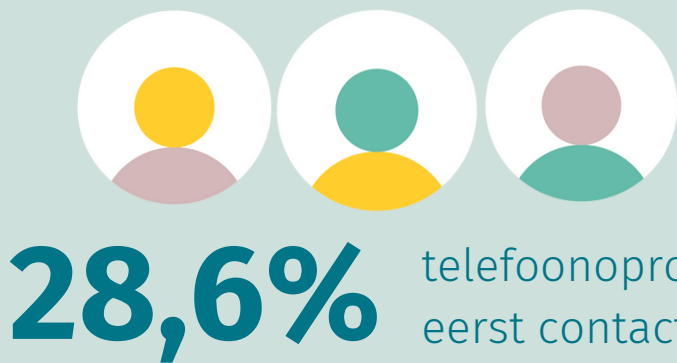


20,9%

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





71,4% chatoproepers nemen voor het eerst 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



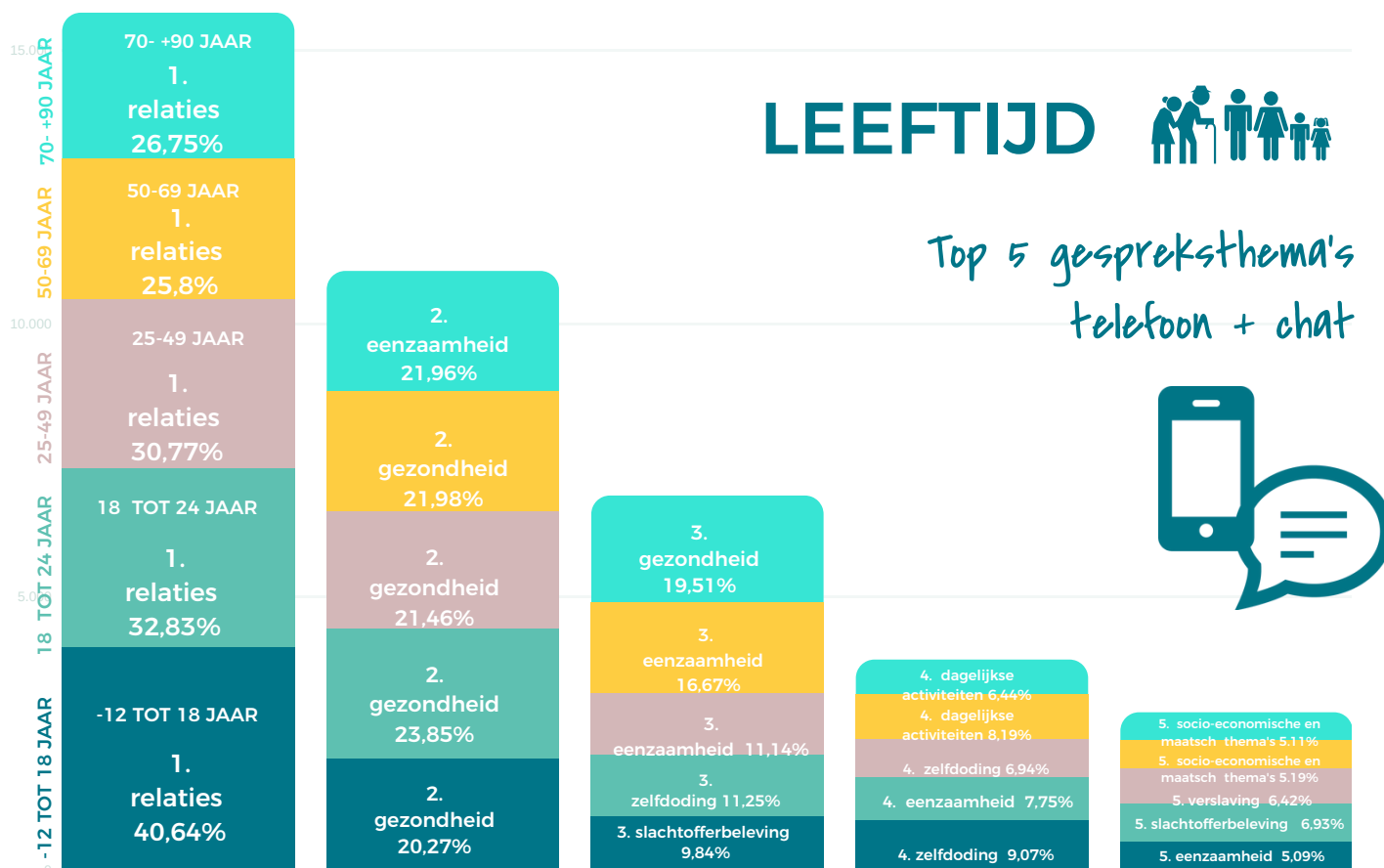
Top 5 gespreksthemata's
telefoon + chat



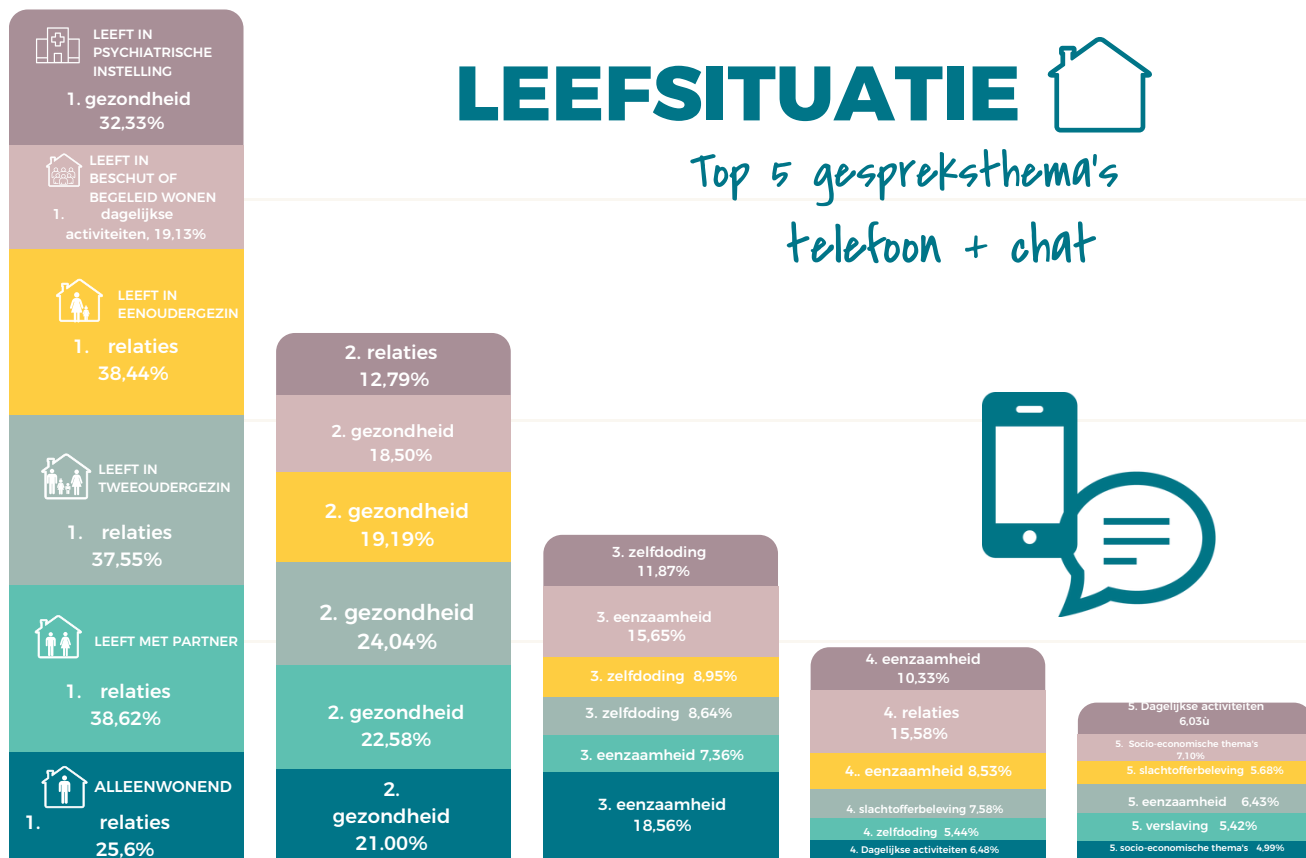
LEEFTIJD



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

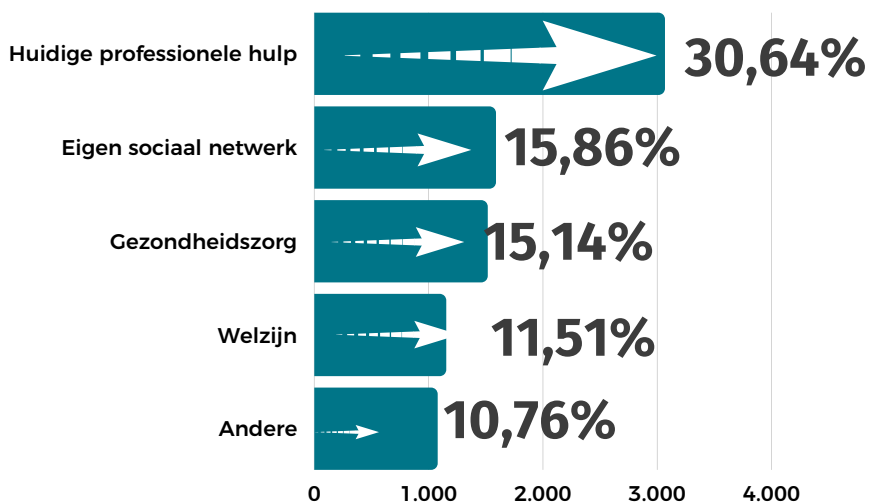
drukste dag aan de telefoon/chat

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

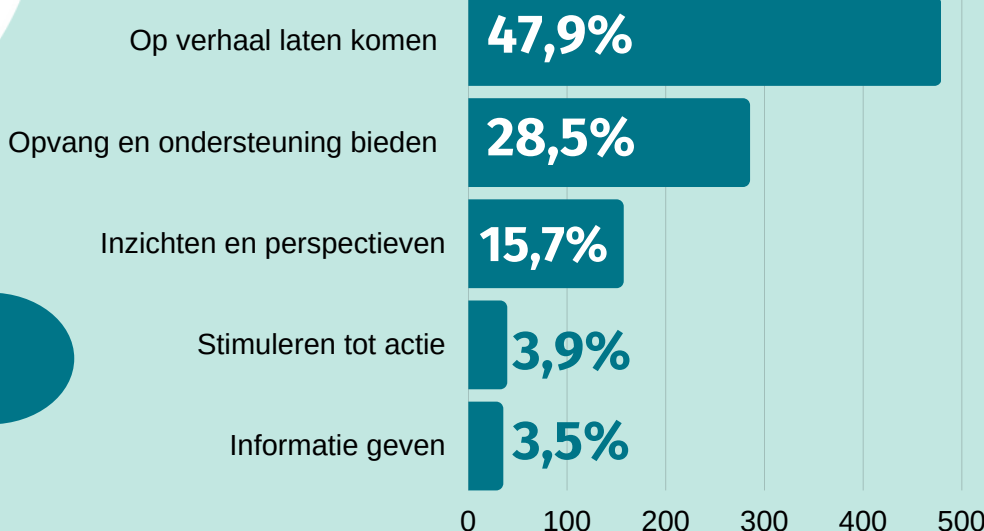
Is een verdere verwijzing aangewezen na een Tele-Onthaalgesprek?

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

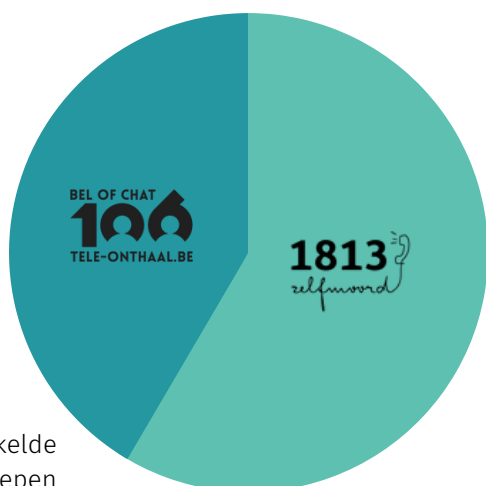
Veel van onze oproepers krijgen reeds professionele begeleiding.

**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.

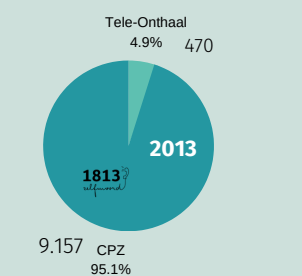


evolutie aandeel Tele-Onthaal in telefoonoproepen 1813

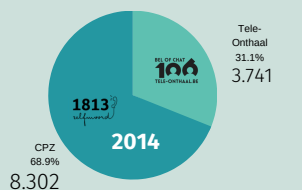


GEEN DOORSCHAKELING

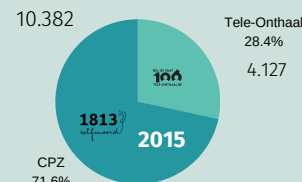
totaal 9.627



totaal 12.043

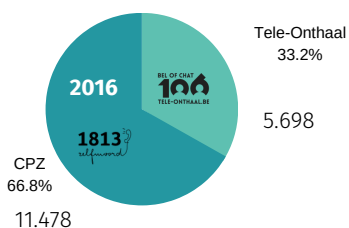


totaal 14.509

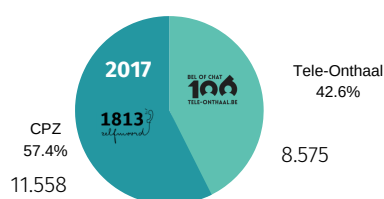


RECHTSTREEKSE DOORSCHAKELING

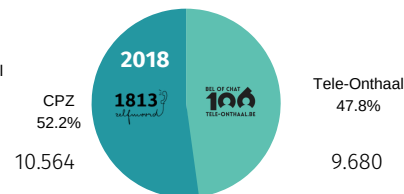
totaal 17.176



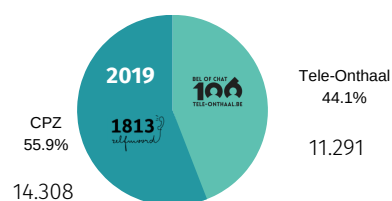
totaal 20.133



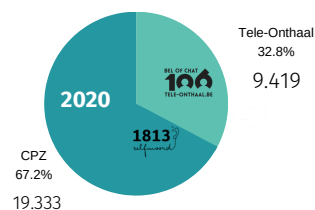
totaal 20.244



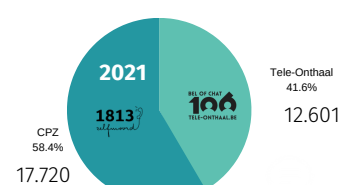
totaal 25.599



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**

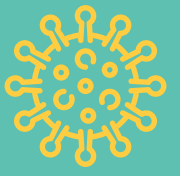
2021

DEEL 3 | DETAILCIJFERS (NIET)CORONA- GERELATEERDE GESPREKEN

FEDERATIE VAN
TELE-ONTHAALDIENSTEN
IN VLAANDEREN EN BRUSSEL



#samentegencorona



TELEFOON +
CHAT

BEL OF CHAT
106
TELE-ONTHAAL.BE

GESPREKSCIJFERS
2021



BEL gratis en anoniem
106 (24/7)

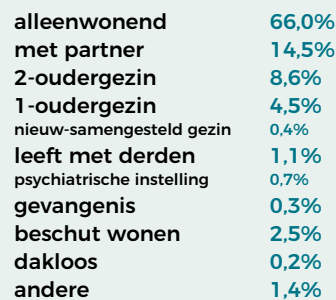
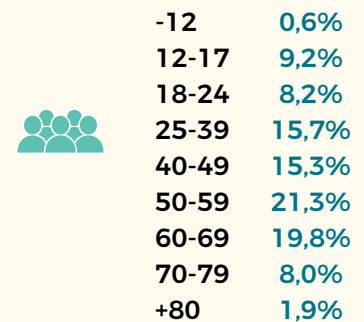
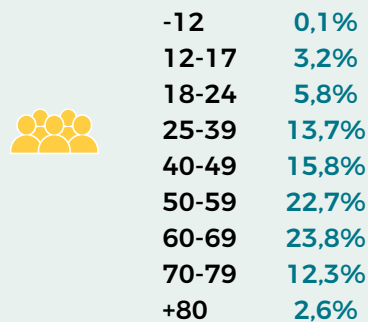
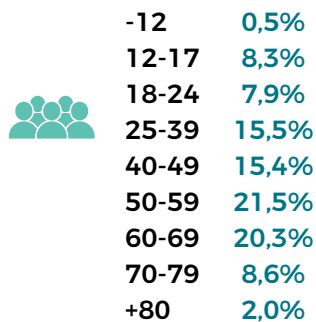
CHAT via
tele-onthaal.be

van 18-23 u
woens- en zondag
vanaf 15u





ALLE GESPREKKEN 2021

corona-gerelateerde
gesprekken 2021 (13%)(niet) corona-gerelateerde
gesprekken 2021 (87%)

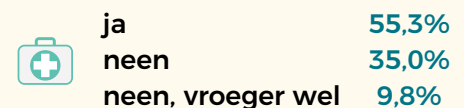
professionele begeleiding



professionele begeleiding



professionele begeleiding



psychische stoornissen



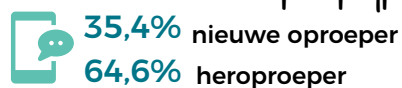
psychische stoornissen



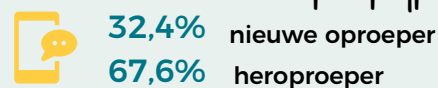
psychische stoornissen



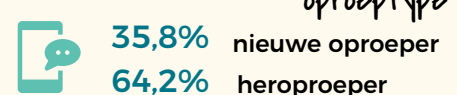
oproepertype



oproepertype



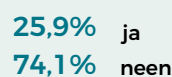
oproepertype



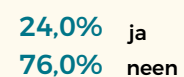
oproeper in crisis



oproeper in crisis



oproeper in crisis





ALLE GESPREKKEN 2021

corona-gerelateerde
gesprekken 2021 (13%)(niet) corona-gerelateerde
gesprekken 2021 (87%)

gespreksthema's

1 Relaties 28,8%

Spanningen en conflicten	5,5%
Relaties met kinderen	4,9%
Relaties met ouders	4,3%
Einde relatie	2,8%

2 Gezondheid 21,5%

Depressie	4,6%
Angst	4,4%
Andere	3,3%
Ziekte	3,1%

3 Eenzaamheid 13,0%

Tekort aan sociale contacten	10,3%
Binnen bestaande contacten	2,3%

4 Zelfdoding 6,4%

Gedachten	4,3%
Plannen	1,2%

5 Sociaal-economische en maatschappelijke thema's 4,7%

Financiële problemen	1,6%
Huisvesting	1,0%
Andere	0,7%

geen verwijzing 72,1%

1. Huidige professionele hulp	8,6%
2. Eigen sociaal netwerk	4,4%

professionele
Verwijzing

1. Gezondheidszorg Arts	30,6%
2. CAW - algemeen onthaal	12,3%
3. Justitiële sector - politie	6,9%
4. Welzijn - 1712	4,7%
5. Centrum Geestelijke Gezondheidszorg	4,5%

gespreksthema's

1 Gezondheid 25,9%

Andere	6,1%
Angst	5,7%
Depressie	5,2%
Ziekte	4,5%

2 Eenzaamheid 22,2%

Tekort aan sociale contacten	18,3%
Binnen bestaande contacten	3,3%

3 Relaties 21,5%

Relaties met kinderen	4,4%
Relaties met ouders	3,1%
Spanningen en conflicten	3,0%
Relaties met werk	2,1%

4 Sociaal-economische en maatschappelijke thema's 4,7%

Financiële problemen	1,5%
Andere	1,3%

5 Zelfdoding 4,2%

Gedachten	2,7%
Plannen	0,5%

geen verwijzing 73,8%

1. Huidige professionele hulp	8,7%
2. Eigen sociaal netwerk	4,7%
2. Gezondheidszorg	4,5%

professionele
Verwijzing

1. Gezondheidszorg Arts	46,1%
2. CAW Algemeen Onthaal	9,9%
3. Centrum Geestelijke Gezondheidszorg	5,3%
3. Welzijn - OCMW	4,6%

gespreksthema's

1 Relaties 30,0%

Spanningen en conflicten	5,9%
Relaties met kinderen	5,0%
Relaties met ouders	4,6%
Einde relatie	3,0%

2 Gezondheid 20,7%

Depressie	4,5%
Angst	4,1%
Ziekte	2,9%
Andere	2,8%

3 Eenzaamheid 11,5%

Tekort aan sociale contacten	8,9%
Binnen bestaande contacten	2,2%

4 Zelfdoding 6,7%

Gedachten	4,5%
Plannen	1,3%

5 Slachtofferbeleving 5,1%

Pesten-stalking	1,2%
Seksueel geweld	0,7%
Partnermishandeling	0,6%

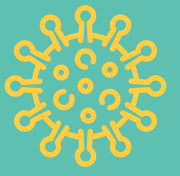
geen verwijzing 71,8%

1. Huidige professionele hulp	8,5%
2. Gezondheidszorg	4,2%

professionele
Verwijzing

1. Gezondheidszorg Arts	28,9%
2. CAW Algemeen Onthaal	12,6%
3. Justitiële sector-politie	7,3%
4. Welzijn - 1712	5,1%

#samentegencorona



TELEFOON

BEL OF CHAT
106

TELE-ONTHAAL.BE
OPROEPCIJFERS
2021



BEL gratis en anoniem
106 (24/7)

CHAT via
tele-onthaal.be
van 18-23 u
woens- en zondag
vanaf 15u





ALLE TELEFOONGESPREEKEN 2021

corona-gerelateerde
telefoongesprekken 2021

(14%)

(86%)
(niet) corona-gerelateerde
telefoongesprekken 2021

65,3% 34,7%

-12 0,1%
12-17 1,7%
18-24 4,7%
25-39 15,3%
40-49 17,2%
50-59 24,8%
60-69 23,8%
70-79 10,1%
+80 2,3%

alleenwonend 64,1%
met partner 15,9%
2-oudergezin 5,7%
1-oudergezin 5,2%
nieuw-samengesteld gezin 0,4%
leeft met derden 1,9%
psychiatrische instelling 2,1%
gevangenis 0,5%
beschut wonen 2,6%
dakloos 0,3%
andere 1,4%



professionele begeleiding

ja 58,0%
neen 31,9%
neen, vroeger wel 10,1%

psychische stoornissen



geen/onbekend 62,7%
angsten 6,4%
autisme 2,4%
eetstoornis 0,4%
persoonlijkheidsstoornis 4,5%
psychose 4,4%
stemmingsstoornis 11,0%
verslaving 5,6%
andere 2,5%

oproepertype

28,6% nieuwe oproeper
71,4% heroproeper

oproeper in crisis

24,4% ja
75,6% neen



65,1% 34,9%

-12 0,0%
12-17 0,8%
18-24 3,3%
25-39 12,9%
40-49 16,6%
50-59 24,2%
60-69 26,0%
70-79 13,4%
+80 2,8%

alleenwonend 69,5%
met partner 14,6%
2-oudergezin 5,3%
1-oudergezin 4,1%
nieuw-samengesteld gezin 0,2%
leeft met derden 1,1%
psychiatrische instelling 0,8%
gevangenis 0,3%
beschut wonen 2,6%
dakloos 0,1%
andere 1,3%



professionele begeleiding

ja 52,1%
neen 38,2%
neen, vroeger wel 9,7%

psychische stoornissen



geen/onbekend 66,2%
angsten 6,1%
autisme 2,8%
eetstoornis 0,3%
persoonlijkheidsstoornis 3,7%
psychose 2,4%
stemmingsstoornis 11,6%
verslaving 4,3%
andere 2,5%

oproepertype

27,6% nieuwe oproeper
72,4% heroproeper

oproeper in crisis

26,0% ja
74,0% neen



65,4% 34,6%

-12 0,1%
12-17 1,8%
18-24 5,0%
25-39 15,7%
40-49 17,3%
50-59 25,0%
60-69 23,4%
70-79 9,5%
+80 2,2%

alleenwonend 63,2%
met partner 16,1%
2-oudergezin 5,8%
1-oudergezin 5,3%
nieuw-samengesteld gezin 0,4%
leeft met derden 2,1%
psychiatrische instelling 2,3%
gevangenis 0,5%
beschut wonen 2,6%
dakloos 0,4%
andere 1,4%



professionele begeleiding

ja 59,0%
neen 30,9%
neen, vroeger wel 10,2%

psychische stoornissen



geen/onbekend 62,1%
angsten 6,4%
autisme 2,3%
eetstoornis 0,4%
persoonlijkheidsstoornis 4,5%
psychose 4,8%
stemmingsstoornis 10,9%
verslaving 5,8%
andere 2,6%

oproepertype

28,7% nieuwe oproeper
71,3% heroproeper

oproeper in crisis

24,1% ja
75,9% neen





ALLE TELEFOONGESPREEKEN

corona-gerelateerde
telefoongesprekken (14%)(niet) corona-gerelateerde
telefoongesprekken (86%)

gespreksthema's

1 Relaties 27,2%

Spanningen en conflicten	5,7%
Relaties met kinderen	5,6%
Relaties met ouders	3,5%
Einde relatie	2,8%

2 Gezondheid 21,2%

Angst	4,6%
Depressie	4,5%
Ziekte	3,5%
Andere	3,3%

3 Eenzaamheid 14,2%

Tekort aan sociale contacten	11,6%
Binnen bestaande contacten	2,3%

4 Zelfdoding 6,0%

Gedachten	4,0%
Plannen	1,1%

5 Sociaal-economische en maatschappelijke thema's 5,2%

Financiële problemen	1,8%
Huisvesting	1,1%
Andere	0,8%

gespreksthema's

1 Gezondheid 25,6%

Andere	6,0%
Angst	5,8%
Depressie	4,9%
Ziekte	4,8%

2 Eenzaamheid 22,8%

Tekort aan sociale contacten	19,0%
Binnen bestaande contacten	3,2%

3 Relaties 20,7%

Relaties met kinderen	4,8%
Spanningen en conflicten	3,1%
Relaties met ouders	2,7%
Relaties met werk	2,0%

4 Sociaal-economische en maatschappelijke thema's 4,8%

Financiële problemen	1,6%
Andere	1,3%

5 Zelfdoding 4,1%

Gedachten	2,9%
Plannen	0,3%

gespreksthema's

1 Relaties 28,4%

Spanningen en conflicten	6,2%
Relaties met kinderen	5,8%
Relaties met ouders	3,6%
Einde relatie	3,0%

2 Gezondheid 20,4%

Depressie	4,4%
Angst	4,3%
Ziekte	3,3%
Andere	2,8%

3 Eenzaamheid 12,6%

Tekort aan sociale contacten	10,2%
Binnen bestaande contacten	2,1%

4 Zelfdoding 6,3%

Gedachten	4,2%
Plannen	1,2%

5 Verslaving 5,3%

Alcohol	3,1%
Medicijnen	1,0%
Drugs	0,8%

geen verwijzing 73,3%

1. Huidige professionele hulp	8,8%
2. Eigen sociaal netwerk	4,0%

professionele
Verwijzing

1. Gezondheidszorg Arts	31,2%
2. CAW - algemeen onthaal	13,1%
3. Justitiële sector - politie	7,8%
4. Centrum Geestelijke Gezondheid	4,5%
5. Welzijn - 1712	4,2%

geen verwijzing 74,7%

1. Huidige professionele hulp	8,9%
2. Eigen sociaal netwerk	4,4%
2. Gezondheidszorg	4,4%

professionele
Verwijzing

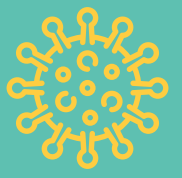
1. Gezondheidszorg Arts	47,0%
2. CAW Algemeen Onthaal	9,8%
3. Welzijn - OCMW	5,3%
4. Centrum Geestelijke gezondheid	4,9%

geen verwijzing 73,0%

1. Huidige professionele hulp	8,8%
2. Gezondheidszorg	4,1%

professionele
Verwijzing

1. Gezondheidszorg Arts	29,2%
2. CAW Algemeen Onthaal	13,5%
3. Justitiële sector-politie	8,3%
4. Welzijn - 1712	4,5%



CHAT

BEL OF CHAT
106
TELE-ONTHAAL.BE

OPROEPCIJFERS 2021



BEL gratis en anoniem
106 (24/7)
CHAT via
tele-onthaal.be
van 18-23 u
woens- en zondag
vanaf 15u





ALLE CHATGESPREKKEN 2021

corona-gerelateerde
chatgesprekken 2021

(8%)

(92%)
(niet) corona-gerelateerde
chatgesprekken 2021

78,2% 21,8%

-12 2,8%
12-17 45,8%
18-24 25,8%
25-39 16,5%
40-49 5,3%
50-59 2,8%
60-69 0,7%
70-79 0,2%
+80 0,1%

alleenwonend 16,6%
met partner 11,7%
2-oudergezin 52,3%
1-oudergezin 10,4%
nieuw-samengesteld gezin 2,6%
leeft met derden 1,6%
psychiatrische instelling 1,8%
gevangenis 0%
beschut wonen 0,7%
dakloos 0,4%
andere 2,0%



professionele begeleiding

ja 34,6%
neen 57,5%
neen, vroeger wel 7,7%

psychische stoornissen



geen/onbekend 79,1%
angsten 3,8%
autisme 1,7%
eetstoornis 2,1%
persoonlijkheidsstoornis 1,0%
psychose 0,6%
stemmingsstoornis 7,7%
verslaving 1,2%
andere 2,9%

oproepertype
71,4% nieuwe oproeper
28,6% heroproeper

oproeper in crisis
23,8% ja
76,2% neen



74,3% 25,7%

-12 1,2%
12-17 28,7%
18-24 32%
25-39 21,6%
40-49 7,2%
50-59 6,6%
60-69 1,6%
70-79 0,8%
+80 0,3%

alleenwonend 24,5%
met partner 13,2%
2-oudergezin 47,1%
1-oudergezin 9%
nieuw-samengesteld gezin 1,9%
leeft met derden 1,3%
psychiatrische instelling 0,3%
gevangenis 0,0%
beschut wonen 0,2%
dakloos 0,3%
andere 2,1%



professionele begeleiding

ja 32,0%
neen 58,3%
neen, vroeger wel 9,7%

psychische stoornissen



geen/onbekend 78,2%
angsten 4,8%
autisme 1,8%
eetstoornis 1,4%
persoonlijkheidsstoornis 0,6%
psychose 0,7%
stemmingsstoornis 8,7%
verslaving 0,7%
andere 3,0%

oproepertype
76,5% nieuwe oproeper
23,5% heroproeper

oproeper in crisis
25,5% ja
74,5% neen



78,5% 21,5%

-12 3%
12-17 47,2%
18-24 25,3%
25-39 16,1%
40-49 5,1%
50-59 2,5%
60-69 0,6%
70-79 0,1%
+80 0,1%

alleenwonend 15,9%
met partner 11,5%
2-oudergezin 52,8%
1-oudergezin 10,5%
nieuw-samengesteld gezin 2,6%
leeft met derden 1,6%
psychiatrische instelling 1,9%
gevangenis 0%
beschut wonen 0,8%
dakloos 0,4%
andere 2,0%



professionele begeleiding

ja 34,8%
neen 57,6%
neen, vroeger wel 7,5%

psychische stoornissen



geen/onbekend 79,1%
angsten 3,7%
autisme 1,7%
eetstoornis 2,1%
persoonlijkheidsstoornis 1,0%
psychose 0,6%
stemmingsstoornis 7,6%
verslaving 1,2%
andere 2,9%

oproepertype
71% nieuwe oproeper
29% heroproeper

oproeper in crisis
23,7% ja
76,3% neen





ALLE CHATGESPREKKEN

corona-gerelateerde
chatgesprekken (8%)(niet) corona-gerelateerde
chatgesprekken (92%)

gespreksthema's

1 Relaties 37,0%

Relaties met ouders	8,8%
Verliefdheid	5,8%
Relatie school	5,7%
Relatie vrienden	4,7%

2 Gezondheid 22,9%

Depressie	5,3%
Angst	3,4%
Andere	3,1%
Zelfverwonding	2,7%
Stress	2,2%

3 Zelfdoding 8,6%

Gedachten	5,8%
Plannen	1,4%

4 Slachtofferbeleving 7,5%

Pesten-stalking	2,0%
Seksueel geweld	1,4%
Ongewenste intimiteiten	1,0%
Kindermishandeling	0,8%

5 Eenzaamheid 7%

Tekort aan sociale contacten	3,7%
Binnen bestaande contacten	2,6%

gespreksthema's

1 Relaties 29,1%

Relaties met school	7,0%
Relaties met ouders	6,2%
Relaties met vrienden	3,6%
Relaties met werk	3,0%

2 Gezondheid 28,3%

Depressie	7,5%
Andere	6,5%
Angst	4,7%
Ziekte	2,2%

3 Eenzaamheid 16,9%

Tekort aan sociale contacten	11,5%
Binnen bestaande contacten	4,0%

4 Zelfdoding 6,0%

Gedachten	4,6%
Plannen	0,6%

5 Sociaal-economische en maatschappelijke thema's 3,9%

Andere	1,7%
Financiële problemen	1,0%
Werkloosheid	0,5%

gespreksthema's

1 Relaties 37,8%

Spanningen en conflicten	5,9%
Relaties met kinderen	5,3%
Relaties met ouders	4,6%
Einde relatie	3,3%

2 Gezondheid 22,3%

Depressie	5,1%
Angst	3,2%
Zelfverwonding	2,9%
Andere	2,8%
Stress - burnout	2,1%

3 Zelfdoding 8,8%

Gedachten	5,9%
Plannen	1,5%

4 Slachtofferbeleving 8,0%

Pesten-stalking	2,1%
Seksueel geweld	1,5%
Ongewenste intimiteiten	1,1%
Kindermishandeling	0,9%

5 Eenzaamheid 6,1%

Tekort aan sociale contacten	3,0%
Binnen bestaande contacten	2,4%

geen verwijzing 65,8%

1. Huidige professionele hulp	7,1%
2. Eigen sociaal netwerk	6,5%

professionele
Verwijzing

1. Gezondheidszorg Arts	28,5%
2. JAC	14,7%
3. Jeugd - school/leerkracht	9,8%
4. CAW - algemeen onthaal	9,5%
5. Jeugd - CLB	9,4%
6. Welzijn - 1712	6,5%

geen verwijzing 65,3%

1. Eigen sociaal netwerk	7,5%
2. Huidige professionele hulp	6,7%
2. Gezondheidszorg	5,4%

professionele
Verwijzing

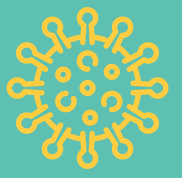
1. Gezondheidszorg Arts	40,6%
2. CAW Algemeen Onthaal	10,6%
3. Jeugd - school/leerkracht	9,4%
4. Jeugd - JAC	9,4%
5. Jeugd - CLB	7,6%
6. Centrum Geestelijke Gezondheidszorg	7,6%

geen verwijzing 65,9%

1. Huidige professionele hulp	7,1%
2. Eigen sociaal netwerk	6,4%
3. Gezondheidszorg	4,7%

professionele
Verwijzing

1. Gezondheidszorg Arts	27,6%
2. Jeugd - JAC	15,1%
3. Jeugd - school/leerkracht	9,8%
4. Jeugd - CLB	9,5%
5. CAW Algemeen Onthaal	9,4%
6. Welzijn - 1712	6,9%



VERGELIJKING

BEL OF CHAT
106
TELE-ONTHAAL.BE

OPROEPCIJFERS
2020 en 2019



BEL gratis en anoniem
106 (24/7)

CHAT via
tele-onthaal.be

van 18-23 u
woens- en zondag
vanaf 15u





#samentegencorona 2020- PROFIEL OPROEPERS

TOTAAL TELEFOON-EN CHATGESPREKKEN



gemiddeld 2020
ALLE GESPREKKEN



corona-gerelateerde
gesprekken (24,1%)



(niet) corona
gerelateerde gesprekken (75,9%)

66,6% 33,4%

65,7% 34,3%

66,8% 33,2%

-12 0,5%
12-17 7,4%
18-24 8,0%
25-39 16,9%
40-49 15,7%
50-59 22,1%
60-69 19,3%
70-79 8,2%
+80 1,9%

-12 0,2%
12-17 3,2%
18-24 5,9%
25-39 15,6%
40-49 15,5%
50-59 24,2%
60-69 22,4%
70-79 10,2%
+80 2,7%

-12 0,7%
12-17 9,3%
18-24 9,0%
25-39 17,6%
40-49 15,4%
50-59 21,0%
60-69 18,0%
70-79 7,4%
+80 1,6%

alleenwonend 58,2%
met partner 16,4%
2-oudergezin 11,3%
1-oudergezin 5,8%
nieuw-samengesteld gezin 0,5%
leeft met derden 1,1%
psychiatrische instelling 2,1%
gevangenis 0,4%
beschut wonen 2,6%
dakloos 0,3%
andere 1,3%



alleenwonend 65,0%
met partner 14,5%
2-oudergezin 8,4%
1-oudergezin 4,8%
nieuw-samengesteld gezin 0,2%
leeft met derden 1,1%
psychiatrische instelling 1,4%
gevangenis 0,3%
beschut wonen 2,7%
dakloos 0,2%
andere 1,4%



alleenwonend 55,3%
met partner 16,8%
2-oudergezin 12,7%
1-oudergezin 6,3%
nieuw-samengesteld gezin 0,6%
leeft met derden 1,1%
psychiatrische instelling 2,3%
gevangenis 0,6%
beschut wonen 2,6%
dakloos 0,3%
andere 1,4%



professionele begeleiding

ja 54,6%
neen 36,5%
neen, vroeger wel 8,9%

professionele begeleiding

ja 51,0%
neen 40,5%
neen, vroeger wel 8,6%

professionele begeleiding

ja 55,7%
neen 35,3%
neen, vroeger wel 9%

psychische stoornissen



geen/onbekend 66,0%
angsten 5,2%
autisme 2,0%
eetstoornis 0,7%
persoonlijkheidsstoornis 3,7%
psychose 3,9%
stemmingsstoornis 10,7%
verslaving 5,3%
andere 2,5%

psychische stoornissen



geen/onbekend 68,7%
angsten 5,6%
autisme 2,0%
eetstoornis 0,6%
persoonlijkheidsstoornis 3,2%
psychose 2,5%
stemmingsstoornis 10,2%
verslaving 5,1%
andere 2,1%

psychische stoornissen



geen/onbekend 64,5%
angsten 4,7%
autisme 1,6%
eetstoornis 0,8%
persoonlijkheidsstoornis 3,7%
psychose 4,8%
stemmingsstoornis 12,1%
verslaving 5,3%
andere 2,4%

oproepertype

43% nieuwe oproeper
57% heroproeper

oproepertype

43,9% nieuwe oproeper
56,1% heroproeper

oproepertype

42,6% nieuwe oproeper
57,4% heroproeper

oproeper in crisis

24,1% ja
75,9% neen



oproeper in crisis

24,1% ja
75,9% neen



oproeper in crisis

24,2% ja
76,8% neen





gemiddeld 2020
ALLE GESPREKKEN



corona-gerelateerde
gesprekken (24,1%)



(niet) corona
gerelateerde gesprekken (75,9%)

gespreksthema's

1 Relaties 28,3%

Spanningen en conflicten	5,2%
Relaties met kinderen	5,1%
Relaties met ouders	4,1%
Einde relatie	2,9%

2 Gezondheid 21,5%

Angst	4,7%
Depressie	4,5%
Ziekte	3,5%
Andere	3,4%

3 Eenzaamheid 14,5%

Tekort aan sociale contacten	11,5%
Binnen bestaande contacten	2,5%

4 Zelfdoding 6,0%

Gedachten	4,0%
Plannen	1,2%

5 Sociaal-economische en maatschappelijke thema's 4,7%

Financiële problemen	1,7%
Huisvesting	0,9%
Andere	0,9%

gespreksthema's

1 Gezondheid 25,8%

Angst	7,1%
Andere	5,6%
Ziekte	5,2%
Depressie	4,3%

2 Eenzaamheid 22,4%

Tekort aan sociale contacten	18,5%
Binnen bestaande contacten	3,4%

3 Relaties 21,7%

Relaties met kinderen	4,5%
Spanningen en conflicten	3,4%
Relaties met ouders	3,0%
Relaties met werk	2,0%

4 Sociaal-economische en maatschappelijke thema's 4,9%

Andere	1,7%
Financiële problemen	1,5%

5 Zelfdoding 3,5%

Gedachten	2,7%
Plannen	0,5%

gespreksthema's

1 Relaties 30,8%

Spanningen en conflicten	5,9%
Relaties met kinderen	5,3%
Relaties met ouders	4,6%
Einde relatie	3,3%

2 Gezondheid 20,1%

Depressie	4,6%
Angst	3,9%
Ziekte	2,8%
Andere	2,7%

3 Eenzaamheid 11,7%

Tekort aan sociale contacten	9,1%
Binnen bestaande contacten	2,2%

4 Zelfdoding 6,8%

Gedachten	4,4%
Plannen	1,4%

5 Slachtofferbeleving 4,8%

Pesten-stalking	1,1%
Seksueel geweld	0,6%
Kindermishandeling	0,6%

geen verwijzing 72,8%

1. Huidige professionele hulp	8,2%
2. Eigen sociaal netwerk	3,8%



professionele
Verwijzing

1. Gezondheidszorg Arts	31,8%
2. CAW - algemeen onthaal	13,4%
3. Justitiële sector - politie	7,7%
4. Centrum Geestelijke Gezondheid	5,4%
5. Welzijn - 1712	5,1%

geen verwijzing 73,6%

1. Huidige professionele hulp	7,9%
2. Eigen sociaal netwerk	4,2%
2. Gezondheidszorg	4,0%



professionele
Verwijzing

1. Gezondheidszorg Arts	42%
2. CAW Algemeen Onthaal	11,6%
3. Centrum Geestelijke Gezondheidszorg	7,9%
3. Justitiële sector-politie	6,7%

geen verwijzing 72,8%

1. Huidige professionele hulp	8,2%
2. Gezondheidszorg	4,3%



professionele
Verwijzing

1. Gezondheidszorg Arts	29,5%
2. CAW Algemeen Onthaal	13,2%
3. Justitiële sector-politie	8,3%
4. Welzijn - 1712	5,8%



66,3% 33,7%

-12 0,3%
12-17 5,4%
18-24 7,6%
25-39 17,2%
40-49 17,9%
50-59 23,2%
60-69 19,4%
70-79 7,5%
+80 1,5%

alleenwonend 58,7%
met partner 18,4%
2-oudergezin 9,8%
1-oudergezin 5,9%
nieuw-samengesteld gezin 0,6%
leeft met derden 1,1%
psychiatrische instelling 1,6%
gevangenis 0,5%
beschut wonen 2,0%
dakloos 0,3%
andere 1,2%



professionele begeleiding

ja 55,9%
neen 35,8%
neen, vroeger wel 8,3%

psychische stoornissen



geen/onbekend 64,6%
angsten 4,7%
autisme 1,7%
eetstoornis 0,6%
persoonlijkheidsstoornis 4,2%
psychose 4,8%
stemmingsstoornis 11,5%
verslaving 5,1%
andere 2,7%



oproep type
43% nieuwe oproeper
57% heroproeper

oproeper in crisis

23,7% ja
76,3% neen



gespreksthema's

1 Relaties 30,4%

Spanningen en conflicten 6,1%
Relaties met kinderen 5,4%
Relaties met ouders 3,9%
Einde relatie 3,3%

2 Gezondheid 20,3%

Depressie 4,7%
Angst 3,3%
Ziekte 3,1%
Andere 2,6%

3 Eenzaamheid 11,9%

Tekort aan sociale contacten 9,1%
Binnen bestaande contacten 2,3%

4 Zelfdoding 7,2%

Gedachten 4,7%
Plannen 1,5%

5 Sociaal-economische en maatschappelijke thema's 4,9%

Financiële problemen 1,9%
Huisvesting 0,9%

geen verwijzing 71,6%

1. Huidige professionele hulp 9,0%
2. Gezondheidszorg 4,6%
3. Eigen sociaal netwerk 4,0%



Verwijzing

1. Gezondheidszorg Arts 29,6%
2. CAW - algemeen onthaal 14,6%
3. Justitiële sector - politie 7%
4. Centrum Geestelijke Gezondheid 4,7%
5. Welzijn - 1712 4,5%