



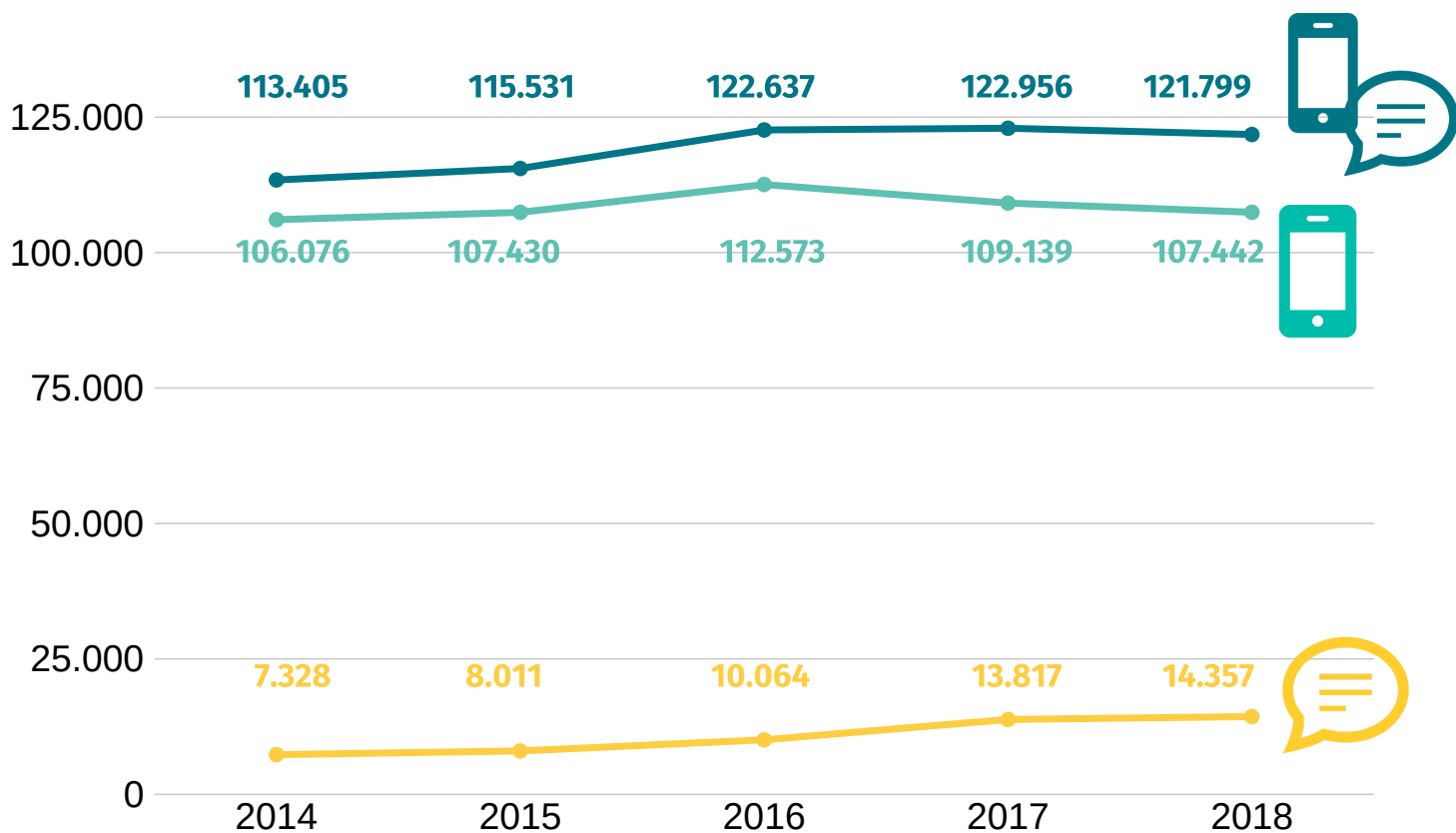
# [jaarcijfers 2018]

FACTSHEETS

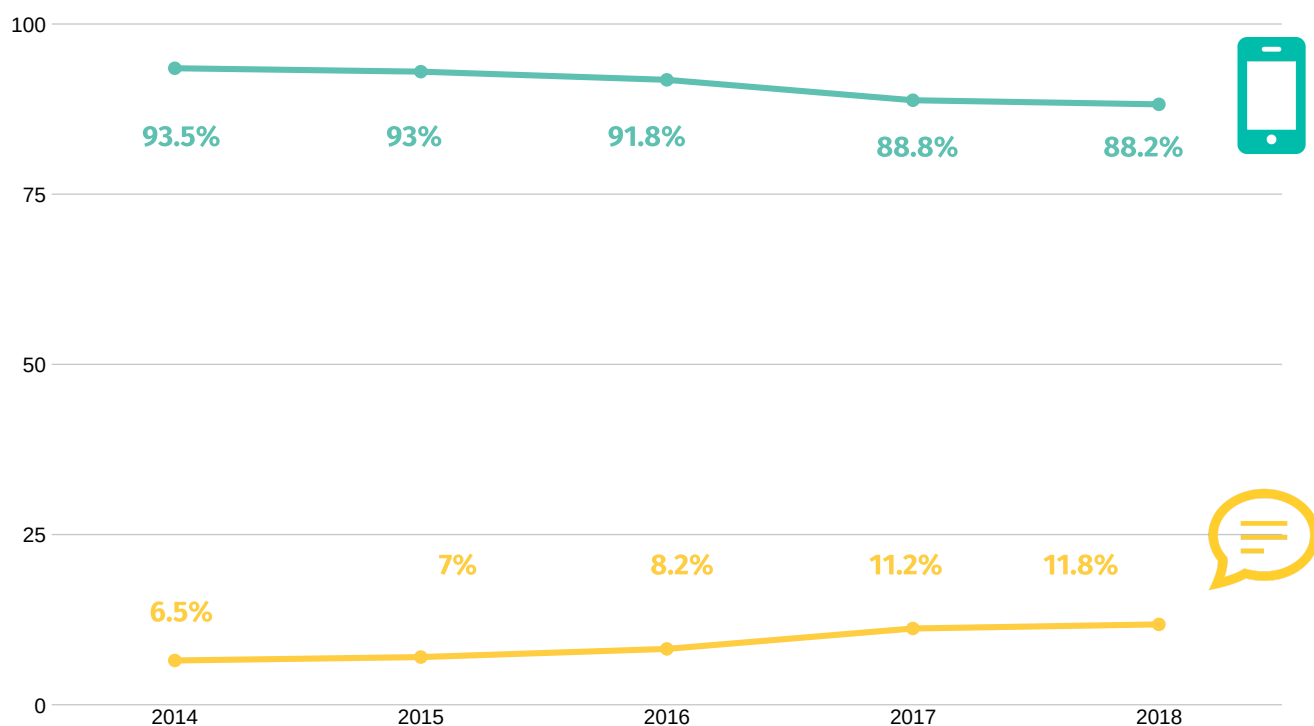
PRATEN  
IS DE  
EERSTE  
STAP

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


# Evolutie oproepen



## Verhouding telefoon/chat



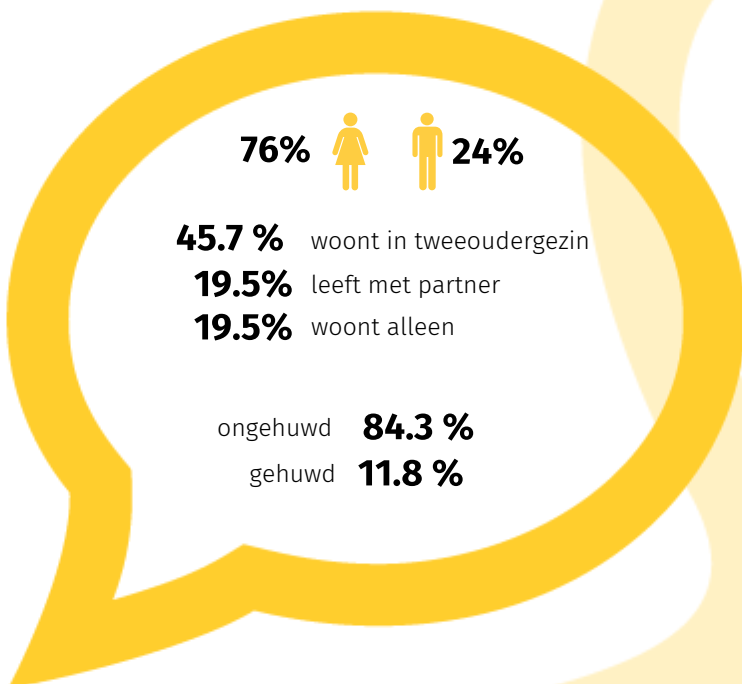
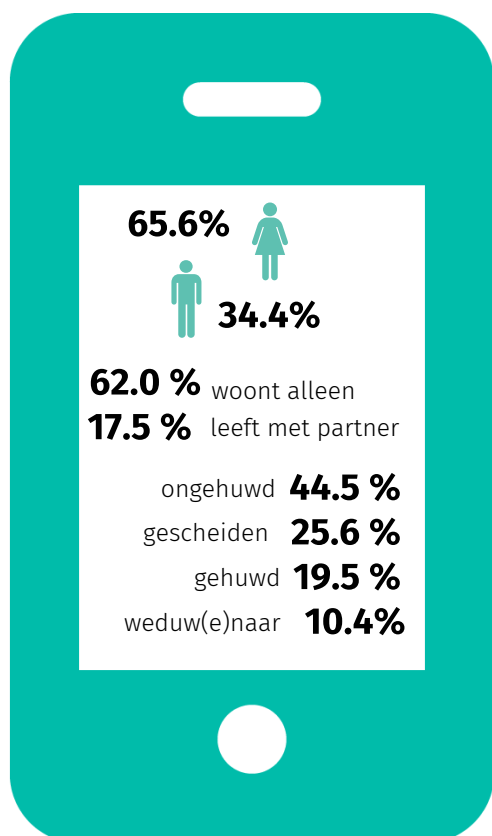
# De oproepen 121.799

88%  12%

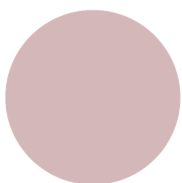
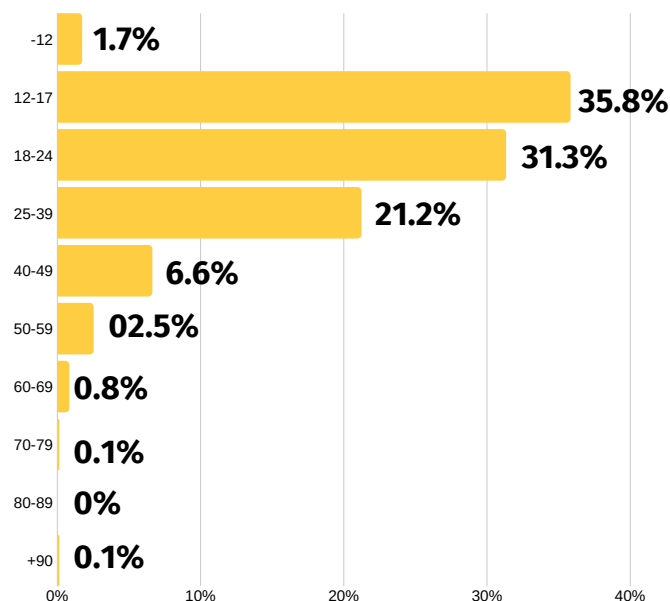
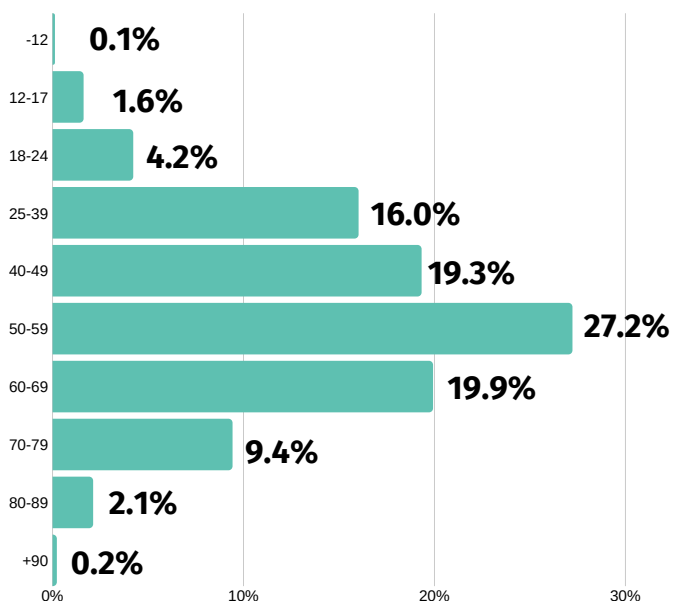
telefoon + chat



## Hallo met wie?



# Hallo met wie?



## 58.8%

van de bellers is 50+

## 68.8%

van de chatters is -25 jaar



## in 67.2%

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



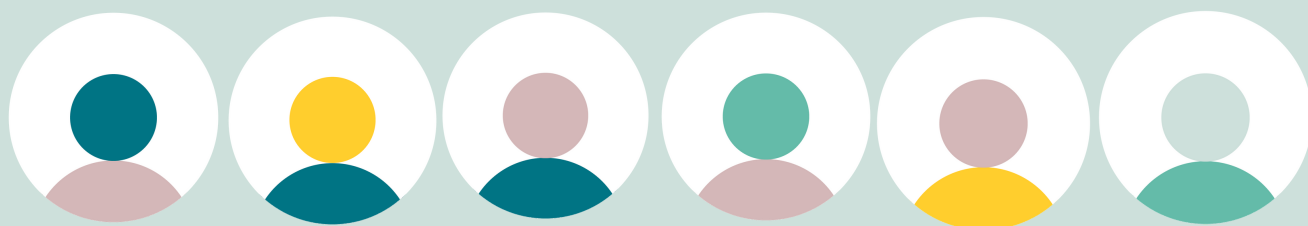
## in 48.5%

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





**4/10** oproepers nemen voor het eerst contact met Tele-Onthaal (41%)



**6/10** oproepers nemen meerdere malen contact met Tele-Onthaal (59%)

**37.8%**

van de bellers vermeldt zelf een psychische stoornis

stemmingsstoornis 12%  
 verslaving 5.9%  
 angsten 5.3%  
 schizofrenie/psychose 5.3%  
 persoonlijkheidsstoornis 4.6%



**24,0%**

van de chatters vermeldt zelf een psychische stoornis

10.3% stemmingsstoornis  
 3.8% angsten  
 3.5% andere  
 1.6% eetstoornis  
 1.6% persoonlijkheidsstoornis



**Hallo met wie?**

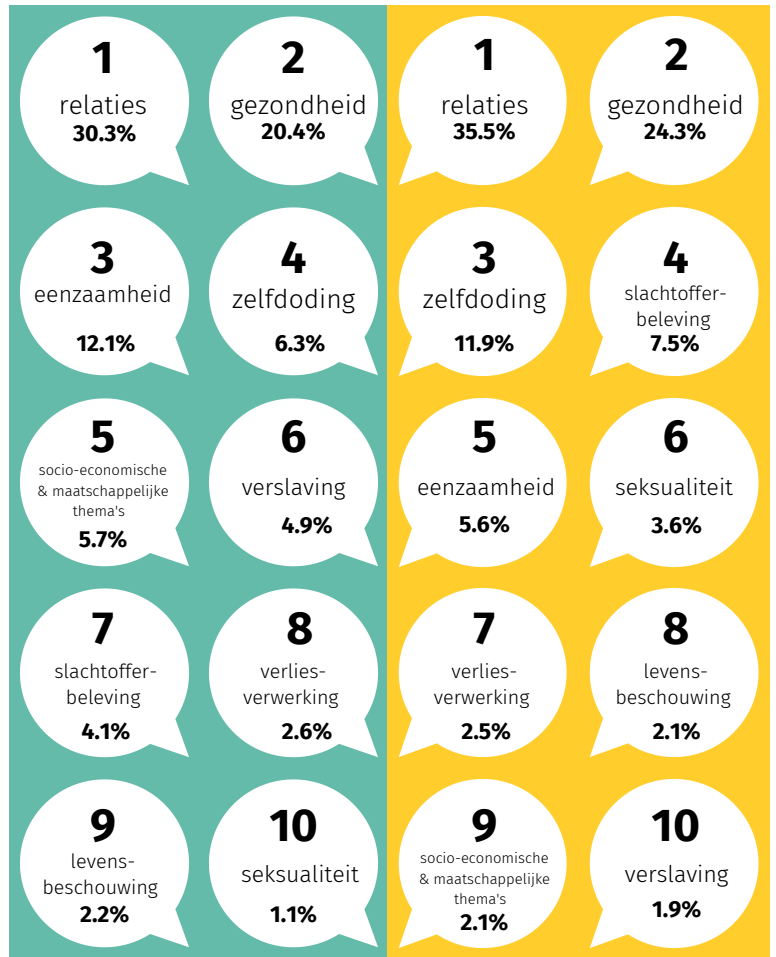
# top 10 gespreksthemas



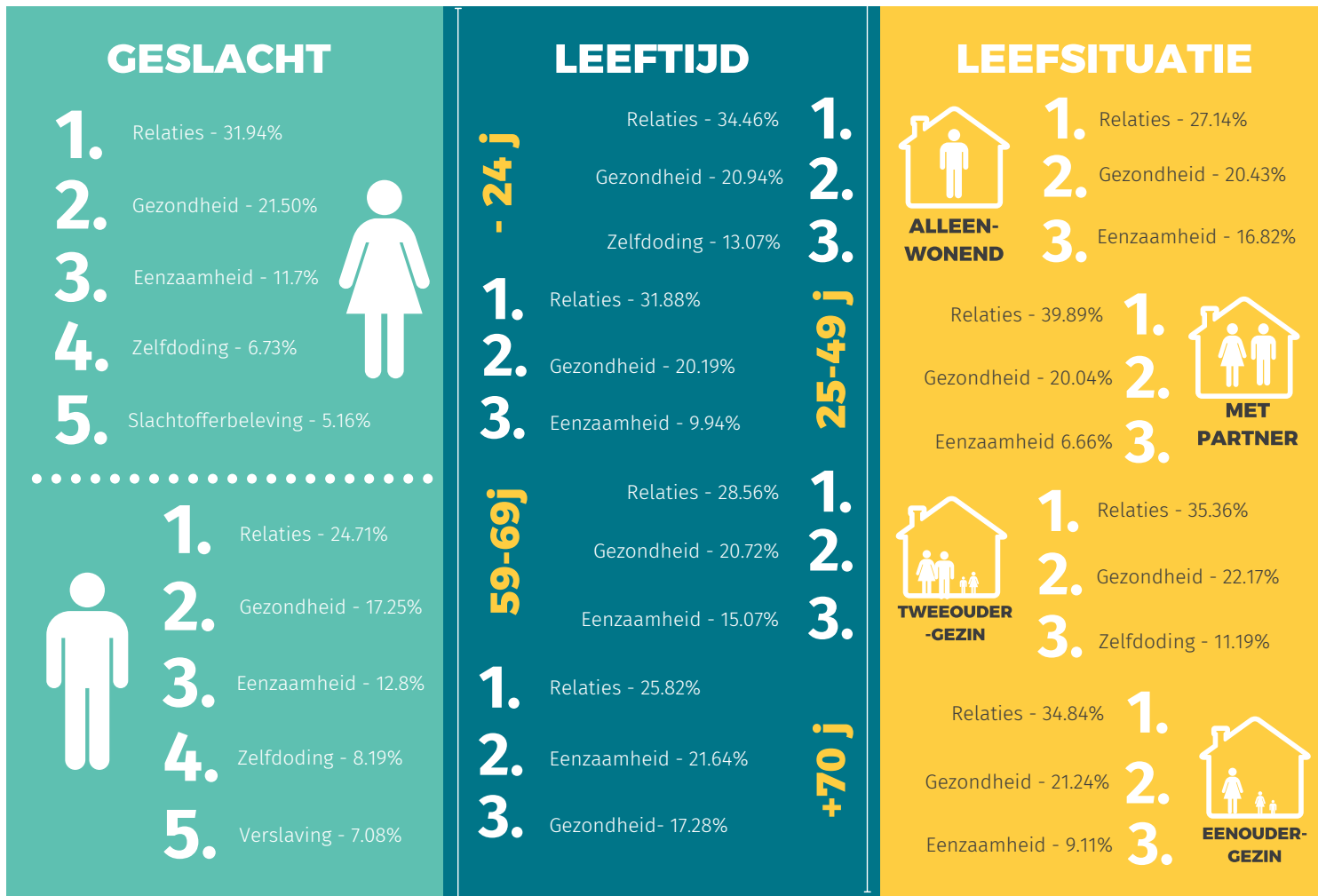
telefoon



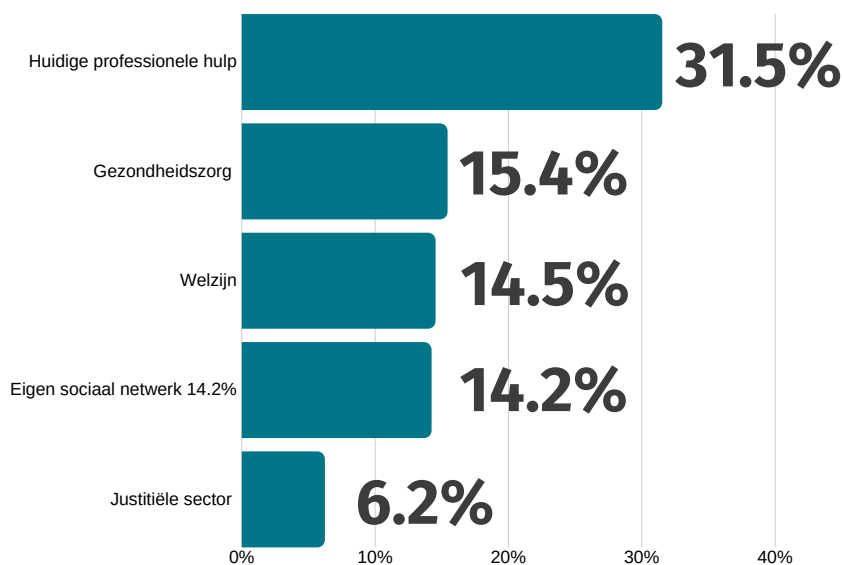
chat






## Gespreksthema's telefoon + chat



# Tele-Onthaal als voorportaal



-  **27.5%** van de bellers wordt doorverwezen
-  **33.6%** van de chatters wordt doorverwezen
-  **38.53%** van de nieuwe oproepers wordt doorverwezen



## Tele-Onthaal als vangnet



 **67%** van de telefoonoproepen buiten de kantooruren

 **18-20 u** drukste moment aan de telefoon  
**20-22 u**

 **maandag** drukste dag aan de telefoon/chat  
 **zondag**

 **22.5%** in crisis op moment van gesprek  
 **25.2%**

# Hallo, ik luister...



# 622

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

maatschappelijk kapitaal **67** voltijds equivalente werknemers

beantwoordden samen **121.799** telefoon-en chatoproepen

samen **2.031.725 minuten** in gesprek

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

# 32

 beroepskrachten, verdeeld over  
5 provinciale Tele-Onthaaldiensten  
**organiseren en ondersteunen**

**7079 uren vooropleiding telefoon**

**174 uren voordrachten**

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

**652 uren intervisiegroepen telefoon**

**200 uren werkbezoeken**

**850 uren trainingsdagen**

**859 uren vorming voor chat**

**341 uren reflectiedagen**





# Samenwerking

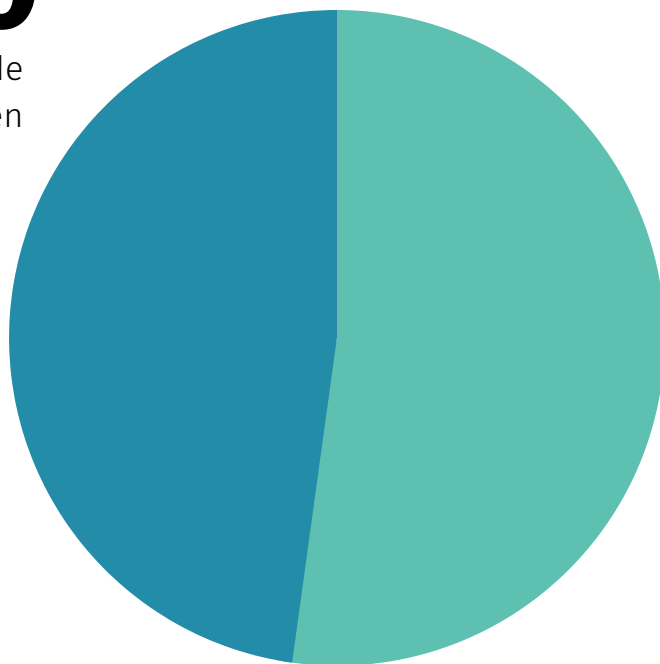
**1813**  
zelfmoord



**9.680**

doorgeschakelde  
telefoonoproepen

Tele-Onthaal  
47.8%



Zelfmoordlijn 1813  
52.2%

**10.564**

beantwoorde  
telefoonoproepen

**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**