AUTISME CHAT

JAARRAPPORT 2024

LIGA AUTISME VLAANDEREN

INHOUD

ALGEMENE CIJFERS 4
AANTAL GESPREKKEN 4
TERUGKERENDE OPROEPERS 5
GESPREKSDUUR 5
TIJDSTIP GESPREK 6
TOESTEL 6
DOELGROEP 7
IDENTITEIT VAN DE OPROEPER 7
GESLACHT VAN DE OPROEPER 8
INHOUD VAN DE GESPREKKEN 10
TYPE GESPREK 10
THEMA GESPREK 12
TEVREDENHEID 14
EVALUATIE DOOR DE OPROEPER 14
EFFECTIVITEIT 16
SPREIDING VAN DE SCORES 16
GEMIDDELDE SCORES 17
BEKENDMAKING 18
ORGANISATORISCH 21
LIGA AUTISME VLAANDEREN 21
AUTISME CHAT 21
AUTISMEVRIENDELIJKHEID 22
PERSONEELSINZET 22

ALGEMENE CIJFERS

Over het volledige kalenderjaar 2024 werd de website van de Autisme Chat in totaal 86.725 keer aangeklikt. Dit gebeurde door 28.298 unieke bezoekers. Uiteindelijk resulteerde dit in 3.023 chatgesprekken in 2024[1].

28298
UNIEKE BEZOEKERS

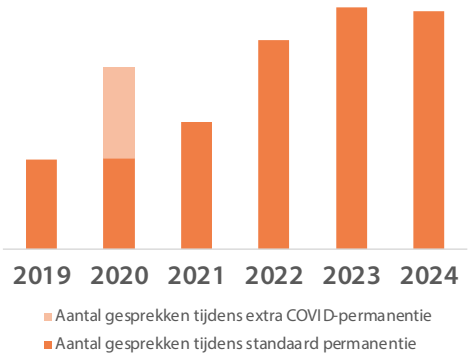
86725
CLICKS

3023
CHATS

1894
UNIEKE OPROEPERS

AANTAL GESPREKKEN

De voorbije jaren zagen we een duidelijke stijging in het aantal chatgesprekken op de Autisme Chat. In 2024 zien we dat dit aantal **stabiel blijft**. Dit toont aan dat de Autisme Chat op volle capaciteit opereert en veel oproepers bereikt. Ook in 2024 waren we in staat om de veelheid aan oproepen te beantwoorden. Tegelijkertijd blijft er een uitdaging om nog meer mensen te ondersteunen die de chat nodig hebben.



In totaal vonden er sinds de oprichting van de Autisme Chat in 2019 ongeveer 13.800 gesprekken plaats.

1 Gesprekken met grapjassen of fakechatters werden wel meegeteld bij de algemene cijfers, maar werden hierna verwijderd voor alle inhoudelijke analyses. Dit ging in totaal om 360 gesprekken (= 8,5%).

TERUGKERENDE OPROEPERS

Sommige oproepers komen meer dan één keer naar de Autisme Chat.
Iets minder dan 2 op de 3 van alle gevoerde chatgesprekken (63%) zijn eerste gesprekken met **1894 unieke oproepers**[2].
Bij 1603 van die 1894 oproepers bleef het bij 1 gesprek. Iets meer dan 1 op de 3 van alle gevoerde chatgesprekken (37%) was met oproepers die **al eerder kwamen chatten**. **Gemiddeld** genomen komt een oproeper **1,4 aantal keer chatten** op de Autisme Chat.

- **175** terugkerende oproepers kwamen in totaal elk **2 keer** chatten
- **54** terugkerende oproepers kwamen in totaal elk **3 keer** chatten
- **22** terugkerende oproepers kwamen in totaal elk **4 keer** chatten
- **11** terugkerende oproepers kwamen in totaal elk **5 keer** chatten
- **29** terugkerende oproepers kwamen in totaal elk **meer dan 5 keer** chatten, waaronder 7 die in totaal meer dan 10 keer kwamen chatten

GESPREKSDUUR

Een gesprek op de Autisme Chat duurde gemiddeld 30 minuten. Het kortste gesprek duurde nog geen minuut, het langste gesprek duurde 160 minuten.

00:30

6 op de 10 gesprekken (59%) konden afgerond worden binnen het halfuur

00:45

8 op de 10 gesprekken (80%) konden afgerond worden binnen de drie kwartier

01:00

9 op de 10 gesprekken (91%) konden afgerond worden binnen het uur

2 Het aantal unieke oproepers werd berekend op basis van IP-adres.

TIJDSTIP GESPREK

Op **woensdag** gaan het **meest gesprekken** (37%) door, dat is logisch want de Autisme Chat is op woensdag zowel in de namiddag (14u-18u) als 's avonds (18u-22u) geopend.

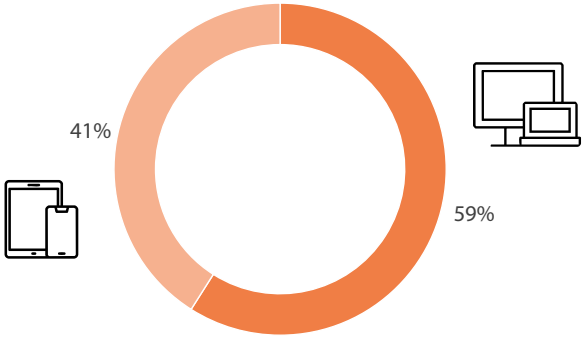
Op de andere dagen is de Autisme Chat enkel 's avonds (18u tot 22u) geopend. Er wordt ongeveer **evenveel gechat op maandag-, dinsdag- of donderdagavond**.

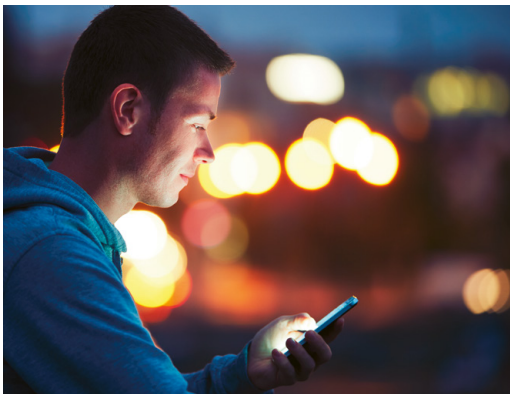
MAA	DIN	WOE	DON
533 (20%)	583 (22%)	981 (37%)	566 (21%)

TOESTEL

Bij **4 op de 10 gesprekken** (41%) chatte de oproeper via een **smartphone of tablet.**

Bij **6 op de 10 gesprekken** (59%) chatte de oproeper met een **laptop of pc**.





DOELGROEP

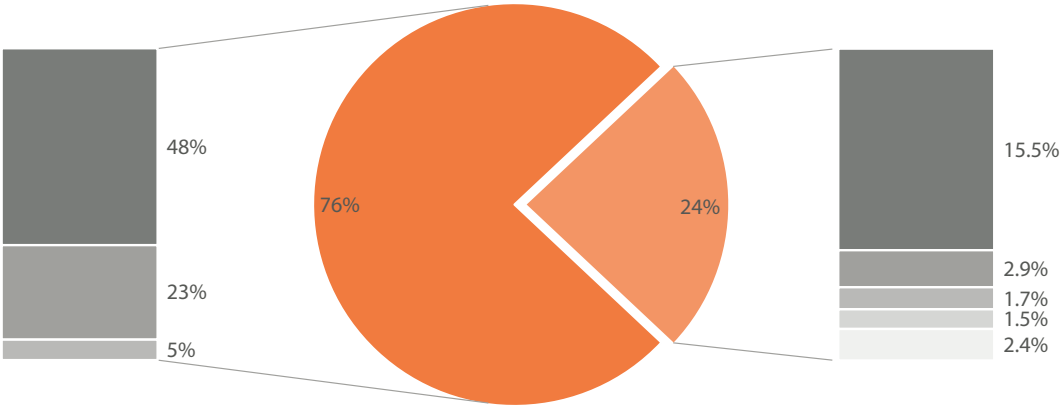
IDENTITEIT VAN DE OPROEPER

Ongeveer **3 op de 4 gesprekken** (76%) waren met **personen met (een vermoeden van) autisme** zelf. Zij vormen de grootste doelgroep van de Autisme Chat.

Meer specifiek gaat het om 48% volwassenen, 23% jongeren tussen 12 en 18 jaar en 5% kinderen jonger dan 12 jaar.

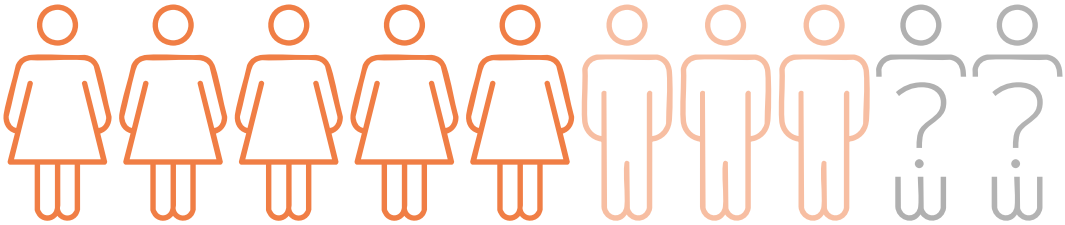
Gesprekken met het **netwerk van de persoon met autisme** zijn goed voor ongeveer dan **1 op de 4 gesprekken** (24%).

Dit gaat om 16% ouders, 3% brussen, 2% partners, 2% vrienden en 3% andere personen zoals bvb. andere familieleden of professionelen[3].



3 De Autisme Chat richt zich eigenlijk niet tot professionelen

GESLACHT VAN DE OPROEPER

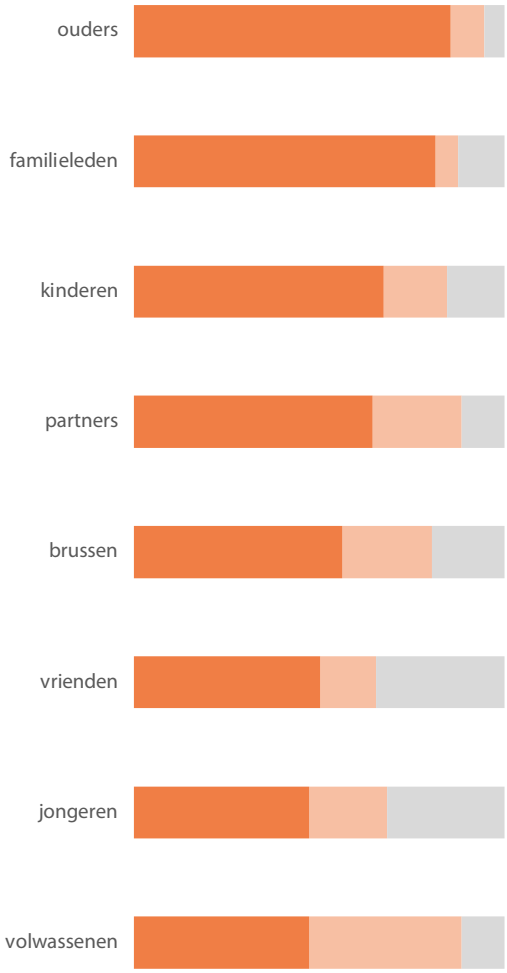


Over alle gesprekken heen, waren meer dan **1 op 2 gesprekken** (53%) met **meisjes of vrouwen**, meer dan **1 op de 4 gesprekken** (28%) met **jongens of mannen**, 0,3% van de gesprekken met een oproeper die zich als X of andere uitte en bij iets minder dan 1 op de 4 gesprekken (17%) kennen we het geslacht van de oproeper niet.

Vooral bij de **ouders** (85% vrouwen, 9% mannen) en **andere familieleden** (81% vrouwen, 6% mannen) is dit erg uitgesproken. Bij deze doelgroepen zien we opvallend veel vrouwen en weinig mannen.

Ook bij de **kinderen met (een vermoeden van) autisme** (67% meisjes, 17% jongens), **partners** (64% vrouwen, 24% mannen), **brussen** (56% meisjes, 24% jongens), **vrienden** (50% meisjes/vrouwen, 15% jongens/mannen) en **jongeren met (een vermoeden van) autisme** (47% meisjes, 21% jongens, 0,3% X of andere) zien we een meerderheid aan meisjes of vrouwen, maar binnen deze groepen bereiken we ook wel meer jongens of mannen.

Bij de **volwassenen met (een vermoeden van) autisme** (47% vrouwen, 41% mannen, 0,5% X of andere) is er daarentegen een bijna gelijke verdeling van vrouwen en mannen.



INHOUD VAN DE GESPREKKEN

TYPE GESPREK

Na elk gesprek brengt de chatmedewerker het type gesprek in kaart:

38%

- Bij iets minder dan 2 op de 5 gesprekken (38%) betrof het een **emotioneel ondersteunend** gesprek. Hiermee bedoelen we dat de oproeper vooral nood had aan een luisterend oor.

30%

- Bij iets minder dan 1 op de 3 gesprekken ging het om een **informatieve vraag** (30%), waarbij de oproeper een concrete vraag stelde waarop die een antwoord wou.

24%

- Bij ongeveer 1 op de 4 gesprekken ging het om een **probleemoplossend** gesprek (24%), waarin een bepaalde situatie besproken en aangepakt werd.

4%

- Daarnaast ging het bij 4% van de gesprekken om een gewoon **babbeltje of een kennismakingsgesprek**.

2%

- Bij 2% ging het om een **crisisgesprek of verontrustende problematiek**.

2%

- Bij 2% is de aard van het gesprek **anders of niet gekend**.

Indien we dit specifieker bekijken voor de vier grootste doelgroepen op de Autisme Chat, zien we de volgende verdeling:

Volwassenen

Gesprekken met volwassenen met (een vermoeden van) autisme zijn het vaakst:

- **emotioneel ondersteunend** (46%);
- gevolgd door informatieve vragen (24%) en probleemoplossende gesprekken (20%).
- Bij 2% van de gesprekken ging het om een crisisgesprek en bij 5% om een babbeltje of kennismaking. Bij 2% is aard van het gesprek anders of niet gekend.

Jongeren

Gesprekken met jongeren met (een vermoeden van) autisme zijn het vaakst:

- **emotioneel ondersteunend** (35%);
- gevolgd door informatieve vragen (29%) en probleemoplossende gesprekken (28%).
- Bij 2% van de gesprekken ging het om een crisisgesprek en bij 4% om een babbeltje of kennismaking. Bij 2% is aard van het gesprek anders of niet gekend.

Kinderen

Gesprekken met kinderen met (een vermoeden van) autisme zijn het vaakst:

- **emotioneel ondersteunend** (57%);
- gevolgd door informatieve vragen (15%), probleemoplossende gesprekken (14%) en een babbeltje of kennismaking (10%).
- Bij 3% van de gesprekken ging het om een crisisgesprek en bij 0,8% is aard van het gesprek anders of niet gekend.

Ouders

Gesprekken met ouders zijn het vaakst:

- **informatieve vragen** (44%);
- gevolgd door probleemoplossende (33%) en emotioneel ondersteunende gesprekken (22%).
- Bij 0,8% van de gesprekken ging het om een crisisgesprek en bij 0,3% om een babbeltje of kennismaking. Bij 0,8% is aard van het gesprek anders of niet gekend.

THEMA GESPREK

De thema's die aan bod komen op de Autisme Chat zijn zeer divers. Na afloop van het gesprek kan de chatmedewerker het thema van het gesprek aanduiden in een lijst van 14 mogelijkheden. De medewerker kan hierbij meerdere thema aanduiden voor één gesprek.

emotioneel welbevinden

identiteit en autisme

school, werk en dagbesteding

vriendschap, relaties en seksualiteit

De thema's **emotioneel welbevinden** bvb. verdriet, depressie, angst, stress, automutilatie (31%) en **identiteit en (vermoeden van) autisme** (30%) komen het vaakst voor. Gevolgd door het thema en **school, werk en dagbesteding** (19%) op de derde plaats en **vriendschap, relaties en seksualiteit** (15%) op de vierde plaats.

Op een gedeelde vijfde plaats staan de thema's **gezin, opvoeding en ontwikkeling** (13%), **wonen en samenleven** (13%) en **praktische vragen** bvb. doorverwijzing, materialen, premies, enz (13%).

gezin, opvoeding en ontwikkeling

wonen en samenleven

praktische vragen

Overige thema's zijn:

- lichamelijk welbevinden bvb. ziekte, gezondheid, medische vragen (5%);
- contact met hulpverlener bvb. intakegesprek voorbereiden, therapeut in verlof (5%);
- vrije tijd bvb. hobby, vakantie, kamp (4%);
- suïcide(gedachten) of euthanasie (4%);
- grensoverschrijdend gedrag bvb. geweld, misbruik, mishandeling, verwaarlozing (2%);

- verslaving of dwangmatig gedrag (1%);
- co-morbiditeit met andere stoornis bvb. ADHD, tics, psychose (1%);
- een ander of ongekend onderwerp (2%).

Indien we dit specifieker bekijken voor de vier grootste doelgroepen op de Autisme Chat, zien we volgende verdeling:

Volwassenen

Gesprekken met volwassenen met (een vermoeden van) autisme gaan het vaakst over:

- **emotioneel welbevinden** (39%);
- gevolgd door identiteit en (vermoeden van) autisme (33%), school, werk en dagbesteding (16%), vriendschap, relaties en seksualiteit (14%) en praktische vragen (14%).

Jongeren

Gesprekken met jongeren met (een vermoeden van) autisme gaan het vaakst over:

- **identiteit en (vermoeden van) autisme** (35%);
- gevolgd door emotioneel welbevinden (29%), vriendschap, relaties en seksualiteit (25%) en school, werk en dagbesteding (24%).

Kinderen

Gesprekken met kinderen met (een vermoeden van) autisme gaan het vaakst over:

- **emotioneel welbevinden** (39%);
- gevolgd door identiteit en (vermoeden van) autisme (23%), gezin, opvoeding en ontwikkeling (20%), wonen en samenleven (16%) en school, werk en dagbesteding (16%).

Ouders

Gesprekken met ouders gaan het vaakst over:

- **gezin, opvoeding en ontwikkeling** (47%);
- gevolgd door school, werk en dagbesteding (29%), praktische vragen (27%), identiteit en (vermoeden van) autisme (22%) en emotioneel welbevinden (21%).

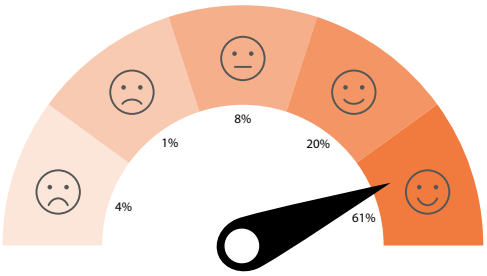
TEVREDENHEID

EVALUATIE DOOR DE OPROEPER

Algemeen zien we een **grote tevredenheid** bij de oproepers. Gemiddeld geven de oproepers de Autisme Chat een score van **4,36 op 5**[4].

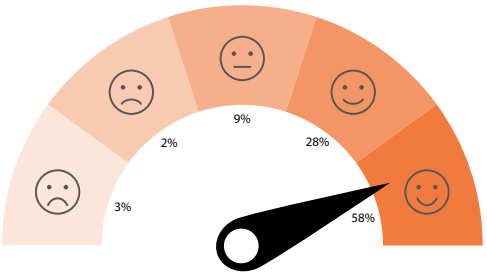
We stelden ook enkele **evaluatievragen**[5] na het gesprek. waarop men kon antwoorden met:

BEGRIP: "Ik voelde me gehoord, begrepen en gerespecteerd door de medewerker".



87% van de oproepers zegt dat dit eerder wel of helemaal wel het geval was[6].

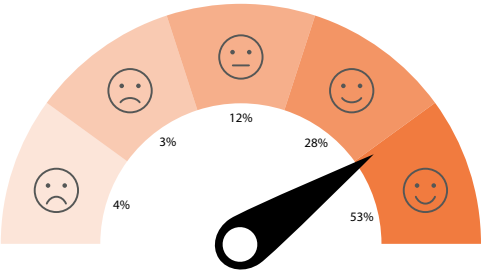
INHOUD: "We hebben gewerkt of gepraat over de dingen waaraan ik wilde werken of waarover ik wilde praten".



87% van de oproepers zegt dat dit eerder wel of helemaal wel het geval was[7].

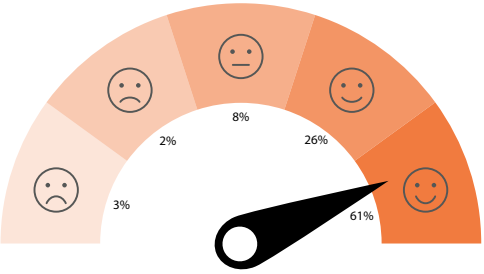
4 Deze vraag werd door 925 oproepers ingevuld, wat overeenkomt met een respons rate van 35%.
5 De eerste vier vragen zijn gebaseerd op de Session Rating Scale van Miller, Duncan & Johnson (2022).
6 Deze vraag werd door 1181 oproepers ingevuld, wat overeenkomt met een respons rate van 44%.
7 Deze vraag werd door 1126 oproepers ingevuld, wat overeenkomt met een respons rate van 42%.

AANPAK: "De aanpak of manier van werken van de medewerker paste goed bij mij".



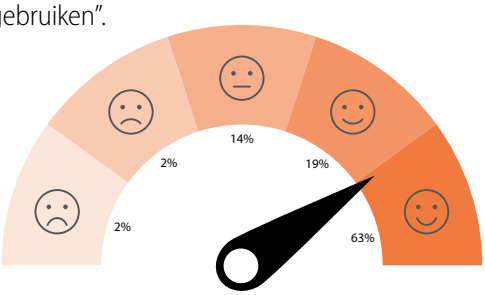
81% van de oproepers zegt dat dit eerder wel of helemaal wel het geval was[8].

ALGEMEEN: "Over het geheel genomen vond ik het contact van vandaag in orde".

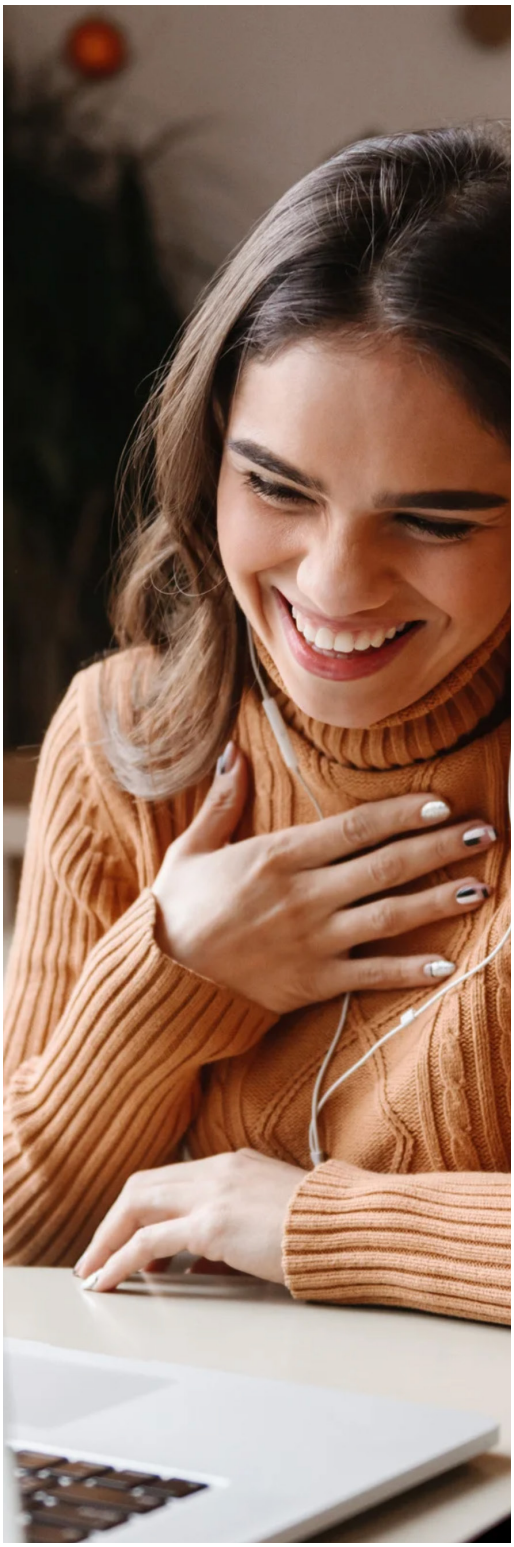


87% van de oproepers zegt dat dit eerder wel of helemaal wel het geval was[9].

OPNIEUW: "Ik zou de Autisme Chat opnieuw gebruiken".



81% van de oproepers zegt dat dit eerder wel of helemaal wel het geval was[10].



8 Deze vraag werd door 1144 oproepers ingevuld, wat overeenkomt met een respons rate van 43%.
9 Deze vraag werd door 1130 oproepers ingevuld, wat overeenkomt met een respons rate van 42%.
10 Deze vraag werd door 1134 oproepers ingevuld, wat overeenkomt met een respons rate van 43%.

EFFECTIVITEIT

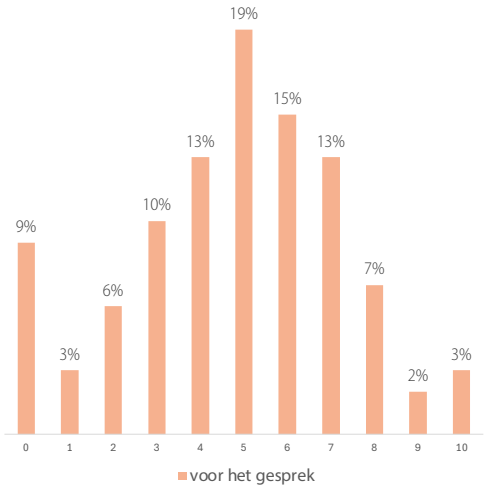
Aan de hand van een **voor- en nameting** brengen we via zelfrapportage in kaart welk effect het gesprek op de oproeper had.

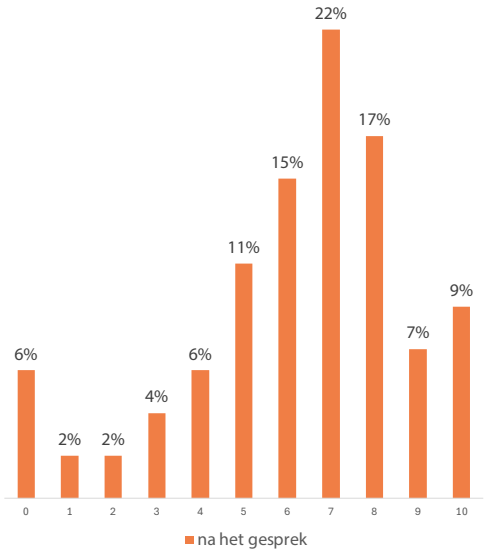
Na het invullen van de nickname (en dus vóór het chatvenster geopend wordt) wordt aan de oproeper gevraagd **hoe die zich op dat moment voelt op een schaal van 0 (heel slecht) tot 10 (heel goed)**. Diezelfde vraag wordt opnieuw gesteld aan de oproeper na afloop van het gesprek (nadat het chatvenster afgesloten is)[11].

SPREIDING VAN DE SCORES

We zien een grote spreiding in hoe de oproepers zich voelen.

- Opvallend is het hoge aantal oproepers (28%) die voor het gesprek laag (1, 2 of 3/10) of zeer laag (0/10) scoren. Dit aantal neemt sterk af na het gesprek (13%).
- Hoewel het uiteraard niet de betrachting is om een maximumscore te krijgen na elk gesprek, is er toch een duidelijke stijging in het aantal oproepers die hoog (7, 8 of 9/10) of zeer hoog (10/10) scoren na het gesprek (55%), in vergelijking met het aantal voor het gesprek (25%).

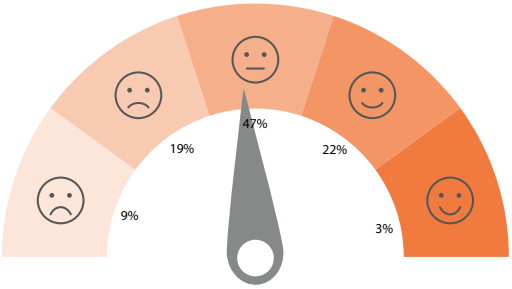




11 De voormeting werd door 2527 oproepers ingevuld, de nameting werd door 1205 oproepers ingevuld. 1173 oproeper hebben beiden ingevuld, wat overeenkomt met een respons rate van 44%..

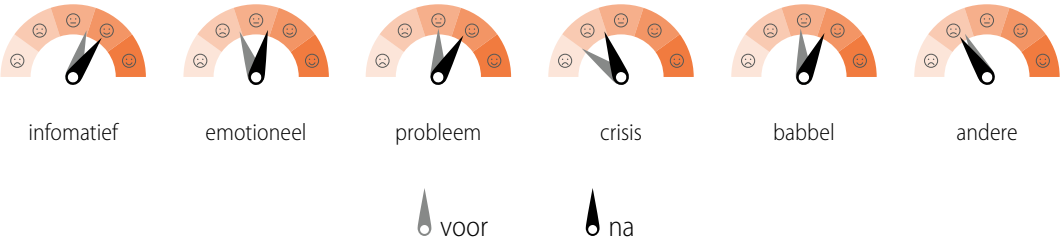
GEMIDDELDE SCORES

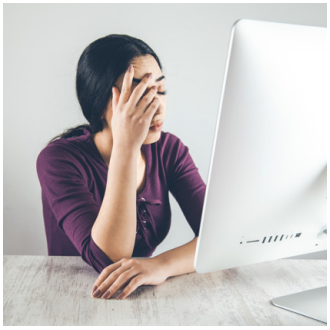
Gemiddeld genomen voelen oproepers zich **4,75 op 10 voor het gesprek** en voelen ze zich **6,31 op 10 na het gesprek**[12].



We zien deze stijging in de gemiddelde score na elk type gesprek (uitgezonderd bij de gesprekken waar de aard van het gesprek 'andere of ongekend' is).

Deze stijging is het grootst bij de **emotioneel ondersteunende gesprekken** en de **crisisgesprekken** (beiden een stijging van 1,9). Gevolgd door de probleemoplossende gesprekken (stijging van 1,7), de babbeltjes of kennismakingsgesprekken (stijging van 1,6) en de informatieve gesprekken (stijging van 1,1).



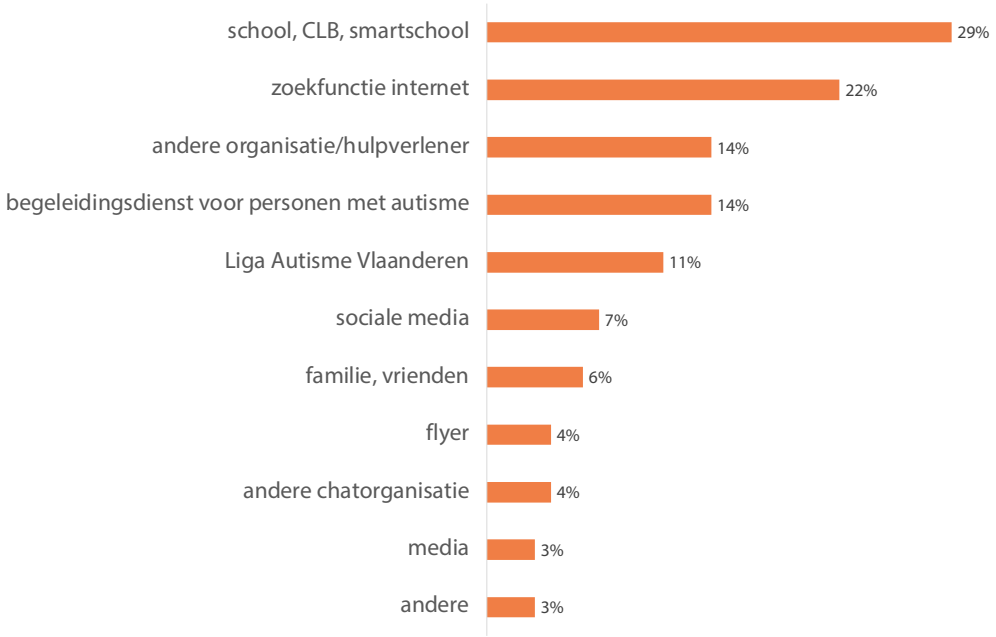


12 Dit verschil is statistisch significant.

BEKENDMAKING

Op het einde van de evaluatievragenlijst vragen we aan de oproepers via welke kanalen ze over de Autisme Chat gehoord hebben[13]. Ze kunnen hierbij meerdere antwoorden aanduiden.

Toeleiding naar de Autisme Chat



- Ongeveer **1 op de 3** oproepers (29%) hoorde over de Autisme Chat via **school, CLB of Smartschool**. Dit is de grootste toeleider naar de Autisme Chat en zorgt er ook voor dat we veel jongeren bereiken.
- Iets meer dan **1 op de 5** oproepers (22%) vond de Autisme Chat terug via een **zoekfunctie op het internet**. Dit doet vermoeden dat oproepers die de Autisme Chat al kennen of er al over gehoord hebben dit vlot terugvinden via Google of een andere zoekmachine.
- Ongeveer **1 op de 7** oproepers (14%) werd doorverwezen of geïnformeerd via een **andere organisatie of hulpverlener** bvb. therapeut, centrum of arts. We vinden het zeer fijn om te vernemen dat de Autisme Chat gekend is in het brede hulpverleningslandschap en dat cliënten doorverwezen worden naar de Autisme Chat. Vanuit de Liga Autisme Vlaanderen hebben wij hiervoor een goede samenwerking met enkele erkende di-

13 Deze vraag werd door 1029 oproepers ingevuld, wat overeenkomt met een respons rate van 36%.

agnosecentra en andere organisaties binnen de hulpverlening.

- Ongeveer **1 op de 7** oproepers (14%) heeft over de Autisme Chat gehoord via de **begeleidingsdienst voor personen met autisme** uit hun provincie. Dit is logisch, aangezien zij de drijvende kracht achter de Autisme Chat zijn. Cliënten krijgen bvb. een flyer van de Autisme Chat mee na een intake- of adviesgesprek, infoavond, cursus of afsluitgesprek van de begeleiding.
- Iets meer dan **1 op de 10** oproepers (11%) heeft over de Autisme Chat gehoord via de **Liga Autisme Vlaanderen** bvb. via mail, nieuwsbrief, website.

Ten slotte vonden oproepers ook nog de weg naar de Autisme Chat via deze kanalen:

- 7% via sociale media (bvb. Facebook, Instagram, LinkedIn);
- 6% familie of vrienden;
- 4% via een papieren flyer;
- 4% via een andere chatorganisatie (bvb. Zelfmoord1813, Awel, Tele-Onthaal)
- 3% via de media (bvb. radio, tv, krant, tijdschrift);
- 3% via een ander of ongekend kanaal.

ORGANISATORISCH

LIGA AUTISME VLAANDEREN

Liga Autisme Vlaanderen is het formeel samenwerkingsverband van de vier begeleidingsdiensten voor personen met autisme in Vlaanderen (Het Raster vzw, Tanderuis vzw, Wegwijs en vzw Victor). Het behoort tot de taak van Liga Autisme Vlaanderen om de professionele, autismespecifieke hulpverlening te versterken, zowel op vlak van beleid als op vlak van uitvoering.

De missie en visie van Liga Autisme Vlaanderen is gericht op het meebouwen aan een **Autismevriendelijk Vlaanderen**. Dit realiseren ze door het ontwikkelen of ondersteunen van autismespecifieke, Vlaanderenbrede projecten of producten, gericht op of uitgevoerd door professionele begeleiders.

Liga Autisme Vlaanderen richtte in januari 2019 de Autisme Chat op, met de steun van het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin. Naast de Autisme Chat organiseert en ondersteunt Liga Autisme Vlaanderen ook tal van andere projecten. Meer info kan je terugvinden op de website:

www.ligaautismevlaanderen.be

AUTISME CHAT

De Autisme Chat is bedoeld voor kinderen, jongeren en volwassenen met (een vermoeden van) autisme en hun directe netwerk. Oproepers kunnen gratis en anoniem bij de Autisme Chat terecht met autismegerelateerde vragen en/of zorgen, informatieve vragen, opvoedingsgerelateerde vragen, nood aan een luisterend oor, oplossingsgerichte ondersteuning, een situatie bespreken en samen nadenken …

De Autisme Chat wordt bemand door professionele begeleiders van de vier begeleidingsdiensten voor personen met autisme en is bereikbaar op maandag, dinsdag en donderdag van 18u tot 22u en op woensdag van 14u tot 22u via:

www.ligaautismevlaanderen.be/autismechat

We kiezen voor de slogan **"Chat met ons. Wij luisteren naar je en denken met je mee"**. Hiermee nodigen we onze oproepers uit om hun verhaal te brengen en/of hun vraag te stellen, waarbij we samen op zoek gaan naar antwoorden of richting.

AUTISME CHAT

**CHAT MET ONS!
WIJ LUISTEREN NAAR JE
EN DENKEN MET JE MEE.**

AUTISMEVRIENDELIJKHEID

Chathulp is een uitstekende manier om personen met autisme te ondersteunen. Dit medium heeft enkele specifieke voordelen en is bijzonder autismevriendelijk om de volgende redenen:

- Visuele en vertraagde communicatie, waardoor informatie beter verwerkt kan worden
- Een afstand die toch nabijheid creëert, wat het makkelijker maakt om moeilijke onderwerpen te bespreken
- Weinig indringend in de persoonlijke leefomgeving, wat de drempel verlaagt en het comfort vergroot
- Meer controle over externe prikkels tijdens het gesprek waardoor de stress afneemt en de concentratie toeneemt

Onze gespecialiseerde en laagdrempelige chathulp onderscheidt zich door:

- Rekening te houden met communicatieve aspecten, zoals letterlijk taalbegrip en het gebruik van duidelijke en concrete taal zonder overbodige details.
- Aandacht voor de unieke informatieverwerkingsstijl, met focus op details, logisch denken en gestructureerde verwerking, en rekening te houden met rechtlijnigheid en contextgevoeligheid.
- Het ondersteunen van inlevingsvermogen, door verschillende perspectieven te benoemen, de bedoelingen van anderen te overwegen en te reflecteren op de impact van woorden en gedrag.

De expertise van onze chatmedewerkers is essentieel voor het bieden van kwalitatieve en effectieve ondersteuning. Zij zorgen ervoor dat gesprekken afgestemd zijn op de unieke behoeften van elke persoon met autisme, wat de effectiviteit van de hulp aanzienlijk verhoogt.

PERSONEELSINZET

In 2024 ontving de Liga Autisme Vlaanderen projectmiddelen van de Vlaamse Overheid voor de inzet van ongeveer 2,5 VTE op de Autisme Chat.

De ter beschikking gestelde personeelsmiddelen werden als volgt ingevuld:

- 2 VTE voor chatpermanentie via een team van 50 actieve chatmedewerkers, afwisselend opgenomen door:
  - 19 medewerkers van Het Raster vzw
  - 12 medewerkers van Tanderuis vzw
  - 11 medewerkers van Wegwijs vzw Stijn
  - 13 medewerkers van vzw Victor
- 0,5 VTE voor chatcoördinatie, opgenomen door:
  - 1 coördinator Autisme Chat
  - 1 projectmedewerker Autisme Chat
  - 1 algemeen coördinator Liga Autisme Vlaanderen

LIGA AUTISME VLAANDEREN

Brusselsesteenweg 375

9090 Merelbeke-Melle

info@ligaautismevlaanderen.be

www.ligaautismevlaanderen.be

Coördinator Autisme Chat

Michiel Tyncke

0491 71 92 89

michiel@ligaautismevlaanderen.be

Algemeen coördinator Liga Autisme Vlaanderen

Jo Renty

0492 23 41 46

jo@ligaautismevlaanderen.be