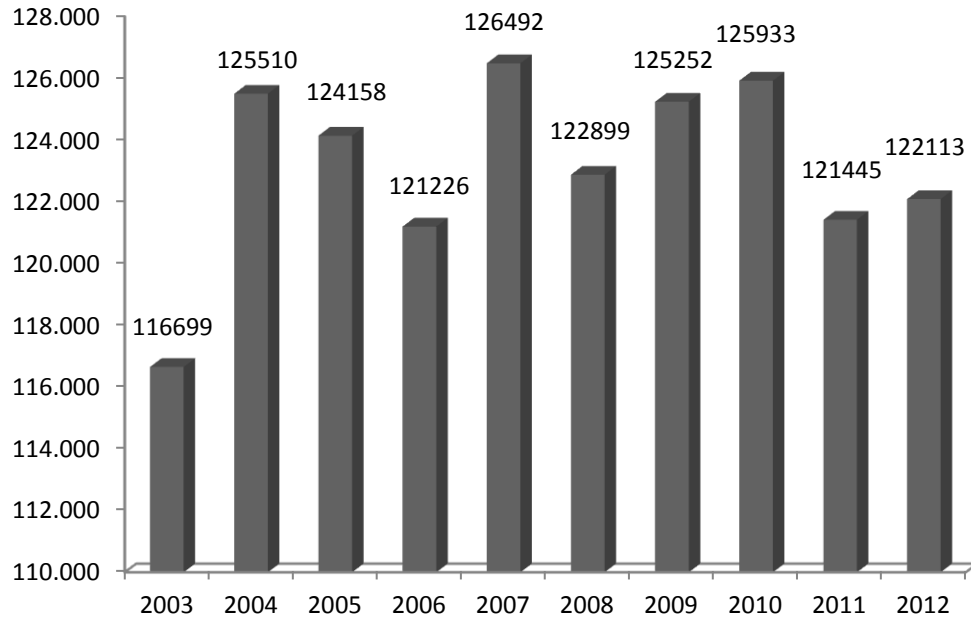
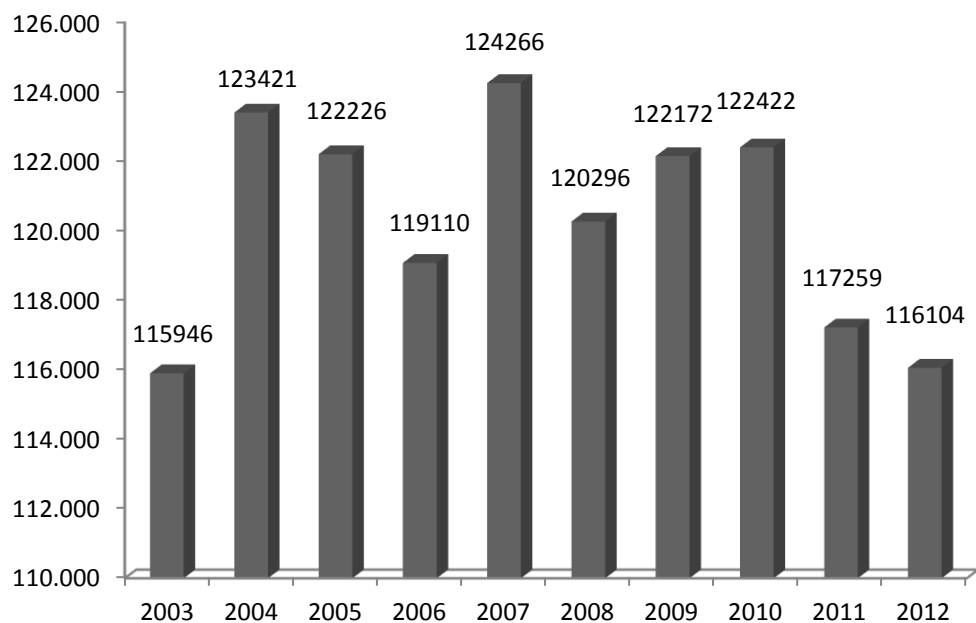


**I. ALGEMEEN**

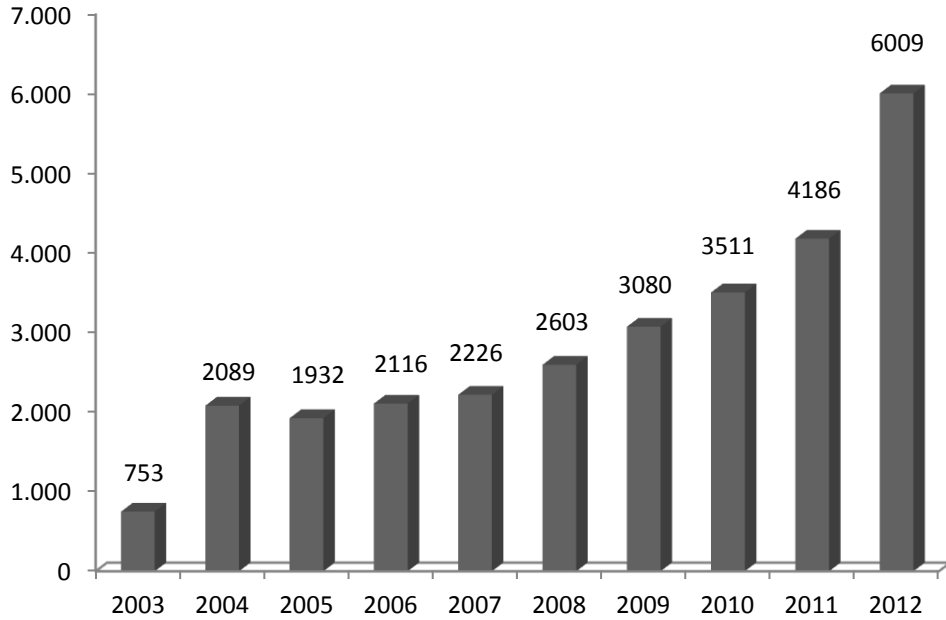
**1. Aantal oproepen per jaar (telefoon + chat)**



**2. Aantal telefoonoproepen per jaar**



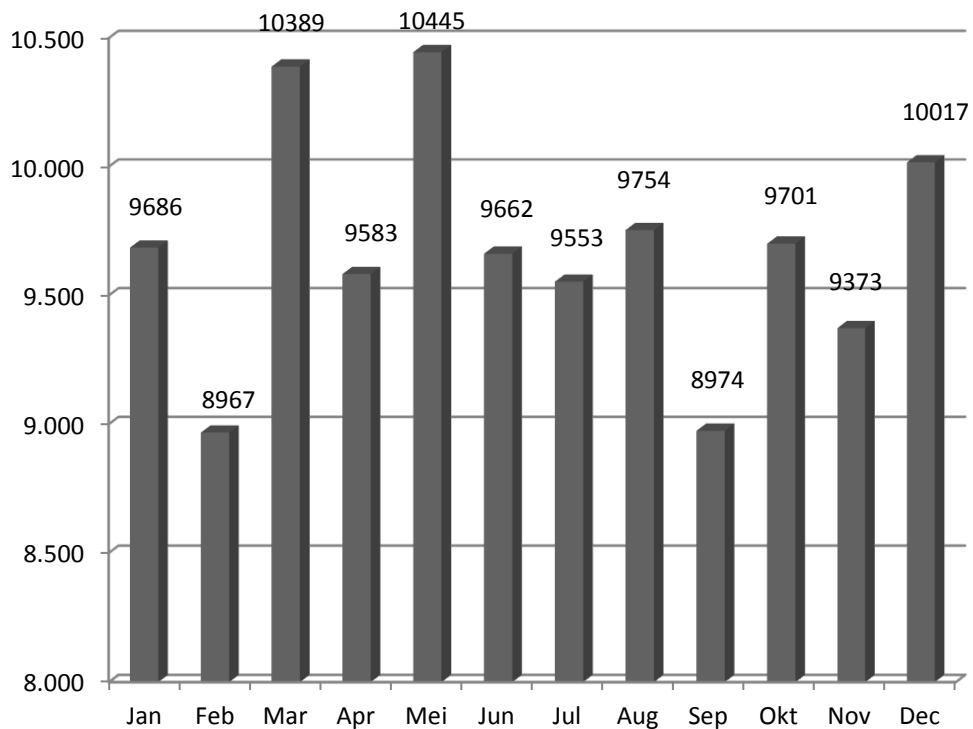
### 3. Aantal chatoproepen per jaar



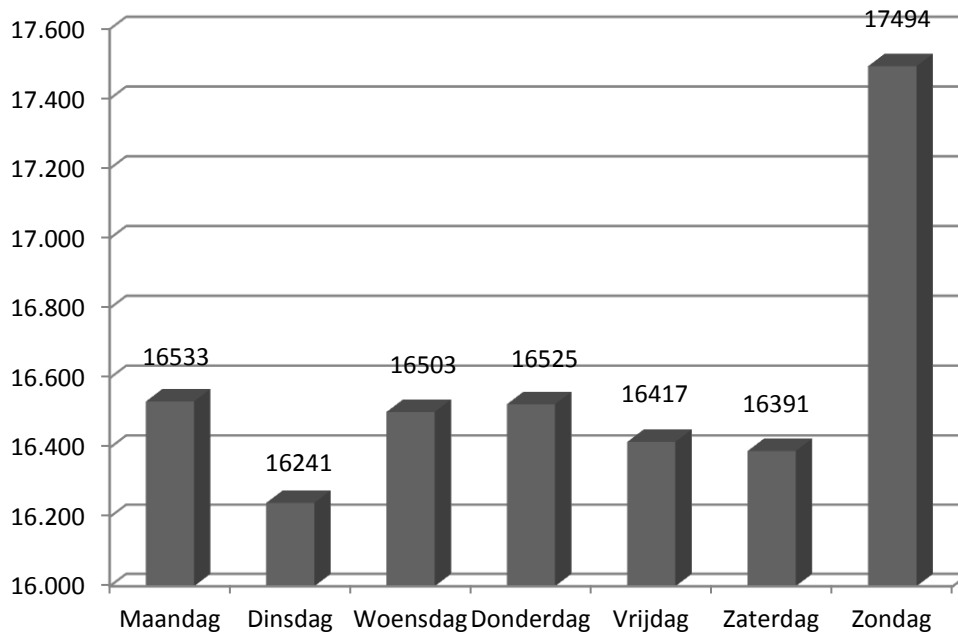
## II. TELEFOONOPROEPEN

### 1. DE OPROEPEN

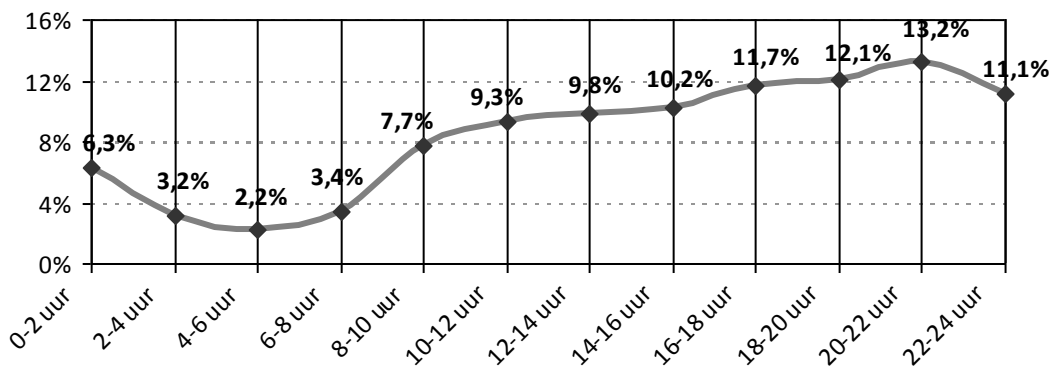
#### 1.1 Aantal oproepen per maand



### 1.2 Aantal oproepen per dag van de week

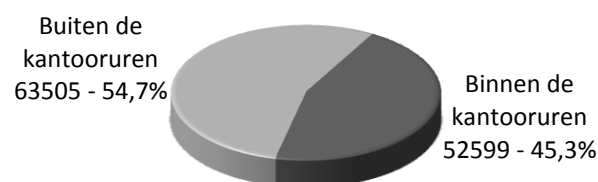


### 1.3 Aantal oproepen per dagdeel (2 uur)



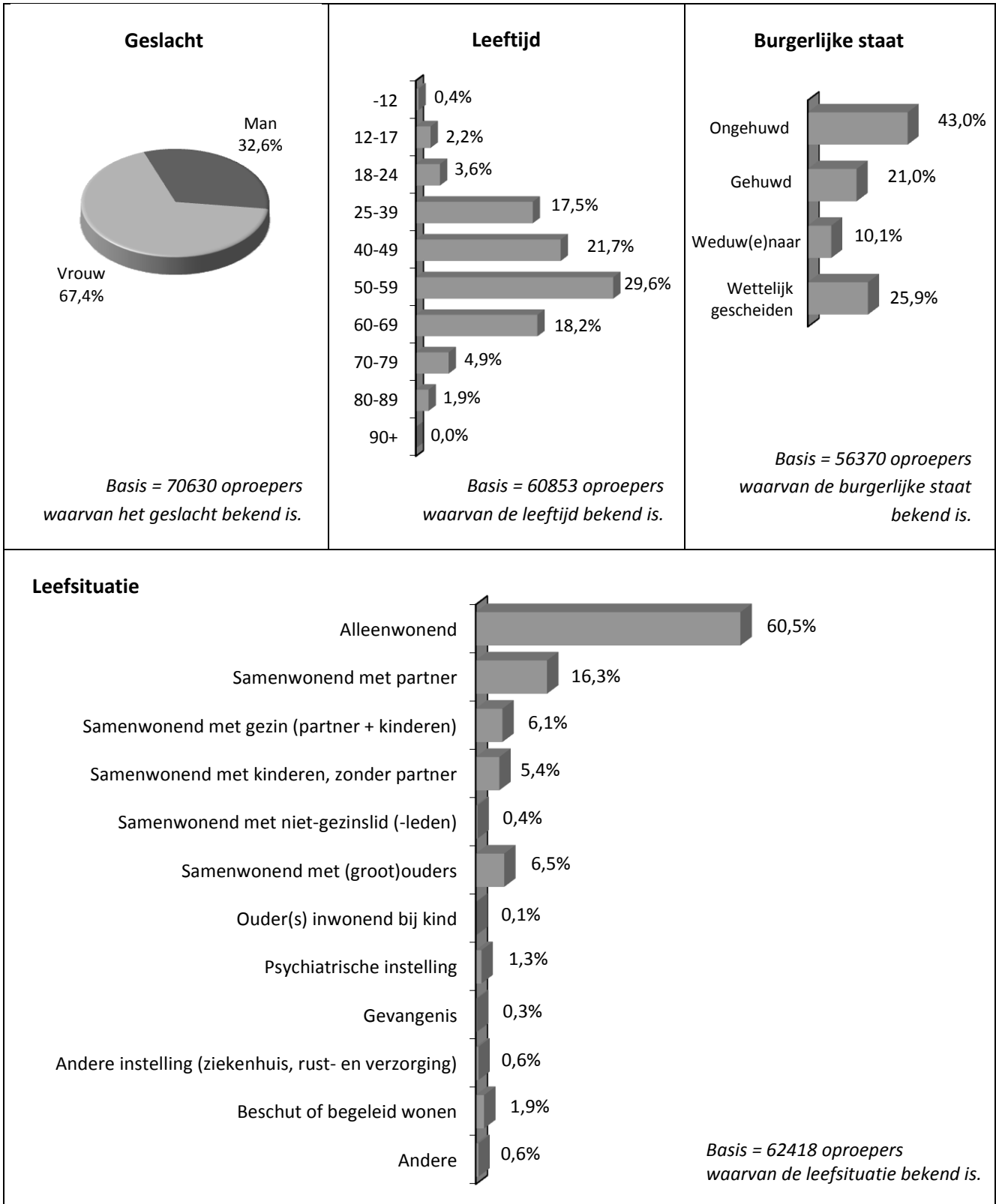
	0-2u	2-4u	4-6u	6-8u	8-10u	10-12u	12-14u	14-16u	16-18u	18-20u	20-22u	22-24u	Totaal
Op-roepen	7327	3702	2463	3978	8898	10719	11429	11891	13583	14000	15276	12838	<b>116104</b>

### 2.5 Aantal oproepen binnen/buiten kantooruren (kantooruren = werkdagen van 9u tot 18u)

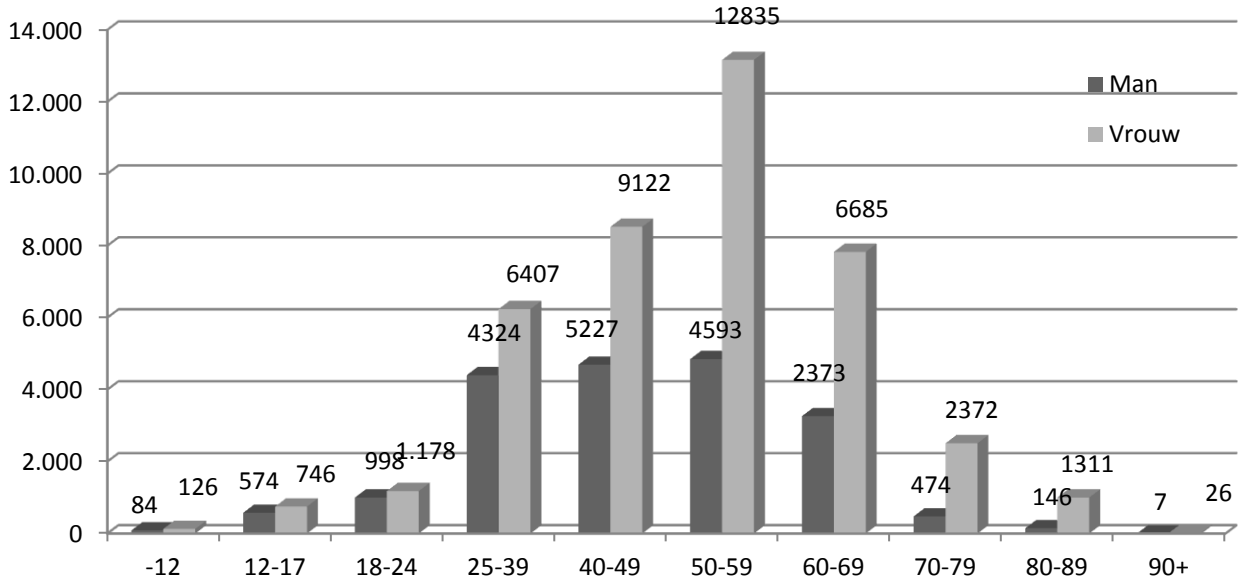


## 2. PROFIEL VAN DE OPROEPERS

### 2.1 Geslacht, leeftijd, burgerlijke staat, leefsituatie + leeftijd per geslacht

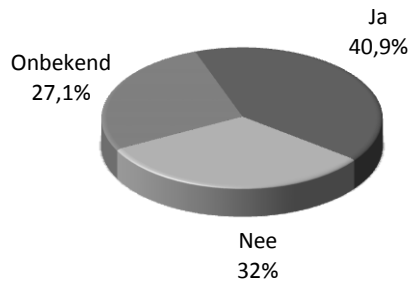


### Leeftijd per geslacht

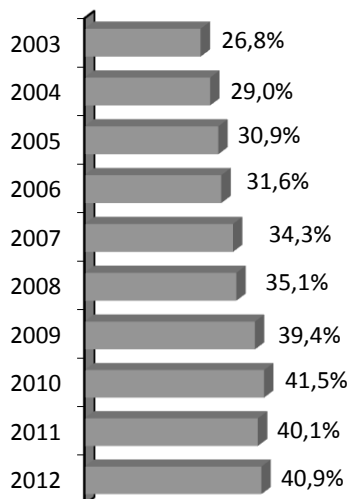


Basis = 60889 oproepers waarvan zowel leeftijd als geslacht gekend is.

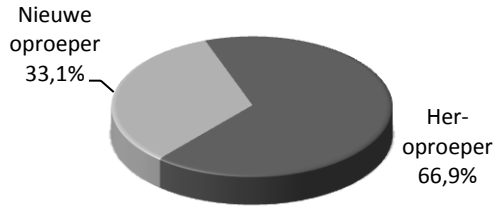
### 2.2 Oproepers in professionele begeleiding + evolutie 'oproepers in begeleiding' sinds 2003



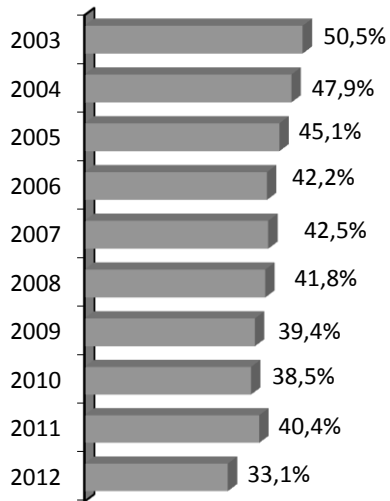
Basis = 70718 oproepen



### 2.3 Oproepertype (nieuw – heroproeper) + evolutie ‘nieuwe oproeper’ sinds 2003



*Basis = 70718 oproepen met gesprek*



### 3. DE GESPREKKEN

#### 3.1 Gespreksthema's in detail

Per gesprek kunnen 3 thema's gescoord worden, daardoor zijn de totalen in deze paragraaf hoger dan in de vorige. In totaal worden 112109 gespreksthema's gescoord voor 70718 gesprekken.

GESPREKSTHEMA'S			GESPREKSTHEMA'S		
<b>EENZAAMHEID (10,4%)</b>					
Tekort aan sociale contacten	8853	7,9%	Binnen bestaande sociale contacten	2516	2,2%
Andere	279	0,2%			
<b>PARTNERRELATIE (16,8%)</b>					
Gemis aan partner	2592	2,3%	Vervreemding, verveling	796	0,7%
Verliefdheid, partnerkeuze	2209	2,0%	Andere intieme relatie	535	0,5%
Misverstanden, onbegrip	2613	2,3%	Echtscheiding / einde van een relatie	4076	3,6%
Spanningen en conflicten	5924	5,3%	Cultuurverschillen	145	0,1%
<b>GEZIN EN FAMILIE (13,5%)</b>					
Relatie met ouders	4285	3,8%	Relatie met familielid	2997	2,7%
Relatie met kinderen	7426	6,6%	Veranderde gezinssituatie (bv. nieuw-samengesteld gezin)	236	0,2%
Ongewenste zwangerschap / gezinsplanning	158	0,1%			
<b>RELATIE OMGEVING (7,3%)</b>					
Buurt	2656	2,4%	Vrienden	2383	2,1%
Werk	1558	1,4%	Andere	1124	1,0%
School	516	0,5%			
<b>SEKSUALITEIT (1,5%)</b>					
Seksuele identiteit (homo, lesbisch, bi)	510	0,5%	Masturbatievraag	130	0,1%
Seksueel functioneren	578	0,5%	Andere	366	0,3%
Voorlichting / contraceptie	91	0,1%			
<b>ZELFDODING (4,3%)</b>					
Gedacht aan zelfdoding	3109	2,8%	Poging tot zelfdoding	430	0,4%
Plannen tot zelfdoding	916	0,8%	Andere	415	0,4%

<b>LEVENSBESCHOUWING (2,8%)</b>					
Levensbeschouwelijke vragen (zingeving, ethiek)	1945	1,7%	Andere	291	0,3%
Identiteitsvragen	859	0,8%			
<b>GEZONDHEID (18,4%)</b>					
Handicap	1262	1,1%	Eetstoornissen	276	0,2%
Aids, seksueel overdraagbare aandoening	108	0,1%	Pijn	1477	1,3%
Kanker	720	0,6%	Angst / fobie	2857	2,5%
Slaapstoornissen	1054	0,9%	Stress	1365	1,2%
Dementie	188	0,2%	(On)tevreden met lichaam	247	0,2%
Depressie	5344	4,8%	Ziekte	3640	3,2%
Chronische vermoeidheid	513	0,5%	Andere	1413	1,3%
Zelfverwonding	178	0,2%			
<b>AFHANKELIJKHEID (3,8%)</b>					
Alcohol	2510	2,2%	Medicijnen	430	0,4%
Drugs	798	0,7%	Andere	387	0,3%
Gokken	87	0,1%			
<b>VERLIESVERWERKING (3,6%)</b>					
Na overlijden	2943	2,6%	Werkverlies	205	0,2%
Nabestaanden van zelfdoding	273	0,2%	Andere	501	0,4%
Verlies van vrijheid	78	0,1%			
<b>SLACHTOFFERBELEVING (5,1%)</b>					
Diefstal / inbraak / ongeval	458	0,4%	Oudermishandeling	179	0,2%
Ongewenste intimiteiten	366	0,3%	Ouderenmisbehandeling	70	0,1%
Seksueel geweld	481	0,4%	Partnermishandeling	833	0,7%
Incest	539	0,5%	Pesterij / stalking	1323	1,2%
Kindermishandeling	434	0,4%	Andere	1074	1,0%

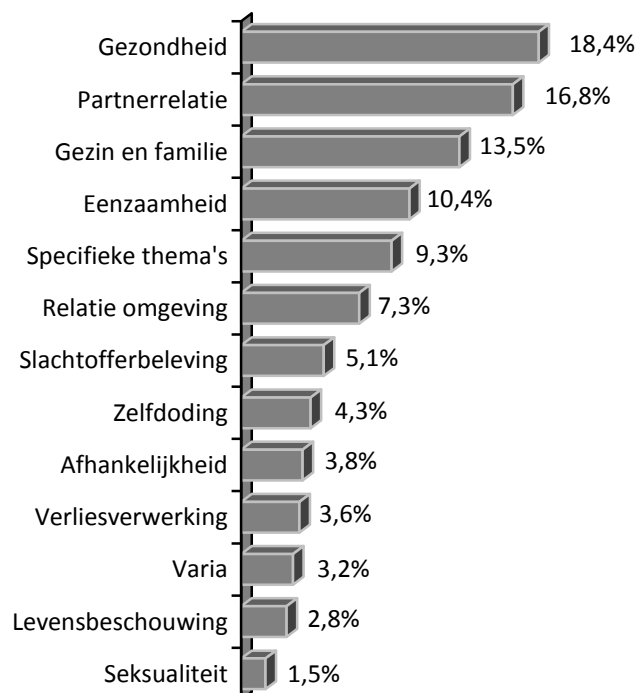


SPECIFIEKE THEMA'S (9,3%)					
Daderbeleving	173	0,2%	Migratie	51	0,0%
Administratief	324	0,3%	Werkloosheid	318	0,3%
Financieel	2642	2,4%	Dagelijkse activiteiten	2678	2,4%
Materieel	455	0,4%	Zorglast	661	0,6%
Juridisch	652	0,6%	Andere	1054	0,9%
Huisvesting	1370	1,2%			

VARIA (3,2%)					
Vragen, klachten over prof. behandeling	682	0,6%	Goed nieuws	372	0,3%
Ontevreden over Tele-Onthaal	325	0,3%	Andere	1772	1,6%
Dank	452	0,4%			

<b>TOTAAL</b>	<b>112109 100%</b>				
---------------	--------------------	--	--	--	--

### 3.2 Gespreksthema's samengevat



### 3.3 Gespreksthema's per geslacht

MAN	Oproepen	%	VROUW	Oproepen	%
Gezondheid	6304	17,5%	Gezondheid	14323	18,9%
Partnerrelatie	6108	16,9%	Partnerrelatie	12773	16,8%
Eenzaamheid	4160	11,5%	Gezin en familie	11836	15,6%
Gezin en familie	3256	9%	Eenzaamheid	7480	9,8%
Specifieke thema's	3103	8,6%	Specifieke thema's	7261	9,5%
Relatie omgeving	2420	6,7%	Relatie omgeving	5810	7,7%
Afhankelijkheid	2025	5,6%	Slachtofferbeleving	4006	5,3%
Zelfdoding	1775	4,9%	Zelfdoding	3089	4,1%
Slachtofferbeleving	1741	4,8%	Verliesverwerking	2712	3,6%
Levensbeschouwing	1408	3,9%	Varia	2209	2,9%
Varia	1377	3,8%	Afhankelijkheid	2181	2,9%
Verliesverwerking	1284	3,6%	Levensbeschouwing	1687	2,2%
Seksualiteit	1150	3,2%	Seksualiteit	518	0,7%
<b>TOTAAL</b>	<b>36111</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAAL</b>	<b>75885</b>	<b>100%</b>

Een totaal van 111996 gespreksonderwerpen voor 70630 oproepen waarvan het geslacht van de oproeper bekend is.

### 3.4 Gespreksthema's per leeftijd

	-12		12 – 17		18 – 24		25 – 39		40 – 49		50 - 59	
	oproepen & %		oproepen & %		oproepen & %		oproepen & %		oproepen & %		oproepen & %	
<b>Partnerrelatie</b>	36	12,6%	181	10,4%	578	17,1%	3715	21,5%	4379	19,8%	4398	14,9%
<b>Gezin en familie</b>	63	22%	341	19,6%	453	13,4%	1618	9,3%	3387	15,3%	4353	14,8%
<b>Relatie omgeving</b>	48	16,7%	268	15,4%	282	8,3%	1420	8,2%	1568	7,1%	1943	6,6%
<b>Seksualiteit</b>	7	2,4%	148	8,5%	184	5,4%	376	2,2%	226	1%	321	1,1%
<b>Eenzaamheid</b>	13	4,5%	39	2,2%	156	4,6%	1305	7,5%	2090	9,4%	3551	12,1%
<b>Levensbeschouwing</b>	6	2,1%	18	1%	68	2%	553	3,2%	497	2,2%	830	2,8%
<b>Zelfdoding</b>	11	3,8%	91	5,2%	250	7,4%	1089	6,3%	1096	5%	1021	3,5%
<b>Verliesverwerking</b>	4	1,4%	50	2,9%	111	3,3%	445	2,6%	634	2,9%	1310	4,5%
<b>Gezondheid</b>	21	7,3%	143	8,2%	491	14,5%	2855	16,5%	4077	18,4%	5866	19,9%
<b>Afhankelijkheid</b>	6	2,1%	33	1,9%	134	4%	891	5,1%	899	4%	1000	3,4%
<b>Slachtofferbeleving</b>	23	8%	207	11,9%	305	9%	989	5,7%	1291	5,8%	1200	4,1%
<b>Specifieke thema's</b>	13	4,5%	100	5,7%	262	7,8%	1670	9,7%	1531	6,9%	2912	9,9%
<b>Varia</b>	36	12,5%	125	7,2%	104	3,1%	379	2,2%	465	2,1%	722	2,5%
	287	100%	1744	100%	3378	100%	17305	100%	22140	100%	29427	100%

	60 – 69		70 – 79		80 – 89		90 +		Totaal	
	oproepen & %		oproepen & %		oproepen & %		oproepen & %		oproepen & %	
<b>Partnerrelatie</b>	2960	16,6%	681	13,5%	59	3,4%	5	9,1%	18881	16,9%
<b>Gezin en familie</b>	2626	14,7%	753	14,9%	267	15,6%	8	14,5%	15092	13,5%
<b>Relatie omgeving</b>	1126	6,3%	292	5,8%	135	7,9%	5	9,1%	8230	7,3%
<b>Seksualiteit</b>	124	0,7%	15	0,3%	2	0,1%	-	0,0%	1668	1,5%
<b>Eenzaamheid</b>	2270	12,7%	1031	20,4%	260	15,2%	7	12,7%	11640	10,4%
<b>Levensbeschouwing</b>	807	4,5%	78	1,5%	40	2,3%	1	1,8%	3095	2,8%
<b>Zelfdoding</b>	451	2,5%	121	2,4%	31	1,8%	3	5,5%	4864	4,3%
<b>Verliesverwerking</b>	795	4,5%	186	3,7%	89	5,2%	1	1,8%	3996	3,6%
<b>Gezondheid</b>	3228	18,1%	1084	21,5%	433	25,3%	13	23,6%	20627	18,4%
<b>Afhankelijkheid</b>	519	2,9%	123	2,4%	9	0,5%	1	1,8%	4206	3,8%
<b>Slachtofferbeleving</b>	599	3,4%	181	3,6%	113	6,6%	1	1,8%	5747	5,1%
<b>Specifieke thema's</b>	1803	10,1%	382	7,6%	217	12,7%	8	14,5%	10364	9,3%
<b>Varia</b>	520	2,9%	116	2,3%	59	3,4%	2	3,6%	3586	3,2%
	17828	100%	5043	100%	1714	100%	55	100%	111996	100%

Een totaal van 111996 gespreksthema's voor 60853 oproepen waarvan de leeftijd van de oproeper bekend is.

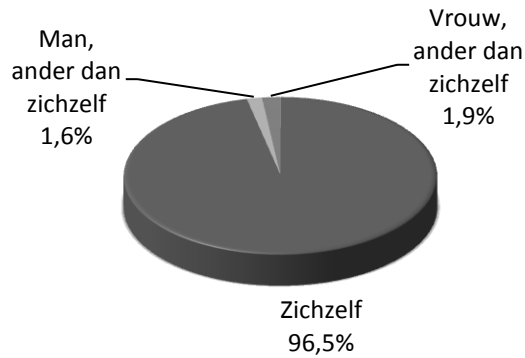
### 3.5 Gespreksthema's per leefsituatie

	Alleenwonend		Samen-wonend met partner		Samen-wonend met gezin (partner + kinderen)		Samen-wonend met kinderen zonder partner		Samen-wonend met niet-gezinslid		Samen-wonend met (groot)ouders		Ouder(s) inwonend bij kind	
Partnerrelatie	9299	15%	4614	28,2%	1860	29,3%	1132	19,5%	53	13%	738	11,4%	12	12%
Gezin en familie	7373	11,9%	2238	13,7%	1415	22,3%	1690	29,1%	51	12,5%	1265	19,6%	23	23%
Relatie omgeving	4625	7,4%	819	5%	321	5,1%	361	6,2%	44	10,8%	522	8,1%	5	5%
Seksualiteit	726	1,2%	181	1,1%	90	1,4%	36	0,6%	8	2%	193	3%	3	3%
Eenzaamheid	9251	14,9%	695	4,2%	156	2,5%	279	4,8%	36	8,8%	410	6,3%	8	8%
Levensbeschouwing	2145	3,5%	202	1,2%	78	1,2%	206	3,5%	10	2,4%	125	1,9%	6	6%
Zelfdoding	2566	4,1%	575	3,5%	325	5,1%	230	4%	20	4,9%	283	4,4%	4	4%
Verliesverwerking	2640	4,3%	474	2,9%	131	2,1%	203	3,5%	22	5,4%	197	3%	4	4%
Gezondheid	11953	19,2%	3281	20%	915	14,4%	694	12%	75	18,3%	1027	15,9%	22	22%
Afhankelijkheid	1959	3,2%	956	5,8%	207	3,3%	164	2,8%	14	3,4%	322	5%	2	2%
Slachtofferbeleving	2523	4,1%	950	5,8%	449	7,1%	328	5,6%	27	6,6%	364	5,6%	3	3%
Specifieke thema's	5693	9,2%	1109	6,8%	337	5,3%	424	7,3%	43	10,5%	769	11,9%	5	5%
Varia	1345	2,2%	277	1,7%	67	1,1%	59	1%	6	1,5%	247	3,8%	3	3%
<b>TOTAAL</b>	<b>62098</b>	<b>100%</b>	<b>16371</b>	<b>100%</b>	<b>6351</b>	<b>100%</b>	<b>5806</b>	<b>100%</b>	<b>409</b>	<b>100%</b>	<b>6462</b>	<b>100%</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

	Psychiatrische instelling		Gevangenis		Andere instelling (ziekenhuis, rusthuis)		Beschat of begeleid wonen		Andere		TOTAAL	
Partnerrelatie	105	9,1%	16	5,7%	32	6%	161	9,7%	95	15,5%	18117	17,8%
Gezin en familie	69	6%	14	5%	30	5,6%	66	4%	67	10,9%	14301	14%
Relatie omgeving	115	10%	24	8,6%	30	5,6%	284	17,2%	33	5,4%	7183	7%
Seksualiteit	10	0,9%	4	1,4%	1	0,2%	18	1,1%	7	1,1%	1277	1,3%
Eenzaamheid	85	7,4%	29	10,4%	48	9%	208	12,6%	39	6,4%	11244	11%
Levensbeschouwing	25	2,2%	16	5,7%	7	1,3%	40	2,4%	7	1,1%	2867	2,8%
Zelfdoding	84	7,3%	27	9,7%	25	4,7%	52	3,1%	28	4,6%	4219	4,1%
Verliesverwerking	17	1,5%	16	5,7%	18	3,4%	17	1%	25	4,1%	3764	3,7%
Gezondheid	314	27,3%	20	7,2%	207	39%	290	17,5%	67	10,9%	18865	18,5%
Afhankelijkheid	32	2,8%	19	6,8%	8	1,5%	28	1,7%	22	3,6%	3733	3,7%
Slachtofferbeleving	83	7,2%	33	11,8%	16	3%	32	1,9%	44	7,2%	4852	4,8%
Specifieke thema's	124	10,8%	47	16,8%	91	17,1%	306	18,5%	156	25,5%	9104	8,9%
Varia	89	7,7%	14	5%	18	3,4%	152	9,2%	22	3,6%	2299	2,3%
<b>TOTAAL</b>	<b>1152</b>	<b>100%</b>	<b>279</b>	<b>100%</b>	<b>531</b>	<b>100%</b>	<b>1654</b>	<b>100%</b>	<b>612</b>	<b>100%</b>	<b>101825</b>	<b>100%</b>

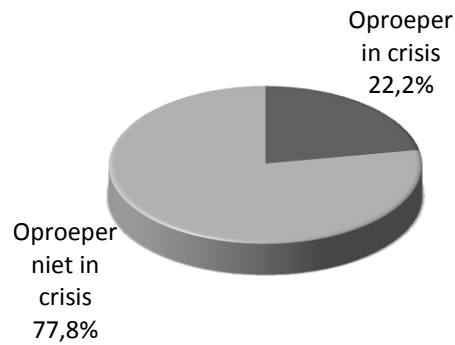
Een totaal van 101825 gespreksthema's voor 62418 oproepen waarvan de woon-/leefsituatie van de oproeper bekend is.

### 3.6 Voor wie belt de oproeper?



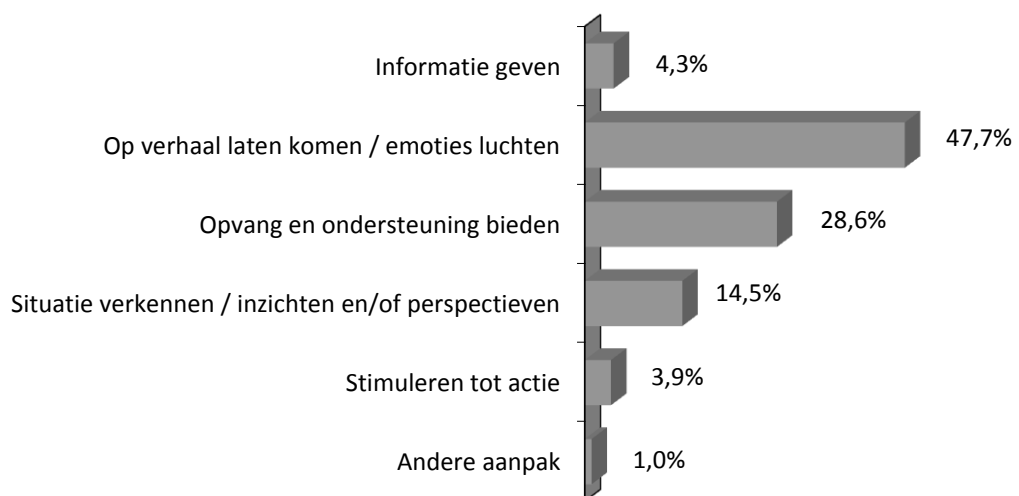
Basis = 70718 oproepers

### 3.7 Is de oproeper in crisis?



Basis = 70718 oproepers

### 3.8 Wijze van gespreksvoering



Basis = 120942 gescoorde gesprekswijzen  
(per gesprek konden max. 3 wijzen van gespreksvoering gescoord worden)

### 3.9 Verwijzing en/of informatie geven

<b>EIGEN SOCIAAL NETWERK</b>	<b>2215</b>	<b>15,1%</b>
------------------------------	-------------	--------------

<b>HUIDIGE BEGELEIDING</b>	<b>3008</b>	<b>20,5%</b>
----------------------------	-------------	--------------

<b>GEZONDHEIDSZORG</b>	<b>2321</b>	<b>15,9%</b>
------------------------	-------------	--------------

100-urgentie	191	1,1%
Arts	1960	12,8%
Antigifcentrum	18	0,2%
Algemeen Ziekenhuis	128	0,8%
Abortuskliniek	13	0,1%
Palliatieve Zorg	11	0,0%

<b>WELZIJN</b>	<b>2486</b>	<b>17,0%</b>
----------------	-------------	--------------

Sociaal Huis	45	0,3%
CAW Algemeen Onthaal	954	5,9%
CAW Crisisopvang / Vluchthuis	200	1,3%
CAW Opvangcentrum / Onderdak	79	0,4%
CAW Slachtofferhulp	123	1,2%
CAW Justitieel Welzijnswerk	49	0,4%
CAW Gezins- en relationele begeleiding	131	0,9%
CAW Jongeren Advies Centrum (JAC)	154	0,9%
CAW Inloopcentrum	10	0,0%
CAW Ziekenfonds	59	0,4%
OCMW	218	1,4%
Gezins- en bejaardenzorg	46	0,3%
Telefonische hulpverlening	380	3,0%
106 → online / online → 106	38	0,2%

<b>GEESTELIJKE GEZONDHEIDSZORG</b>	<b>1042</b>	<b>7,1%</b>
------------------------------------	-------------	-------------

Centrum Geestelijke Gezondheidszorg	804	5,9%
Psychiatrisch Ziekenhuis	238	1,1%

<b>LEVENSBESCHOUWLIJKE HULPVERLENING</b>	<b>50</b>	<b>0,3%</b>
------------------------------------------	-----------	-------------

Centrum Morele Dienstverlening	32	0,2%
Geestelijke / Pastorale zorg	18	0,3%

<b>JUSTITIELE SECTOR</b>	<b>1327</b>	<b>9,1%</b>
--------------------------	-------------	-------------

Justitiehuis	332	2,6%
Andere dienst voor juridisch advies	188	1,1%
Advocaat / notaris / gerecht	274	2,0%
Politie	553	3,0%

<b>ZELFHULPGROEPEN</b>	<b>381</b>	<b>2,6%</b>
------------------------	------------	-------------

<b>SPECIFIEK AANBOD JEUGD</b>	<b>208</b>	<b>1,4%</b>
-------------------------------	------------	-------------

Leerkracht/school	70	0,4%
Centrum Leerlingenbegeleiding (CLB)	61	0,7%
Vertrouwenscentrum Kindermishandeling	59	0,7%
Comité Bijzondere Jeugdzorg	18	0,2%

<b>SOCIAAL CULTURELE SECTOR</b>	<b>187</b>	<b>1,3%</b>
---------------------------------	------------	-------------

Vereniging voor alleenstaanden	92	0,6%
Sociaal-cultureel vormingswerk	62	0,5%
Steunpunt Vrijwilligerswerk	33	0,3%

<b>WERK</b>	<b>97</b>	<b>0,7%</b>
-------------	-----------	-------------

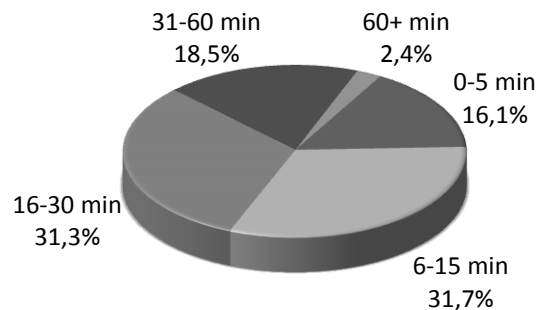
Eigen werkcontext	25	0,8%
VDAB	48	0,3%
Vakbond	24	0,4%

<b>OMBUDSDIENST</b>	<b>61</b>	<b>0,4%</b>
---------------------	-----------	-------------

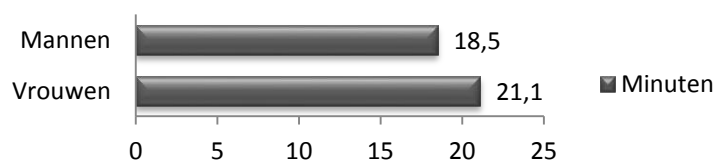
<b>ANDERE</b>	<b>1262</b>	<b>8,6%</b>
---------------	-------------	-------------

<b>TOTAAL</b>	<b>14645</b>	<b>100%</b>
---------------	--------------	-------------

### 3.10 Duur van de gesprekken + gemiddelde duur voor mannen en vrouwen



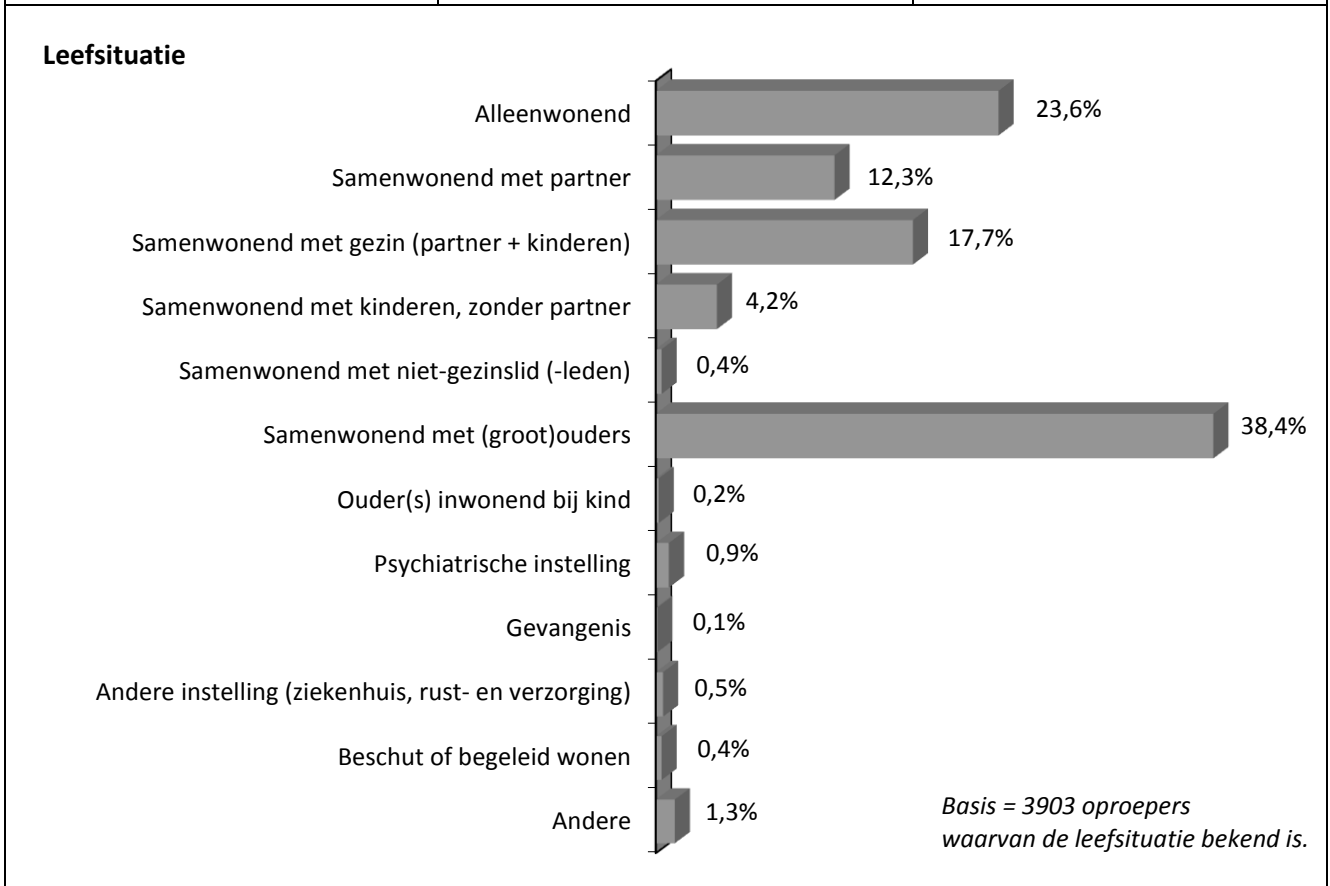
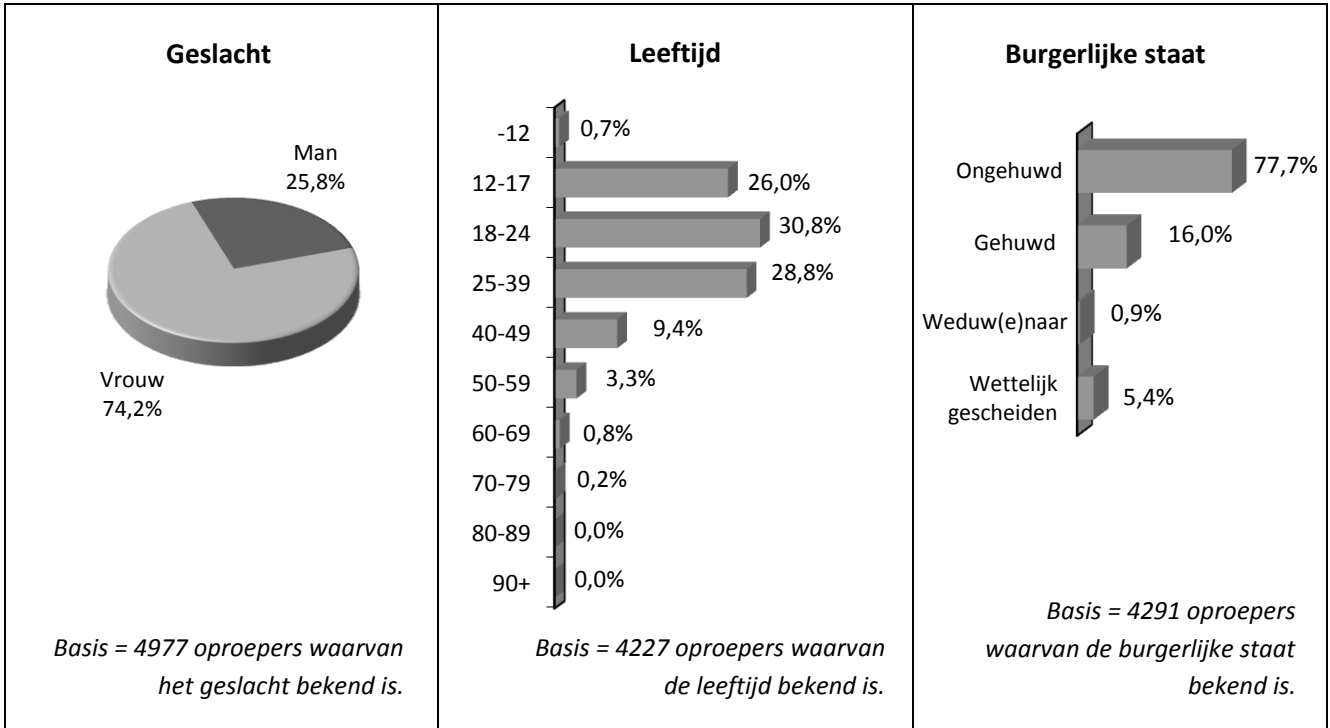
100% = 70718 oproepen met gesprek



### III. ONLINE OPROEPEN

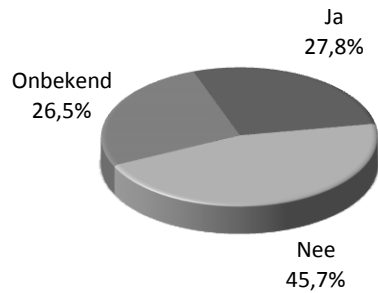
#### 1. PROFIEL VAN DE OPROEPERS

##### 1.1 Geslacht, leeftijd, burgerlijke staat, leefsituatie





## 1.2 Oproepers in professionele begeleiding

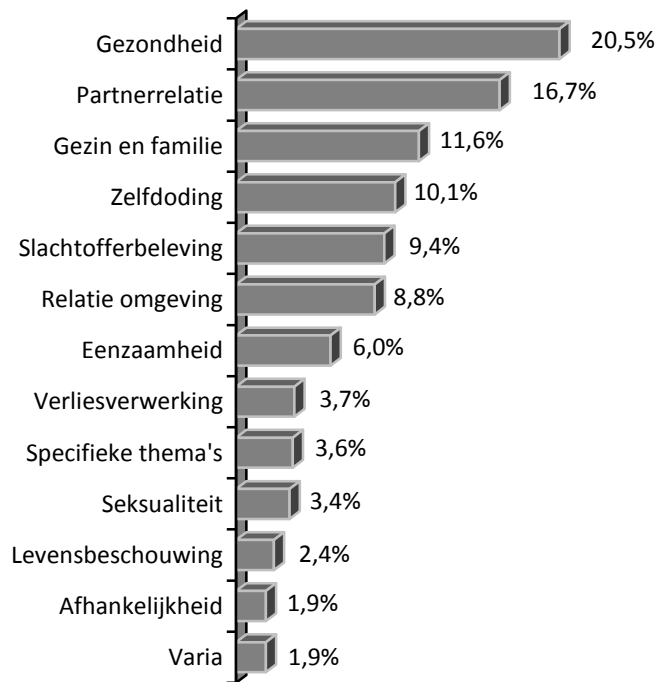


Basis = 5261 oproepen

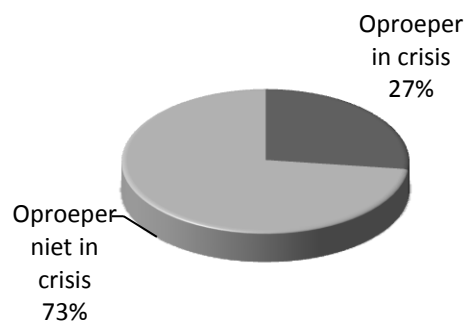
## 2. DE GESPREKKEN

### 2.1 Gespreksthema's samengevat

Per gesprek kunnen 3 thema's gescoord worden. In totaal worden 8926 gespreksthema's gescoord voor 5261 gesprekken.

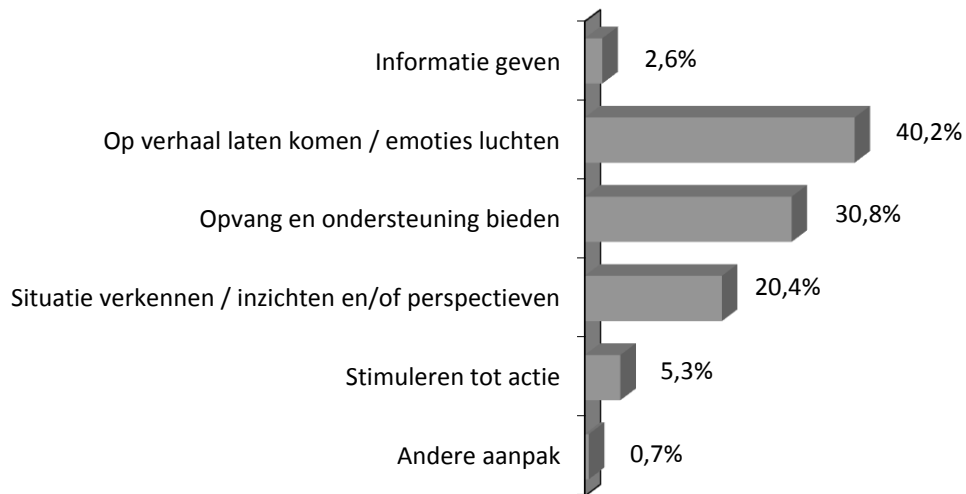


### 2.2 Is de oproeper in crisis?



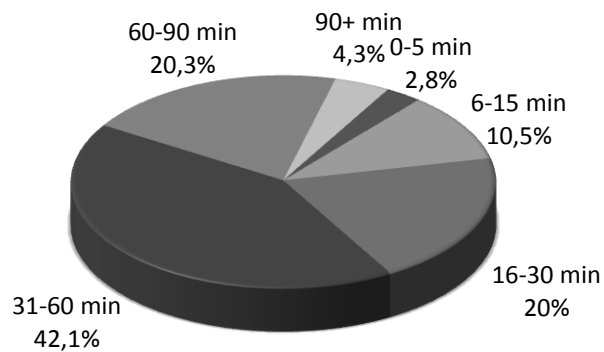
Basis = 5261  
oproepen

### 2.3 Wijze van gespreksvoering

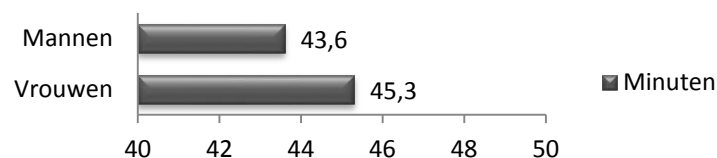


*Basis = 10144 gescoorde gesprekswijzen  
(per gesprek konden max. 3 wijzen van gespreksvoering gescoord worden)*

### 2.4 Duur van de gesprekken + gemiddelde duur voor mannen en vrouwen



*100% = 5261 oproepen met gesprek*



Meer cijfergegevens over de online oproepen (cf. cijfers van telefoonoproepen) kunnen worden opgevraagd bij de Federatie van Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen, telefonisch op het nummer 09 220 82 92 of via mail [federatie@tele-onthaal.be](mailto:federatie@tele-onthaal.be).

Cijferwerk door Valerie Marichael.