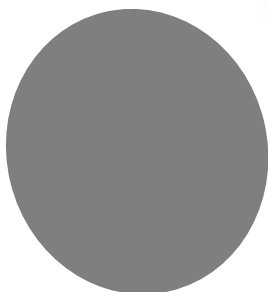
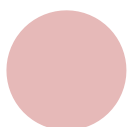




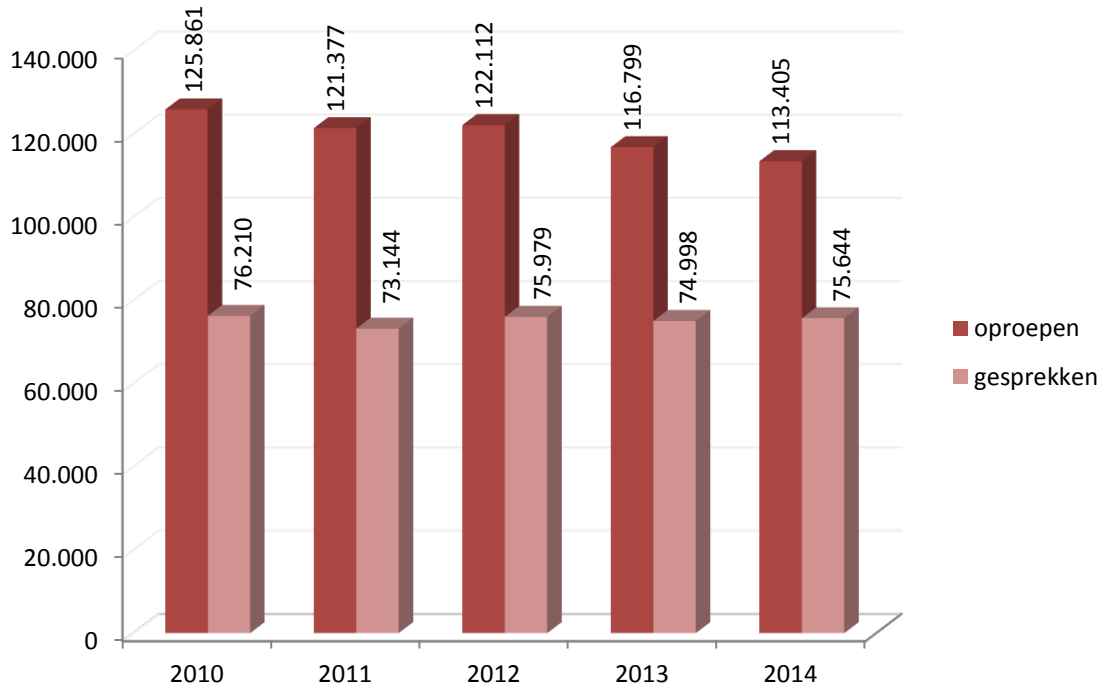
www.tele-onthaal.be



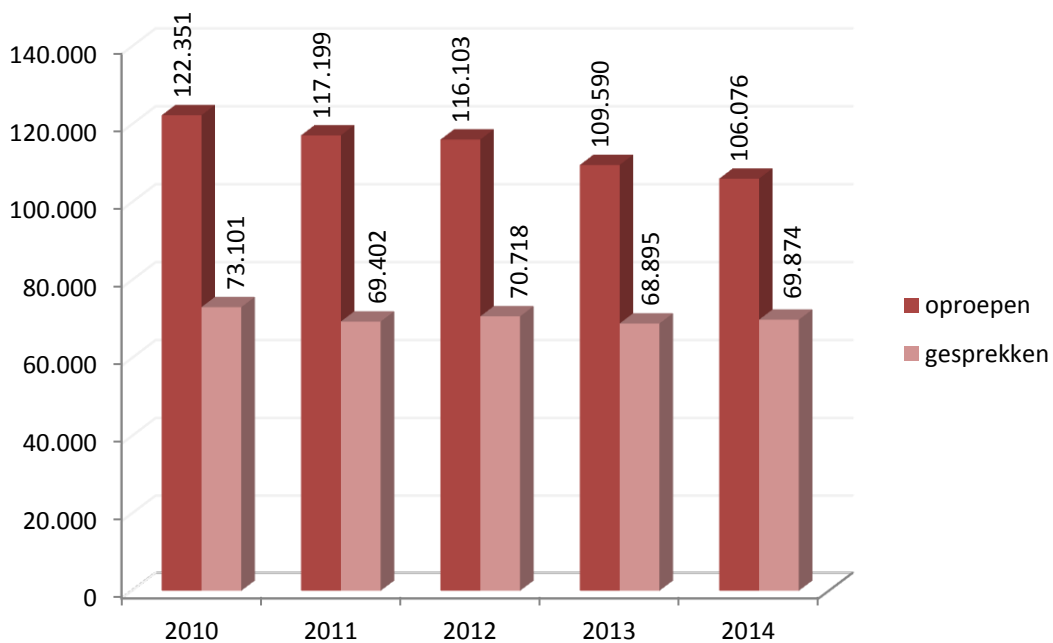
[TELE-ONTHAAL IN CIJFERS]

JAARVERSLAG 2014

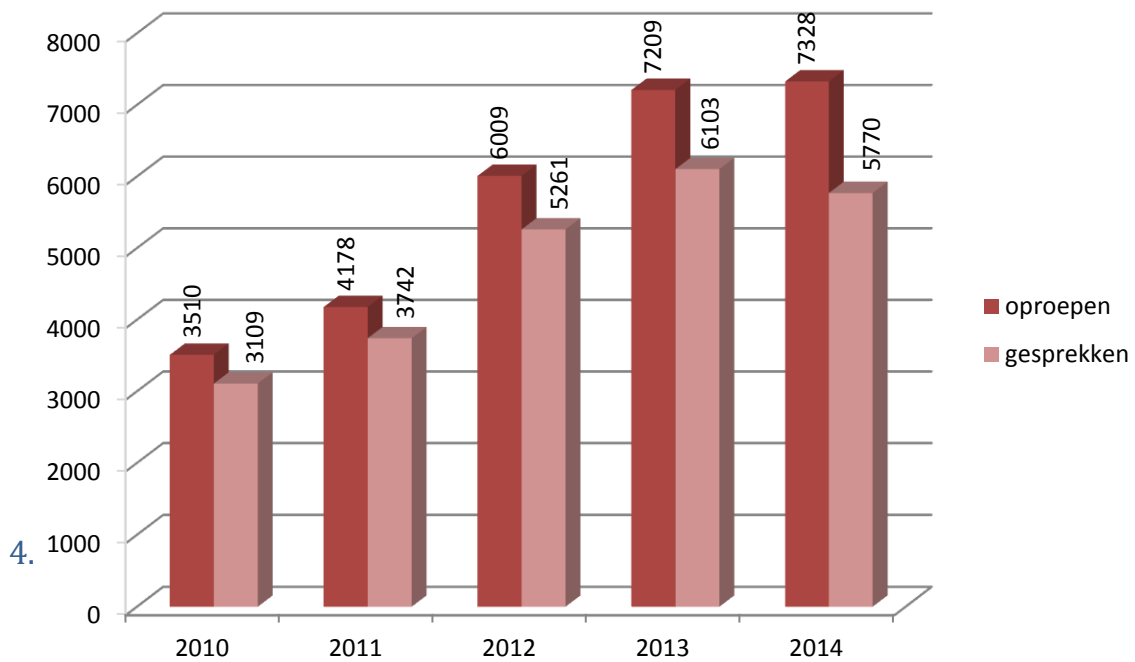
1. Aantal oproepen en gesprekken per jaar - telefoon en chat +



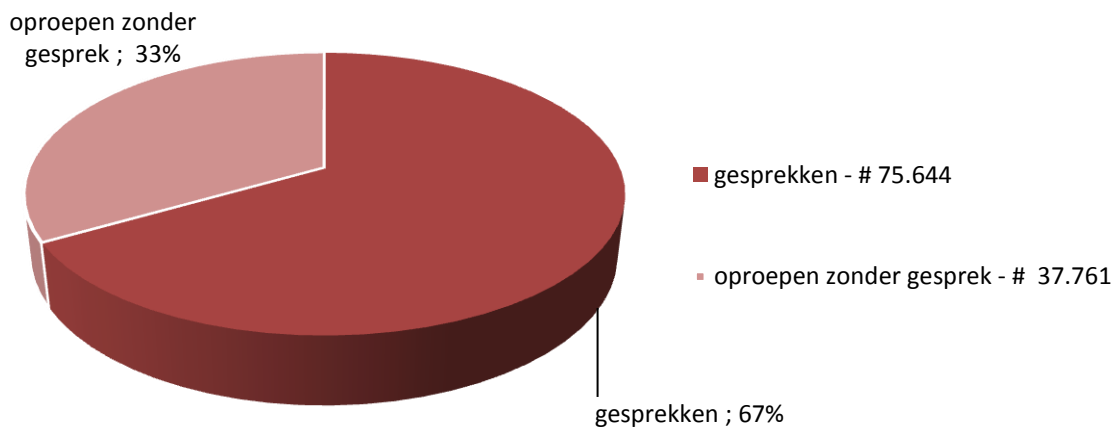
2. Aantal telefoonoproepen-en gesprekken per jaar



3. Aantal chatoproepen-en gesprekken per jaar



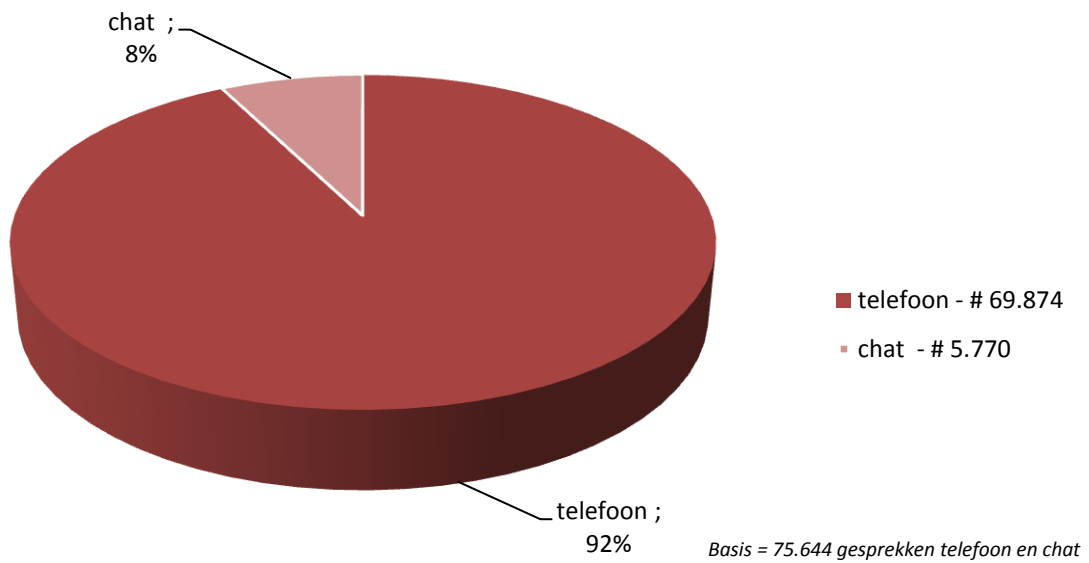
4. Verhouding oproepen en gesprekken +



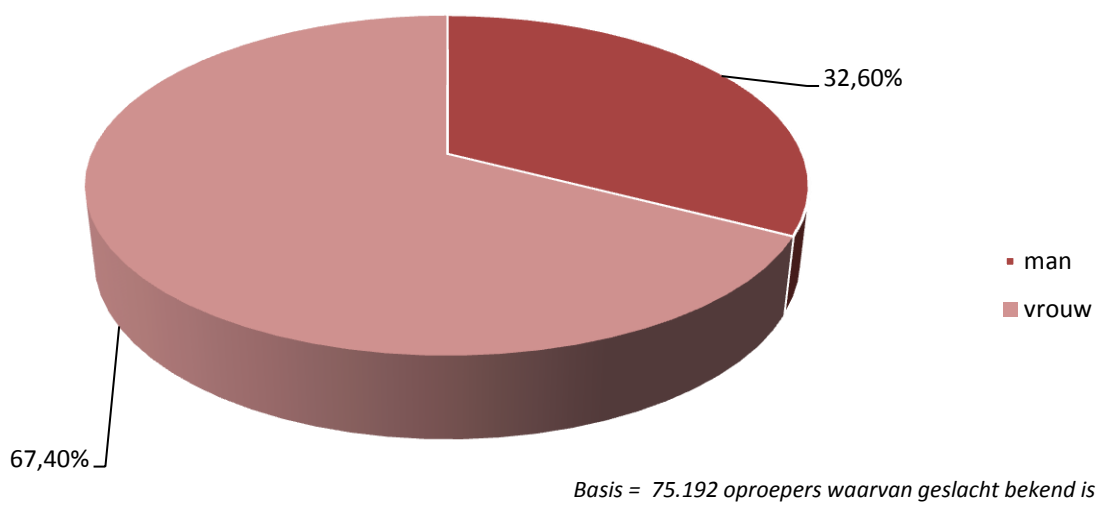
basis = 113.405 oproepen telefoon en chat

Niet alle oproepen leiden tot een gesprek: soms zijn de medewerkers in gesprek en wordt aan de oproeper gevraagd terug te bellen/te chatten, soms slaagt een oproeper er niet in om de woorden te vinden om over haar/zijn zorgen te praten, regelmatig is er oneigenlijk gebruik van de 106-lijn of de chat (pesten, stalken, verkeerd nummer, seksoproepers,...).

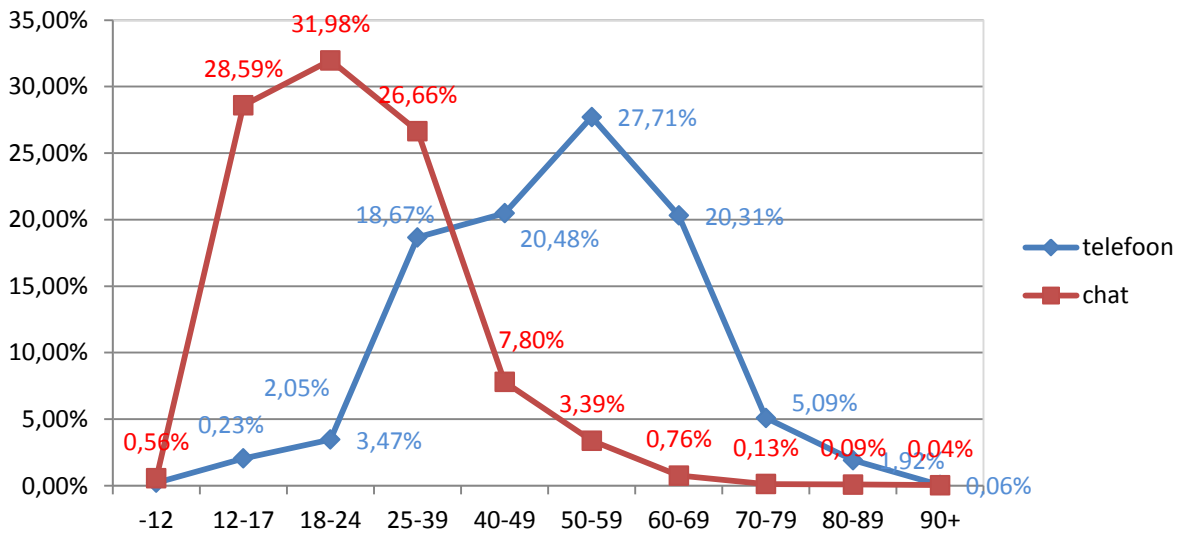
5. Verhouding telefoon en chat gesprekken 🕒 + 🗨️



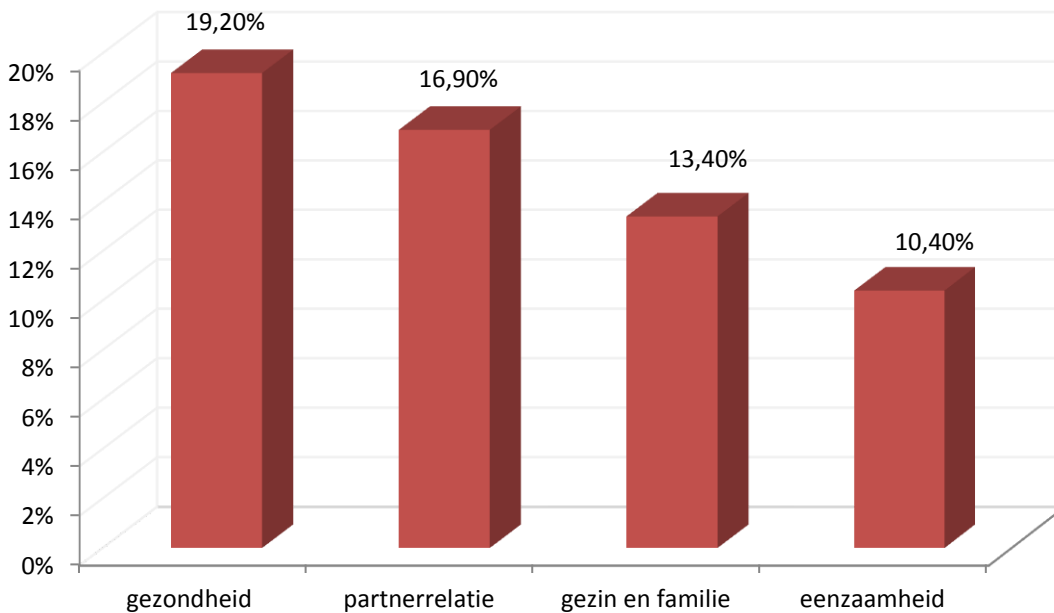
6. Geslacht 🕒 + 🗨️



7. Leeftijd 📄 + 📄

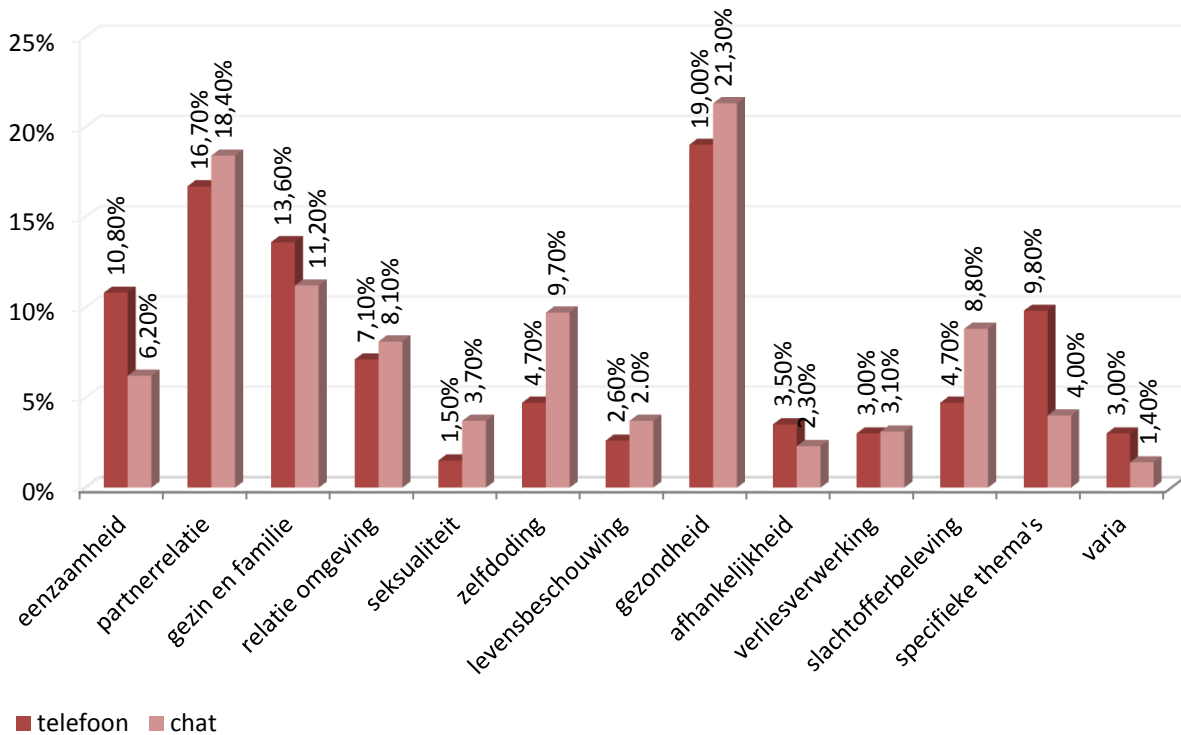


8. Top 4 gespreksthema's 📄 + 📄

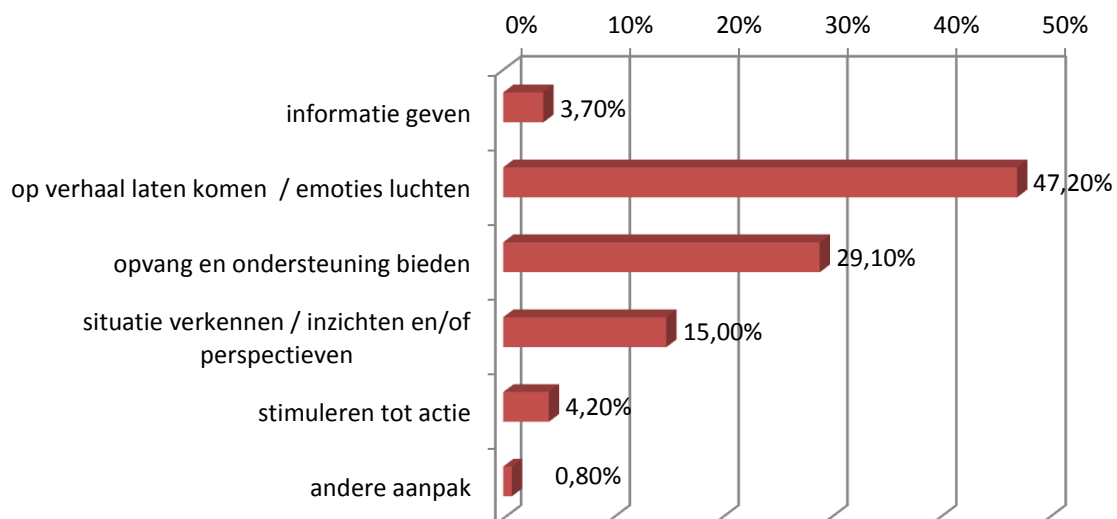


NB. Per gesprek kunnen 3 gespreksthema's gescoord worden

9. Vergelijking gespreksthema's +

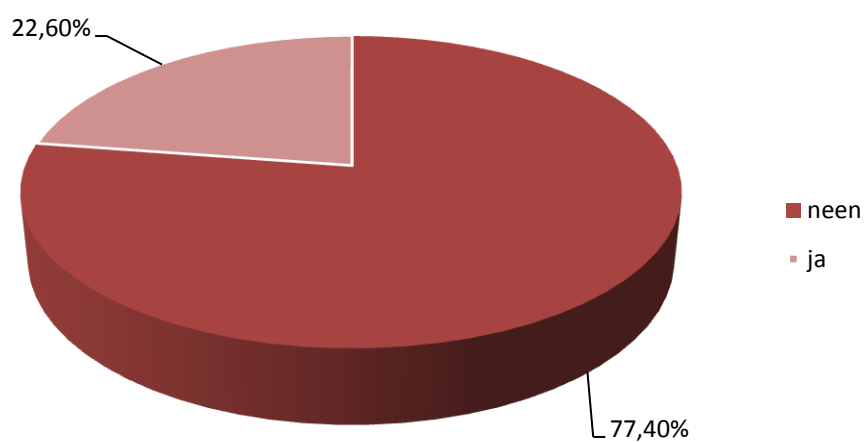


10. Wat kunnen we de oproeper bieden ? +



Basis = 132.680 gescoorde gesprekswijzen

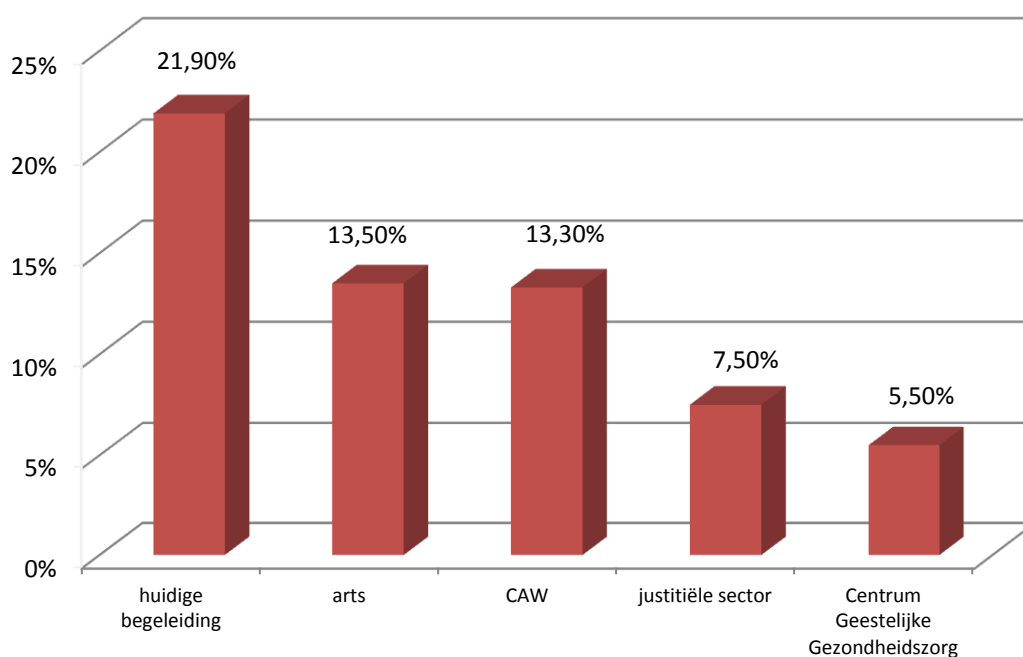
11. Verwijzing in gesprekken



Basis = 75.600 gesprekken

Top 5 van professionele verwijzingen

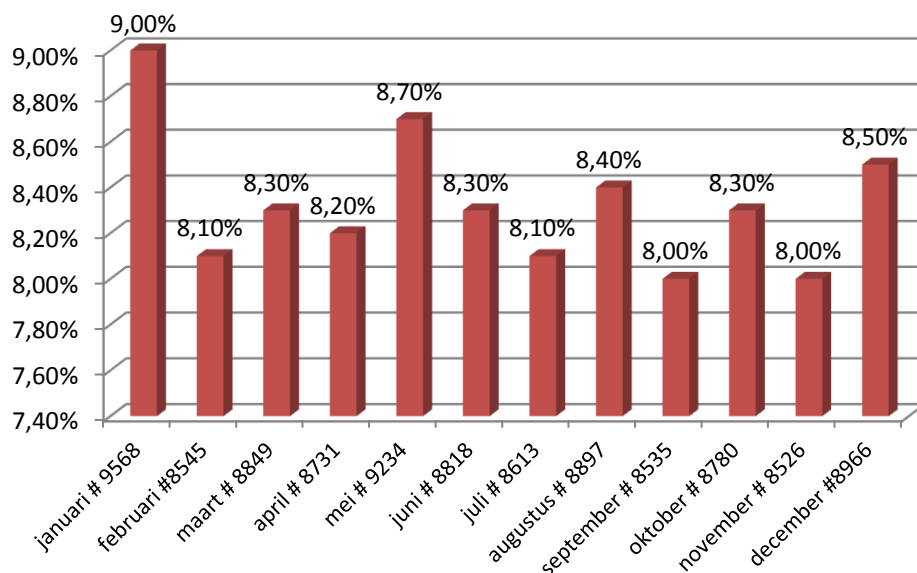
NB. In **15.1%** van de verwijzingen wordt doorverwezen naar opvang en ondersteuning binnen het eigen sociaal netwerk



TELEFOONOPROEPEN

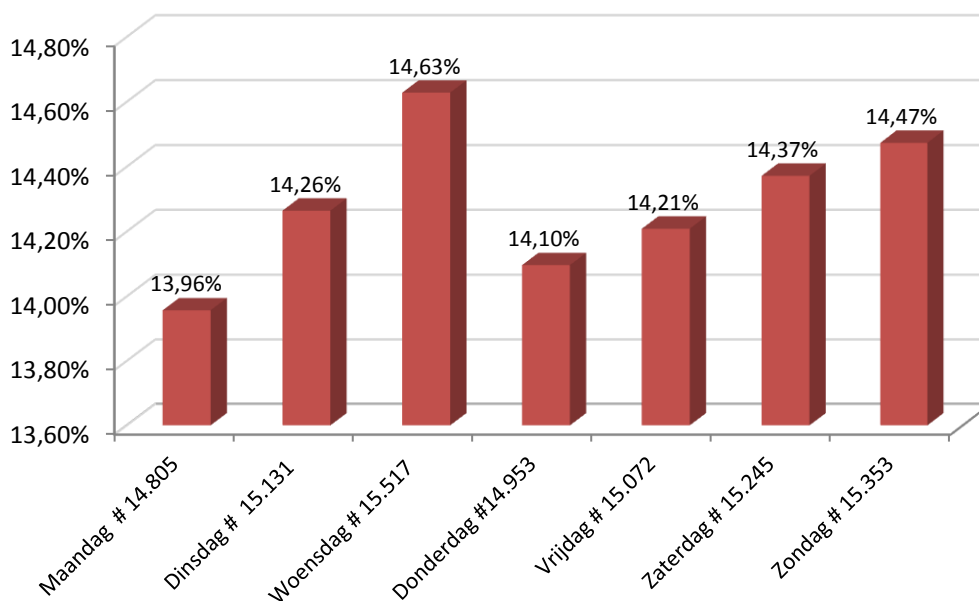
1. De oproepen

1.1. Aantal oproepen per maand



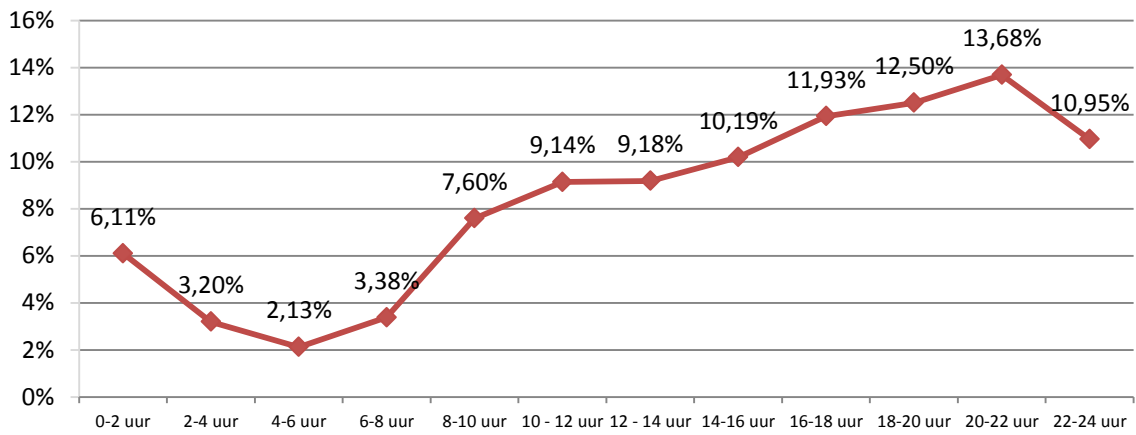
Basis = 106.062 oproepen

1.2. Aantal oproepen per dag van de week



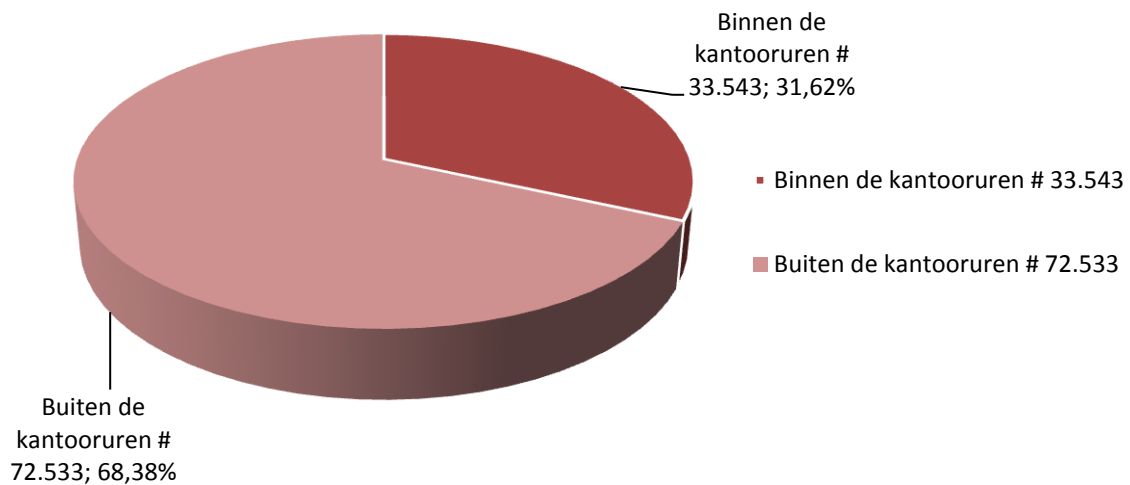
Basis = 106.076 oproepen

1.3. Aantal oproepen per dagdeel (2 uur) ⓘ



1.4. Aantal oproepen binnen en-buiten de kantooruren ⓘ

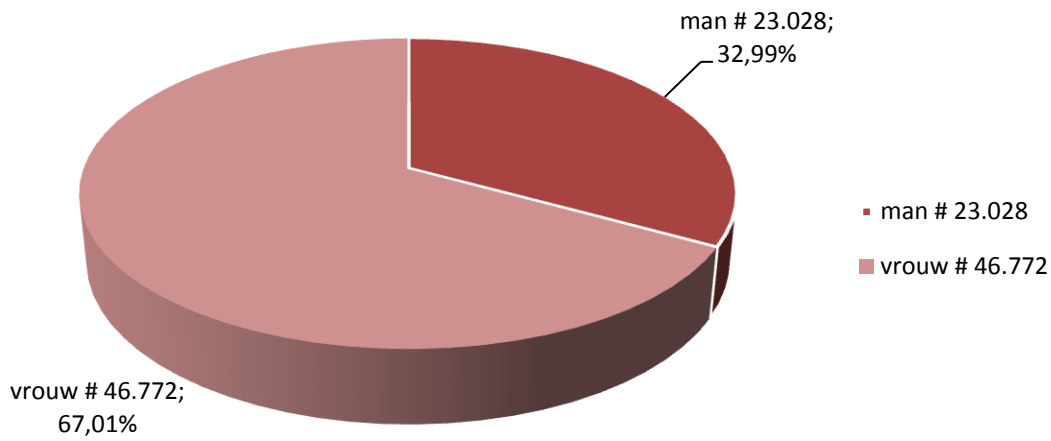
(kantooruren = werkdagen van 09 u 00 - 18 u 00)



Basis = 106.076 oproepen

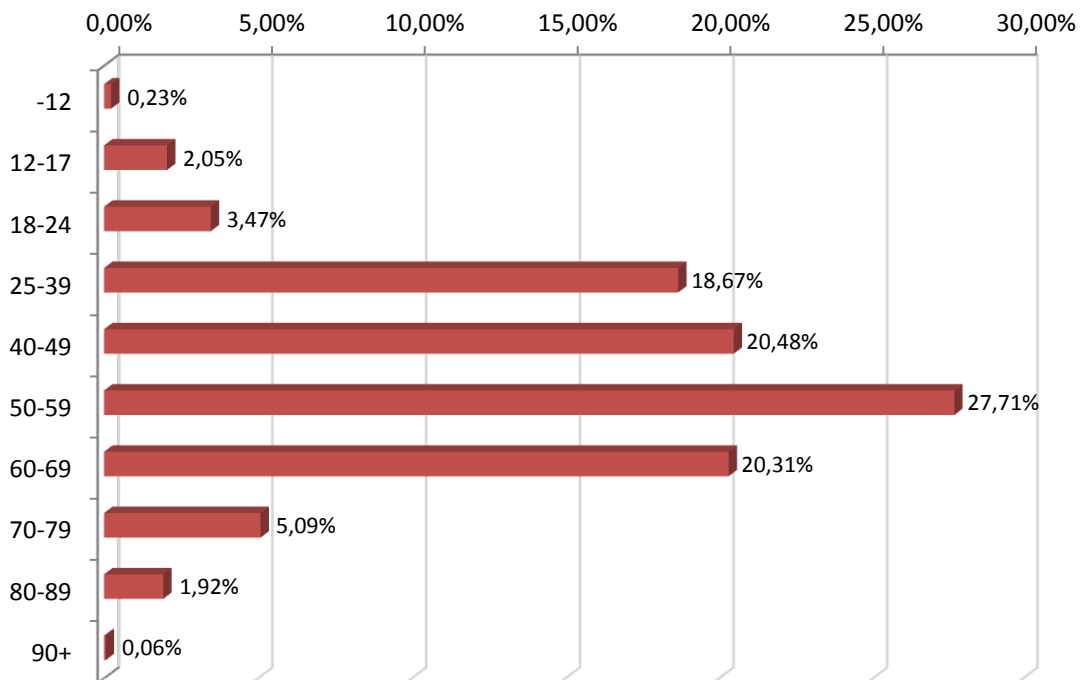
2. Profiel van de oproepers

2.1. Geslacht



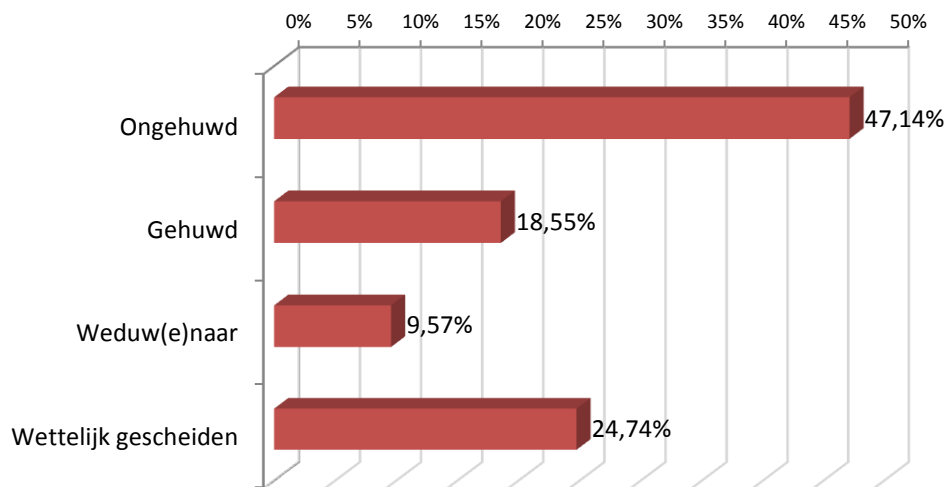
Basis = 69.800 oproepers waarvan het geslacht bekend is

2.2. Leeftijd



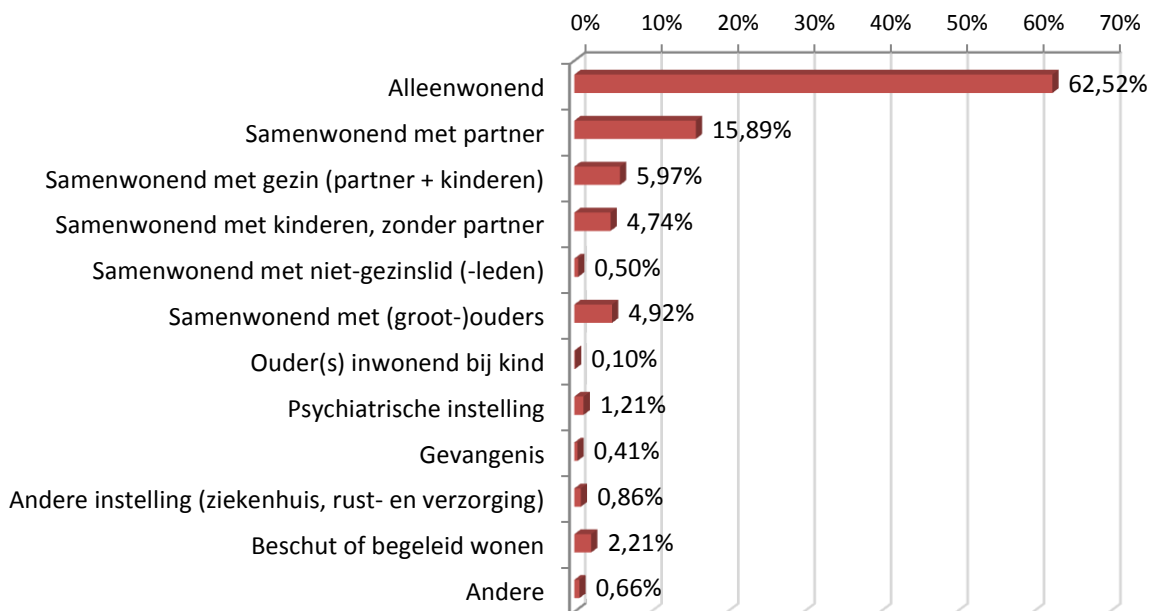
Basis = 59.282 oproepers waarvan leeftijd gekend is

2.3. Burgerlijke staat



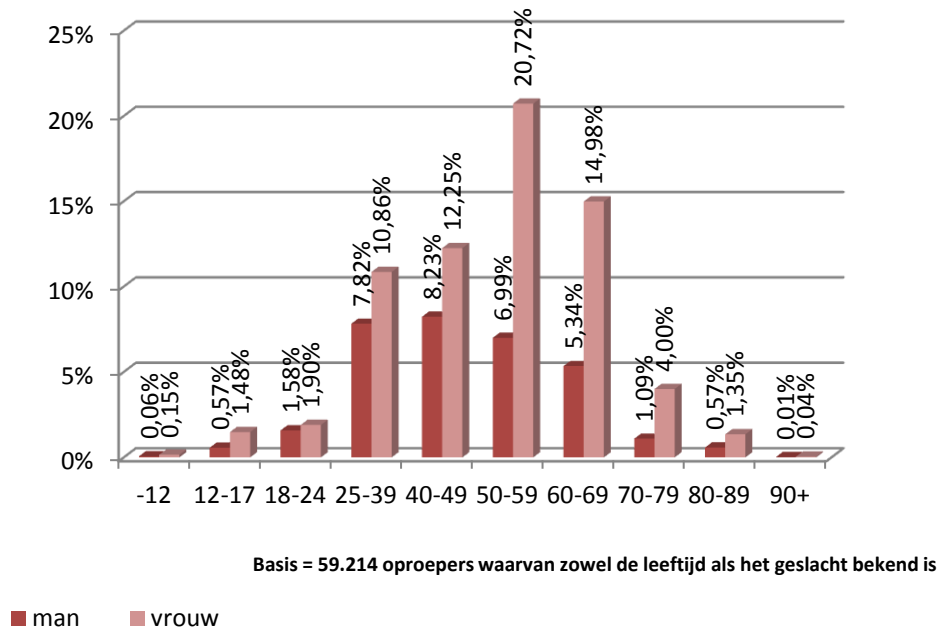
Basis = 54.784 oproepers waarvan de burgerlijke staat gekend is

2.4. Leefsituatie

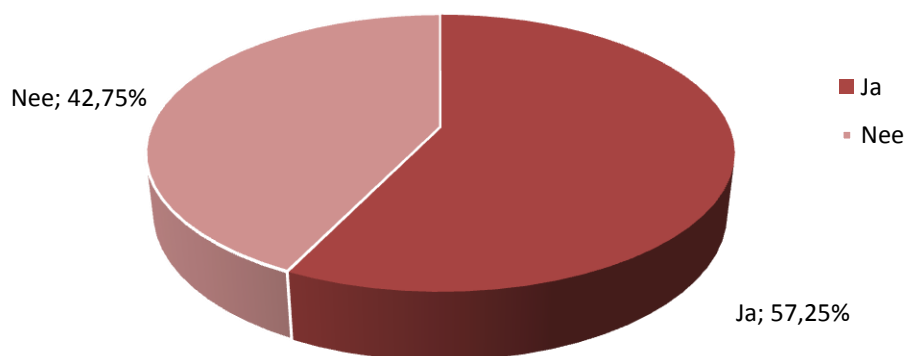


Basis = 61.447 oproepers waarvan de leefsituatie bekend is

2.5. Leeftijd per geslacht

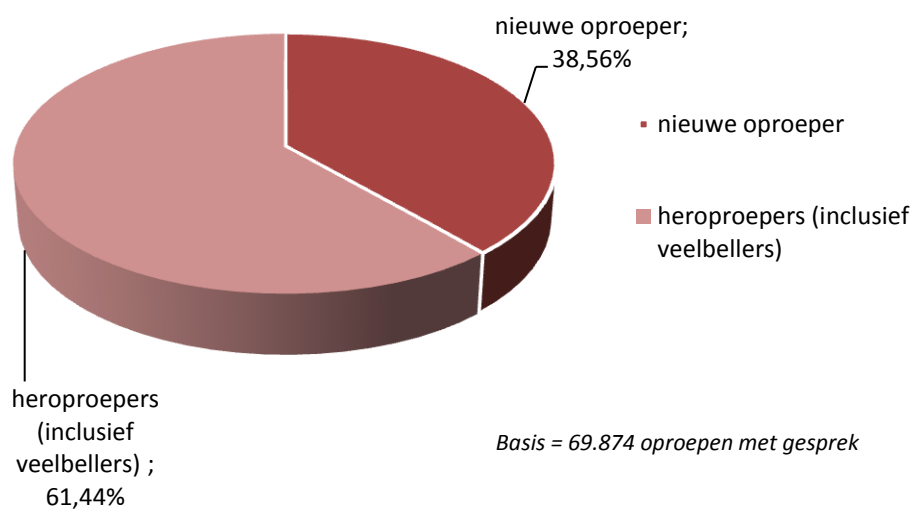


2.6. Oproepers in professionele begeleiding



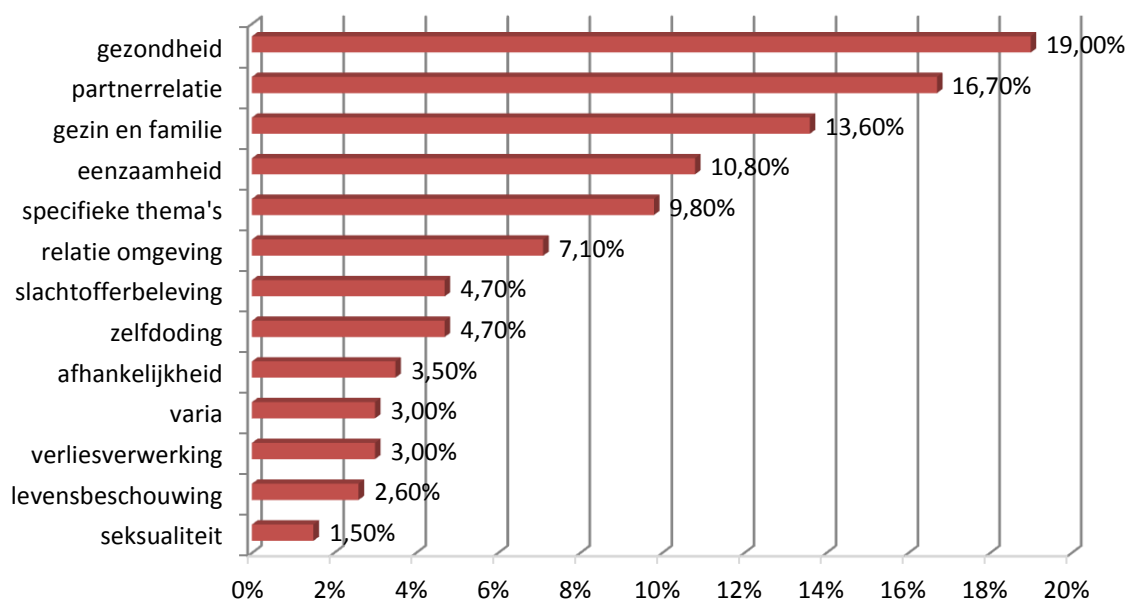
Basis = 52.014 oproepers waarvan begeleiding bekend is

2.7. Oproeptype (nieuwe versus heroproepers – inclusief veelbellers) ①



3. De gesprekken

3.1. De gespreksthema's samengevat ①



NB. Per gesprek kunnen drie thema's gescoord worden

3.2. De gespreksthema's in detail

Eenzaamheid	12.105			10.8%	
<i>Tekort aan sociale contacten</i>	9.295	8.3 %	<i>Binnen bestaande sociale contacten</i>	2.505	2.2%
<i>Andere</i>	305	0.3%			
Partnerrelatie	18.725			16.7%	
<i>Gemis aan partner</i>	3.131	2.8%	<i>Vervreemding, verveling</i>	754	0.7%
<i>Verliefdheid, partnerkeuze</i>	2.088	1.9%	<i>Andere intieme relatie</i>	438	0.4%
<i>Misverstanden, onbegrip</i>	2.638	2.4%	<i>Echtscheiding, einde van een relatie</i>	3.708	3.3%
<i>Spanningen en conflicten</i>	5.795	5.2%	<i>Cultuurverschillen</i>	173	0.2%
Gezin en familie	15.230			13.6%	
<i>Relatie met ouders</i>	4.092	3.7%	<i>Relatie met familielid</i>	3.084	2.8%
<i>Relatie met kinderen</i>	7.718	6.9%	<i>Veranderende gezinssituatie</i>	223	0.2%
<i>(On)gewenste zwangerschap/gezinsplanning</i>	113	0.1%			
Relatie omgeving	7.957			7.1%	
<i>Buurt</i>	2.438	2.2%	<i>Vrienden</i>	2.116	1.9%
<i>Werk</i>	1.711	1.5%	<i>Andere</i>	1.1159	1.0%
<i>School</i>	533	0.5%			
Seksualiteit	1.631			1.5%	
<i>Seksuele identiteit (homo, lesbisch, bi)</i>	493	0.4%	<i>Masturbatievraag</i>	227	0.2%
<i>Seksueel functioneren</i>	559	0.5%	<i>Andere</i>	295	0.3%
<i>Voorlichting/contraceptie</i>	57	0.1%			
Zelfdoding	5.266			4.7%	
<i>Gedacht aan zelfdoding</i>	3.272	2.9%	<i>Poging tot zelfdoding</i>	475	0.4%
<i>Plannen tot zelfdoding</i>	1.105	1.0%	<i>Andere</i>	414	0.4%
Levensbeschouwing	2.858			2.6%	
<i>Levensbeschouwelijke vragen (zingeving, ethiek)</i>	1.985	1.8%	<i>Andere</i>	258	0.2%
<i>Identiteitsvragen</i>	615	0.5%			
Gezondheid	21.251			19.0%	
<i>Handicap</i>	771	0.7%	<i>Eetstoornissen</i>	272	0.2%
<i>Aids, seksueel overdraagbare aandoening</i>	86	0.1%	<i>Pijn</i>	1.526	1.4%
<i>Kanker</i>	765	0.7%	<i>Angst/fobie</i>	3.491	3.1%
<i>Slaapstoornissen</i>	1.149	1.0%	<i>Stress</i>	1.601	1.4%
<i>Dementie</i>	149	0.1%	<i>(on)tevreden met lichaam</i>	189	0.2%
<i>Depressie</i>	5.089	4.5%	<i>Ziekte</i>	3.736	3.3%
<i>Chronische vermoeidheid</i>	497	0.4%	<i>Andere</i>	1.704	1.5%
<i>Zelfverwonding</i>	226	0.2%			
Afhankelijkheid	3.944			3.5%	
<i>Alcohol</i>	2.381	2.1%	<i>Medicijnen</i>	510	0.5%
<i>Druks</i>	679	0.6%	<i>Andere</i>	285	0.3%
<i>Gokken</i>	89	0.1%			

Verliesverwerking	3.356				3.0%	
<i>Na overlijden</i>	2.275	2.0%	<i>Werkverlies</i>	207	0.2%	
<i>Nabestaanden van zelfdoding</i>	335	0.3%	<i>Andere</i>	455	0.4%	
<i>Verlies van vrijheid</i>	84	0.1%				
Slachtofferbeleving	5.312				4.7%	
<i>Diefstal/inbraak/ongeval</i>	358	0.3%	<i>Oudermishandeling</i>	158	0.1%	
<i>Ongewenste intimiteiten</i>	265	0.2%	<i>Ouderenmisbehandeling</i>	86	0.1%	
<i>Seksueel geweld</i>	451	0.4%	<i>Partnermishandeling</i>	825	0.7%	
<i>Incest</i>	470	0.4%	<i>Pesterij/stalking</i>	1192	1.1%	
<i>Kindermishandeling</i>	467	0.4%	<i>Andere</i>	1.040	0.9%	
Specifieke thema's	11.006				9.8%	
<i>Daderbeleving</i>	135	0.1%	<i>Migratie</i>	53	0.0%	
<i>Administratief</i>	337	0.3%	<i>Werkloosheid</i>	389	0.3%	
<i>Financieel</i>	2.529	2.3%	<i>Dagelijkse activiteiten</i>	3.145	2.8%	
<i>Materieel</i>	451	0.4%	<i>Zorglast</i>	616	0.6%	
<i>Juridisch</i>	707	0.6%	<i>Andere</i>	914	0.8%	
<i>Huisvesting</i>	1.730	1.5%				
Varia	3.355				3.0%	
<i>Vragen, klachten over professionele behandeling</i>	672	0.6%	<i>Goed nieuws</i>	343	0.3%	
<i>Ontevreden over Tele-Onthaal</i>	267	0.2%	<i>Andere</i>	1.559	1.4%	
<i>Dank</i>	514	0.5%				

3.3. De gespreksthema's per geslacht

	MAN	Oproepen	%		VROUW	Oproepen	%
1	Partnerrelatie	6.506	18.0%	1	Gezondheid	14.809	19.6%
2	Gezondheid	6.428	17.8%	2	Partnerrelatie	12.214	16.1%
3	Eenzaamheid	4.344	12.0%	3	Gezin en familie	11.969	15.8%
4	Specifieke thema's	3.314	9.2%	4	Specifieke thema's	7.685	10.2%
5	Gezin en familie	3.257	9.0%	5	Eenzaamheid	7.757	10.2%
6	Relatie omgeving	2.370	6.5%	6	Relatie omgeving	5.583	7.4%
7	Zelfdoding	1.997	5.5%	7	Slachtofferbeleving	3.865	5.1%
8	Afhankelijkheid	1.581	4.4%	8	Zelfdoding	3.258	4.3%
9	Levensbeschouwing	1.572	4.3%	9	Verliesverwerking	2.452	3.2%
10	Slachtofferbeleving	1.438	4.0%	10	Afhankelijkheid	2.357	3.1%
11	Varia	1.351	3.7%	11	Varia	1.988	2.6%
12	Seksualiteit	1.144	3.2%	12	Levensbeschouwing	1.285	1.7%
13	Verliesverwerking	901	2.5%	13	Seksualiteit	482	0.6%
	TOTAAL	36.203			TOTAAL	75.704	

Basis = 111.907 gespreksonderwerpen van 69.800 oproepers waarvan geslacht bekend is

3.4. De gespreksthema's per leeftijd ①

	-12	12-17	18-24	25-39	40-49	50-59	60-69	70-79	80-89	90+
Partnerrelatie	23 12.84%	120 6.47%	539 16.90%	3851 21.53%	4396 21.58%	3818 14.05%	3157 16.13%	618 12.10%	123 6.56%	4 8.70%
Gezin en familie	35 19.55%	371 19.99%	405 12.70%	1797 10.05%	2813 13.81%	4118 15.16%	3077 15.72%	868 17%	279 14.89%	12 26.09%
Relatie omgeving	26 14.52%	251 13.52%	428 13.41%	1528 8.54%	1311 6.43%	1725 6.35%	1118 5.71%	230 4.50%	72 3.84%	5 10.87%
Seksualiteit	7 3.91%	83 4.47%	124 3.89%	454 2.54%	2704 1.33%	208 0.77%	12140.6 1%	39 0.76%	6 0.32%	0 0%
Eenzaamheid	9 5.03%	50 2.69%	174 5.45%	1445 8.08%	2093 10.27%	3400 12.52%	2578 13.17%	841 16.47%	421 22.47%	1 2.17%
Levensbeschouwing	1 0.56%	26 1.40%	55 1.72%	380 2.12%	441 2.16%	530 1.95%	1044 5.33%	100 1.96%	24 1.28%	2 4.35%
Zelfdoding	1 0.56%	199 10.72%	240 7.52%	992 5.55%	1100 5.40%	1088 4.00%	515 2.63%	169 3.31%	43 2.29%	3 6.52%
Verliesverwerking	7 3.91%	40 2.16%	88 2.76%	403 2.25%	467 2.29%	754 2.78%	949 4.85%	215 4.21%	80 4.27%	1 2.17%
Gezondheid	12 6.70%	241 12.98%	434 13.61%	3300 18.45%	3666 17.99%	5756 21.19%	3475 17.76%	1122 21.97%	490 26.15%	4 8.70%
Afhankelijkheid	1 0.56%	34 1.83%	96 3.01%	878 4.91%	782 3.84%	843 3.10%	484 2.47%	103 2.02%	20 1.07%	3 6.52%
Slachtofferbeleving	33 18.44%	285 15.36%	255 7.99%	895 5.00%	922 4.53%	1170 4.31%	608 3.11%	152 2.98%	72 3.84%	3 6.52%
Specifieke thema's	11 6.15%	73 3.93%	273 8.56%	1570 8.78%	1711 8.40%	3095 11.39%	1899 9.70%	489 9.58%	191 10.19%	4 8.70%
Varia	13 7.26%	83 4.47%	79 2.48%	396 2.21%	403 1.98%	662 2.44%	546 2.79%	160 3.13%	53 2.83%	4 8.70%
TOTAAL	179	1856	3190	17.889	20.375	27.167	19.571	5106	1874	46

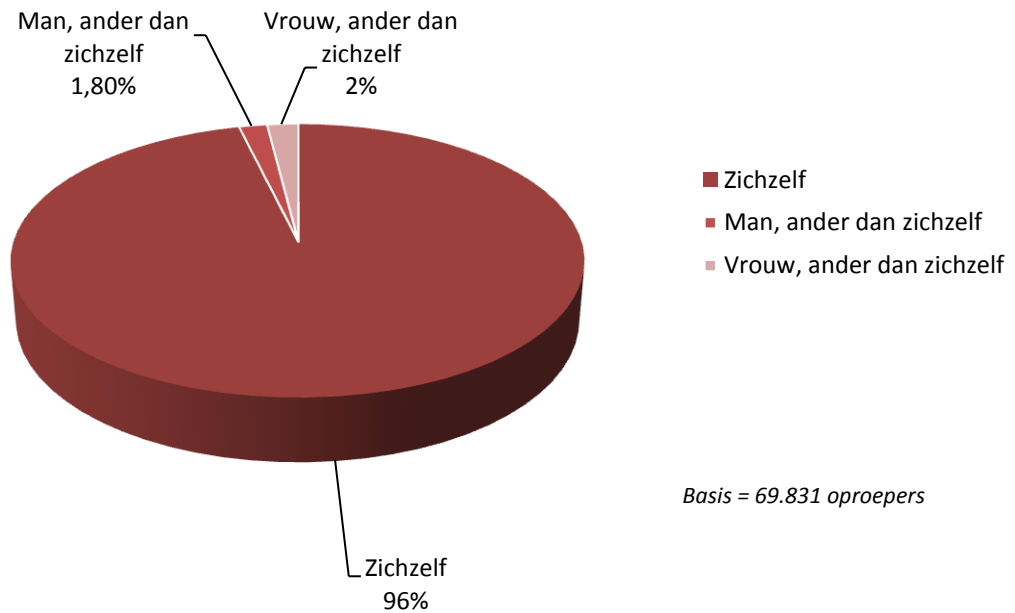
Basis = 97.253 gespreksonderwerpen van 59.282 oproepers waarvan de leeftijd gekend is

3.5. De gespreksthema's per leefsituatie ①

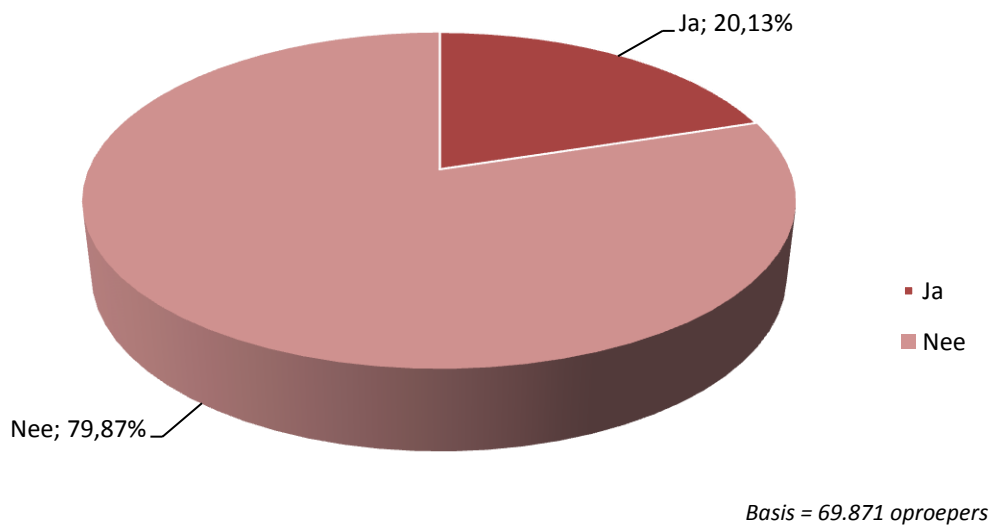
	Alleenwonend	Samenwonend met partner	Samenwonend met gezin (partner + kinderen)	Samenwonend met kinderen zonder partner	Samenwonend met niet-gezinslid	Samenwonend met grootouders	Ouder(s) inwonend bij kind	Psychiatrische instelling	Gevangenis	Andere instelling (ziekenhuis, rusthuis)	Beschut of begeleid wonen	Andere
Partnerrelatie	9.840 15.4%	4.316 26.8%	1.742 28.4%	1.061 21.3%	83 16.7%	516 10.9%	17 13.0%	42 3.9%	20 5.4%	40 5.3%	140 6.4%	77 11.3%
Gezin en familie	7.914 12.4%	2.373 14.7%	1.323 21.6%	1.334 26.8%	108 21.7%	836 17.7%	27 20.6%	58 5.4%	17 4.6%	52 6.9%	153 7.0%	77 11.3%
Relatie omgeving	4.327 6.8%	900 5.6%	356 5.8%	283 5.7%	31 6.2%	545 11.6%	10 7.6%	96 8.9%	51 13.8%	47 6.2%	213 9.8%	41 6.0%
Seksualiteit	733 1.2%	176 1.1%	69 1.1%	25 0.5%	2 0.4%	138 2.9%	1 0.8%	10 0.9%	7 1.9%	5 0.7%	12 0.5%	14 2.0%
Eenzaamheid	9581 15.0%	7902 4.9%	143 2.3%	276 5.5%	37 7.4%	306 6.5%	9 6.9%	67 6.2%	49 13.3%	93 12.3%	230 10.5%	46 6.7%
Levensbeschouwing	1968 3.1%	201 1.2%	68 1.1%	174 3.5%	5 1%	76 1.6%	4 3.1%	26 2.4%	15 4.1%	7 0.9%	30 1.4%	4 0.6%
Zelfdoding	2.562 4.0%	662 4.1%	320 5.2%	229 4.6%	20 4.0%	377 8.0%	5 3.8%	109 10.1%	33 8.9%	24 3.2%	111 5.1%	40 5.8%
Verliesverwerking	2.148 3.4%	519 3.2%	131 2.1%	95 1.9%	18 3.6%	129 2.7%	3 2.3%	26 2.4%	15 4.1%	11 1.5%	19 0.9%	14 2.0%
Gezondheid	12.475 19.6%	3.255 20.2%	856 14.0%	635 12.8%	58 11.7%	696 14.8%	35 26.7%	310 28.8%	79 7.9%	188 24.8%	708 32.4%	110 16.1%
Afhankelijkheid	2061 3.2%	668 4.1%	204 3.3%	147 3.0%	22 4.4%	159 3.4%	4 3.1%	35 3.2%	15 4.1%	29 3.8%	61 2.8%	258 4.1%
Slachtofferbeleving	2.362 3.7%	788 4.9%	456 7.4%	276 5.5%	32 6.4%	406 8.6%	3 2.3%	42 3.9%	39 10.6%	25 3.3%	41 1.9%	55 8.0%
Specifieke thema's	6.248 9.8%	1.167 7.2%	387 6.3%	379 7.6%	77 15.5%	438 9.3%	11 8.4%	157 14.6%	59 16.0%	209 27.6%	387 17.7%	153 22.4%
Varia	1.501 2.4%	300 1.9%	76 1.2%	63 1.3%	4 0.8%	96 2.0%	2 1.5%	100 3.0%	20 5.4%	27 3.6%	78 3.6%	25 3.7%
TOTAAL	63.720	16.115	6.131	4977	497	4.718	131	1.078	369	757	2.183	684

Basis = 101.360 gespreksthema's voor 61.447 oproepers waarvan de leefsituatie bekend is

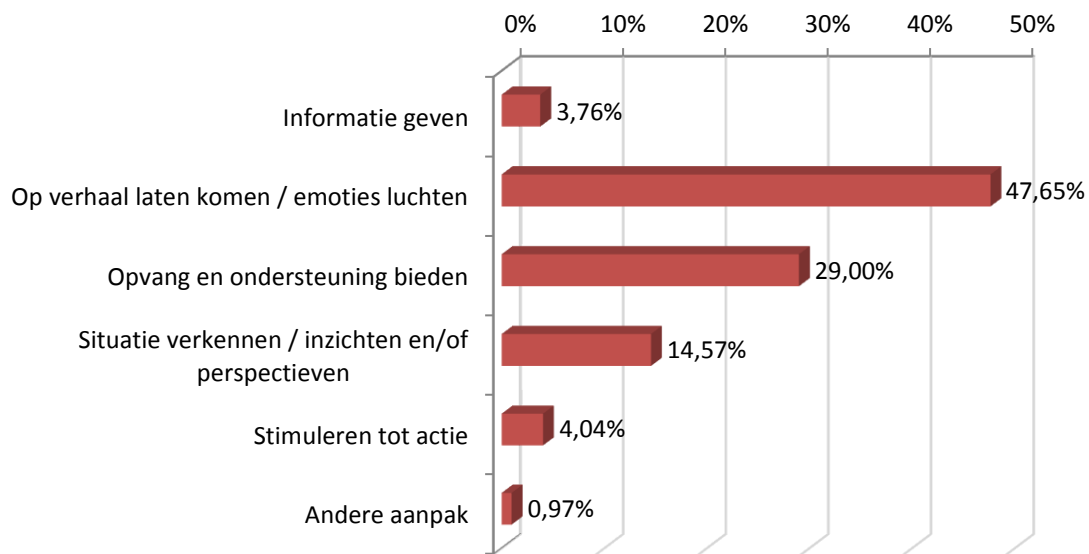
3.6. Voor wie belt de oproeper ? ⓘ



3.7. Is de oproeper in crisis ? ⓘ

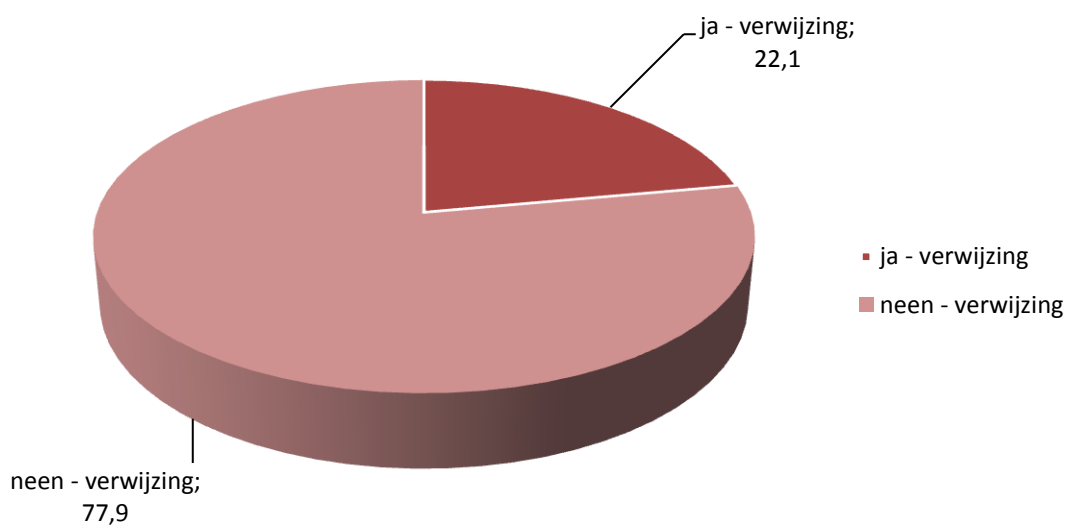


3.8. Wijze van gespreksvoering



Basis = 122.035 gescoorde gesprekswijzen (per gesprek konden max. 3 wijzen van gespreksvoering gescoord worden)

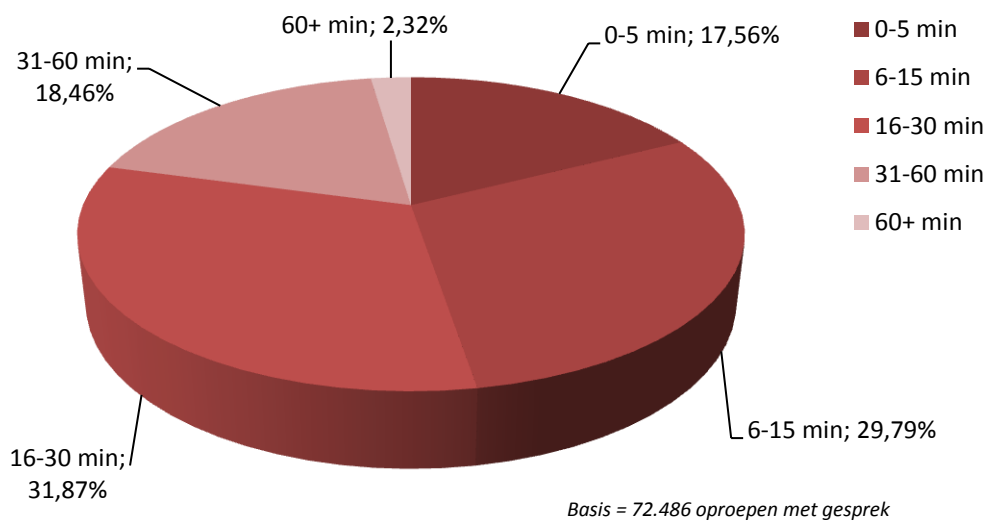
3.9. Verwijzing en/of informatie geven



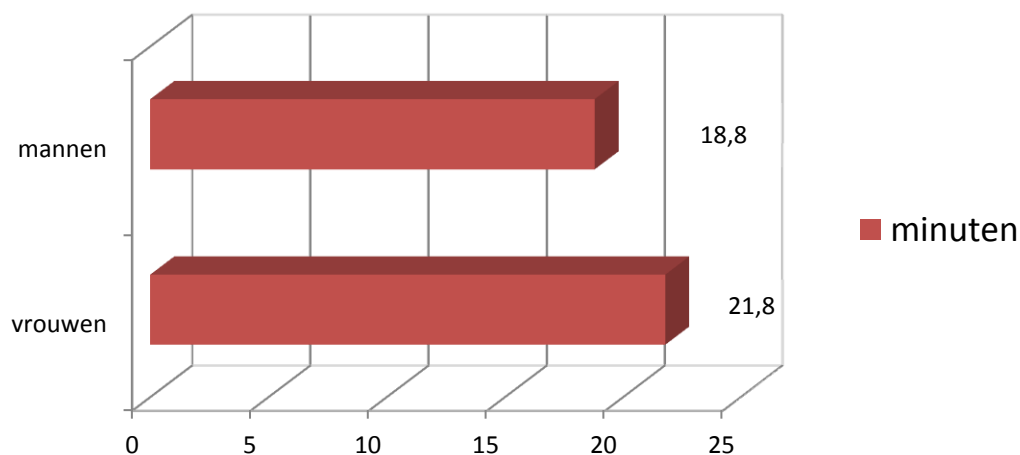
DETAIL VERWIJZING	Aantal oproepen	Percentage totaal aantal oproepen	Percentage totaal aantal verwijzingen
Geen verwijzing/info	54.389	77.9%	
Eigen sociaal netwerk	2.359	3.4%	15.28 %
Huidige begeleiding	3.443	4.9%	22.30 %
Gezondheidszorg	2.415	3.5%	15.64%
<i>100-urgentie</i>	201	0.3%	1.30%
<i>Arts</i>	2.067	3.0%	13.39%
<i>Antigifcentrum</i>	11	0.0%	0.07%
<i>Algemeen Ziekenhuis</i>	120	0.2%	0.78%
<i>Abortuskliniek</i>	4	0.0%	0.03%
<i>Palliatieve zorg</i>	12	0.0%	0.08%
Welzijn	2.678	3.8%	17.35%
<i>Sociaal Huis</i>	77	0.1%	0.50%
<i>CAW Algemeen Onthaal</i>	1.215	1.7%	7.87%
<i>CAW Crisisopvang/vluchthuis</i>	208	0.3%	1.35%
<i>CAW Opvangcentrum/onderdak</i>	79	0.1%	0.51%
<i>CAW Slachtofferhulp</i>	125	0.2%	0.81 %
<i>CAW Justitieel Welzijnswerk</i>	40	0.1%	0.26%
<i>CAW Gezins-en relationele begeleiding</i>	117	0.2%	0.76%
<i>CAW Jongeren Advies Centrum (JAC)</i>	174	0.2%	1.13%
<i>CAW Inloopcentrum</i>	12	0.0%	0.08%
<i>CAW Ziekenfonds</i>	68	0.1%	0.44%
<i>OCMW</i>	218	0.3%	1.41%
<i>Gezins-en bejaardenzorg</i>	49	0.1%	0.32%
<i>Telefonische hulpverlening</i>	272	0.4%	1.76%
<i>106 → online / online → 106</i>	24	0.0%	0.16%
Geestelijke gezondheidszorg	976	1.4%	6.32%
<i>Centrum Geestelijke Gezondheidszorg</i>	805	1.2%	5.21%
<i>Psychiatrisch Ziekenhuis</i>	171	0.2%	1.11%
Levensbeschouwelijke hulpverlening	40	0.1%	0.26%
<i>Centrum Morele Dienstverlening</i>	26	0.0%	0.17%
<i>Geestelijke/Pastorale Zorg</i>	14	0.0%	0.09%
Justitiële sector	1.253	1.8%	8.12%
<i>Justitiehuis</i>	286	0.4%	1.85%
<i>Andere dienst voor juridisch advies</i>	145	0.2%	0.94%
<i>Advocaat/notaris/gerecht</i>	306	0.4%	1.98%
<i>Politie</i>	516	0.7%	3.34%
Zelfhulpgroepen	313	0.4%	2.03%
Specifiek aanbod jeugd	232	0.3%	1.50%
<i>Leerkracht/school</i>	58	0.1%	0.38%
<i>Centrum voor Leerlingenbegeleiding (CLB)</i>	85	0.1%	0.55%
<i>Vertrouwenscentrum Kindermishandeling</i>	59	0.1%	0.38%
<i>Comité Bijzondere Jeugdzorg</i>	30	0.0%	0.19%

Sociaal-culturele sector	202	0.3%	1.31%
<i>Vereniging voor alleenstaanden</i>	100	0.1%	0.65%
<i>Sociaal-cultureel vormingswerk</i>	62	0.1%	0.40%
<i>Steunpunt vrijwilligerswerk</i>	40	0.1%	0.26%
Werk	130	0.2%	0.84%
<i>Eigen werkcontext</i>	31	0.0%	0.20%
<i>VDAB</i>	66	0.1%	0.43%
<i>Vakbond</i>	33	0.0%	0.21%
Ombudsdienst	74	0.1%	0.48%
Andere	1.323	1.9%	8.57%

3.10 Duur van de gesprekken



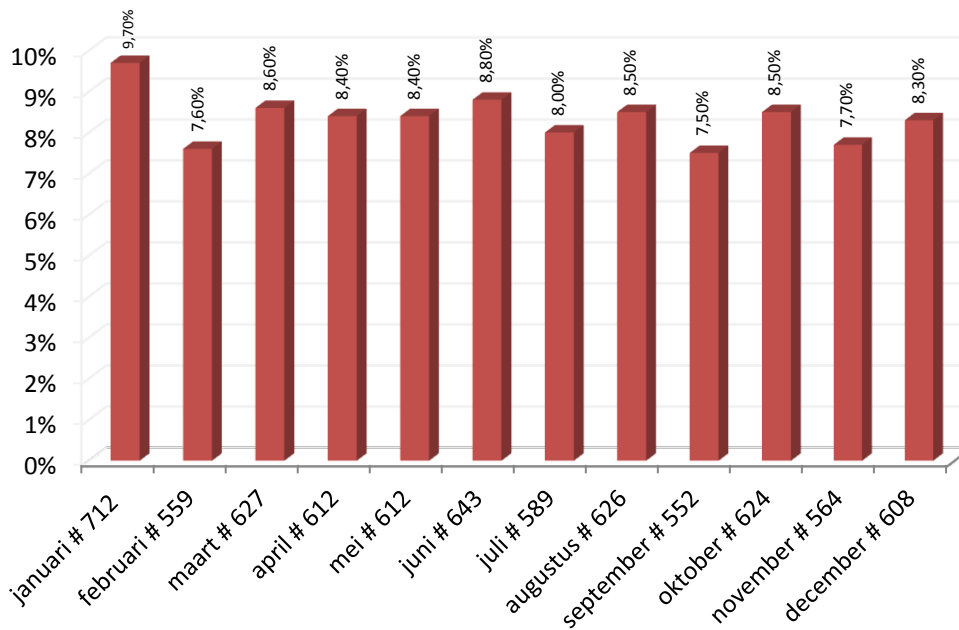
Gemiddelde duur mannen en vrouwen



ONLINE/CHAT-OPROEPEN

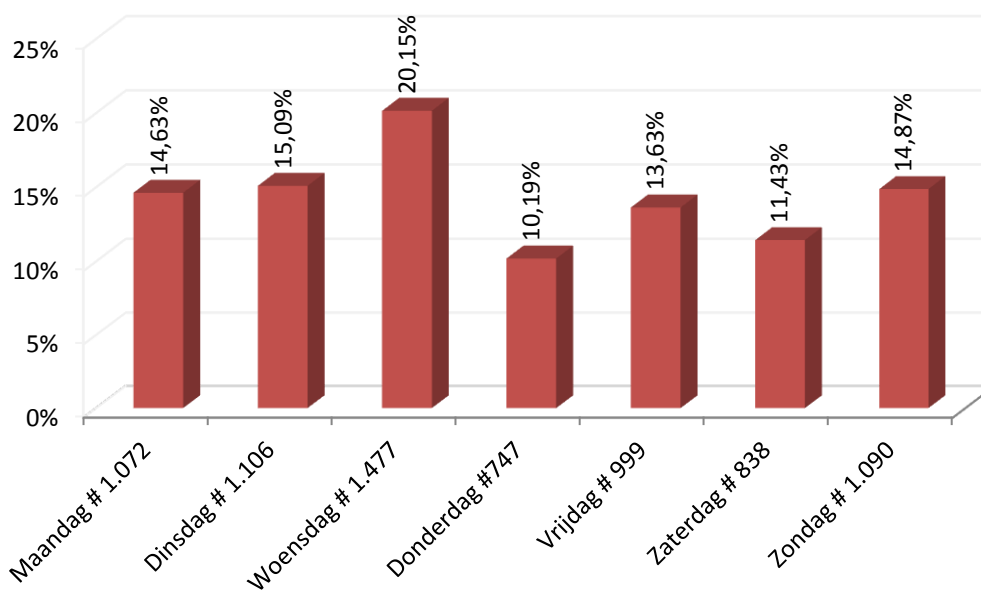
1. De oproepen

1.1. Aantal oproepen per maand



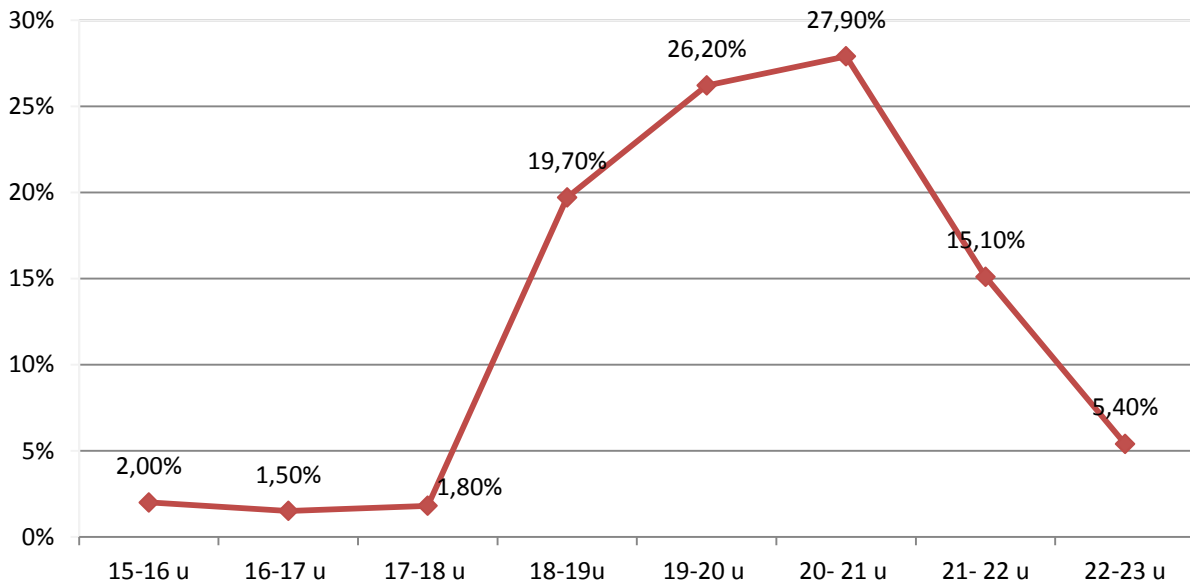
Basis = 7329 oproepen

1.2. Aantal oproepen per dag van de week



Basis = 7329 oproepen

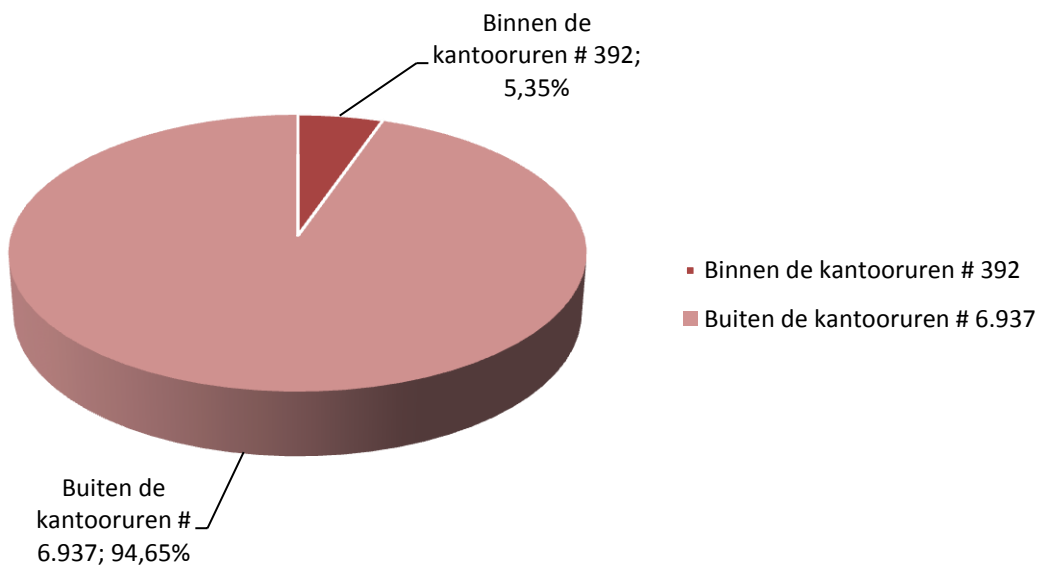
1.3. Aantal oproepen per dagdeel (2 uur) 📞



*Chatten met Tele-Onthaal kan 36 uur per week: elke avond en op woensdagnamiddag
(ma-vrij: 18 u - 23 u, woe : 15 - 23 u, zat-zon : 18 u - 22 u)*

1.4. Aantal oproepen binnen en-buiten de kantooruren 📞

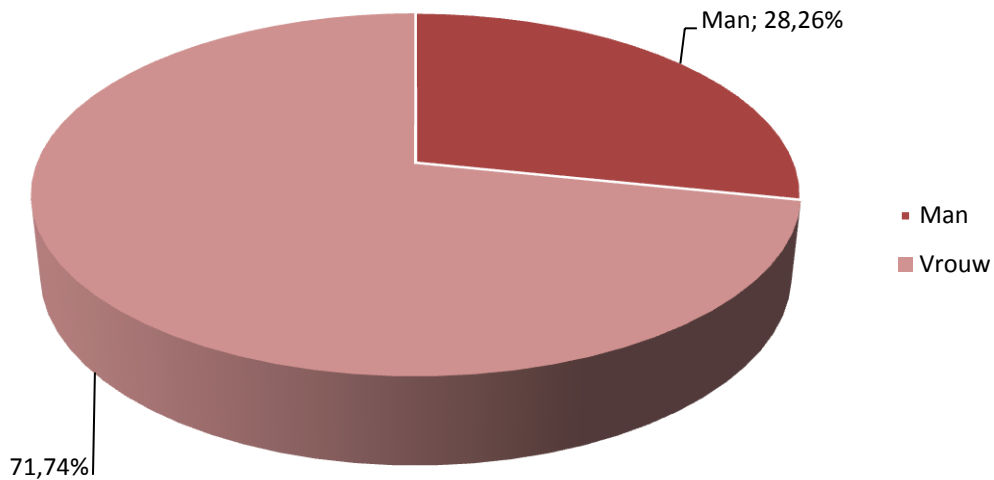
(kantooruren = werkdagen van 09 u 00 – 18 u 00)



Basis = 7329 oproepen

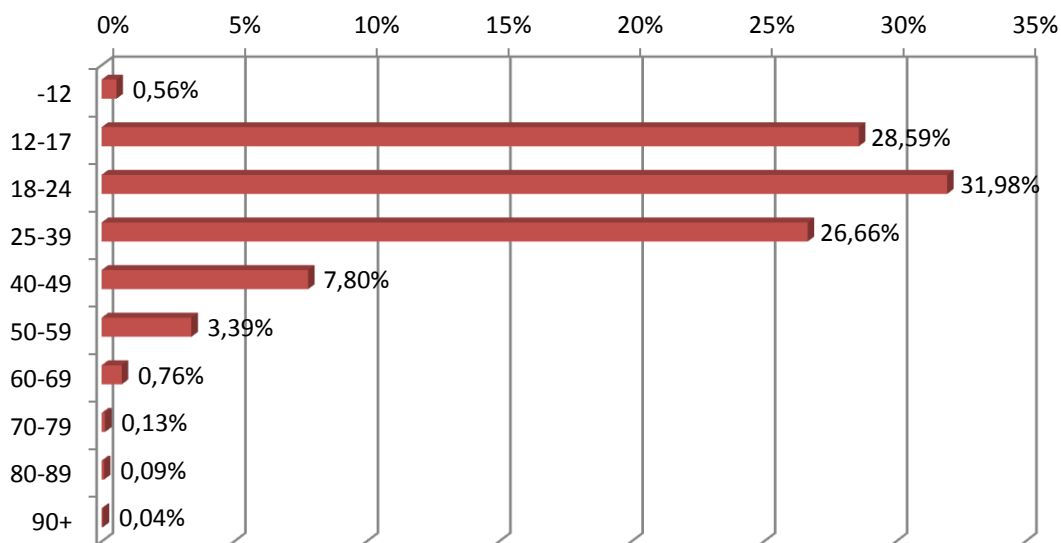
2. Profiel van de oproepers

2.1. Geslacht



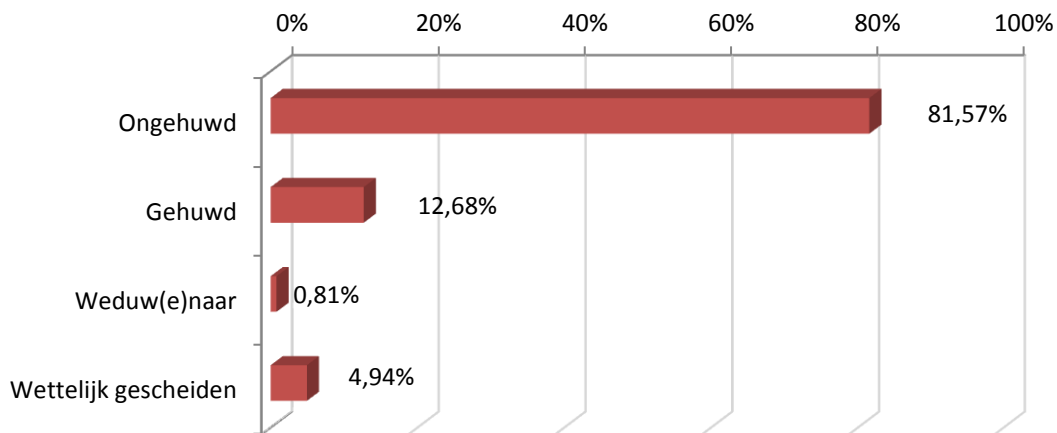
Basis = 5.428 waarvan het geslacht bekend is

2.2. Leeftijd



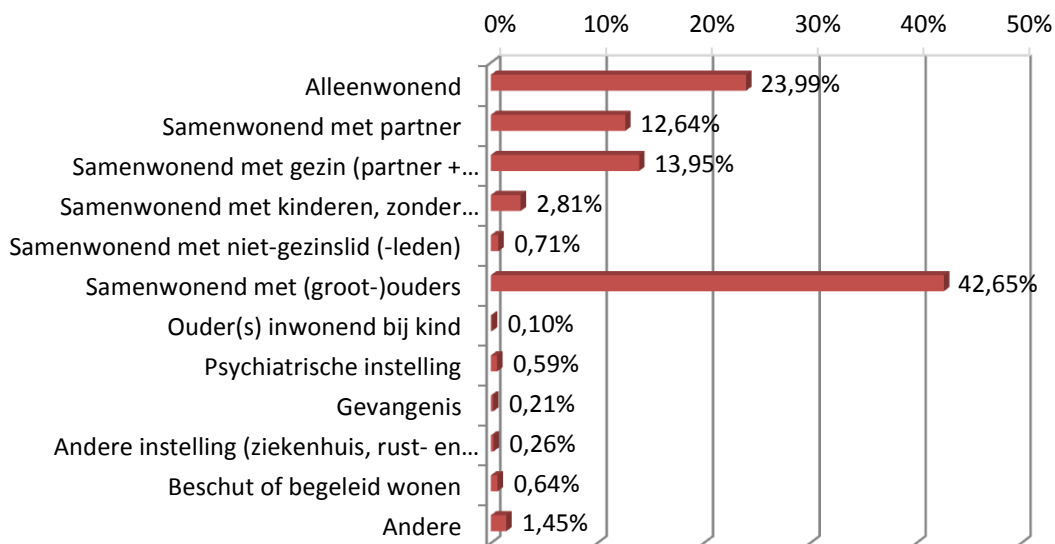
Basis = 4.603 oproepers waarvan de leeftijd gekend is

2.3. Burgerlijke staat



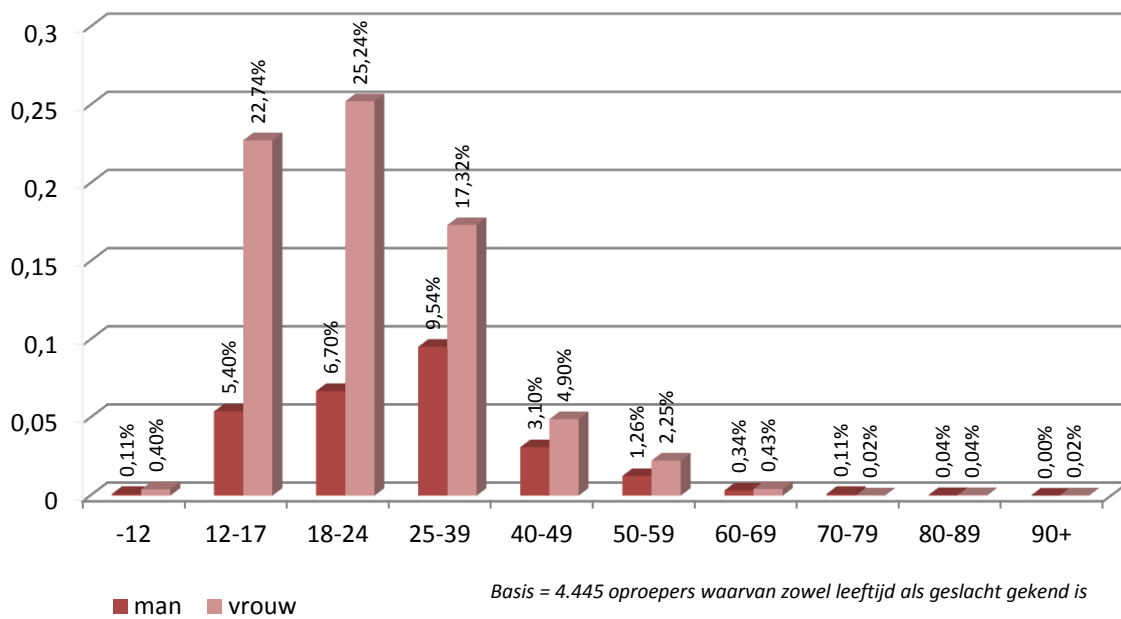
Basis = 4.693 oproepers waarvan burgerlijke stand gekend is

2.4. Leefsituatie

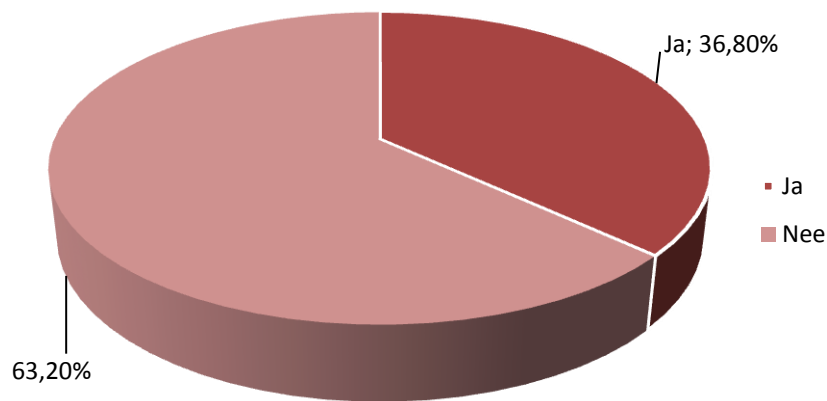


Basis = 4.202 oproepers waarvan de leefsituatie gekend is

2.5. Leeftijd per geslacht

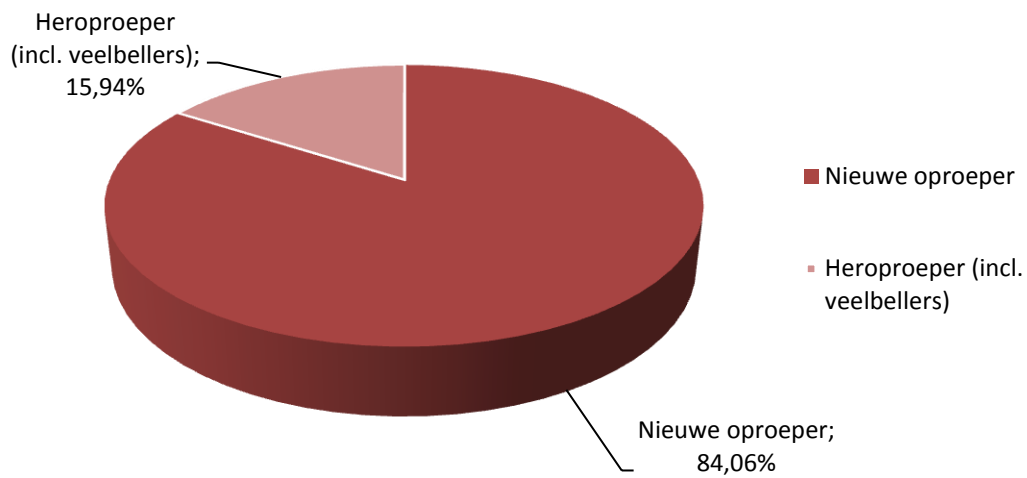


2.6. Oproepers in professionele begeleiding



Basis = 4.185 oproepers waarvan begeleiding bekend is

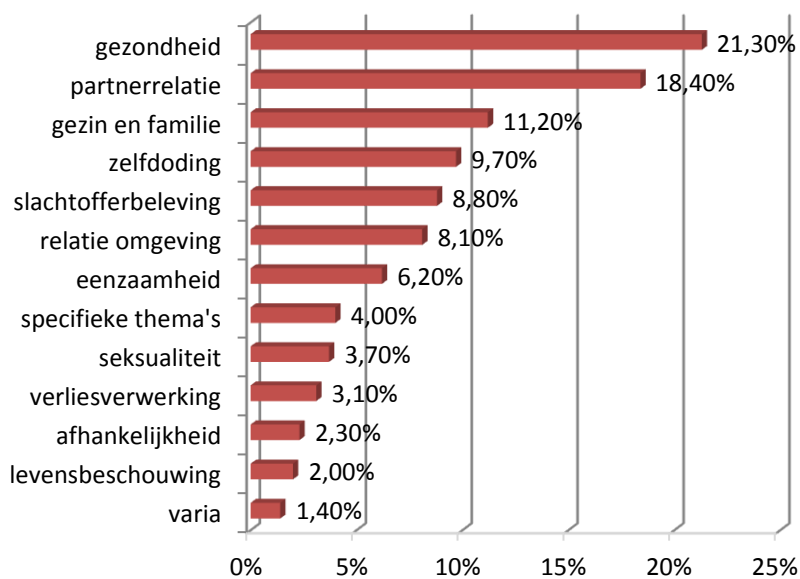
2.7. Oproeptype (nieuwe versus heroproepers – inclusief veelbellers)



Basis = 5.770 oproepen met gesprek

3. De gesprekken

3.1. De gespreksthema's samengevat



NB. Per gesprek kunnen 3 thema's gescoord worden

3.2. De gespreksthema's in detail

Eenzaamheid	589				6.2%	
<i>Tekort aan sociale contacten</i>	360	3.8%	<i>Binnen bestaande sociale contacten</i>	210	2.2%	
<i>Andere</i>	19	0.2%				
Partnerrelatie	1.748				18.4%	
<i>Gemis aan partner</i>	166	1.7%	<i>Vervreemding, verveling</i>	33	0.3%	
<i>Verliefdheid, partnerkeuze</i>	444	4.7%	<i>Andere intieme relatie</i>	55	0.6%	
<i>Misverstanden, onbegrip</i>	227	2.4%	<i>Echtscheiding, einde van een relatie</i>	362	3.8%	
<i>Spanningen en conflicten</i>	452	4.8%	<i>Cultuurverschillen</i>	9	0.1%	
Gezin en familie	1.060				11.2%	
<i>Relatie met ouders</i>	701	7.4%	<i>Relatie met familielid</i>	132	1.4%	
<i>Relatie met kinderen</i>	158	1.7%	<i>Veranderende gezinssituatie</i>	31	0.3%	
<i>(On)gewenste zwangerschap/gezinsplanning</i>	38	0.4%				
Relatie omgeving	773				8.1%	
<i>Buurt</i>	23	0.2%	<i>Vrienden</i>	256	2.7%	
<i>Werk</i>	159	1.7%	<i>Andere</i>	52	0.5%	
<i>School</i>	283	3.0%				
Seksualiteit	349				3.7%	
<i>Seksuele identiteit (homo, lesbisch, bi)</i>	116	1.2%	<i>Masturbatievraag</i>	12	0.1%	
<i>Seksueel functioneren</i>	118	1.2%	<i>Andere</i>	69	0.7%	
<i>Voorlichting/contraceptie</i>	34	0.4%				
Zelfdoding	919				9.7%	
<i>Gedacht aan zelfdoding</i>	618	6.5%	<i>Poging tot zelfdoding</i>	89	0.9%	
<i>Plannen tot zelfdoding</i>	183	1.9%	<i>Andere</i>	29	0.3%	
Levensbeschouwing	189				2.0%	
<i>Levensbeschouwelijke vragen (zingeving, ethiek)</i>	104	1.1%	<i>Andere</i>	20	0.2%	
<i>Identiteitsvragen</i>	65	0.7%				
Gezondheid	2020				21.3%	
<i>Handicap</i>	86	0.9%	<i>Eetstoornissen</i>	161	1.7%	
<i>Aids, seksueel overdraagbare aandoening</i>	13	0.1%	<i>Pijn</i>	42	0.4%	
<i>Kanker</i>	17	0.2%	<i>Angst/fobie</i>	305	3.2%	
<i>Slaapstoornissen</i>	18	0.2%	<i>Stress</i>	157	1.7%	
<i>Dementie</i>	7	0.1%	<i>(on)tevreden met lichaam</i>	55	0.6%	
<i>Depressie</i>	560	5.9%	<i>Ziekte</i>	160	1.7%	
<i>Chronische vermoeidheid</i>	16	0.2%	<i>Andere</i>	181	1.9%	
<i>Zelfverwonding</i>	242	2.5%				

Afhankelijkheid	217				2.3%	
<i>Alcohol</i>	97	1.0%	<i>Medicijnen</i>	31	0.3%	
<i>Drugs</i>	48	0.5%	<i>Andere</i>	29	0.3%	
<i>Gokken</i>	12	0.1%				
Verliesverwerking	299				3.1%	
<i>Na overlijden</i>	178	1.9%	<i>Werkverlies</i>	16	0.2%	
<i>Nabestaanden van zelfdoding</i>	40	0.4%	<i>Andere</i>	59	0.6%	
<i>Verlies van vrijheid</i>	6	0.1%				
Slachtofferbeleving	835				8.8%	
<i>Diefstal/inbraak/ongeval</i>	9	0.1%	<i>Oudermishandeling</i>	14	0.1%	
<i>Ongewenste intimiteiten</i>	95	1.0%	<i>Ouderenmisbehandeling</i>	2	0.0%	
<i>Seksueel geweld</i>	199	2.1%	<i>Partnermishandeling</i>	63	0.7%	
<i>Incest</i>	113	1.2%	<i>Pesterij/stalking</i>	195	2.1%	
<i>Kindermishandeling</i>	64	0.7%	<i>Andere</i>	81	0.69%	
Specifieke thema's	378				4.0%	
<i>Daderbeleving</i>	24	0.3%	<i>Migratie</i>	3	0.0%	
<i>Administratief</i>	8	0.1%	<i>Werkloosheid</i>	34	0.4%	
<i>Financieel</i>	73	0.8%	<i>Dagelijkse activiteiten</i>	62	0.7%	
<i>Materieel</i>	9	0.1%	<i>Zorglast</i>	26	0.3%	
<i>Juridisch</i>	11	0.1%	<i>Andere</i>	92	1.0%	
<i>Huisvesting</i>	36	0.4%				
Varia	129				1.4%	
<i>Vragen, klachten over professionele behandeling</i>	41	0.4%	<i>Goed nieuws</i>	4	0.0%	
<i>Ontevreden over Tele-Onthaal</i>	7	0.1%	<i>Andere</i>	69	0.7%	
<i>Dank</i>	8	0.1%				

3.3. De gespreksthema's per geslacht

	MAN	Oproepen	%		VROUW	Oproepen	%
1	Partnerrelatie	572	23.1%	1	Gezondheid	1.472	22.5%
2	Gezondheid	433	17.5%	2	Partnerrelatie	1.154	17.7%
3	Zelfdoding	228	9.2%	3	Gezin en familie	827	12.7%
4	Eenzaamheid	200	8.1%	4	Slachtofferbeleving	673	10.3%
5	Gezin en familie	191	7.7%	5	Zelfdoding	611	9.3%
6	Relatie omgeving	177	7.2%	6	Relatie omgeving	529	8.1%
7	Seksualiteit	178	7.2%	7	Eenzaamheid	359	5.5%
8	Slachtofferbeleving	134	5.4%	8	Specifieke thema's	224	3.4%
9	Specifieke thema's	119	4.8%	9	Verliesverwerking	203	3.1%
10	Verliesverwerking	79	3.2%	10	Seksualiteit	164	2.5%
11	Afhankelijkheid	75	3.0%	11	Levensbeschouwing	122	1.9%
12	Levensbeschouwing	58	2.3%	12	Afhankelijkheid	123	1.9%
13	Varia	27	1.1%	13	Varia	74	1.1%
	TOTAAL	2.471			TOTAAL	6.535	

Basis = 9.006 gespreksonderwerpen van 5.428 oproepers waarvan geslacht bekend is

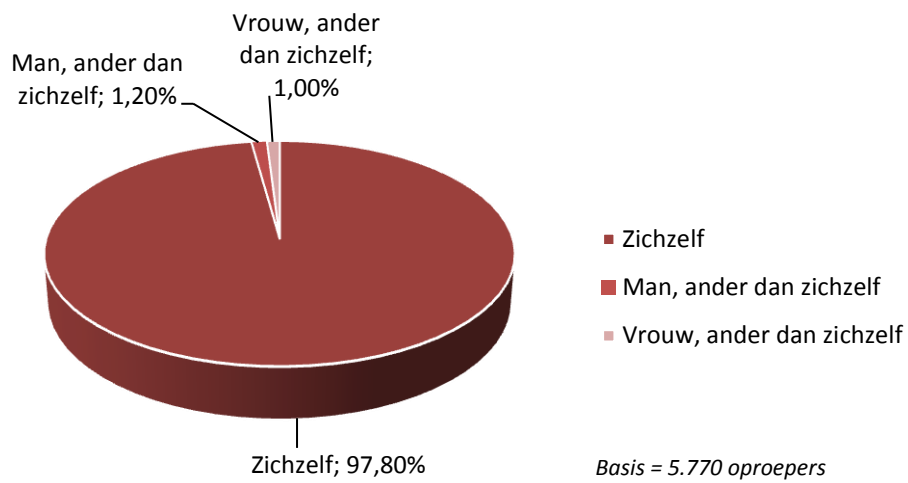
3.4. De gespreksthema's per leeftijd

	-12	12-17	18-24	25-39	40-49	50-59	60-69	70-79	80-89	90+
Partnerrelatie	5 14.71%	247 11.84%	44218. 52%	515 24.90%	143 22.95%	70 24.22%	19 31.15%	1 11.11%	1 20%	0 0%
Gezin en familie	7 20.59%	290 13.90%	335 14.04%	172 8.32%	71 11.40%	38 13.15%	5 8.20%	222.22 %	0 0%	0 0%
Relatie omgeving	6 17.65%	262 12.55%	183 7.67%	121 5.85%	28 4.49%	11 3.81%	2 3.28%	00%	1 20%	1 100%
Seksualiteit	2 5.88%	120 5.75%	73 3.06%	57 2.76%	12 1.93%	7 2.42%	2 3.28%	222.22 %	0 0%	0 0%
Eenzaamheid	0 0%	94 4.50%	161 6.75%	165 7.98%	45 7.22%	28 9.69%	6 9.84%	0 0%	0 0%	0 0%
Levensbeschouwing	1 2.94%	28 1.34%	48 2.01%	53 2.56%	14 2.25%	4 1.38%	1 1.64%	0 0%	0 0%	0 0%
Zelfdoding	2 5.88%	221 10.59%	182 7.63%	174 8.41%	54 8.67%	16 5.54%	7 11.48%	0 0%	0 0%	0 0%
Verliesverwerking	2 5.88%	57 2.73%	72 3.02%	68 3.29%	34 5.46%	13 4.50%	1 1.64%	0 0%	1 20%	0 0%
Gezondheid	6 17.65%	423 20.27%	500 20.96%	445 21.52%	126 20.22%	56 19.38%	914.75 %	2 22.2%	0 0%	0 0%
Afhankelijkheid	0 0%	31 1.49%	32 1.34%	62 3.00%	15 2.41%	5 1.73%	3 4.92%	0 0%	1 20%	0 0%
Slachtofferbeleving	3 8.82%	245 11.74%	228 9.56%	129 6.24%	56 8.99%	30 10.38%	3 4.92%	0 0%	1 20%	0 0%
Specifieke thema's	0 0%	49 2.35%	98 4.11%	95 4.59%	22 3.53%	10 3.46%	3 4.92%	2 0%	0 0%	0 0%
Varia	0 0%	20 0.96%	32 1.34%	12 0.58%	3 0.48%	1 0.35%	0 0%	0 22.22%	0 0%	0 0%
TOTAAL	34	2.087	2.386	2.068	623	289	61	9	5	1

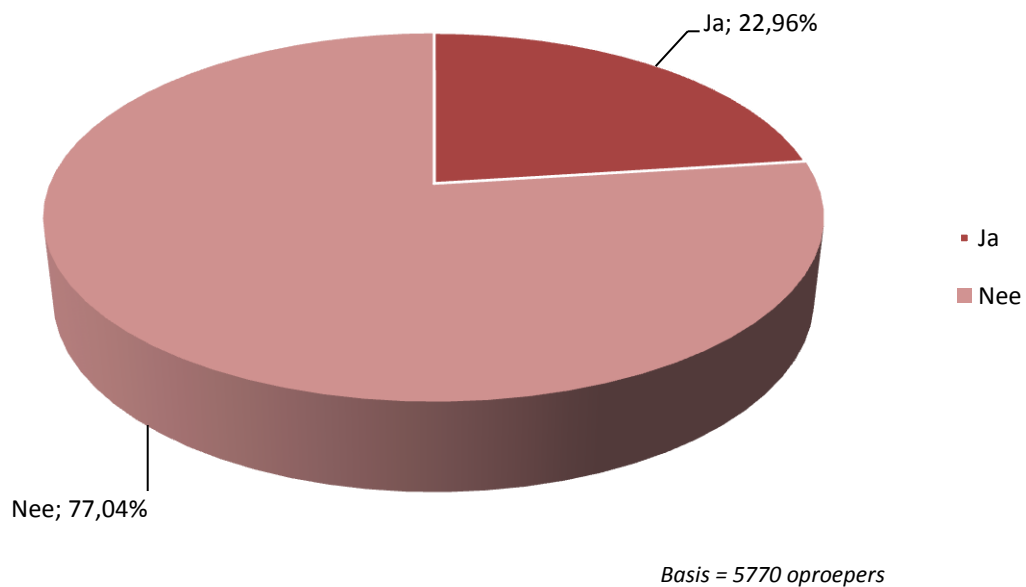
3.5. De gespreksthema's per leefsituatie

	Alleenwonend	Samenwonend met partner	Samenwonend met gezin (partner + kinderen)	Samenwonend met kinderen zonder partner	Samenwonend met niet-gezinlid	Samenwonend met (groot)ouders	Ouder(s) inwonend bij kind	Psychiatrische instelling	Gevangenis	Andere instelling (ziekenhuis, rusthuis)	Beschut of begeleid wonen	Andere
Partnerrelatie	424 23.3%	279 32.5%	242 24.5%	52 23.3%	5 9.4%	383 12.4%	1 12.5%	4 8.3%	1 6.3%	3 17.6%	1 2.3%	10 9.5%
Gezin en familie	104 5.7%	72 8.4%	156 15.8%	50 22.4%	6 11.3%	548 17.8%	2 25.0%	3 6.3%	1 6.3%	3 17.6%	1 2.3%	16 15.2%
Relatie omgeving	94 5.2%	39 4.5%	57 5.8%	11 4.9%	5 9.4%	353 11.5%	0 0.0%	4 8.3%	0 0.0%	2 11.8%	6 13.6%	9 8.6%
Seksualiteit	54 3.0%	28 3.3%	32 3.2%	3 1.3%	0 0.0%	113 3.7%	0 0.0%	1 2.1%	2 12.5%	1 5.9%	0 0.0%	2 1.9%
Eenzaamheid	217 11.9%	32 3.7%	29 2.9%	18 8.1%	4 7.5%	174 5.7%	1 12.5%	2 4.2%	0 0.0%	0 0.0%	3 6.8%	7 6.7%
Levensbeschouwing	40 2.2%	15 1.7%	19 1.9%	2 0.9%	0 0.0%	41 1.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 1.0%
Zelfdoding	161 8.9%	61 7.1%	86 8.7%	14 6.3%	5 9.4%	276 9.0%	0 0.0%	7 14.6%	3 18.8%	27 11.8%	7 15.9%	7 6.7%
Verliesverwerking	80 4.4%	21 2.4%	27 2.7%	8 3.6%	4 7.5%	82 2.7%	0 0.0%	1 2.1%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	7 6.47%
Gezondheid	358 19.7%	165 19.2%	220 22.3%	36 16.1%	13 24.5%	621 20.2%	3 37.5%	13 27.1%	6 37.5%	5 29.4%	18 40.9	23 21.9%
Afhankelijkheid	47 2.6%	47 5.5%	11 1.1%	3 1.3%	1 1.69%	50 1.6%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 1.9%
Slachtofferbeleving	141 7.8%	62 7.2%	76 7.7%	15 6.7%	5 9.4%	312 10.1%	1 12.5%	7 14.6%	2 12.5%	1 5.9%	4 9.1%	11 10.5%
Specifieke thema's	90 4.9%	32 3.7%	25 2.5%	11 4.9%	5 9.4%	92 3.0%	0 0.0%	3 6.3%	0 0.0%	0 0.0%	4 9.1%	9 8.6%
Varia	94 0.5%	5 0.6%	7 0.7%	0 0.0%	0 0.0%	33 1.1%	0 0.0%	3 6.3%	1 0.8%	0 0.0%	0 0.0%	1 1.0%
TOTAAL	1819	858	987	223	53	3078	8	48	16	17	44	105

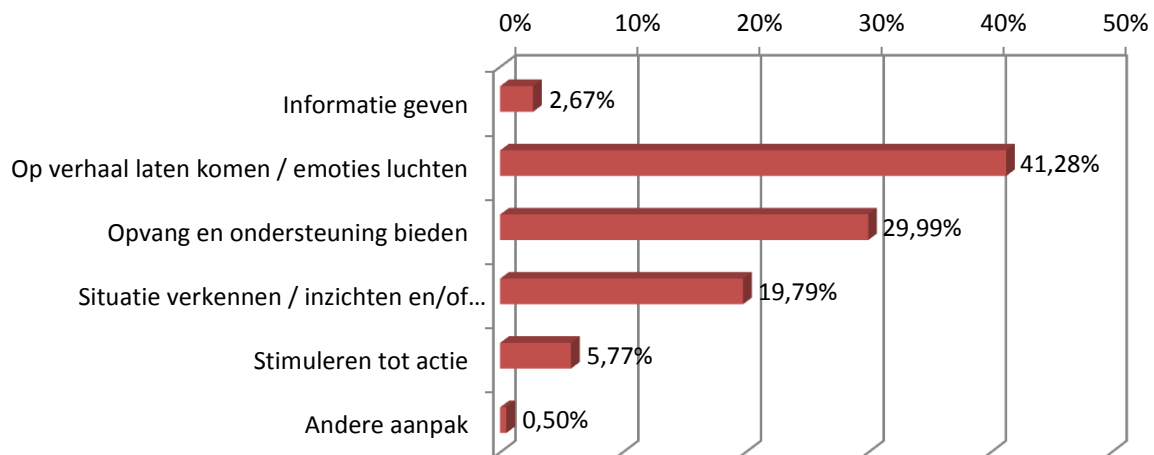
3.6. Voor wie belt de oproeper ?



3.7. Is de oproeper in crisis ?

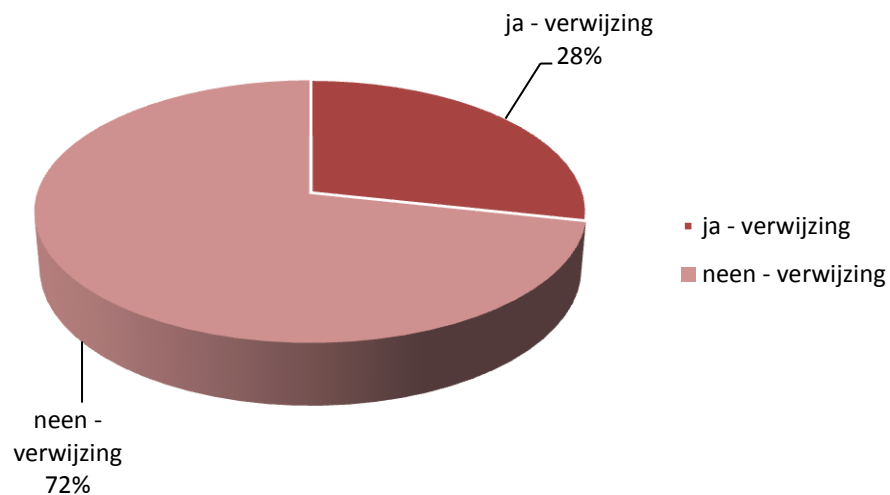


3.8. Wijze van gespreksvoering



Basis = 10.844 gescoorde gesprekswijzen (per gesprek konden max, 3 wijzen van gespreksvoering gescoord worden)

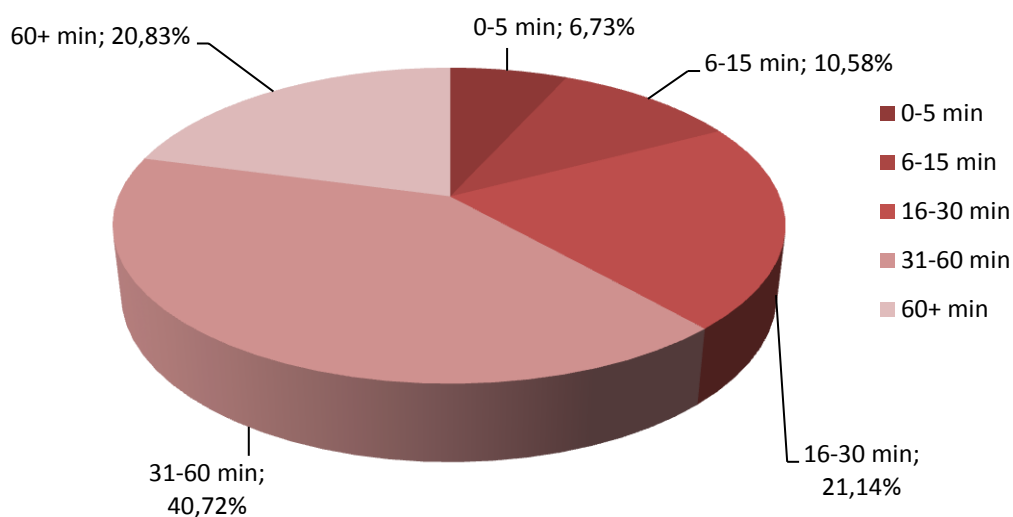
3.9. Verwijzing en/of informatie geven



	Aantal oproepen	Percentage totaal aantal oproepen	Percentage totaal aantal verwijzingen
Geen verwijzing/info	4.131	71.6%	
Eigen sociaal netwerk	215	3.7%	13.12%
Huidige begeleiding	292	5.1%	17.82%
Gezondheidszorg	263	4.6%	16.05%
<i>100-urgentie</i>	18	0.3%	1.10%
<i>Arts</i>	238	4.1%	14.52%
<i>Antigifcentrum</i>	3	0.1%	0.18%
<i>Algemeen Ziekenhuis</i>	4	0.1%	0.24%
<i>Abortuskliniek</i>	0	0.0%	0.0%
<i>Palliatieve zorg</i>	0	0.0%	0.0%
Welzijn	380	6.6%	23.18%
<i>Sociaal Huis</i>	5	0.1%	0.31%
<i>CAW Algemeen Onthaal</i>	134	2.3%	8.18%
<i>CAW Crisisopvang/vluchthuis</i>	11	0.2%	0.67%
<i>CAW Opvangcentrum/onderdak</i>	2	0.0%	0.12%
<i>CAW Slachtofferhulp</i>	13	0.2%	0.79%
<i>CAW Justitieel Welzijnswerk</i>	1	0.0%	0.06%
<i>CAW Gezins-en relationele begeleiding</i>	11	0.2%	0.67%
<i>CAW Jongeren Advies Centrum (JAC)</i>	135	2.3%	8.24%
<i>CAW Inloopcentrum</i>	2	0.0%	0.12%
<i>CAW Ziekenfonds</i>	0	0.0%	0.0%
<i>OCMW</i>	18	0.3%	1.10%
<i>Gezins-en bejaardenzorg</i>	3	0.1%	0.18%
<i>Telefonische hulpverlening</i>	27	0.5%	1.65%
<i>106 → online / online → 106</i>	18	0.3%	1.10%
Geestelijke gezondheidszorg	144	2.5%	8.79%
<i>Centrum Geestelijke Gezondheidszorg</i>	9	0.2%	7.87%
<i>Psychiatrisch Ziekenhuis</i>	2	0.0%	0.92%
Levensbeschouwelijke hulpverlening	11	0.2%	0.67%
<i>Centrum Morele Dienstverlening</i>	9	0.2%	0.55%
<i>Geestelijke/Pastorale Zorg</i>	2	0.0%	0.12%
Justitiële sector	36	0.6%	2.20%
<i>Justitiehuis</i>	14	0.2%	0.85%
<i>Andere dienst voor juridisch advies</i>	4	0.1%	0.24%
<i>Advocaat/notaris/gerecht</i>	6	0.1%	0.37%
<i>Politie</i>	12	0.2%	0.73%
Zelfhulpgroepen	36	0.6%	2.20%
Specifiek aanbod jeugd	100	1.7%	6.10%
<i>Leerkracht/school</i>	29	0.5%	1.77%
<i>Centrum voor Leerlingenbegeleiding (CLB)</i>	50	0.9%	3.05%
<i>Vertrouwenscentrum Kindermishandeling</i>	19	0.3%	1.16%
<i>Comité Bijzondere Jeugdzorg</i>	2	0.0%	0.12%

Sociaal-culturele sector	6	0.1%	0.37%
<i>Vereniging voor alleenstaanden</i>	3	0.1%	0.18%
<i>Sociaal-cultureel vormingswerk</i>	0	0.0%	0.0%
<i>Steunpunt vrijwilligerswerk</i>	3	0.1%	0.18%
Werk	9	0.2%	0.55%
<i>Eigen werkcontext</i>	2	0.0%	0.12%
<i>VDAB</i>	6	0.1%	0.37%
<i>Vakbond</i>	1	0.0%	0.06%
Ombudsdienst	5	0.1%	0.31%
Andere	142	2.5%	8.66%

3.10 Duur van de gesprekken



Basis = 6183 oproepen met gesprek

Gemiddelde duur mannen en vrouwen

