

# JAARVERSLAG

# 2015

[ Tele-Onthaal in cijfers ]



# Inhoudsopgave

## ALGEMEEN TELEFOON EN CHAT ① + ②




1. Aantal oproepen en gesprekken per jaar ① + ② .....	3
2. Aantal telefoonoproepen-en gesprekken per jaar ① .....	3
3. Aantal chatoproepen en gesprekken per jaar ② .....	4
4. Verhouding oproepen en gesprekken ① + ② .....	4
5. Verhouding telefoon en chatgesprekken ① + ② .....	5
6. Geslacht ① + ② .....	5
7. Leeftijd ① + ② .....	6
8. Leefsituatie ① + ② .....	6
9. Oproepers in professionele begeleiding ① + ② .....	7
10. Stornissen oproepers ① + ② .....	7
11. Oproeptype (nieuwe versus heroproepers) ① + ② .....	8
12. Top 3 gespreksthemata's ① + ② .....	8
13. Vergelijking gespreksthemata's ① + ② .....	9
14. Wat kunnen we de oproeper bieden? ① + ② .....	9
15. Verwijzing in gesprekken ① + ② .....	10

## DE TELEFOONOPROEPEN ①

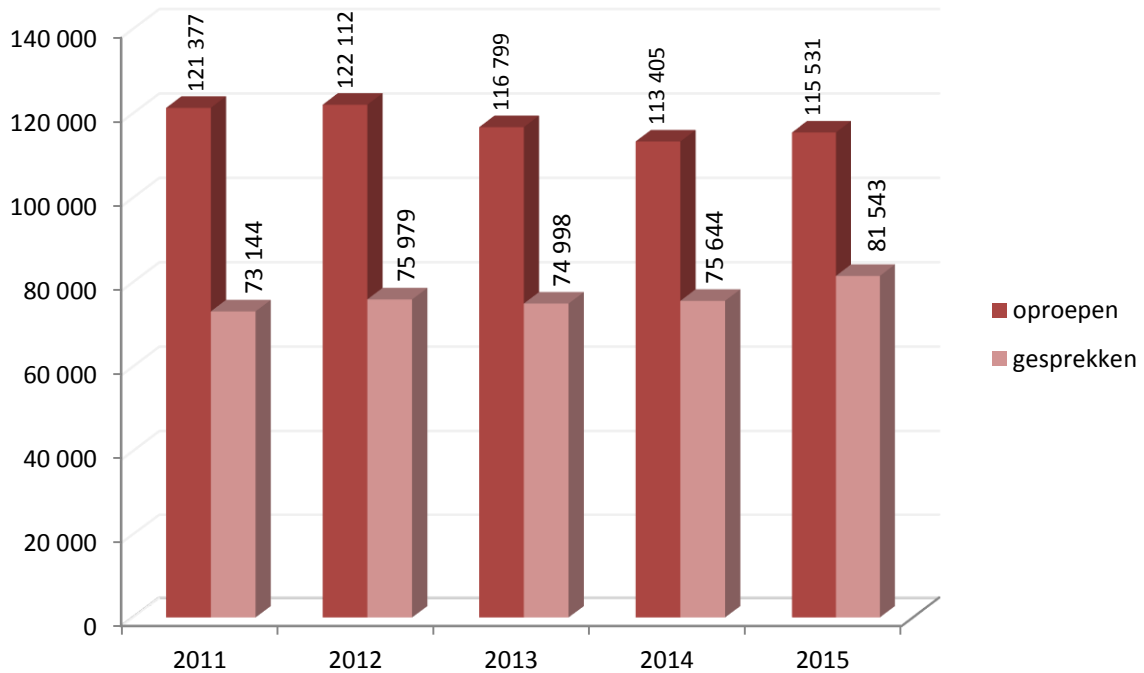
1. De oproepen ① .....	11
1.1. Aantal oproepen per maand .....	11
1.2. Aantal oproepen per dag van de week .....	11
1.3. Aantal oproepen per dagdeel .....	12
1.4. Aantal oproepen binnen en buiten de kantooruren .....	12
2. Profiel van de oproepers ① .....	13
2.1. Geslacht .....	13
2.2. Leeftijd .....	13
2.3. Burgerlijke staat .....	14
2.4. Leefsituatie .....	14
2.5. Leeftijd per geslacht .....	15
2.6. Oproepers in professionele begeleiding .....	15
2.7. Stornissen oproepers .....	16
2.8. Oproeptype (nieuwe versus heroproepers) .....	16
3. De gesprekken ① .....	17
3.1. De gespreksthemata's samengevat .....	17
3.2. De gespreksthemata's in detail .....	17
3.3. De gespreksthemata's per geslacht .....	19
3.4. De gespreksthemata's per leeftijd .....	19
3.5. De gespreksthemata's per leefsituatie .....	20

3.6. Voor wie belt de oproeper ? .....	20
3.7. Is de oproeper in crisis ? .....	21
3.8. Wijze van gespreksvoering.....	21
3.9. Verwijzing en/of informatie geven.....	22
3.10. Duur van de gesprekken.....	24

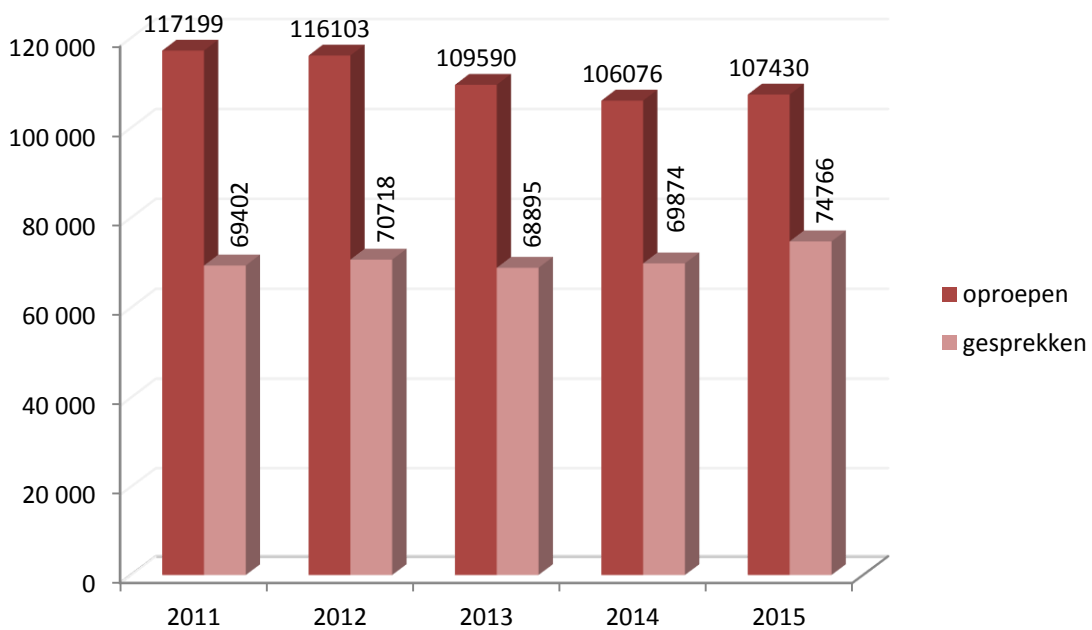
## DE ONLINE/CHATOPROEPEN

1. De oproepen 	25
1.1. Aantal oproepen per maand.....	25
1.2. Aantal oproepen per dag van de week.....	25
1.3. Aantal oproepen per dagdeel .....	26
1.4. Aantal oproepen binnen en buiten de kantooruren.....	26
2. Profiel van de oproepers 	27
2.1. Geslacht .....	27
2.2. Leeftijd.....	27
2.3 Burgerlijke staat.....	28
2.4 Leefsituatie.....	28
2.5. Leeftijd per geslacht .....	29
2.6 Oproepers in professionele begeleiding .....	29
2.7. Stoornissen oproepers .....	30
2.8. Oproeptype (nieuwe versus heroproepers) .....	30
3. De gesprekken 	31
3.1. De gespreksthema's samengevat.....	31
3.2. De gespreksthema's in detail.....	31
3.3. De gespreksthema's per geslacht.....	33
3.4. De gespreksthema's per leeftijd.....	33
3.5. De gespreksthema's per leefsituatie.....	34
3.6. Voor wie belt de oproeper ? .....	34
3.7. Is de oproeper in crisis ? .....	35
3.8. Wijze van gespreksvoering.....	35
3.9. Verwijzing en/of informatie geven.....	36
3.10. Duur van de gesprekken.....	38

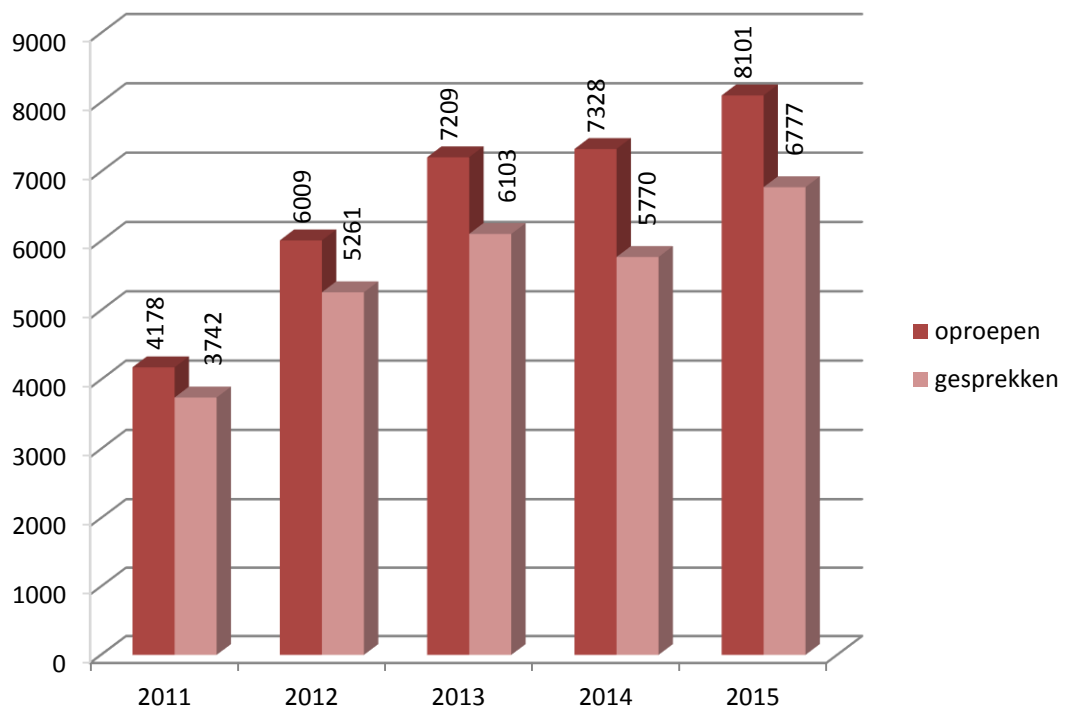
## 1. Aantal oproepen en gesprekken per jaar - telefoon en chat +



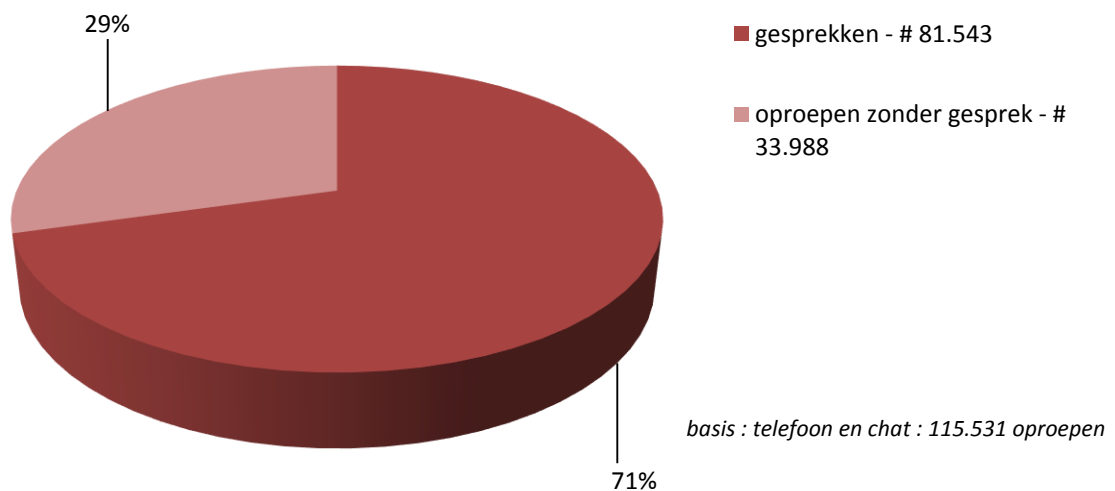
## 2. Aantal telefoonoproepen-en gesprekken per jaar



### 3. Aantal chatoproepen-en gesprekken per jaar 🗨️

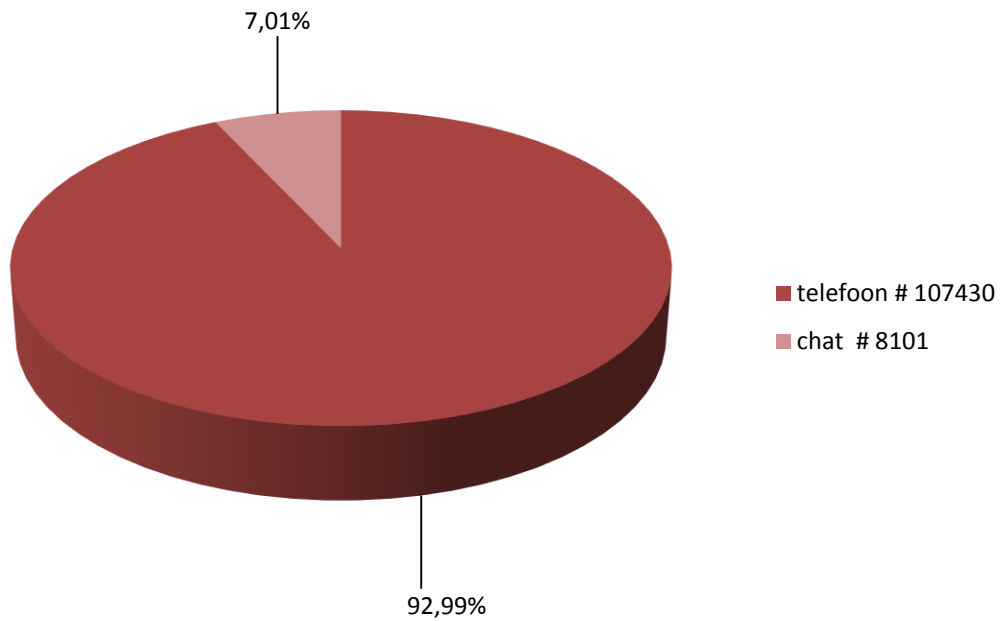


### 4. Verhouding oproepen en gesprekken 🗨️ + 🗨️



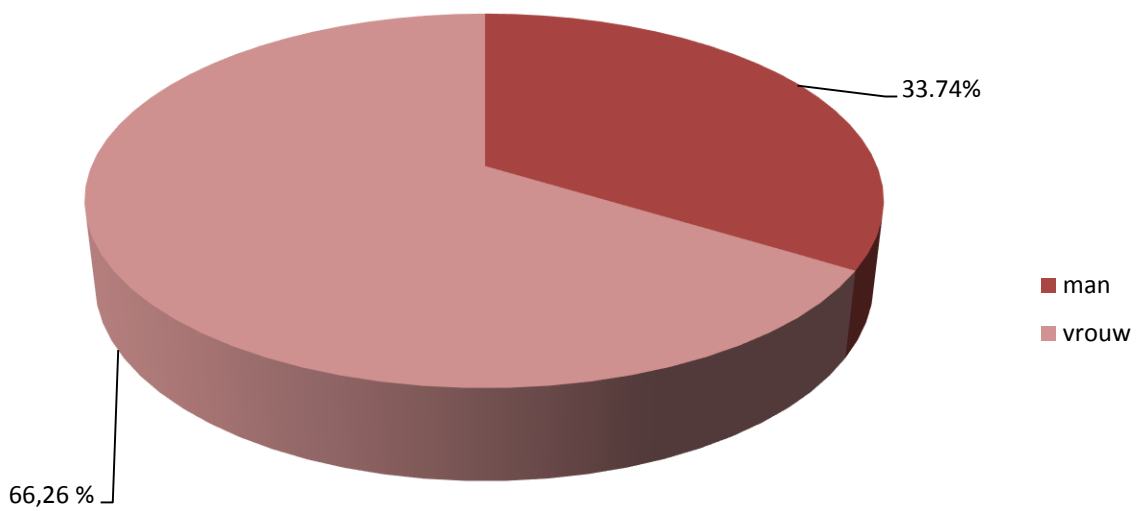
*Niet alle oproepen leiden tot een gesprek: soms zijn de medewerkers in gesprek en wordt aan de oproeper gevraagd terug te bellen/te chatten, soms slaagt een oproeper er niet in om de woorden te vinden om over haar/zijn zorgen te praten, regelmatig is er oneigenlijk gebruik van de 106-lijn of de chat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

## 5. Verhouding telefoon en chat gesprekken 🕒 + 🗨️



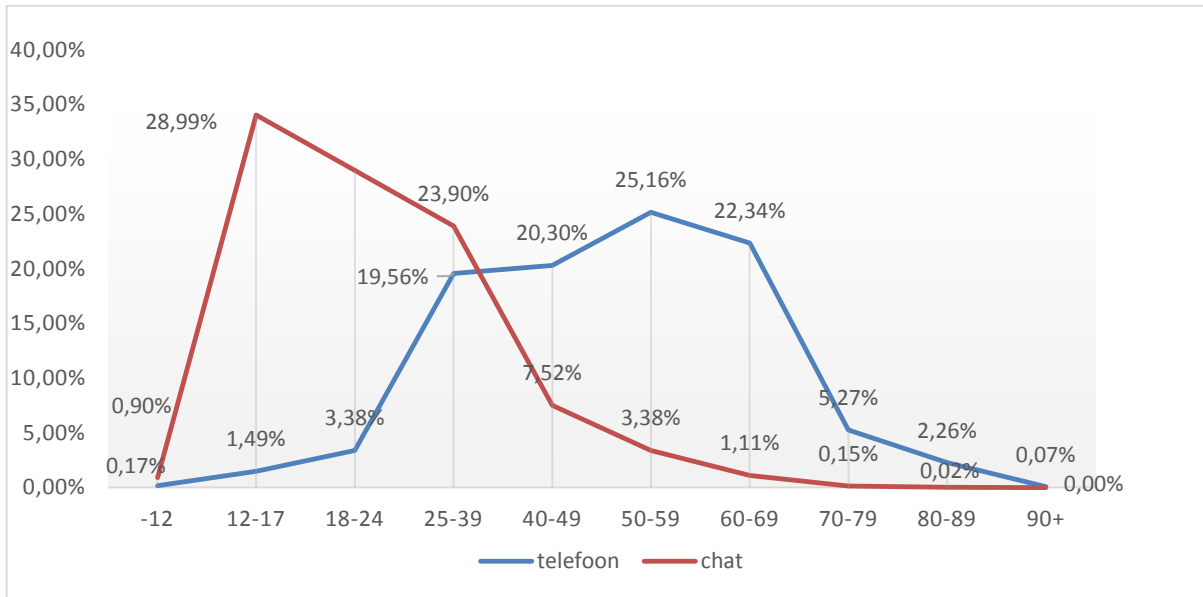
Basis : telefoon en chat : 115.531 oproepen

## 6. Geslacht 🕒 + 🗨️



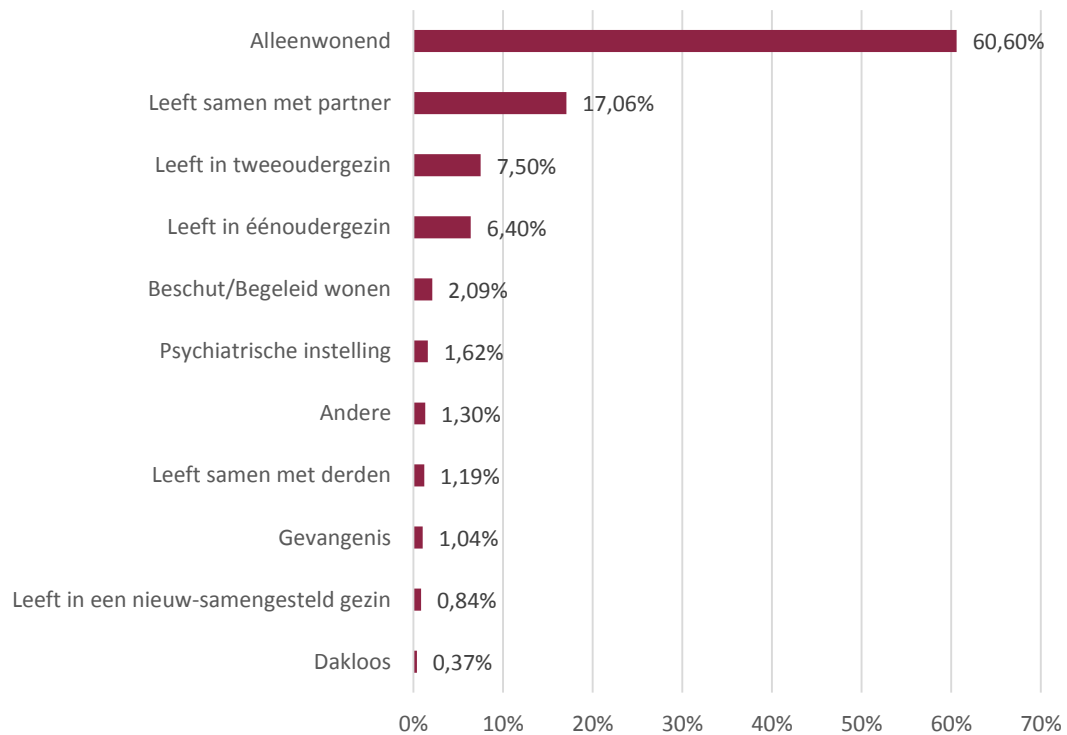
Basis = 80.887 oproepers waarvan geslacht bekend is

## 7. Leeftijd 📄 + 📞



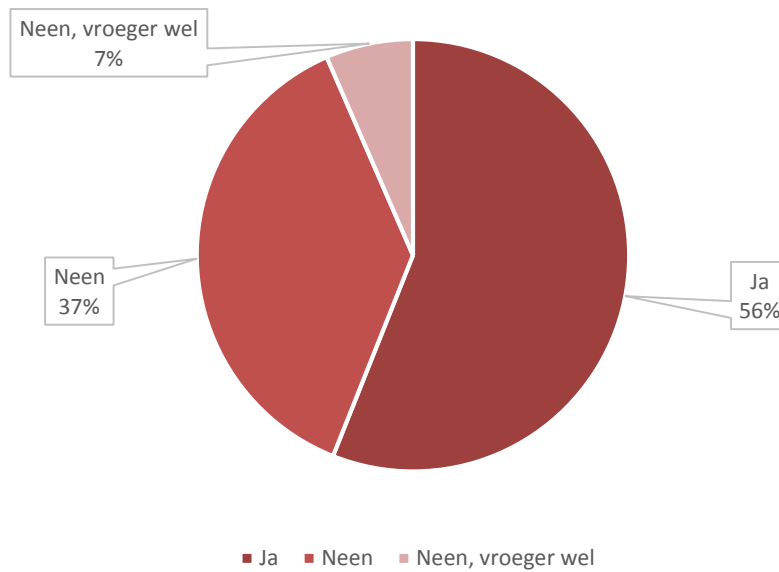
Basis: 63.032 telefoonoproepers en 5239 chatoproepers waarvan het geslacht bekend is

## 8. Leefsituatie 📄 + 📞



Basis : 70.486 telefoon-en chatoproepers waarvan leefsituatie gekend is

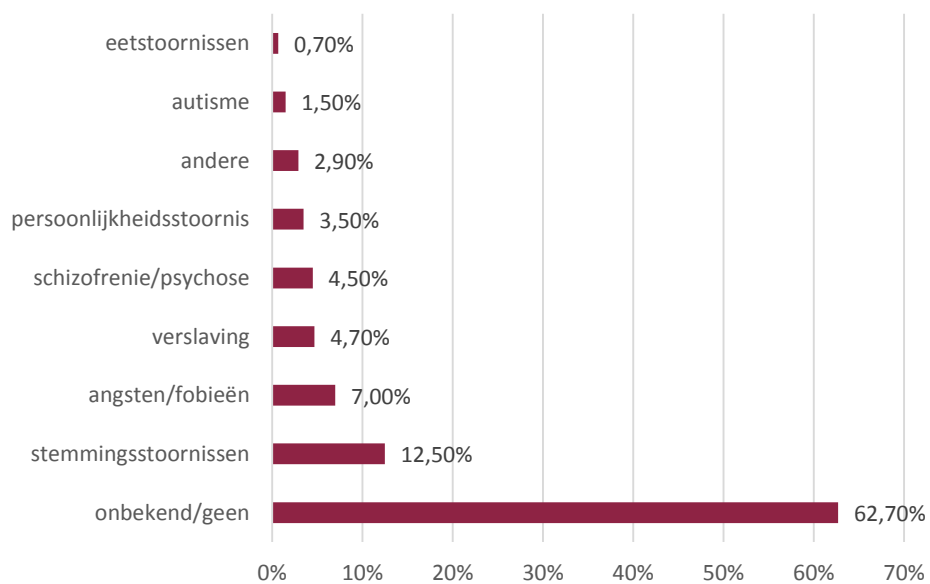
## 9. Oproepers in professionele begeleiding +



Basis : 57.447 telefoon-en chatoproepers waarvan leefsituatie gekend is

## 10. Stoornissen oproepers +

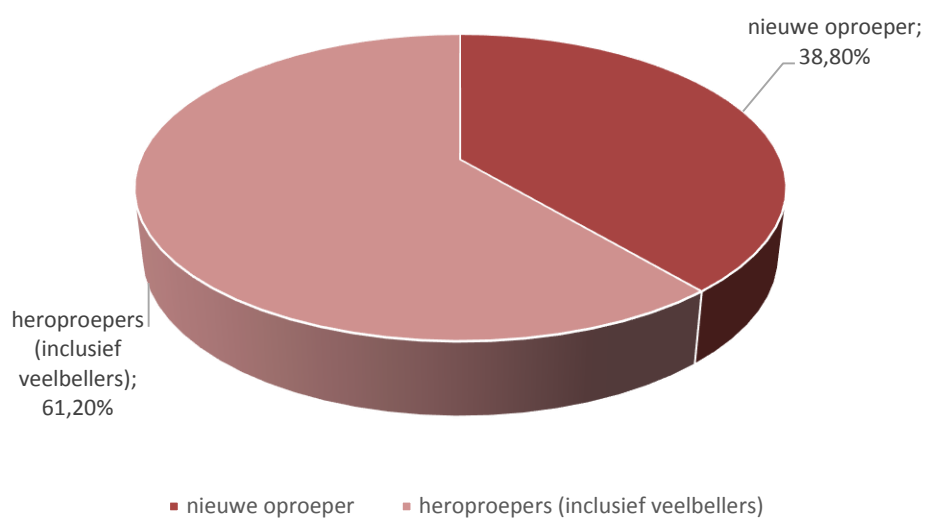
De oproeper vermeldt zelf tijdens het gesprek een psychische stoornis : 37.3% van alle oproepers deed dit.



Basis 86.007 oproepers die zelf psychische aandoening vermelden

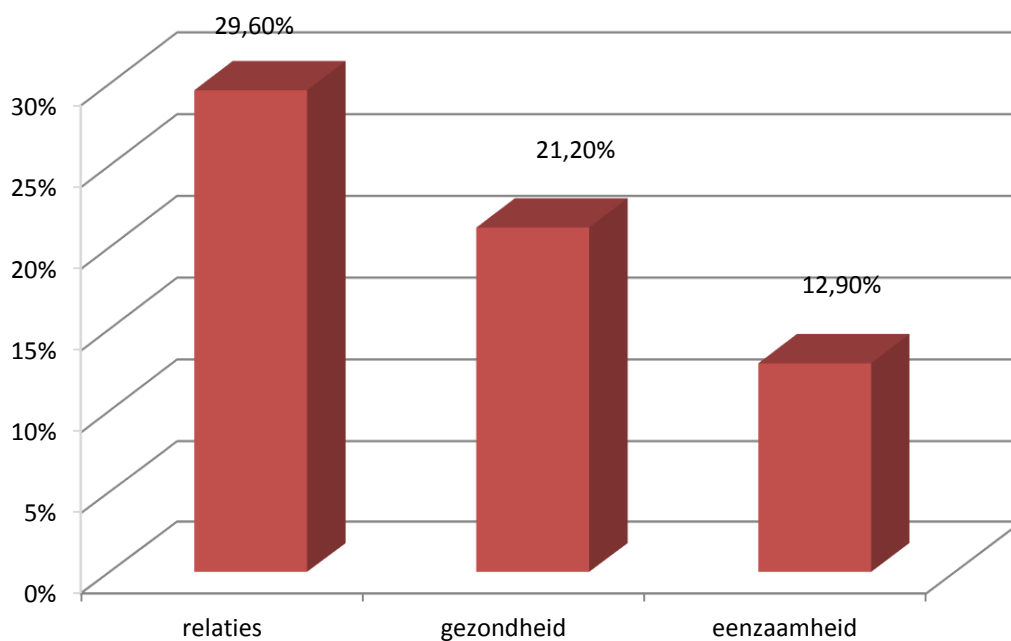


## 11. Oproeptype (nieuwe versus heroproepers - inclusief veelbellers) 📄 + 📄

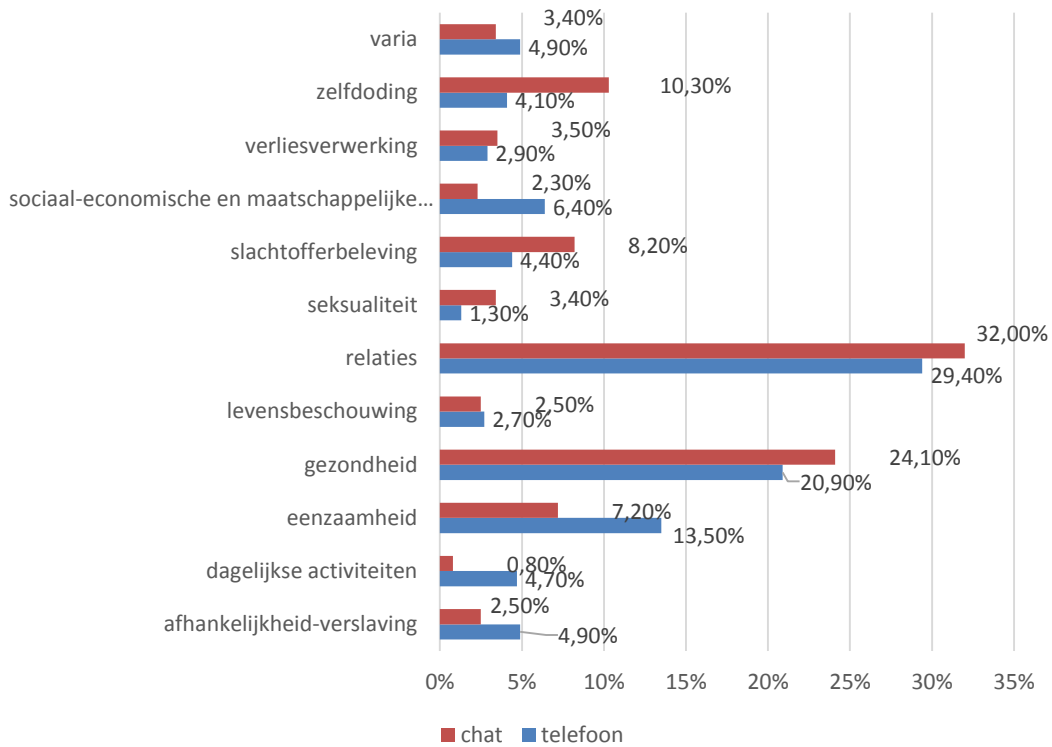


Basis : 81.542 telefoon-en chatoproepers waarvan oproeptype gekend is

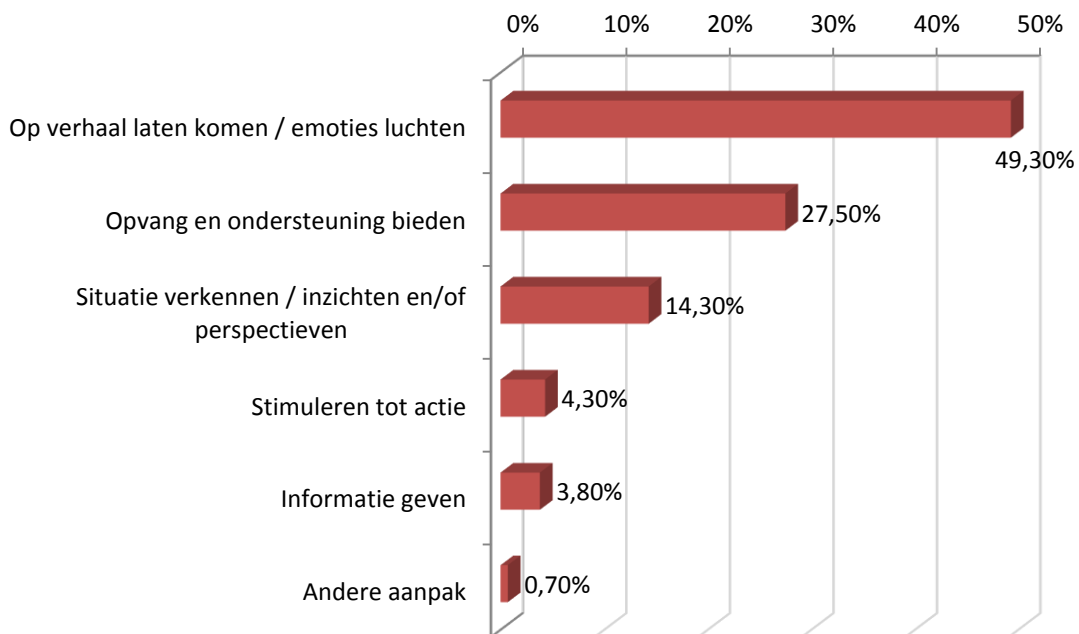
## 12. Top 3 gespreksthema's 📄 + 📄



### 13. Vergelijking gespreksthema's

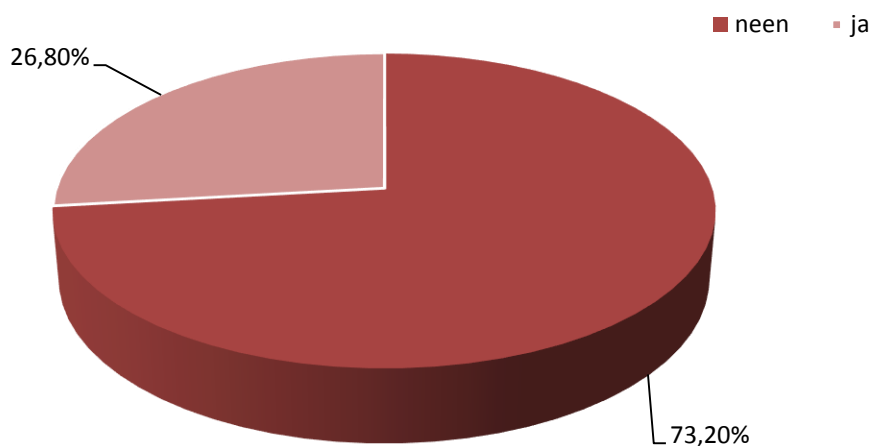


### 14. Wat kunnen we de oproeper bieden ?



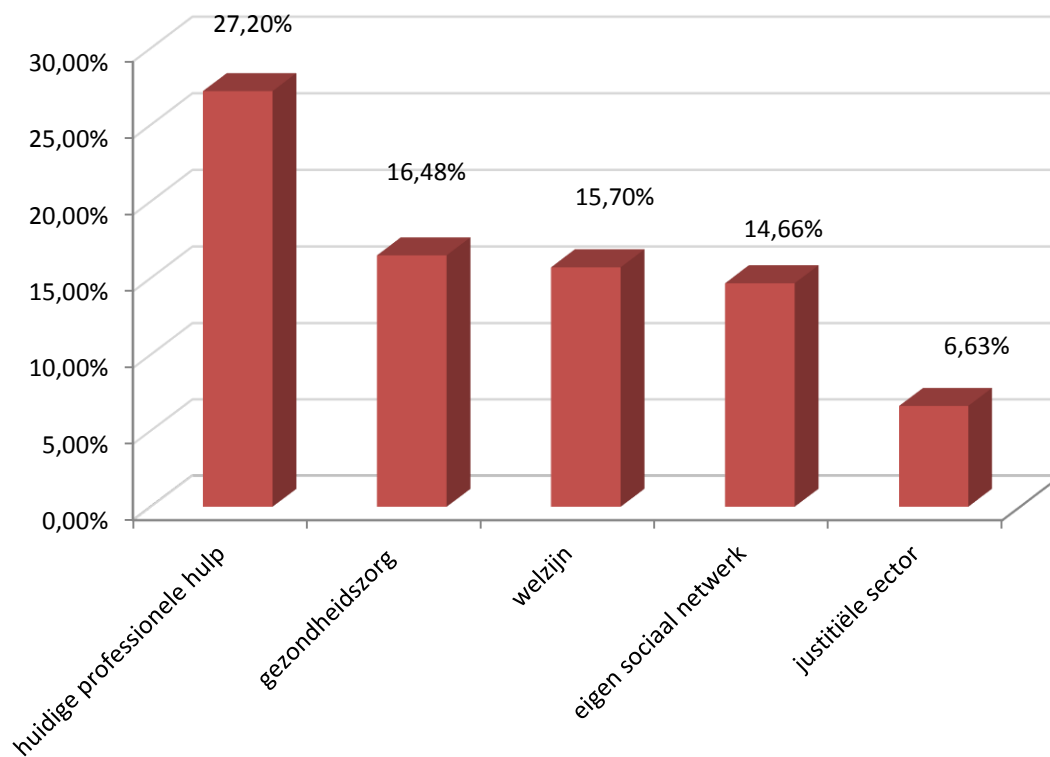
Basis = 137.627 gescoorde gesprekswijzen

## 15. Verwijzing in gesprekken



Basis = 81.542 gesprekken

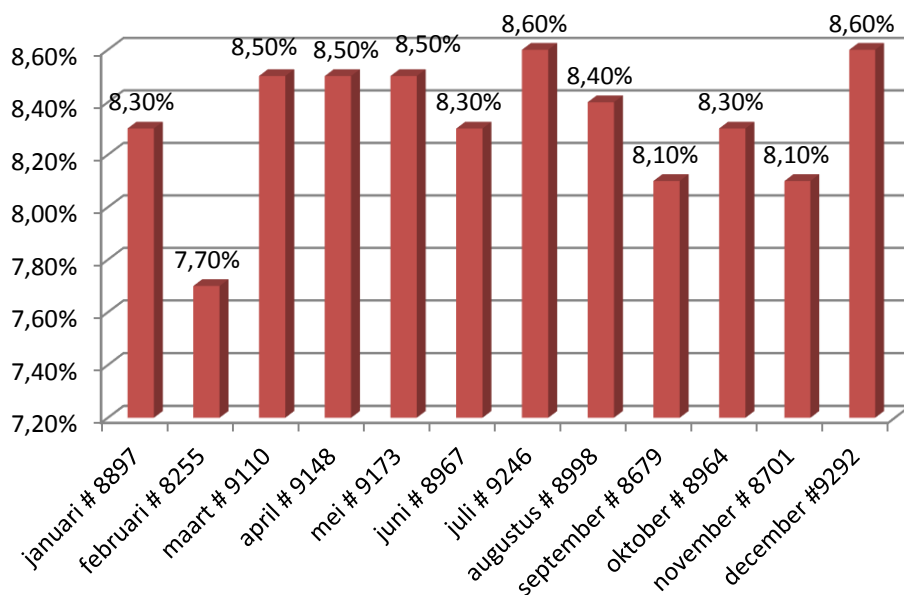
### Top 5 van verwijzingen



# TELEFOONOPROEPEN

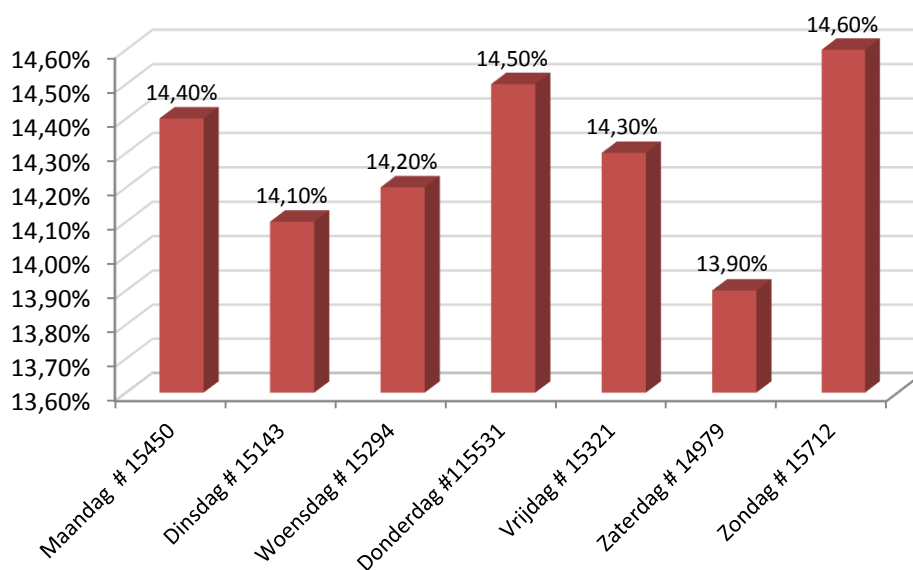
## 1. De oproepen

### 1.1. Aantal oproepen per maand



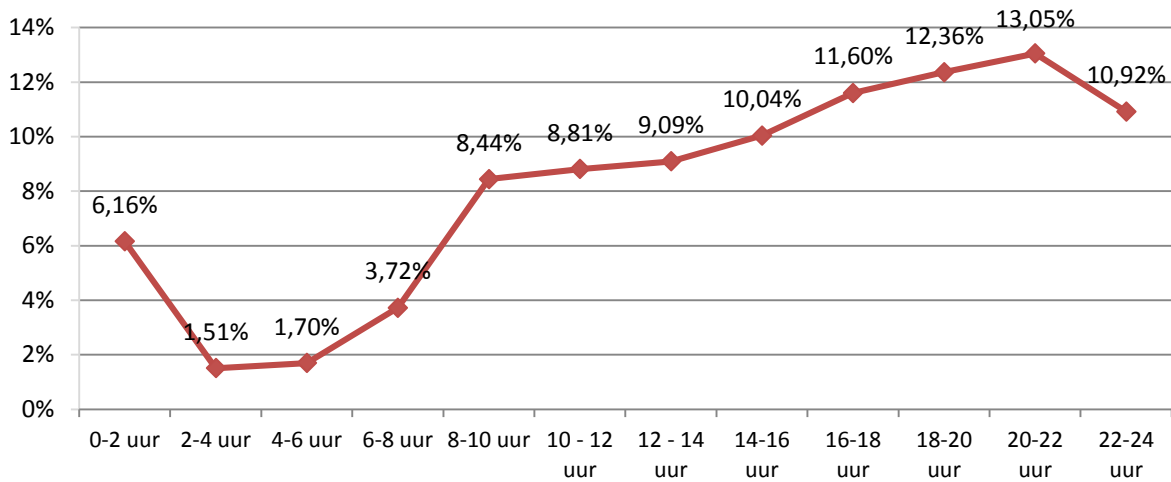
Basis = 107.430 oproepen

### 1.2. Aantal oproepen per dag van de week



Basis = 107.430 oproepen met gesprek

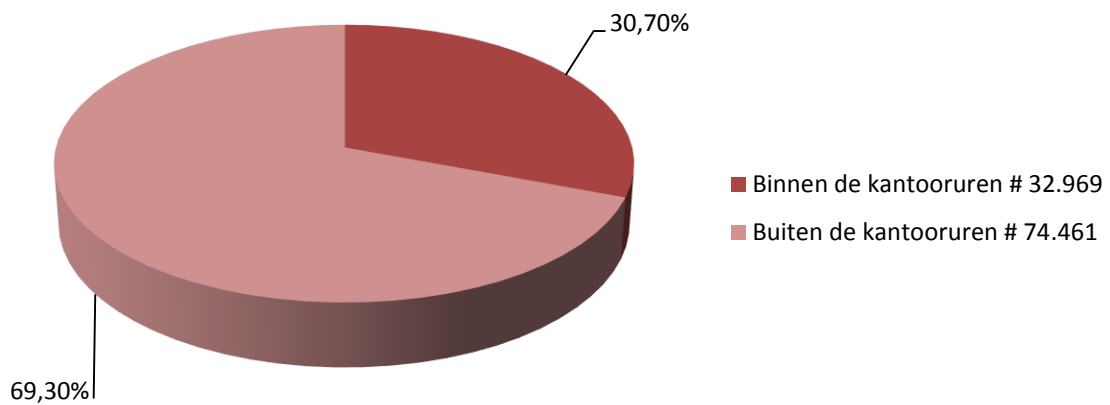
### 1.3. Aantal oproepen per dagdeel (2 uur) ⓘ



Basis = 107.430 oproepen

### 1.4. Aantal oproepen binnen en-buiten de kantooruren ⓘ

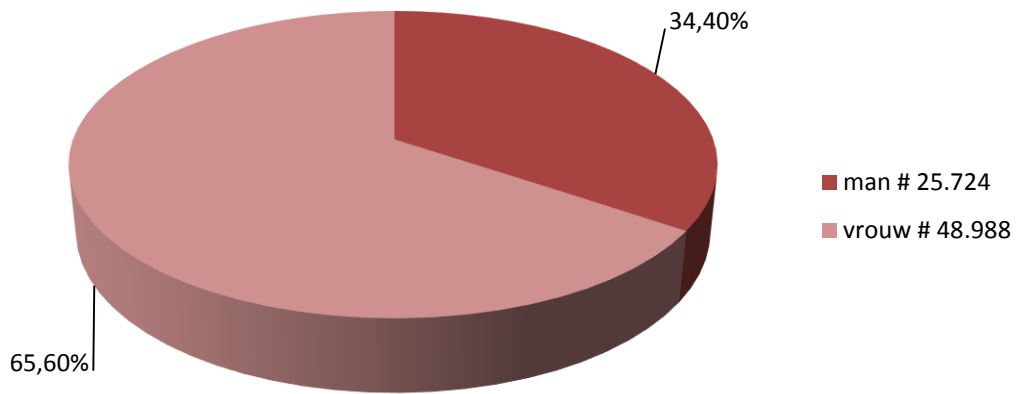
(kantooruren = werkdagen van 09 u 00 - 18 u 00 )



Basis = 107.430 oproepen

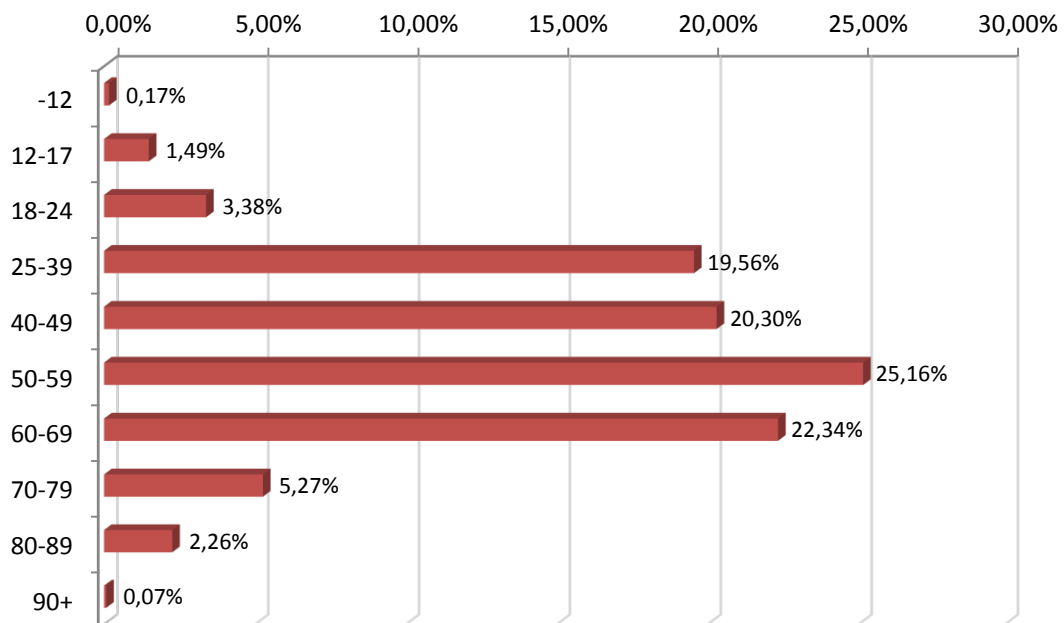
## 2. Profiel van de oproepers

### 2.1. Geslacht



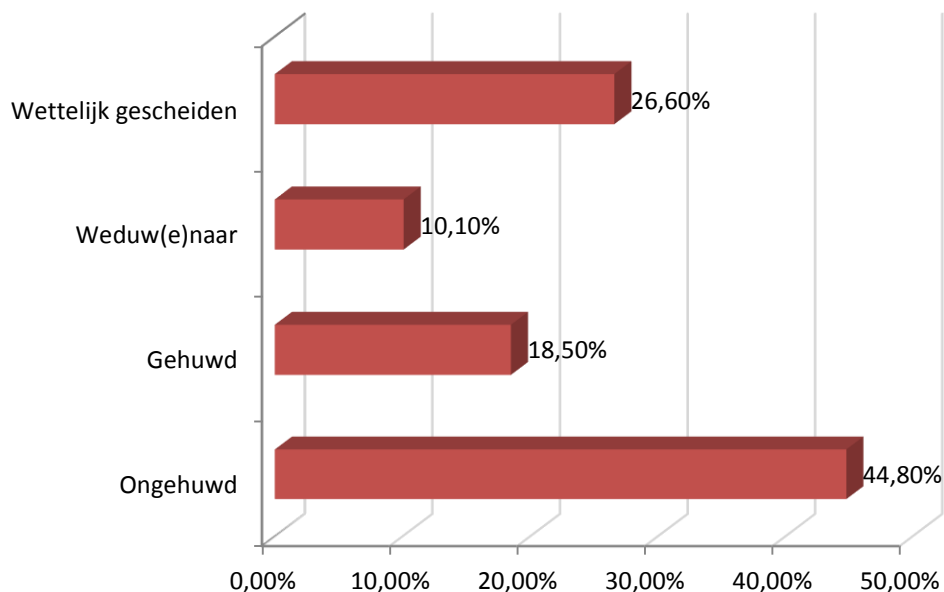
Basis = 74.712 oproepers waarvan het geslacht bekend is

### 2.2. Leeftijd



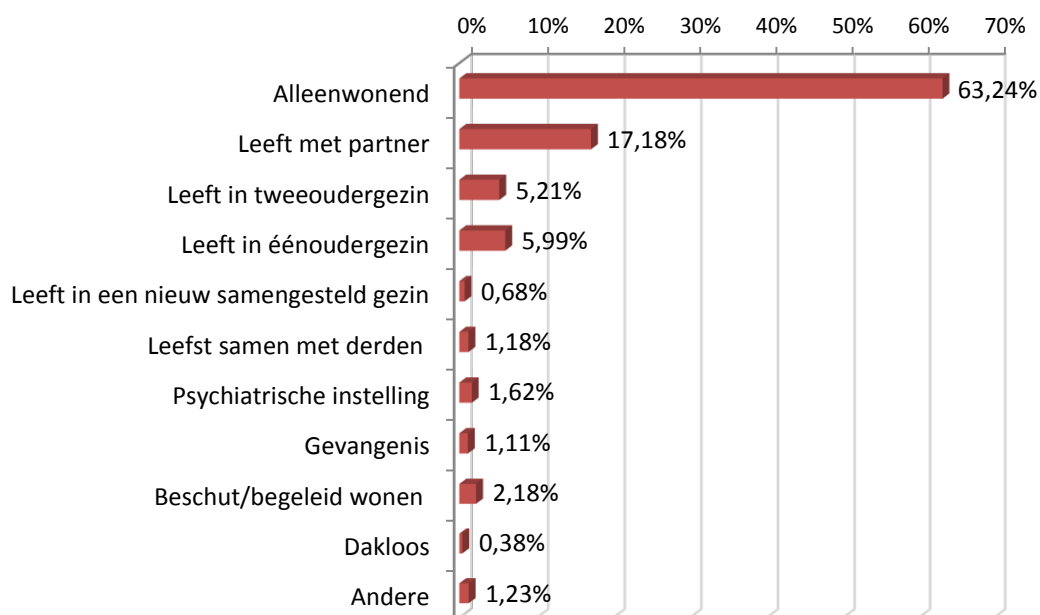
Basis = 63.032 oproepers waarvan leeftijd gekend is

### 2.3. Burgerlijke staat



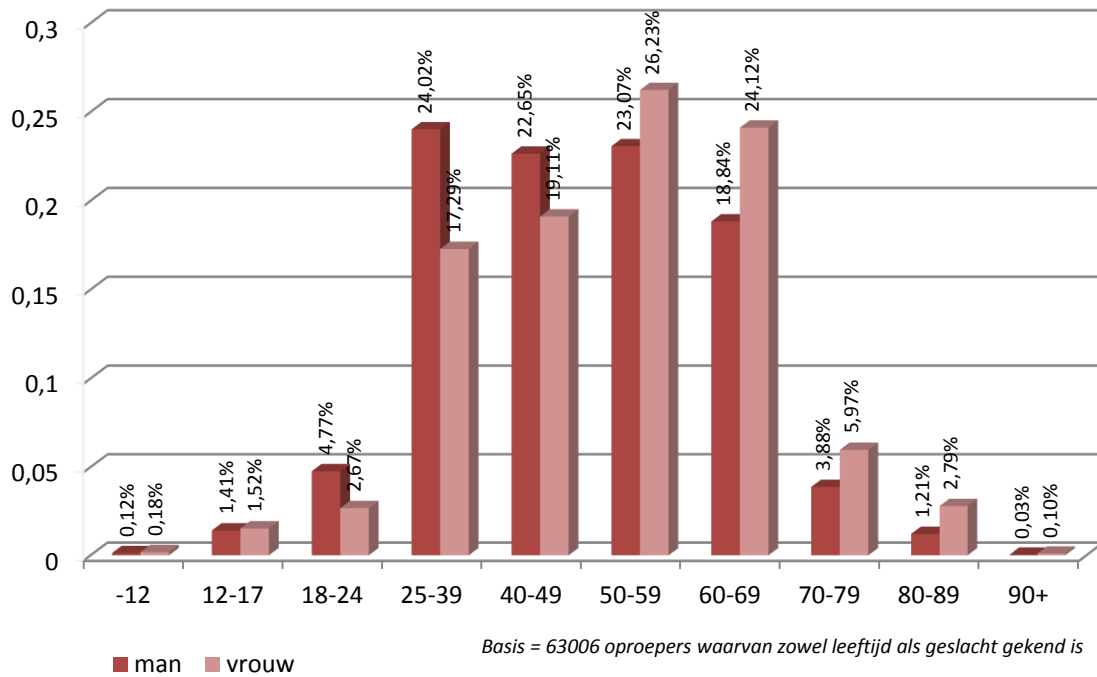
Basis = 57.124 oproepers waarvan de burgerlijke staat gekend is

### 2.4. Leefsituatie

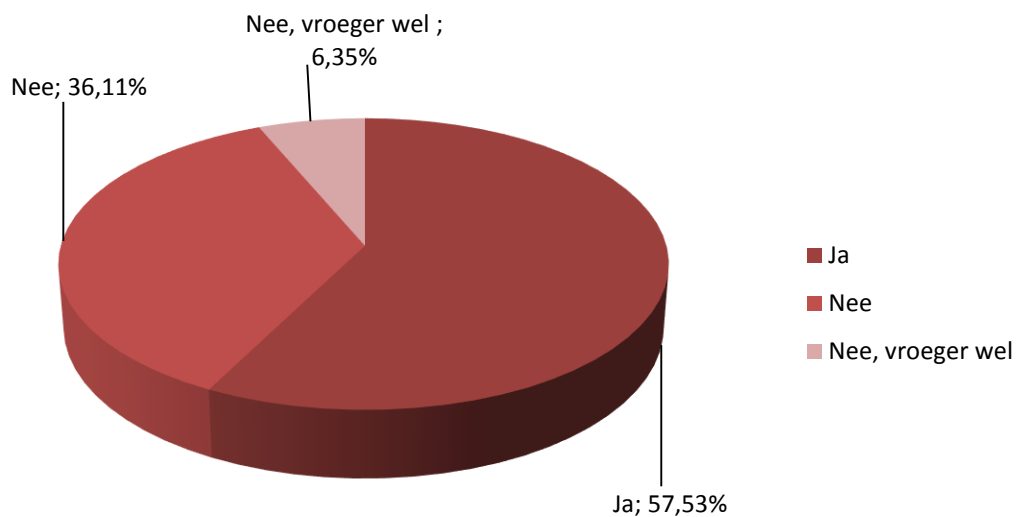


Basis = 66.065 oproepers waarvan de leefsituatie bekend is

## 2.5. Leeftijd per geslacht



## 2.6. Oproepers in professionele begeleiding

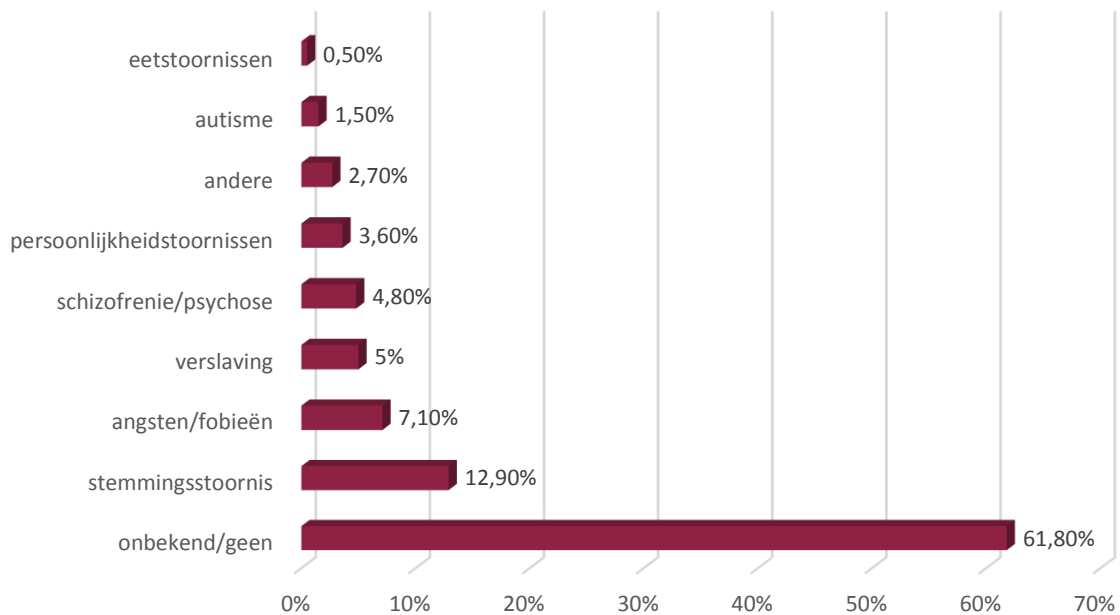


Basis= 53.030 oproepers waarvan begeleiding gekend is



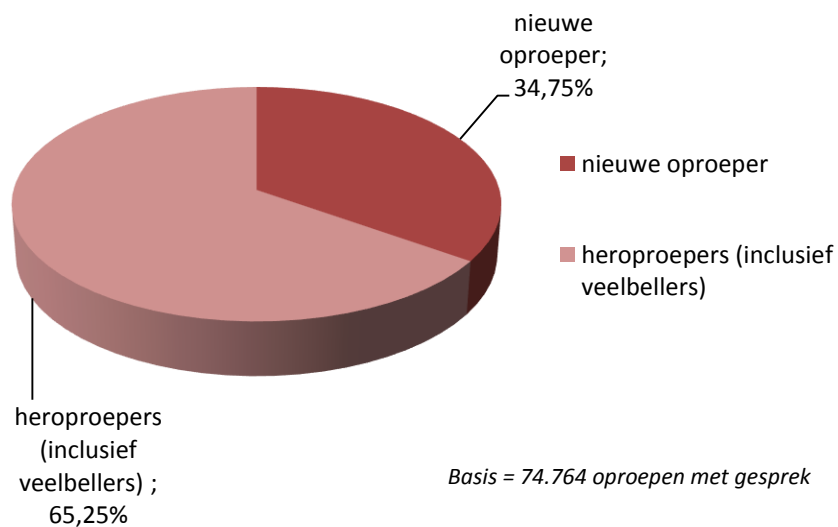
## 2.7. Stoornissen oproepers

De oproeper vermeldt zelf tijdens het gesprek een psychische stoornis : 38.2% van alle oproepers deed dit.



Basis = 79.031 oproepers

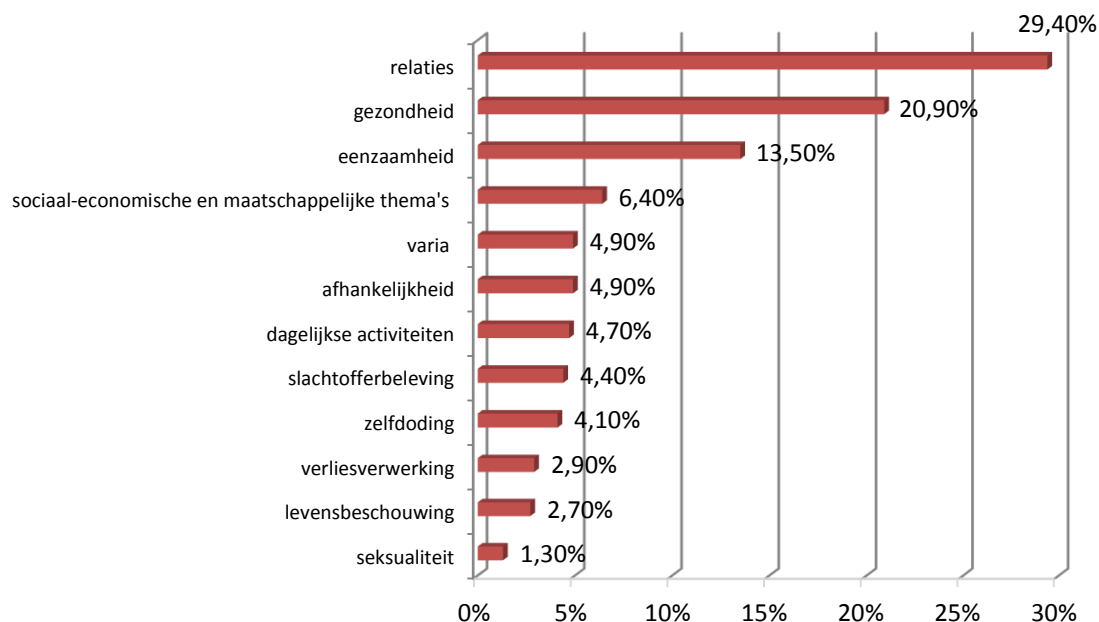
## 2.8. Oproeptype ( nieuwe versus heroproepers – inclusief veelbellers)



Basis = 74.764 oproepen met gesprek

### 3. De gesprekken

#### 3.1. De gespreksthema's samengevat



NB. Per gesprek kunnen drie thema's gescoord worden

#### 3.2. De gespreksthema's in detail

<b>Eenzaamheid</b>	<b>14.336</b>			<b>13.5%</b>	
<i>Tekort aan sociale contacten</i>	11.473	10.4%	<i>Binnen bestaande sociale contacten</i>	2818	2.6%
<i>Andere</i>	316	0.3%			
<b>Relaties</b>	<b>31.251</b>			<b>29.4%</b>	
<i>Gemis aan partner</i>	2588	2.4%	<i>Relaties - buurt</i>	1706	1.6%
<i>Verliefdheid - partnerkeuze</i>	2797	2.5%	<i>Relaties - werk</i>	1512	1.4%
<i>Spanningen-conflicten in partnerrelatie</i>	7410	6.7%	<i>Relaties - school</i>	384	0.3%
<i>Echtscheiding - einde relatie</i>	3353	3.1%	<i>Relaties - vrienden</i>	1490	1.4%
<i>Relaties met ouder(s)</i>	3357	3.1%	<i>Relaties - zorglast</i>	830	0.8%
<i>Relaties met kind(eren)</i>	6497	5.9%	<i>Relaties - anderen</i>	887	0.8%
<i>Relaties met familielid</i>	2493	2.3%			
<b>Seksualiteit</b>	<b>1347</b>			<b>1.3%</b>	
<i>Seksuele identiteit/geaardheid</i>	483	0.4%	<i>Masturbatievraag-seksbeller</i>	245	0.2%
<i>Seksueel functioneren</i>	504	0.5%	<i>Andere</i>	175	0.2%

<i>Zelfdoding</i>	5196				4.9%
<i>Gedacht aan zelfdoding</i>	2847	2.6%	<i>Poging tot zelfdoding</i>	404	0.4%
<i>Plannen tot zelfdoding</i>	876	0.58%	<i>Andere</i>	300	0.3%
<i>Levensbeschouwing</i>	2872				2.7%
<i>Euthanasie</i>	577	0.5%	<i>Levensbeschouwelijke vragen</i>	1514	1.4%
<i>Identiteitsvragen</i>	532	0.5%	<i>Andere</i>	324	0.3%
<i>Gezondheid</i>	22.230				20.9%
<i>Angst/fobie</i>	4669	4.2%	<i>Kanker</i>	946	0.9%
<i>Autisme</i>	533	0.5%	<i>Pijn</i>	1710	1.6%
<i>Aids/soa</i>	61	0.1%	<i>Slaapstoornissen</i>	1510	1.4%
<i>Borderline</i>	429	0.4%	<i>Stress, burnout</i>	1196	1.1%
<i>Chronische vermoeidheid</i>	541	0.5%	<i>Zelfverwonding, automutilatie</i>	285	0.3%
<i>Depressie</i>	6327	5.8%	<i>Ziekte</i>	3370	3.1%
<i>Eetstoornissen (anorexia, boulemie)</i>	301	0.3%	<i>Zwangerschap</i>	223	0.2%
<i>Handicap</i>	842	0.8%	<i>Andere</i>	2179	2.0%
<i>Afhankelijkheid</i>	5204				4.9%
<i>Alcohol</i>	3161	2.9%	<i>Medicijnen</i>	997	0.9%
<i>Drugs</i>	869	0.8%	<i>Andere</i>	325	0.3%
<i>Gokken</i>	132	0.1%			
<i>Verliesverwerking</i>	4340				4.1%
<i>Abortus, miskraam</i>	59	0.1%	<i>Verlies van vrijheid</i>	125	0.1%
<i>Overlijden</i>	2141	1.9%	<i>Verlies van werk</i>	169	0.2%
<i>Nabestaande zelfdoding</i>	274	0.2%	<i>Andere</i>	321	0.3%
<i>Slachtofferbeleving</i>	4638				4.4%
<i>Inbraak-ongeval</i>	321	0.3%	<i>Partnermishandeling</i>	720	0.7%
<i>Incest</i>	375	0.3%	<i>Pesten-stalking</i>	1186	1.1%
<i>Kindermishandeling</i>	446	0.4%	<i>Seksueel geweld</i>	371	0.3%
<i>Ongewenste intimiteiten</i>	252	0.2%	<i>Andere</i>	884	0.8%
<i>Ouder(en)mis(be)handeling</i>	259	0.2%			
<i>Sociaal-economische en maatschappelijke thema's</i>	6839				6.4%
<i>Administratief</i>	423	0.4%	<i>Materieel</i>	423	0.4%
<i>Financieel</i>	3018	2.7%	<i>Werkloosheid</i>	412	0.4%
<i>Dakloos, huisvesting</i>	1607	1.5%	<i>Andere</i>	580	0.5%
<i>Juridisch</i>	835	0.8%			
<i>Varia</i>	3.355				3.0%
<i>Daderbeleving</i>	128	0.1%	<i>Ontevreden over Tele-Onthaal</i>	308	0.3%
<i>Dank</i>	490	0.4%	<i>Verwarde inhoud</i>	904	0.8%
<i>Goed nieuws</i>	563	0.5%	<i>Vragen, klachten over professionele begeleiding</i>	873	0.8%
<i>Info over Tele-Onthaal</i>	273	0.2%	<i>Andere</i>	1861	1.7%

Basis : 109.899 gescoorde gespreksthema's in detail

NB. De totalen van de gespreksthema's in detail verschillen licht met de gespreksthema's in de hoofdrubrieken. In de hoofdrubrieken worden immers de cijfers per rubriek samengeteld wanneer ze om één en dezelfde oproep ging.

### 3.3. De gespreksthema's per geslacht

	MAN	Oproepen	%		VROUW	Oproepen	%
1	Relaties	9155	25.36%	1	Relaties	22.081	31.47%
2	Gezondheid	6554	18.16%	2	Gezondheid	15.663	22.32%
3	Eenzaamheid	5274	14.61%	3	Eenzaamheid	9055	12.90%
4	Afhankelijkheid- verslaving	2572	7.13%	4	Sociaal-economische en maatschappelijke thema's	4376	6.24%
5	Sociaal-economische en maatschappelijke thema's	2461	6.82%	5	Slachtofferbeleving	3367	4.80%
6	Varia	2228	6.17%	6	Dagelijkse activiteiten	3070	4.37%
7	Dagelijkse activiteiten	1969	5.46%	7	Varia	2952	4.21%
8	Zelfdoding	1647	4.56%	8	Zelfdoding	2689	3.83%
9	Slachtofferbeleving	1266	3.51%	9	Afhankelijkheid- verslaving	2629	3.75%
10	Levensbeschouwing	1175	3.26%	10	Verliesverwerking	2265	3.23%
11	Seksualiteit	1017	2.82%	11	Levensbeschouwing	1696	2.42%
12	Verliesverwerking	777	2.15%	12	Seksualiteit	328	0.47%
13				13			
	<b>TOTAAL</b>	<b>36.095</b>			<b>TOTAAL</b>	<b>70.172</b>	

Basis = 106.267 gespreksonderwerpen van 74.712 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+
Afhankelijkheid - verslaving	3 2.46%	31 2.51%	146 5.08%	1111 6.22%	1092 5.76%	1180 4.95%	701 3.52%	117 2.39%	26 1.33%	2 2.90%
Dagelijkse activiteiten	2 1.64%	16 1.29%	99 3.44%	592 3.31%	856 4.52%	1011 4.24%	1346 6.77%	273 5.57%	216 11.07%	2 2.90%
Eenzaamheid	0 0%	45 36.64%	209 7.27%	1784 9.98%	2195 11.58%	3799 15.94%	3448 17.34%	912 18.62%	507 25.99%	14 20.29%
Gezondheid	12 9.84%	190 15.36%	613 21.31%	3858 21.59%	4156 21.92%	5013 21.03%	3943 19.83%	1077 21.99%	413 21.17%	5 7.25%
Levensbeschouwing	1 0.82%	15 1.21%	74 2.57%	559 3.13%	509 2.69%	584 2.45%	534 2.69%	166 3.39%	65 3.33%	0 0%
Relaties	46 37.70%	420 33.95%	878 30.53%	5727 32.05%	5998 31.64%	7140 29.95%	5551 27.91%	1338 27.32%	349 17.89%	24 34.78%
Seksualiteit	2 1.64%	76 6.14%	126 4.49%	409 2.29%	169 0.89%	179 0.75%	106 0.53%	21 0.43%	1 0.05%	0 0%
Slachtofferbeleving	29 23.77%	172 13.90%	194 6.75%	921 5.15%	828 4.37%	936 3.93%	589 2.96%	146 2.98%	59 3.02%	2 2.90%
Sociaal-economische en maatschappelijke thema's	4 3.28%	28 2.26%	161 5.60%	1088 6.09%	1146 6.05%	1408 5.91%	1469 7.39%	286 5.84%	125 6.41%	7 10.14%
Verliesverwerking	3 2.46%	36 2.91%	76 2.64%	365 2.04%	484 2.55%	769 3.23%	698 3.51%	205 4.19%	70 3.59%	5 7.25%
Zelfdoding	6 4.92%	111 8.97%	158 5.49%	784 4.39%	885 4.67%	925 3.88%	580 2.92%	152 3.10%	39 2.00%	0 0%
Varia	14 11.48%	97 7.84%	139 4.83%	670 3.75%	638 3.37%	894 3.75%	923 4.64%	205 4.19%	81 4.15%	8 11.59%
<b>TOTAAL</b>	<b>122</b>	<b>1237</b>	<b>2876</b>	<b>17.868</b>	<b>18.956</b>	<b>23.838</b>	<b>19.888</b>	<b>498</b>	<b>1951</b>	<b>69</b>

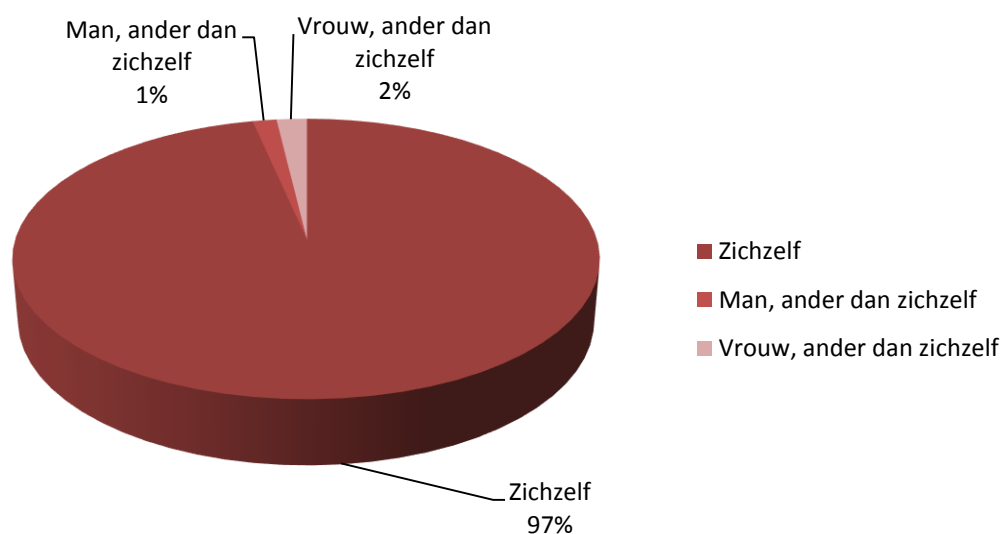
Basis = 91.703 gespreksonderwerpen van 63.032 oproepers waarvan de leeftijd gekend is

### 3.5. De gespreksthema's per leefsituatie

	Alleenwonend	Leeft samen met partner	Leeft in tweoudergezin	Leeft in éénoudergezin	Leeft in nieuw-samengesteld gezin	Leeft samen met derden	Psychiatrische instelling	Gevangenis	Beschut/begeleid wonen	Dakloos	Andere
Afhankelijkheid – verslaving	2809 4.60%	940 5.73%	242 5.03%	241 4.04%	35 5.34%	49 4.30%	147 9.70%	24 2.48%	87 4.22%	15 4.04%	43 3.55%
Dagelijkse activiteiten	3359 5.50%	468 2.85%	146 3.03%	158 2.65%	6 0.92%	53 4.65%	93 6.14%	64 6.63%	212 10.28%	7 1.89%	65 5.36%
Eenzaamheid	10.883 17.83%	1188 7.24%	252 5.23%	613 10.28%	24 3.66%	108 9.47%	105 6.93%	131 13.56%	284 13.77%	29 7.82%	129 10.64%
Gezondheid	12.641 20.71%	3739 22.80%	1008 20.93%	1127 18.91%	100 15.27%	301 26.40%	485 32.01%	107 11.08%	572 27.73%	17 4.58%	304 25.08%
Levensbeschouwing	1684 2.76%	336 2.05%	130 2.70%	93 1.56%	5 0.76%	33 2.89%	48 3.17%	25 2.59%	86 4.17%	8 2.16%	33 2.72%
Relaties	16.635 27.25%	6330 38.60%	1941 40.31%	2279 38.23%	321 49.01%	330 28.95%	197 13.00%	200 20.70%	400 19.39%	56 15.09%	305 25.17%
Seksualiteit	585 0.96%	189 1.15%	105 2.18%	41 0.69%	6 0.92%	10 0.88%	10 0.66%	3 0.31%	13 0.63%	1 0.27%	10 0.83%
Slachtofferbeleving	2031 3.33%	913 5.57%	349 7.25%	322 5.40%	67 10.23%	59 5.18%	45 2.97%	74 7.66%	51 2.47%	11 2.96%	60 40.95%
Sociaal-economische en maatschappelijke thema's	3955 6.48%	825 5.03%	196 4.07%	424 7.11%	28 4.27%	86 7.54%	101 6.67%	107 11.08%	144 6.98%	179 48.25%	109 8.99%
Verliesverwerking	2033 3.33%	353 2.15%	74 1.54%	239 4.01%	10 1.53%	29 2.54%	32 2.11%	59 6.11%	16 0.78%	1 0.27%	34 2.81%
Zelfdoding	2142 3.51%	725 4.42%	235 4.88%	269 4.51%	37 5.65%	47 4.12%	84 5.54%	52 5.38%	72 3.49%	17 4.58%	52 4.29%
Varia	2281 3.74%	395 2.41%	137 2.85%	155 2.60%	16 2.44%	35 3.07%	168 11.09%	120 12.42%	126 6.11%	30 8.09%	68 5.61%
<b>TOTAAL</b>	<b>61.038</b>	<b>16.401</b>	<b>4815</b>	<b>5961</b>	<b>655</b>	<b>1140</b>	<b>1515</b>	<b>966</b>	<b>2063</b>	<b>371</b>	<b>1212</b>

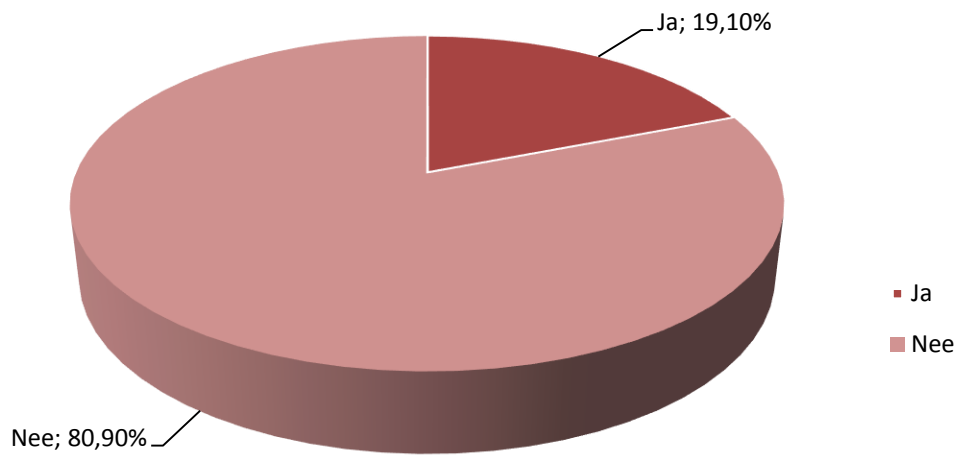
Basis = 96.137 gespreksthema's voor 66.065 oproepers waarvan de leefsituatie bekend is

### 3.6. Voor wie belt de oproeper ?



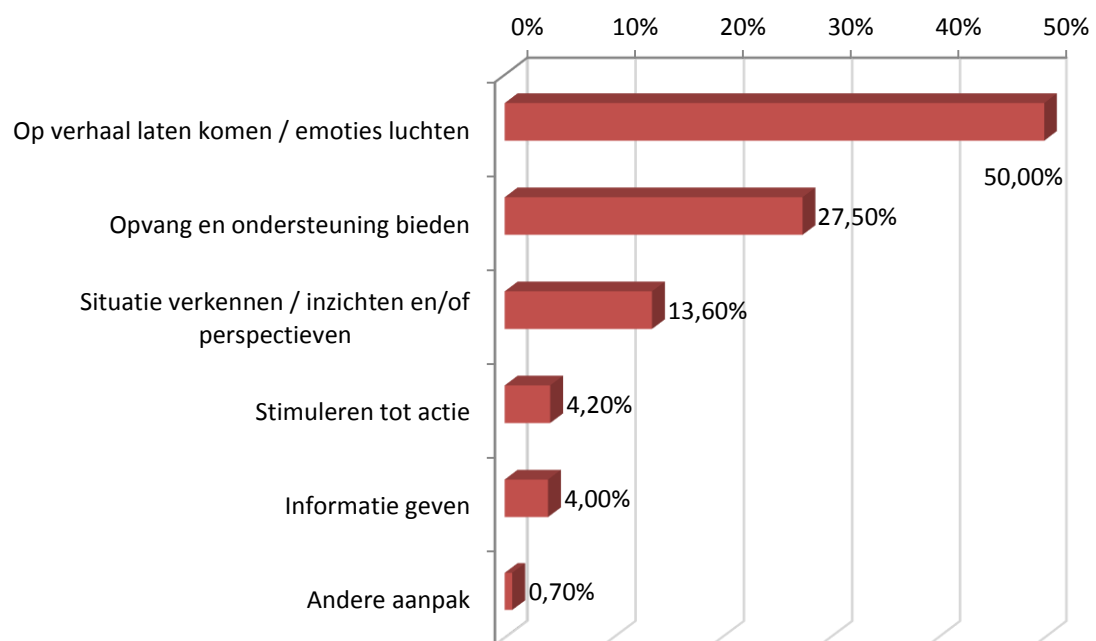
Basis : 74.766 oproepers

### 3.7. Is de oproeper in crisis ? ⓘ



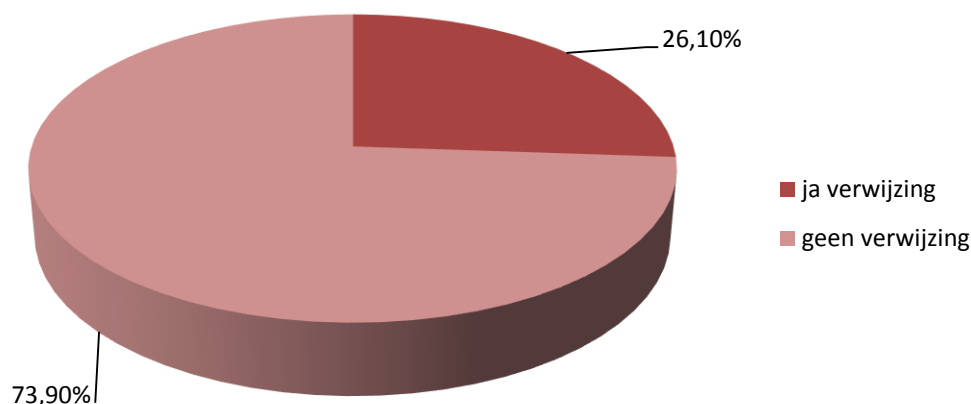
Basis = 74.766 oproepers

### 3.8. Wijze van gespreksvoering ⓘ



Basis = 124.806 gescoorde gesprekswijzen (per gesprek konden max. 3 wijzen van gespreksvoering gescoord worden)

### 3.9. Verwijzing en/of informatie geven



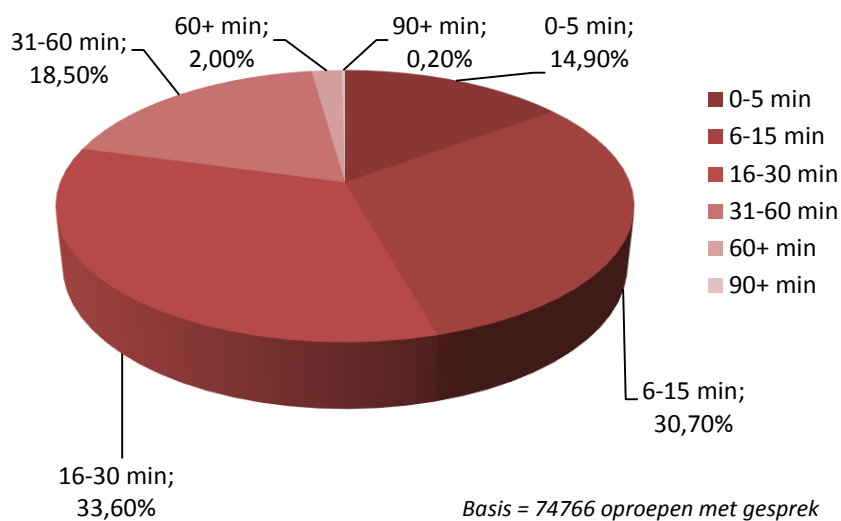
Basis : 74.766 oproepers

DETAIL VERWIJZING	Aantal oproepen	Percentage totaal aantal oproepen BASIS/74.766	Percentage totaal aantal verwijzingen BASIS/19.540
<b>Geen verwijzing/info</b>	<b>55.226</b>	<b>73.9%</b>	<b>-</b>
<b>Eigen sociaal netwerk</b>	<b>2860</b>	<b>3.8%</b>	<b>14.64%</b>
<b>Huidige professionele hulp</b>	<b>5431</b>	<b>7.3%</b>	<b>27.79%</b>
<b>Welzijn</b>	<b>3084</b>	<b>4.1%</b>	<b>15.78%</b>
<i>Sociaal Huis</i>	109	0.15%	0.56%
<i>1712</i>	322	0.43%	1.65%
<i>CAW algemeen onthaal</i>	1543	2.06%	7.90%
<i>CAW crisisopvang</i>	453	0.61%	2.32%
<i>Inloopcentrum</i>	33	0.04%	0.17%
<i>OCMW</i>	490	0.66%	2.51%
<i>Gezins-en bejaardenzorg</i>	93	0.12%	0.48%
<i>106 → chat / chat → 106</i>	65	0.09%	0.33%
<b>Telefonische en online hulpverlening</b>	<b>284</b>	<b>0.4%</b>	<b>1.45%</b>
<b>Gezondheidszorg</b>	<b>3234</b>	<b>4.3%</b>	<b>16.55%</b>
<i>100 urgentie</i>	239	0.32%	1.22%
<i>Arts</i>	2668	3.57%	13.65%
<i>Antigifcentrum</i>	21	0.03%	0.11%
<i>Algemeen ziekenhuis</i>	139	0.19%	0.71%
<i>Abortuskliniek</i>	7	0.01%	0.04%
<i>Palliatieve zorg</i>	13	0.02%	0.07%
<i>Ziekenfonds</i>	120	0.16%	0.61%

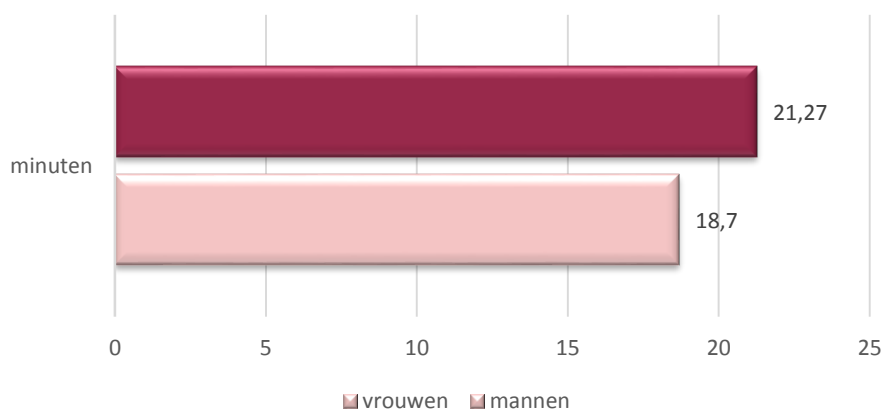
<b>Geestelijke gezondheidszorg</b>	810	1.1%	4.15%
<i>Centrum Geestelijke Gezondheidszorg (CGG)</i>	531	0.71%	2.72%
<i>Psychiatrisch Ziekenhuis</i>	173	0.23%	0.89%
<i>Psychiatrische spoed</i>	106	0.14%	0.54%
<b>Levensbeschouwelijke hulpverlening</b>	56	0.1%	0.29%
<i>Centrum Morele Dienstverlening</i>	27	0.04%	0.14%
<i>Geestelijke/pastorale zorg</i>	28	0.04%	0.14%
<b>Justitiële sector</b>	1408	1.9%	7.21%
<i>Justitiehuis</i>	294	0.39%	1.50%
<i>Andere dienst voor juridisch advies</i>	143	0.19%	0.73%
<i>Advocaat – notaris – gerecht</i>	342	0.46%	1.75%
<i>Politie</i>	629	0.84%	3.22%
<b>Zelfhulpgroepen / trefpunt zelfhulp</b>	224	0.3%	1.15%
<b>Specifiek aanbod jeugd</b>	254	0.5%	1.81%
<i>Leerkracht-school</i>	76	0.10%	0.39%
<i>Jongeren Advies centrum JAC</i>	177	0.24%	0.91%
<i>Centrum voor Leerlingenbegeleiding CLB</i>	83	0.11%	0.42%
<i>Kind en Gezin</i>	18	0.02%	0.09%
<b>Sociaal-culturele sector</b>	229	0.3%	1.17%
<i>Vereniging alleenstaanden</i>	133	0.18%	0.68%
<i>Sociaal-cultureel vormingswerk</i>	52	0.07%	0.27%
<i>Steunpunt vrijwilligerswerk</i>	44	0.06%	0.23%
<b>Werk</b>	142	0.2%	0.73%
<i>Eigen werkcontext</i>	54	0.07%	0.28%
<i>VDAB</i>	50	0.07%	0.26%
<i>Vakbond</i>	38	0.05%	0.19%
<b>Andere</b>	1424	1.9%	7.29%



### 3.10 Duur van de gesprekken ⓘ



### Gemiddelde duur mannen en vrouwen ⓘ



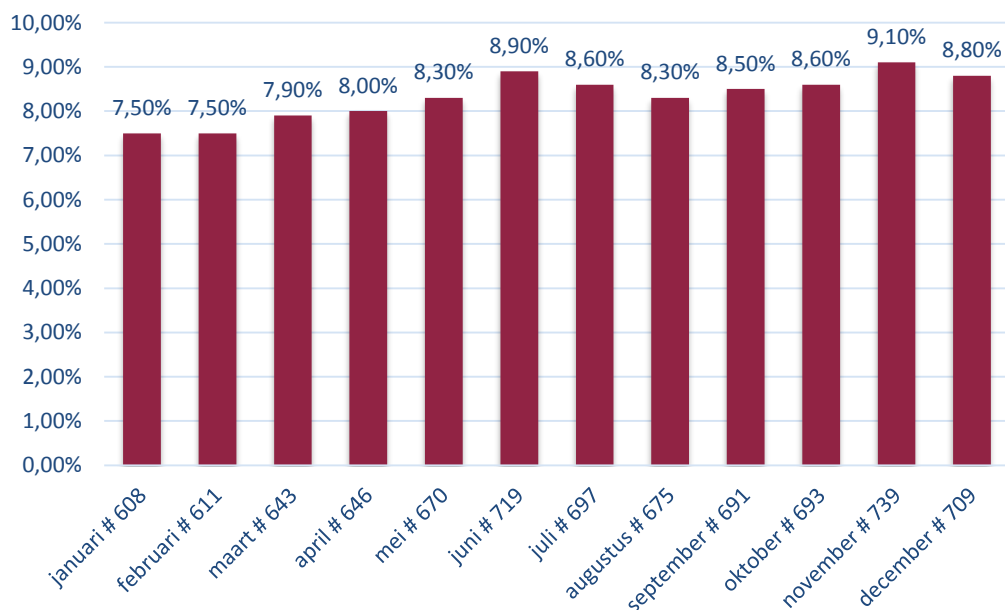
Basis: 74.712 gesprekken waarbij geslacht bekend is

Algemeen gemiddelde: 🕒 **20.39 minuten**

# ONLINE/CHAT-OPROEPEN

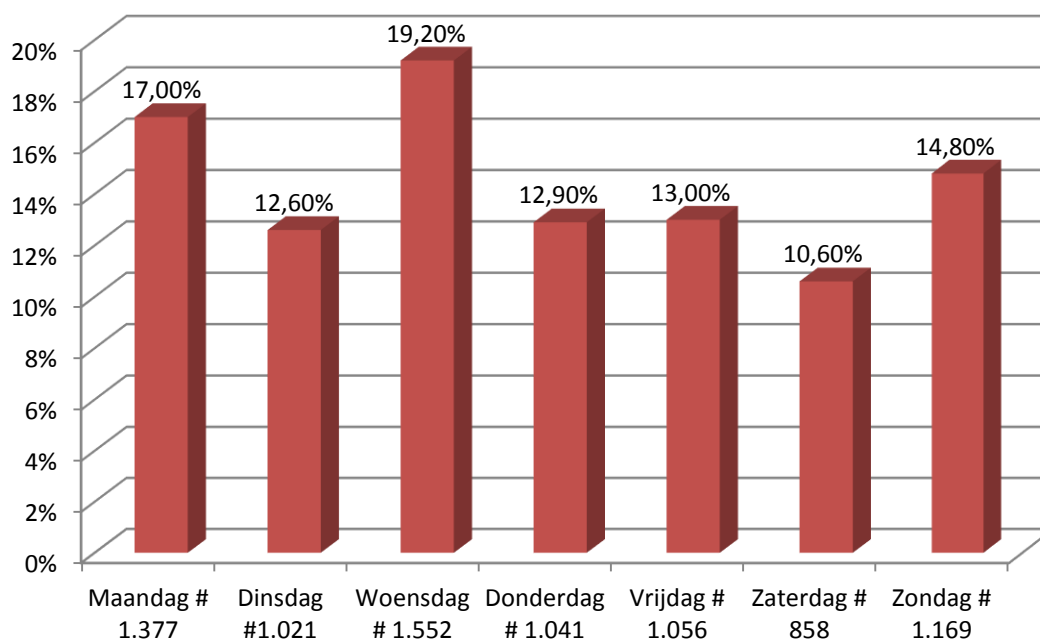
## 1. De oproepen

### 1.1. Aantal oproepen per maand



Basis = 8101 oproepen

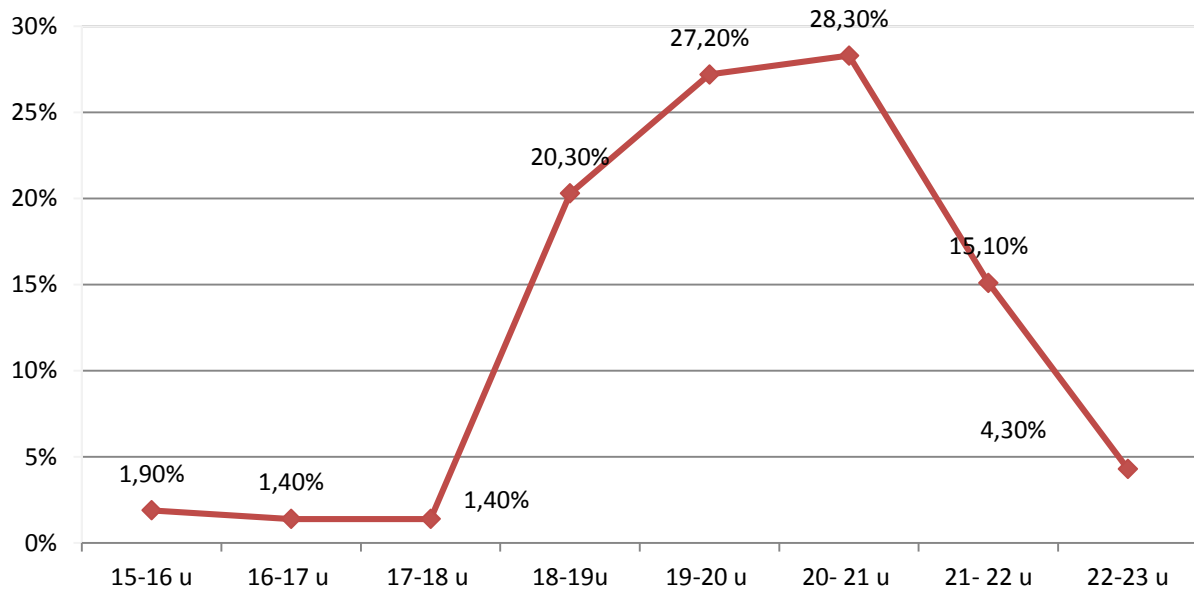
### 1.2. Aantal oproepen per dag van de week



Basis = 8101 oproepen

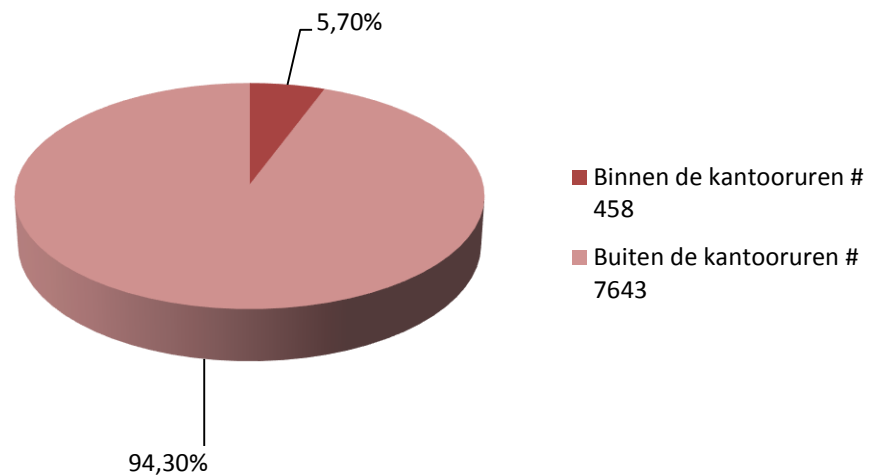
### 1.3. Aantal oproepen per dagdeel (2 uur) 📞

*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 )*

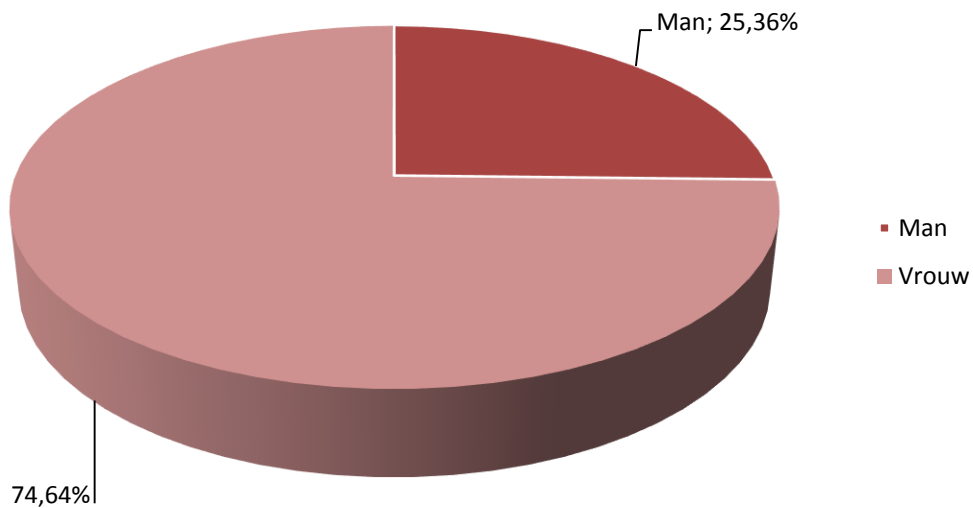


8101 oproepen

Basis =

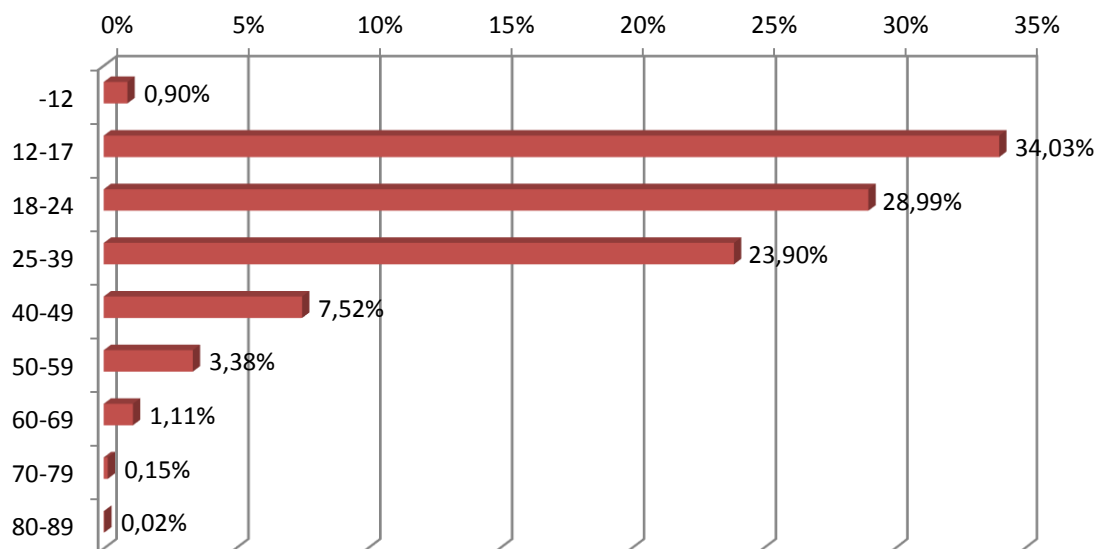
## 2. Profiel van de oproepers

### 2.1. Geslacht



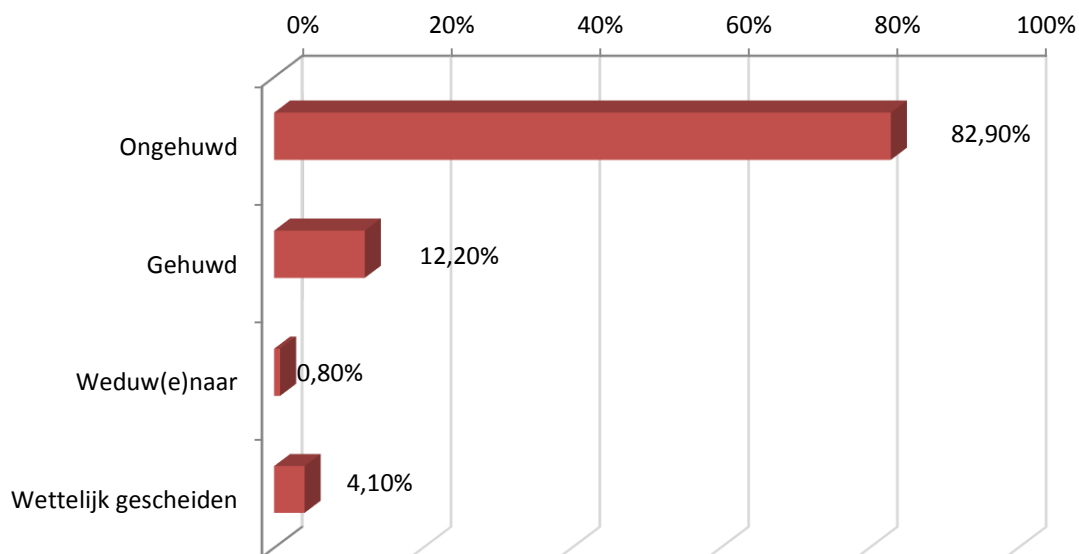
Basis = 6175 waarvan het geslacht bekend is

### 2.2. Leeftijd



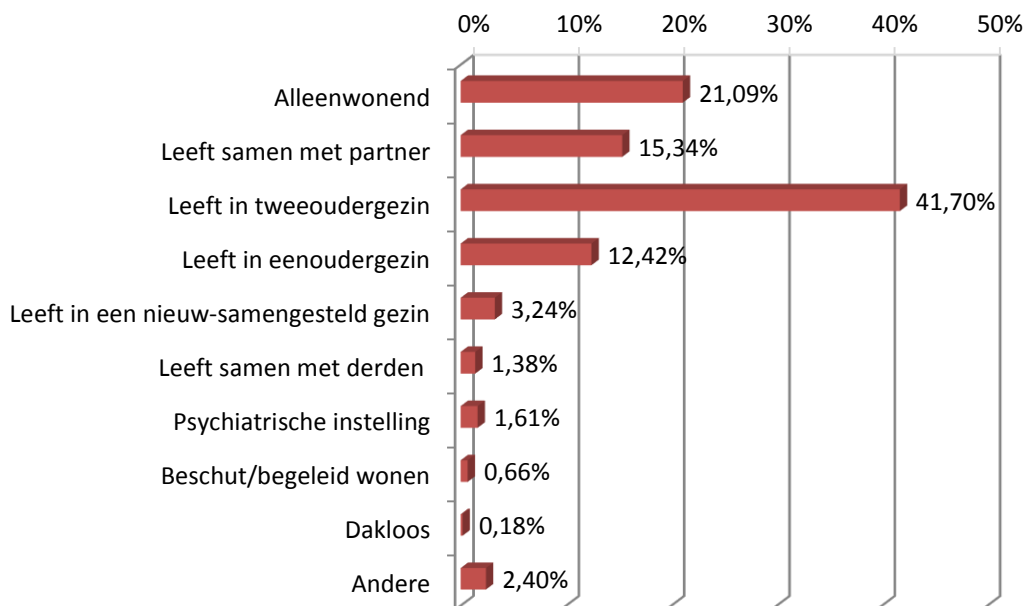
Basis = 5.239 oproepers waarvan de leeftijd gekend is

### 2.3. Burgerlijke staat



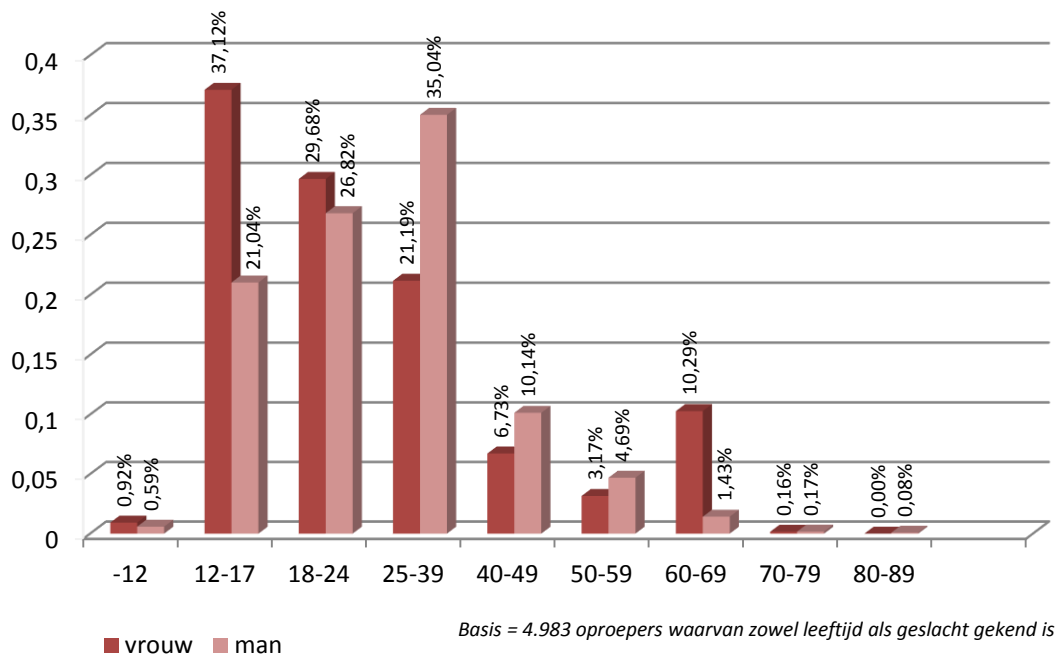
Basis = 5.326 oproepers waarvan burgerlijke stand gekend is

### 2.4. Leefsituatie

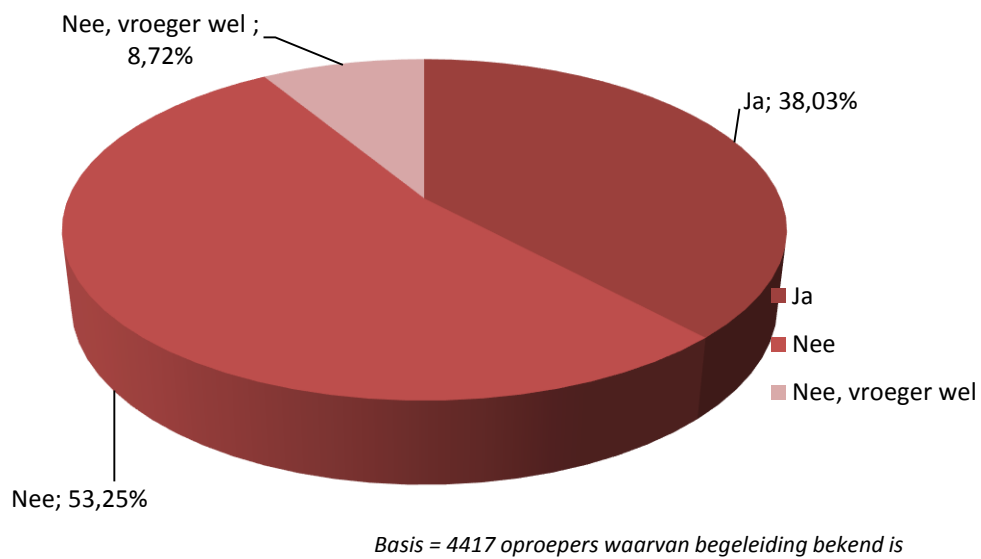


Basis = 4.420 oproepers waarvan de leefsituatie gekend is

## 2.5. Leeftijd per geslacht

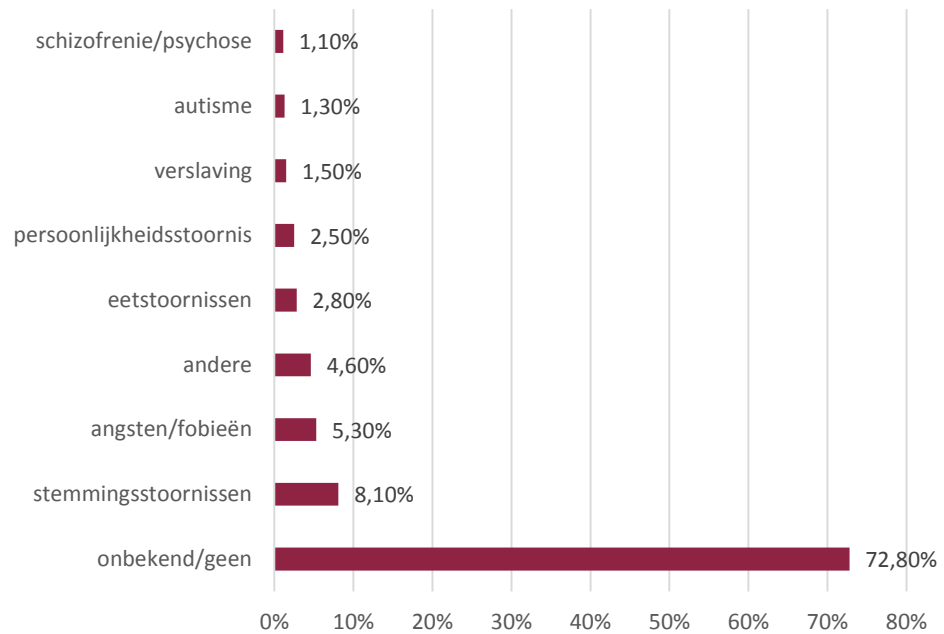


## 2.6. Oproepers in professionele begeleiding



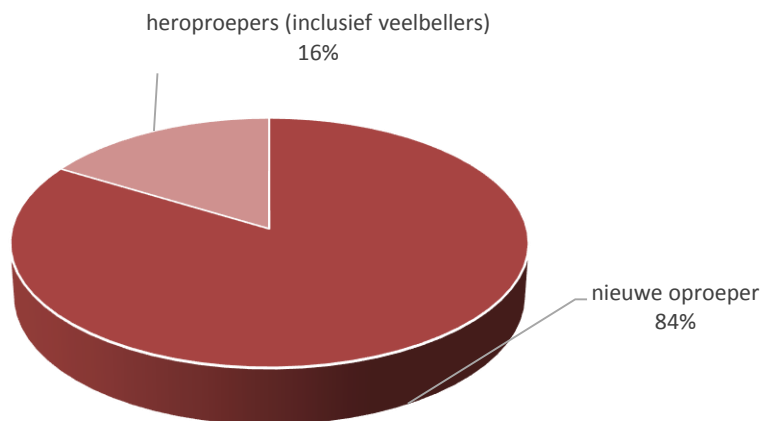
## 2.7. Stoornissen oproepers

De oproeper vermeldt zelf tijdens het gesprek een psychische stoornis : 38.2% van alle oproepers deed dit.



Basis : 6976 oproepers

## 2.8. Oproeptype ( nieuwe versus heroproepers – inclusief veelbellers)

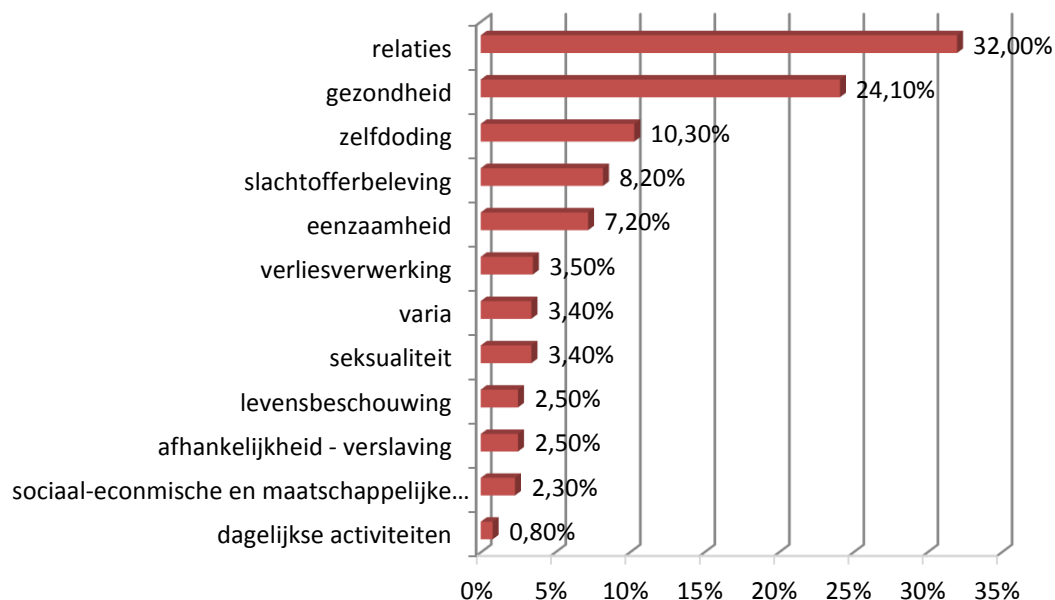


Basis = 6777 oproepen met gesprek

■ nieuwe oproeper   ■ heroproepers (inclusief veelbellers)

### 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

<b>Eenzaamheid</b>	<b>705</b>				<b>7.2%</b>	
<i>Tekort aan sociale contacten</i>	413	3.8%	<i>Binnen bestaande sociale contacten</i>	278	2.6%	
<i>Andere</i>	41	0.4%				
<b>Relaties</b>	<b>3146</b>				<b>32.0%</b>	
<i>Gemis aan partner</i>	157	1.5%	<i>Relaties - buurt</i>	8	0.1%	
<i>Verliefdheid - partnerkeuze</i>	504	4.7%	<i>Relaties - werk</i>	165	1.5%	
<i>Spanningen-conflicten in partnerrelatie</i>	589	5.5%	<i>Relaties - school</i>	394	3.7%	
<i>Echtscheiding - einde relatie</i>	330	3.1%	<i>Relaties - vrienden</i>	230	2.1%	
<i>Relaties met ouder(s)</i>	803	7.5%	<i>Relaties - zorglast</i>	47	0.4%	
<i>Relaties met kind(eren)</i>	157	1.5%	<i>Relaties - anderen</i>	111	1.0%	
<i>Relaties met familielid</i>	148	1.4%				
<b>Seksualiteit</b>	<b>338</b>				<b>3.4%</b>	
<i>Seksuele identiteit/geaardheid</i>	129	1.2%	<i>Masturbatievraag-seksbeller</i>	36	0.3%	
<i>Seksueel functioneren</i>	105	1.0%	<i>Andere</i>	74	0.7%	
<b>Zelfdoding</b>	<b>1010</b>				<b>10.3%</b>	
<i>Gedacht aan zelfdoding</i>	732	6.8%	<i>Poging tot zelfdoding</i>	87	0.8%	
<i>Plannen tot zelfdoding</i>	216	2.0%	<i>Andere</i>	33	0.3%	



<b>Levensbeschouwing</b>	<b>247</b>				<b>2.5%</b>	
<i>Euthanasie</i>	21	0.2%	<i>Levensbeschouwelijke vragen</i>	97	0.9%	
<i>Identiteitsvragen</i>	103	1.0%	<i>Andere</i>	32	0.3%	
<b>Gezondheid</b>	<b>2368</b>				<b>24.1%</b>	
<i>Angst/fobie</i>	430	4.0%	<i>Kanker</i>	36	0.3%	
<i>Autisme</i>	62	0.6%	<i>Pijn</i>	51	0.5%	
<i>Aids/soa</i>	14	0.1%	<i>Slaapstoornissen</i>	49	0.5%	
<i>Borderline</i>	65	0.6%	<i>Stress, burnout</i>	183	1.7%	
<i>Chronische vermoeidheid</i>	15	0.1%	<i>Zelfverwonding, automutilatie</i>	316	2.9%	
<i>Depressie</i>	689	6.4%	<i>Ziekte</i>	111	1.0%	
<i>Eetstoornissen (anorexia, boulemie)</i>	213	2.0%	<i>Zwangerschap</i>	106	1.0%	
<i>Handicap</i>	58	0.5%	<i>Andere</i>	285	2.6%	
<b>Afhankelijkheid</b>	<b>242</b>				<b>2.5%</b>	
<i>Alcohol</i>	91	0.8%	<i>Medicijnen</i>	25	0.2%	
<i>Drugs</i>	79	0.7%	<i>Andere</i>	34	0.3%	
<i>Gokken</i>	19	0.2%				
<b>Verliesverwerking</b>	<b>342</b>				<b>3.5%</b>	
<i>Abortus, miskraam</i>	12	0.1%	<i>Verlies van vrijheid</i>	5	0.0%	
<i>Overlijden</i>	240	2.2%	<i>Verlies van werk</i>	24	0.2%	
<i>Nabestaande zelfdoding</i>	30	0.3%	<i>Andere</i>	38	0.4%	
<b>Slachtofferbeleving</b>	<b>809</b>				<b>8.2%</b>	
<i>Inbraak-ongeval</i>	7	0.1%	<i>Partnermishandeling</i>	45	0.4%	
<i>Incest</i>	94	0.9%	<i>Pesten-stalking</i>	176	1.6%	
<i>Kindermishandeling</i>	113	1.1%	<i>Seksueel geweld</i>	195	1.8%	
<i>Ongewenste intimiteiten</i>	109	1.0%	<i>Andere</i>	107	1.0%	
<i>Ouder(en)mis(be)handeling</i>	10	0.1%				
<b>Sociaal-economische en maatschappelijke thema's</b>	<b>227</b>				<b>2.3%</b>	
<i>Administratief</i>	4	0.0%	<i>Materieel</i>	8	0.1%	
<i>Financieel</i>	88	0.8%	<i>Werkloosheid</i>	43	0.4%	
<i>Dakloos, huisvesting</i>	41	0.4%	<i>Andere</i>	41	0.4%	
<i>Juridisch</i>	23	0.2%				
<b>Varia</b>	<b>331</b>				<b>3.4%</b>	
<i>Daderbeleving</i>	13	0.1%	<i>Ontevreden over Tele-Onthaal</i>	6	0.1%	
<i>Dank</i>	11	0.1%	<i>Verwarde inhoud</i>	29	0.3%	
<i>Goed nieuws</i>	9	0.1%	<i>Vragen, klachten over professionele begeleiding</i>	71	0.7%	
<i>Info over Tele-Onthaal</i>	13	0.1%	<i>Andere</i>	181	1.7%	

Basis : 10.757 gescoorde gespreksthema's in detail

NB. De totalen van de gespreksthema's in detail verschillen licht met de gespreksthema's in de hoofdrubrieken. In de hoofdrubrieken worden immers de cijfers per rubriek samengeteld wanneer ze om één en dezelfde oproep ging.

### 3.3. De gespreksthema's per geslacht

	MAN	Oproepen	%		VROUW	Oproepen	%
1	Relaties	696	30.08%	1	Relaties	2283	33.85%
2	Gezondheid	485	21.05%	2	Gezondheid	1678	24.88%
3	Zelfdoding	248	10.76%	3	Slachtofferbeleving	664	9.85%
4	Eenzaamheid	217	9.42%	4	Zelfdoding	644	9.55%
5	Seksualiteit	168	7.29%	5	Eenzaamheid	426	6.32%
6	Slachtofferbeleving	95	4.12%	6	Verliesverwerking	264	3.91%
7	Afhankelijkheid- verslaving	92	3.99%	7	Varia	174	2.58%
8	Varia	85	3.69%	8	Levensbeschouwing	161	2.39%
9	Sociaal-economische en maatschappelijke thema's	79	3.43%	9	Seksualiteit	146	2.16%
10	Levensbeschouwing	67	2.91%	10	Sociaal-economische en maatschappelijke thema's	130	1.93%
11	Verliesverwerking	51	2.21%	11	Afhankelijkheid- verslaving	129	1.91%
12	Dagelijkse activiteiten	24	1.04%	12	Dagelijkse activiteiten	45	0.67%
	<b>TOTAAL</b>	<b>2304</b>			<b>TOTAAL</b>	<b>6744</b>	

Basis = 9.048 gespreksonderwerpen van 6.175 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
Afhankelijkheid – verslaving	0 0%	41 1.58%	36 1.60%	62 3.18%	16 2.58%	10 3.51%	3 3.23%	2 15.38%	0 0%
Dagelijkse activiteiten	2 3.77%	19 0.73%	12 0.53%	24 1.25%	5 0.81%	1 0.35%	0 0%	0 0%	0 0%
Eenzaamheid	0 0%	105 4.04%	186 8.26%	180 9.38%	67 10.81%	24 9.47%	5 5.38%	2 15.38%	1 50%
Gezondheid	7 13.21%	550 21.15%	586 26.01%	473 24.66%	161 25.97%	55 19.30%	22 23.66%	4 30.77%	0 0%
Levensbeschouwing	0 0%	46 1.77%	64 2.84%	60 3.13%	23 3.71%	8 2.81%	4 4.30%	0 0%	0 0%
Relaties	22 41.51%	913 35.10%	779 34.58%	590 30.76%	202 32.58%	97 34.04%	37 39.78%	1 7.69%	1 0.50%
Seksualiteit	4 7.55%	126 4.84%	63 2.80%	56 2.92%	11 1.77%	5 1.75%	0 0%	0 0%	0 0%
Slachtofferbeleving	10 18.87%	340 13.07%	137 6.08%	131 6.83%	35 5.65%	15 5.26%	1 1.08%	0 0%	0 0%
Sociaal-economische en maatschappelijke thema's	2 3.77%	11 0.42%	55 2.44%	62 3.23%	31 5.0%	14 4.91%	6 6.45%	1 7.69%	0 0%
Verliesverwerking	2 3.77%	111 4.27%	56 2.49%	79 4.12%	11 1.77%	21 7.37%	6 6.45%	0 0%	0 0%
Zelfdoding	1 1.89%	270 10.38%	236 10.47%	150 7.82%	46 7.42%	27 9.47%	9 9.68%	2 15.38%	0 0%
Varia	3 5.66%	69 2.65%	43 1.91%	52 2.71%	12 1.94%	5 1.75%	0 0%	1 7.69%	0 0%
<b>TOTAAL</b>	<b>53</b>	<b>2601</b>	<b>2253</b>	<b>1918</b>	<b>620</b>	<b>285</b>	<b>93</b>	<b>13</b>	<b>2</b>

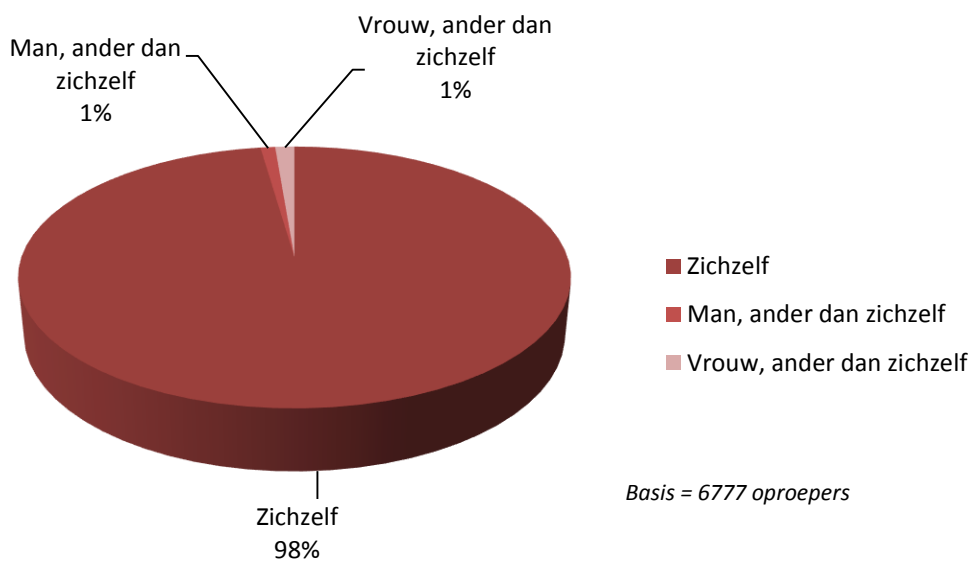
Basis = 7.838 gespreksonderwerpen van 5.239 oproepers waarvan de leeftijd gekend is

### 3.5. De gespreksthema's per leefsituatie

Basis = 91.703 gespreksonderwerpen van 4.420 oproepers waarvan de leeftijd gekend is

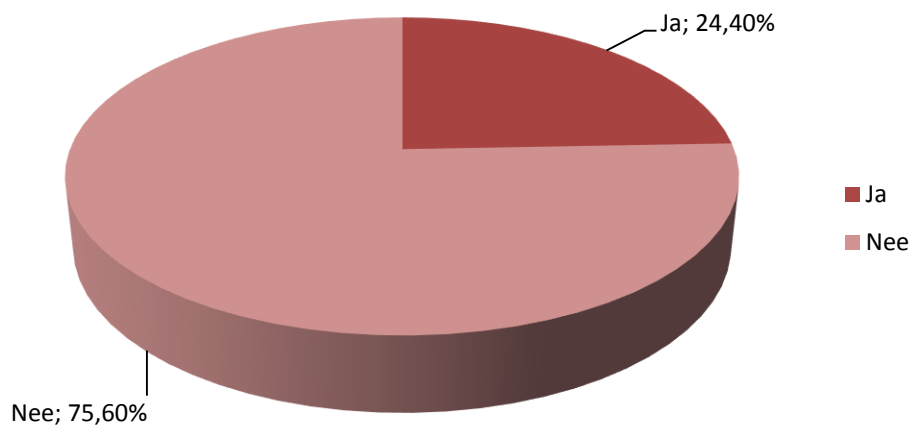
	Alleenwonend	Leefst samen met partner	Leeft in tweoudergezin	Leeft in éénoudergezin	Leeft in nieuw-samengesteld gezin	Leeft samen met derden	Psychiatrische instelling	Gevangenis	Beschut/begeleid wonen	Dakloos	Andere
Afhankelijkheid - verslaving	43 2.92%	35 3.56%	49 1.79%	20 2.23%	6 2.67%	0 0%	2 1.83%		2 4.08%	0 0%	8 4.94%
Dagelijkse activiteiten	12 0.81%	5 0.51%	25 0.92%	5 0.56%	1 0.44%	0 0%	1 0.92%		0 0%	0 0%	1 0.62%
Eenzaamheid	200 13.58%	49 4.99%	160 5.86%	66 7.37%	5 2.22%	11 11.22%	3 2.75%		2 4.08%	0 0%	15 9.26%
Gezondheid	329 22.34%	247 25.15%	678 24.84%	197 21.99%	39 17.33%	25 25.51%	42 38.53%		12 24.49%	0 0%	41 25.31%
Levensbeschouwing	43 2.92%	24 2.44%	65 2.38%	10 1.12%	2 0.89%	4 4.08%	1 0.92%		0 0%	0 0%	2 1.23%
Relaties	428 29.06%	399 40.63%	954 34.95%	311 34.71%	102 45.33%	29 29.59%	13 11.93%		11 22.45%	2 20%	43 26.54%
Seksualiteit	29 1.97%	19 1.93%	102 3.74%	14 1.56%	3 1.33%	1 1.02%	2 1.83%		1 2.04%	0 0%	5 3.09%
Slachtofferbeleving	83 5.63%	57 5.80%	266 9.74%	78 8.71%	29 12.89%	11 11.22%	5 4.59%		7 14.29%	0 0%	12 7.41%
Verliesverwerking	74 5.02%	28 2.85%	75 2.75%	74 8.26%	3 1.33%	2 2.04%	4 3.67%		2 4.08%	0 0%	4 2.47%
Zelfdoding	146 9.91%	68 6.92%	269 9.85%	87 9.71%	27 12%	8 8.16%	28 25.69%		10 20.41%	0 0%	16 9.88%
Varia	29 1.97%	20 2.04%	46 1.68%	15 1.67%	2 0.89%	0 0%	8 7.34%		2 4.08%	1 10%	4 2.47%
<b>TOTAAL</b>	<b>1473</b>	<b>982</b>	<b>2730</b>	<b>896</b>	<b>225</b>	<b>98</b>	<b>106</b>	<b>0</b>	<b>49</b>	<b>10</b>	<b>162</b>

### 3.6. Voor wie belt de oproeper ?



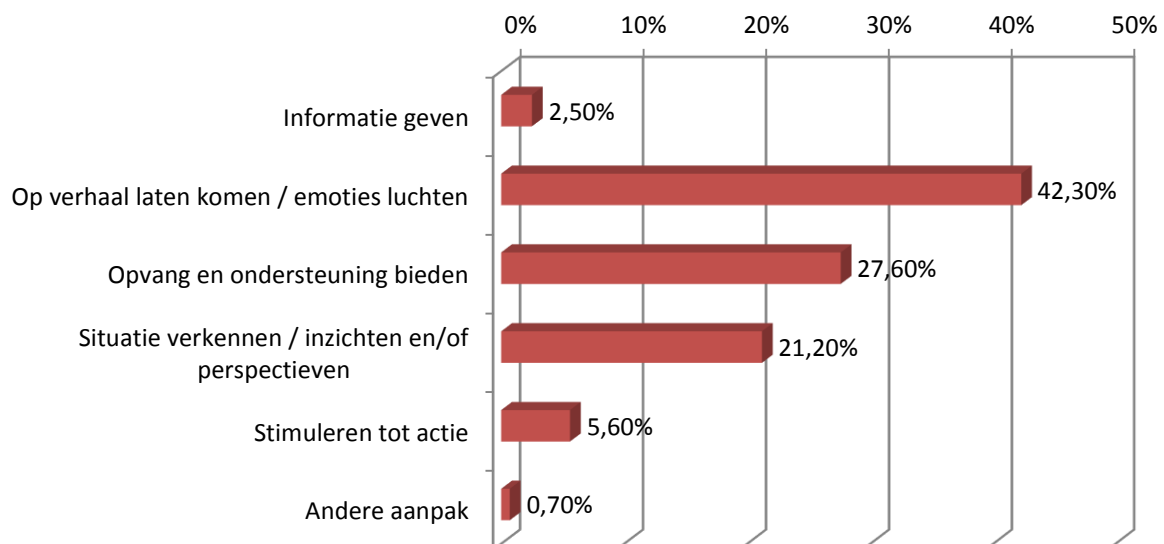
Basis = 6777 oproepers

### 3.7. Is de oproepeer in crisis?



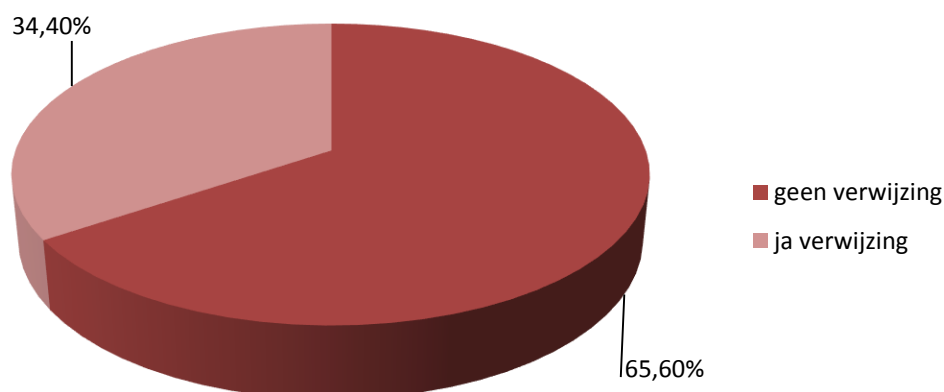
Basis = 6776 oproeppers

### 3.8. Wijze van gespreksvoering



Basis = 12.821 gescoorde gesprekswijzen (per gesprek konden max, 3 wijzen van gespreksvoering gescoord worden)

### 3.9. Verwijzing en/of informatie geven

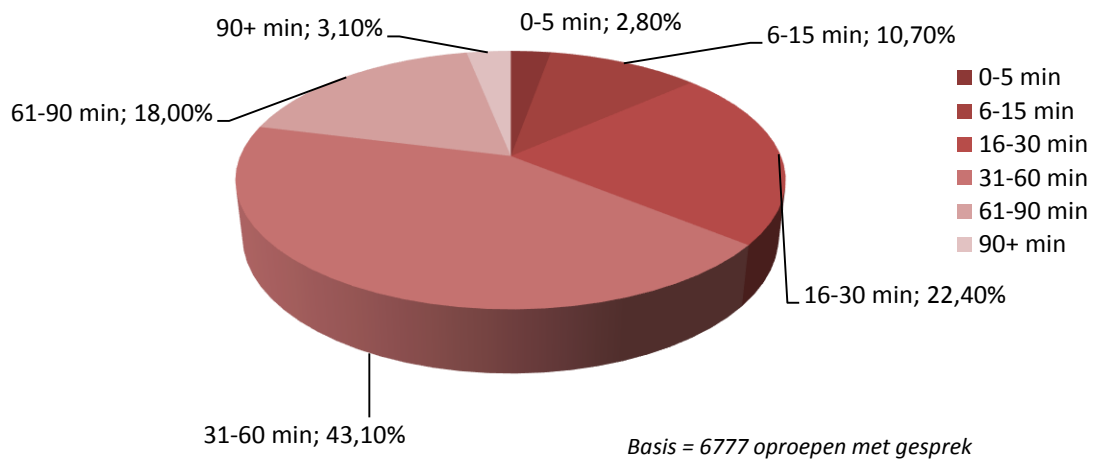


Basis = 6776 oproepers

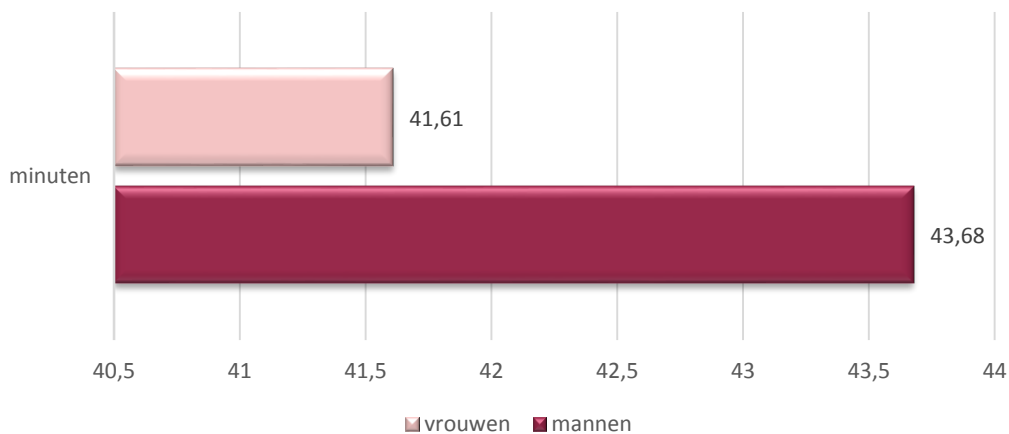
DETAIL VERWIJZING	Aantal oproepen	Percentage totaal aantal oproepen Basis = 6776	Percentage totaal aantal verwijzingen Basis = 2333
<b>Geen verwijzing/info</b>	<b>4443</b>	<b>65.6%</b>	<b>-</b>
<b>Eigen sociaal netwerk</b>	<b>347</b>	<b>5.1%</b>	<b>14.87%</b>
<b>Huidige professionele hulp</b>	<b>518</b>	<b>7.6%</b>	<b>22.20%</b>
<b>Welzijn</b>	<b>349</b>	<b>5.2%</b>	<b>14.96%</b>
<i>Sociaal Huis</i>	2	0.03%	0.09%
<i>1712</i>	60	0.89%	2.57%
<i>CAW algemeen onthaal</i>	198	2.92%	8.49%
<i>CAW crisisopvang</i>	11	0.16%	0.47%
<i>Inloopcentrum</i>	2	0.03%	0.09%
<i>OCMW</i>	20	0.30%	0.86%
<i>Gezins-en bejaardenzorg</i>	1	0.01%	0.04%
<i>106 → chat / chat → 106</i>	55	0.81%	2.36%
<b>Telefonische en online hulpverlening</b>	<b>42</b>	<b>0.6%</b>	<b>1.80%</b>
<b>Gezondheidszorg</b>	<b>370</b>	<b>5.5%</b>	<b>15.86%</b>
<i>100 urgentie</i>	18	0.27%	0.77%
<i>Arts</i>	340	5.02%	14.57%
<i>Antigifcentrum</i>	1	0.01%	0.04%
<i>Algemeen ziekenhuis</i>	5	0.07%	0.21%
<i>Abortuskliniek</i>	2	0.03%	0.09%
<i>Palliatieve zorg</i>	0	0%	0%
<i>Ziekenfonds</i>	4	0.06%	0.17%

<b>Geestelijke gezondheidszorg</b>	94	1.4%	4.03%
<i>Centrum Geestelijke Gezondheidszorg (CGG)</i>	84	1.24%	3.60%
<i>Psychiatrisch Ziekenhuis</i>	7	0.10%	0.30%
<i>Psychiatrische spoed</i>	3	0.04%	0.13%
<b>Levensbeschouwelijke hulpverlening</b>	5	0.1%	0.21%
<i>Centrum Morele Dienstverlening</i>	3	0.04%	0.13%
<i>Geestelijke/pastorale zorg</i>	2	0.03%	0.09%
<b>Justitiële sector</b>	43	0.6%	1.84%
<i>Justitiehuis</i>	9	0.13%	0.39%
<i>Anderere dienst voor juridisch advies</i>	3	0.04%	0.13%
<i>Advocaat – notaris – gerecht</i>	10	0.15%	0.43%
<i>Politie</i>	21	0.31%	0.90%
<b>Zelfhulpgroepen / trefpunt zelfhulp</b>	33	0.5%	1.41%
<b>Specifiek aanbod jeugd</b>	311	4.6%	13.33%
<i>Leerkracht-school</i>	62	0.91%	2.66%
<i>Jongeren Advies centrum JAC</i>	175	2.58%	7.50%
<i>Centrum voor Leerlingenbegeleiding CLB</i>	69	1.02%	2.96%
<i>Kind en Gezin</i>	5	0.07%	0.21%
<b>Sociaal-culturele sector</b>	11	0.2%	0.47%
<i>Vereniging alleenstaanden</i>	9	0.13%	0.39%
<i>Sociaal-cultureel vormingswerk</i>	1	0.01%	0.04%
<i>Steunpunt vrijwilligerswerk</i>	1	0.01%	0.04%
<b>Werk</b>	20	0.3%	0.86%
<i>Eigen werkcontext</i>	6	0.09%	0.26%
<i>VDAB</i>	8	0.12%	0.34%
<i>Vakbond</i>	6	0.09%	0.26%
<b>Andere</b>	190	2.8%	8.14%

### 3.10 Duur van de gesprekken



### Gemiddelde duur mannen en vrouwen



Basis: 6175 gesprekken waarvan geslacht bekend is

Algemeen gemiddelde :  **43.15 minuten**