

JAARVERSLAG

2016

[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. Stoornissen 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. Stoornissen 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	20
3.4. De gespreksthemata's per leeftijd	20
3.5. De gespreksthemata's per leefsituatie	21

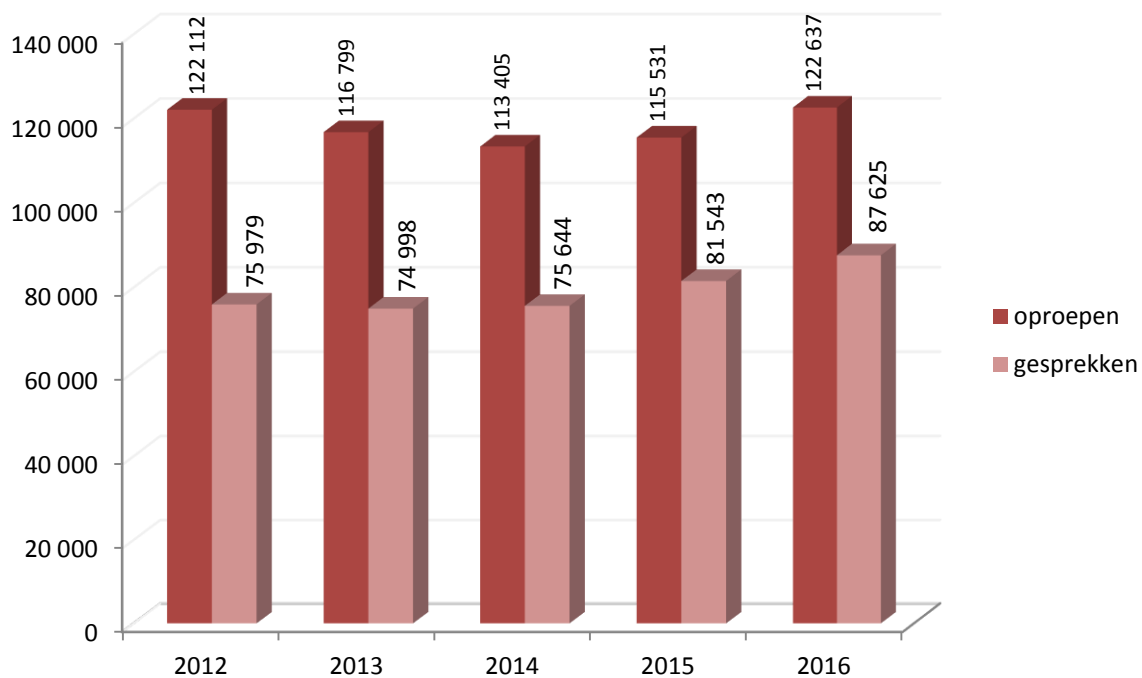
3.6. Voor wie belt de oproeper ?	21
3.7. Is de oproeper in crisis ?	22
3.8. Wijze van gespreksvoering.....	22
3.9. Verwijzing en/of informatie geven.....	23
3.10. Duur van de gesprekken.....	25

DE ONLINE/CHATOPROEPEN

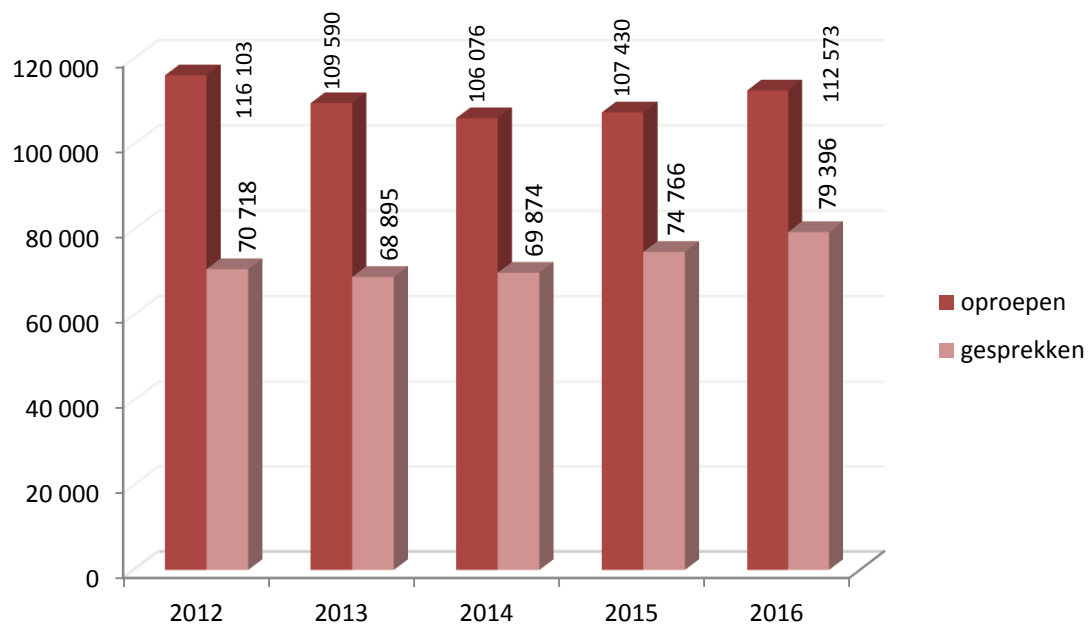
1. De oproepen 	26
1.1. Aantal oproepen per maand.....	26
1.2. Aantal oproepen per dag van de week.....	26
1.3. Aantal oproepen per dagdeel	27
1.4. Aantal oproepen binnen en buiten de kantooruren.....	27
2. Profiel van de oproepers 	28
2.1. Geslacht	28
2.2. Leeftijd.....	28
2.3. Burgerlijke staat.....	29
2.4. Leefsituatie.....	29
2.5. Leeftijd per geslacht	30
2.6. Oproepers in professionele begeleiding	30
2.7. Stoornissen oproepers	31
2.8. Oproeptype (nieuwe versus heroproepers)	31
3. De gesprekken 	32
3.1. De gespreksthema's samengevat.....	32
3.2. De gespreksthema's in detail.....	32
3.3. De gespreksthema's per geslacht.....	35
3.4. De gespreksthema's per leeftijd.....	35
3.5. De gespreksthema's per leefsituatie.....	36
3.6. Voor wie belt de oproeper ?	36
3.7. Is de oproeper in crisis ?	37
3.8. Wijze van gespreksvoering.....	37
3.9. Verwijzing en/of informatie geven.....	38
3.10. Duur van de gesprekken.....	40

ALGEMEEN -

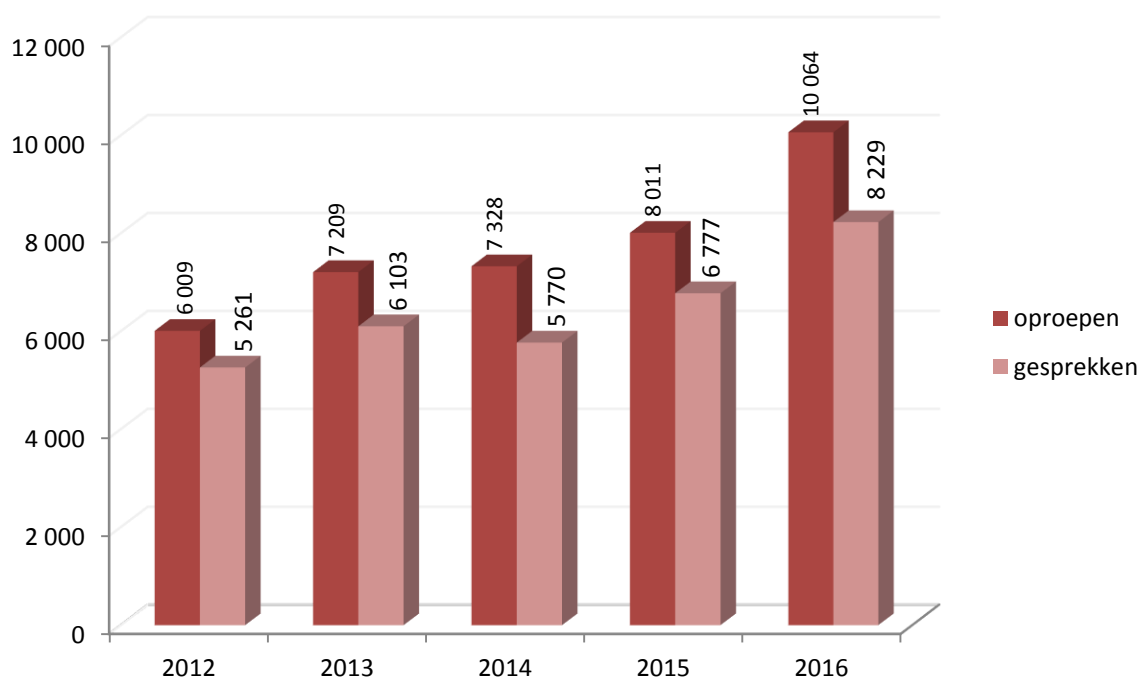
1. Aantal oproepen en gesprekken per jaar - telefoon +



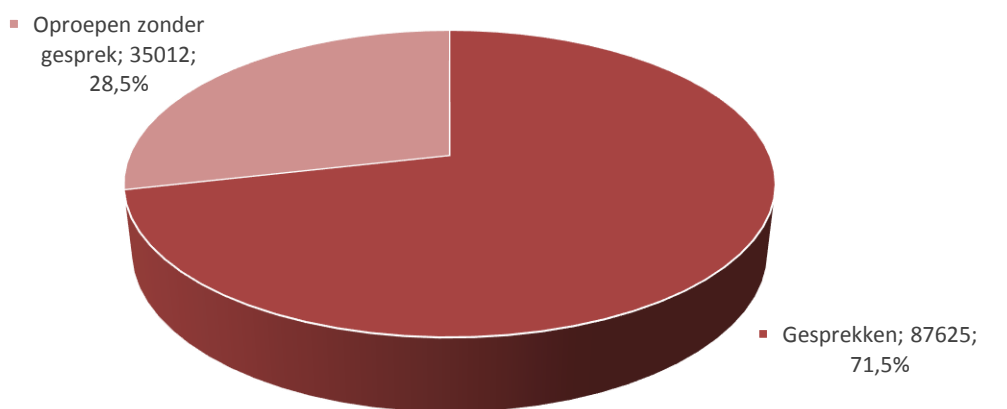
2. Aantal telefoonoproepen-en gesprekken per jaar



3. Aantal chatoproepen-en gesprekken per jaar



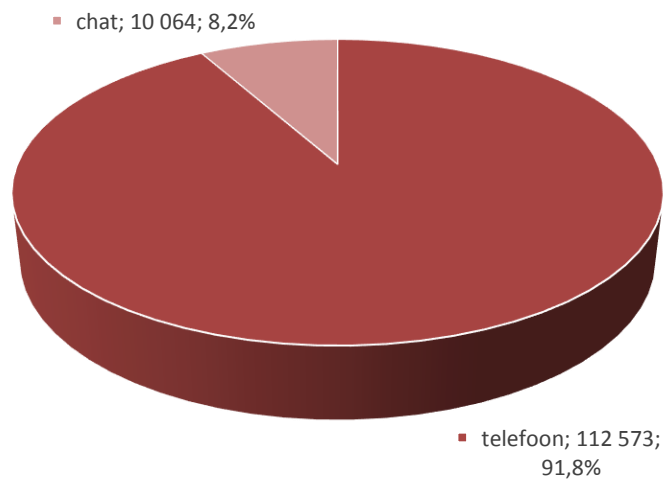
4. Verhouding oproepen en gesprekken +



basis: telefoon en chat: 122 637

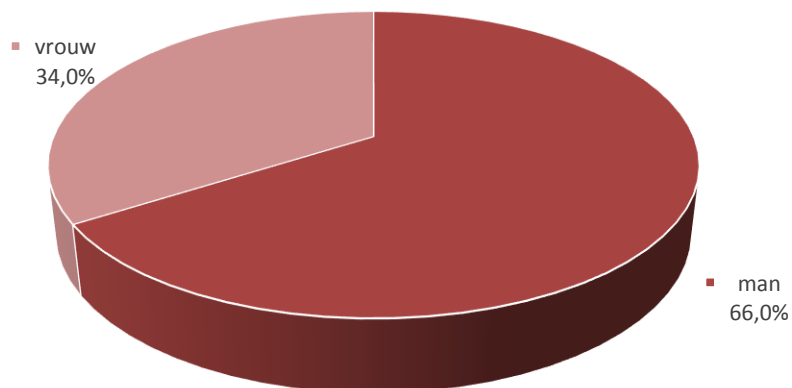
Niet alle oproepen leiden tot een gesprek: soms zijn de medewerkers in gesprek en wordt aan de oproeper gevraagd terug te bellen/te chatten, soms slaagt een oproeper er niet in om de woorden te vinden om over haar/zijn zorgen te praten, regelmatig is er oneigenlijk gebruik van de 106-lijn of de chat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

5. Verhouding telefoon en chat gesprekken 🕒 + 🗨️



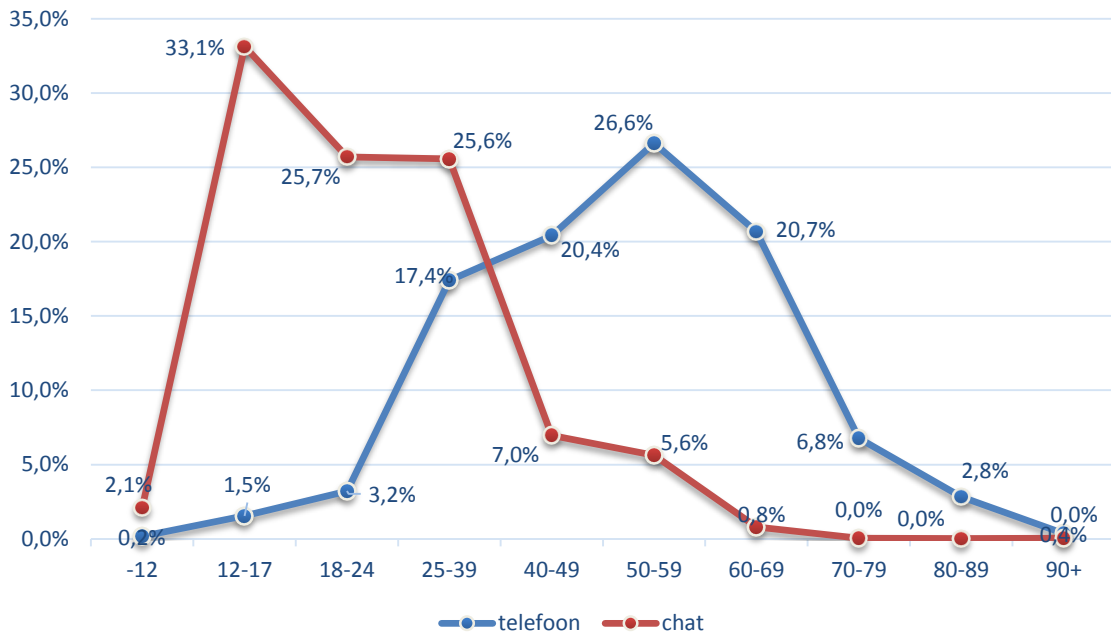
Basis : telefoon en chat : 122 637 oproepen

6. Geslacht 🕒 + 🗨️



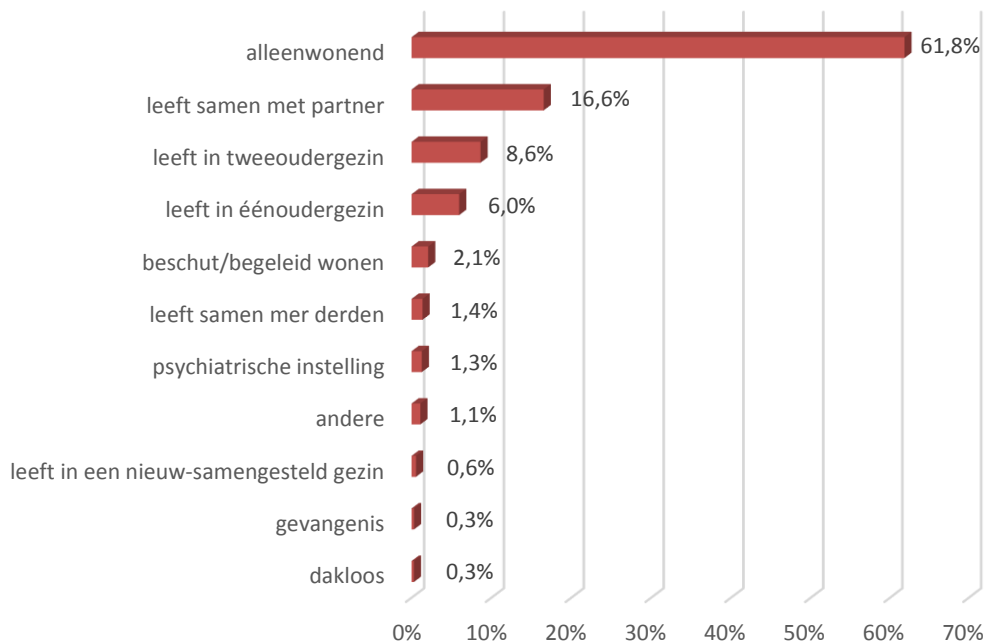
Basis : 86 873 oproepers waarvan het geslacht bekend is

7. Leeftijd 📄 + 📄



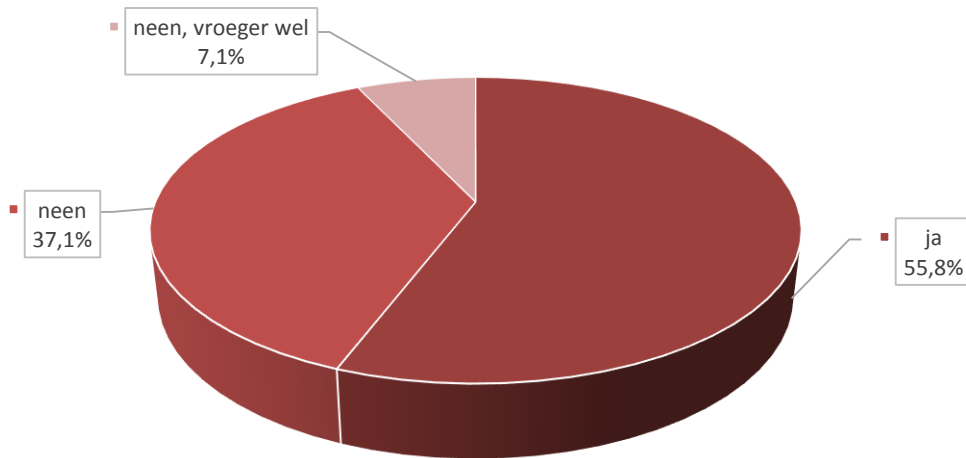
Basis: 66 573 telefoonoproepers en 6 464 chatoproepers waarvan het geslacht bekend is

8. Leefsituatie 📄 + 📄



Basis : 75 588 telefoon-en chatoproepers waarvan leefsituatie gekend is

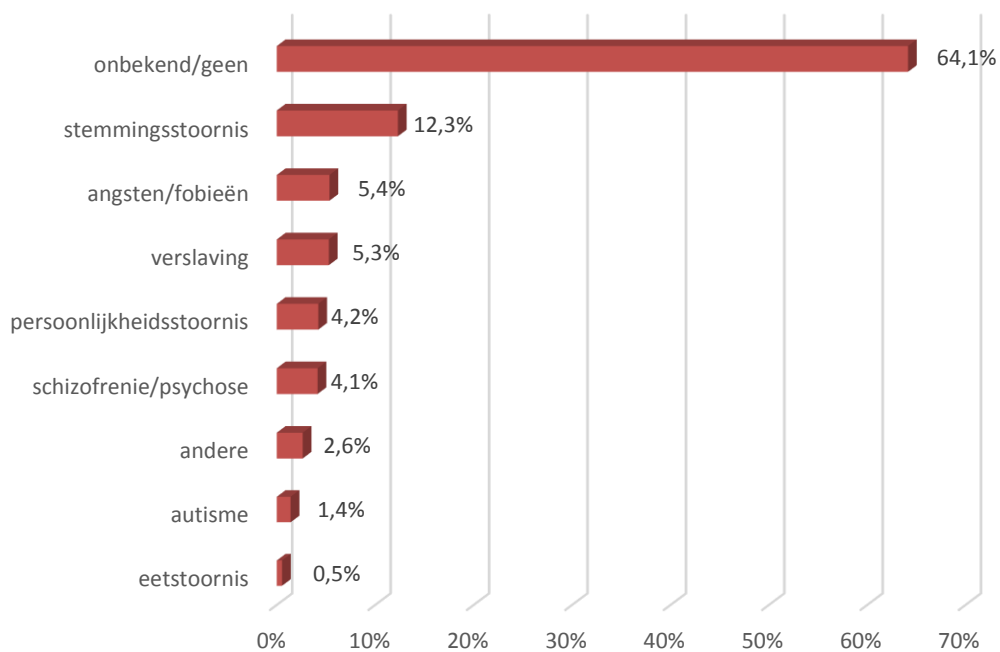
9. Oproepers in professionele begeleiding +



Basis : 60 076 telefoon-en chatoproepers waarvan leefsituatie gekend is

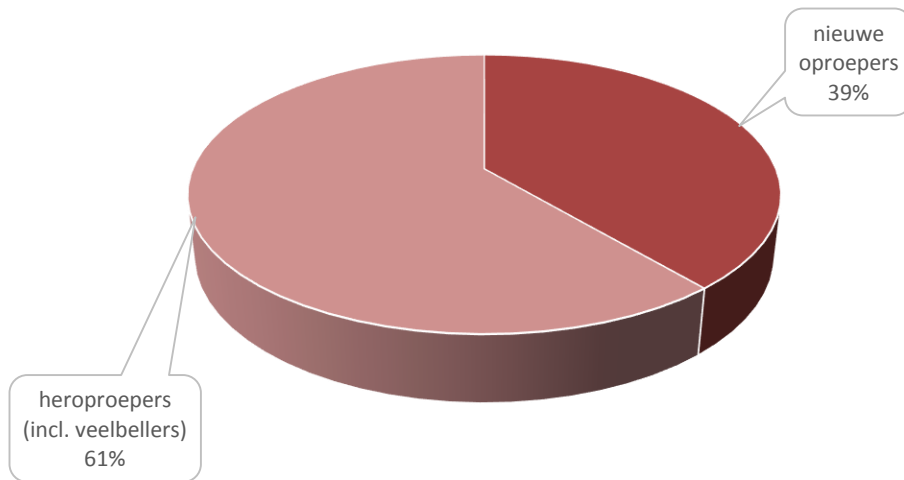
10. Stoornissen oproepers +

De oproeper vermeldt zelf tijdens het gesprek een psychische stoornis : 35.9% van alle oproepers deed dit.



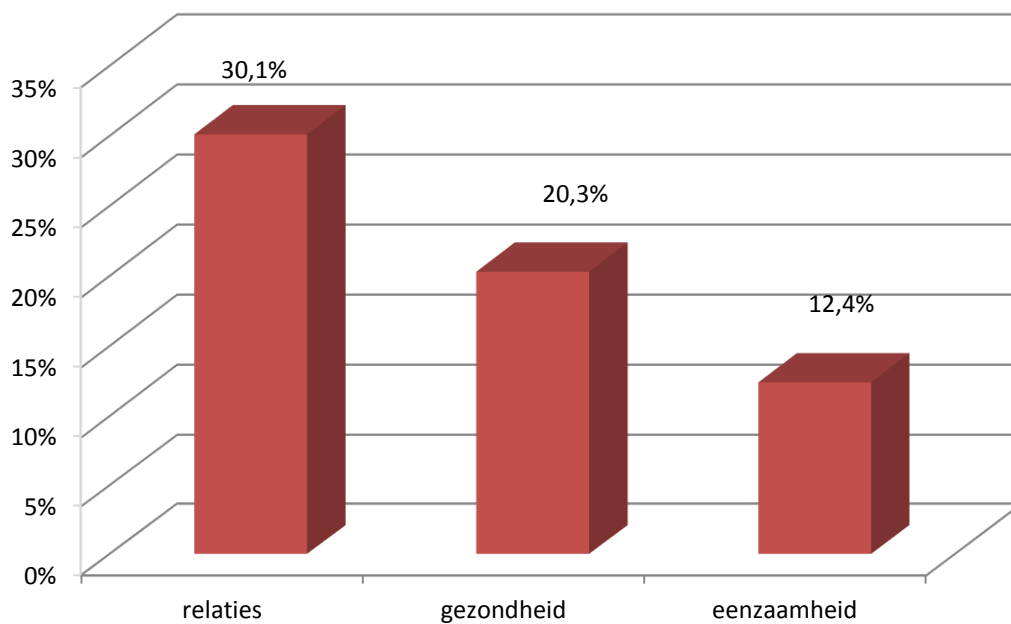
Basis 33 155 oproepers die zelf psychische aandoening vermelden

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

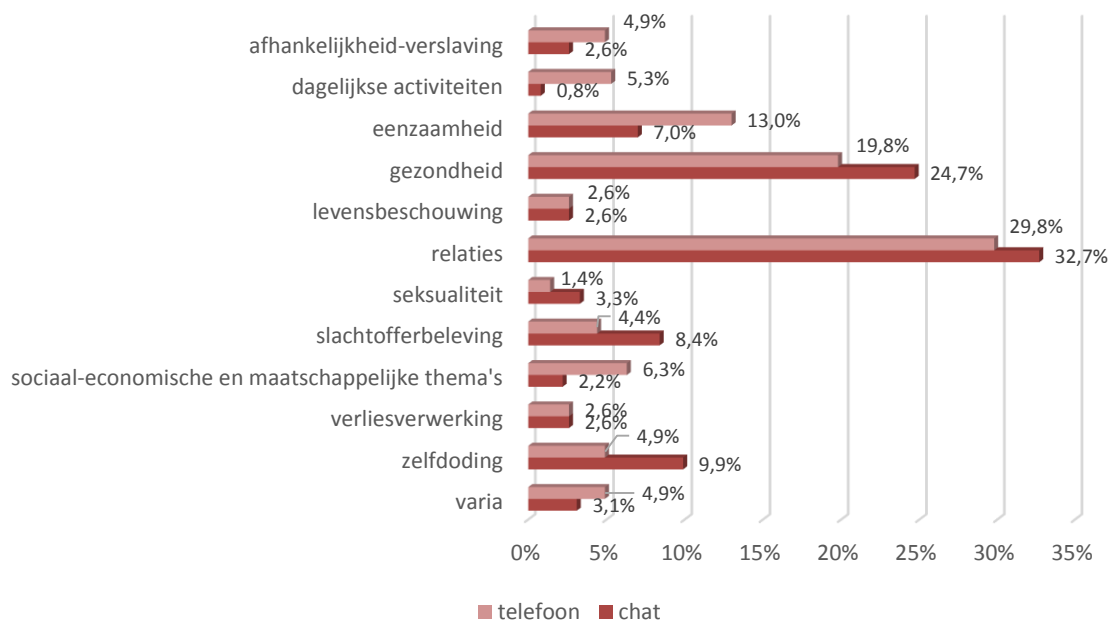


Basis : 87 623 telefoon-en chatoproepers waarvan oproeptype gekend is

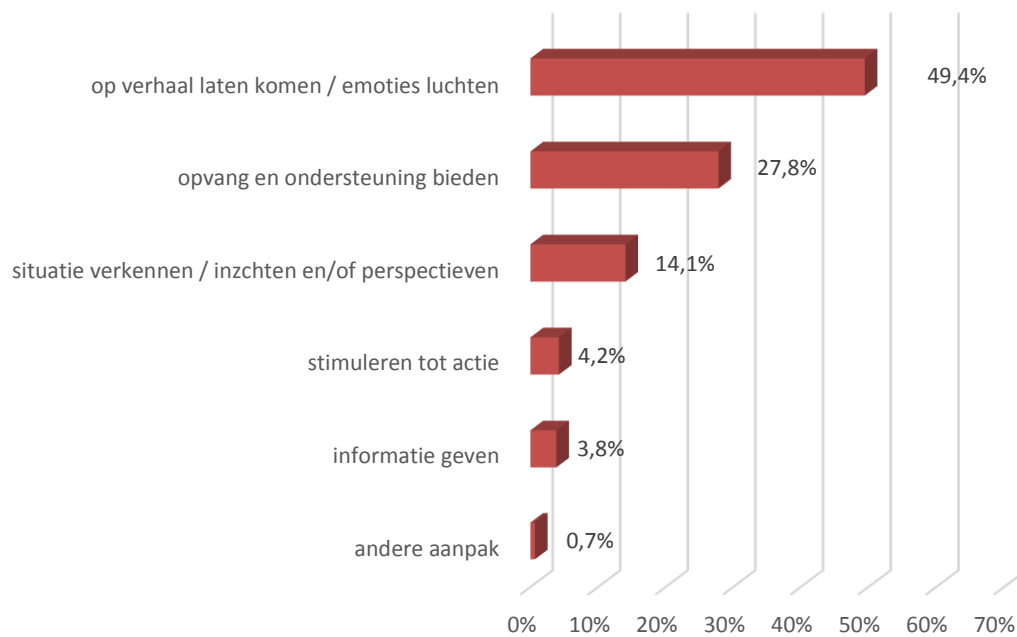
12. Top 3 gespreksthema's 📄 + 📄



13. Vergelijking gespreksthema's +

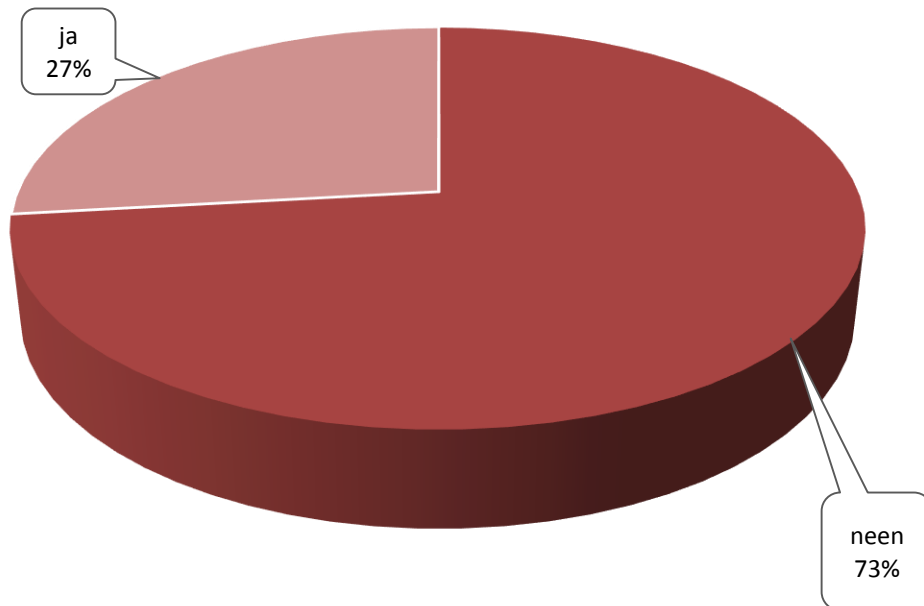


14. Wat kunnen we de oproeper bieden ? +



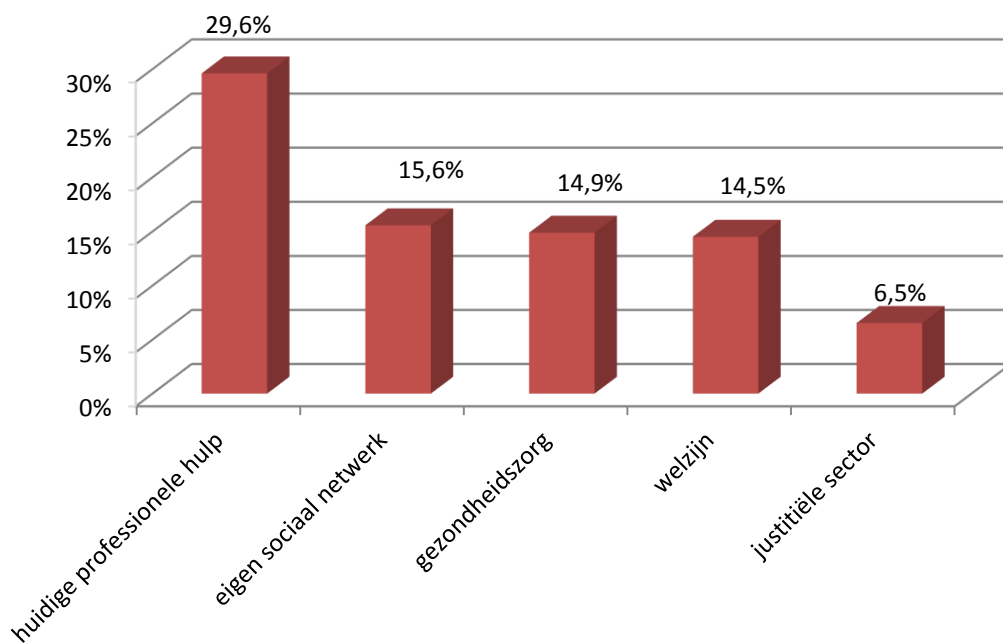
Basis = 146 786 gescoorde gesprekswijzen

15. Verwijzing in gesprekken ⓘ + 📄



Basis = 87 625 gesprekken

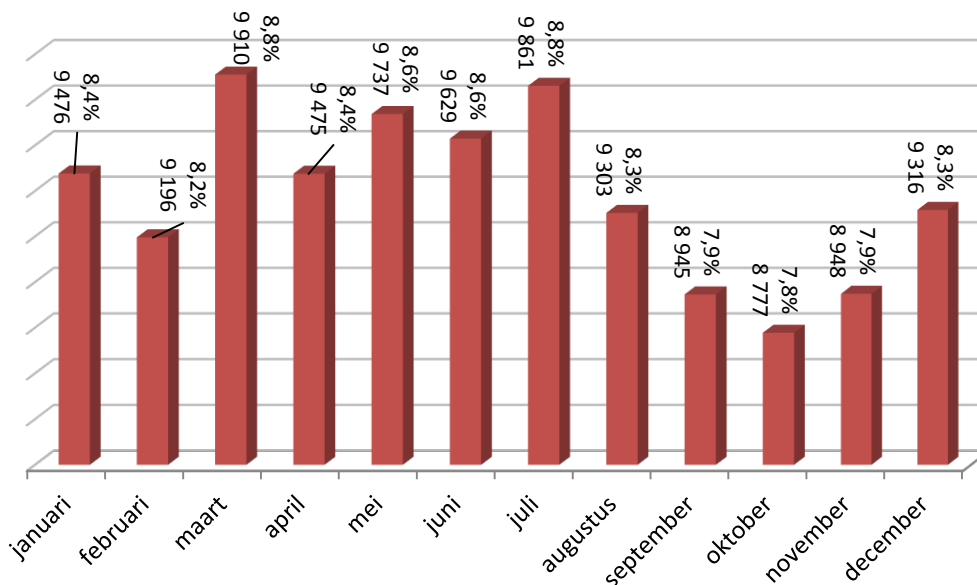
Top 5 van verwijzingen ⓘ + 📄



TELEFOONOPROEPEN

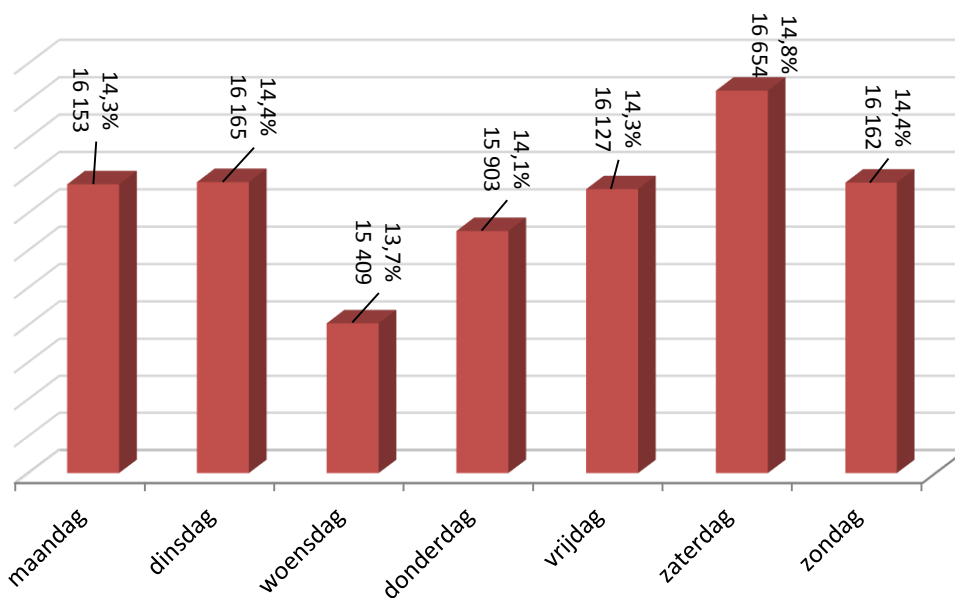
1. De oproepen

1.1. Aantal oproepen per maand



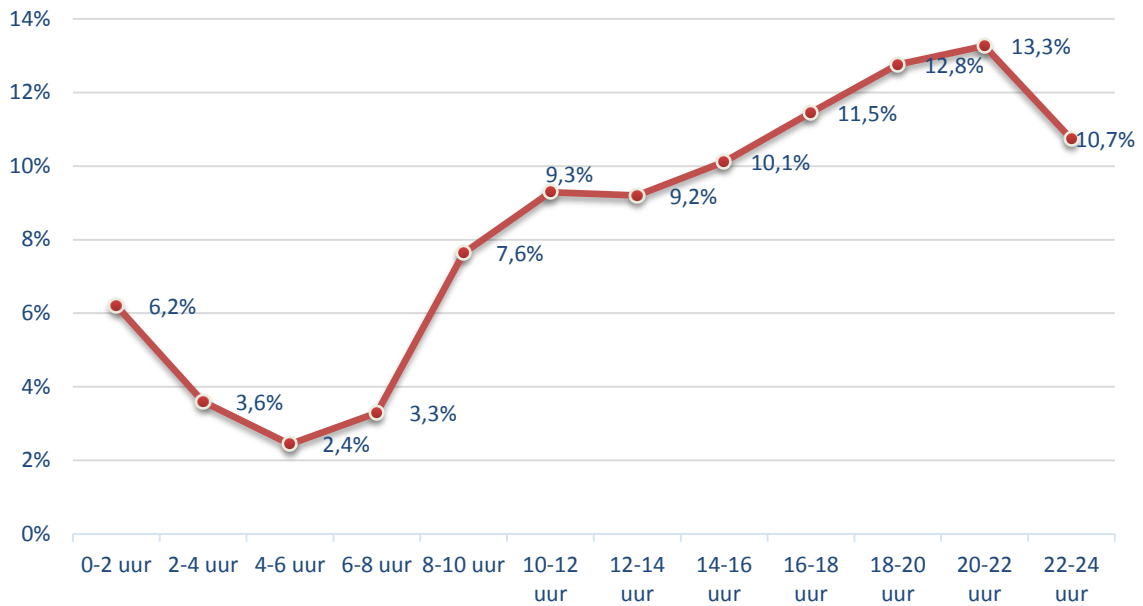
Basis = 112 573 oproepen

1.2. Aantal oproepen per dag van de week



Basis = 112 573 oproepen met gesprek

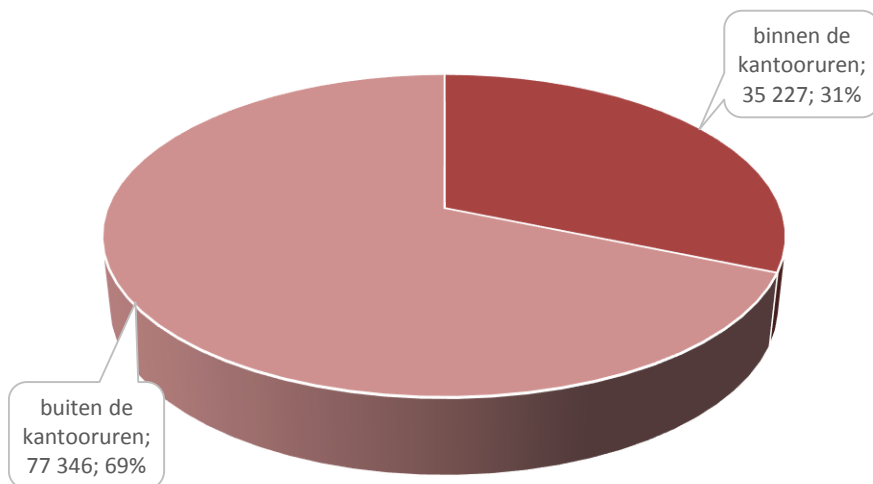
1.3. Aantal oproepen per dagdeel (2 uur) ⓘ



Basis = 112 573 oproepen

1.4. Aantal oproepen binnen en-buiten de kantooruren ⓘ

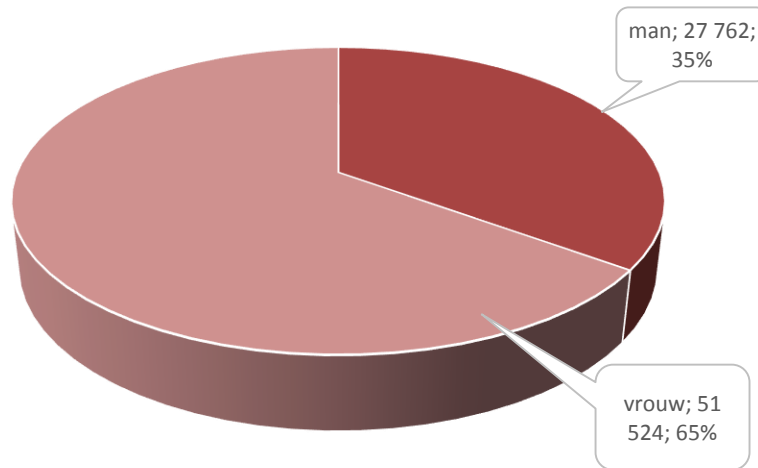
(kantooruren = werkdagen van 09 u 00 - 18 u 00)



Basis = 112 573 oproepen

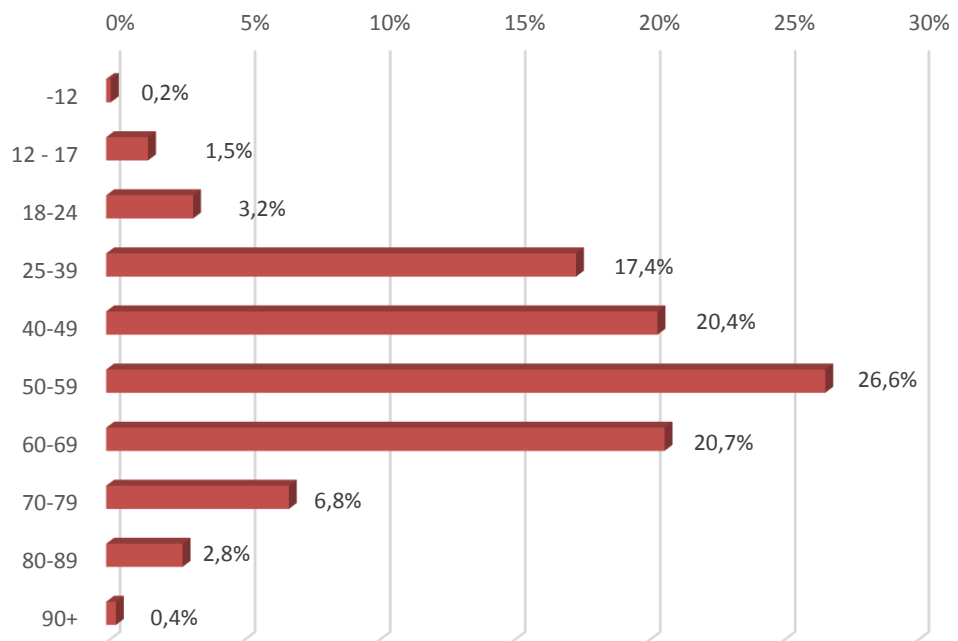
2. Profiel van de oproepers

2.1. Geslacht



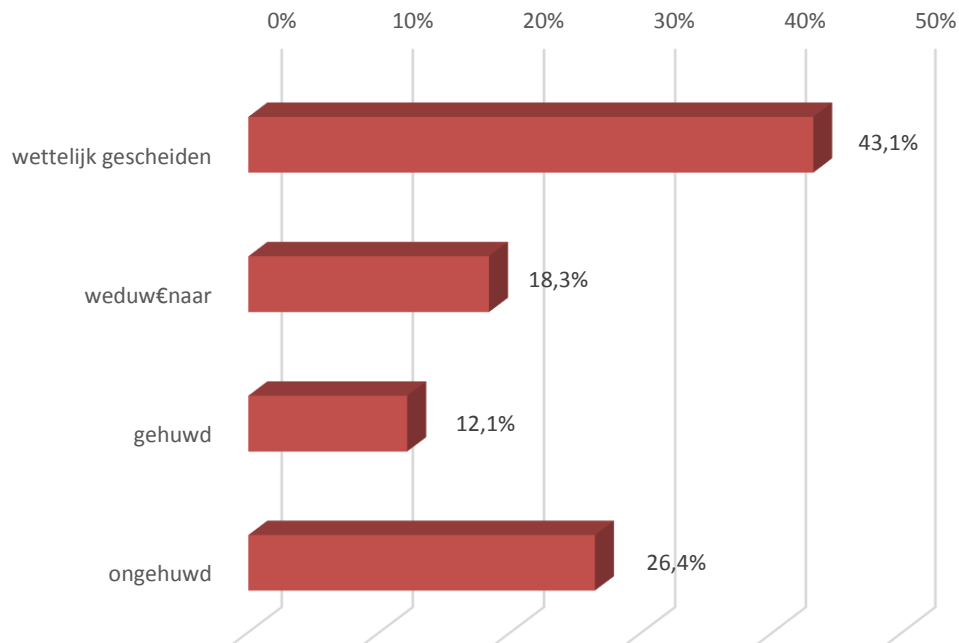
Basis = 79 286 oproepers waarvan het geslacht bekend is

2.2. Leeftijd



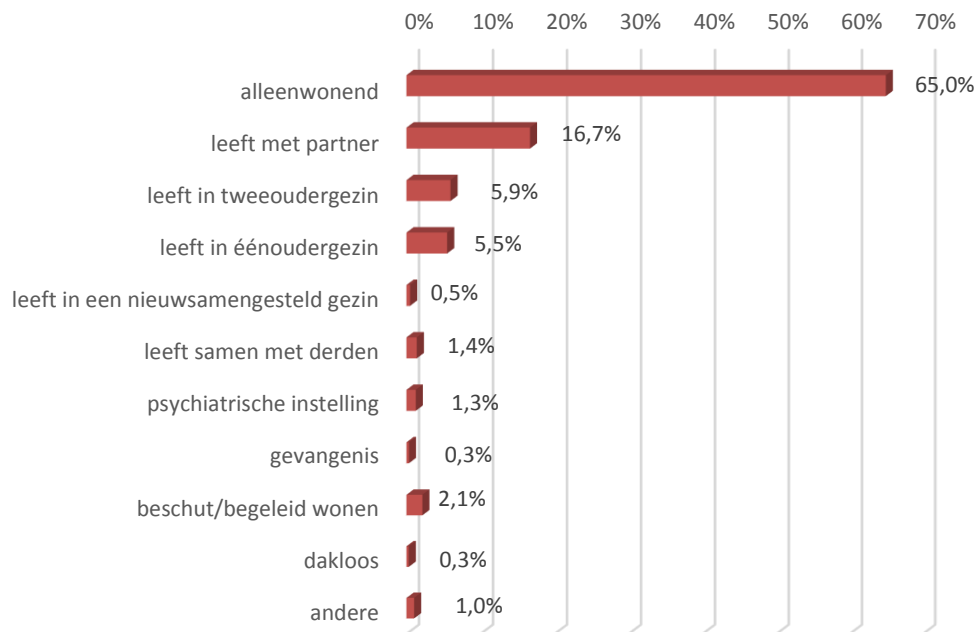
Basis = 66 573 oproepers waarvan de leeftijd bekend is

2.3. Burgerlijke staat



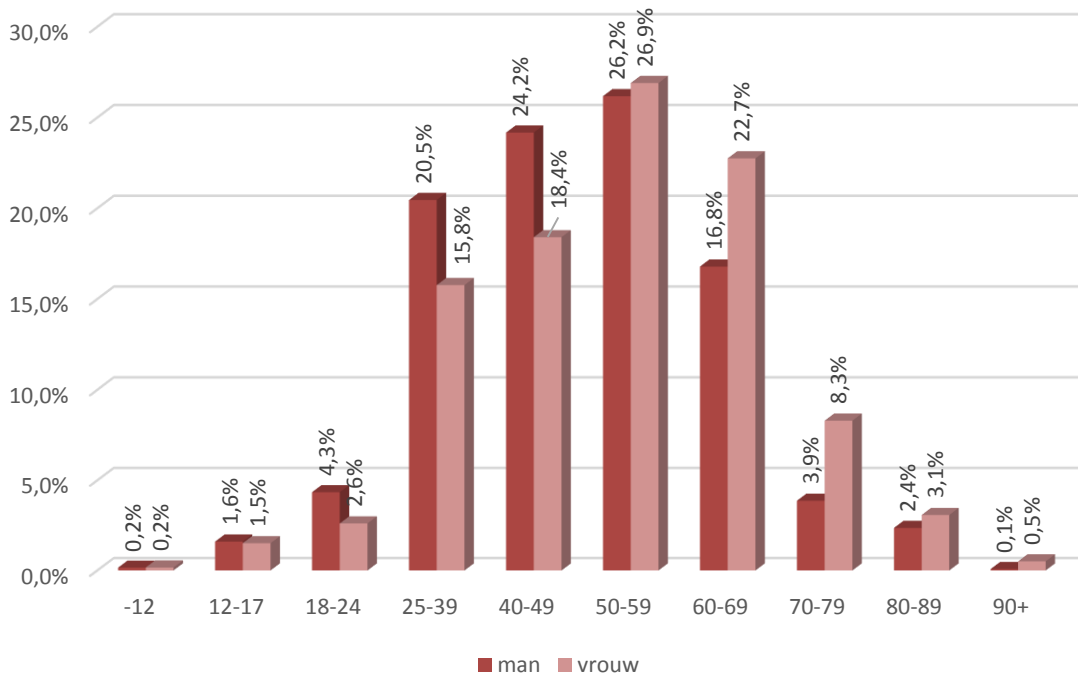
Basis = 60 852 oproepers waarvan de burgerlijke staat bekend

2.4. Leefsituatie



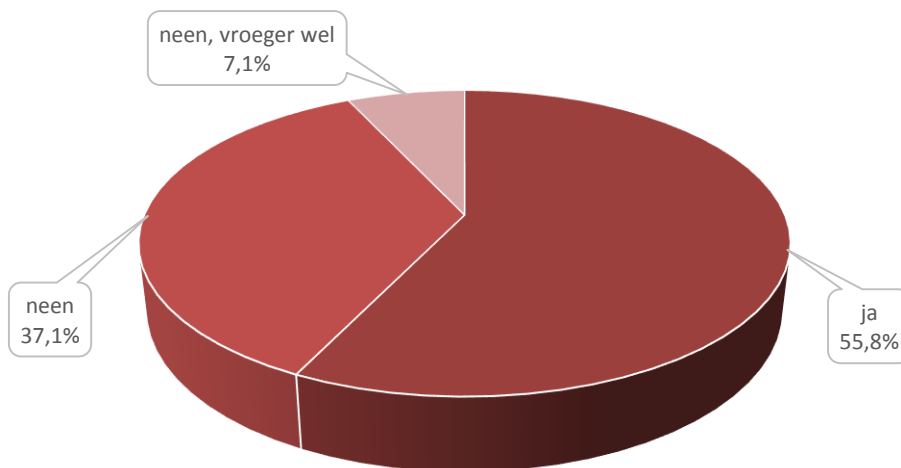
Basis = 70.187 oproepers waarvan de leefsituatie bekend is

2.5. Leeftijd per geslacht



Basis = 66 573 oproepers waarvan zowel leeftijd als geslacht bekend is

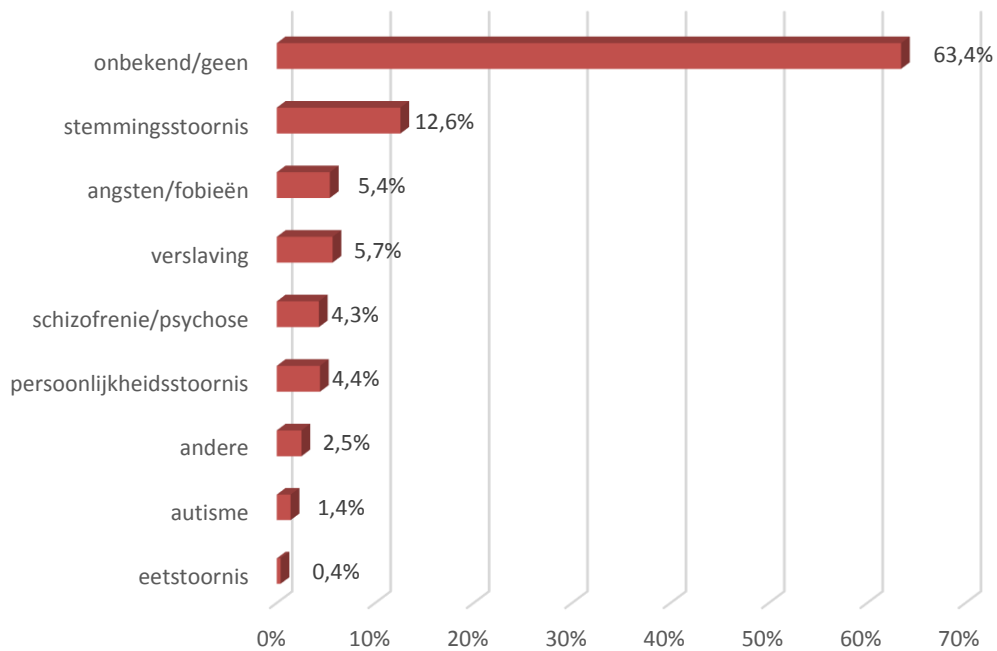
2.6. Oproepers in professionele begeleiding



Basis = 54 750 oproepers waarvan begeleiding gekend is

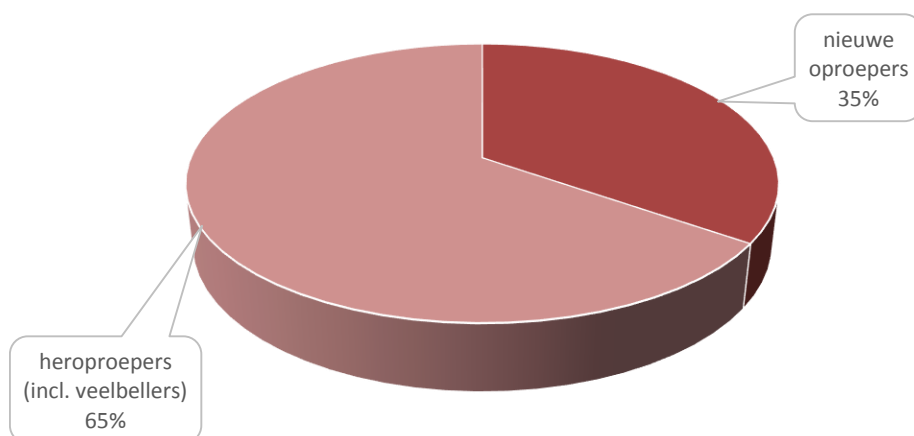
2.7. Stoornissen oproepers ①

De oproeper vermeldt zelf tijdens het gesprek een psychische stoornis : 36.6% van alle oproepers deed dit.



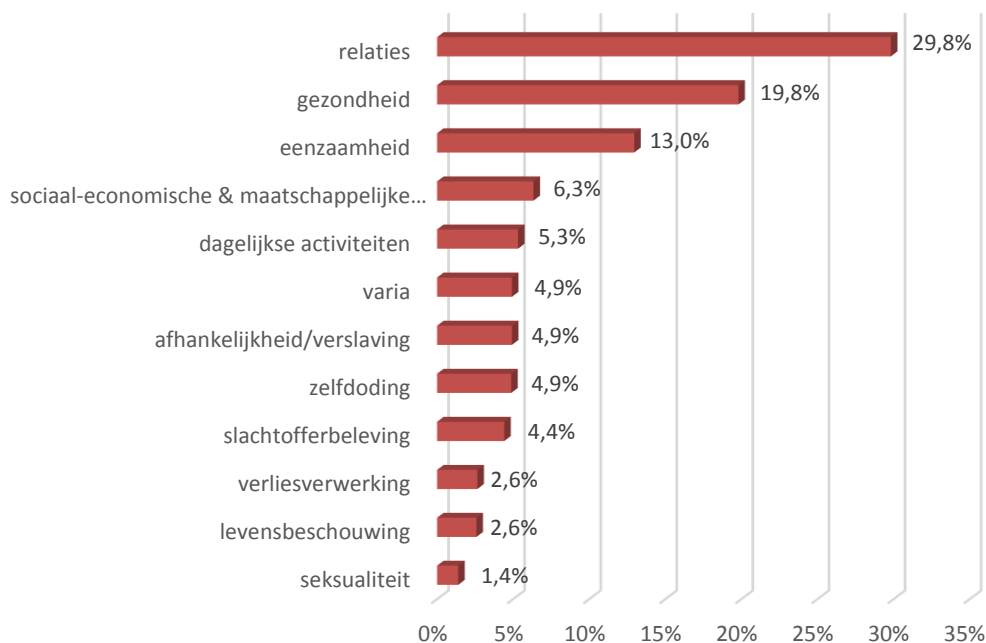
Basis = 83 997 oproepers

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



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

AFHANKELIJKHEID - VERSLAVING	5 468	4.9%
Alcohol	3 505	3,1%
Drugs	812	0,7%
Gokken	130	0,1%
Medicijnen	937	0,8%
Andere	350	0,3%
DAGELIJKSE ACTIVITEITEN	5 916	5.3%
EENZAAMHEID	14 408	13.0%
Tekort aan sociale contacten	11 648	10,2%
Binnen bestaande contacten	2 726	2,4%
Andere	331	0,3%
GEZONDHEID	22 021	19.8%
Angst/fobie	3 827	3,4%
Autisme	489	0,4%
Aids, SOA (seksueel overdraagbare aandoening)	69	0,1%

Borderline	485	0,4%
Chronische vermoeidheid	462	0,4%
Depressie	5 618	4,9%
Eetstoornissen (anorexia, boulimie, ...)	297	0,3%
Handicap	857	0,8%
Kanker	870	0,8%
Pijn	1 940	1,7%
Slaapstoornissen	1 636	1,4%
Stress, burnout	1 069	0,9%
Zelfverwonding, automutilatie	323	0,3%
Ziekte	3 795	3,3%
Zwangerschap	169	0,1%
Andere	2 511	2,2%
LEVENSBSCHOUWING	2 876	2.6%
Euthanasie	710	0,6%
Identiteitsvragen	556	0,5%
Levensbeschouwelijke vragen	1 354	1,2%
Andere	310	0,3%
RELATIES	33 163	29.8%
Gemis aan partner	2 311	2,0%
Verliefdheid, partnerkeuze	2 610	2,3%
Spanningen/conflicten in partnerrelatie	7 370	6,5%
Echtscheiding/einde relatie	3 691	3,2%
Relatie met ouder(s)	3693	3,2%
Relatie met kind(eren)	7 424	6,5%
Relatie met familielid	2 824	2,5%
Buurt	1 805	1,6%
Werk	1 665	1,5%
School	389	0,3%
Vrienden	1 789	1,6%
Zorglast	955	0,8%
Andere	1 059	0,9%
SEKSUALITEIT	1 546	1.4%
Seksuele identiteit/geaardheid	621	0,5%
Seksueel functioneren	539	0,5%
Masturbatievraag, seksbeller	244	0,2%
Andere	202	0,2%
SLACHTOFFERBELEVING	4 905	4.4%
Diefstal, inbraak, ongeval	369	0,3%
Incest	383	0,3%
Kindermishandeling	503	0,4%

Ongewenste intimiteiten	304	0,3%
Ouder(en)mis(be)handeling	226	0,2%
Partnermishandeling	689	0,6%
Pesten, stalking	1 154	1,0%
Seksueel geweld	407	0,4%
Andere	1 054	0,9%
SOCIAAL-ECONOMISCHE & MAATSCHAPPELIJKE THEMA'S	7 046	6.3%
Administratief	423	0,4%
Financieel	3 282	2,9%
Dakloos, huisvesting	1 324	1,2%
Juridisch	885	0,8%
Materieel	508	0,4%
Werkloosheid	367	0,3%
Andere	713	0,6%
VERLIESVERKWERKING	2 944	2.6%
Abortus, Miskraam	50	0,0%
Na overlijden	2 118	1,9%
Nabestaande Zelfdoding	262	0,2%
Verlies van vrijheid	106	0,1%
Verlies van werk	156	0,1%
Andere	294	0,3%
ZELFDODING	5 419	4.9%
Gedachten aan zelfdoding	3 529	3,1%
Plannen tot zelfdoding	1 167	1,0%
Poging tot zelfdoding	474	0,4%
Andere	366	0,3%
VARIA	5 470	4.9%
Daderbeleving	101	0,1%
Dank	460	0,4%
Goed nieuws	561	0,5%
Info over Tele-Onthaal	275	0,2%
Ontevreden over Tele-Onthaal	387	0,3%
Verwarde inhoud	1 038	0,9%
Vragen, klachten over professionele begeleiding	976	0,9%
Andere	1883	1,7%
TOTAAL	111 182	100%

Basis : 111 182 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		VROUW	
	Oproepen	%	Oproepen	%
Afhankelijkheid – verslaving	2 633	6,8%	2 829	3,9%
Dagelijkse activiteiten	2 506	6,5%	3 408	4,7%
Eenzaamheid	5 507	14,3%	8 876	12,3%
Gezondheid	6 713	17,4%	15 289	21,1%
Levensbeschouwing	1 339	3,5%	1 534	2,1%
Relaties	9 019	23,3%	24 116	33,3%
Seksualiteit	1 148	3,0%	396	0,5%
Slachtofferbeleving	1 386	3,6%	3 512	4,9%
Sociaal-economische & maatschappelijke thema's	2 886	7,5%	4 152	5,7%
Verliesverwerking	698	1,8%	2 245	3,1%
Zelfdoding	2 271	5,9%	3 138	4,3%
Varia	2 539	6,6%	2 904	4,0%
TOTAAL	38 645		72 399	

Basis = 111 182 gespreksonderwerpen van 79 286 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	5 3,7%	41 3.1%	129 4.46%	1 092 6.6%	1 122 5.7%	1 287 4.99%	703 3.65%	141 2.15%	15 0.05%	4 1.3%
Dagelijkse activiteiten	8 5.98%	26 1.97%	126 4.36%	463 2.79%	1 012 5.14%	1 560 6.05%	1 416 7.35%	468 7.13%	184 6.97%	84 27.45%
Eenzaamheid	5 3.7%	28 2.12%	145 5.01%	1 498 9.04%	2 158 10.97%	3 651 14.17%	3 395 17.63%	1271 19.34%	771 29.23%	45 14.70%
Gezondheid	8 5.98%	194 14.7%	549 18.98%	3 200 19.32%	4 258 21.64%	5 339 20.72%	3 684 19.13%	1252 19.06%	470 17.82%	62 20.26%
Levensbeschouwing	1 0.7%	19 1.44%	95 3.28%	537 3.24%	614 3.12%	591 2.29%	448 2.33%	201 3.06%	55 2.85%	7 2.29%
Relaties	46 34.33%	442 33.5%	934 32.29%	5 646 34.1%	6 033 30.67%	7 780 30.19%	5 416 28.13%	1 837 27.97%	616 23.35%	55 17.98%
Seksualiteit	3 2.2%	72 5.45%	154 5.33%	511 3.1%	200 1.02%	176 0.68%	91 0.47%	35 0.53%	4 0.15%	2 0.6%
Slachtofferbeleving	29 21.65%	213 16.1%	185 6.4%	863 5.21%	931 4.73%	960 3.72%	539 2.80%	219 3.33%	79 2.99%	12 3.92%
Sociaal-economische & maatschappelijke thema's	3 2.2%	34 2.58%	139 4.81%	942 5.7%	1 086 5.52%	1 668 6.47%	1 414 7.34%	361 5.50%	168 6.34%	17 5.55%
Verliesverwerking	3 2.2%	19 1.44%	46 1.59%	314 1.89%	414 2.10%	700 2.71%	650 3.38%	320 4.87%	101 3.83%	2 0.6%
Zelfdoding	5 3.7%	140 10.6%	279 9.6%	898 5.42%	1 026 5.22%	1 089 4.23%	687 3.57%	194 2.95%	52 1.97%	4 1.1%
Varia	18 13.4%	92 6.97%	111 3.84%	598 3.61%	821 4.17%	965 3.75%	812 4.21%	268 4.10%	123 4.46%	12 3.92%
TOTAAL	134	1 320	2 892	16562	19 675	25766	19255	6 567	2 638	306

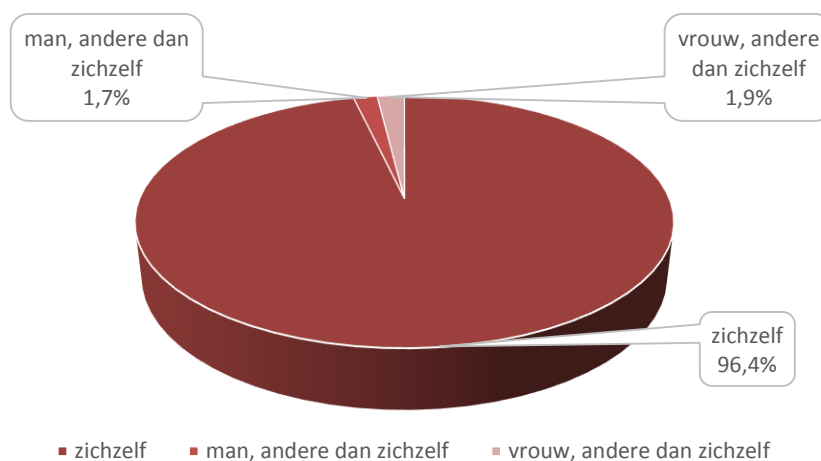
Basis = 95 115 gespreksonderwerpen van 66 573 oproepers waarvan de leeftijd gekend is

3.5. De gespreksthema's per leefsituatie ①

	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	2924 4.45%	1041 6.27%	310 5.36%	237 4.12%	26 5.41%	85 6.09%	48 4.18%	27 7.63%	78 3.88%	9 3.0%	25 2.41%
Dagelijkse activiteiten	4177 6.36%	505 3.04%	238 4.11%	109 1.89%	3 0.62%	103 7.38%	90 7.85%	16 4.52%	230 11.45%	6 2%	41 3.96%
Eenzaamheid	11310 17.22%	1114 6.71%	290 5.01%	500 8.68%	22 4.57%	131 9.38%	78 6.80%	66 18.64%	256 12.75%	19 6.33%	112 10.81%
Gezondheid	13152 20.03%	3347 20.16%	1099 19%	1096 19.03%	62 12.89%	327 23.42%	290 25.28%	43 12.15%	484 24.10%	24 8%	278 26.83%
Levensbeschouwing	1786 2.72%	316 1.90%	134 2.32%	93 1.62%	10 2.08%	38 2.72%	39 3.40%	19 5.37%	74 3.69%	5 1.67%	26 2.51%
Relaties	17823 27.14%	6861 41.33%	2295 39.68%	2306 40.05%	262 54.47%	367 26.29%	141 12.29%	46 12.99%	446 22.21%	54 18%	283 27.32%
Seksualiteit	745 1.13%	165 0.99%	114 1.97%	55 0.96%	3 0.62%	32 2.29%	5 0.44%	6 1.69%	23 1.15%	1 0.33%	13 1.25%
Slachtofferbeleving	2290 3.49%	868 5.23%	421 7.28%	361 6.27%	34 7.07%	54 3.87%	41 3.57%	15 4.24%	57 2.84%	7 2.33%	53 5.12%
Sociaal-economische & maatschappelijke thema's	4120 6.27%	820 4.94%	237 4.10%	412 7.16%	16 3.33%	104 7.45%	133 11.60%	41 11.58%	155 7.72%	152 50.67%	67 6.47%
Verliesverwerking	2059 3.14%	371 2.23%	79 1.37%	129 2.24%	7 1.46%	26 1.86%	22 1.92%	21 5.93%	17 0.85%	1 0.33%	30 2.90%
Zelfdoding	2758 4.20%	780 4.70%	417 7.21%	304 5.28%	30 6.24%	61 4.37%	81 7.06%	16 4.52%	41 2.04%	10 3.33%	53 5.12%
Varia	2517 3.83%	414 2.49%	150 2.59%	156 2.71%	6 1.25%	68 4.87%	179 15.61%	38 10.73%	147 7.32%	12 4%	55 5.31%
TOTAAL	65661	16602	5784	5758	481	1396	1147	354	2008	300	1036

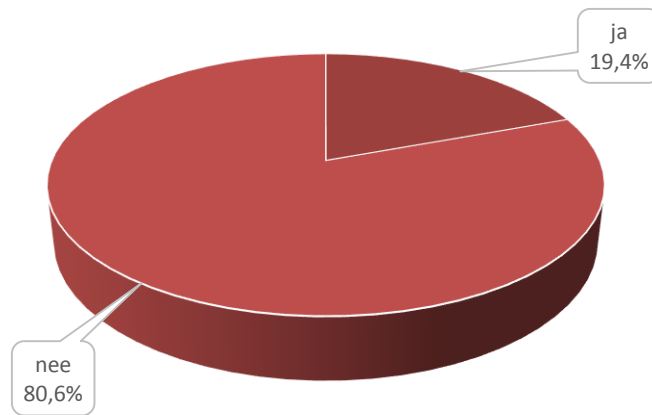
Basis = 100 527 gespreksthema's voor 70 187 oproepers waarvan de leefsituatie bekend is

3.6. Voor wie belt de oproeper? ①



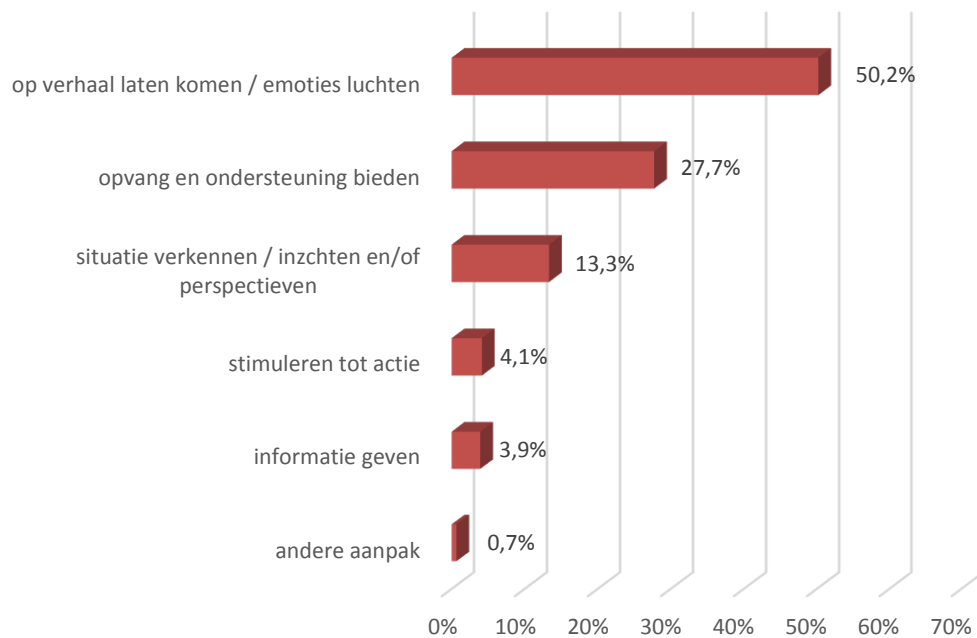
Basis 79 396 oproepers

3.7. Is de oproeper in crisis ? ⓘ



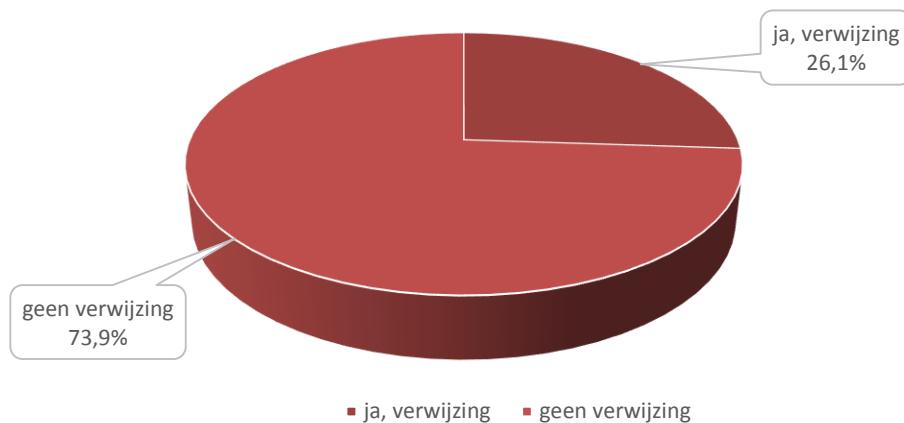
Basis 79 396 oproepers

3.8. Wijze van gespreksvoering ⓘ



Basis = 131 381 gescoorde gesprekswijzen (per gesprek konden max. 3 wijzen van gespreksvoering gescoord worden)

3.9. Verwijzing en/of informatie geven

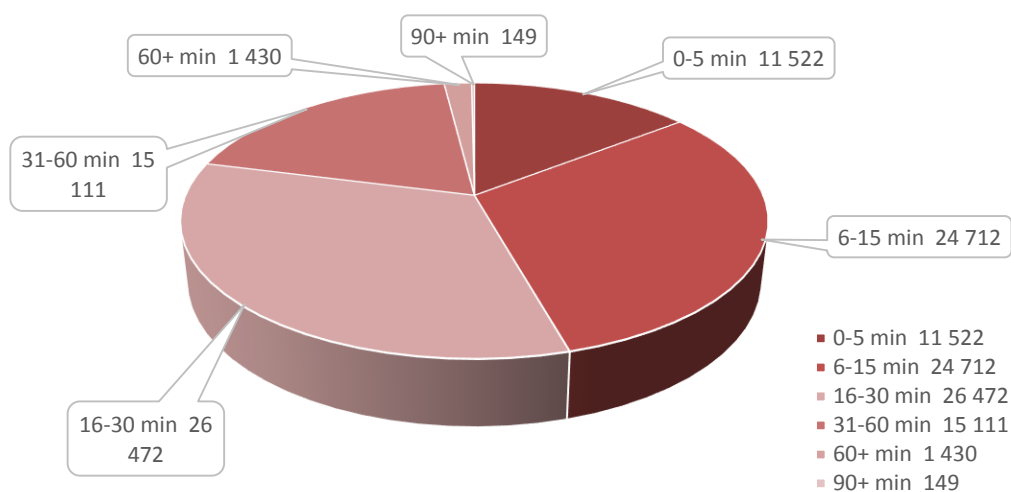


Basis : 79.396 oproepers

Detail verwijzing	Aantal oproepen	% totaal aantal oproepen (basis = 79 396)	% totaal aantal verwijzingen (basis = 20 699)
Geen verwijzing	58697	73,9%	-
Eigen sociaal netwerk	3192	4,0%	15,4%
Huidige professionele hulp	6217	7,8%	30,0%
Welzijn	3044	3,8%	14,7%
1712	312	0,4%	1,5%
Sociaal Huis	96	0,1%	0,5%
CAW algemeen onthaal	1494	1,9%	7,2%
CAW crisisopvang	465	0,6%	2,2%
Inloopcentrum	25	0,0%	0,1%
OCMW	487	0,6%	2,4%
Gezins- en bejaardenzorg	77	0,1%	0,4%
106 --> chat / chat --> 106	99	0,1%	0,5%
Telefonische en onlinehulpverlening	332	0,4%	1,6%
Gezondheidszorg	3160	4,0%	15,3%
100-urgentie	320	0,4%	1,5%
Arts	2466	3,1%	11,9%
Antigifcentrum	22	0,0%	0,1%

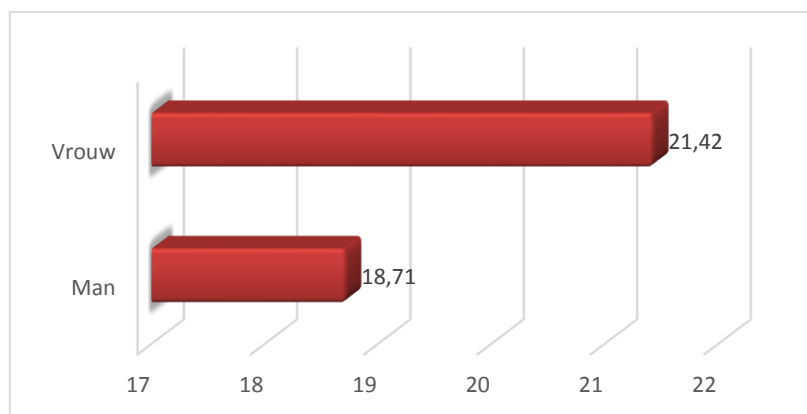
Algemeen Ziekenhuis	132	0,2%	0,6%
Abortuskliniek	7	0,0%	0,0%
Palliatieve Zorg	24	0,0%	0,1%
Ziekenfonds	177	0,2%	0,9%
Geestelijke gezondheidszorg	721	0,9%	3,5%
Centrum Geestelijke Gezondheidszorg (CGG)	493	0,6%	2,4%
Psychiatrisch Ziekenhuis	147	0,2%	0,7%
Psychiatrische Spoed	81	0,1%	0,4%
Levensbeschouwelijke hulpverlening	51	0,1%	0,2%
Centrum Morele Dienstverlening	23	0,0%	0,1%
Geestelijke/Pastorale zorg	28	0,0%	0,1%
Justitiële sector	1479	1,9%	7,1%
Justitiehuis	268	0,3%	1,3%
Andere dienst voor juridisch advies	168	0,2%	0,8%
Advocaat/notaris/gerecht	390	0,5%	1,9%
Politie	653	0,8%	3,2%
Zelfhulpgroepen : Trefpunt zelfhulp	218	0,3%	1,1%
Specifiek aanbod jeugd	405	0,5%	2,0%
Leerkracht/school	95	0,1%	0,5%
Jongeren Advies Centrum (JAC)	186	0,2%	0,9%
Centrum Leerlingenbegeleiding (CLB)	100	0,1%	0,5%
Kind en Gezin	24	0,0%	0,1%
Sociaal-culturele sector	195	0,2%	0,9%
Vereniging alleenstaanden	101	0,1%	0,5%
Sociaal-cultureel vormingswerk	54	0,1%	0,3%
Steunpunt vrijwilligerswerk	40	0,1%	0,2%
Werk	128	0,2%	0,6%
Eigen werkcontext	36	0,0%	0,2%
VDAB	58	0,1%	0,3%
Vakbond	34	0,0%	0,2%
Andere	1557	2,0%	7,5%

3.10 Duur van de gesprekken ⓘ



Basis : 79.396 oproepers

Gemiddelde duur mannen en vrouwen ⓘ



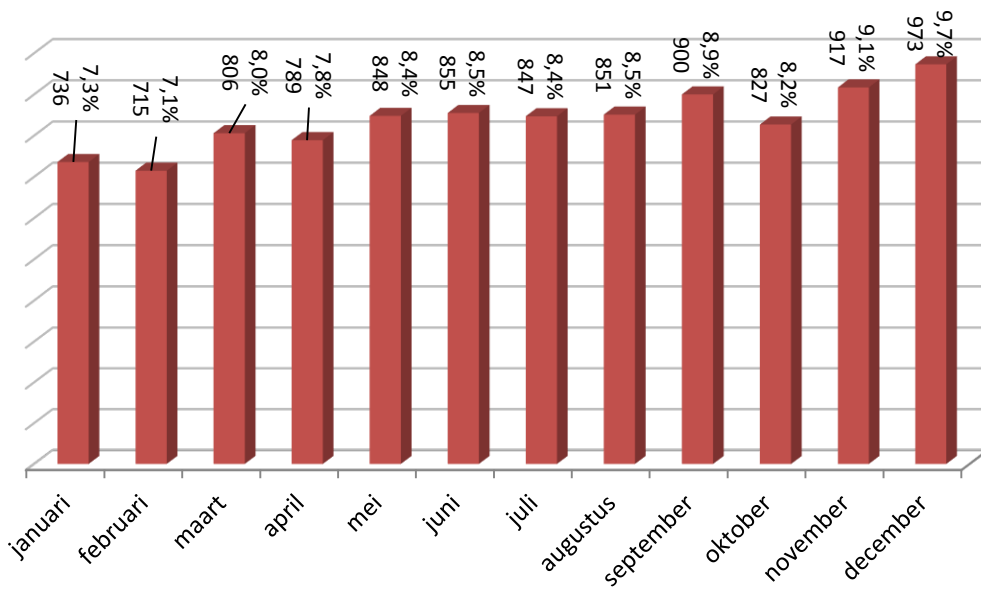
Basis: 79.396 gesprekken waarbij geslacht bekend is

Algemeen gemiddelde : 🕒 **20.46 minuten**

ONLINE/CHAT-OPROEPEN

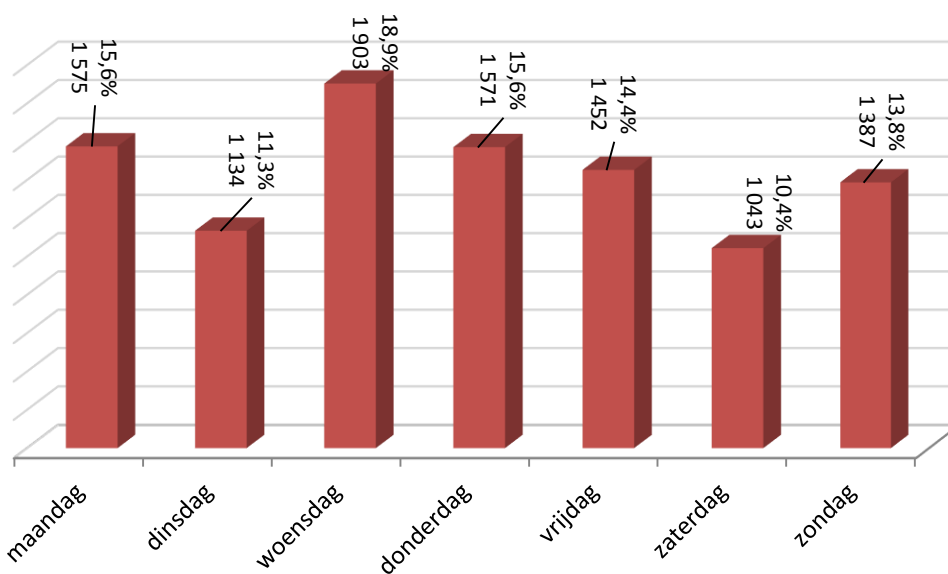
1. De oproepen

1.1 Aantal oproepen per maand



Basis = 10 064 oproepen

1.2 Aantal oproepen per dag van de week

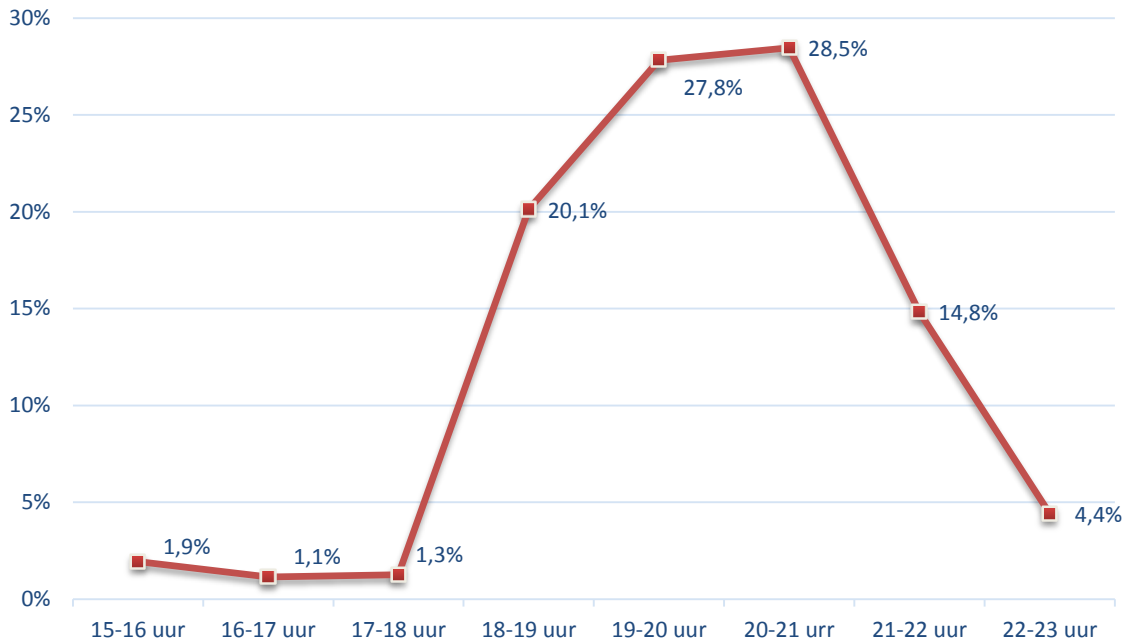


Basis = 10 064 oproepen met gesprek

1.3 Aantal oproepen per dagdeel (2 uur)

Chatten met Tele-Onthaal kan 36 uur per week: elke avond en op woensdagnamiddag

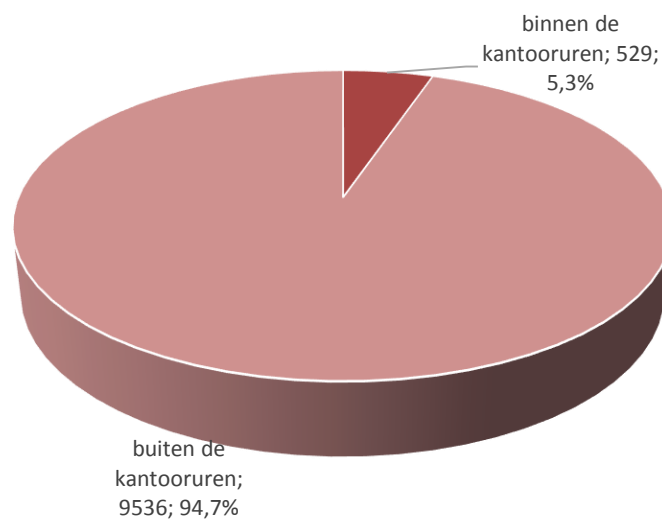
(ma - vrij: 18.00 - 23.00 uur, woe: 15.00 - 23.00 uur, zat - zon: 18.00 - 22.00 uur)



Basis = 8 229 oproepen

1.4 Aantal oproepen binnen en-buiten de kantooruren

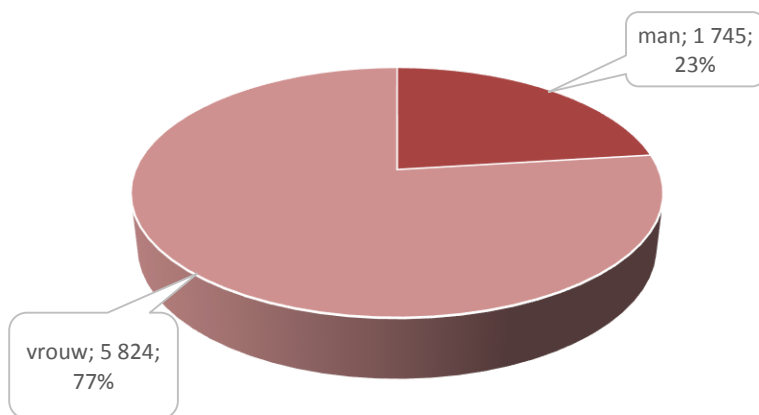
(kantooruren = werkdagen van 9.00 - 18.00 uur)



Basis = 10 065 oproepen

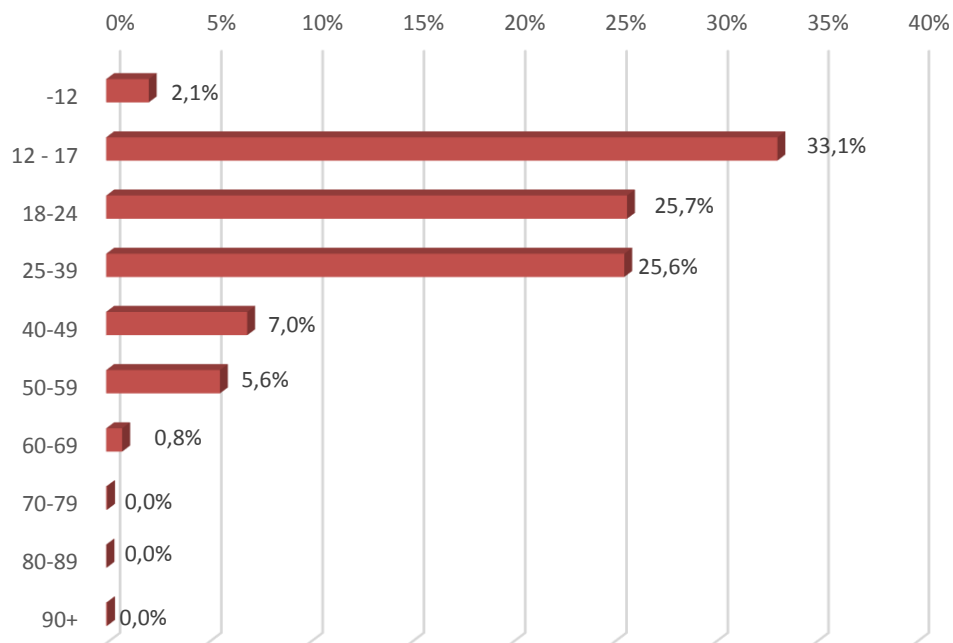
2. Profiel van de oproepers

2.1 Geslacht



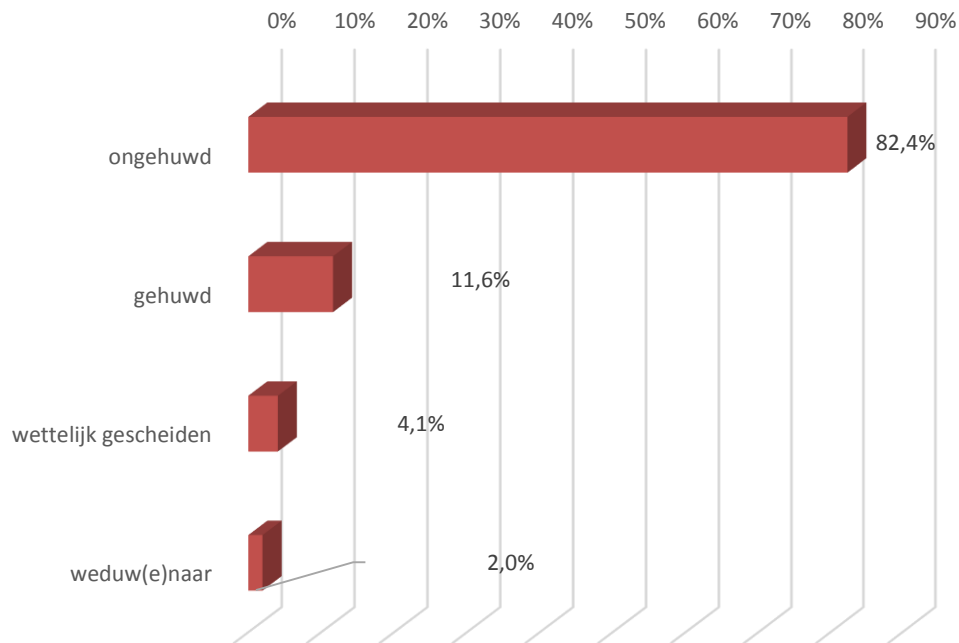
Basis = 7 587 oproepers waarvan het geslacht bekend is

2.2 Leeftijd



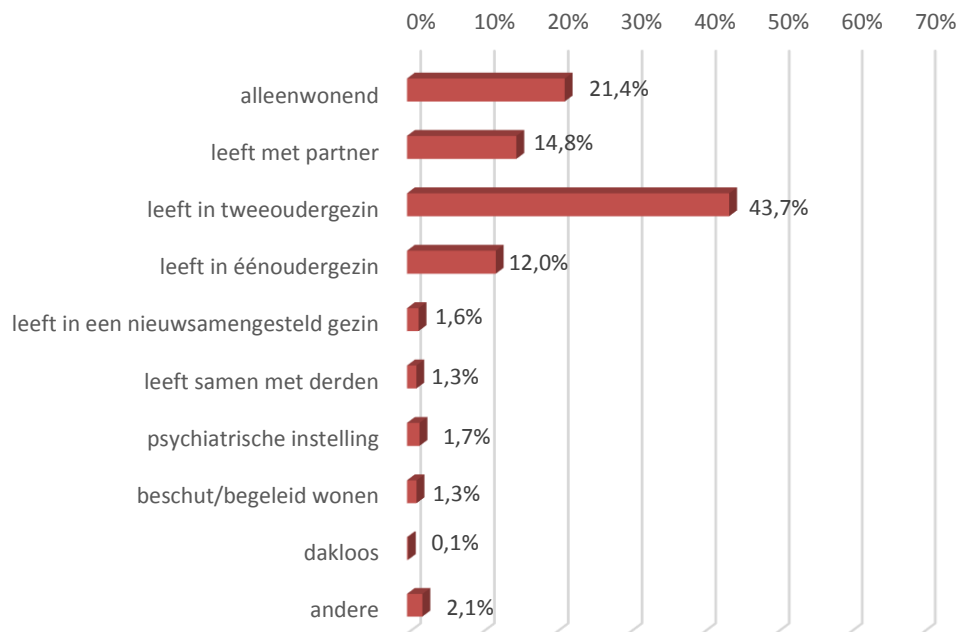
Basis = 6 464 oproepers waarvan de leeftijd bekend is

2.3 Burgerlijke staat



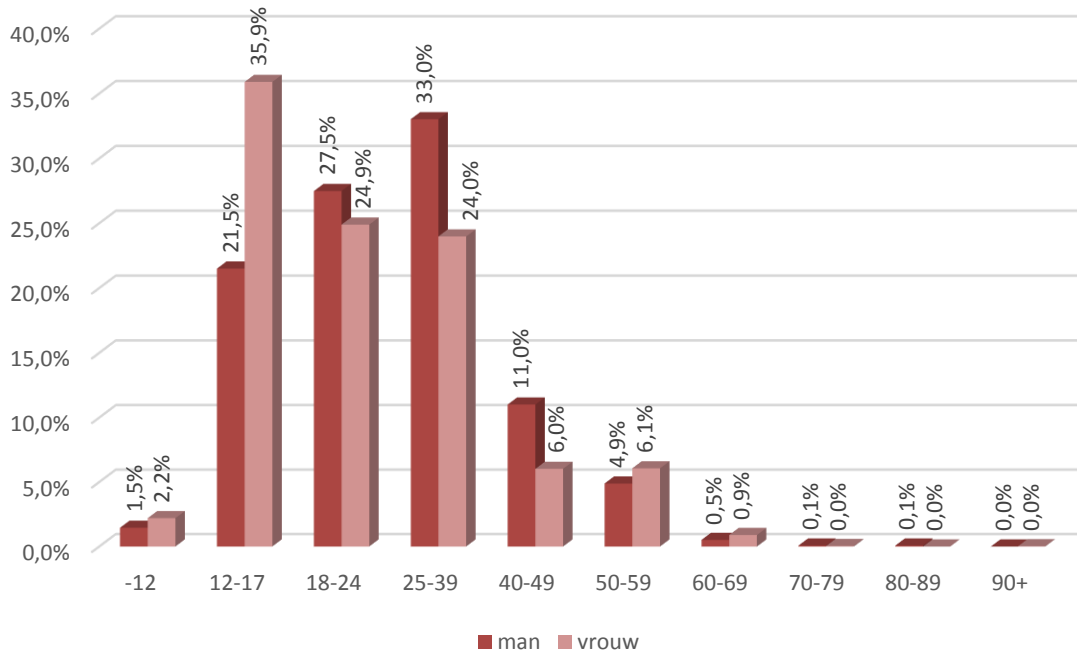
Basis = 6 460 oproepers waarvan de burgerlijke staat bekend is

2.4 Leefsituatie



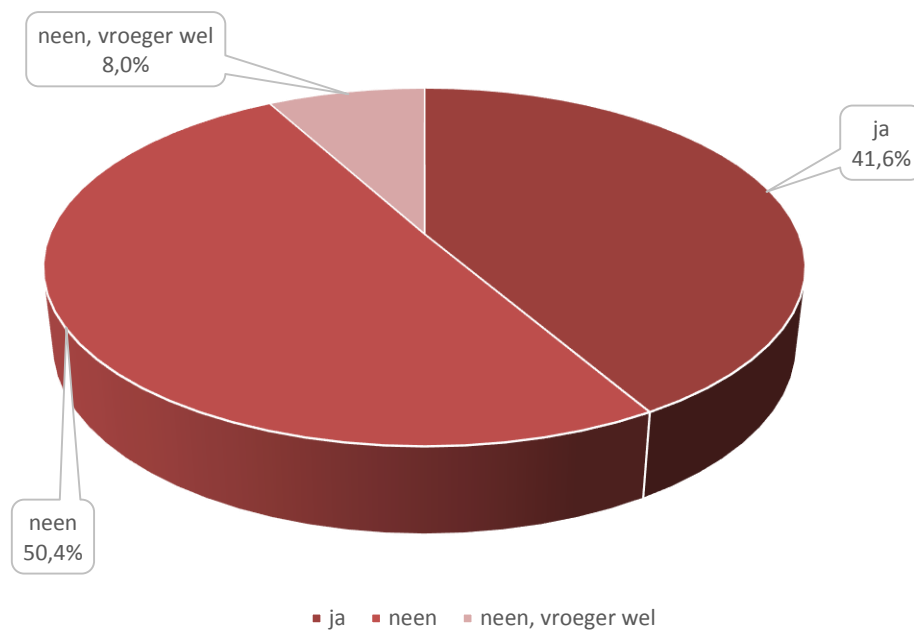
Basis = 5.401 oproepers waarvan de leefsituatie bekend is

2.5 Leeftijd per geslacht



Basis = 6 189 oproepers waarvan zowel leeftijd als geslacht bekend is

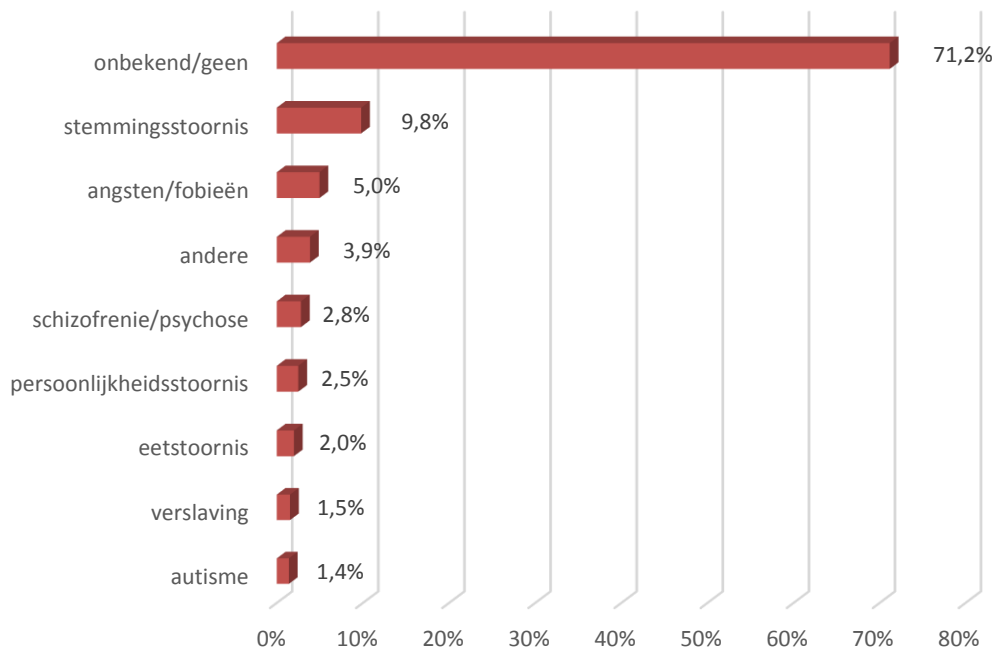
2.6 Oproepers in professionele begeleiding



Basis = 5 326 oproepers waarvan begeleiding gekend is

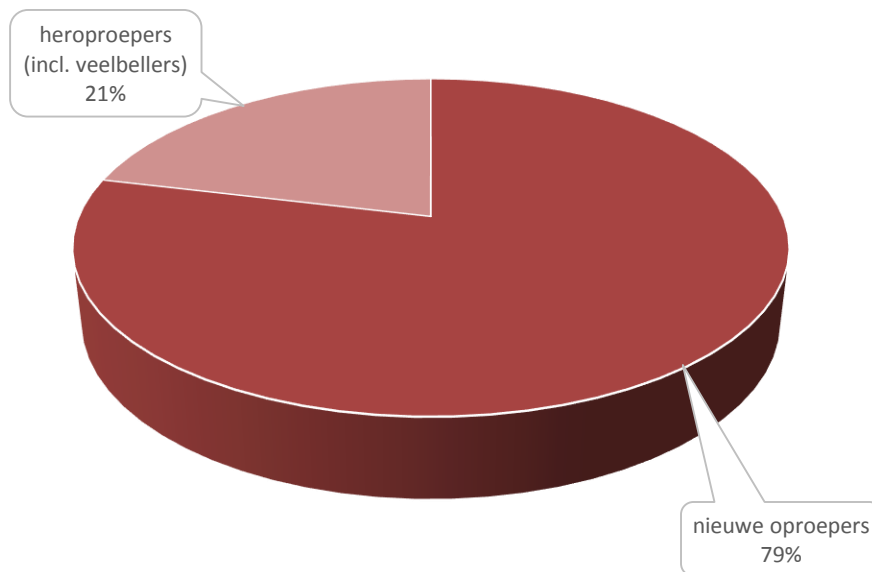
2.7 Stoornissen oproepers

De oproeper vermeldt zelf tijdens het gesprek een psychische stoornis : 28.8% van alle oproepers deed dit.



Basis = 8 458 oproepers

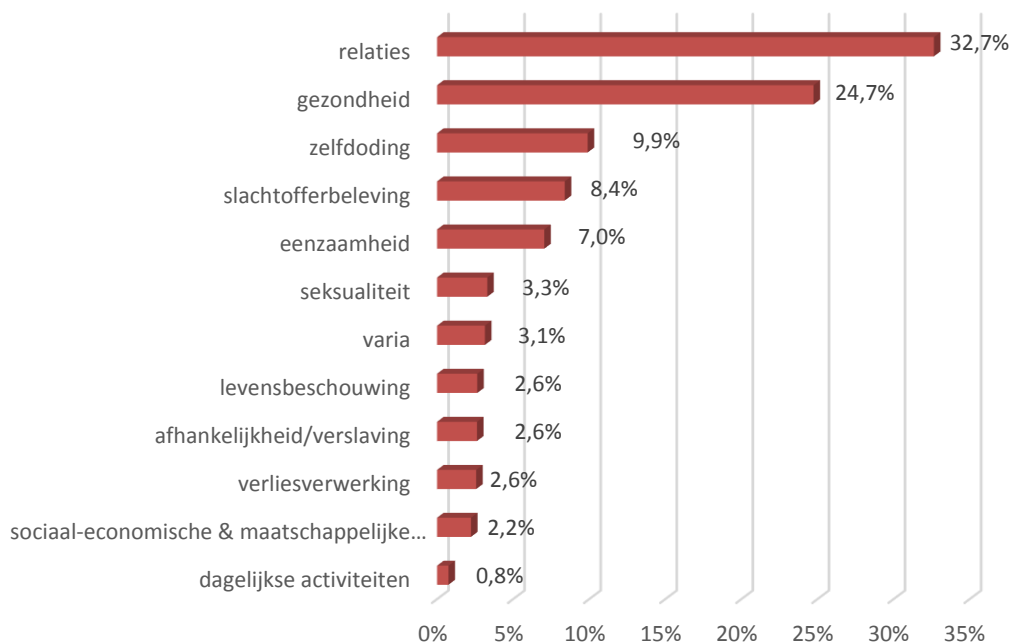
2.8 Oproeptype (nieuwe versus heroproepers – inclusief veelbellers)



Basis = 8 229 oproepers

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

AFHANKELIJKHEID - VERSLAVING	310	2,4%
Alcohol	141	1,1%
Drugs	78	0,6%
Gokken	26	0,2%
Medicijnen	37	0,3%
Andere	41	0,3%
DAGELIJKSE ACTIVITEITEN	89	0,7%
EENZAAMHEID	833	6,5%
Tekort aan sociale contacten	481	3,7%
Binnen bestaande contacten	328	2,5%
Andere	45	0,3%
GEZONDHEID	2925	22,7%
Angst/fobie	517	4,0%
Autisme	50	0,4%
Aids, SOA (seksueel overdraagbare aandoening)	20	0,2%

Borderline	100	0,8%
Chronische vermoeidheid	36	0,3%
Depressie	902	7,0%
Eetstoornissen (anorexia, boulimie, ...)	204	1,6%
Handicap	48	0,4%
Kanker	41	0,3%
Pijn	64	0,5%
Slaapstoornissen	35	0,3%
Stress, burnout	263	2,0%
Zelfverwonding, automutilatie	455	3,5%
Ziekte	160	1,2%
Zwangerschap	98	0,8%
Andere	328	2,5%
LEVENSBESCHOUWING	312	2,4%
Euthanasie	22	0,2%
Identiteitsvragen	161	1,2%
Levensbeschouwelijke vragen	104	0,8%
Andere	28	0,2%
RELATIES	3860	29,9%
Gemis aan partner	184	1,4%
Verliefdheid, partnerkeuze	683	5,3%
Spanningen/conflicten in partnerrelatie	678	5,3%
Echtscheiding/einde relatie	373	2,9%
Relatie met ouder(s)	878	6,8%
Relatie met kind(eren)	185	1,4%
Relatie met familielid	238	1,8%
Buurt	28	0,2%
Werk	218	1,7%
School	475	3,7%
Vrienden	355	2,8%
Zorglast	61	0,5%
Andere	120	0,9%
SEKSUALITEIT	390	3,0%
Seksuele identiteit/geaardheid	152	1,2%
Seksueel functioneren	137	1,1%
Masturbatievraag, seksbeller	32	0,2%
Andere	74	0,6%
SLACHTOFFERBELEVING	992	7,7%
Diefstal, inbraak, ongeval	11	0,1%
Incest	85	0,7%
Kindermishandeling	120	0,9%
Ongewenste intimiteiten	144	1,1%

Ouder(en)mis(be)handeling	11	0,1%
Partnermishandeling	62	0,5%
Pesten, stalking	268	2,1%
Seksueel geweld	225	1,7%
Andere	121	0,9%
SOCIAAL-ECONOMISCHE & MAATSCHAPPELIJKE THEMA'S	264	2,0%
Administratief	14	0,1%
Financieel	107	0,8%
Dakloos, huisvesting	58	0,4%
Juridisch	21	0,2%
Materieel	2	0,0%
Werkloosheid	26	0,2%
Andere	47	0,4%
VERLIESVERKWERKING	304	2,4%
Abortus, Miskraam	14	0,1%
Na overlijden	218	1,7%
Nabestaande Zelfdoding	27	0,2%
Verlies van vrijheid	6	0,0%
Verlies van werk	11	0,1%
Andere	31	0,2%
ZELFDODING	1170	9,1%
Gedachten aan zelfdoding	880	6,8%
Plannen tot zelfdoding	201	1,6%
Poging tot zelfdoding	98	0,8%
Andere	26	0,2%
VARIA	372	2,9%
Daderbeleving	11	0,1%
Dank	6	0,0%
Goed nieuws	0	0,0%
Info over Tele-Onthaal	32	0,2%
Ontevreden over Tele-Onthaal	13	0,1%
Verwarde inhoud	36	0,3%
Vragen, klachten over professionele begeleiding	82	0,6%
Andere	178	1,4%
TOTAAL	12 894	100,0%

Basis : 12 594 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		VROUW	
	Oproepen	%	Oproepen	%
Afhankelijkheid – verslaving	111	4,5%	168	2,0%
Dagelijkse activiteiten	22	0,9%	58	0,7%
Eenzaamheid	248	10,1%	541	6,3%
Gezondheid	451	18,3%	2 238	26,2%
Levensbeschouwing	65	2,6%	215	2,5%
Relaties	849	34,4%	2 842	33,3%
Seksualiteit	189	7,7%	178	2,1%
Slachtofferbeleving	125	5,1%	813	9,5%
Sociaal-economische & maatschappelijke thema's	98	4,0%	137	1,6%
Verliesverwerking	36	1,5%	250	2,9%
Zelfdoding	184	7,5%	894	10,5%
Varia	88	3,6%	205	2,4%
TOTAAL	2 466		8 539	

Basis = 11 821 gespreksonderwerpen van 7 587 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	2 1.18%	33 1.10%	64 2.61%	84 3.36%	28 3.95%	12 2.04%	4 4.82%	0 0%	0 0%	1 25%
Dagelijkse activiteiten	4 2.35%	15 0.50%	11 0.45%	27 1.08%	6 0.85%	3 0.51%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
Eenzaamheid	6 3.53%	111 3.70%	161 6.56%	227 9.08%	71 10.03%	75 12.73%	13 15.66%	2 40%	1 50%	0 0%
Gezondheid	18 10.59%	650 21.69%	649 26.44%	660 26.40%	178 25.14%	119 20.20%	16 19.28%	0 0%	0 0%	0 0%
Levensbeschouwing	3 1.76%	71 2.37%	89 3.63%	82 3.28%	12 1.69%	16 2.72%	2 2.41%	0 0%	0 0%	0 0%
Relaties	76 44.71%	1128 37.64%	848 34.54%	769 30.76%	227 32.06%	185 31.41%	27 32.53%	1 20%	0 0%	0 0%
Seksualiteit	7 4.12%	142 4.74%	78 3.18%	64 2.56%	12 1.69%	6 1.02%	2 2.41%	0 0%	1 50%	0 0%
Slachtofferbeleving	31 18.24%	360 12.01%	187 7.62%	154 6.16%	53 7.49%	38 6.45%	2 2.41%	0 0%	0 0%	0 0%
Sociaal-economische & maatschappelijke thema's	2 1.18%	29 0.97%	52 2.12%	80 3.20%	20 2.82%	19 3.23%	2 2.41%	0 0%	0 0%	0 0%
Verliesverwerking	2 1.18%	87 2.90%	52 2.12%	48 1.92%	16 2.26%	40 6.79%	4 4.82%	0 0%	0 0%	0 0%
Zelfdoding	15 8.82%	284 9.48%	219 8.92%	230 9.20%	75 10.59%	68 11.54%	11 13.25%	1 20%	0 0%	2 50%
Varia	4 2.35%	87 2.90%	45 1.83%	75 3.0%	10 1.41%	8 1.36%	0 0%	1 20%	0 0%	1 25%
TOTAAL	170	2 997	2 455	2 500	708	589	83	5	2	4

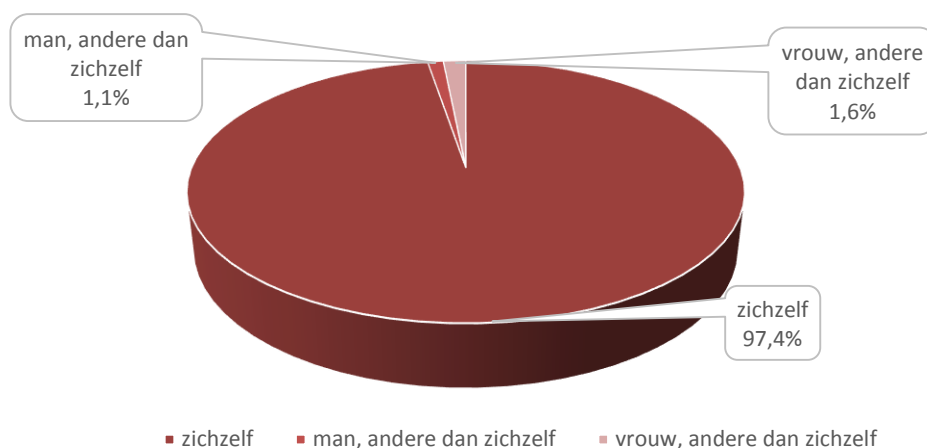
Basis = 9 513 gespreksonderwerpen van 6 464 oproepers waarvan de leeftijd gekend is

3.5 De gespreksthema's per leefsituatie

	Alleenwonend	Leeft samen met partner	Leeft in tweoudergezin	Leeft in éénuoudergezin	Leeft in nieuw-samengesteld gezin	Leeft samen met derden	Psychiatrische instelling	Beschut/begeleid wonen	dakloos	andere
Afhankelijkheid – verslaving	59 3.13%	58 4.96%	66 1.88%	19 1.84%	1 0.83%	3 2.48%	6 4.62%	5 5%	0 0%	5 2.92%
Dagelijkse activiteiten	9 0.48%	8 0.68%	32 0.91%	9 0.91%	0 0%	0 0%	1 0.77%	5 5%	0 0%	3 1.75%
Eenzaamheid	286 15.15%	53 4.53%	192 5.47%	75 7.27%	4 3.31%	11 9.09%	7 5.38%	6 6%	0 0%	12 7.02%
Gezondheid	443 23.46%	274 23.42%	894 25.46%	241 23.38%	19 15.7%	36 29.75%	39 30%	35 35%	0 0%	36 21.05%
Levensbeschouwing	78 4.13%	22 1.88%	82 2.33%	25 2.42%	1 0.83%	4 3.31%	1 0.77%	3 3%	0 0%	3 1.75%
Relaties	510 27.01%	476 40.68%	1 249 32.56%	349 33.85%	58 47.93%	33 27.27%	13 10%	19 19%	3 37.5%	59 34.5%
Seksualiteit	22 1.17%	33 2.82%	99 2.82%	17 1.65%	0 0%	0 0%	12 9.23%	2 2%	0 0%	3 1.75%
Slachtofferbeleving	135 7.15%	76 6.5%	342 9.74%	79 7.66%	20 16.53%	11 9.09%	5 3.85%	4 4%	0 0%	19 11.11%
Sociaal-economische & maatschappelijke thema's	54 2.86%	37 3.16%	51 1.45%	19 1.84%	5 4.13%	8 6.61%	8 6.15%	7 7%	5 62.5%	8 4.68%
Verliesverwerking	59 3.13%	25 2.14%	65 1.85%	70 6.79%	2 1.65%	4 3.31%	0 0%	1 1%	0 0%	5 2.92%
Zelfdoding	201 10.65%	92 7.8%	370 10.54%	115 11.15%	10 8.26%	11 9.09%	24 18.46%	7 7%	0 0%	13 7.6%
Varia	32 1.69%	16 1.37%	70 1.99%	13 1.26%	1 0.83%	0 0%	14 10.77%	6 6%	0 0%	5 2.92%
TOTAAL	1 888	1 170	3 512	1 031	121	121	130	100	8	175

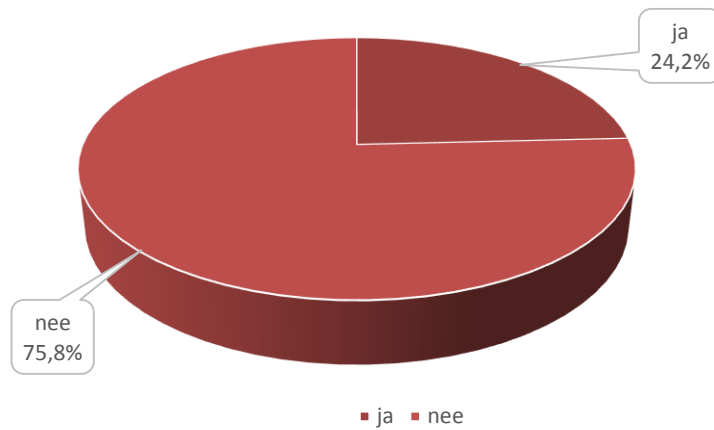
Basis = 8 256 gespreksthema's voor 5 401 oproepers waarvan de leefsituatie bekend is

3.6 Voor wie belt de oproeper ?



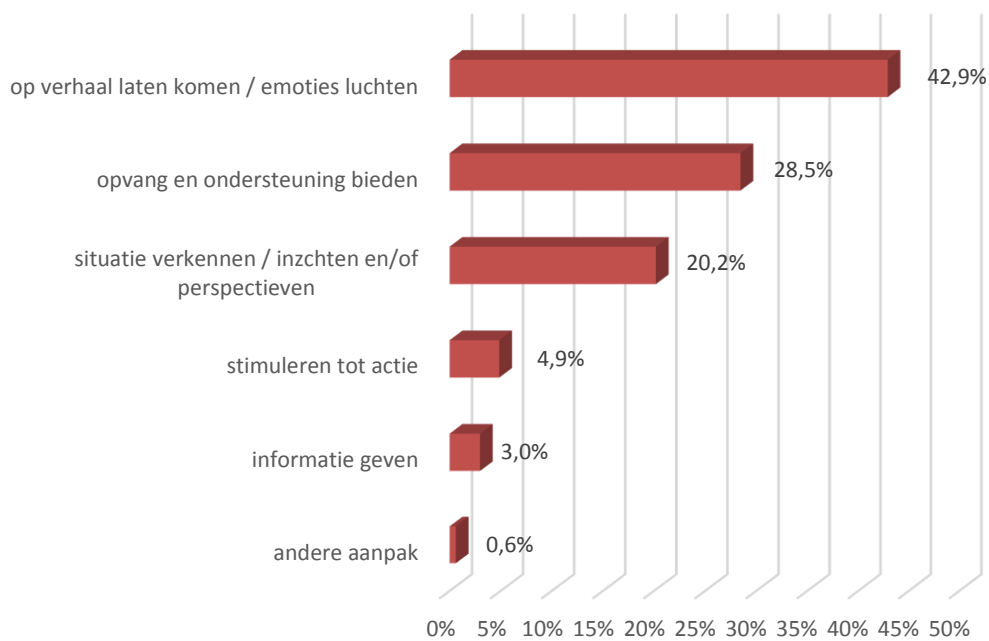
Basis 8 229 oproepers

3.7 Is de oproeper in crisis? 🗣️



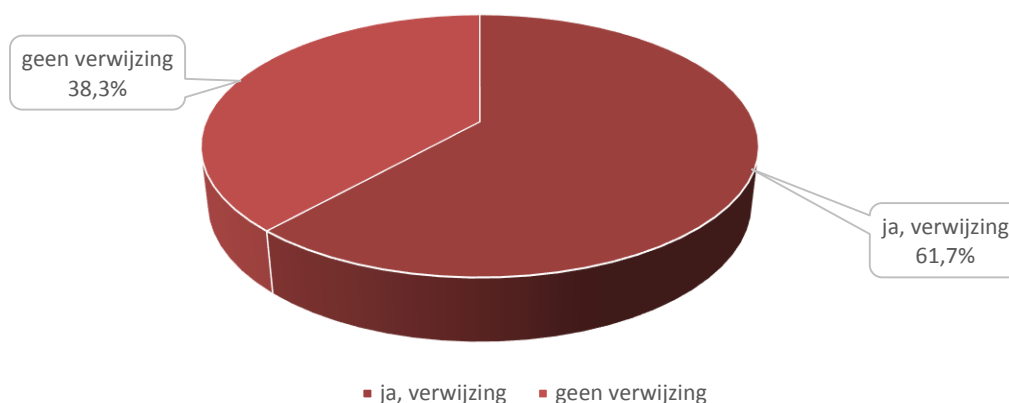
Basis 8 229 oproepers

3.8 Wijze van gespreksvoering 🗣️



Basis = 15 405 gescoorde gesprekswijzen (per gesprek konden max. 3 wijzen van gespreksvoering gescoord worden)

3.9 Verwijzing en/of informatie geven

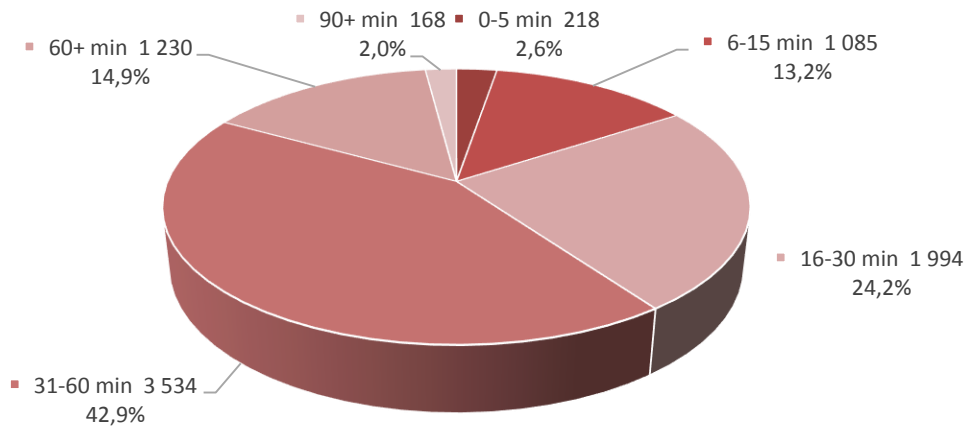


Basis : 8 229 oproepers

Detail verwijzing	Aantal oproepen	% totaal aantal oproepen (basis = 8 229)	% totaal aantal verwijzingen (basis = 2 784)
Geen verwijzing	5445	66,2%	-
Eigen sociaal netwerk	464	5,6%	16,7%
Huidige professionele hulp	734	8,9%	26,4%
Welzijn	363	4,4%	13,0%
1712	53	0,6%	1,9%
CAW algemeen onthaal	205	2,5%	7,4%
CAW crisisopvang	16	0,2%	0,6%
OCMW	17	0,2%	0,6%
Gezins- en bejaardenzorg	4	0,0%	0,1%
106 --> chat / chat --> 106	60	0,7%	2,2%
Sociaal Huis	5	0,1%	0,2%
Inloopcentrum	3	0,0%	0,1%
Telefonische- en onlinehulpverlening	46	0,6%	1,7%
Gezondheidszorg	335	4,1%	12,0%
100-urgentie	17	0,2%	0,6%
Arts	305	3,7%	11,0%
Algemeen Ziekenhuis	8	0,1%	0,3%

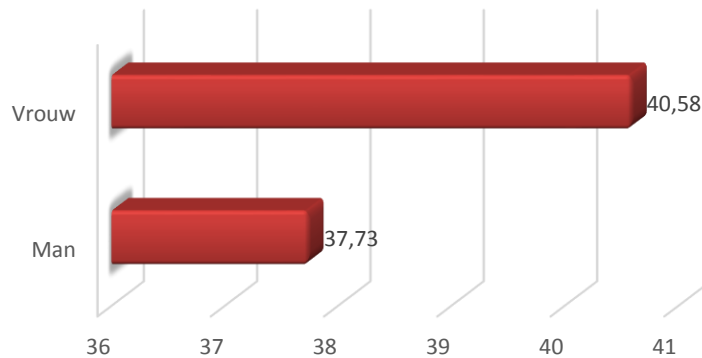
Abortuskliniek	2	0,0%	0,1%
Ziekenfonds	2	0,0%	0,1%
Antigifcentrum	1	0,0%	0,0%
Geestelijke Gezondheidszorg	103	1,3%	3,7%
Centrum Geestelijke Gezondheidszorg (CGG)	88	1,1%	3,2%
Psychiatrisch Ziekenhuis	7	0,1%	0,3%
Psychiatrische Spoed	8	0,1%	0,3%
Levensbeschouwelijke hulpverlening	11	0,1%	0,4%
Centrum Morele Dienstverlening	10	0,1%	0,4%
Geestelijke/pastoral zorg	1	0,0%	0,0%
Justitiële sector	56	0,7%	2,0%
Justitiehuis	6	0,1%	0,2%
Andere dienst voor juridisch advies	3	0,0%	0,1%
Advocaat/notaris/gerecht	5	0,1%	0,2%
Politie	42	0,5%	1,5%
Zelfhulpgroepen / Trefpunt zelfhulp	28	0,3%	1,0%
Specifiek aanbod jeugd	401	4,9%	14,4%
Leerkracht / School	79	1,0%	2,8%
JongerenAdviesCentrum (JAC)	236	2,9%	8,5%
Centrum Leerlingenbegeleiding (CLB)	83	1,0%	3,0%
Kind en Gezin	3	0,0%	0,1%
Sociaal-culturele sector	16	0,2%	0,6%
Vereniging alleenstaanden	8	0,1%	0,3%
Sociaal-cultureel vormingswerk	2	0,0%	0,1%
Steunpunt Vrijwilligerswerk	6	0,1%	0,2%
Werk	11	0,1%	0,4%
Eigen Werkcontext	4	0,0%	0,1%
VDAB	7	0,1%	0,3%
Andere	216	2,6%	7,8%

3.10 Duur van de gesprekken



Basis : 8 229 oproepers

Gemiddelde duur mannen en vrouwen



Basis: 8 229 gesprekken waarbij geslacht bekend is

Algemeen gemiddelde :  **38.96 minuten**