



20 17

JAARVERSLAG



TELE-ONTHAAL IN CIJFERS



www.tele-onthaal.be

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 ① + ②	8
13. Vergelijking gespreksthemata 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 samengevat	17
3.2. De gespreksthemata in detail	17
3.3. De gespreksthemata per geslacht	21
3.4. De gespreksthemata per leeftijd	21

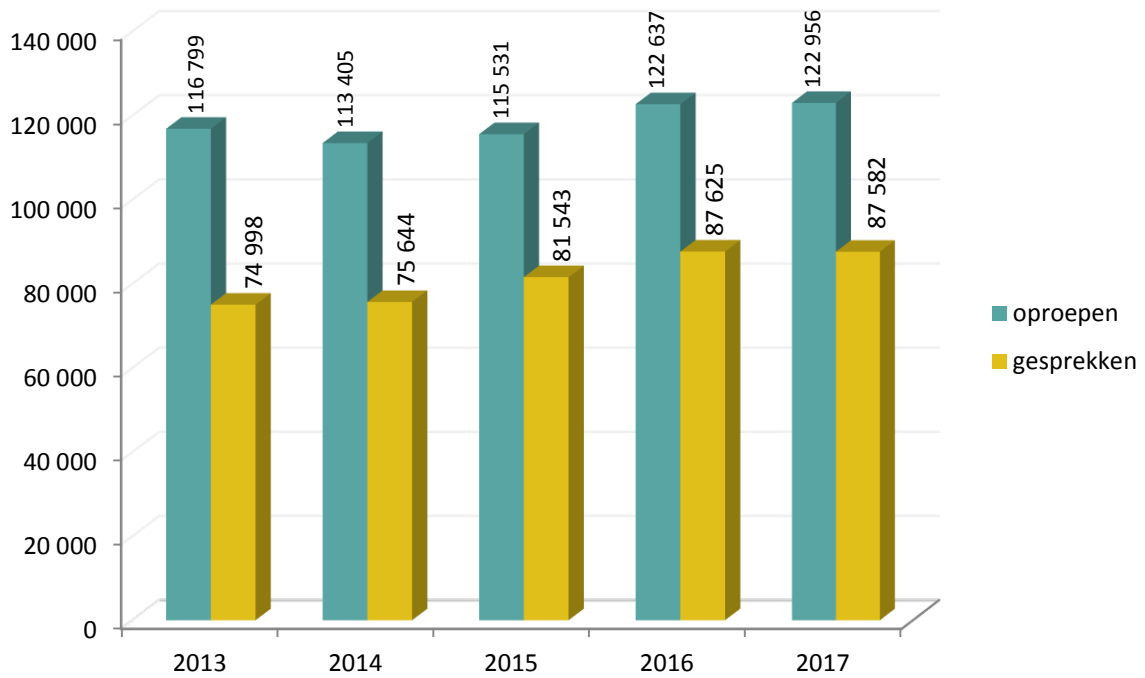
3.5. De gespreksthema's per leefsituatie.....	22
3.6. Voor wie belt de oproeper ?	23
3.7. Is de oproeper in crisis ?	23
3.8. Wijze van gespreksvoering.....	24
3.9. Verwijzing en/of informatie geven.....	24
3.10. Duur van de gesprekken.....	26

DE ONLINE/CHATOPROEPEN

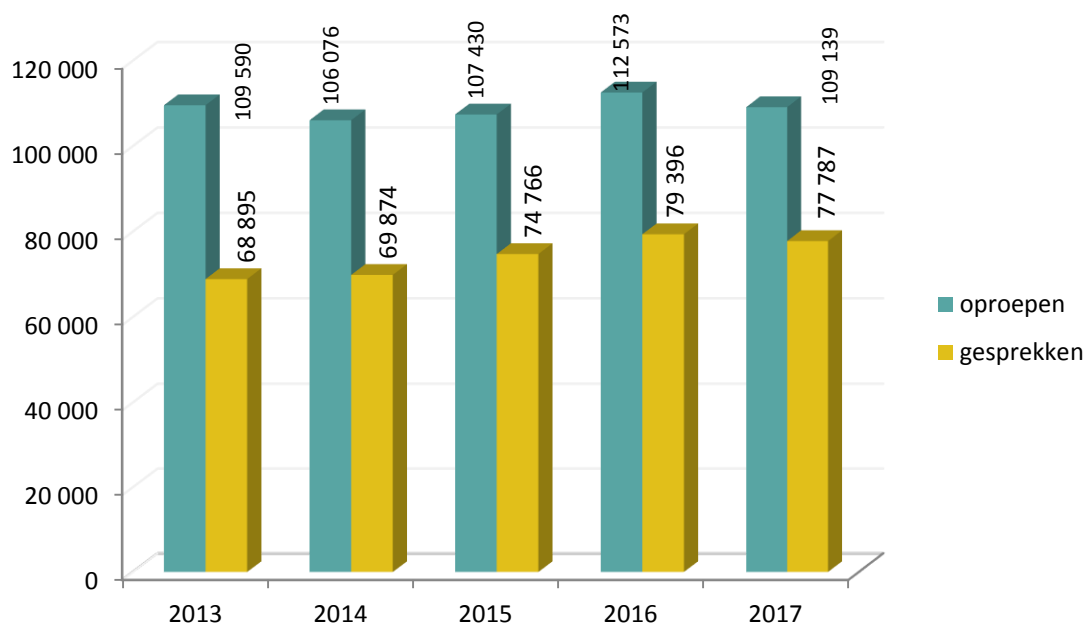
1. De oproepen 	28
1.1. Aantal oproepen per maand.....	28
1.2. Aantal oproepen per dag van de week.....	28
1.3. Aantal oproepen per dagdeel	29
1.4. Aantal oproepen binnen en buiten de kantooruren.....	29
2. Profiel van de oproepers 	30
2.1. Geslacht	30
2.2. Leeftijd.....	30
2.3 Burgerlijke staat.....	31
2.4 Leefsituatie.....	31
2.5. Leeftijd per geslacht	32
2.6 Oproepers in professionele begeleiding	32
2.7. Stoornissen oproepers	33
2.8. Oproeptype (nieuwe versus heroproepers)	33
3. De gesprekken 	34
3.1. De gespreksthema's samengevat.....	34
3.2. De gespreksthema's in detail.....	34
3.3. De gespreksthema's per geslacht.....	37
3.4. De gespreksthema's per leeftijd.....	37
3.5. De gespreksthema's per leefsituatie.....	38
3.6. Voor wie belt de oproeper ?	38
3.7. Is de oproeper in crisis ?	39
3.8. Wijze van gespreksvoering.....	39
3.9. Verwijzing en/of informatie geven.....	40
3.10. Duur van de gesprekken.....	42

ALGEMEEN -

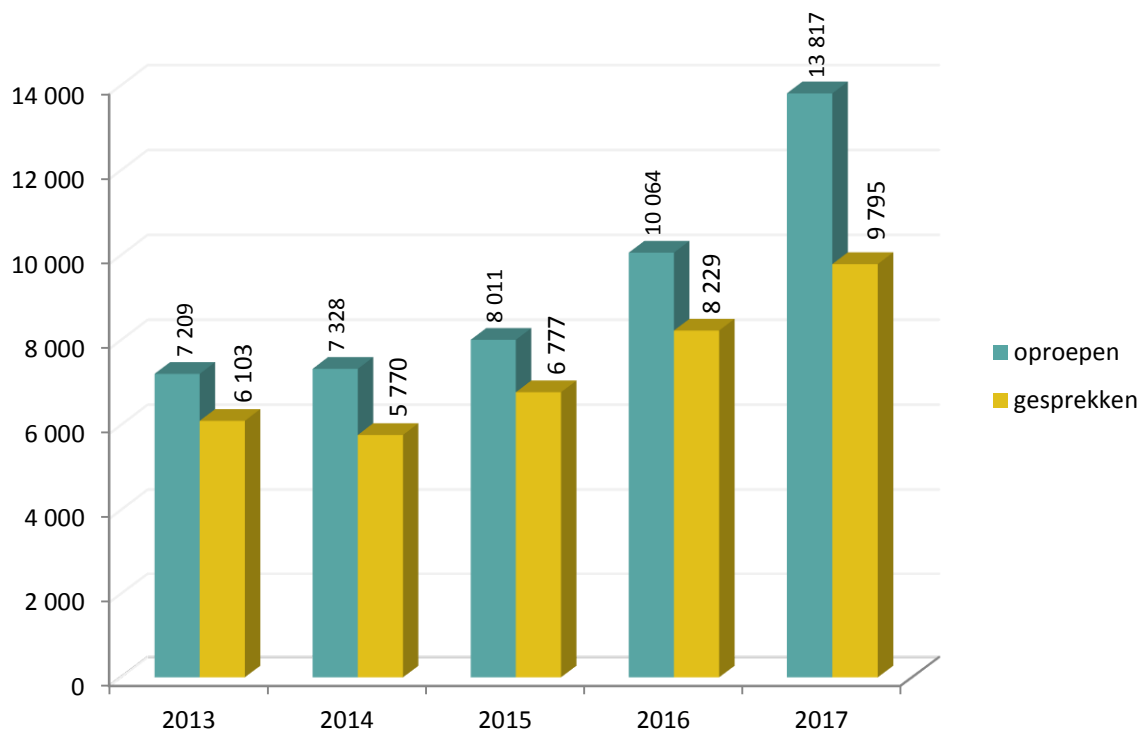
1. Aantal oproepen en gesprekken per jaar – telefoon en chat +



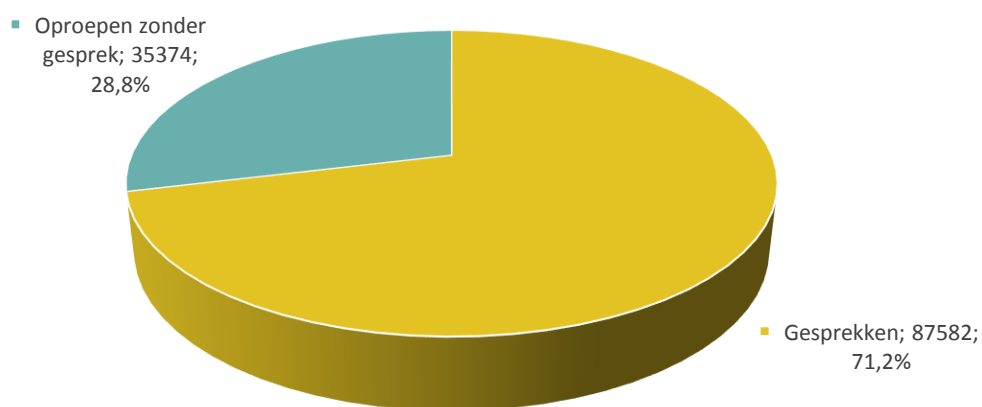
2. Aantal telefoonoproepen-en gesprekken per jaar



3. Aantal chatoproepen-en gesprekken per jaar



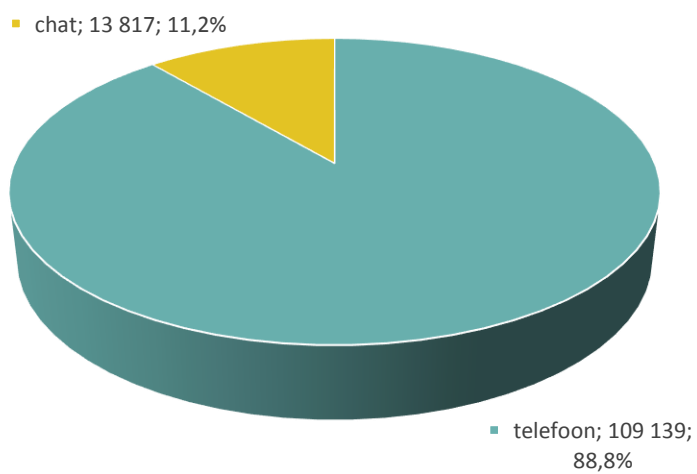
4. Verhouding oproepen en gesprekken +



basis: telefoon en chat: 122 956

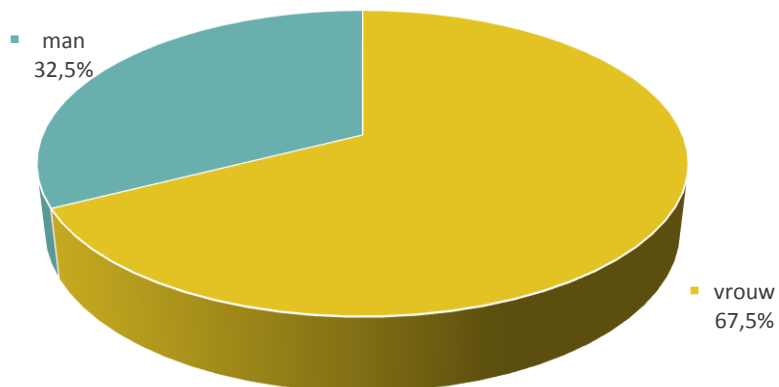
Niet alle oproepen leiden tot een gesprek: soms zijn de medewerkers in gesprek en wordt aan de oproeper gevraagd terug te bellen/te chatten, soms slaagt een oproeper er niet in om de woorden te vinden om over haar/zijn zorgen te praten, regelmatig is er oneigenlijk gebruik van de 106-lijn of de chat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

5. Verhouding telefoon en chat oproepen 📞 + 🗨️



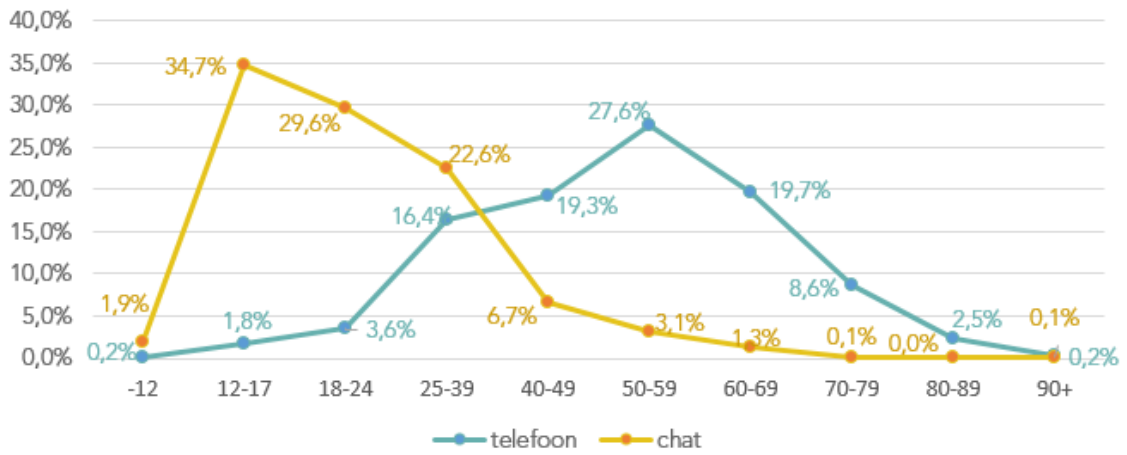
Basis : telefoon en chat : 122 950 oproepen

6. Geslacht 📞 + 🗨️



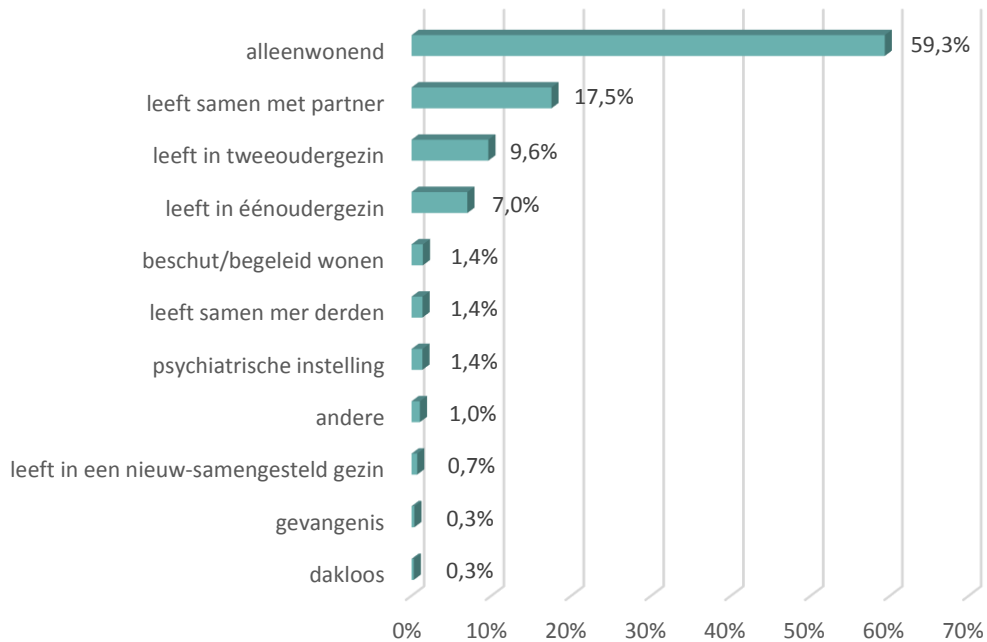
Basis : 86 471 oproepers waarvan het geslacht bekend is

7. Leeftijd +



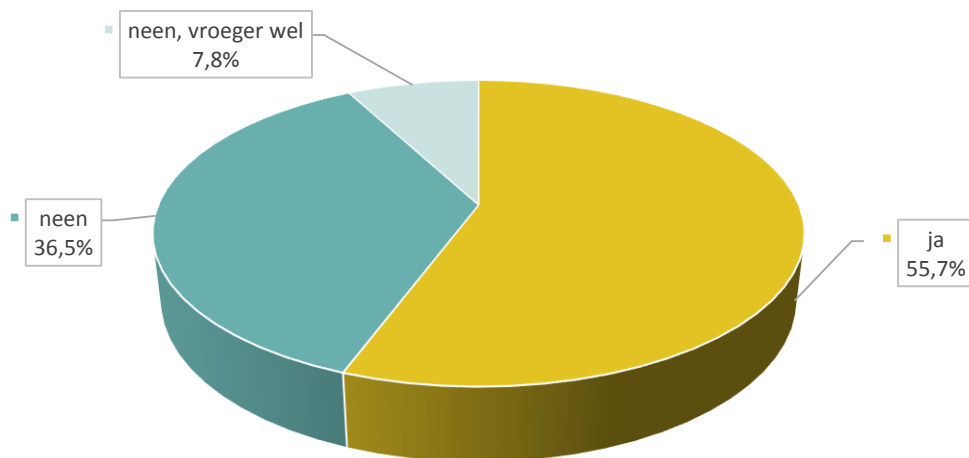
Basis: 64 799 telefoonoproepers en 7 392 chatoproepers waarvan het geslacht bekend is

8. Leefsituatie +



Basis : 73 456 telefoon-en chatoproepers waarvan leefsituatie gekend is

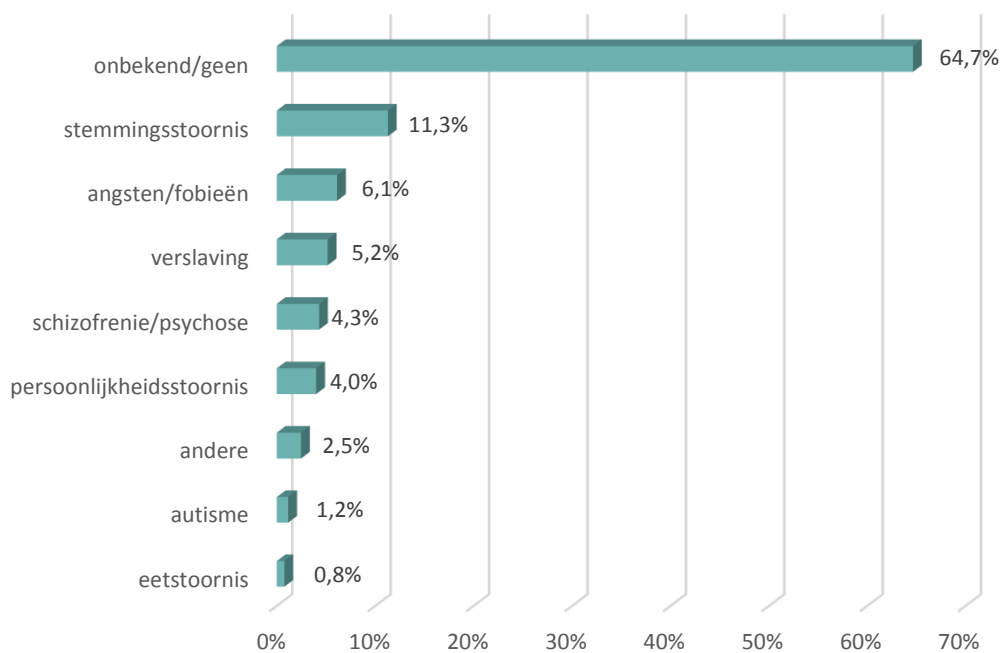
9. Oproepers in professionele begeleiding



Basis : 57 788 telefoon-en chatoproepers waarvan professionele begeleiding gekend is

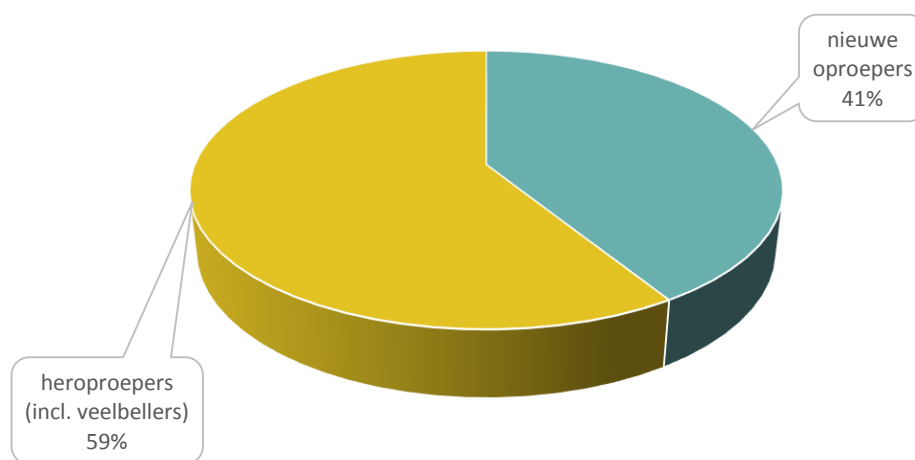
10. Stoornissen oproepers

De oproeper vermeldt zelf tijdens het gesprek een psychische stoornis : 35.3% van alle oproepers deed dit.



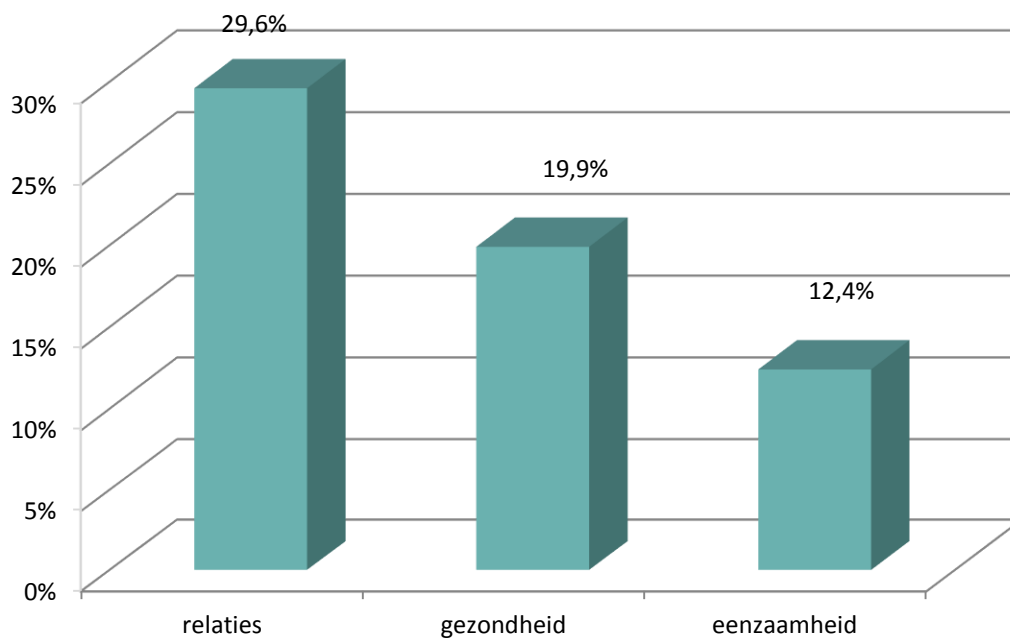
Basis 32 676 oproepers die zelf een psychische aandoening vermelden

11. Oproeptype (nieuwe versus heroproepers – inclusief veelbellers) 🕒 + 🖱

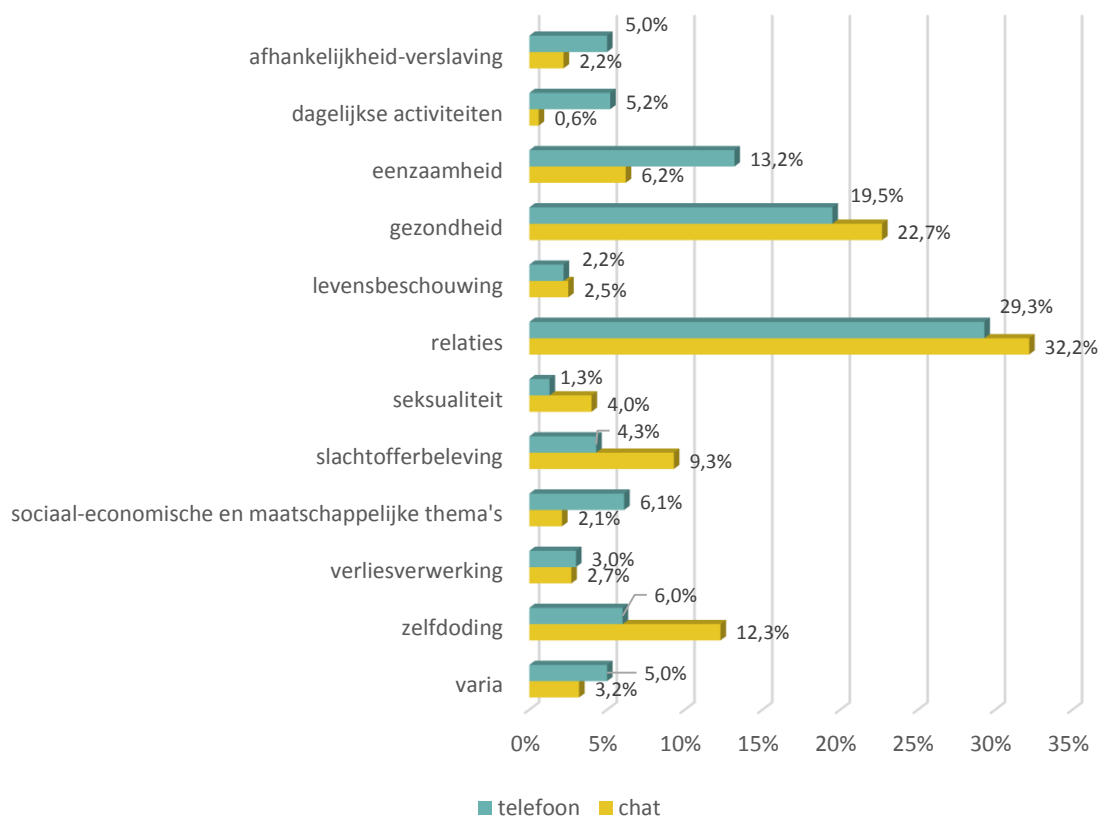


Basis : 87 597 telefoon-en chatoproepers waarvan oproeptype gekend is

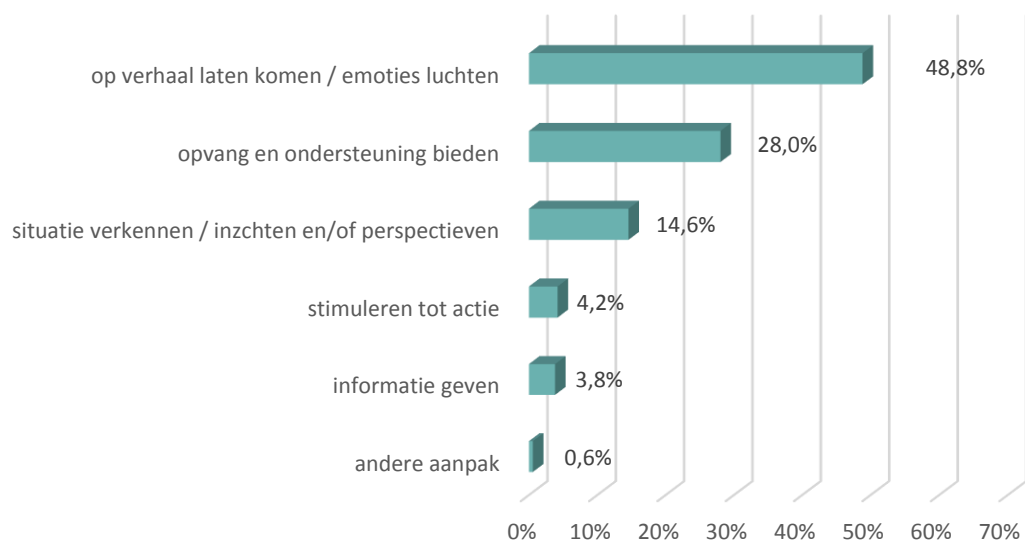
12. Top 3 gespreksthema's 🕒 + 🖱



13. Vergelijking gespreksthema's

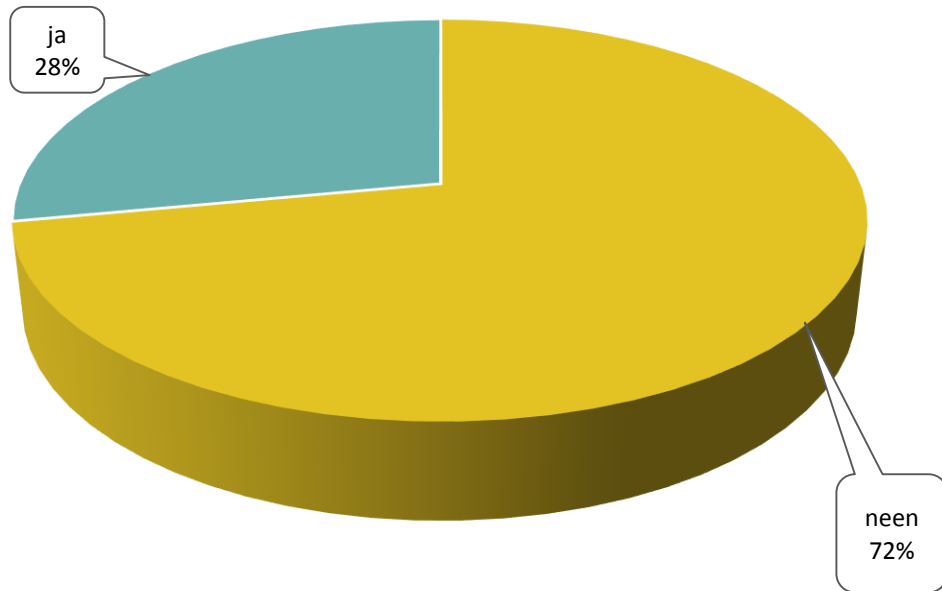


14. Wat kunnen we de oproeper bieden ?



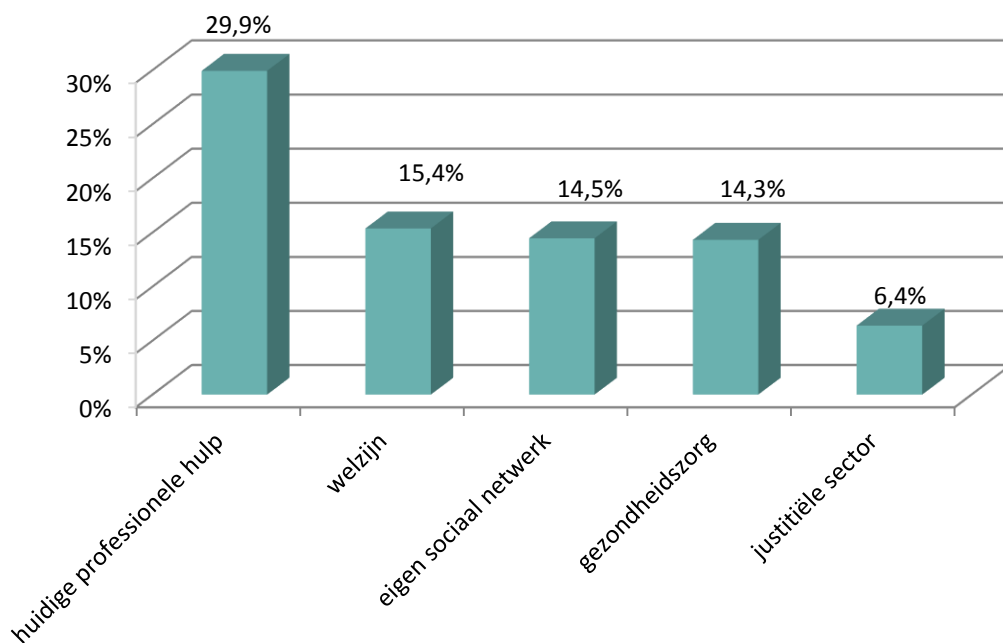
Basis = 148 730 gescoorde gesprekswijzen

15. Verwijzing in gesprekken



Basis = 87 582 gesprekken

Top 5 van verwijzingen

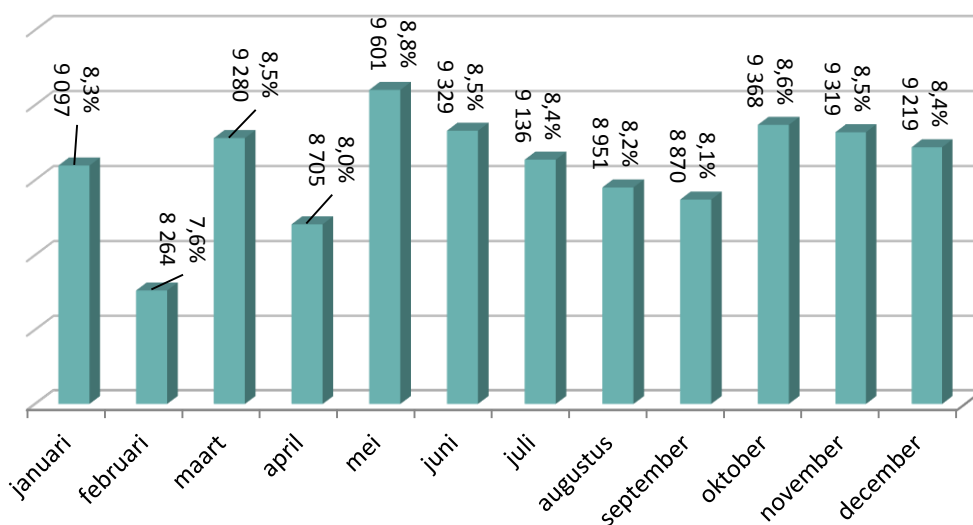


Basis = 24.473 gesprekken waarbij werd verwezen

TELEFOONOPROEPEN

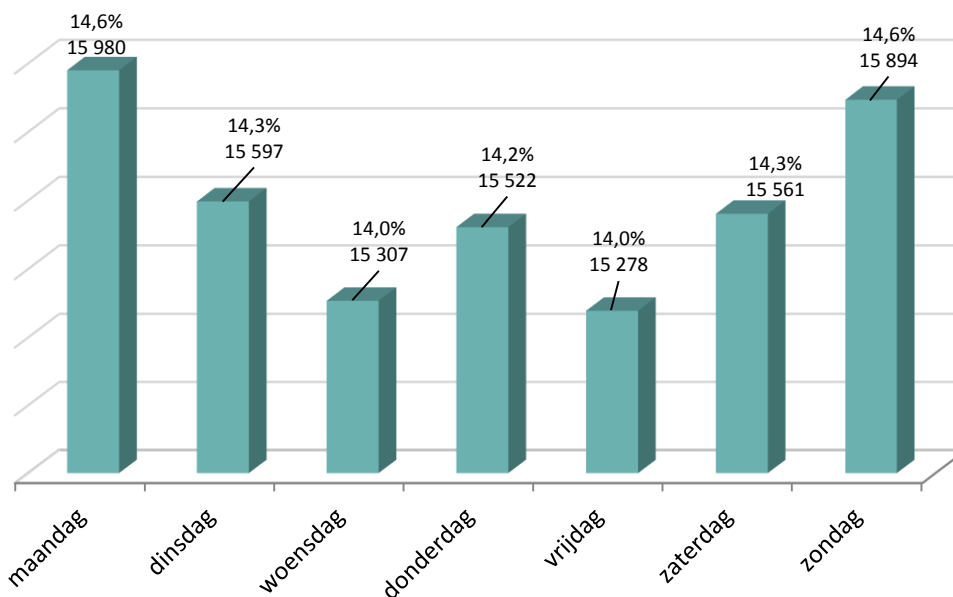
1. De oproepen

1.1. Aantal oproepen per maand



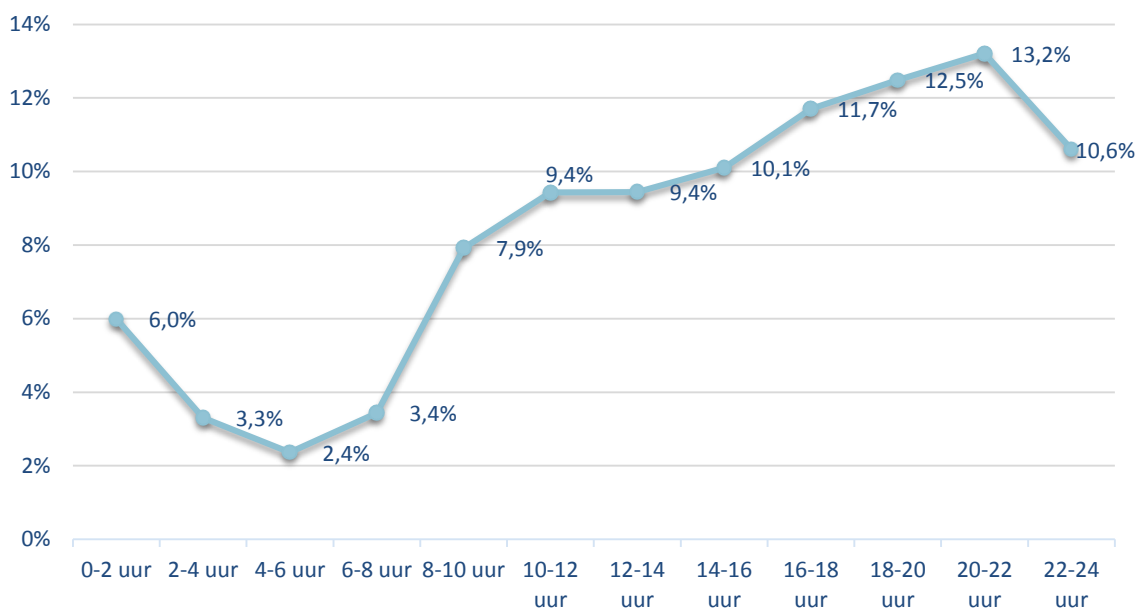
Basis = 109 139 oproepen

1.2. Aantal oproepen per dag van de week



Basis = 109 139 oproepen met gesprek

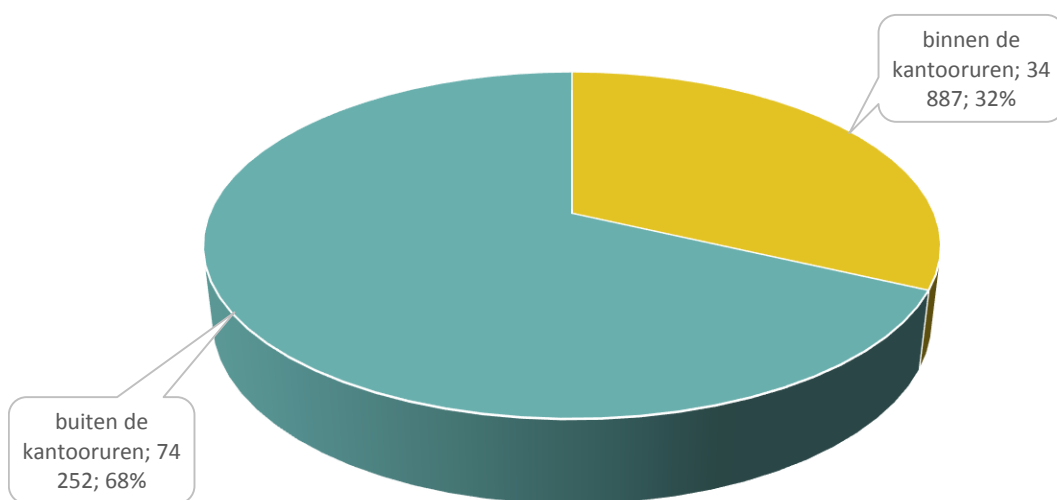
1.3. Aantal oproepen per dagdeel (2 uur) ⓘ



Basis = 109 139 oproepen

1.4. Aantal oproepen binnen en-buiten de kantooruren ⓘ

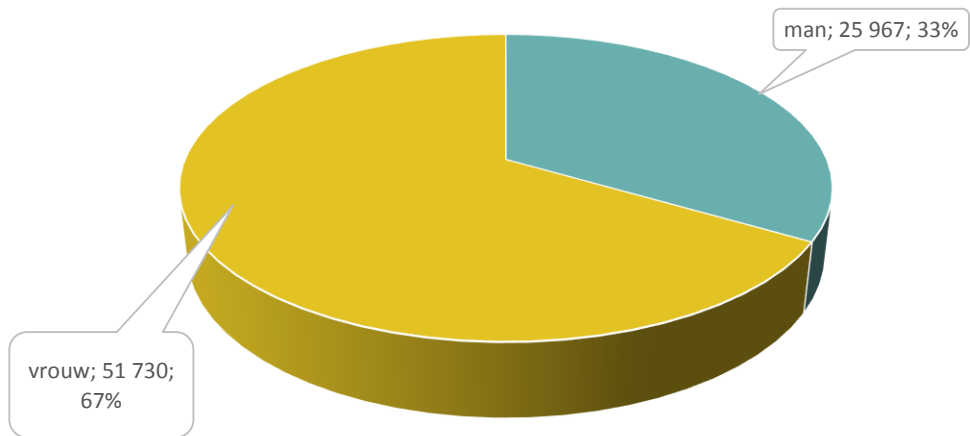
(kantooruren = werkdagen van 09 u 00 – 18 u 00)



Basis = 109 139 oproepen

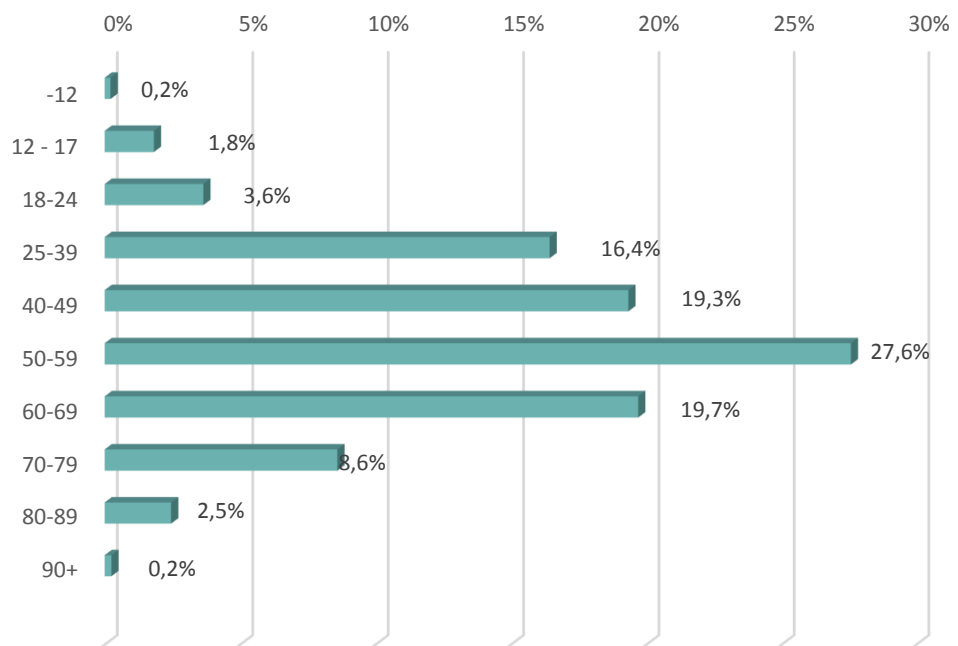
2. Profiel van de oproepers ☺

2.1. Geslacht ☺



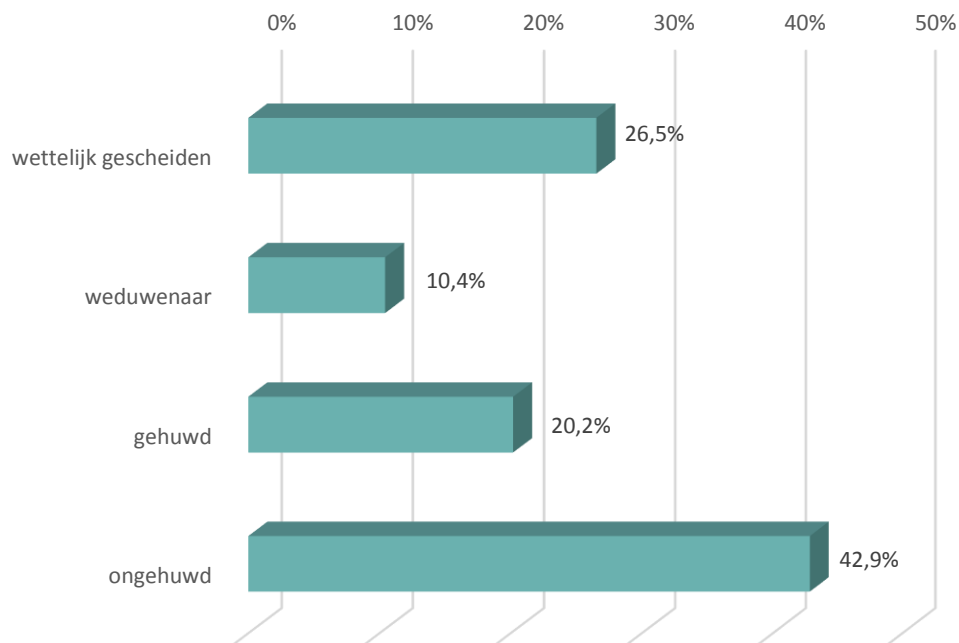
Basis = 77 697 oproepers waarvan het geslacht bekend is

2.2. Leeftijd ☺



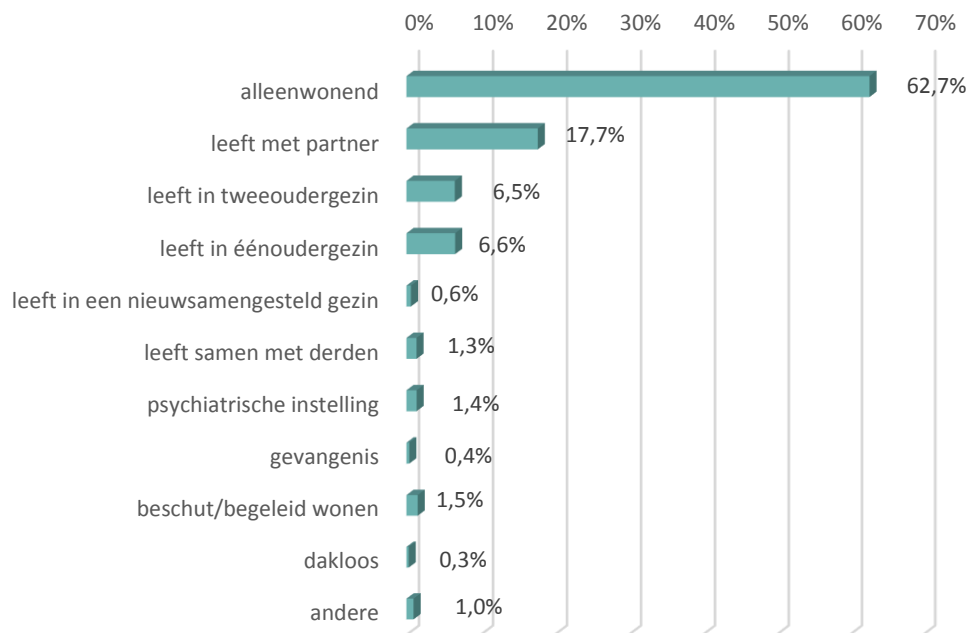
Basis = 64 799 oproepers waarvan de leeftijd bekend is

2.3. Burgerlijke staat



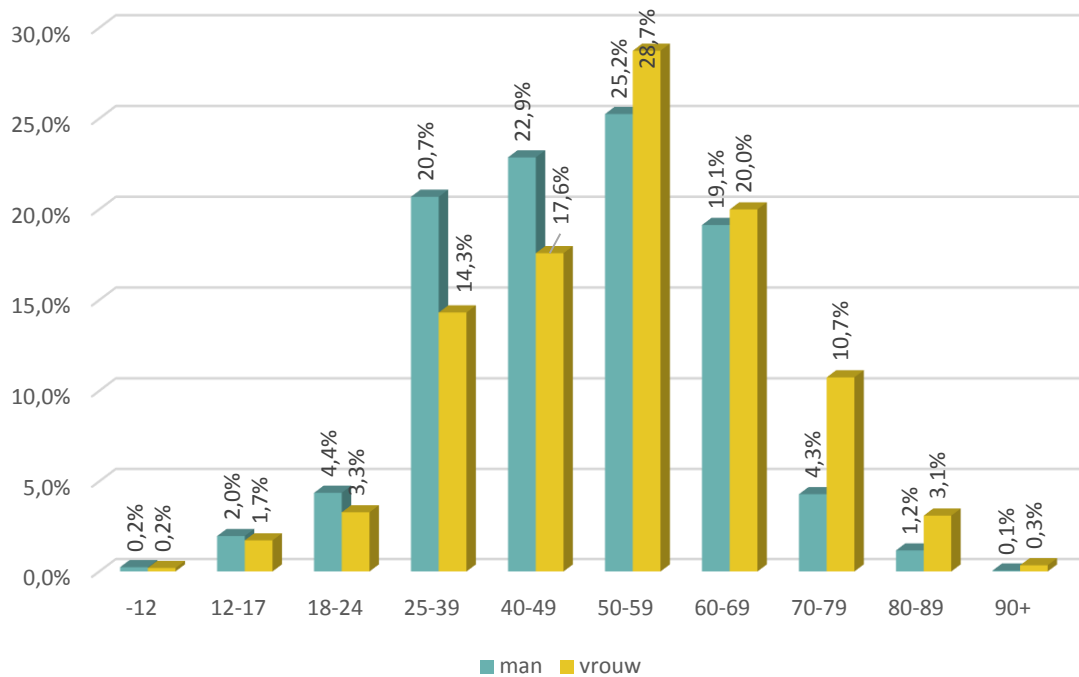
Basis = 58 056 oproepers waarvan de burgerlijke staat bekend

2.4. Leefsituatie



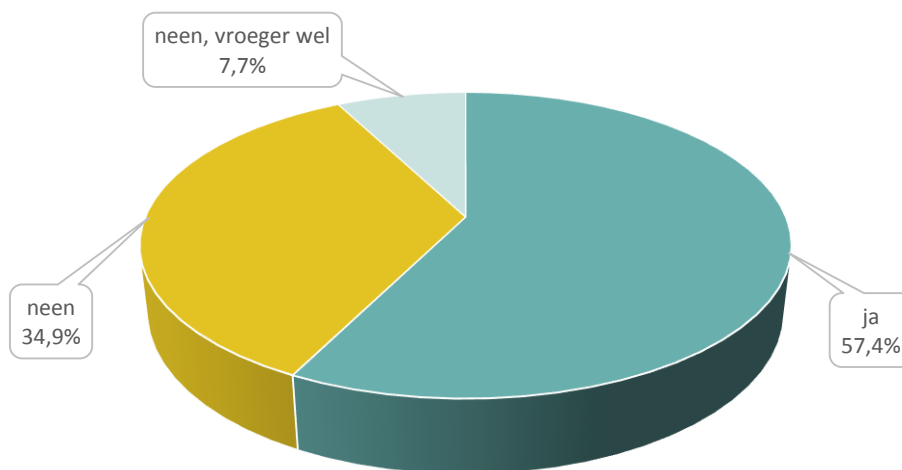
Basis = 67 531 oproepers waarvan de leefsituatie bekend is

2.5. Leeftijd per geslacht



Basis = 64 709 oproepers waarvan zowel leeftijd als geslacht bekend is

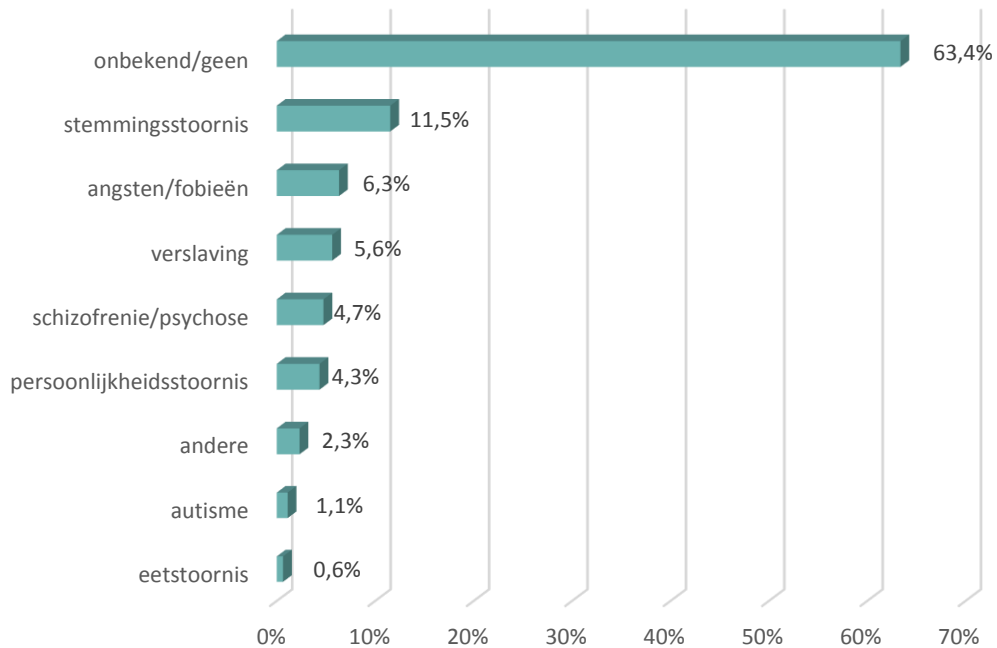
2.6. Oproepers in professionele begeleiding



Basis= 52 096 oproepers waarvan begeleiding gekend is

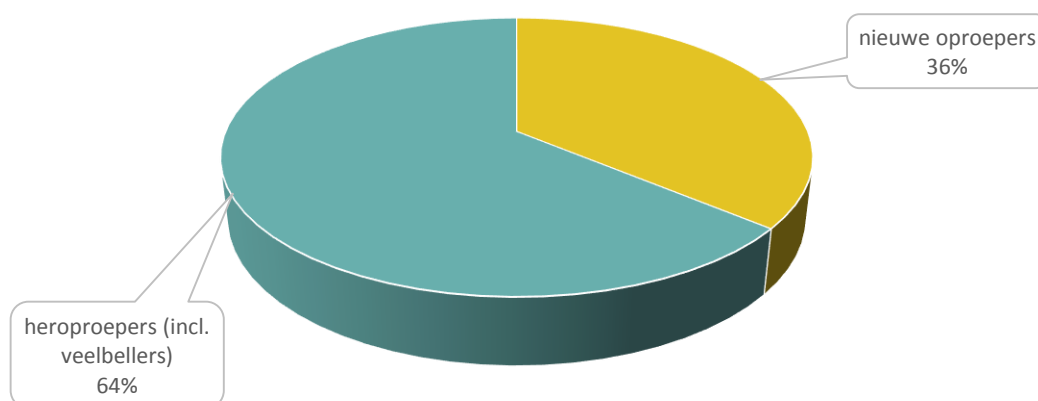
2.7. Stoornissen oproepers ①

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



Basis = 82 406 oproepers

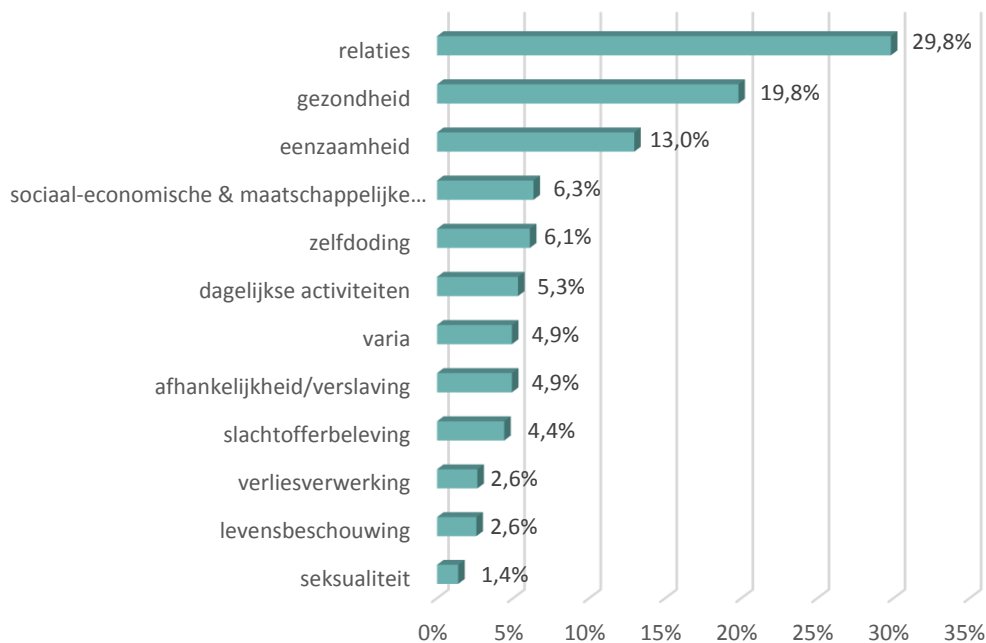
2.8. Oproeptype (nieuwe versus heroproepers – inclusief veelbellers) ①



Basis = 77 793 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	5 468	4.9%
Alcohol	3 448	3.1%
Drugs	869	0.8%
Gokken	118	0.1%
Medicijnen	934	0.8%
Andere	322	0.3%
DAGELIJKSE ACTIVITEITEN	5 916	5.3%
EENZAAMHEID	14 408	13.0%
Tekort aan sociale contacten	11 604	10.4%
Binnen bestaande contacten	2 709	2.4%

Andere	303	0.3%
GEZONDHEID	22 021	19.8%
Angst/fobie	3 828	3.4%
Autisme	368	0.3%
Aids, SOA (seksueel overdraagbare aandoening)	111	0.1%
Borderline	467	0.4%
Chronische vermoeidheid	507	0.5%
Depressie	4 966	4.5%
Eetstoornissen (anorexia, boulimie, ...)	255	0.2%
Handicap	857	0.8%
Kanker	897	0.8%
Pijn	1 906	1.7%
Slaapstoornissen	1 457	1.3%
Stress, burnout	1 084	1.0%
Zelfverwonding, automutilatie	375	0.3%
Ziekte	3 991	3.6%
Zwangerschap	154	0.1%
Andere	2 491	2.2%
LEVENSBSCHOUWING	2 876	2.6%
Euthanasie	677	0.6%
Identiteitsvragen	424	0.4%
Levensbeschouwelijke vragen	1 096	1.0%
Andere	291	0.3%
RELATIES	33 163	29.8%
Gemis aan partner	2 000	1.8%
Verliefdheid, partnerkeuze	2 343	2.1%
Spanningen/conflicten in partnerrelatie	6 964	6.2%
Echtscheiding/einde relatie	3 507	3.1%
Relatie met ouder(s)	3 494	3.1%
Relatie met kind(eren)	6 760	6.1%

Relatie met familielid	2 943	2.6%
Buurt	2 051	1.8%
Werk	1 579	1.4%
School	425	0.4%
Vrienden	1 887	1.7%
Zorglast	960	0.9%
Andere	1 071	1.0%
SEKSUALITEIT	1 546	1.4%
Seksuele identiteit/geaardheid	537	0.5%
Seksueel functioneren	457	0.4%
Masturbatievraag, seksbeller	206	0.2%
Andere	219	0.2%
SLACHTOFFERBELEVING	4 905	4.4%
Diefstal, inbraak, ongeval	313	0.3%
Incest	329	0.3%
Kindermishandeling	470	0.4%
Ongewenste intimiteiten	372	0.3%
Ouder(en)mis(be)handeling	231	0.2%
Partnarmishandeling	648	0.6%
Pesten, stalking	1 184	1.1%
Seksueel geweld	421	0.4%
Andere	930	0.8%
SOCIAAL-ECONOMISCHE & MAATSCHAPPELIJKE THEMA'S	7 046	6.3%
Administratief	459	0.4%
Financieel	2 904	2.6%
Dakloos, huisvesting	1 431	1.3%
Juridisch	862	0.8%
Materieel	409	0.4%
Werkloosheid	348	0.3%
Andere	627	0.6%

VERLIESVERKWERKING	2 944	2.6%
Abortus, Miskraam	70	0.1%
Na overlijden	2 309	2.1%
Nabestaande Zelfdoding	358	0.3%
Verlies van vrijheid	95	0.1%
Verlies van werk	135	0.1%
Andere	341	0.3%
ZELFDODING	5 419	6.1%
Gedachten aan zelfdoding	4 318	3.9%
Plannen tot zelfdoding	1 403	1.3%
Poging tot zelfdoding	557	0.5%
Andere	495	0.4%
VARIA	5 470	4.9%
Daderbeleving	122	0.1%
Dank	388	0.3%
Goed nieuws	528	0.5%
Info over Tele-Onthaal	290	0.3%
Ontevreden over Tele-Onthaal	364	0.3%
Verwarde inhoud	1 134	1.0%
Vragen, klachten over professionele begeleiding	938	0.8%
Andere	1 827	1.6%
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 ①

	MAN		VROUW	
	Oproepen	%	Oproepen	%
Afhankelijkheid – verslaving	2 629	7,3%	2 798	3,8%
Dagelijkse activiteiten	2 247	6,2%	3 375	4,6%
Eenzaamheid	4 982	13,8%	9 378	12,9%
Gezondheid	6 129	17,0%	15 087	20,7%
Levensbeschouwing	982	2,7%	1 437	2,0%
Relaties	8 564	23,7%	23 323	32,1%
Seksualiteit	1 044	2,9%	326	0,4%
Slachtofferbeleving	1 285	3,6%	3 447	4,7%
Sociaal-economische & maatschappelijke thema's	2 577	7,1%	4 023	5,5%
Verliesverwerking	725	2,0%	2 532	3,5%
Zelfdoding	2 626	7,3%	3 950	5,4%
Varia	2 316	6,4%	3 073	4,2%
TOTAAL	36 106	100 %	72 749	100 %

Basis = 108 855 gespreksonderwerpen van 77 697 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+
Afhankelijkheid – verslaving	3 1,9%	35 2,3%	158 4,8%	963 6,4%	1 025 5,7%	1 349 5,2%	673 3,7%	181 2,3%	22 1,0%	5 2,4%
Dagelijkse activiteiten	5 53,1%	26 1,7%	75 2,3%	536 3,5%	892 5,0%	1 485 5,7%	1 401 7,8%	604 7,6%	113 5,1%	33 15,6%
Eenzaamheid	4 2,5%	48 3,1%	183 5,6%	1 354 8,9%	2 081 11,6%	3 694 14,2%	3 256 18,1%	1 705 21,4%	634 28,8%	46 21,7%
Gezondheid	11 6,8%	190 12,5%	635 19,3%	2 983 19,7%	3 540 19,2%	5 489 21,1%	3 407 18,9%	1 467 18,4%	377 17,1%	44 20,8%
Levensbeschouwing	1 0,6%	16 1,0%	69 2,1%	407 2,7%	474 2,6%	523 2,0%	374 2,1%	182 2,3%	44 2,0%	6 2,8%
Relaties	63 39,1%	528 34,6%	986 30,0%	4 860 32,1%	5 615 31,2%	7 680 29,5%	4 866 27,0%	2 195 27,6%	533 24,2%	38 17,9%
Seksualiteit	2 1,2%	77 5,1%	96 2,9%	374 2,5%	232 1,3%	170 0,7%	111 0,6%	42 0,5%	4 0,2%	0 0,0%
Slachtofferbeleving	39 24,2%	248 16,3%	233 7,1%	749 4,9%	896 5,0%	942 3,6%	530 2,9%	217 2,7%	66 3,0%	5 2,4%
Sociaal-economische & maatschappelijke thema's	1 0,6%	26 1,7%	157 4,8%	745 4,9%	9 97 5,5%	1 666 6,4%	1 172 6,5%	467 5,9%	173 7,9%	15 7,1%
Verliesverwerking	1 0,6%	22 1,4%	90 2,7%	411 2,7%	435 2,4%	749 2,9%	751 4,2%	325 4,1%	86 3,9%	2 0,9%
Zelfdoding	14 8,7%	230 15,1%	482 14,7%	1 156 7,6%	1 138 6,3%	1 253 4,8%	687 3,8%	252 3,2%	57 2,6%	6 2,8%
Varia	17 10,6%	78 5,1%	122 3,7%	609 4,0%	754 4,2%	1 015 3,9%	792 4,4%	320 4,0%	94 4,3%	12 5,7%
TOTAAL	161	1 525	3 286	15 147	17 989	26 015	18 020	7 957	2 203	212

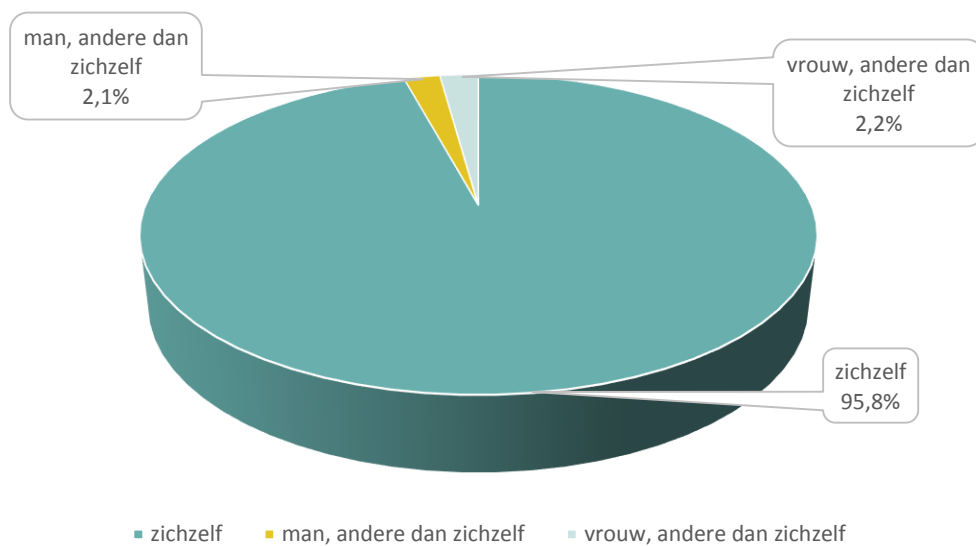
Basis = 92 515 gespreksonderwerpen van 64 097 oproepers waarvan de leeftijd gekend is

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	2 801 4,6%	998 5,9%	277 4,5%	218 3,4%	37 6,2%	101 7,3%	77 6,2%	29 7,8%	80 5,7%	7 2,4%	31 3,2%
Dagelijkse activiteiten	3 893 6,4%	519 3,1%	216 3,5%	211 3,3%	18 3,0%	73 5,2%	113 9,0%	12 3,2%	144 10,3%	1 0,3%	32 3,3%
Eenzaamheid	10 958 17,9%	1 181 7,0%	332 5,4%	625 9,7%	38 6,3%	176 12,6%	116 9,3%	52 13,9%	158 11,3%	14 4,9%	116 12,0%
Gezondheid	11 976 19,6%	3 579 21,1%	1 109 18,0%	1 231 19,1%	84 14,0%	319 22,9%	288 23,1%	42 11,2%	335 24,0%	24 8,4%	205 21,2%
Levensbeschouwing	14 84 2,4%	274 1,6%	82 1,3%	92 1,4%	8 1,3%	35 2,5%	43 3,4%	9 2,4%	23 1,6%	0 0,0%	15 1,6%
Relaties	16 282 26,6%	6 725 39,6%	2 425 39,3%	2 506 38,9%	257 42,8%	336 24,1%	142 11,4%	51 13,6%	311 22,3%	48 16,7%	286 29,6%
Seksualiteit	564 0,9%	195 1,1%	151 2,4%	32 0,5%	6 1,0%	14 1,0%	6 0,5%	7 1,9%	17 1,2%	0 0,0%	7 0,7%
Slachtofferbeleving	2 074 3,4%	850 5,0%	461 7,5%	349 5,4%	49 8,2%	50 3,6%	41 3,3%	29 7,8%	60 4,3%	7 2,4%	45 4,7%
Sociaal-economische & maatschappelijke thema's	3 766 6,2%	709 4,2%	237 3,8%	419 6,5%	30 5,0%	114 8,2%	152 12,2%	52 13,9%	86 6,2%	146 50,9%	79 8,2%
Verliesverwerking	2 056 3,4%	498 2,9%	146 2,4%	154 2,4%	14 2,3%	37 2,7%	20 1,6%	25 6,7%	22 1,6%	1 0,3%	35 3,6%
Zelfdoding	29 46 4,8%	996 5,9%	589 9,5%	408 6,3%	44 7,3%	88 6,3%	106 8,5%	13 3,5%	62 4,4%	25 8,7%	59 6,1%
Varia	2 309 3,8%	438 2,6%	147 2,4%	195 3,0%	16 2,7%	50 3,6%	144 11,5%	53 14,2%	96 6,9%	14 4,9%	55 5,7%
TOTAAL	61 112	16 962	6 172	6 440	601	1 393	1 249	374	1 394	287	965

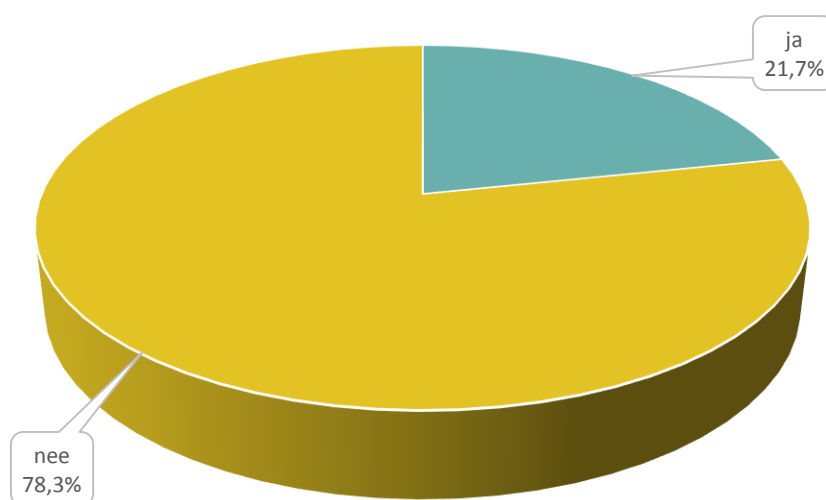
Basis = 96 949 gespreksthema's voor 67 531 oproepers waarvan de leefsituatie bekend is

3.6. Voor wie belt de oproeper ? ①



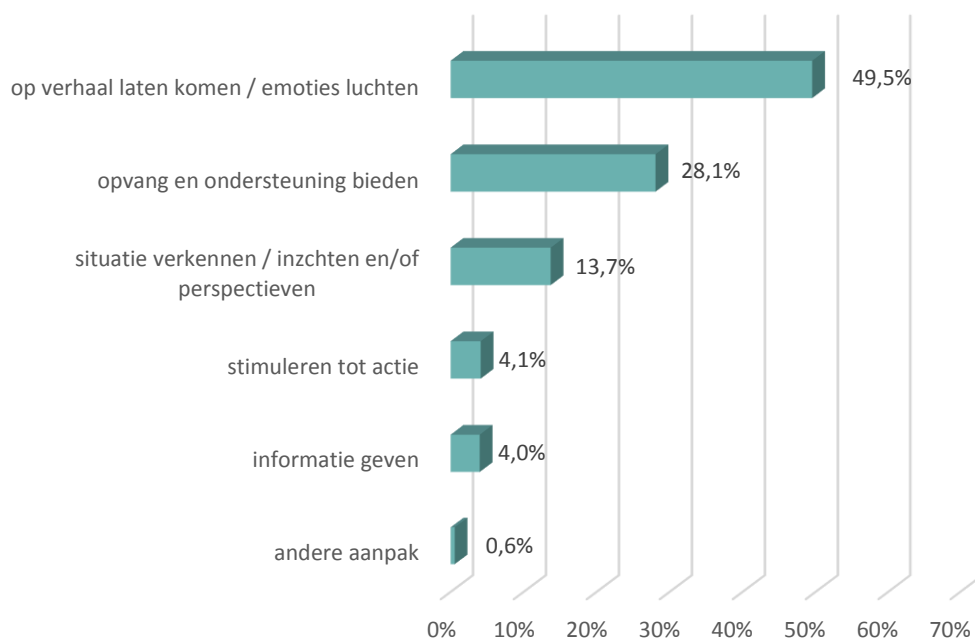
Basis 77 787 oproepers

3.7. Is de oproeper in crisis ? ①



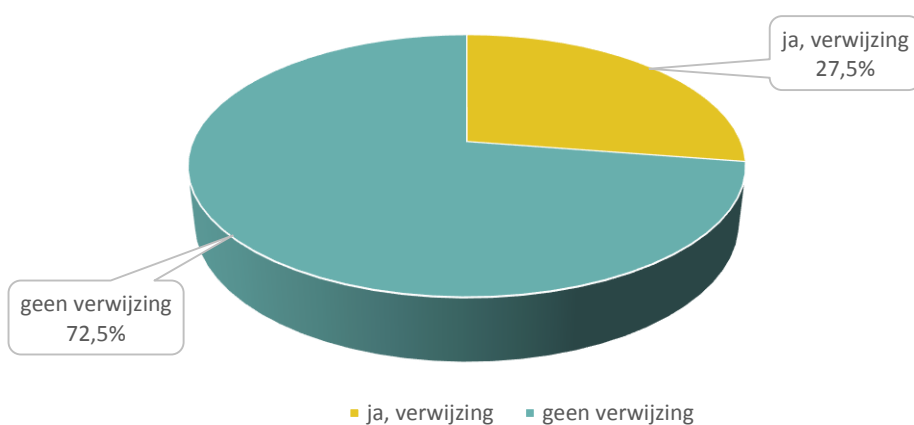
Basis 77 787 oproepers

3.8. Wijze van gespreksvoering ⓘ



Basis = 130 626 gescoorde gesprekswijzen (per gesprek konden max. 3 wijzen van gespreksvoering gescoord worden)

3.9. Verwijzing en/of informatie geven ⓘ

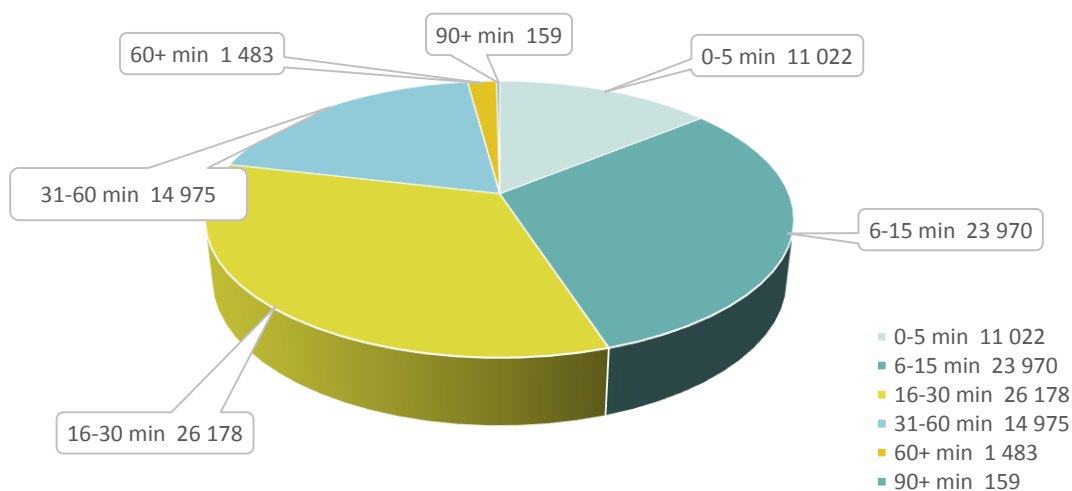


Basis : 77 787 oproepers

Detail verwijzing	Aantal oproepen	% totaal aantal oproepen (basis = 77 787)	% totaal aantal verwijzingen (basis = 21 353)
Geen verwijzing	56 434	70,0%	-
Eigen sociaal netwerk	3 060	3,9%	14,2%
Huidige professionele hulp	6 685	8,6%	31,0%
Welzijn	3 308	4,3%	15,4%
1712	388	0,5%	1,8%
Sociaal Huis	112	0,1%	0,5%
CAW algemeen onthaal	1 557	2,0%	7,2%
CAW crisisopvang	529	0,7%	2,5%
Inloopcentrum	20	0,0%	0,1%
OCMW	460	0,6%	2,1%
Gezins- en bejaardenzorg	65	0,1%	0,3%
106 --> chat / chat --> 106	186	0,2%	0,9%
Telefonische en onlinehulpverlening	406	0,5%	1,9%
Gezondheidszorg	3 101	4,0%	14,4%
100-urgentie	365	0,5%	1,7%
Arts	2 423	3,1%	11,3%
Antigifcentrum	17	0,0%	0,1%
Algemeen Ziekenhuis	119	0,2%	0,6%
Abortuskliniek	9	0,0%	0,0%
Palliatieve Zorg	11	0,0%	0,1%
Ziekenfonds	148	0,2%	0,7%
Geestelijke gezondheidszorg	752	1,0%	3,5%
Centrum Geestelijke Gezondheidszorg (CGG)	492	0,6%	2,3%
Psychiatrisch Ziekenhuis	138	0,2%	0,6%
Psychiatrische Spoed	122	0,2%	0,6%
Levensbeschouwelijke hulpverlening	52	0,1%	0,2%
Centrum Morele Dienstverlening	25	0,0%	0,1%
Geestelijke/Pastorale zorg	27	0,0%	0,1%
Justitiële sector	1 487	1,9%	6,9%
Justitiehuis	264	0,3%	1,2%

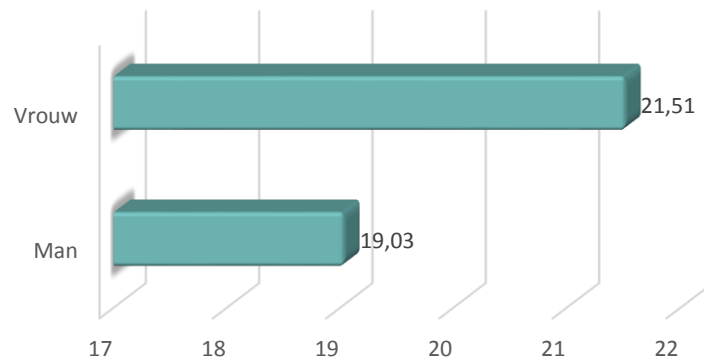
Andere dienst voor juridisch advies	168	0,2%	0,8%
Advocaat/notaris/gerecht	308	0,4%	1,4%
Politie	747	1,0%	3,5%
Zelfhulpgroepen : Trefpunt zelfhulp	198	0,3%	0,9%
Specifiek aanbod jeugd	454	0,6%	2,1%
Leerkracht/school	113	0,1%	0,5%
Jongeren Advies Centrum (JAC)	235	0,3%	1,1%
Centrum Leerlingenbegeleiding (CLB)	84	0,1%	0,4%
Kind en Gezin	22	0,0%	0,1%
Sociaal-culturele sector	206	0,3%	1,0%
Vereniging alleenstaanden	103	0,1%	0,5%
Sociaal-cultureel vormingswerk	58	0,1%	0,3%
Steunpunt vrijwilligerswerk	45	0,1%	0,2%
Werk	120	0,2%	0,6%
Eigen werkcontext	42	0,1%	0,2%
VDAB	43	0,1%	0,2%
Vakbond	35	0,0%	0,2%
Andere	1 624	2,1%	7,5%

3.10 Duur van de gesprekken ①



Basis : 77 787 oproepers

Gemiddelde duur mannen en vrouwen ①



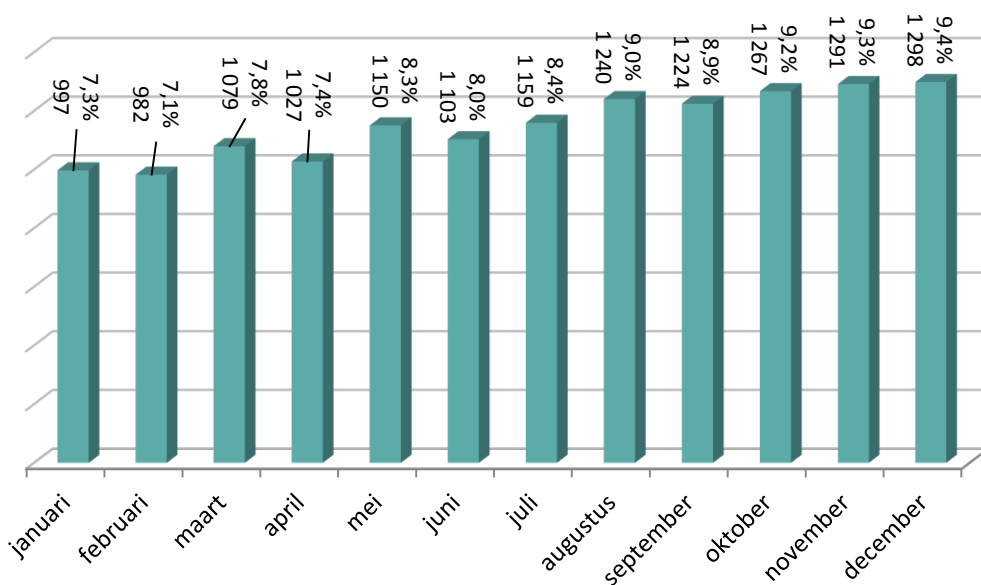
Basis: 77 697 gesprekken waarbij geslacht bekend is

Algemeen gemiddelde : 🕒 **20.67 minuten**

ONLINE/CHAT-OPROEPEN

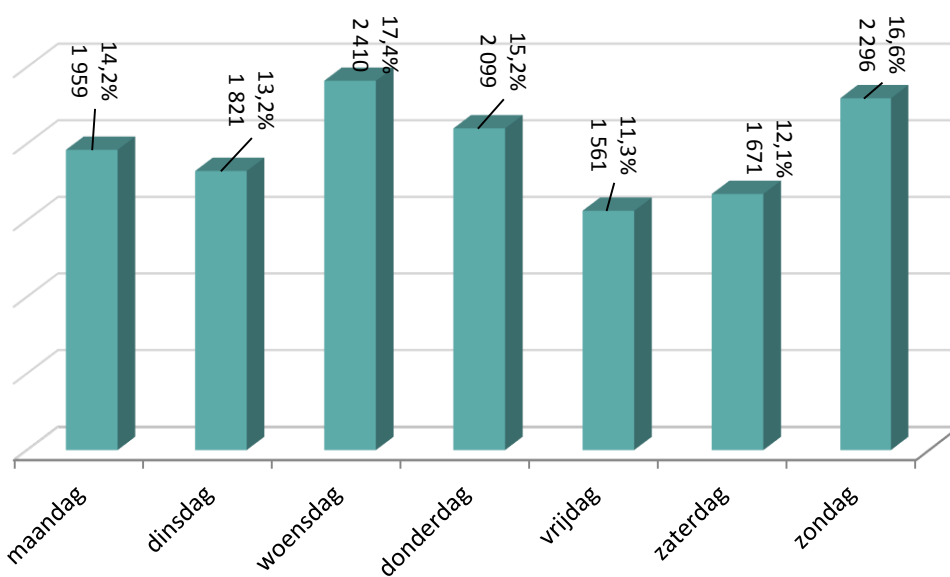
1. De oproepen

1.1 Aantal oproepen per maand



Basis = 13 817 oproepen

1.2 Aantal oproepen per dag van de week

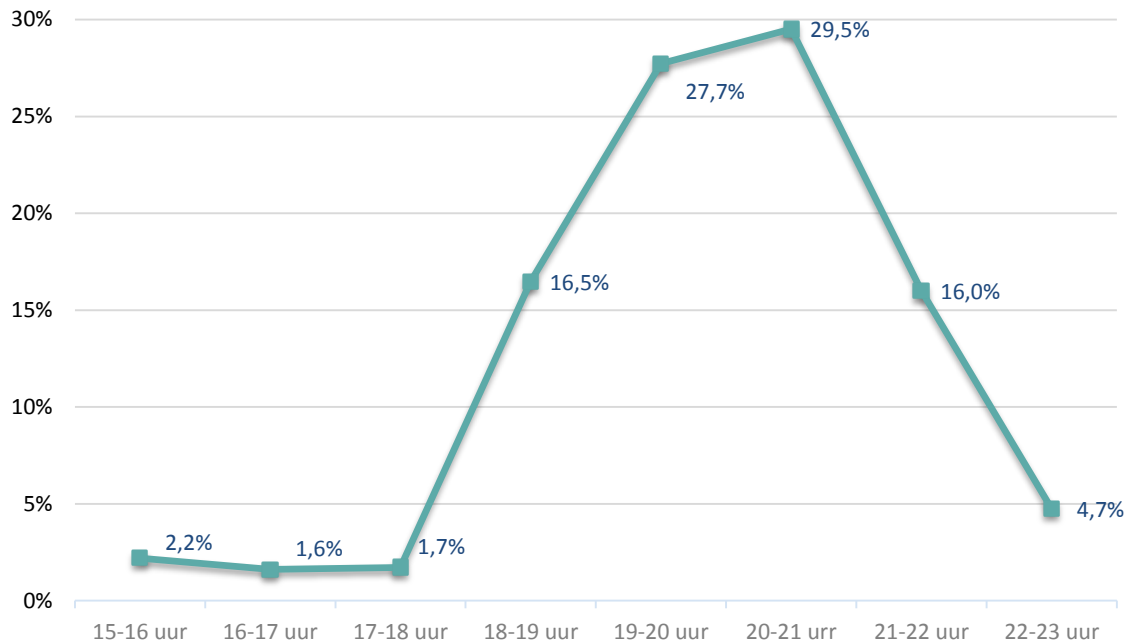


Basis = 13 817 oproepen

1.3 Aantal oproepen per dagdeel (2 uur)

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

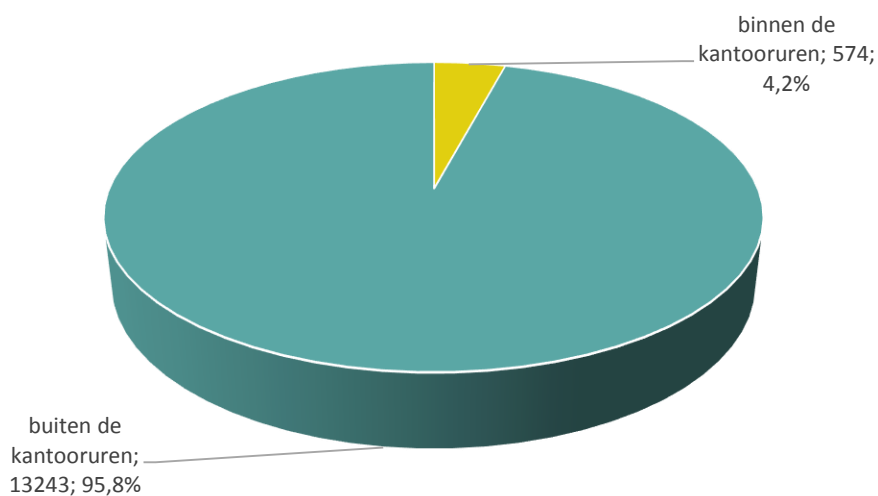
(ma - vrij: 18.00 - 23.00 uur, woe: 15.00 - 23.00 uur, zat - zon: 18.00 - 22.00 uur)



Basis = 13 817 oproepen

1.4 Aantal oproepen binnen en-buiten de kantooruren

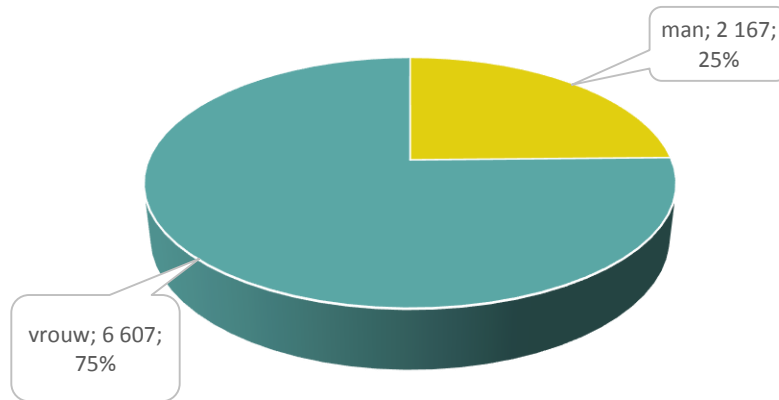
(kantooruren = werkdagen van 9.00 - 18.00 uur)



Basis = 13 817 oproepen

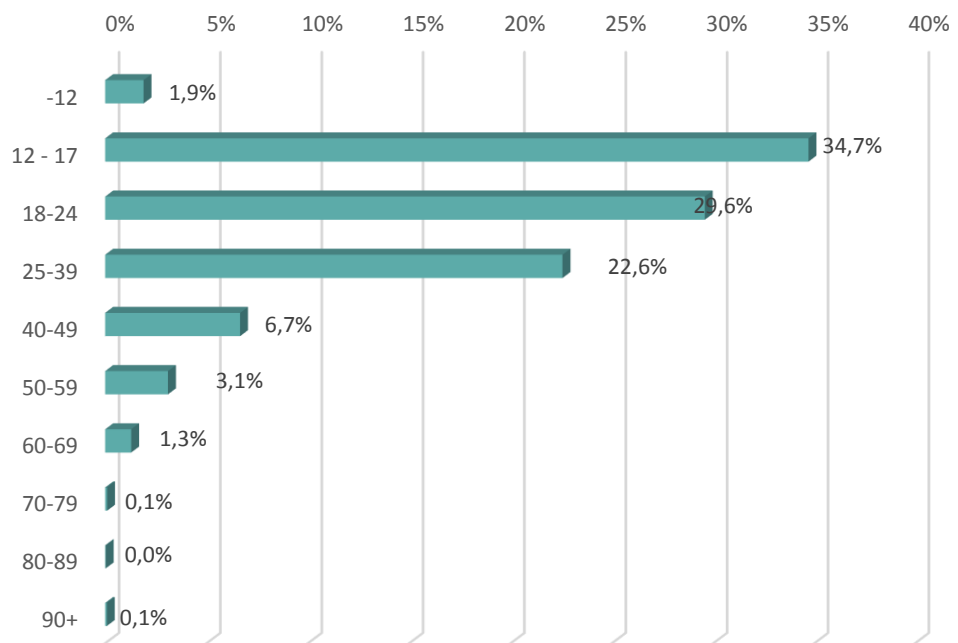
2. Profiel van de oproepers

2.1 Geslacht



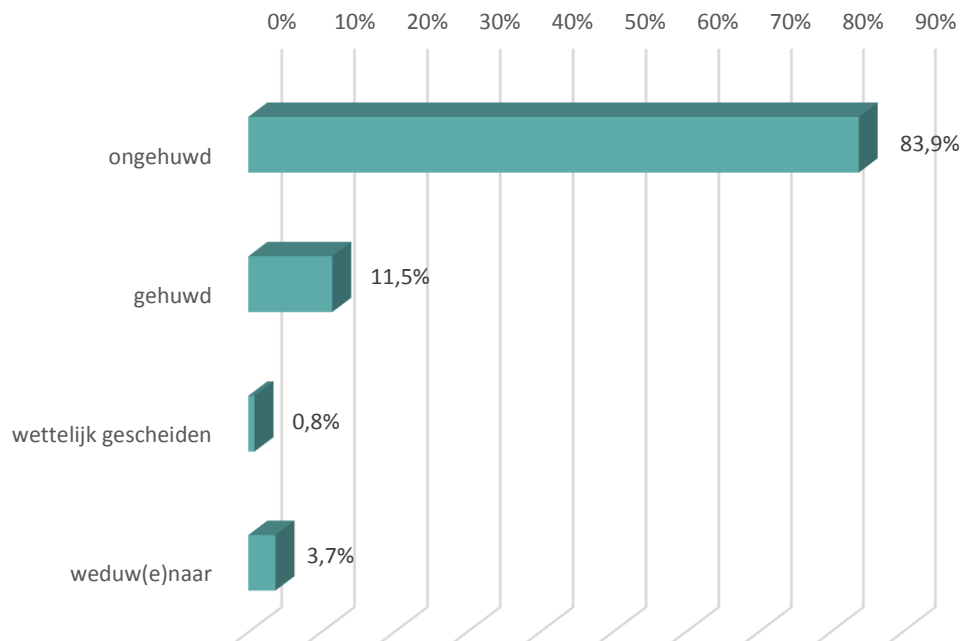
Basis = 8 774 oproepers waarvan het geslacht bekend is

2.2 Leeftijd



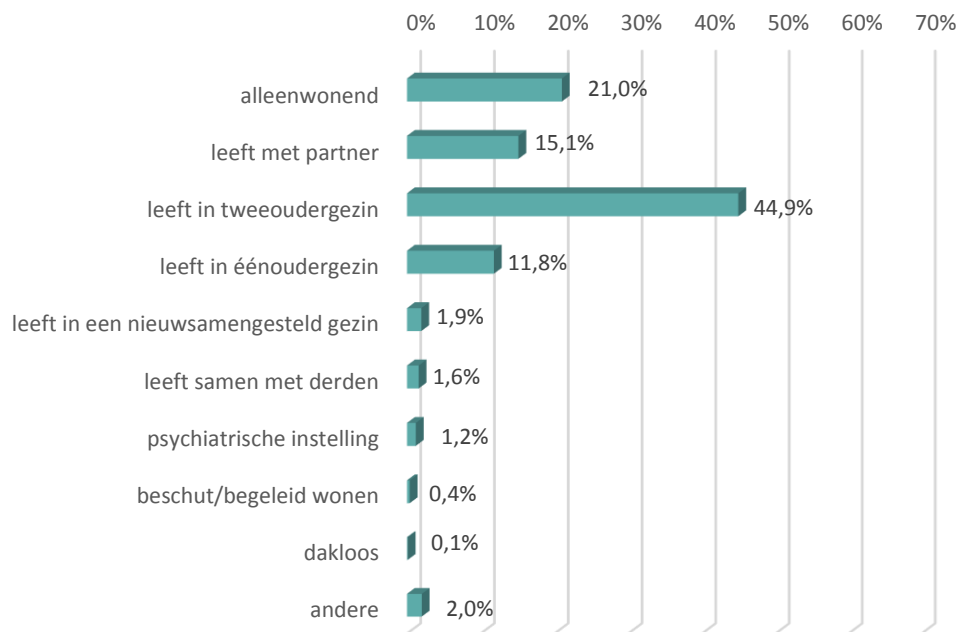
Basis = 7 392 oproepers waarvan de leeftijd bekend is

2.3 Burgerlijke staat



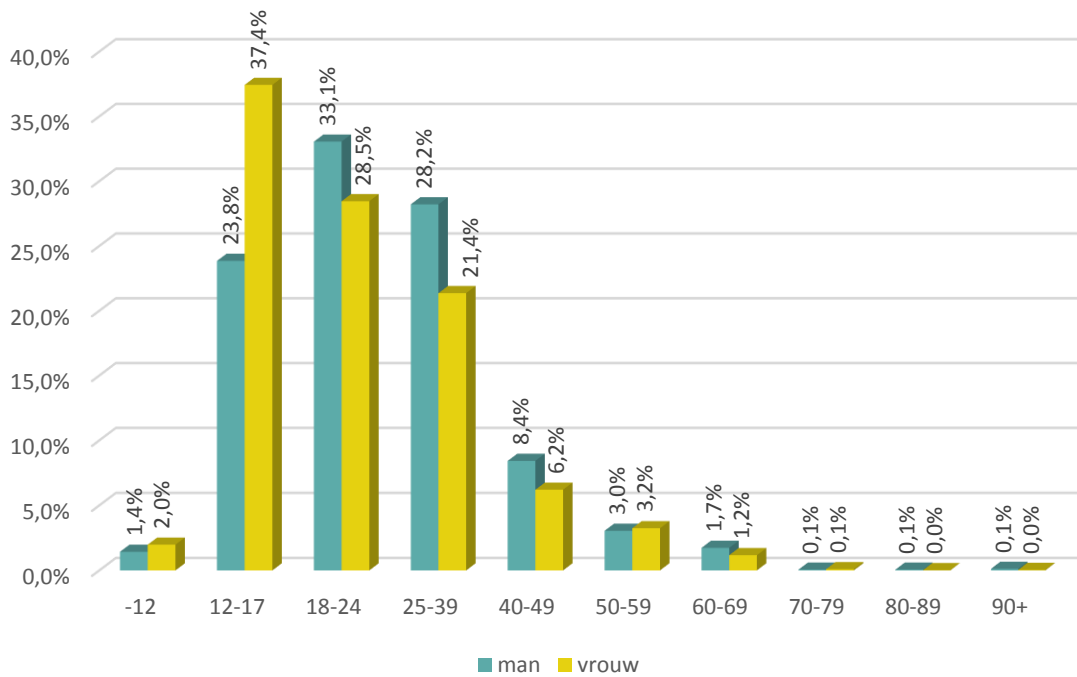
Basis = 7 484 oproepers waarvan de burgerlijke staat bekend is

2.4 Leefsituatie



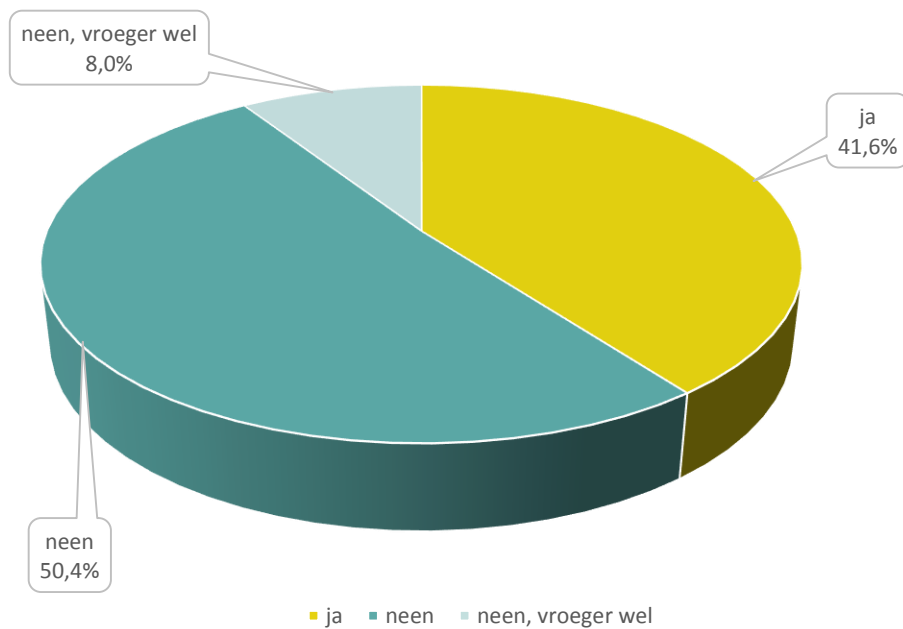
Basis = 5 925 oproepers waarvan de leefsituatie bekend is

2.5 Leeftijd per geslacht



Basis = 7 392 oproepers waarvan zowel leeftijd als geslacht bekend is

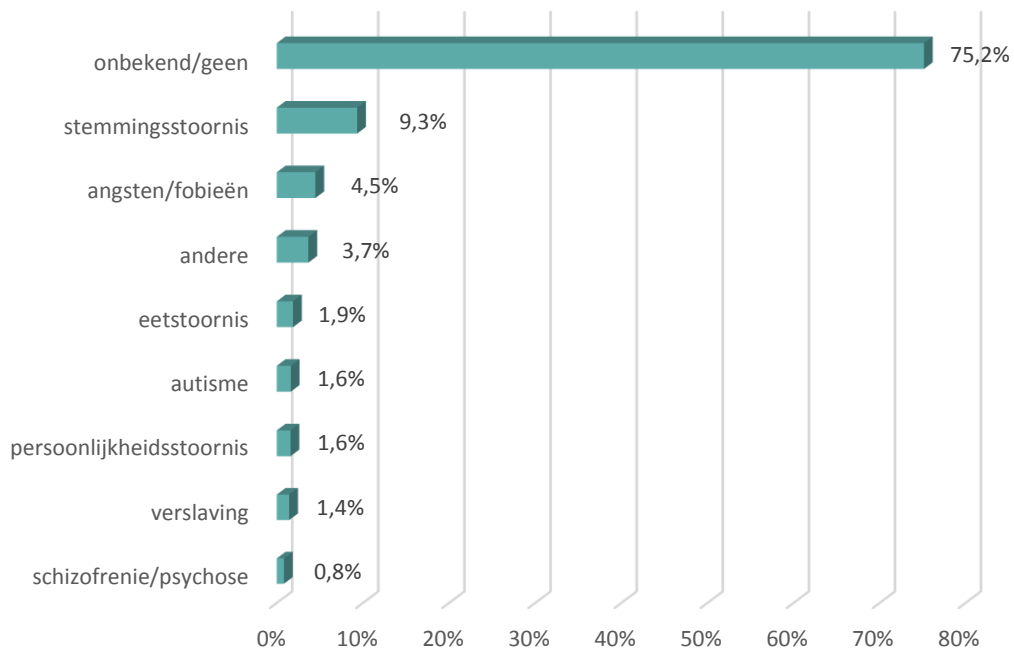
2.6 Oproepers in professionele begeleiding



Basis= 5 692 oproepers waarvan begeleiding gekend is

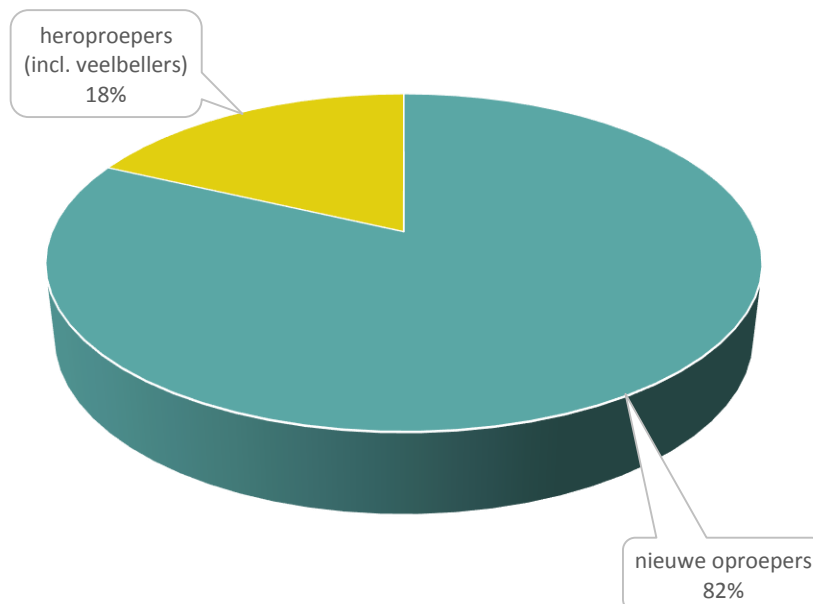
2.7 Stoornissen oproepers

De oproeper vermeldt zelf tijdens het gesprek een psychische stoornis : 24.8% van alle oproepers deed dit.



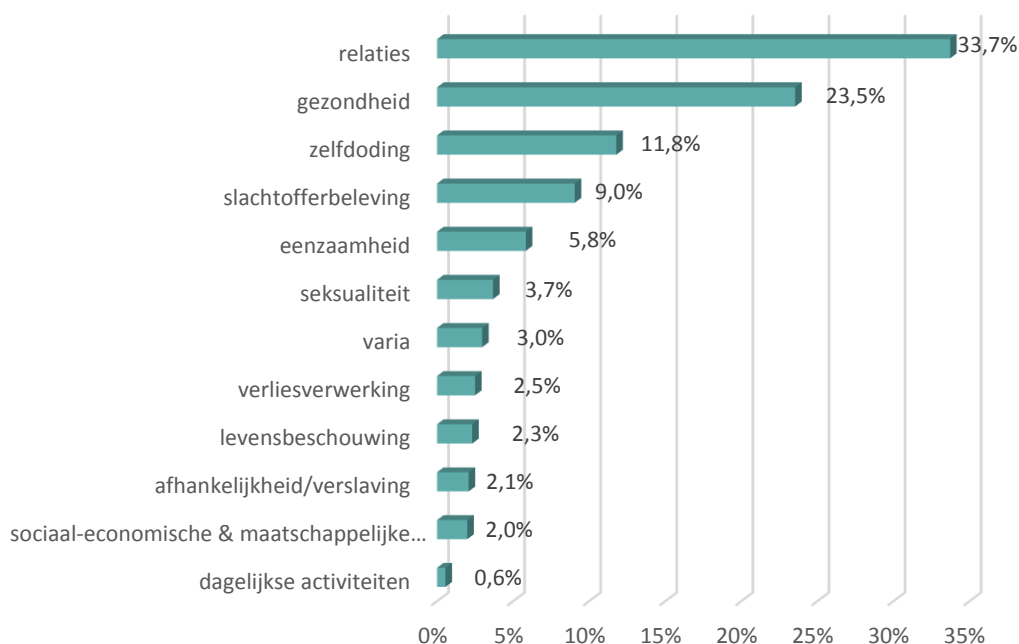
Basis = 10 032 oproepers

2.8 Oproeptype (nieuwe versus heroproepers - inclusief veelbellers)



Basis = 9 804 oproepers

2.9 De gespreksthema's samengevat



NB. Per gesprek kunnen drie thema's gescoord worden

2.10 De gespreksthema's in detail

AFHANKELIJKHEID - VERSLAVING	310	2,1%
Alcohol	131	0,9%
Drugs	80	0,5%
Gokken	23	0,2%
Medicijnen	36	0,2%
Andere	40	0,3%
DAGELIJKSE ACTIVITEITEN	83	0,6%
EENZAAMHEID	871	5,8%
Tekort aan sociale contacten	482	3,2%
Binnen bestaande contacten	341	2,3%
Andere	48	0,3%
GEZONDHEID	3 514	23,5%
Angst/fobie	442	3,0%
Autisme	91	0,6%
Aids, SOA (seksueel overdraagbare aandoening)	31	0,2%
Borderline	71	0,5%

Chronische vermoeidheid	32	0,2%
Depressie	952	6,4%
Eetstoornissen (anorexia, boulimie, ...)	210	1,4%
Handicap	45	0,3%
Kanker	49	0,3%
Pijn	80	0,5%
Slaapstoornissen	51	0,3%
Stress, burnout	229	1,5%
Zelfverwonding, automutilatie	543	3,6%
Ziekte	182	1,2%
Zwangerschap	164	1,1%
Andere	342	2,3%
LEVENSBESCHOUWING	345	2,3%
Euthanasie	40	0,3%
Identiteitsvragen	163	1,1%
Levensbeschouwelijke vragen	103	0,7%
Andere	39	0,3%
RELATIES	5 035	33,7%
Gemis aan partner	204	1,4%
Verliefdheid, partnerkeuze	835	5,6%
Spanningen/conflicten in partnerrelatie	824	5,5%
Echtscheiding/einde relatie	399	2,7%
Relatie met ouder(s)	1014	6,8%
Relatie met kind(eren)	153	1,0%
Relatie met familielid	218	1,5%
Buurt	24	0,2%
Werk	217	1,5%
School	520	3,5%
Vrienden	423	2,8%
Zorglast	58	0,4%
Andere	146	1,0%
SEKSUALITEIT	550	3,7%
Seksuele identiteit/geaardheid	212	1,4%
Seksueel functioneren	202	1,4%
Masturbatievraag, seksbeller	41	0,3%
Andere	95	0,6%
SLACHTOFFERBELEVING	1 351	9,0%
Diefstal, inbraak, ongeval	7	0,0%
Incest	90	0,6%
Kindermishandeling	129	0,9%
Ongewenste intimiteiten	275	1,8%
Ouder(en)mis(be)handeling	15	0,1%

Partnermishandeling	59	0,4%
Pesten, stalking	319	2,1%
Seksueel geweld	300	2,0%
Andere	157	1,1%
SOCIAAL-ECONOMISCHE & MAATSCHAPPELIJKE THEMA'S	297	2,0%
Administratief	12	0,1%
Financieel	102	0,7%
Dakloos, huisvesting	47	0,3%
Juridisch	27	0,2%
Materieel	11	0,1%
Werkloosheid	37	0,2%
Andere	61	0,4%
VERLIESVERKWERKING	373	2,5%
Abortus, Miskraam	20	0,1%
Na overlijden	249	1,7%
Nabestaande Zelfdoding	40	0,3%
Verlies van vrijheid	6	0,0%
Verlies van werk	16	0,1%
Andere	42	0,3%
ZELFDODING	1 759	11,8%
Gedachten aan zelfdoding	1 172	7,8%
Plannen tot zelfdoding	357	2,4%
Poging tot zelfdoding	183	1,2%
Andere	47	0,3%
VARIA	443	3,0%
Daderbeleving	23	0,2%
Dank	13	0,1%
Goed nieuws	14	0,1%
Info over Tele-Onthaal	34	0,2%
Ontevreden over Tele-Onthaal	14	0,1%
Verwarde inhoud	55	0,4%
Vragen, klachten over professionele begeleiding	58	0,4%
Andere	232	1,6%
TOTAAL	14 931	100,0%

Basis : 14 931 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.

2.11 De gespreksthema's per geslacht

	MAN		VROUW	
	Oproepen	%	Oproepen	%
Afhankelijkheid – verslaving	79	2,6%	188	2,0%
Dagelijkse activiteiten	23	0,8%	47	0,5%
Eenzaamheid	219	7,3%	536	5,7%
Gezondheid	540	18,1%	2 210	23,6%
Levensbeschouwing	81	2,7%	226	2,4%
Relaties	1 059	35,4%	3 101	33,0%
Seksualiteit	247	8,3%	276	2,9%
Slachtofferbeleving	156	5,2%	1 037	11,1%
Sociaal-economische & maatschappelijke thema's	82	2,7%	167	1,8%
Verliesverwerking	70	2,3%	266	2,8%
Zelfdoding	333	11,1%	1 100	11,7%
Varia	101	3,4%	230	2,5%
TOTAAL	2 990		9 384	

Basis = 12 374 gespreksonderwerpen van 8 774 oproepers waarvan geslacht bekend is

2.12 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	0% 0,0%	37 1,0%	57 1,8%	71 2,9%	19 2,5%	16 4,5%	4 2,7%	1 12,5%	0 0,0%	1 25%
Dagelijkse activiteiten	1 0,6%	12 0,3%	20 0,6%	17 0,7%	3 0,4%	7 2,0%	4 2,7%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%
Eenzaamheid	4 2,4%	139 3,9%	192 6,2%	185 7,6%	84 10,9%	44 12,3%	19 12,8%	1 12,5%	0 0,0%	2 22,2%
Gezondheid	20 11,9%	734 20,7%	742 23,8%	569 23,5%	194 25,1%	70 19,6%	27 18,2%	0 0,0%	1 33,3%	4 44,4%
Levensbeschouwing	3 1,8%	62 1,7%	84 2,7%	92 3,8%	19 2,5%	5 1,4%	7 4,7%	1 12,5%	0 0,0%	1 11,1%
Relaties	73 43,5%	1 290 36,3%	1 075 34,5%	788 32,5%	243 31,4%	113 31,7%	47 31,8%	2 25,0%	1 33,3%	0 0,0%
Seksualiteit	13 7,7%	209 5,9%	130 4,2%	76 3,1%	9 1,2%	6 1,7%	1 0,7%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%
Slachtofferbeleving	30 17,9%	475 13,4%	242 7,8%	186 7,7%	50 6,5%	18 5,0%	6 4,1%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%
Sociaal-economische & maatschappelijke thema's	2 1,2%	24 0,7%	70 2,2%	62 2,6%	23 3,0%	17 4,8%	6 4,1%	1 12,5%	0 0,0%	0 0,0%
Verliesverwerking	6 3,6%	82 2,6%	71 2,3%	60 2,5%	21 2,7%	24 6,7%	10 6,8%	0 0%	0 0,0%	1 11,1%
Zelfdoding	10 6,0%	401 11,3%	382 12,3%	265 10,9%	96 12,4%	34 9,5%	13 8,8%	2 25,0%	0 0,0%	0 0,0%
Varia	6 3,6%	73 2,1%	52 1,7%	50 2,1%	12 1,6%	8 0,8%	4 2,7%	1 20%	1 33,3%	0 0,0%
TOTAAL	168	3 549	3 117	2 421	773	357	148	8	3	9

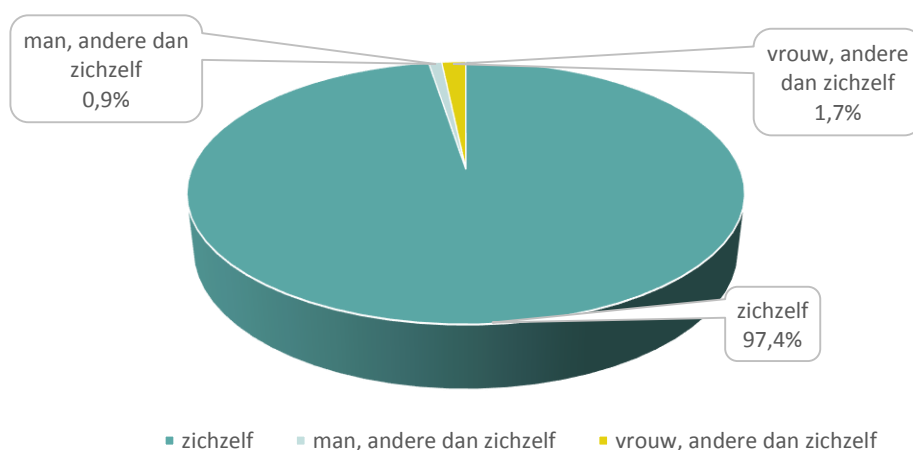
Basis = 10 553 gespreksonderwerpen van 7 392 oproepers waarvan de leeftijd gekend is

2.13 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	Beschut/begeleid wonen	dakloos	andere
Afhankelijkheid – verslaving	66 3,5%	36 2,9%	61 1,6%	15 1,4%	7 4,3%	4 2,8%	4 3,8%	1 3,2%	0 0,0%	4 2,1%
Dagelijkse activiteiten	16 0,8%	7 0,6%	17 0,4%	4 0,4%	0 0,0%	0 0,0%	1 1,0%	1 3,2%	0 0,0%	2 1,0%
Eenzaamheid	250 13,2%	46 3,7%	171 4,5%	67 6,0%	5 3,1%	16 11,3%	4 3,8%	2 6,5%	0 0,0%	15 7,7%
Gezondheid	420 22,1%	294 23,4%	895 23,5%	253 22,8%	24 14,8%	37 26,2%	36 34,6%	9 29,0%	3 21,4%	39 20,1%
Levensbeschouwing	53 2,8%	33 2,6%	75 2,0%	24 2,2%	2 1,2%	2 1,4%	2 1,9%	0 0,0%	1 7,1%	4 2,1%
Relaties	561 29,5%	549 43,7%	1 383 36,3%	372 33,5%	79 48,8%	35 24,8%	9 8,7%	4 12,9%	1 7,1%	63 32,5%
Seksualiteit	37 1,9%	31 2,5%	162 4,2%	27 2,4%	2 1,2%	2 1,4%	1 1,0%	1 3,2%	0 0,0%	6 3,1%
Slachtofferbeleving	124 6,5%	79 6,3%	385 10,1%	111 10,0%	16 9,9%	19 13,5%	4 3,8%	1 3,2%	3 21,4%	15 7,7%
Sociaal-economische & maatschappelijke thema's	57 3,0%	32 2,5%	49 1,3%	36 3,2%	1 0,6%	4 2,8%	4 3,8%	3 9,7%	3 21,4%	5 2,6%
Verliesverwerking	78 4,1%	32 2,5%	78 2,0%	54 4,9%	4 2,5%	3 2,1%	3 2,9%	1 3,2%	0 0,0%	11 5,7%
Zelfdoding	218 11,5%	89 7,1%	480 12,6%	139 12,5%	19 11,7%	19 13,5%	27 26,0%	8 25,8%	2 14,3%	28 14,4%
Varia	19 1,0%	29 2,3%	59 1,5%	9 0,8%	3 1,9%	0 0,0%	9 8,7%	0 0,0%	1 7,1%	2 1,0%
TOTAAL	1 899	1 257	3 815	1 111	162	141	104	31	14	194

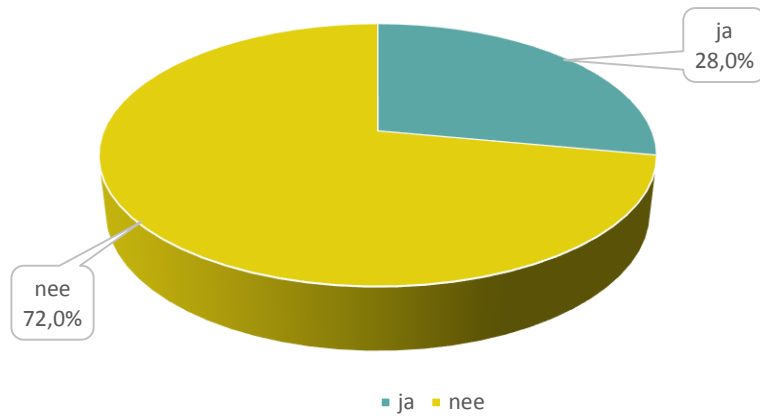
Basis = 8 728 gespreksthema's voor 5 925 oproepers waarvan de leefsituatie bekend is

2.14 Voor wie belt de oproeper ?



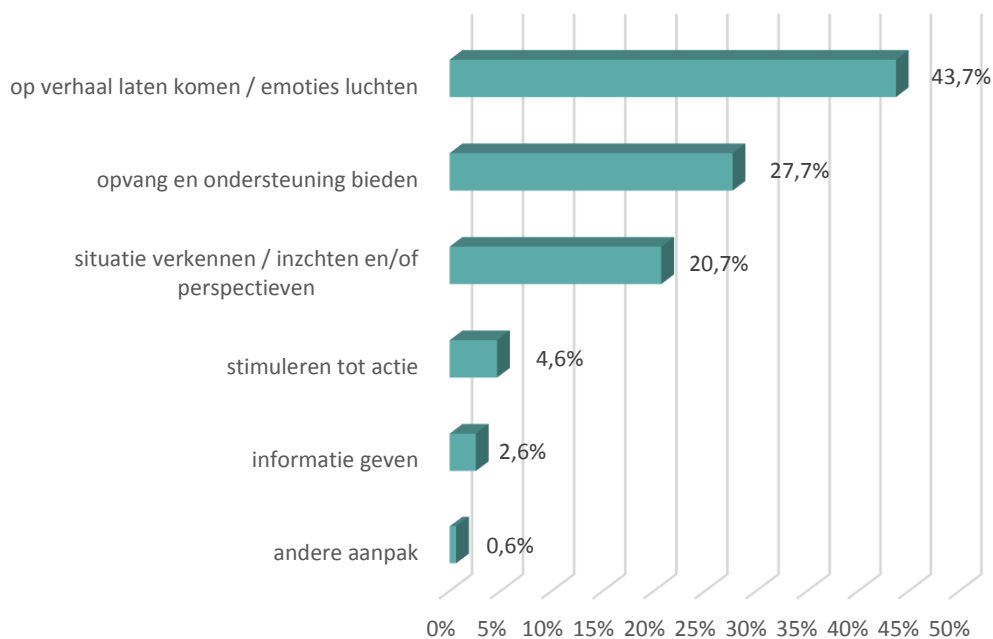
Basis 9 795 oproepers

2.15 Is de oproeper in crisis ? 🗣️



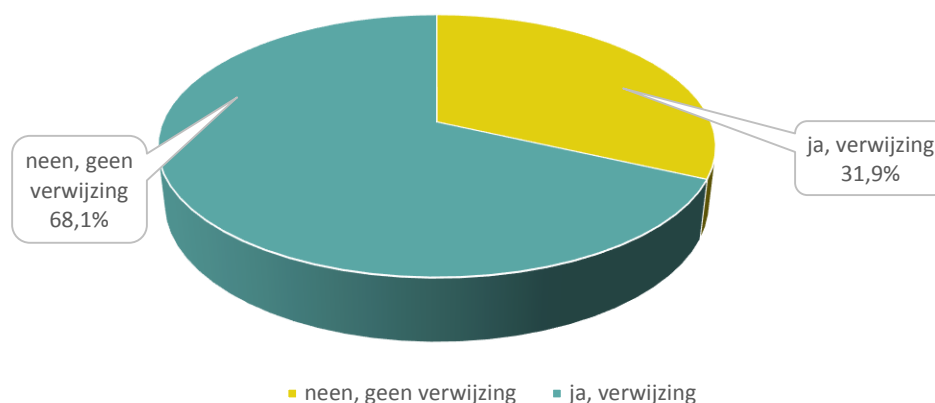
Basis 9 795 oproepers

2.16 Wijze van gespreksvoering 🗣️



Basis = 18 104 gescoorde gesprekswijzen (per gesprek konden max. 3 wijzen van gespreksvoering gescoord worden)

2.17 Verwijzing en/of informatie geven

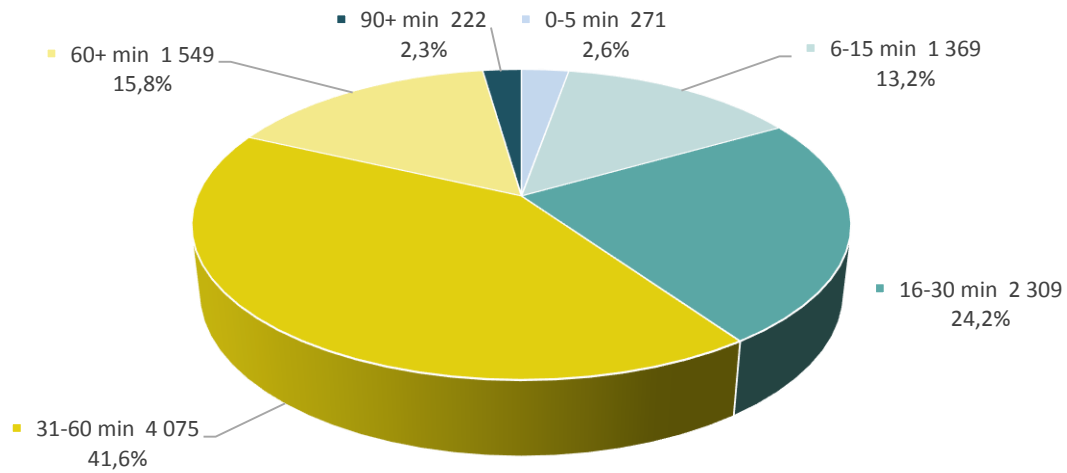


Basis = 9 795 oproepers

Detail verwijzing	Aantal oproepen	% totaal aantal oproepen (basis = 9 795)	% totaal aantal verwijzingen (basis = 3 120)
Geen verwijzing	6675	68,1%	-
Eigen sociaal netwerk	479	4,9%	15,4%
Huidige professionele hulp	739	7,5%	23,7%
Welzijn	453	4,6%	14,5%
Sociaal Huis	5	0,1%	0,2%
1712	85	0,9%	2,7%
CAW Algemeen Onthaal	254	2,6%	8,1%
CAW Crisisopvang	19	0,2%	0,6%
Inloopcentrum	2	0,0%	0,1%
OCMW	22	0,2%	0,7%
106 --> chat / chat --> 106	66	0,7%	2,1%
Telefonische- en onlinehulpverlening	64	0,7%	2,1%
Gezondheidszorg	403	4,1%	12,9%
100-urgentie	37	0,4%	1,2%
Arts	351	3,6%	11,3%
Antigifcentrum	1	0,0%	0,0%
Algemeen Ziekenhuis	8	0,1%	0,3%

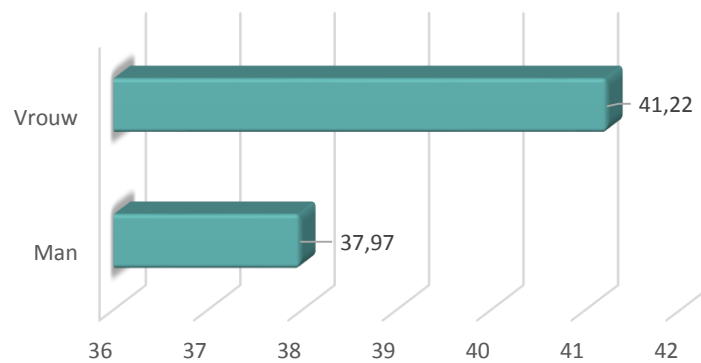
Abortuskliniek	4	0,0%	0,1%
Ziekenfonds	2	0,0%	0,1%
Centrum Geestelijke Gezondheidszorg (CGG)	122	1,2%	3,9%
Centrum Geestelijke Gezondheidszorg	98	1,0%	3,1%
Psychiatrisch ziekenhuis	17	0,2%	0,5%
Psychiatrische spoed	7	0,1%	0,2%
Levensbeschouwelijke hulpverlening	6	0,1%	0,2%
Centrum Morele Dienstverlening	5	0,1%	0,2%
Geestelijke/pastorale zorg	1	0,0%	0,0%
Justitiële sector	76	0,8%	2,4%
Justitiehuis	11	0,1%	0,4%
Andere dienst voor juridisch advies	5	0,1%	0,2%
Advocaat/notaris/gerecht	14	0,1%	0,4%
Politie	46	0,5%	1,5%
Zelfhulpgroepen / Trefpunt zelfhulp	18	0,2%	0,6%
Specifiek aanbod jeugd	452	4,6%	14,5%
Leerkracht / School	80	0,8%	2,6%
JongerenAdviesCentrum (JAC)	279	2,8%	8,9%
Centrum Leerlingenbegeleiding (CLB)	92	0,9%	2,9%
Kind en Gezin	1	0,0%	0,0%
Sociaal-culturele sector	8	0,1%	0,3%
Vereniging alleenstaanden	6	0,1%	0,2%
Sociaal-cultureel vormingswerk	1	0,0%	0,0%
Steunpunt Vrijwilligerswerk	1	0,0%	0,0%
Werk	13	0,1%	0,4%
Eigen Werkcontext	5	0,1%	0,2%
VDAB	7	0,1%	0,2%
Vakbond	1	0,0%	0,0%
Andere	287	2,9%	9,2%

2.18 Duur van de gesprekken 🗎



Basis : 9 795 oproepers

Gemiddelde duur mannen en vrouwen 🗎



Basis: 9 797 gesprekken waarbij geslacht bekend is

Algemeen gemiddelde : 🕒 **39.23 minuten**