



20 17

JAARVERSLAG



TELE-ONTHAAL ANTWERPEN
IN CIJFERS



www.tele-onthaal.be

Inhoudsopgave

ALGEMEEN TELEFOON EN CHAT ☎ + 🗨




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

DE TELEFOONOPROEPEN ☎

1. De oproepen ☎	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 ☎	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 ☎	17
3.1. De gespreksthemata's samengevat	17
3.2. De gespreksthemata's in detail	17
3.3. De gespreksthemata's per geslacht	21
3.4. De gespreksthemata's per leeftijd	21
3.5. De gespreksthemata's per leefsituatie	22

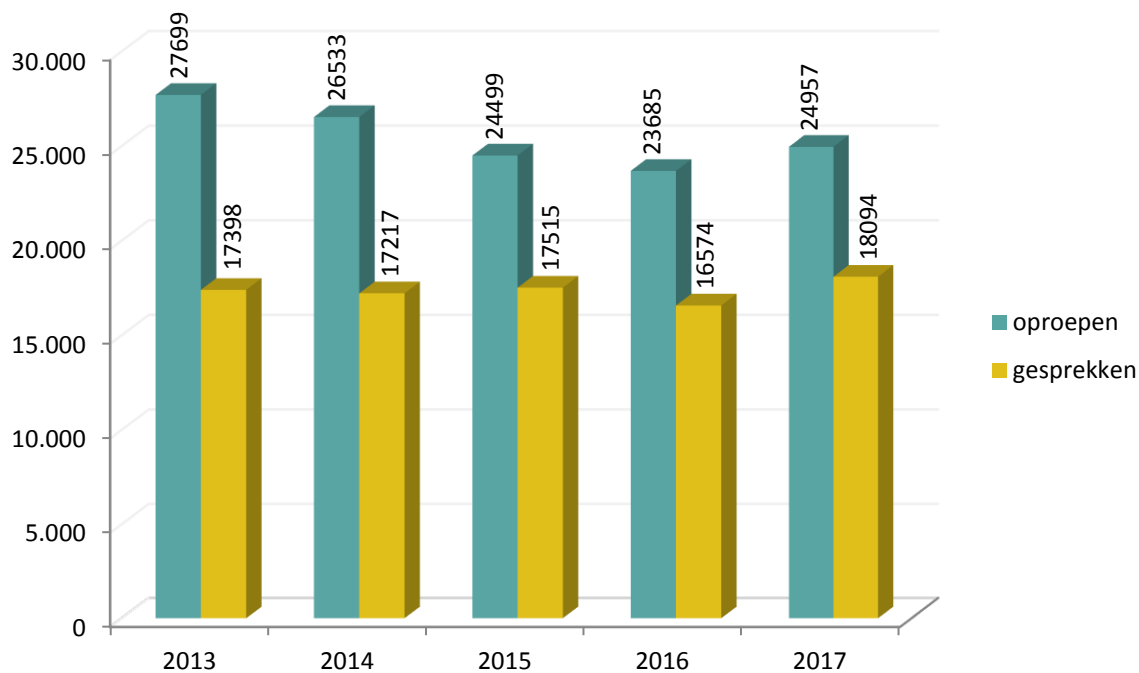
3.6. Voor wie belt de oproeper ?	23
3.7. Is de oproeper in crisis ?	23
3.8. Wijze van gespreksvoering.....	24
3.9. Verwijzing en/of informatie geven.....	24
3.10. Duur van de gesprekken.....	26

DE ONLINE/CHATOPROEPEN

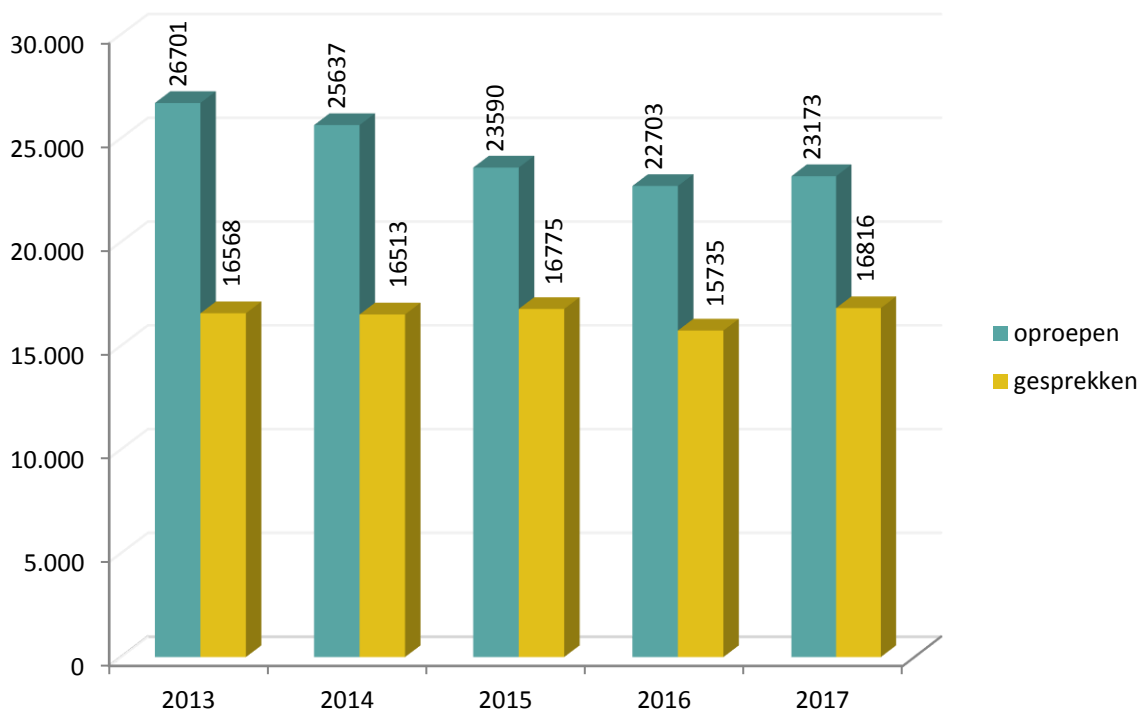
1. De oproepen 	28
1.1. Aantal oproepen per maand.....	28
1.2. Aantal oproepen per dag van de week.....	28
1.3. Aantal oproepen per dagdeel	29
1.4. Aantal oproepen binnen en buiten de kantooruren.....	29
2. Profiel van de oproepers 	30
2.1. Geslacht	30
2.2. Leeftijd.....	30
2.3. Burgerlijke staat.....	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 -

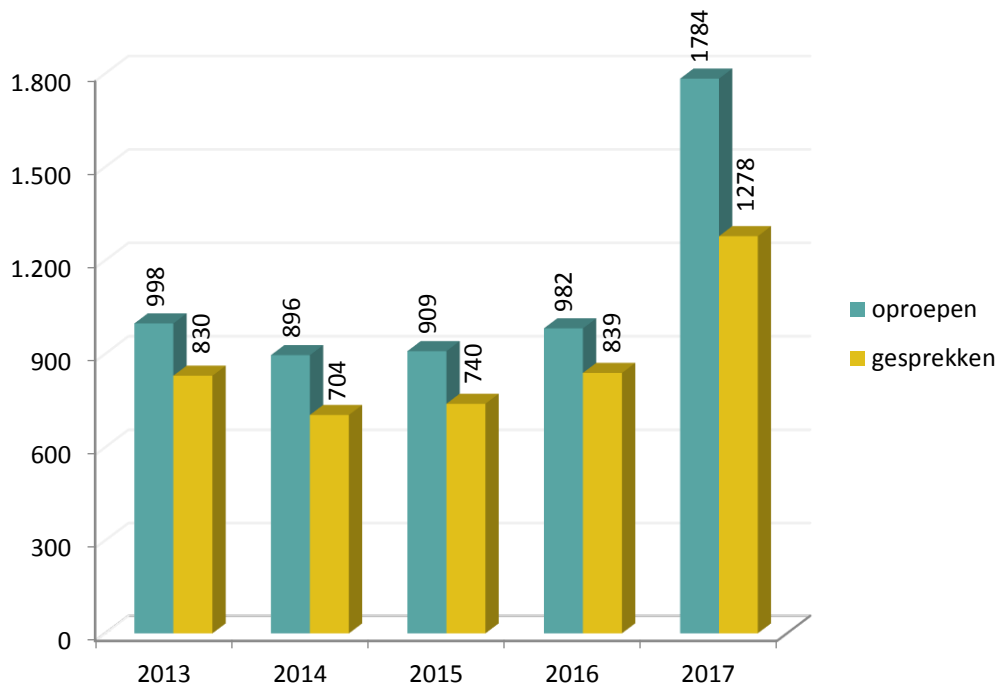
1. Aantal oproepen en gesprekken per jaar – telefoon en chat +



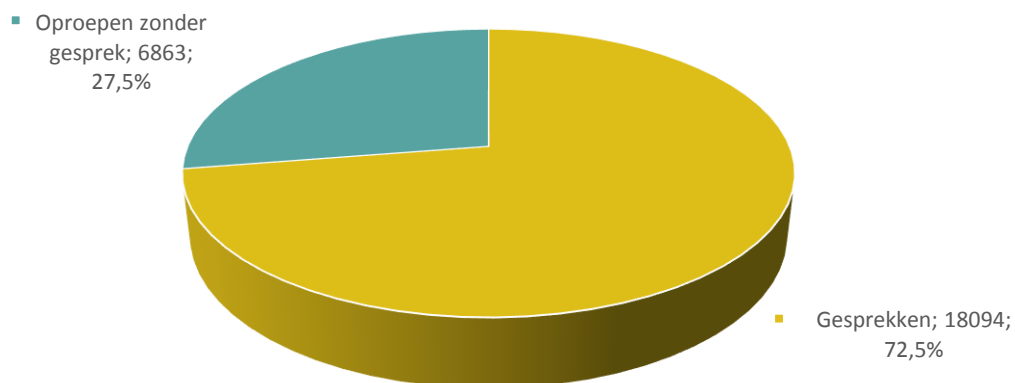
2. Aantal telefoonoproepen-en gesprekken per jaar



3. Aantal chatoproepen-en gesprekken per jaar



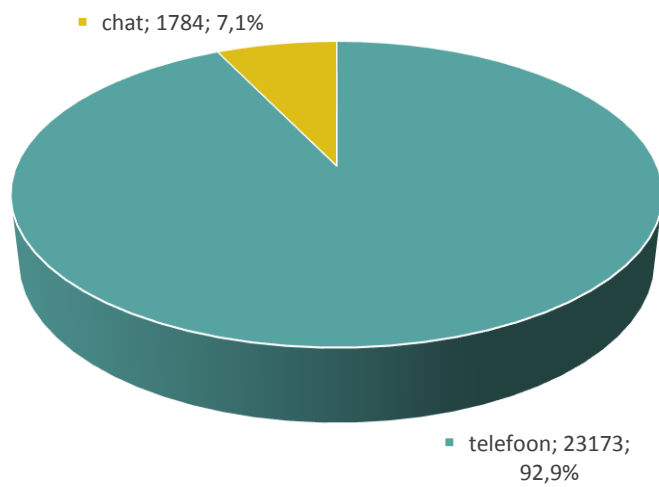
4. Verhouding oproepen en gesprekken +



Basis: telefoon en chat: 24 957

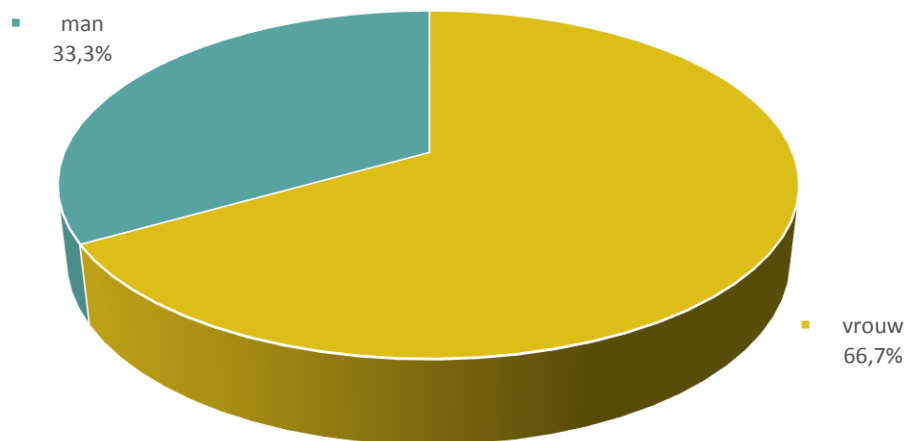
Niet alle oproepen leiden tot een gesprek: soms zijn de medewerkers in gesprek en wordt aan de oproeper gevraagd terug te bellen/te chatten, soms slaagt een oproeper er niet in om de woorden te vinden om over haar/zijn zorgen te praten, regelmatig is er oneigenlijk gebruik van de 106-lijn of de chat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

5. Verhouding telefoon en chat oproepen ⓘ + 🗑️



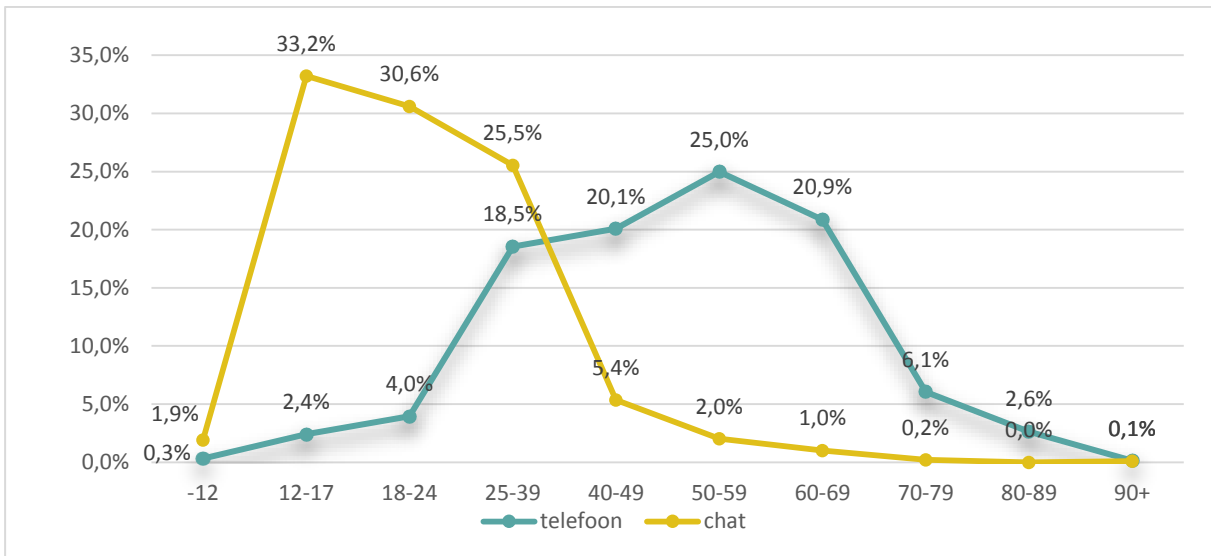
Basis : telefoon en chat : 24 957 oproepen

6. Geslacht ⓘ + 🗑️



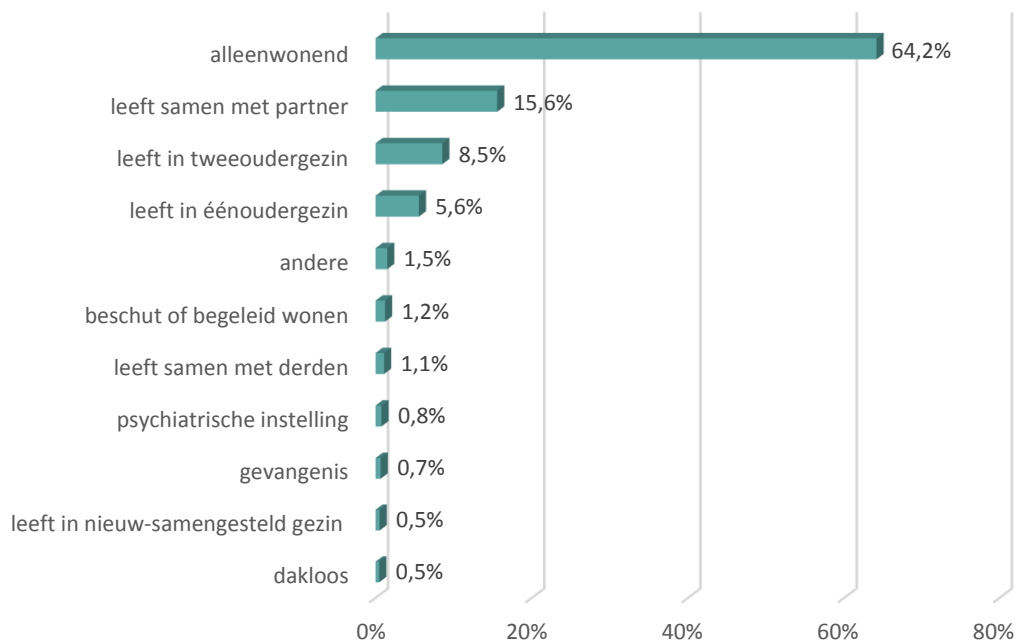
Basis : 17 900 oproepers waarvan het geslacht bekend is

7. Leeftijd +



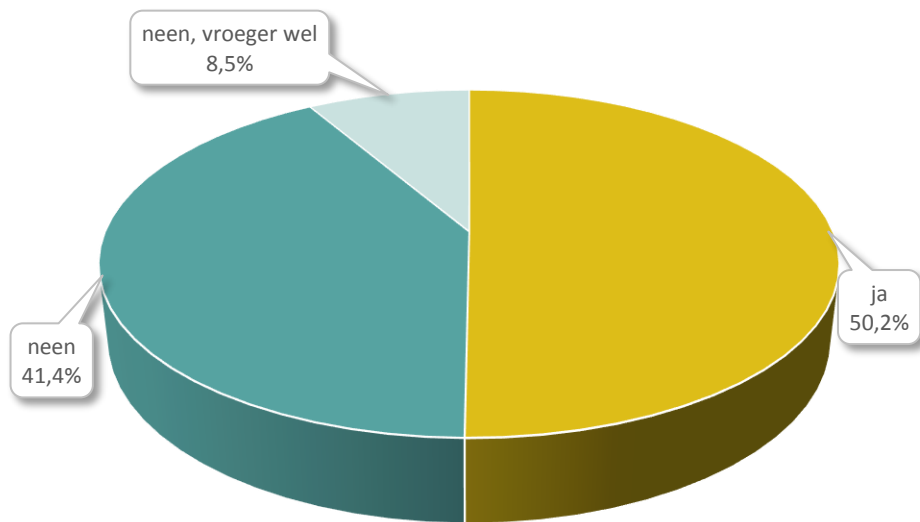
Basis: 13 979 telefoonoproepers en 987 chatoproepers waarvan het geslacht bekend is

8. Leefsituatie +



Basis : 14 587 telefoon-en chatoproepers waarvan leefsituatie gekend is

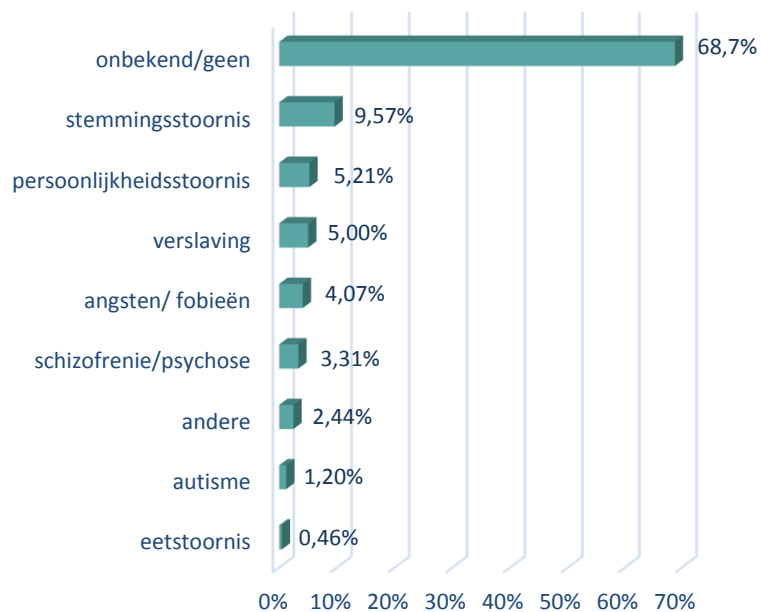
9. Oproepers in professionele begeleiding



Basis : 12 339 telefoon-en chatoproepers waarvan professionele begeleiding gekend is

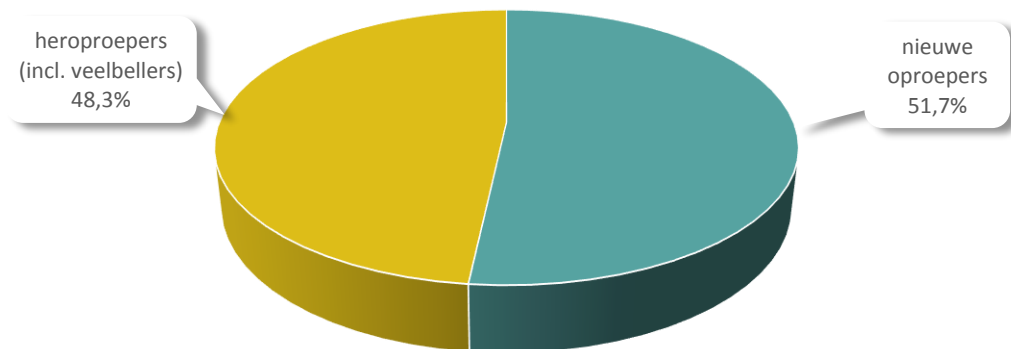
10. Stoornissen oproepers

De oproeper vermeldt zelf tijdens het gesprek een psychische stoornis : 31.27% van alle oproepers deed dit.



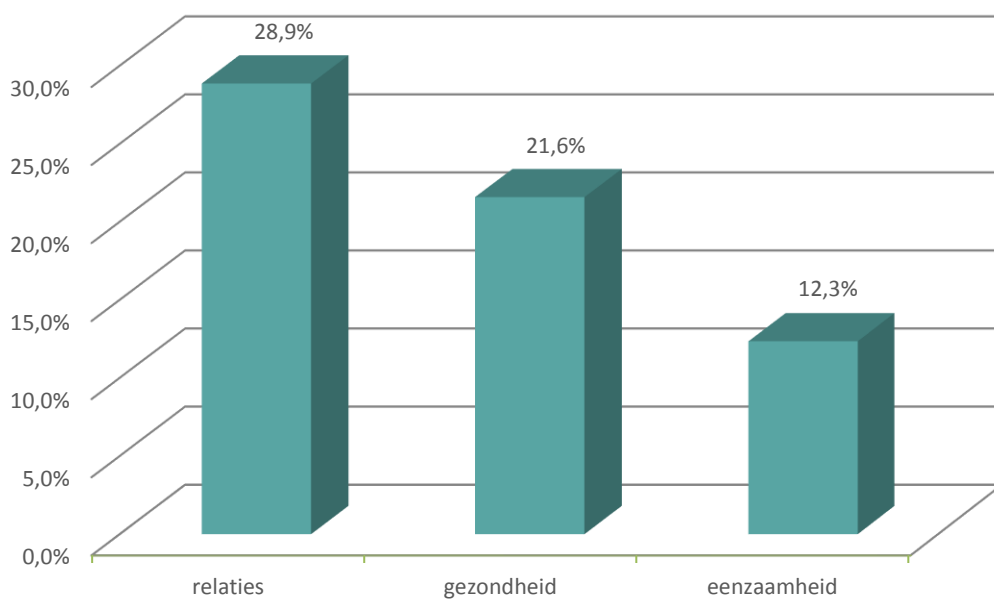
Basis 5 868 oproepers die zelf een psychische aandoening vermelden

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

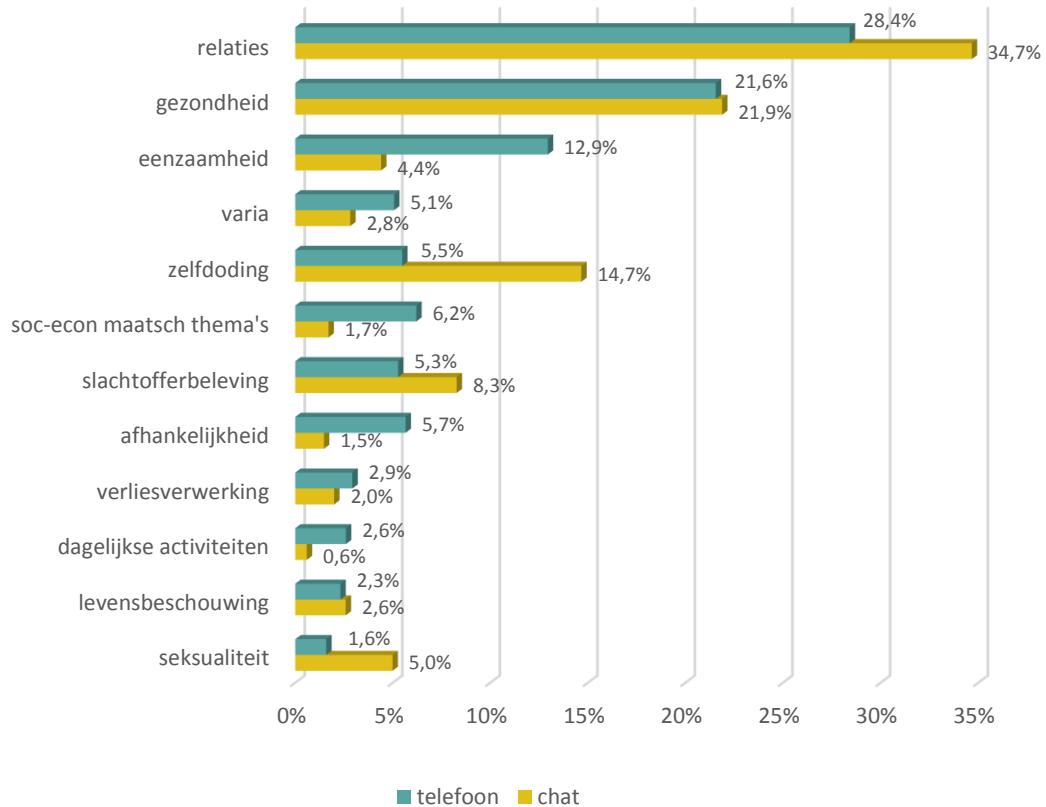


Basis : 18 094 telefoon-en chatoproepers waarvan oproeptype gekend is

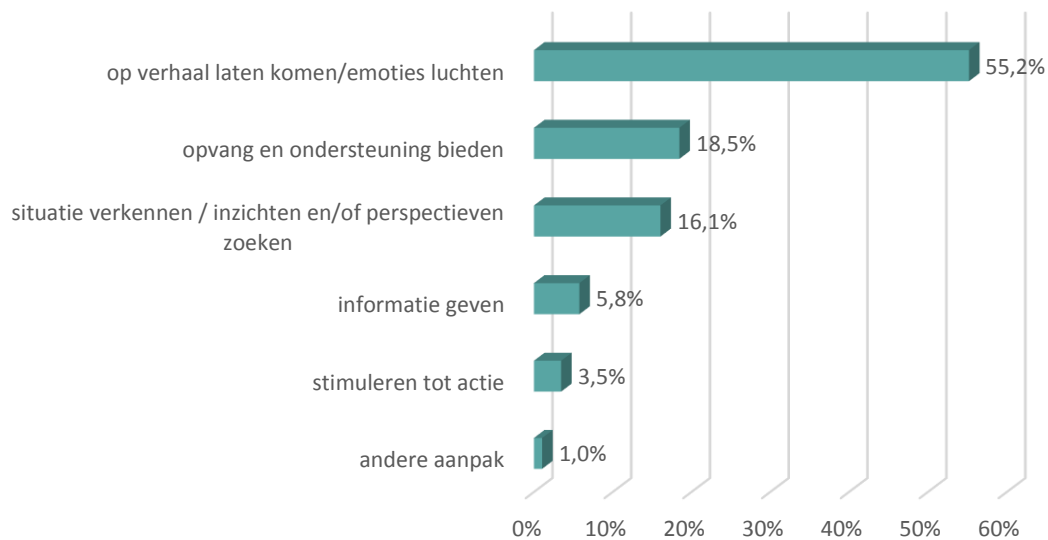
12. Top 3 gespreksthema's 🕒 + 📄



13. Vergelijking gespreksthema's

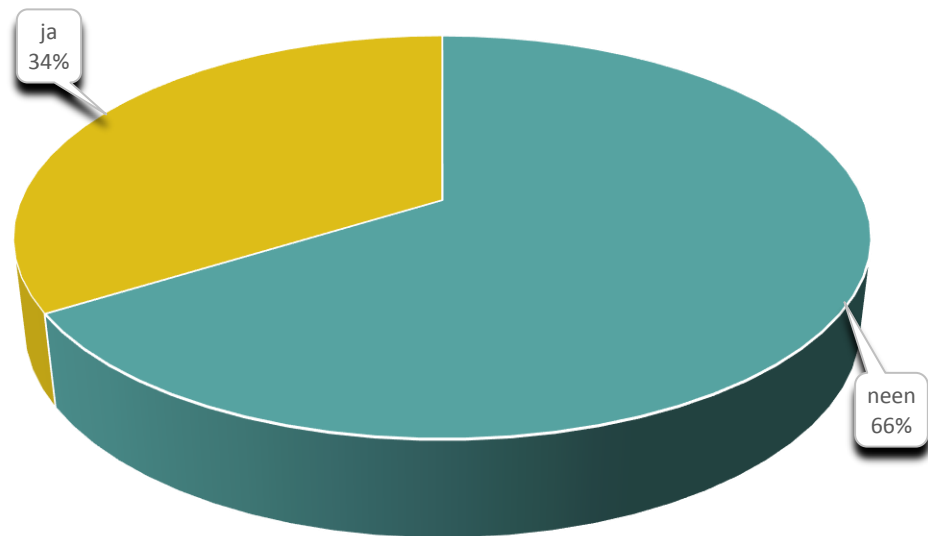


14. Wat kunnen we de oproeper bieden ?



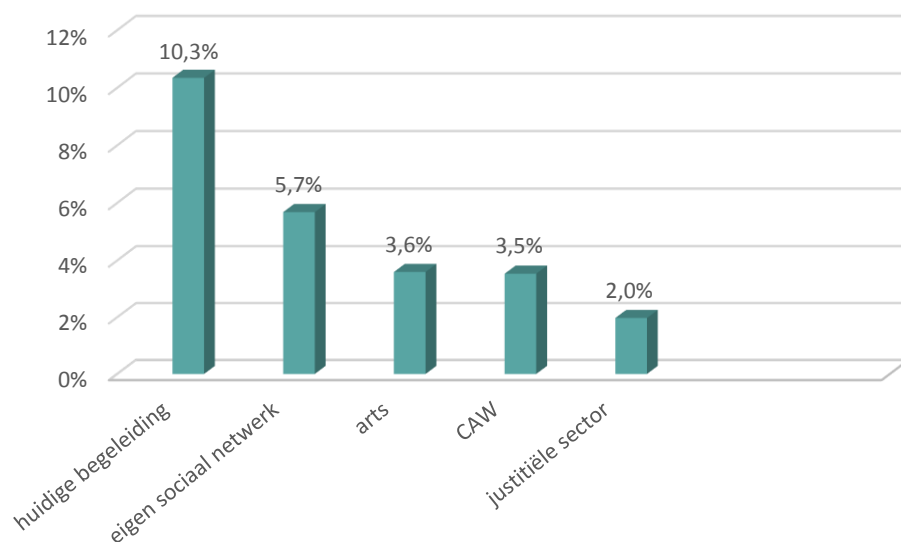
Basis = 24 511 gescoorde gesprekswijzen

15. Verwijzing in gesprekken ⓘ + 📄



Basis = 18 094 gesprekken

Top 5 van verwijzingen ⓘ + 📄

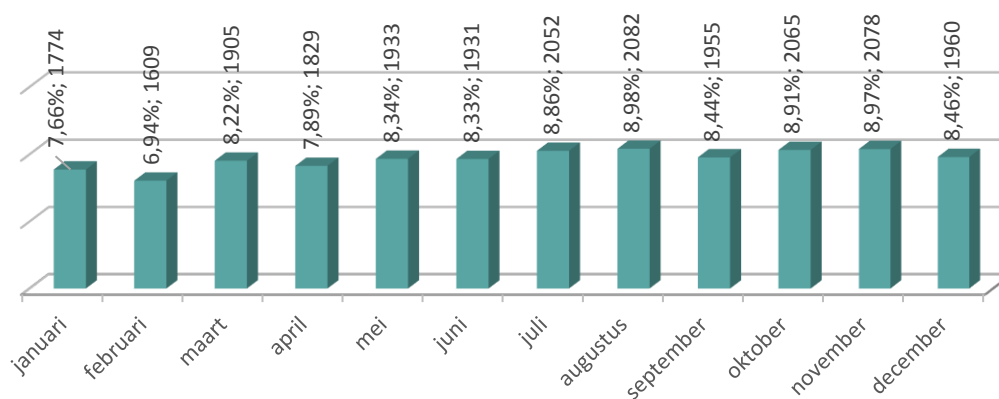


Basis = 6 119 gesprekken waarbij werd verwezen

TELEFOONOPROEPEN

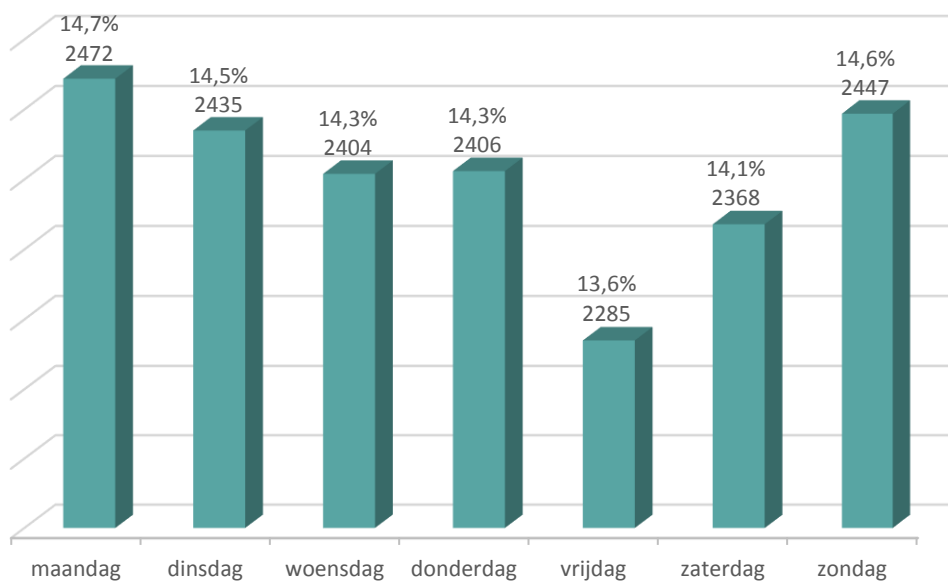
1. De oproepen

1.1. Aantal oproepen per maand



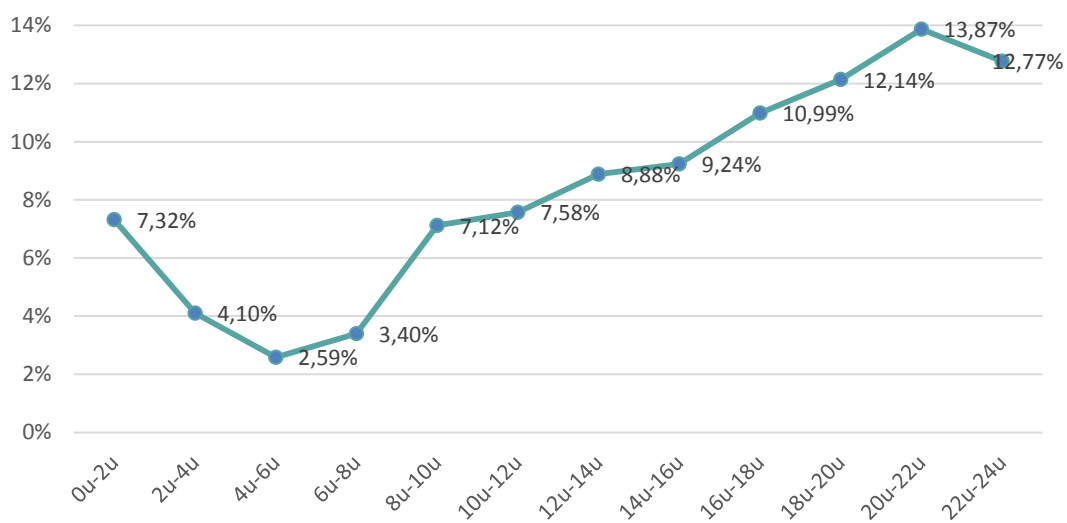
Basis = 23 173 oproepen

1.2. Aantal gesprekken per dag van de week



Basis = 16 817 gesprekken

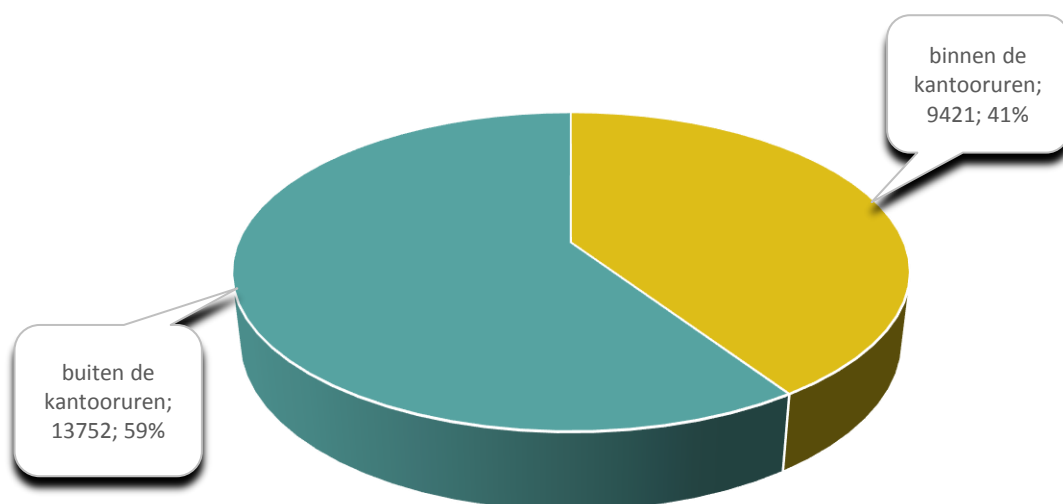
1.3. Aantal gesprekken per dagdeel (2 uur) ①



Basis = 23 173 oproepen

1.4. Aantal oproepen binnen en-buiten de kantooruren ①

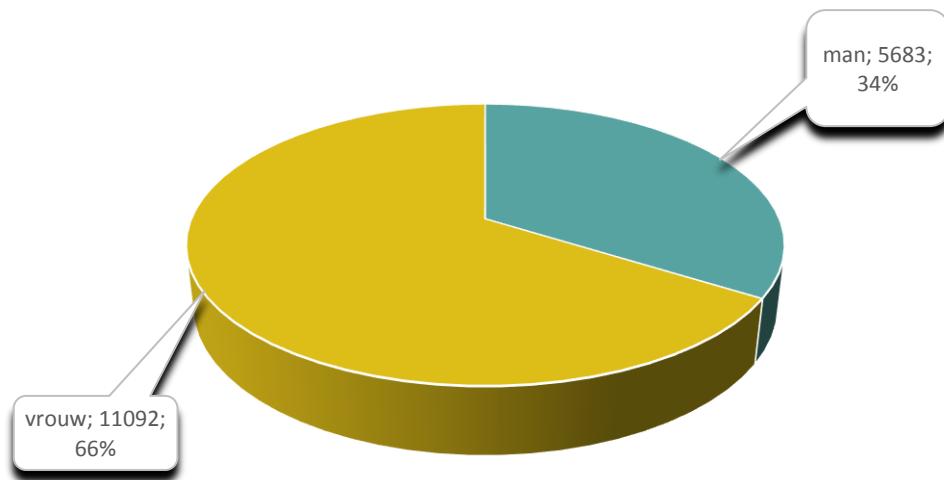
(kantooruren = werkdagen van 09 u 00 – 18 u 00)



Basis = 23 173 oproepen

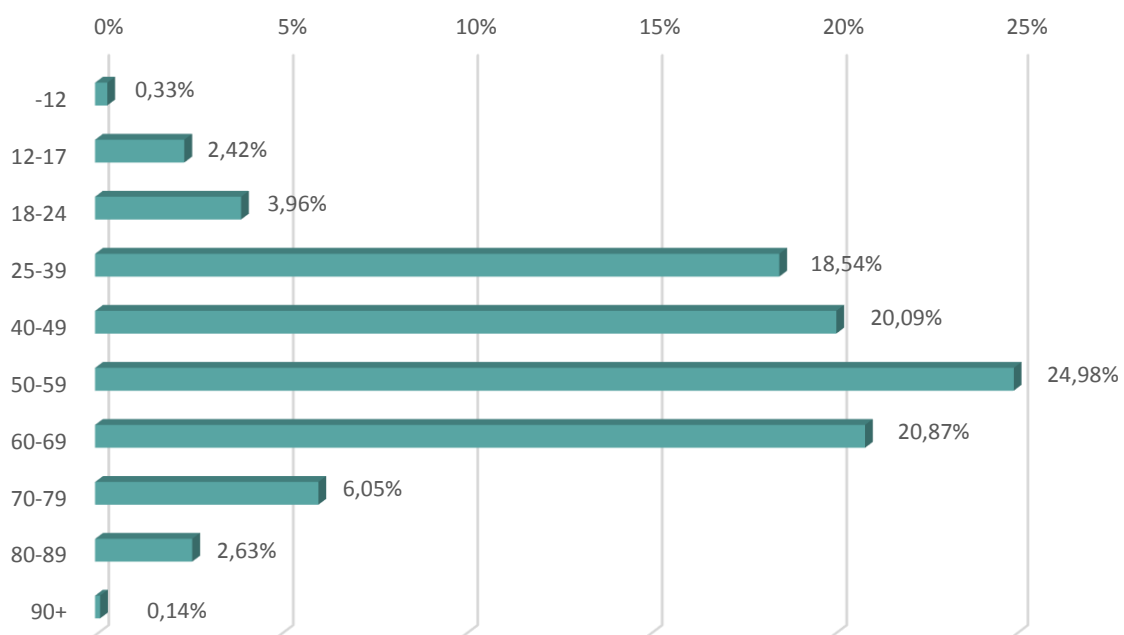
2. Profiel van de oproepers ☎

2.1. Geslacht ☎



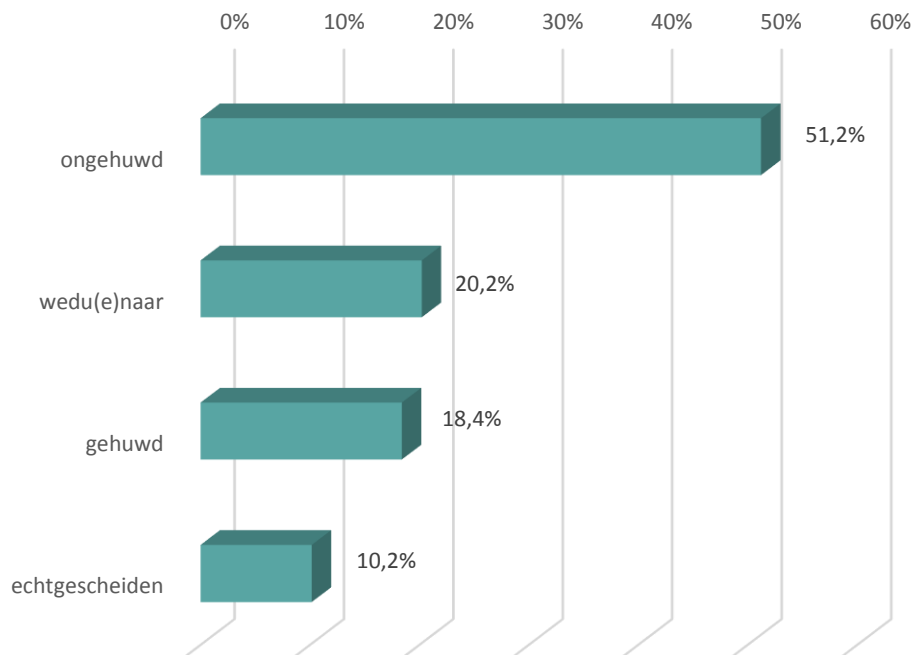
Basis = 16 775 oproepers waarvan het geslacht bekend is

2.2. Leeftijd ☎



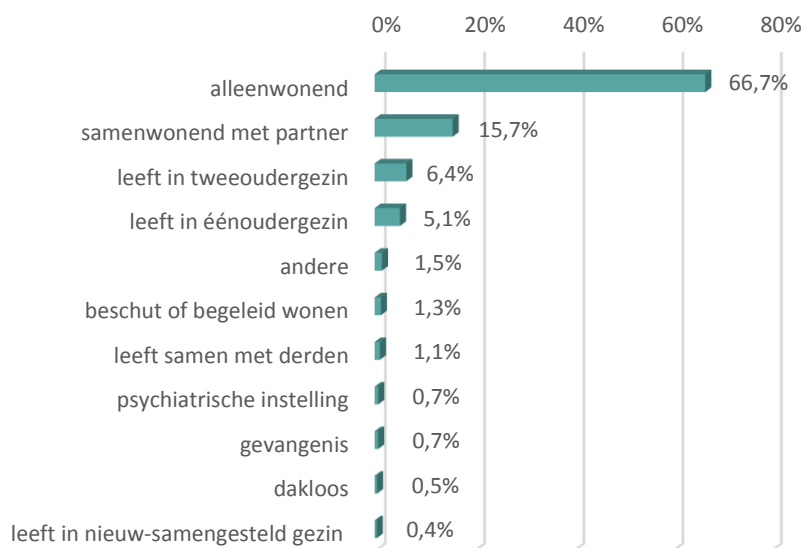
Basis = 13 979 oproepers waarvan de leeftijd bekend is

2.3. Burgerlijke staat



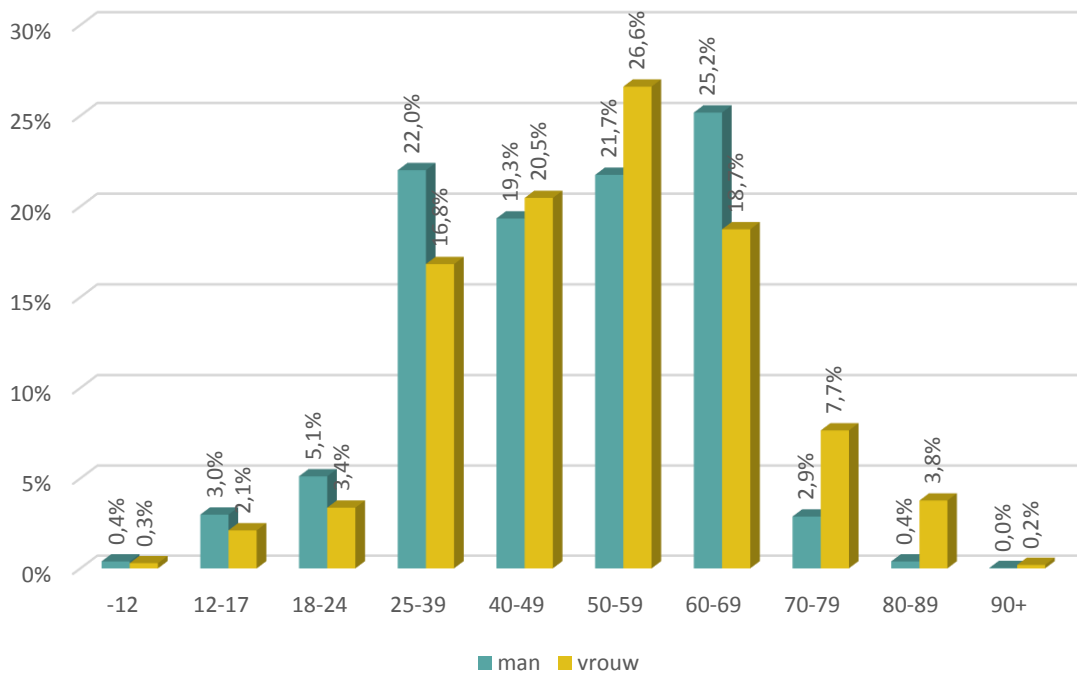
Basis = 10 975 oproepers waarvan de burgerlijke staat bekend

2.4. Leefsituatie



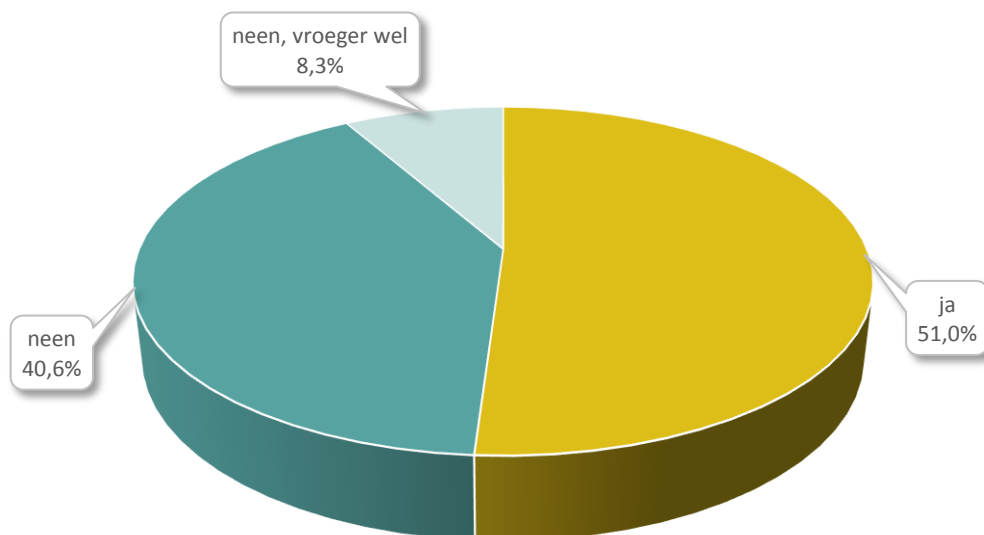
Basis = 13 770 oproepers waarvan de leefsituatie bekend is

2.5. Leeftijd per geslacht



Basis = 13 93 oproepers waarvan zowel leeftijd als geslacht bekend is

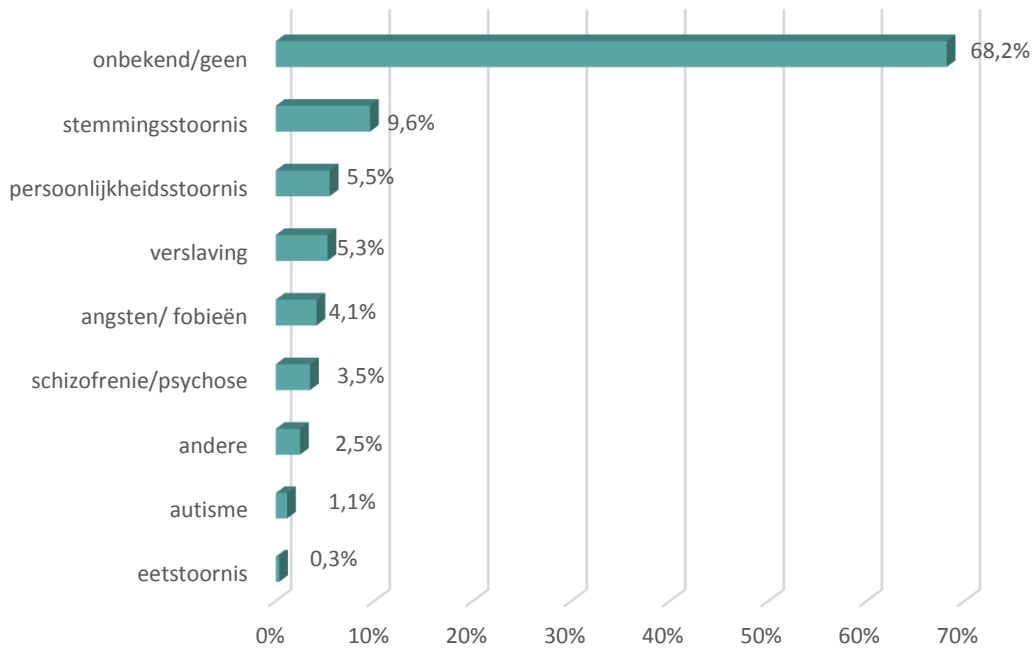
2.6. Oproepers in professionele begeleiding



Basis= 11 558 oproepers waarvan begeleiding gekend is

2.7. Stoornissen oproepers

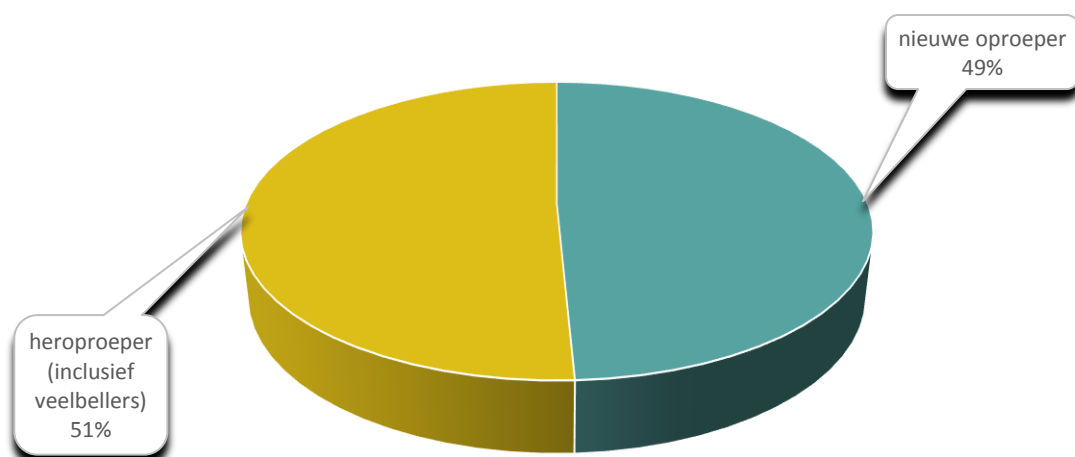
De oproeper vermeldt zelf tijdens het gesprek een psychische stoornis : 32,8% van alle oproepers deed



dit.

Basis = 17 462 oproepers

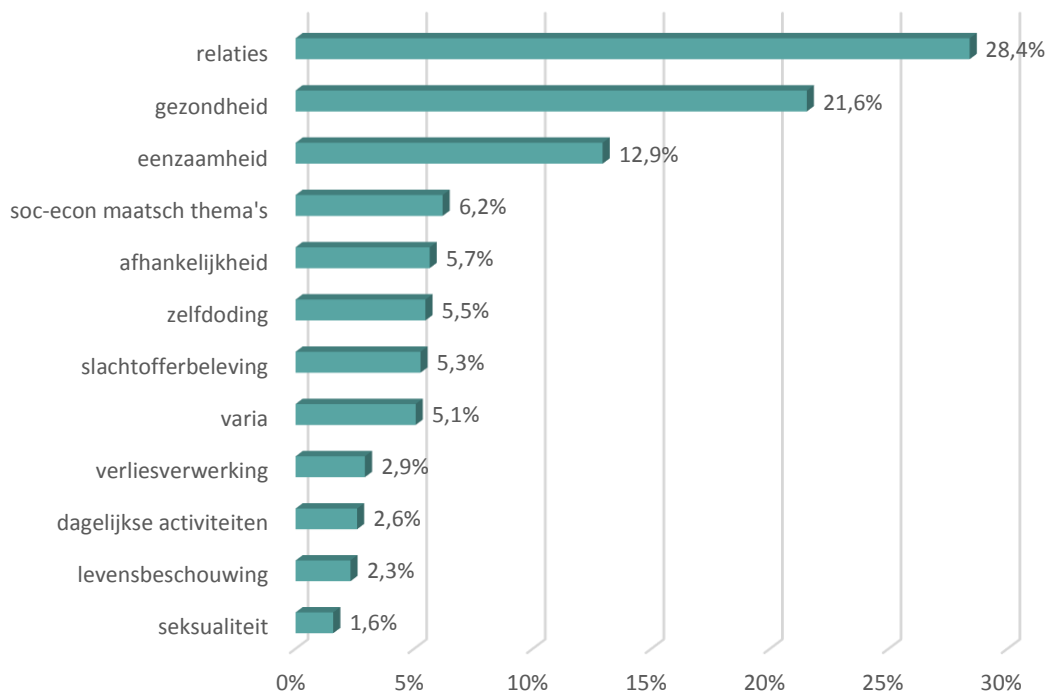
2.8. Oproeptype (nieuwe versus heroproepers – inclusief veelbellers)



Basis = 16 816 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

RELATIES	6374	28,4%
gemis aan partner	382	1,7%
verliefdheid, partnerkeuze	314	1,4%
spanningen en conflicten	1159	5,3%
echtscheiding / einde van de relatie	575	2,6%
relatie met ouder(s)	832	3,8%
relatie met kind(eren)	913	4,2%
relatie met familielid	603	2,8%
buurt	396	1,8%
werk	366	1,7%

school	107	0,5%
vrienden	360	1,6%
zorglast	172	0,8%
relaties: Andere	195	0,9%
SEKSUALITEIT	356	1,6%
seksuele identiteit (homo, lesbisch, bi)	107	0,5%
seksueel functioneren	108	0,5%
masturbatievraag	86	0,4%
seksualiteit: andere	55	0,3%
EENZAAMHEID	2904	12,9%
tekort aan sociale contacten	2425	11,1%
binnen bestaande sociale contacten	435	2,0%
eenzaamheid: Andere	44	0,2%
LEVENSBSCHOUWING	519	2,3%
euthanasie	145	0,7%
levensbeschouwelijke vragen (zingeving, ethiek)	217	1,0%
identiteitsvragen	109	0,5%
levensbeschouwing: andere	48	0,2%
ZELFDODING	1228	5,5%
gedachten aan zelfdoding	772	3,5%
plannen tot zelfdoding	268	1,2%
poging tot zelfdoding	95	0,4%
zelfdoding: andere	93	0,4%
VERLIESVERWERKING	656	2,9%
abortus/miskraam	13	0,1%
na overlijden	502	2,3%
nabestaanden van zelfdoding	54	0,2%
verlies van vrijheid	15	0,1%
werkverlies	19	0,1%
verliesverwerking: andere	53	0,2%

GEZONDHEID	4835	21,6%
handicap	183	0,8%
aids, seksueel overdraagbare aandoening	36	0,2%
kanker	273	1,2%
slaapstoornissen	285	1,3%
borderline	112	0,5%
autisme	75	0,3%
depressie	1072	4,9%
chronische vermoeidheid	125	0,6%
zelfverwonding, automutilatie	75	0,3%
eetstoornissen	41	0,2%
pijn	422	1,9%
angst / fobie	741	3,4%
stress, burnout	157	0,7%
ziekte	697	3,2%
zwangerschap	47	0,2%
gezondheid: andere	494	2,3%
AFHANKELIJKHEID	1268	5,7%
alcohol	789	3,6%
drugs	240	1,1%
gokken	29	0,1%
medicijnen	145	0,7%
afhankelijkheid: andere	65	0,3%
SLACHTOFFERBELEVING	1182	5,3%
diefstal / inbraak / ongeval	97	0,4%
ongewenste intimiteiten	86	0,4%
seksueel geweld	100	0,5%
Incest	93	0,4%
kindermishandeling	128	0,6%
ouder(en)mis(be)handeling	45	0,2%

partnermishandeling	145	0,7%
pesten / stalking	277	1,3%
slachtofferbeleving: andere	211	1,0%
SOC-ECON MAATSCH THEMA'S	1391	6,2%
administratief	103	0,5%
financieel	553	2,5%
materieel	101	0,5%
juidisch	170	0,8%
huisvesting, dakloos	290	1,3%
werkloosheid	67	0,3%
soc-econ maatsch thema's: andere	107	0,5%
DAGELIJKSE ACTIVITEITEN	582	2,6%
VARIA	1136	5,1%
daderbeleving	28	0,1%
vragen, klachten over professionele behandeling	178	0,8%
info over Tele-Onthaal	62	0,3%
verwarde inhoud	273	1,2%
ontevreden over Tele-Onthaal	74	0,3%
dank	46	0,2%
goed nieuws	99	0,5%
varia: andere	376	1,7%
TOTAAL	22431	100,0%

Basis : 22 431 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	584	8,36%	630	4,42%
Dagelijkse activiteiten	221	3,16%	359	2,52%
Eenzaamheid	1 090	15,60%	1 773	12,45%
Gezondheid	1 160	16,61%	3 227	22,66%
Levensbeschouwing	165	2,36%	344	2,42%
Relaties	1 558	22,30%	4 339	30,47%
Seksualiteit	278	3,98%	65	0,46%
Slachtofferbeleving	310	4,44%	832	5,84%
Sociaal-economische & maatschappelijke thema's	586	8,39%	745	5,23%
Verliesverwerking	110	1,57%	537	3,77%
Zelfdoding	443	6,34%	755	5,30%
Varia	480	6,87%	636	4,47%
TOTAAL	6 985	100%	14 242	100%

Basis = 21 227 gespreksonderwerpen van 16 775 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	1 1,96%	13 3,07%	27 4,01%	223 6,76%	211 0,05678	329 7,01%	137 3,79%	46 4,15%	3 0,63%	0 0,00%
Dagelijkse activiteiten	2 3,92%	7 1,65%	12 1,78%	81 2,45%	107 0,02879	112 2,39%	156 4,32%	27 2,44%	15 3,14%	0 0,00%
Eenzaamheid	0 0,00%	9 2,13%	26 3,86%	290 8,79%	440 0,11841	671 14,30%	808 22,37%	235 21,21%	119 24,90%	2 9,52%
Gezondheid	4 7,84%	55 13,00%	111 16,49%	585 17,72%	725 0,1951	1 151 24,53%	775 21,46%	221 19,95%	77 16,11%	4 19,05%
Levensbeschouwing	0 0,00%	6 1,42%	12 1,78%	78 2,36%	116 0,03122	107 2,28%	87 2,41%	28 2,53%	10 2,09%	0 0,00%
Relaties	22 43,14%	160 37,83%	231 34,32%	1132 34,29%	1088 0,29279	1 249 26,61%	795 22,01%	305 27,53%	132 27,62%	8 38,10%
Seksualiteit	0 0,00%	19 4,49%	26 3,86%	115 3,48%	51 0,01372	32 0,68%	19 0,53%	3 0,27%	0 0,00%	0 0,00%
Slachtofferbeleving	12 23,53%	66 15,60%	54 8,02%	175 5,30%	244 0,06566	227 4,84%	144 3,99%	31 2,80%	26 5,44%	0 0,00%
Sociaal-economische & maatschappelijke thema's	1 1,96%	7 1,65%	36 5,35%	169 5,12%	179 0,04817	290 6,18%	293 8,11%	68 6,14%	45 9,41%	1 4,76%
Verliesverwerking	0 0,00%	3 0,71%	16 2,38%	84 2,54%	134 0,03606	120 2,56%	126 3,49%	79 7,13%	13 2,72%	0 0,00%
Zelfdoding	2 3,92%	57 13,48%	82 12,18%	226 6,85%	248 0,06674	249 5,31%	101 2,80%	30 2,71%	13 2,72%	1 4,76%
Varia	7 13,73%	21 4,96%	40 5,94%	143 4,33%	173 0,04656	156 3,32%	171 4,73%	35 3,16%	25 5,23%	5 23,81%
TOTAAL	51	423	673	3 301	3 716	4 693	3 612	1 108	478	21

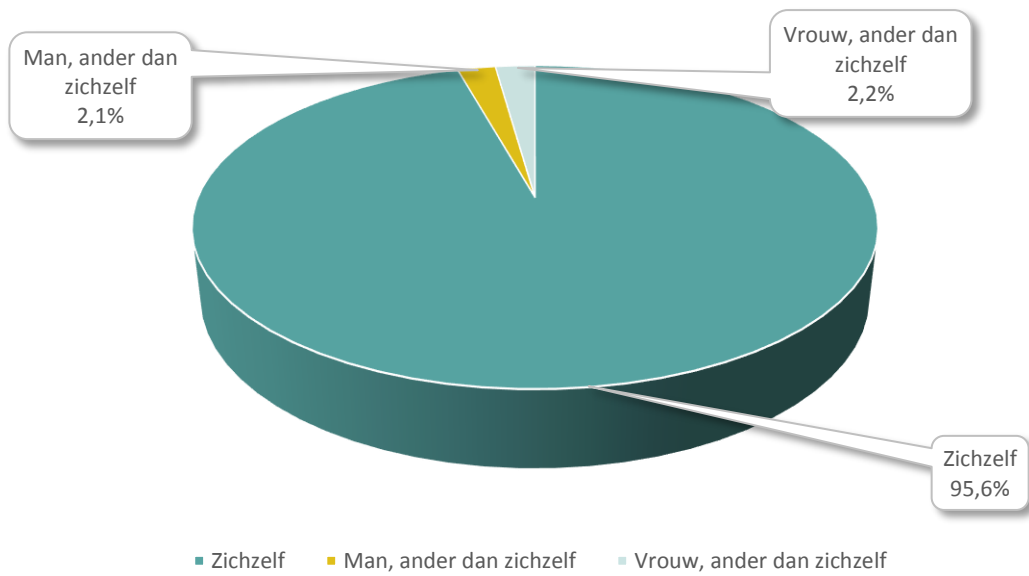
Basis 18 076 gespreksonderwerpen van 13 979 oproepers waarvan de leeftijd gekend is

3.5. De gespreksthema's per leefsituatie ①

	Alleenwonend	Leeft samen met partner	Leeft in tweoudergezin	Leeft in éénoudergezin	Leeft in een nieuw-samengesteld gezin	Leeft samen met derden	Psychiatrische instelling	Gevangenis	Beschut/Begeleid wonen	Dakloos	Andere
Afhankelijkheid - Verslaving	633 5,3%	189 6,8%	56 4,9%	30 3,3%	5 6,0%	8 3,9%	20 15,6%	6 5,8%	19 9,5%	0 0,0%	9 3,3%
Dagelijkse activiteiten	369 3,1%	60 2,2%	24 2,1%	13 1,4%	1 1,2%	5 2,5%	5 3,9%	4 3,8%	21 10,4%	0 0,0%	6 2,2%
Eenzaamheid	2 308 19,2%	126 4,5%	47 4,1%	75 8,3%	1 1,2%	23 11,3%	5 3,9%	8 7,7%	26 12,9%	3 3,4%	28 10,3%
Gezondheid	2 629 21,9%	611 22,0%	178 15,7%	166 18,3%	9 10,7%	39 19,2%	29 22,7%	13 12,5%	28 13,9%	9 10,1%	67 24,6%
Levensbeschouwing	311 2,6%	49 1,8%	14 1,2%	20 2,2%	1 1,2%	5 2,5%	2 1,6%	3 2,9%	3 1,5%	0 0,0%	5 1,8%
Relaties	3 013 25,1%	1091 39,3%	480 42,4%	386 42,5%	40 47,6%	59 29,1%	17 13,3%	7 6,7%	42 20,9%	14 15,7%	73 26,8%
Seksualiteit	104 0,9%	26 0,9%	38 3,4%	10 1,1%	1 1,2%	2 1,0%	1 0,8%	2 1,9%	4 2,0%	0 0,0%	1 0,4%
Slachtofferbeleving	486 4,0%	211 7,6%	101 8,9%	63 6,9%	10 11,9%	9 4,4%	7 5,5%	15 14,4%	8 4,0%	2 2,2%	21 7,7%
Sociaal-economische & maatschappelijke thema's	783 6,5%	126 4,5%	36 3,2%	31 3,4%	5 6,0%	20 9,9%	6 4,7%	19 18,3%	33 16,4%	45 50,6%	19 7,0%
Verliesverwerking	417 3,5%	68 2,4%	27 2,4%	32 3,5%	2 2,4%	9 4,4%	1 0,8%	4 3,8%	2 1,0%	0 0,0%	7 2,6%
Zelfdoding	558 4,6%	156 5,6%	111 9,8%	62 6,8%	8 9,5%	13 6,4%	16 12,5%	1 1,0%	3 1,5%	12 13,5%	13 4,8%
Varia	391 3,3%	66 2,4%	21 1,9%	20 2,2%	1 1,2%	11 5,4%	19 14,8%	22 21,2%	12 6,0%	4 4,5%	23 8,5%
TOTAAL	12 002	2 779	1 133	908	84	203	128	104	201	89	272

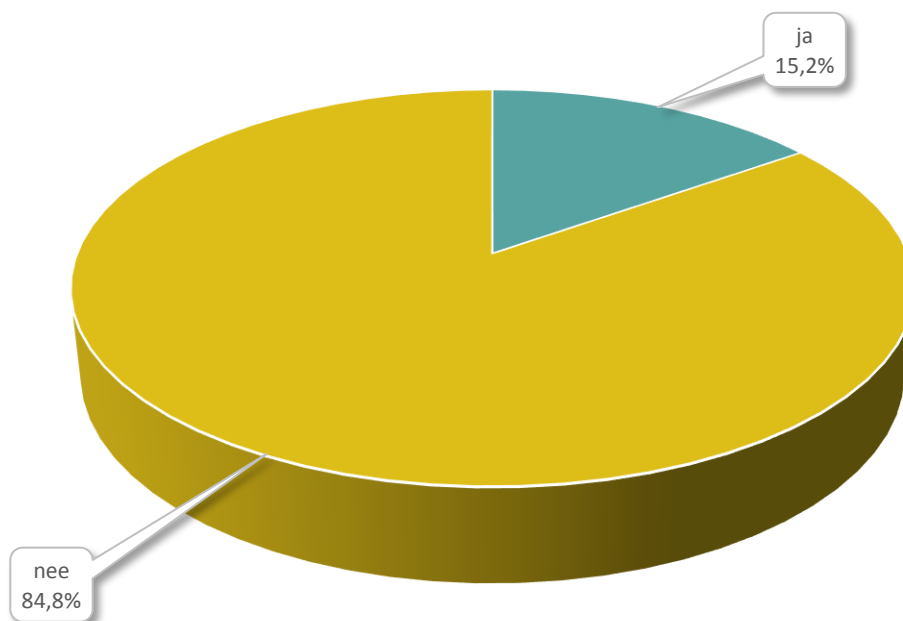
Basis = 17 903 gespreksthema's voor 13 770 oproepers waarvan de leefsituatie bekend is

3.6. Voor wie belt de oproeper ? ⓘ



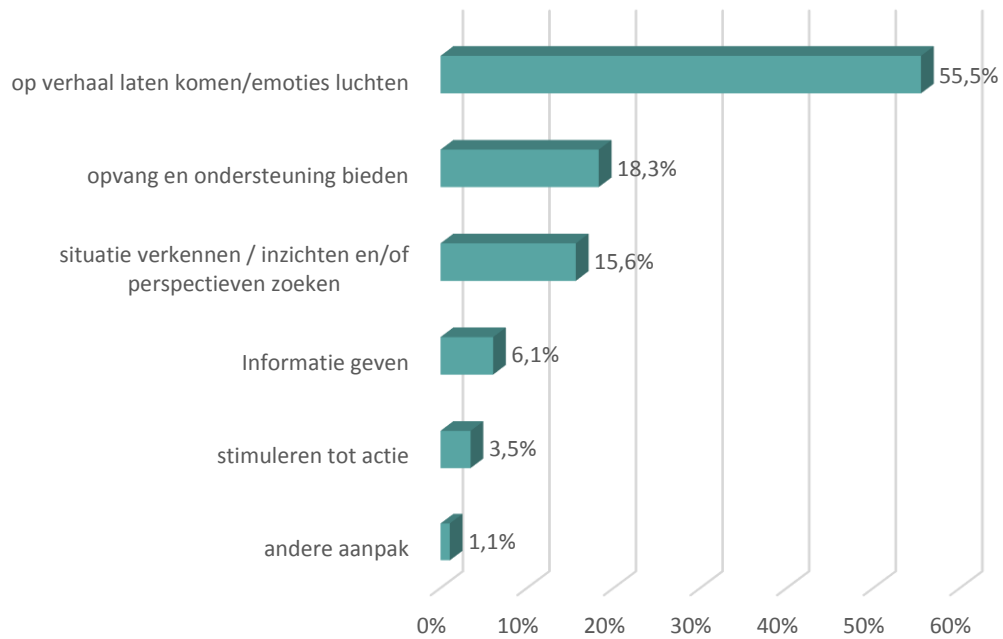
Basis 16 817 oproepers

3.7. Is de oproeper in crisis ? ⓘ



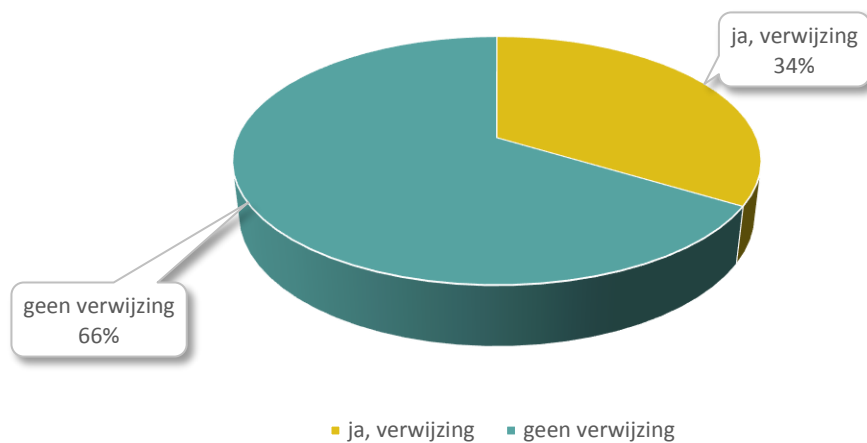
Basis 16 817 oproepers

3.8. Wijze van gespreksvoering ①



Basis = 22 758 gescoorde gesprekswijzen (per gesprek konden max. 3 wijzen van gespreksvoering gescoord worden)

3.9. Verwijzing en/of informatie geven ①

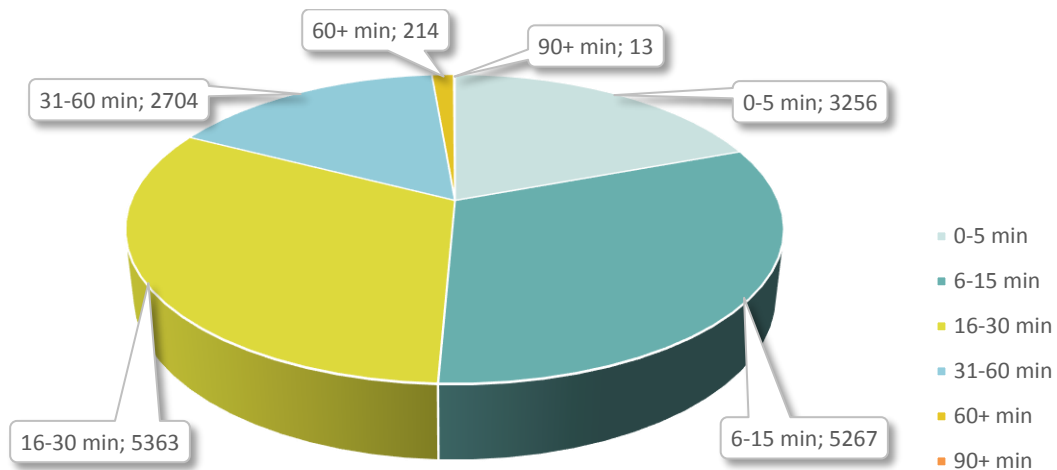


Basis : 16 816 oproepers

Detail verwijzing	Aantal oproepen	% totaal aantal oproepen (basis = 16 816)	% totaal aantal verwijzingen (basis = 5 661)
Geen verwijzing	11 155	66,3%	-
Eigen sociaal netwerk	952	5,7%	16,82%
Huidige professionele hulp	1 753	10,4%	30,97%
Welzijn	872	5,2%	15,40%
1712	97	0,6%	1,71%
Sociaal Huis	19	0,1%	0,34%
CAW algemeen onthaal	431	2,6%	7,61%
CAW crisisopvang	165	1,0%	2,91%
Inloopcentrum	14	0,1%	0,25%
OCMW	103	0,6%	1,82%
Gezins- en bejaardenzorg	21	0,1%	0,37%
106 --> chat / chat --> 106	22	0,1%	0,39%
Telefonische en onlinehulpverlening	85	0,5%	1,50%
Gezondheidszorg	798	4,7%	14,10%
100-urgentie	90	0,5%	1,59%
Arts	601	3,6%	10,62%
Antigifcentrum	6	0,0%	0,11%
Algemeen Ziekenhuis	33	0,2%	0,58%
Abortuskliniek	7	0,0%	0,12%
Palliatieve Zorg	5	0,0%	0,09%
Ziekenfonds	56	0,3%	0,99%
Geestelijke gezondheidszorg	197	1,2%	3,48%
Centrum Geestelijke Gezondheidszorg (CGG)	117	0,7%	2,07%
Psychiatrisch Ziekenhuis	36	0,2%	0,64%
Psychiatrische Spoed	44	0,3%	0,78%
Levensbeschouwelijke hulpverlening	13	0,1%	0,23%
Centrum Morele Dienstverlening	3	0,0%	0,05%
Geestelijke/Pastorale zorg	10	0,1%	0,18%
Justitiële sector	351	2,1%	6,20%
Justitiehuis	38	0,2%	0,67%
Andere dienst voor juridisch advies	40	0,2%	0,71%

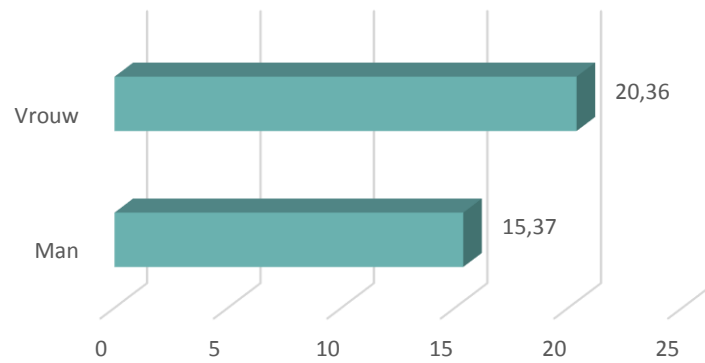
Advocaat/notaris/gerecht	79	0,5%	1,40%
Politie	194	1,2%	3,43%
Zelfhulpgroepen : Trefpunt zelfhulp	53	0,3%	0,94%
Specifiek aanbod jeugd	108	0,6%	1,91%
Leerkracht/school	20	0,1%	0,35%
Jongeren Advies Centrum (JAC)	64	0,4%	1,13%
Centrum Leerlingenbegeleiding (CLB)	18	0,1%	0,32%
Kind en Gezin	6	0,0%	0,11%
Sociaal-culturele sector	45	0,3%	0,79%
Vereniging alleenstaanden	21	0,1%	0,37%
Sociaal-cultureel vormingswerk	12	0,1%	0,21%
Steunpunt vrijwilligerswerk	12	0,1%	0,21%
Werk	28	0,2%	0,49%
Eigen werkcontext	11	0,1%	0,19%
VDAB	10	0,1%	0,18%
Vakbond	7	0,0%	0,12%
Andere	406	2,4%	7,17%

3.10. Duur van de gesprekken ①



Basis : 16 817 oproepers

Gemiddelde duur mannen en vrouwen ⓘ



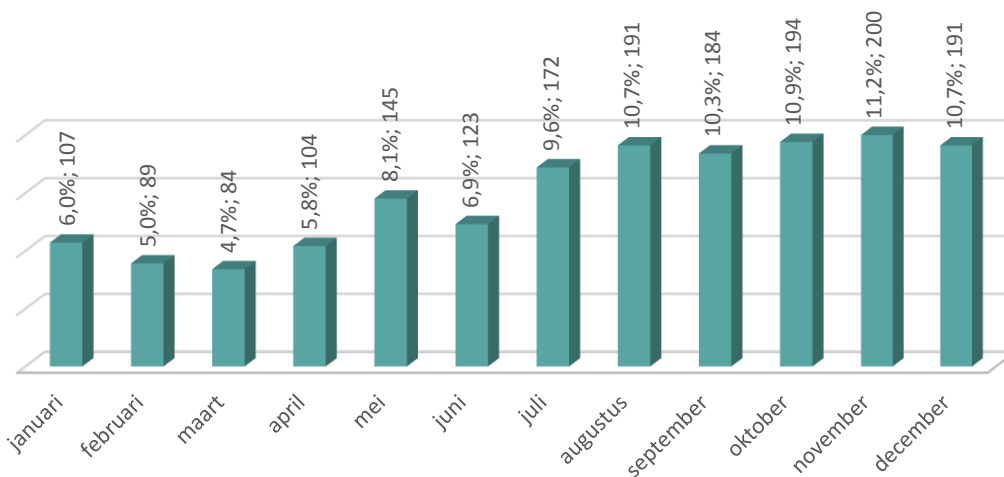
Basis: 16 775 gesprekken waarbij geslacht bekend is

Algemeen gemiddelde : 🕒 **18.66 minuten**

ONLINE/CHAT-OPROEPEN

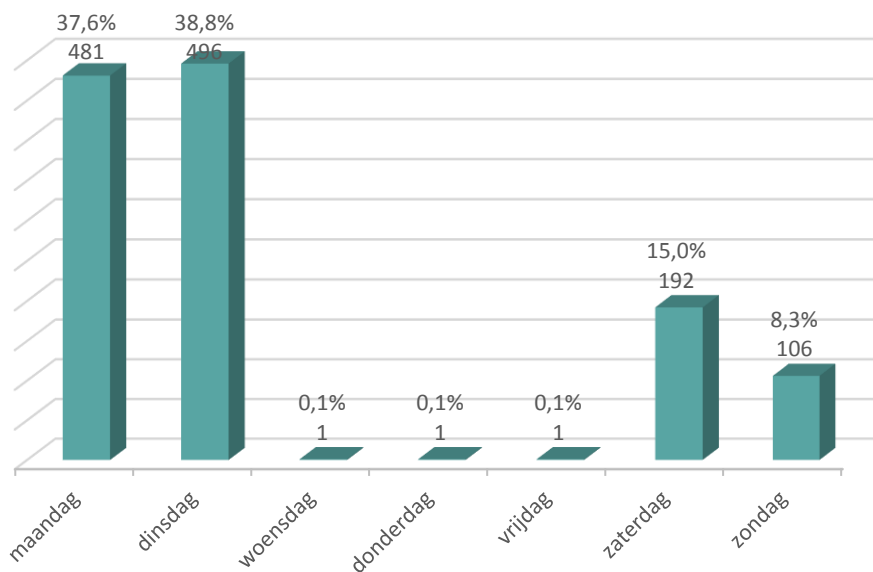
1. De oproepen

1.1 Aantal oproepen per maand



Basis = 1 784 oproepen

1.2 Aantal gesprekken per dag van de week

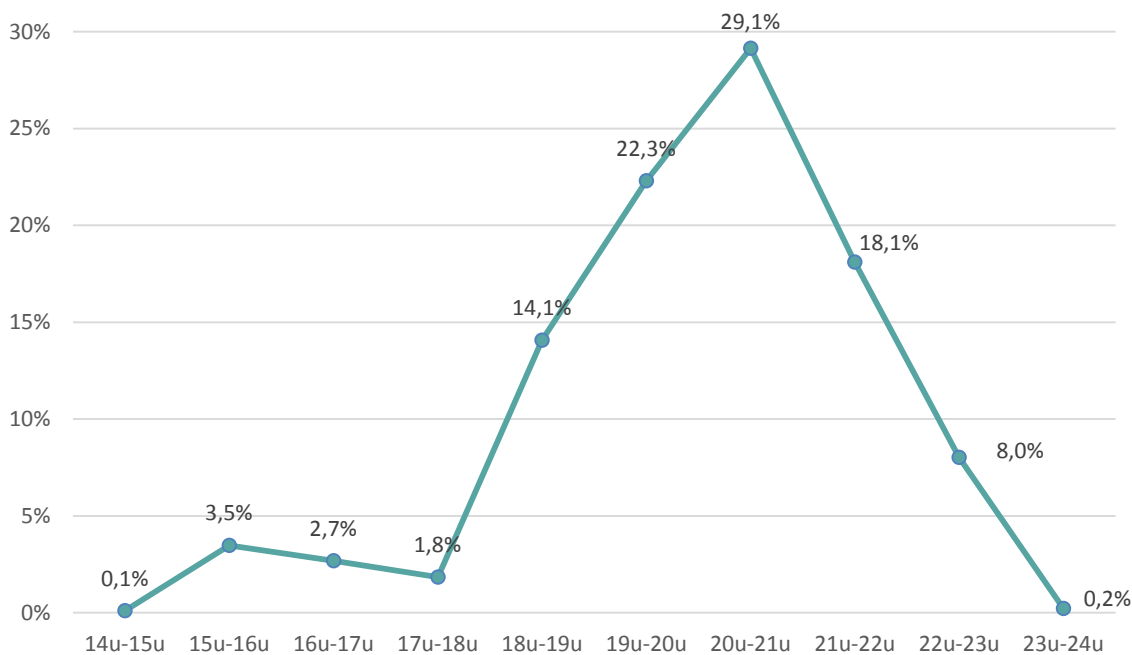


Basis = 1 278 gesprekken

1.3 Aantal oproepen per dagdeel (2 uur)

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

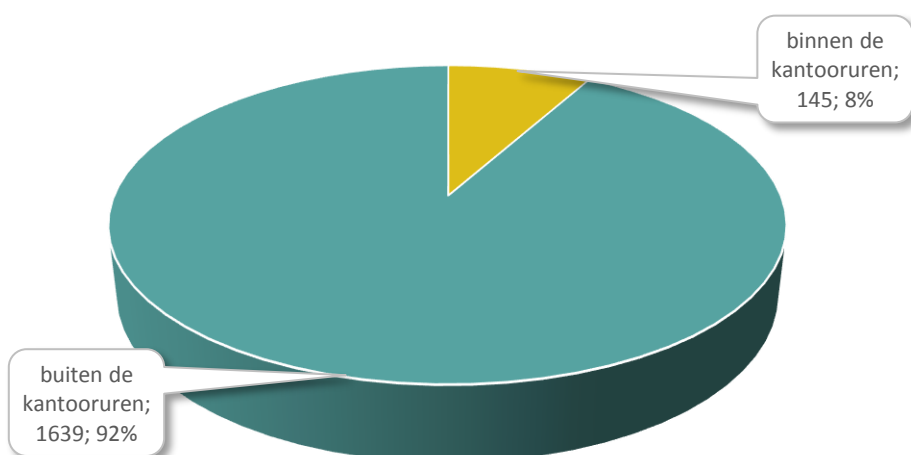
(ma - vrij: 18.00 - 23.00 uur, woe: 15.00 - 23.00 uur, zat - zon: 18.00 - 22.00 uur)



Basis = 1 784 oproepen

1.4 Aantal oproepen binnen en-buiten de kantooruren

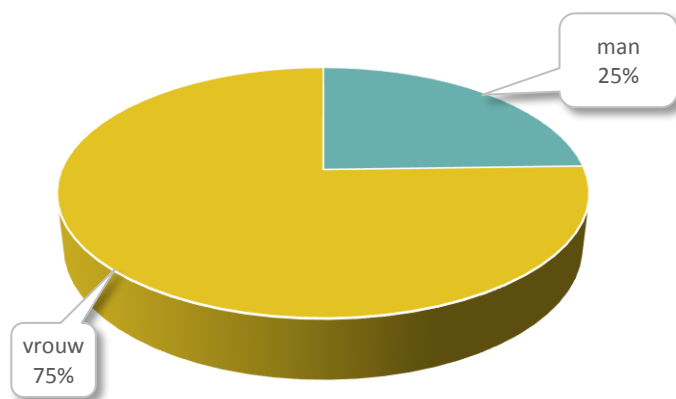
(kantooruren = werkdagen van 9.00 - 18.00 uur)



Basis = 1 784 oproepen

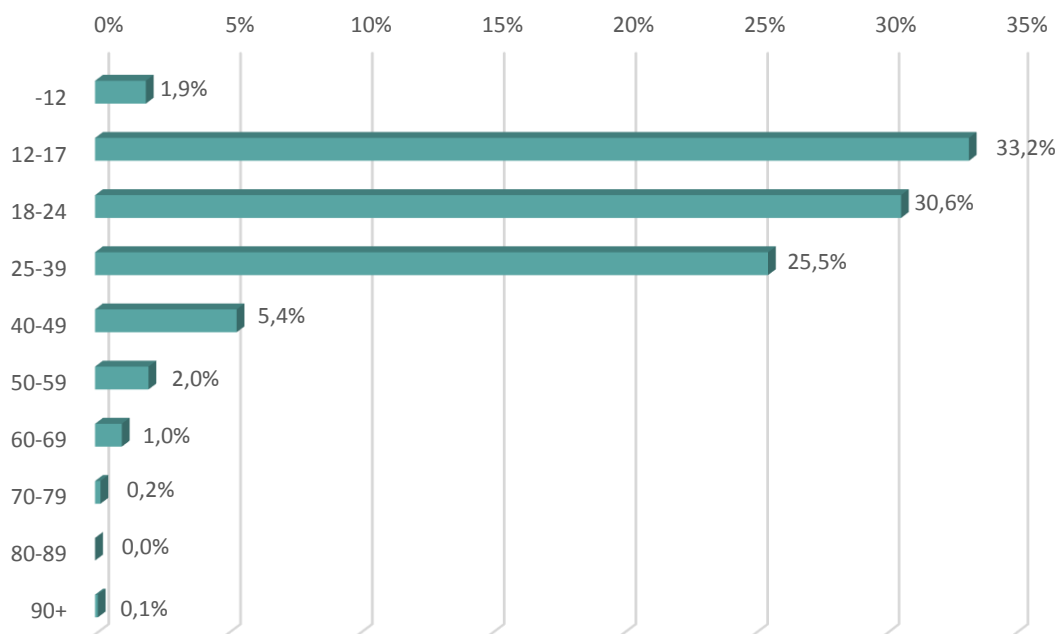
2. Profiel van de oproepers

2.1 Geslacht



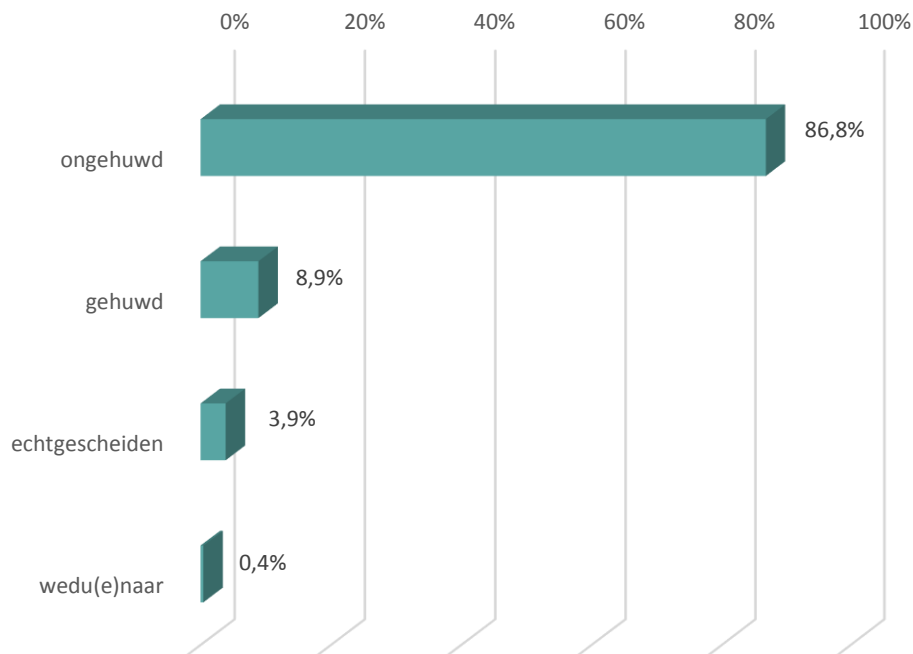
Basis = 1 125 oproepers waarvan het geslacht bekend is

2.2 Leeftijd



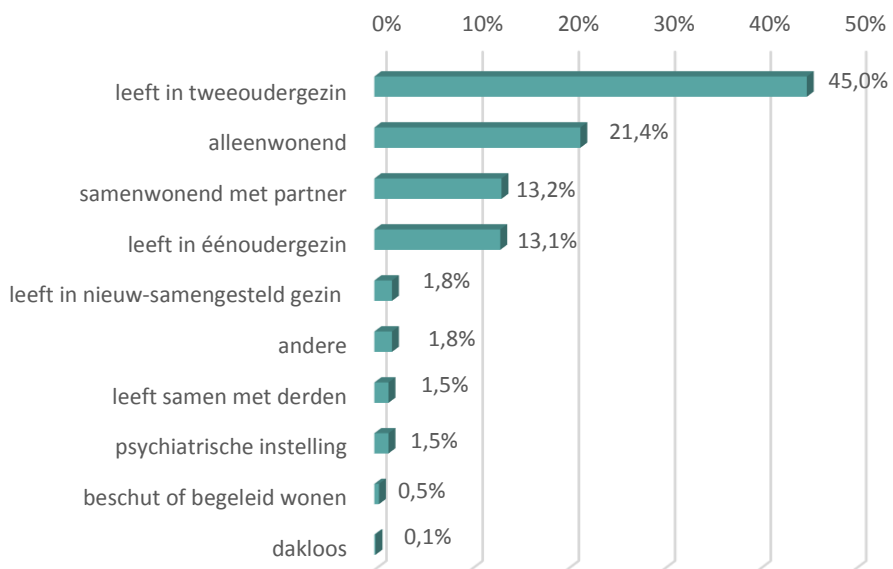
Basis = 987 oproepers waarvan de leeftijd bekend is

2.3 Burgerlijke staat



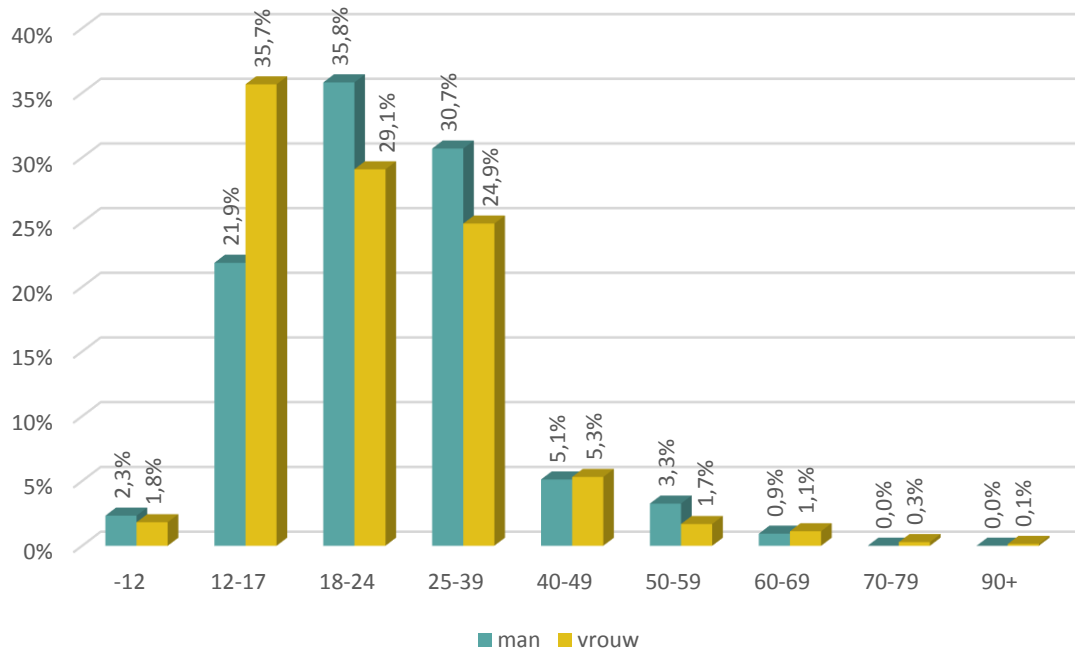
Basis = 935 oproepers waarvan de burgerlijke staat bekend is

2.4 Leefsituatie



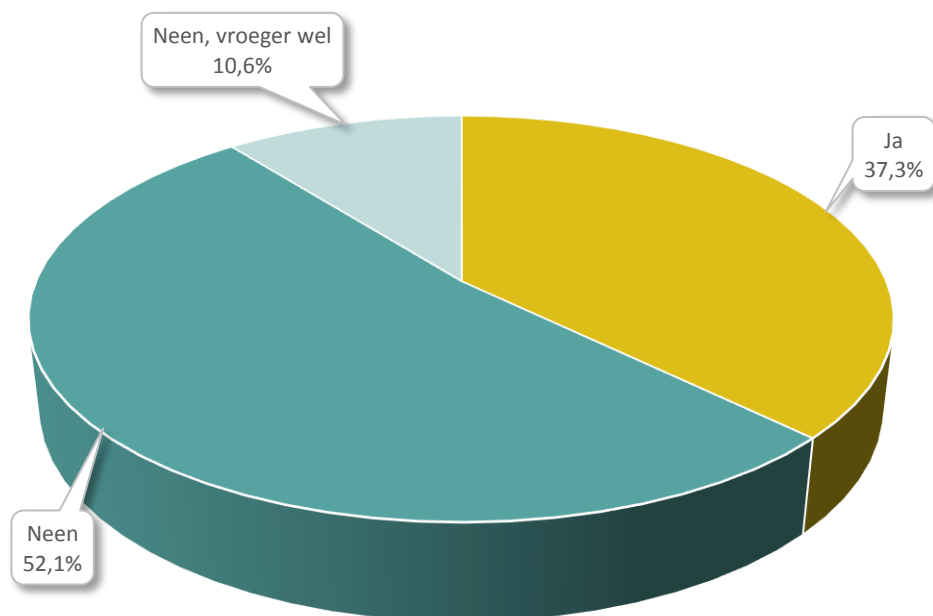
Basis = 817 oproepers waarvan de leefsituatie bekend is

2.5 Leeftijd per geslacht



Basis = 930 oproepers waarvan zowel leeftijd als geslacht bekend is

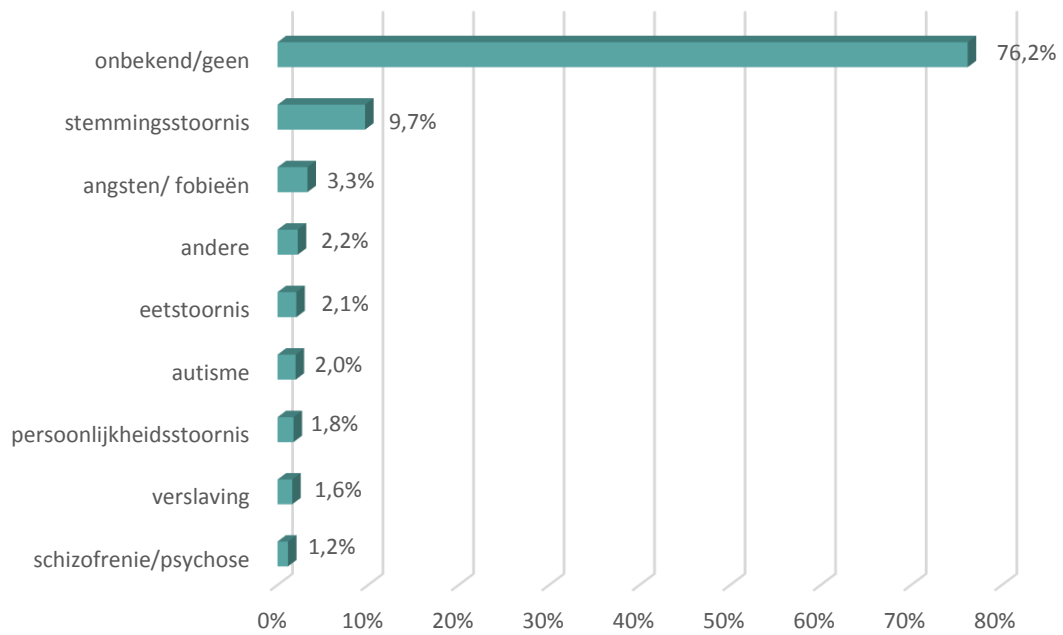
2.6 Oproepers in professionele begeleiding



Basis= 781 oproepers waarvan begeleiding gekend is

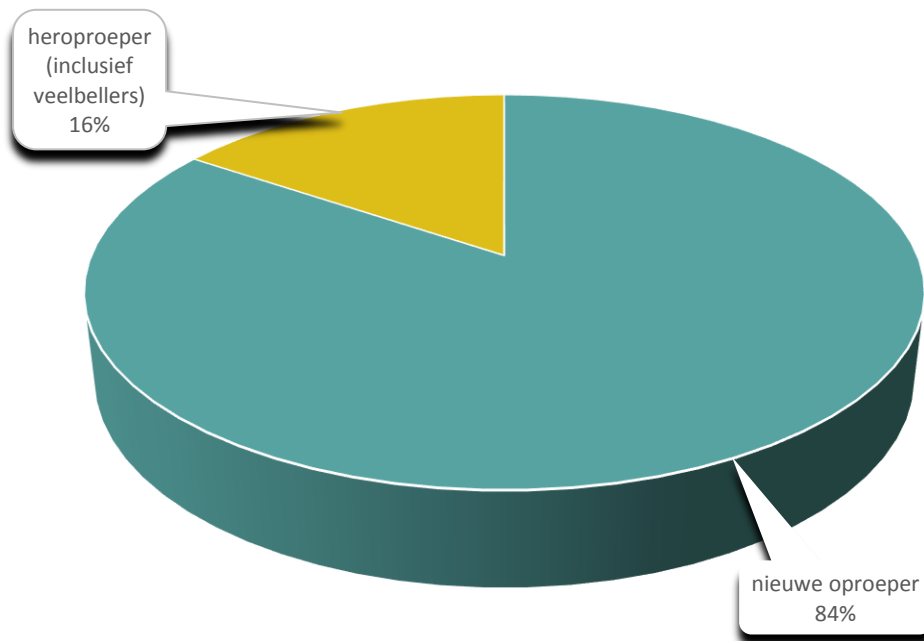
2.7 Stoornissen oproepers

De oproeper vermeldt zelf tijdens het gesprek een psychische stoornis : 23.8% van alle oproepers deed dit.



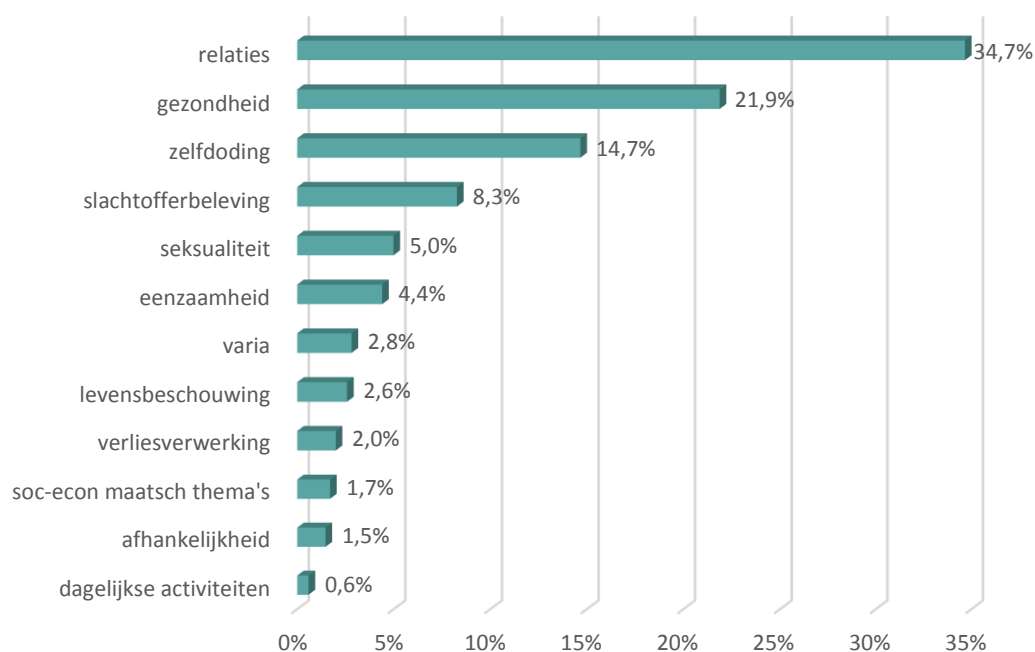
Basis = 1 304 oproepers

2.8 Oproeptype (nieuwe versus heroproepers - inclusief veelbellers)



Basis = 1 278 oproepers

2.9 De gespreksthema's samengevat



NB. Per gesprek kunnen drie thema's gescoord worden

2.10 De gespreksthema's in detail

RELATIES	591	34,66%
gemis aan partner	26	1,52%
verliefdheid, partnerkeuze	100	5,87%
spanningen en conflicten	109	6,39%
echtscheiding / einde van de relatie	37	2,17%
relatie met ouder(s)	137	8,04%
relatie met kind(eren)	20	1,17%
relatie met familielid	30	1,76%
buurt	3	0,18%
werk	28	1,64%
school	44	2,58%
vrienden	43	2,52%
zorglast	8	0,47%
relaties: Andere	6	0,35%
SEKSUALITEIT	85	4,99%
seksuele identiteit (homo, lesbisch, bi)	29	1,70%
seksueel functioneren	35	2,05%

masturbatievraag	8	0,47%
seksualiteit: andere	13	0,76%
EENZAAMHEID	75	4,40%
tekort aan sociale contacten	39	2,29%
binnen bestaande sociale contacten	35	2,05%
eenzaamheid: Andere	1	0,06%
LEVENSBSCHOUWING	44	2,58%
euthanasie	9	0,53%
levensbeschouwelijke vragen (zingeving, ethiek)	13	0,76%
identiteitsvragen	20	1,17%
levensbeschouwing: andere	2	0,12%
ZELFDODING	250	14,66%
gedachten aan zelfdoding	166	9,74%
plannen tot zelfdoding	49	2,87%
poging tot zelfdoding	30	1,76%
zelfdoding: andere	5	0,29%
VERLIESVERWERKING	34	1,99%
abortus/miskraam	3	0,18%
na overlijden	25	1,47%
nabestaanden van zelfdoding	2	0,12%
verlies van vrijheid	0	0,00%
werkverlies	1	0,06%
verliesverwerking: andere	3	0,18%
GEZONDHEID	373	21,88%
handicap	3	0,18%
aids, seksueel overdraagbare aandoening	6	0,35%
kanker	7	0,41%
slaapstoornissen	8	0,47%
borderline	6	0,35%
autisme	16	0,94%
depressie	85	4,99%
chronische vermoeidheid	6	0,35%
zelfverwonding, automutilatie	74	4,34%
eetstoornissen	28	1,64%
pijn	8	0,47%
angst / fobie	34	1,99%
stress, burnout	25	1,47%
ziekte	18	1,06%
zwangerschap	16	0,94%
gezondheid: andere	33	1,94%
AFHANKELIJKHEID	25	1,47%
alcohol	9	0,53%
drugs	8	0,47%
gokken	1	0,06%

medicijnen	5	0,29%
afhankelijkheid: andere	2	0,12%
SLACHTOFFERBELEVING	141	8,27%
diefstal / inbraak / ongeval	0	0,00%
ongewenste intimiteiten	27	1,58%
seksueel geweld	33	1,94%
Incest	10	0,59%
kindermishandeling	17	1,00%
ouder(en)mis(be)handeling	4	0,23%
partnermishandeling	9	0,53%
pesten / stalking	29	1,70%
slachtofferbeleving: andere	12	0,70%
SOC-ECON MAATSCH THEMA'S	29	1,70%
administratief		0,00%
financieel	9	0,53%
materieel		0,00%
juidisch	3	0,18%
huisvesting, dakloos	6	0,35%
werkloosheid	6	0,35%
soc-econ maatsch thema's: andere	5	0,29%
DAGELIJKSE ACTIVITEITEN	10	0,59%
VARIA	48	2,82%
daderbeleving		0,00%
vragen, klachten over professionele behandeling	6	0,35%
info over Tele-Onthaal	3	0,18%
verwarde inhoud	7	0,41%
ontevreden over Tele-Onthaal	2	0,12%
dank		0,00%
goed nieuws	1	0,06%
varia: andere	29	1,70%
TOTAAL	1705	100,00%

Basis : 1 705 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	6	1,72%	12	1,13%
Dagelijkse activiteiten	3	0,86%	6	0,56%
Eenzaamheid	27	7,74%	38	3,57%
Gezondheid	52	14,90%	239	22,48%
Levensbeschouwing	10	2,87%	27	2,54%
Relaties	115	32,95%	391	36,78%
Seksualiteit	39	11,17%	42	3,95%
Slachtofferbeleving	13	3,72%	109	10,25%
Sociaal-economische & maatschappelijke thema's	12	3,44%	16	1,51%
Verliesverwerking	6	1,72%	24	2,26%
Zelfdoding	57	16,33%	132	12,42%
Varia	9	2,58%	27	2,54%
TOTAAL	349	100%	1 063	100%

Basis = 1412 gespreksthema's van 1125 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	90+
Afhankelijkheid - Verslaving	0 0,0%	3 0,7%	3 0,8%	7 2,1%	2 2,7%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%
Dagelijkse activiteiten	1 4,8%	0 0,0%	2 0,5%	2 0,6%	0 0,0%	0 0,0%	1 7,7%	0 0,0%	0 0,0%
Eenzaamheid	0 0,0%	8 2,0%	19 4,9%	23 6,8%	8 10,8%	2 8,0%	2 15,4%	1 50,0%	0 0,0%
Gezondheid	2 9,5%	79 19,6%	88 22,5%	75 22,2%	19 25,7%	4 16,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%
Levensbeschouwing	0 0,0%	4 1,0%	14 3,6%	14 4,1%	2 2,7%	1 4,0%	1 7,7%	0 0,0%	1 100,0%
Relaties	10 47,6%	157 38,9%	129 33,0%	115 34,0%	27 36,5%	10 40,0%	6 46,2%	1 50,0%	0 0,0%
Seksualiteit	1 4,8%	36 8,9%	21 5,4%	13 3,8%	0 0,0%	1 4,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%
Slachtofferbeleving	4 19,0%	49 12,1%	30 7,7%	25 7,4%	4 5,4%	1 4,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%
Sociaal-economische & maatschappelijke thema's	0 0,0%	1 0,2%	10 2,6%	6 1,8%	2 2,7%	2 8,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%
Verliesverwerking	0 0,0%	9 2,2%	6 1,5%	11 3,3%	1 1,4%	2 8,0%	1 7,7%	0 0,0%	0 0,0%
Zelfdoding	1 4,8%	49 12,1%	60 15,3%	42 12,4%	7 9,5%	2 8,0%	2 15,4%	0 0,0%	0 0,0%
Varia	2 9,5%	9 2,2%	9 2,3%	5 1,5%	2 2,7%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%
TOTAAL	21	404	391	338	74	25	13	2	1

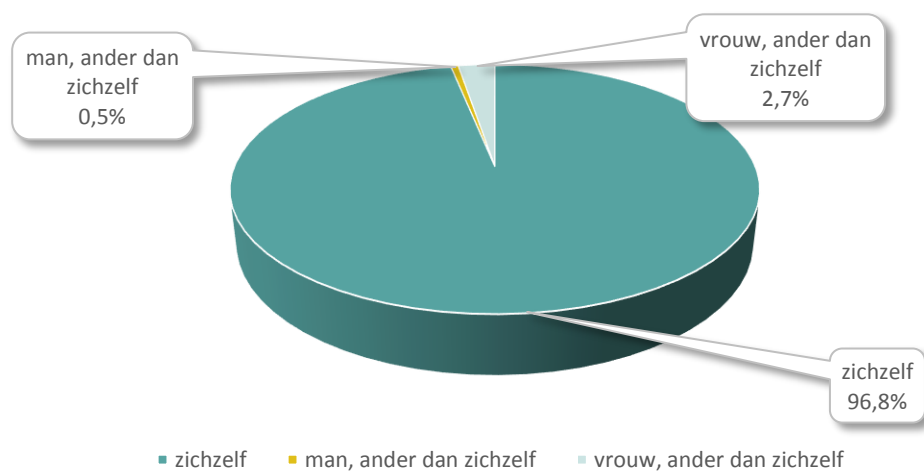
Basis = 1 269 gespreksthema's van 987 oproepers waarvan de leeftijd gekend is

2.13 De gespreksthema's per leefsituatie

	Alleenwonend	Leeft samen met partner	Leeft in tweeoudergezin	Leeft in éénoudergezin	Leeft in een nieuw-samengesteld gezin	Leeft samen met derden	Psychiatrische instelling	Beschut/Begeleid wonen	Dakloos	Andere
Afhankelijkheid - Verslaving	2 0,9%	3 2,1%	5 1,0%	2 1,3%	0 0,0%	0 0,0%	1 6,3%	1 20,0%	0 0,0%	1 5,0%
Dagelijkse activiteiten	1 0,4%	0 0,0%	2 0,4%	2 1,3%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%
Eenzaamheid	29 12,8%	4 2,8%	18 3,7%	8 5,3%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	2 40,0%	0 0,0%	0 0,0%
Gezondheid	45 19,9%	25 17,7%	105 21,6%	26 17,1%	4 22,2%	5 35,7%	5 31,3%	0 0,0%	1 50,0%	3 15,0%
Levensbeschouwing	11 4,9%	6 4,3%	8 1,6%	3 2,0%	1 5,6%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	1 5,0%
Relaties	62 27,4%	72 51,1%	183 37,7%	56 36,8%	9 50,0%	4 28,6%	5 31,3%	0 0,0%	0 0,0%	7 35,0%
Seksualiteit	9 4,0%	2 1,4%	26 5,3%	4 2,6%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	1 20,0%	0 0,0%	1 5,0%
Slachtofferbeleving	13 5,8%	10 7,1%	54 11,1%	12 7,9%	0 0,0%	1 7,1%	0 0,0%	0 0,0%	1 50,0%	1 5,0%
Sociaal-economische & maatschappelijke thema's	6 2,7%	3 2,1%	2 0,4%	5 3,3%	0 0,0%	3 21,4%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	3 15,0%
Verliesverwerking	8 3,5%	5 3,5%	7 1,4%	10 6,6%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%
Zelfdoding	39 17,3%	11 7,8%	69 14,2%	21 13,8%	3 16,7%	1 7,1%	4 25,0%	1 20,0%	0 0,0%	3 15,0%
Varia	1 0,4%	0 0,0%	7 1,4%	3 2,0%	1 5,6%	0 0,0%	1 6,3%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%
TOTAAL	226	141	486	152	18	14	16	5	2	20

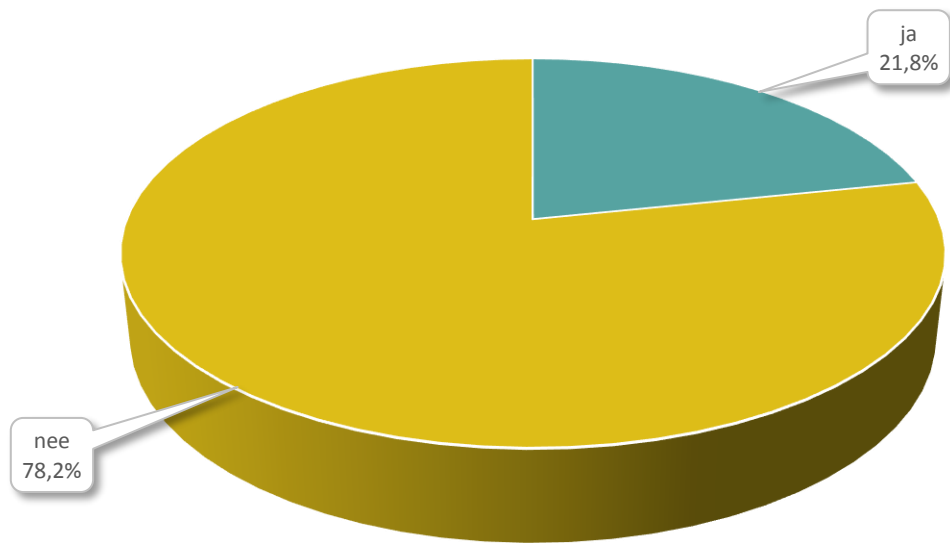
Basis = 1 080 gespreksthema's voor 817 oproepers waarvan de leefsituatie bekend is

2.14 Voor wie belt de oproeper ?



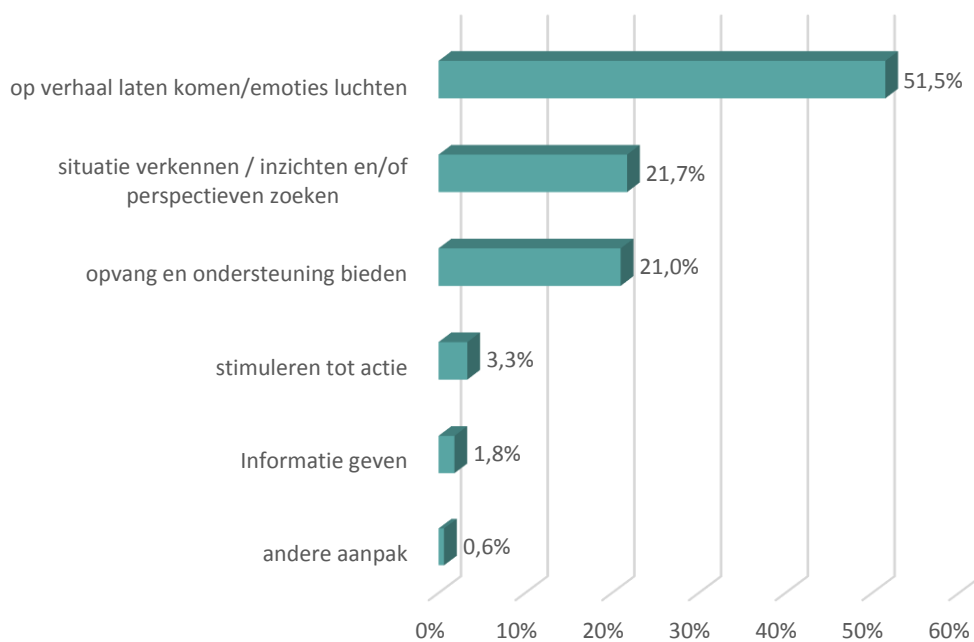
Basis 1 278 oproepers

2.15 Is de oproeper in crisis ? 🗣️



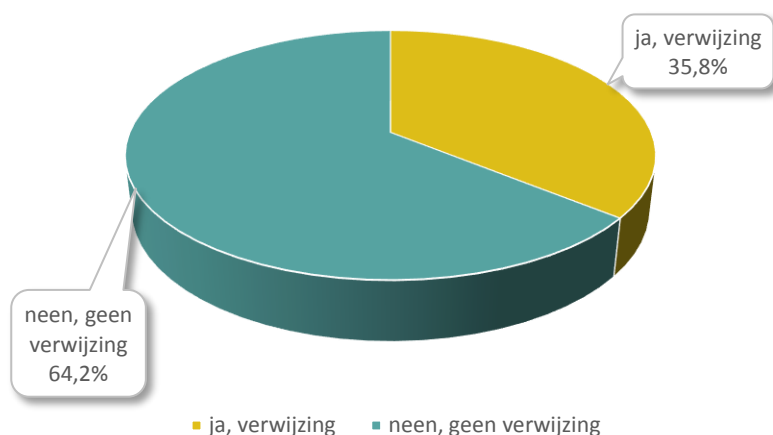
Basis 1 278 oproepers

2.16 Wijze van gespreksvoering 🗣️



Basis = 1 753 gescoorde gesprekswijzen (per gesprek konden max. 3 wijzen van gespreksvoering gescoord worden)

2.17 Verwijzing en/of informatie geven

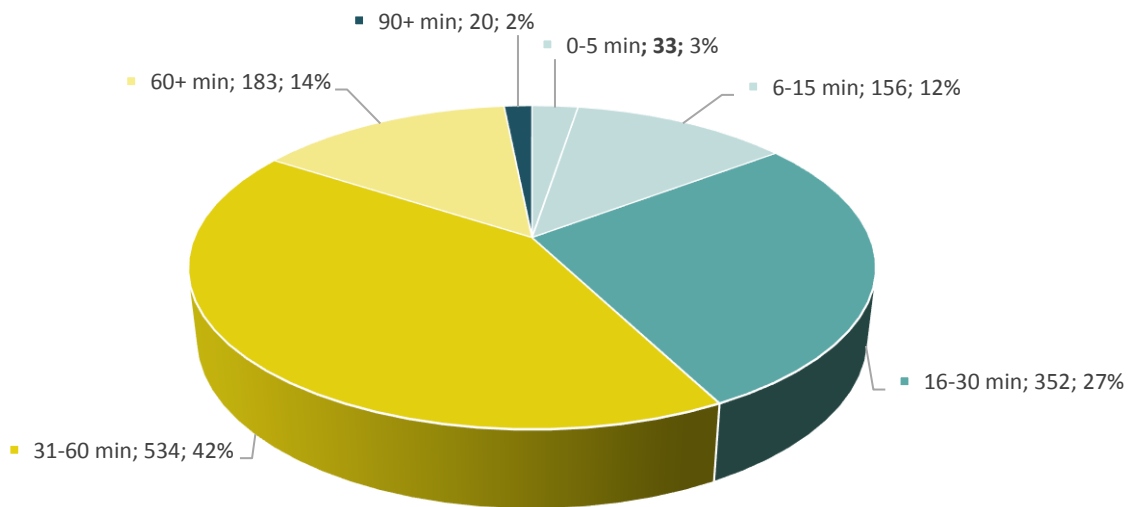


Basis = 1 278 oproepers

Detail verwijzing	Aantal oproepen	% totaal aantal oproepen (basis = 1278)	% totaal aantal verwijzingen (basis = 458)
Geen verwijzing	820	64,2%	-
Eigen sociaal netwerk	76	5,9%	16,59%
Huidige professionele hulp	119	9,3%	25,98%
Welzijn	53	4,1%	11,57%
Sociaal Huis	1	0,1%	0,22%
1712	11	0,9%	2,40%
CAW algemeen onthaal	27	2,1%	5,90%
CAW crisisopvang	3	0,2%	0,66%
OCMW	2	0,2%	0,44%
Gezins- en bejaardenzorg		0,0%	0,00%
106 --> chat / chat --> 106	9	0,7%	1,97%
Telefonische en onlinehulpverlening	11	0,9%	2,40%
Gezondheidszorg	60	4,7%	13,10%
100-urgentie	9	0,7%	1,97%
Arts	50	3,9%	10,92%
Antigifcentrum		0,0%	0,00%
Algemeen Ziekenhuis	1	0,1%	0,22%

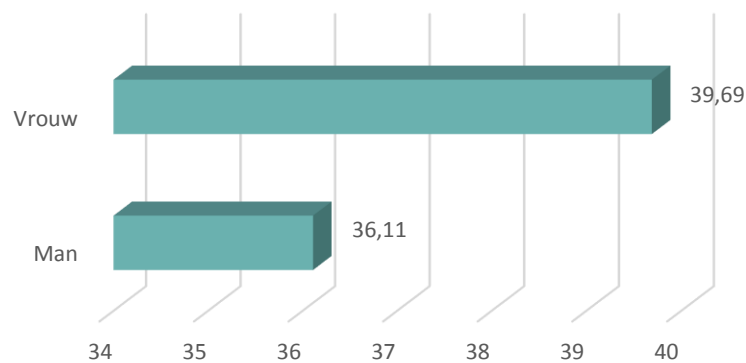
Abortuskliniek		0,0%	0,00%
Palliatieve Zorg		0,0%	0,00%
Ziekenfonds		0,0%	0,00%
Geestelijke gezondheidszorg	15	1,2%	3,28%
Centrum Geestelijke Gezondheidszorg (CGG)	10	0,8%	2,18%
Psychiatrisch Ziekenhuis	3	0,2%	0,66%
Psychiatrische Spoed	2	0,2%	0,44%
Levensbeschouwelijke hulpverlening	0	0,0%	0,00%
Centrum Morele Dienstverlening		0,0%	0,00%
Geestelijke/Pastorale zorg		0,0%	0,00%
Justitiële sector	6	0,5%	1,31%
Justitiehuis	1	0,1%	0,22%
Andere dienst voor juridisch advies		0,0%	0,00%
Advocaat/notaris/gerecht	2	0,2%	0,44%
Politie	3	0,2%	0,66%
Zelfhulpgroepen : Trefpunt zelfhulp	2	0,2%	0,44%
Specifiek aanbod jeugd	68	5,3%	14,85%
Leerkracht/school	13	1,0%	2,84%
Jongeren Advies Centrum (JAC)	38	3,0%	8,30%
Centrum Leerlingenbegeleiding (CLB)	17	1,3%	3,71%
Kind en Gezin		0,0%	0,00%
Sociaal-culturele sector	0	0,0%	0,00%
Vereniging alleenstaanden		0,0%	0,00%
Sociaal-cultureel vormingswerk		0,0%	0,00%
Steunpunt vrijwilligerswerk		0,0%	0,00%
Werk	5	0,4%	1,09%
Eigen werkcontext	1	0,1%	0,22%
VDAB	3	0,2%	0,66%
Vakbond	1	0,1%	0,22%
Andere	43	3,4%	9,39%

2.18 Duur van de gesprekken 📄



Basis : 1 278 oproepers

Gemiddelde duur mannen en vrouwen 📄



Basis: 1 125 gesprekken waarbij geslacht bekend is

Algemeen gemiddelde : 🕒 **37.92 minuten**