

Jaarcijfers 2018

Federatie van
Tele-Onthaaldiensten in
Vlaanderen en Brussel

PRATEN
IS DE
EERSTE
STAP

BEL OF CHAT



TELE-ONTHAAL.BE

Inhoudstafel

TELEFOON EN CHAT

1.	Aantal oproepen en gesprekken per jaar	01
2.	Aantal telefoonoproepen en gesprekken per jaar	01
3.	Aantal chatoproepen en gesprekken per jaar	02
4.	Verhouding oproepen en gesprekken	03
5.	Verhouding telefoon en chatgesprekken	03
6.	Geslacht	03
7.	Leeftijd	04
8.	Leefsituatie	04
9.	Oproepers in professionele begeleiding	05
10.	Stoornissen oproepers	05
11.	Oproeptype (nieuwe versus heroproepers)	06
12.	Top 3 gesprekstheema's	06
13.	Vergelijking gesprekstheema's telefoon en chat	07
14.	Wat kunnen we de oproepers bieden?	07
15.	Verwijzing in gesprekken	08
16.	Duur van de gesprekken	09

TELEFOON

1.	De oproepen	10
1.1.	Aantal oproepen per maand	10
1.2.	Aantal oproepen per dag van de week	10
1.3.	Aantal oproepen per dagdeel	11
1.4.	Aantal oproepen binnen en buiten de kantooruren	11
2.	Profiel van de oproepers	12
2.1.	Geslacht	12
2.2.	Leeftijd	12
2.3.	Burgerlijke staat	13
2.4.	Leefsituatie	13
2.5.	Leeftijd per geslacht	14
2.6.	Oproepers in professionele begeleiding	14
2.7.	Stoornissen oproepers	15
2.8.	Oproeptype (nieuwe versus heroproepers)	15
3.	De gesprekken	16
3.1.	De gesprekstheema's samengevat	16
3.2.	De gesprekstheema's in detail	16
3.3.	De gesprekstheema's per geslacht	19
3.4.	De gesprekstheema's per leeftijd	19
3.5.	De gesprekstheema's per leefsituatie	20
3.6.	Voor wie belt de oproeper?	20
3.7.	Is de oproepers in crisis?	21
3.8.	Wijze van gespreksvoering	21
3.9.	Verwijzing en/of informatie geven	22
3.10.	Duur van de gesprekken	24

CHAT

1. De oproepen	25
1.1. Aantal oproepen per maand	25
1.2. Aantal oproepen per dag van de week	25
1.3. Aantal oproepen per dagdeel	26
1.4. Aantal oproepen binnen en buiten de kantooruren	26
2. Profiel van de oproepers	27
2.1. Geslacht	27
2.2. Leeftijd	27
2.3. Burgerlijke staat	28
2.4. Leefsituatie	28
2.5. Leeftijd per geslacht	29
2.6. Oproepers in professionele begeleiding	29
2.7. Stornissen oproepers	30
2.8. Oproeptype (nieuwe versus heroproepers)	30
3. De gesprekken	31
3.1. De gespreksthema's samengevat	31
3.2. De gespreksthema's in detail	31
3.3. De gespreksthema's per geslacht	34
3.4. De gespreksthema's per leeftijd	34
3.5. De gespreksthema's per leefsituatie	35
3.6. Voor wie belt de oproeper?	35
3.7. Is de oproepers in crisis?	36
3.8. Wijze van gespreksvoering	36
3.9. Verwijzing en/of informatie geven	37
3.10. Duur van de gesprekken	39

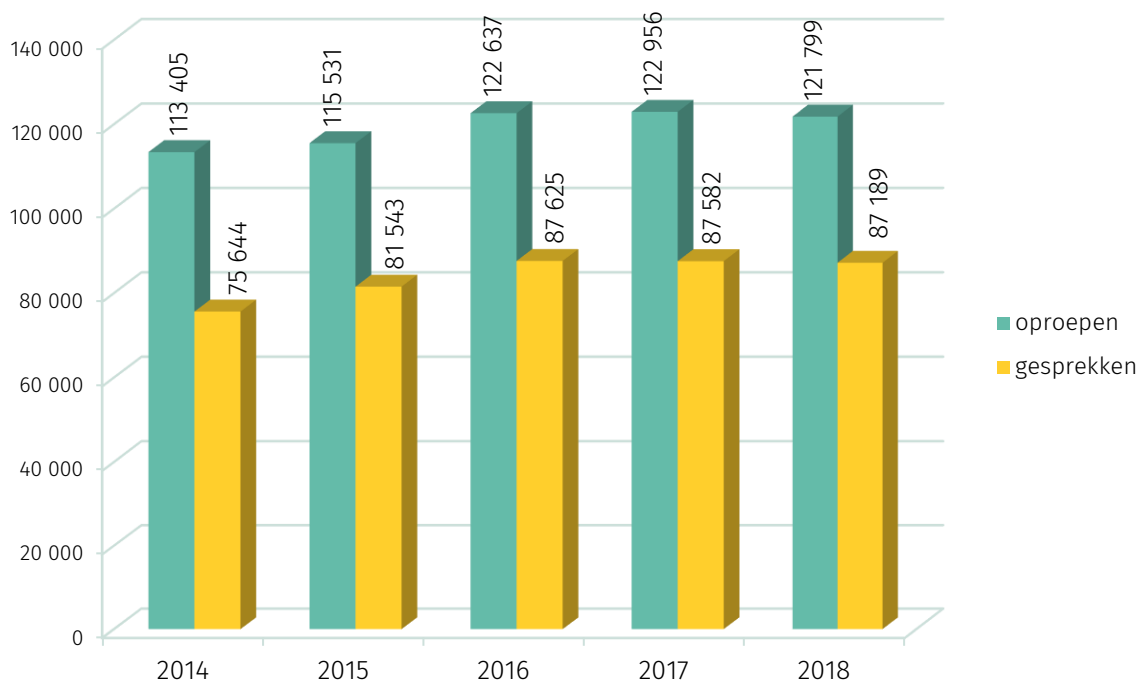


[telefoon en
chat]

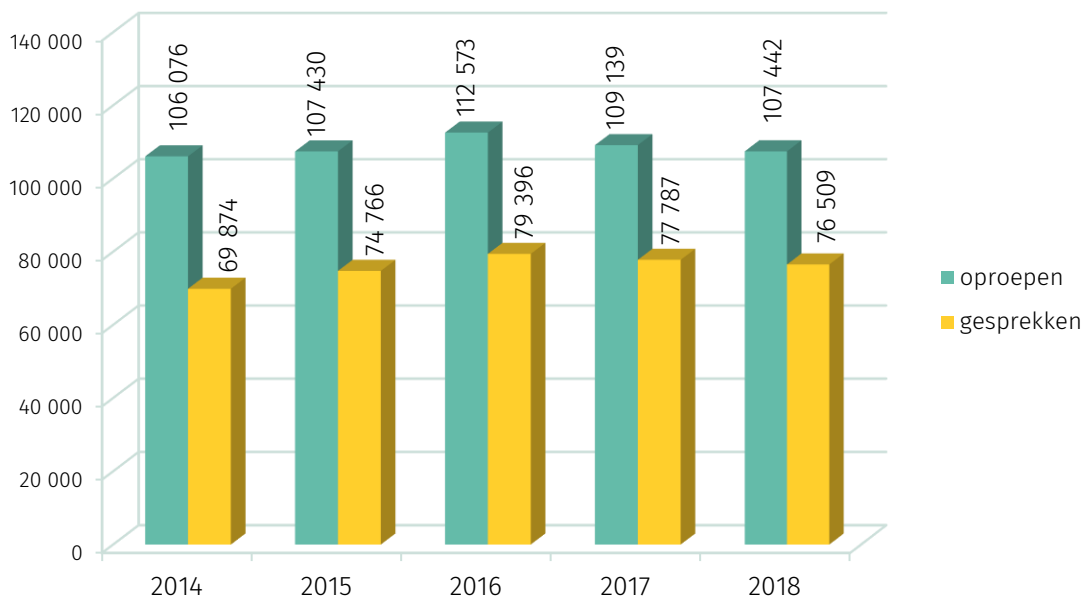
PRATEN
IS DE
EERSTE
STAP

BEL OF CHAT
100
TELE-ONTHAAL.BE

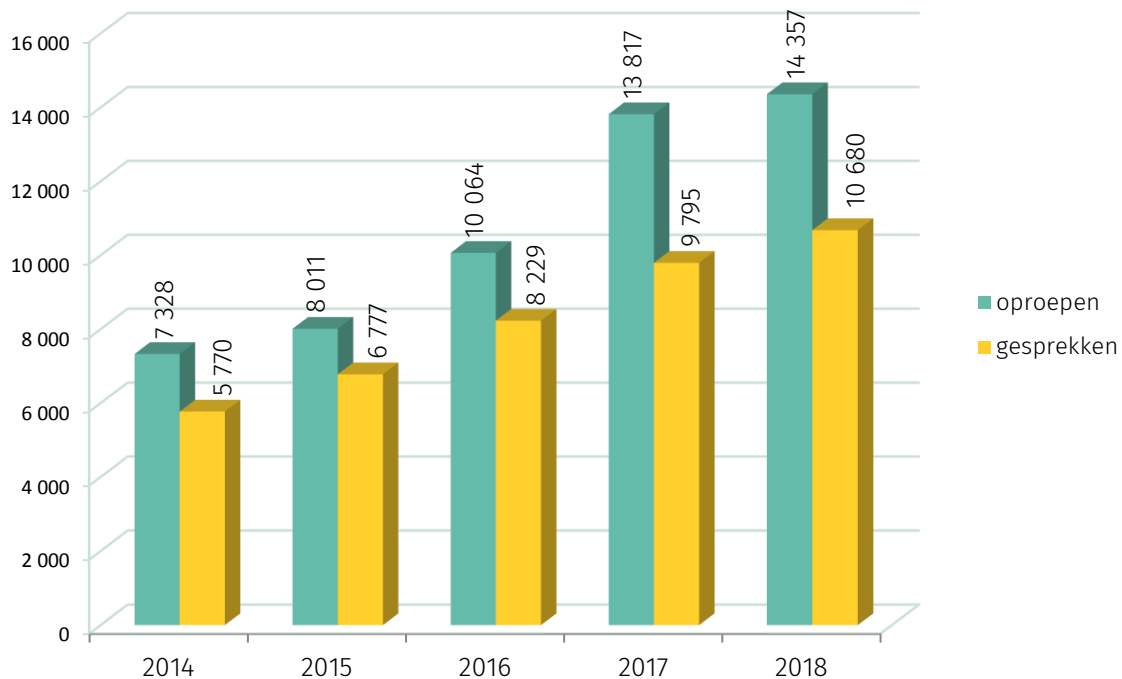
1. Aantal oproepen en gesprekken per jaar - telefoon en chat



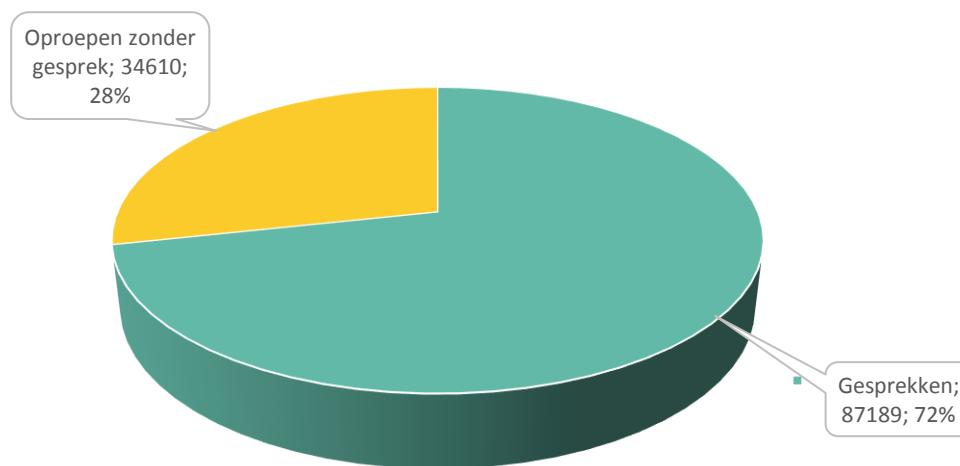
2. Aantal telefoonoproepen en -gesprekken per jaar



3. Aantal chatoproepen-en gesprekken per jaar



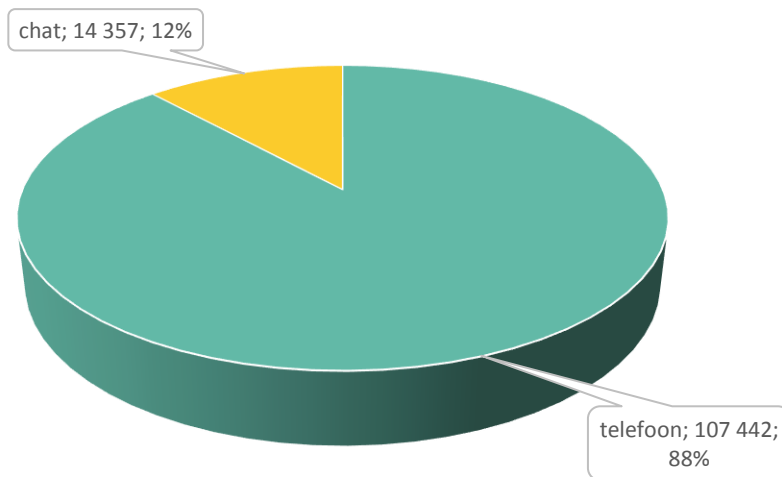
4. Verhouding oproepen en gesprekken



basis: telefoon en chat: 121 799

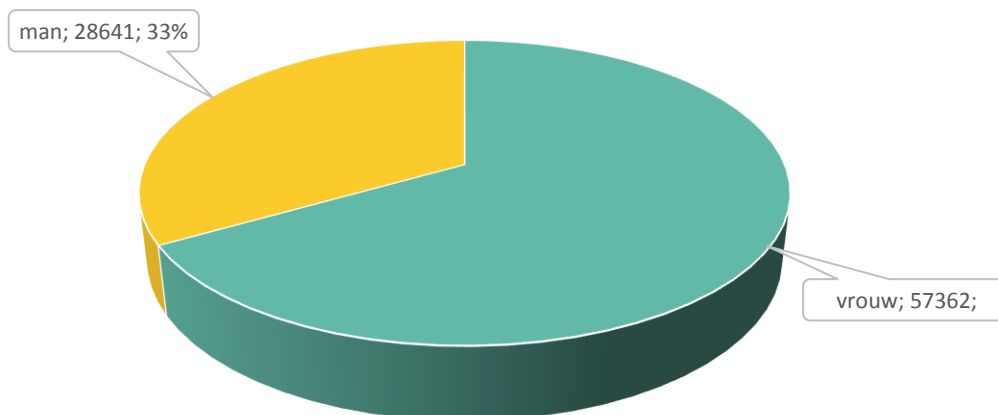
Niet alle oproepen leiden tot een gesprek: soms zijn de medewerkers in gesprek en wordt aan de oproeper gevraagd terug te bellen/te chatten, soms slaagt een oproeper er niet in om de woorden te vinden om over haar/zijn zorgen te praten, regelmatig is er oneigenlijk gebruik van de 106-lijn of de chat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

5. Verhouding telefoon en chat oproepen



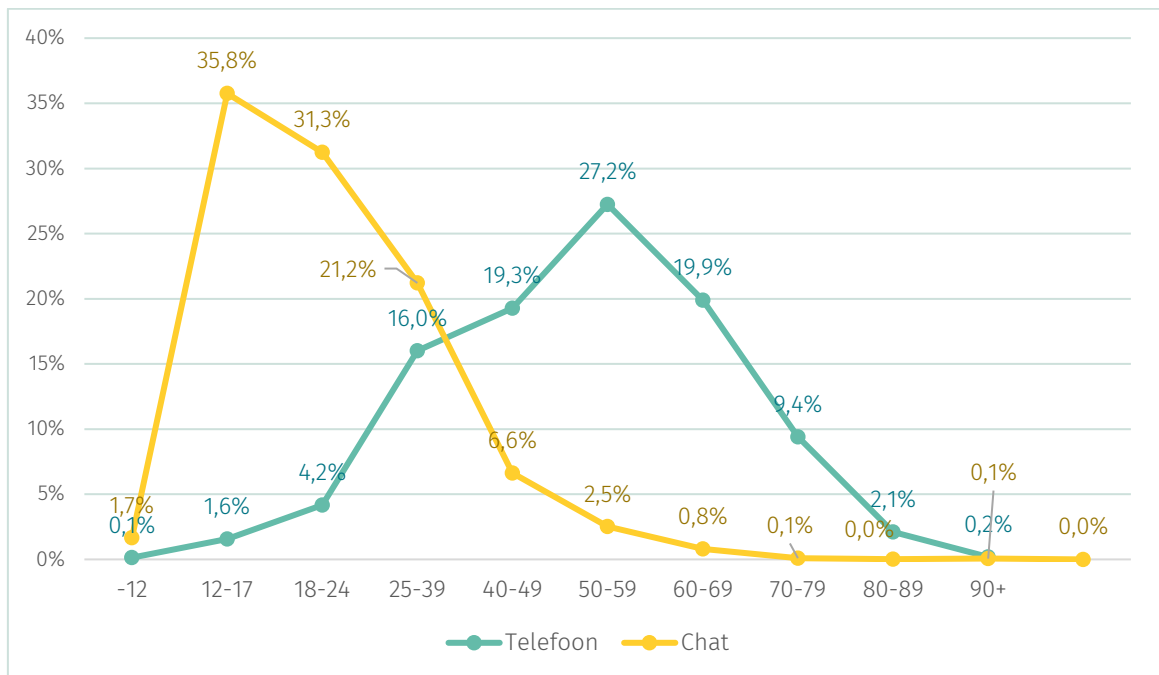
Basis : telefoon en chat : 121 799 oproepen

6. Geslacht



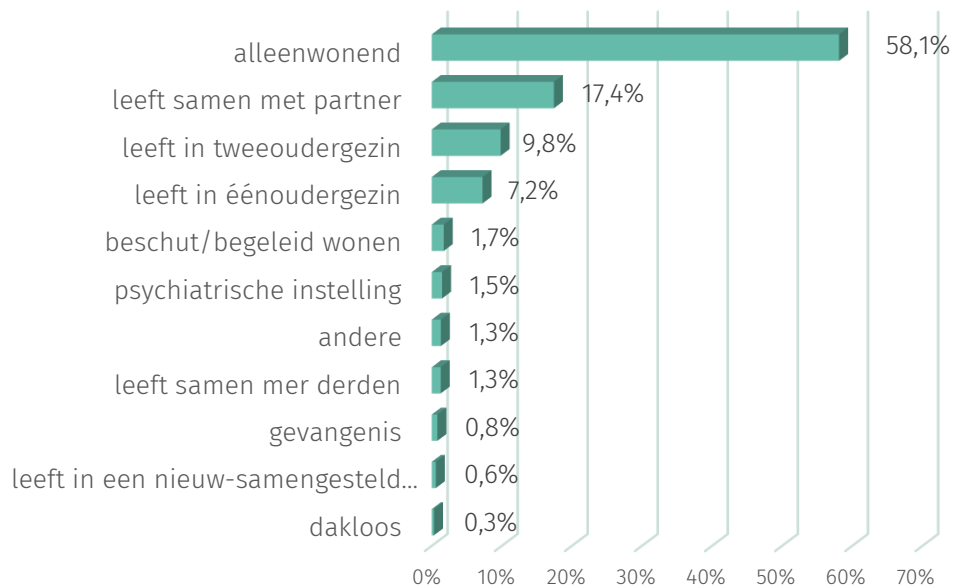
Basis : 86 003 oproepers waarvan het geslacht bekend is

7. Leeftijd



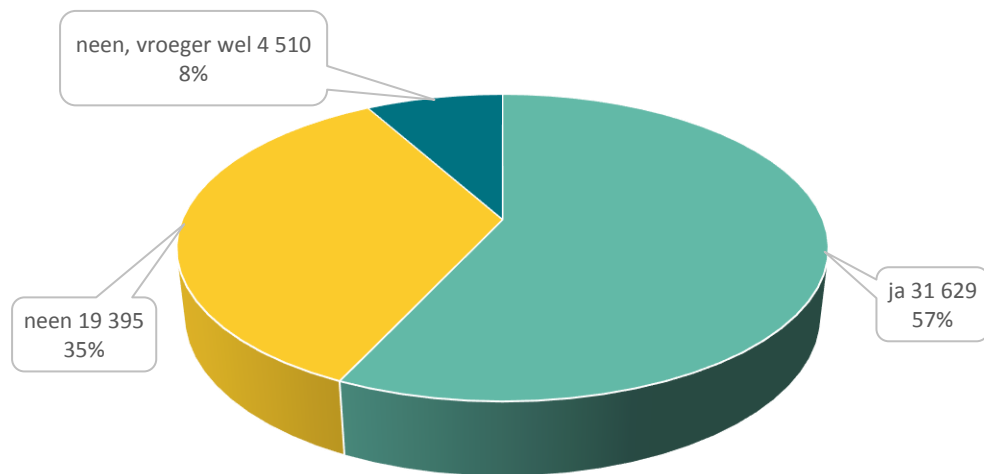
Basis: 62 470 telefoonoproepers en 8 038 chatoproepers waarvan het geslacht bekend is

8. Leefsituatie



Basis : 72 335 telefoon-en chatoproepers waarvan leefsituatie gekend is

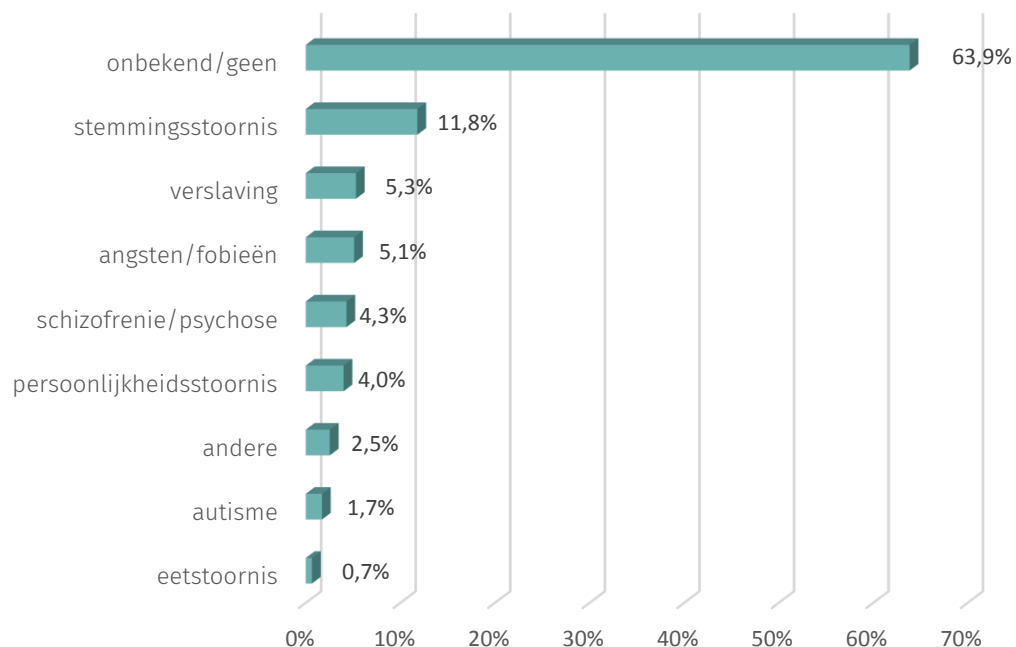
9. Oproepers in professionele begeleiding



Basis : 55 534 telefoon-en chatoproepers waarvan professionele begeleiding gekend is

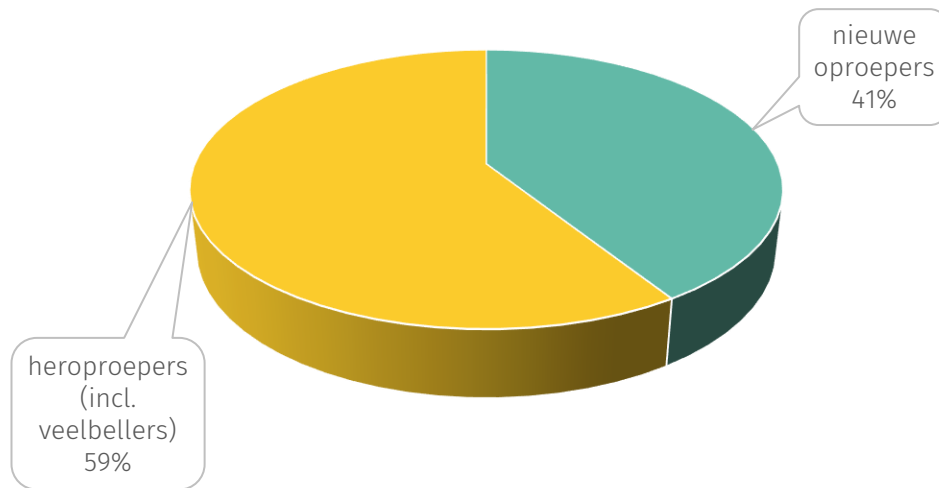
10. Stoornissen oproepers

De oproeper vermeldt zelf tijdens het gesprek een psychische stoornis : 36.1% van alle oproepers deed dit.



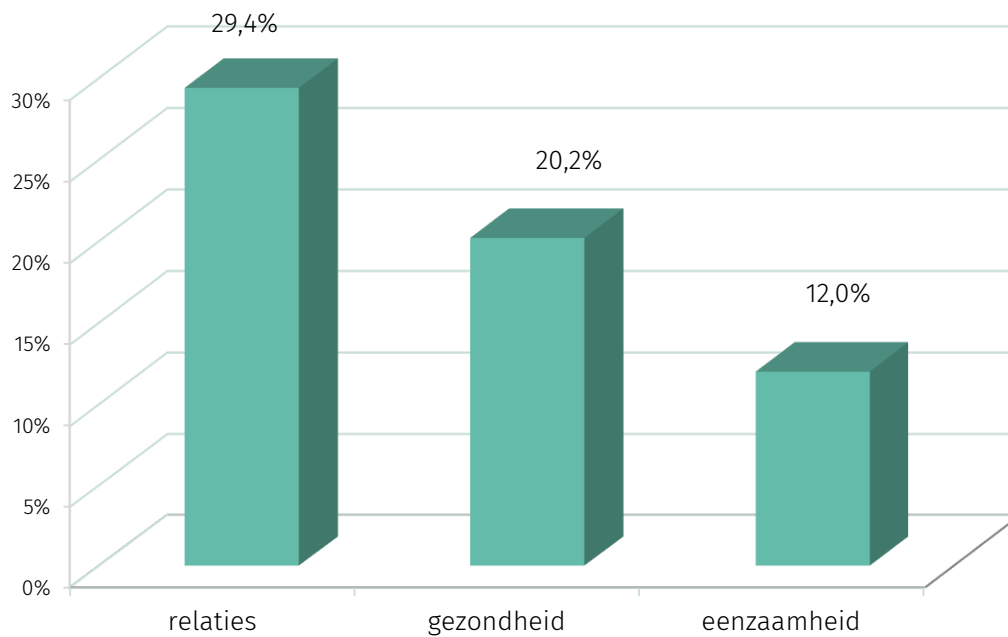
Basis 33 595 oproepers die zelf een psychische aandoening vermelden

11. Oproeptype (nieuwe versus heroproepers – inclusief veelbellers)

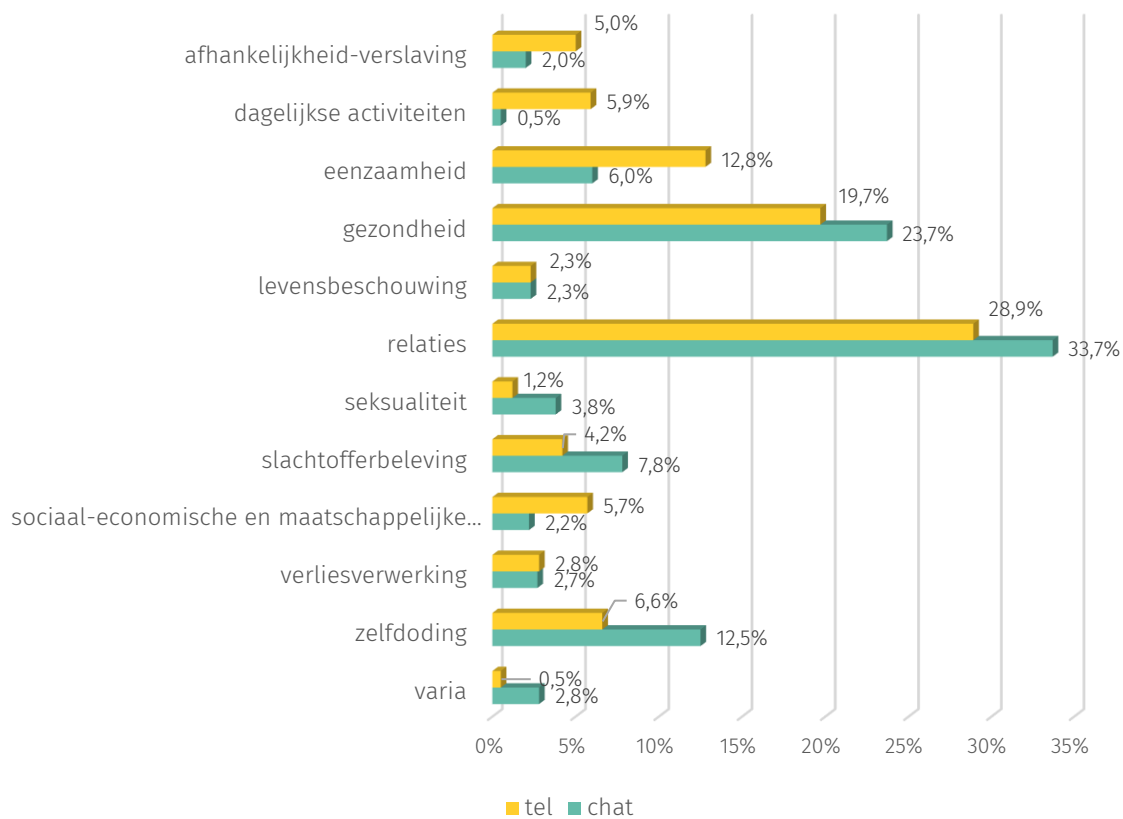


Basis : 87 209 telefoon-en chatoproepers waarvan oproeptype gekend is

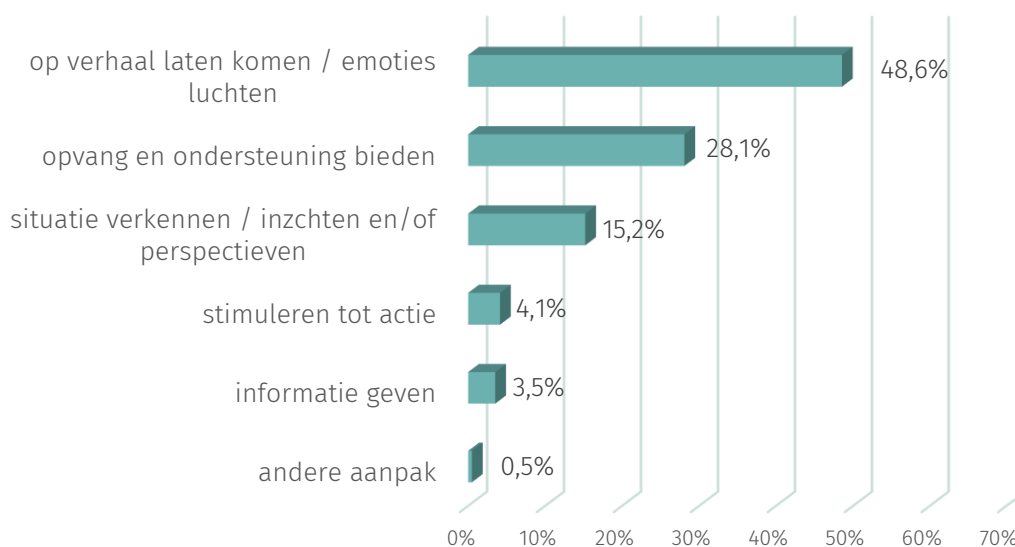
12. Top 3 gespreksthema's



13. Vergelijking gespreksthema's

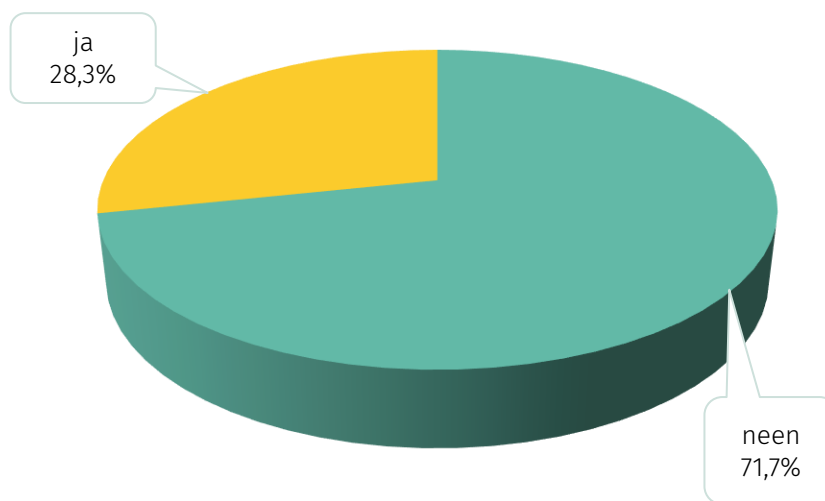


14. Wat kunnen we de oproeper bieden ?



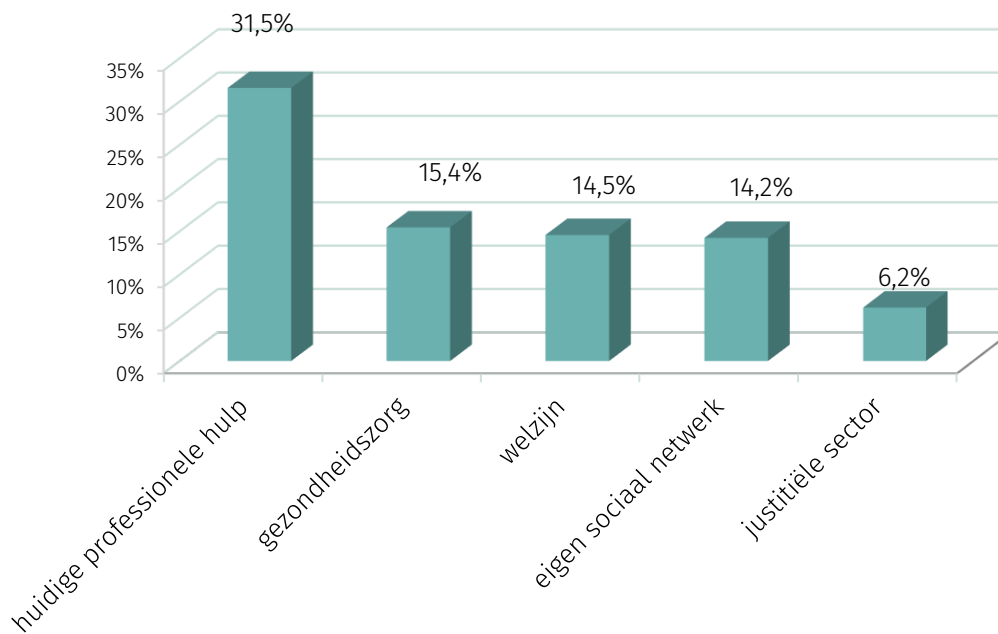
Basis = 149 378 gescoorde gesprekswijzen

15. Verwijzing in gesprekken



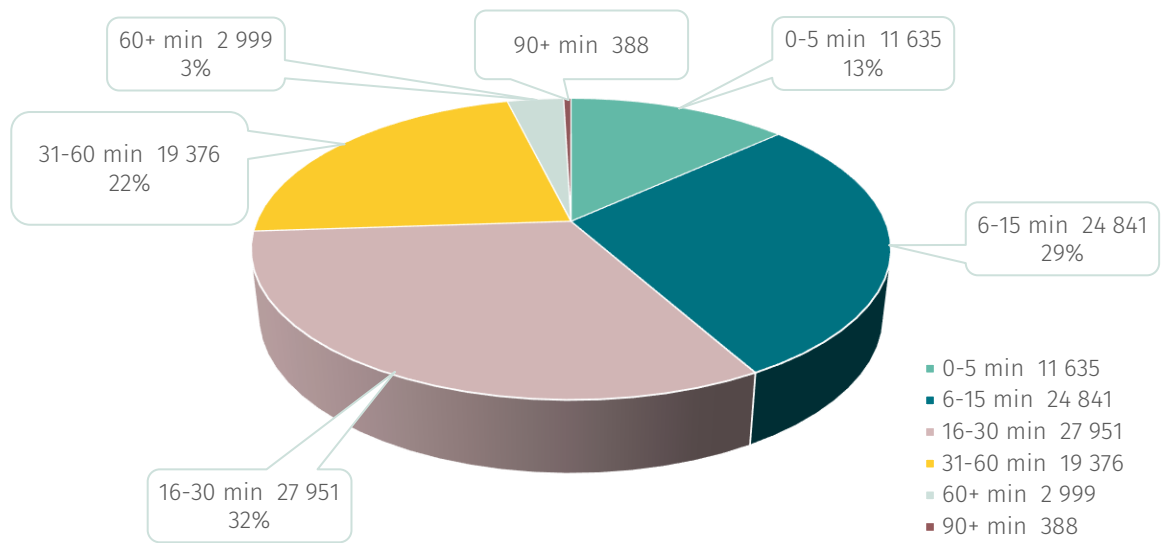
Basis = 24.654 gesprekken waarbij werd verwezen

Top 5 van verwijzingen



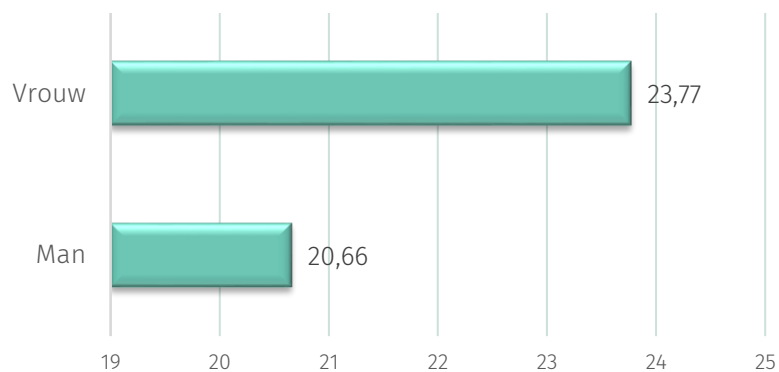
Basis = 24.654 gesprekken waarbij werd verwezen

16. Duur van de gesprekken



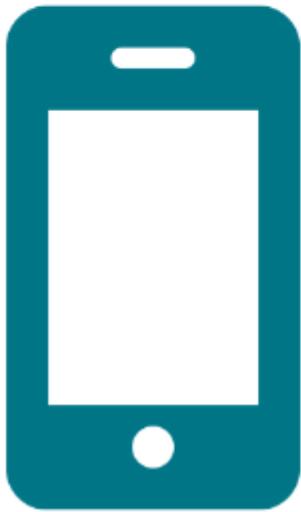
Basis : 87 190 oproepers

Gemiddelde duur mannen en vrouwen +



Basis: 76 431 gesprekken waarbij geslacht bekend is

Algemeen gemiddelde :  **22.73 minuten**



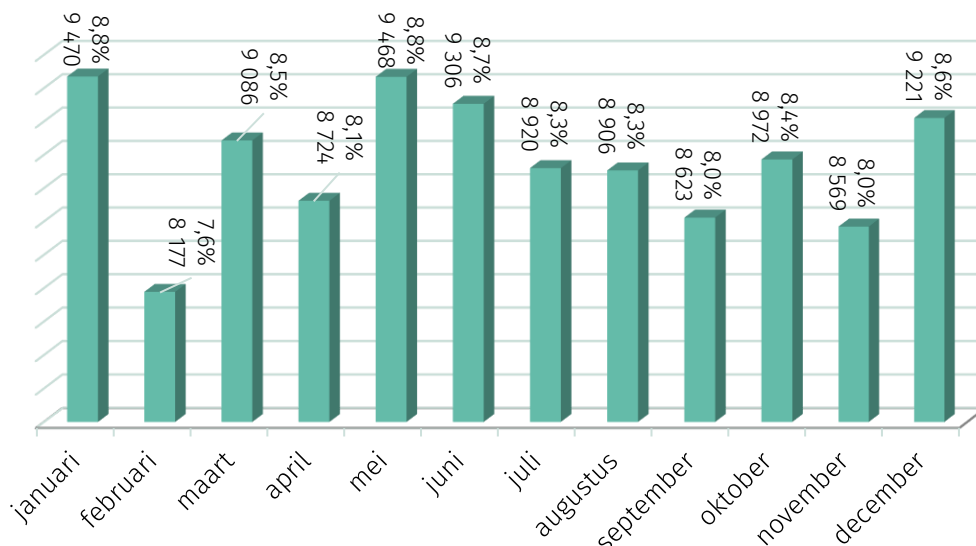
[telefoon]

PRATEN
IS DE
EERSTE
STAP

BEL OF CHAT
1006
TELE-ONTHAAL.BE

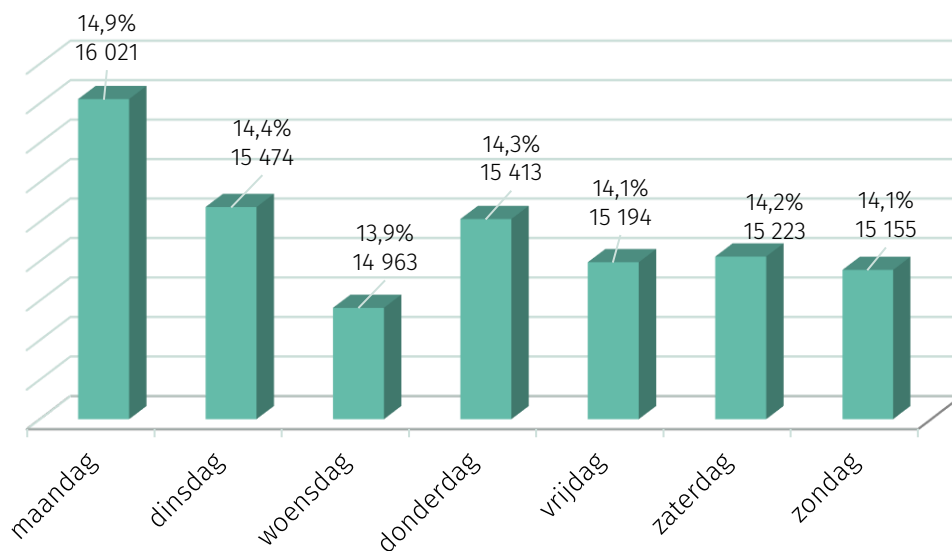
1. De oproepen

1.1. Aantal oproepen per maand



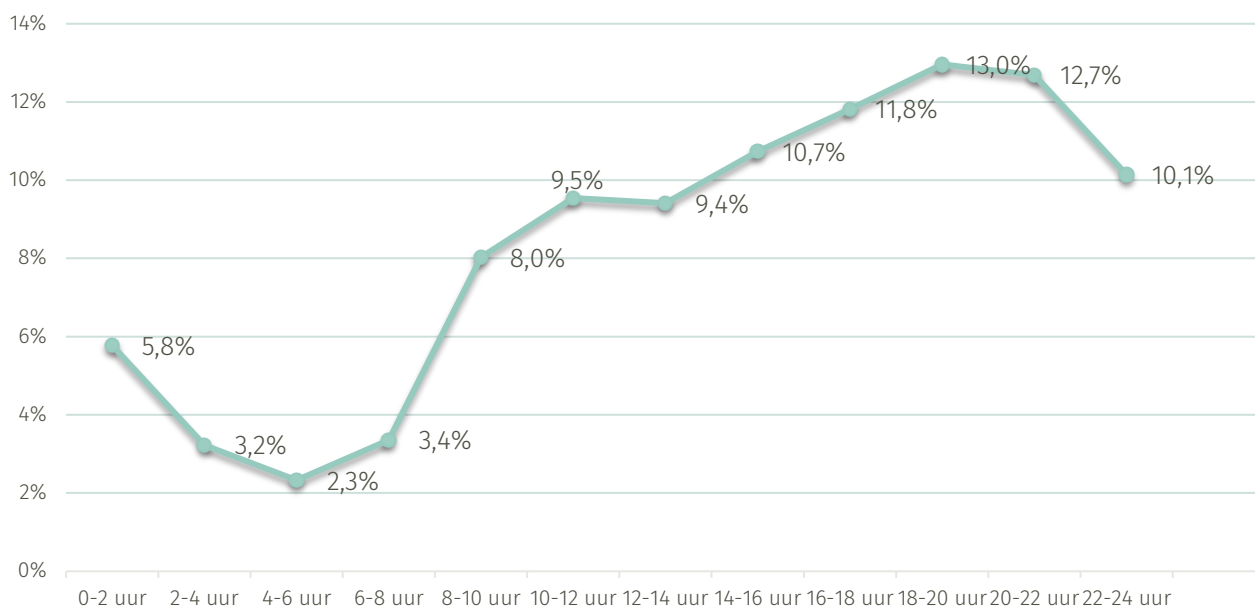
Basis = 107 442 oproepen

1.2. Aantal oproepen per dag van de week



Basis = 107 442 oproepen met gesprek

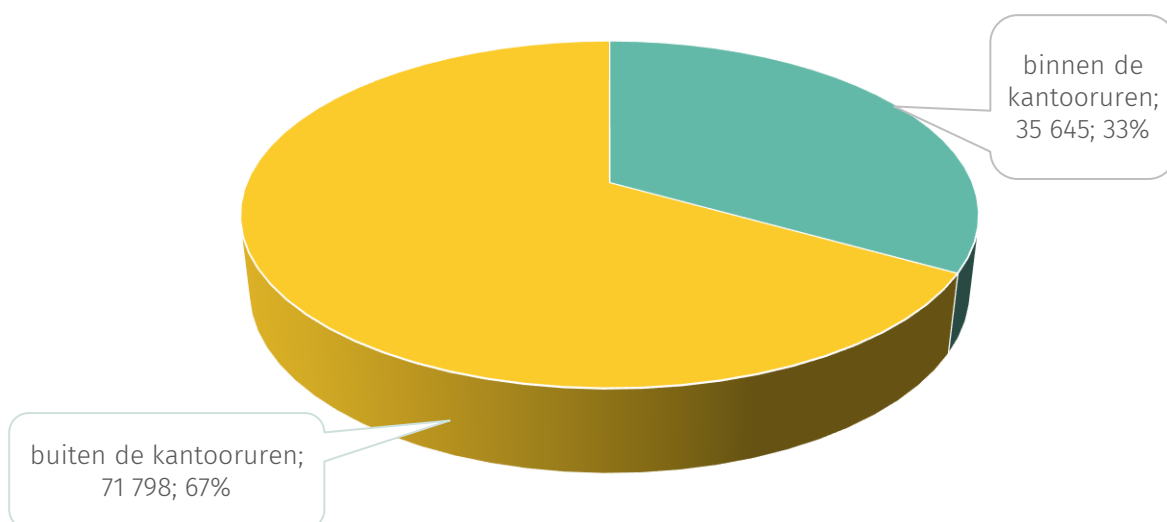
1.3. Aantal oproepen per dagdeel (2 uur)



Basis = 107 443 oproepen

1.4. Aantal oproepen binnen en-buiten de kantooruren

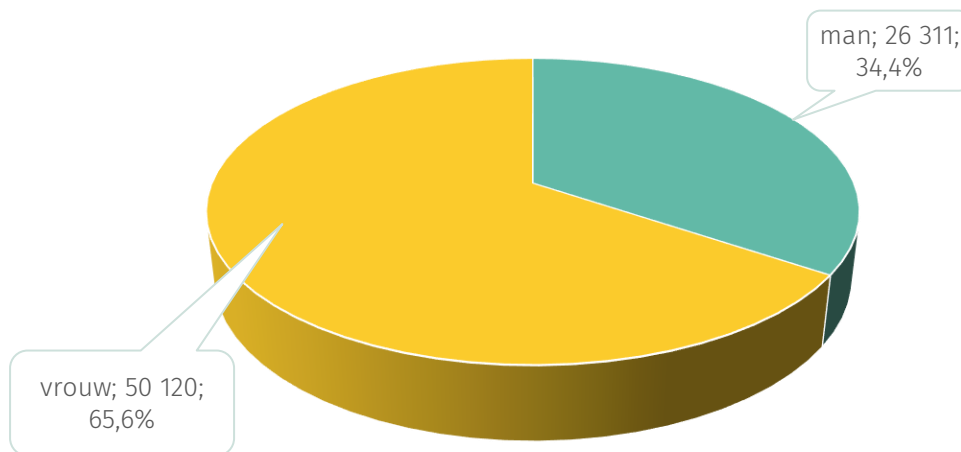
(kantooruren = werkdagen van 09 u 00 - 18 u 00)



Basis = 107 443 oproepen

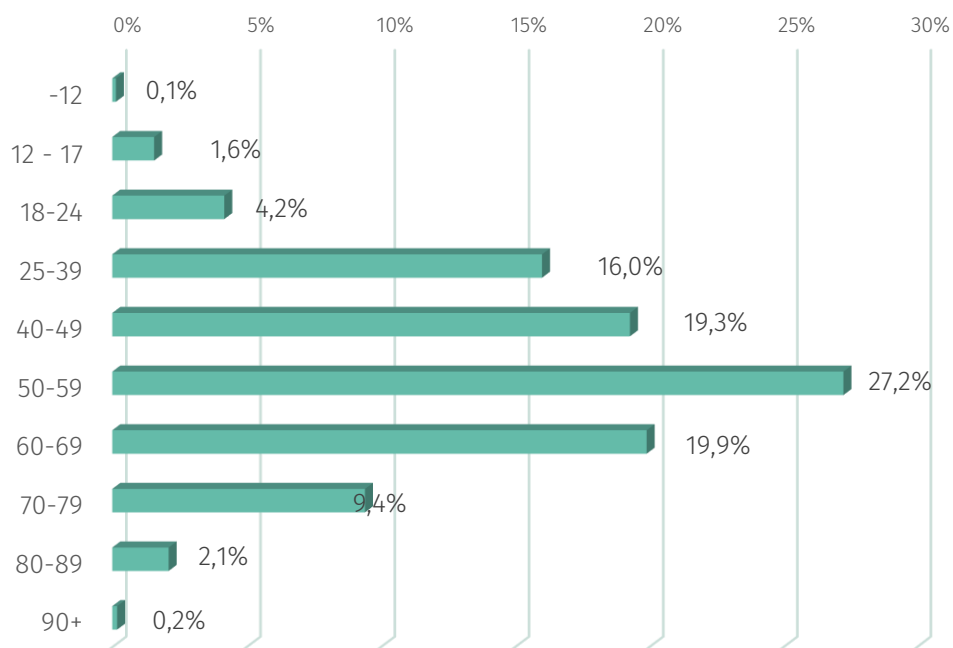
2. Profiel van de oproepers

2.1. Geslacht



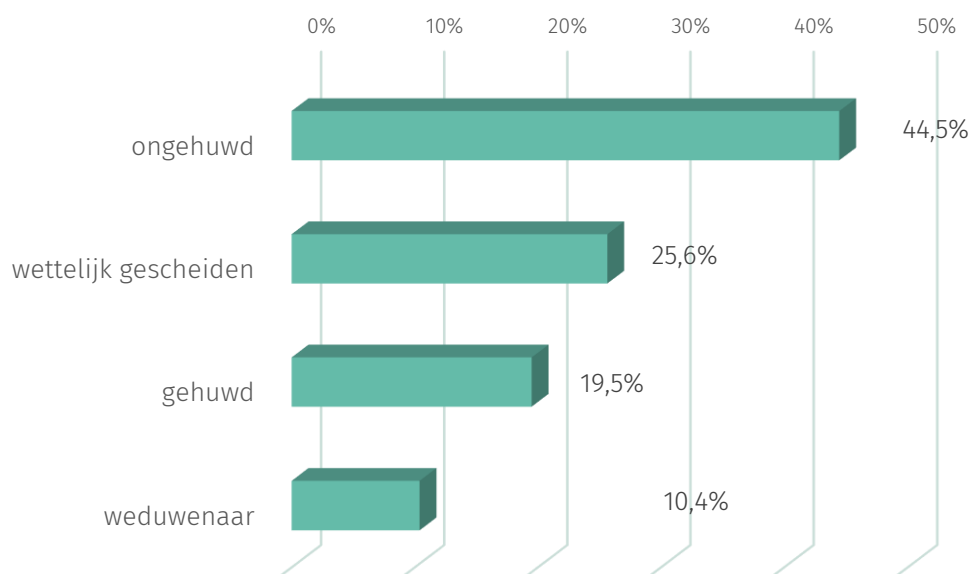
Basis = 77 697 oproepers waarvan het geslacht bekend is

2.2. Leeftijd



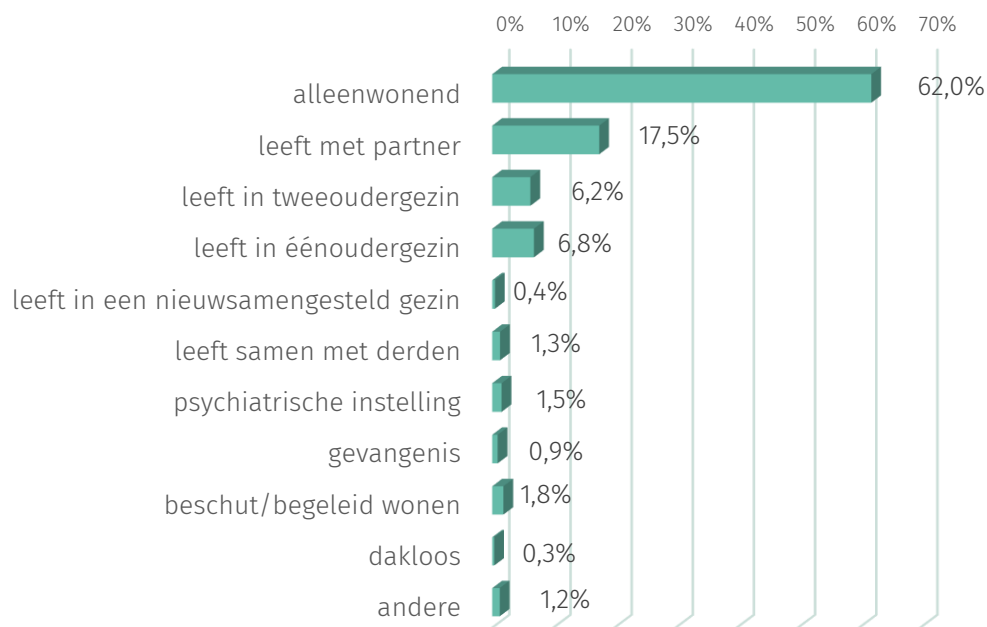
Basis = 62 740 oproepers waarvan de leeftijd bekend is

2.3. Burgerlijke staat



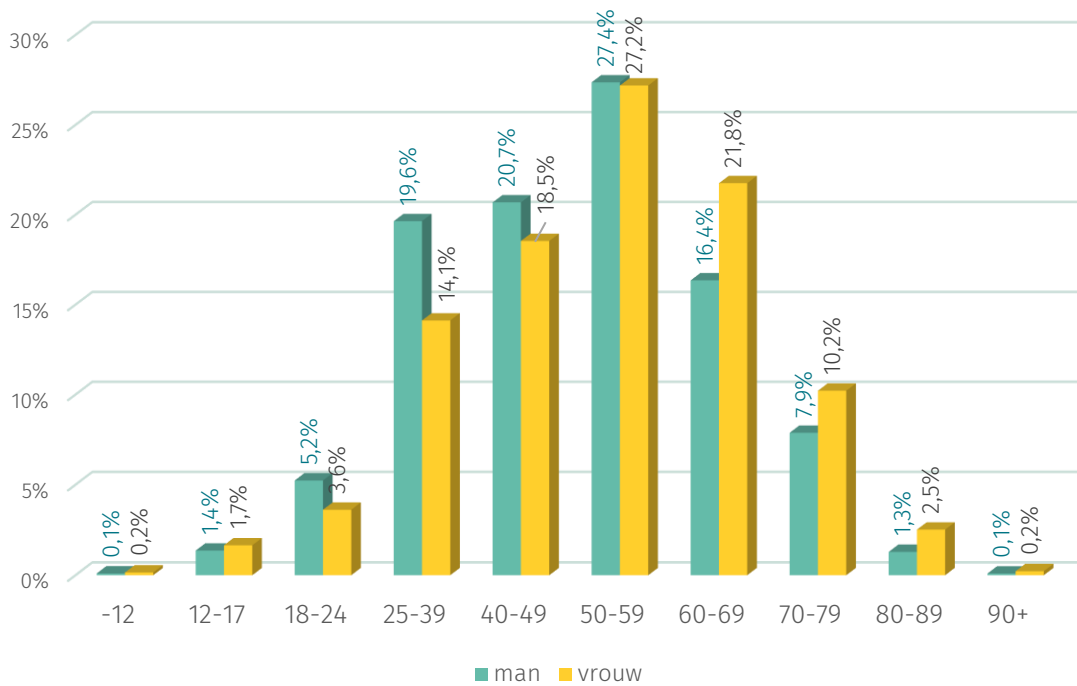
Basis = 56 370 oproepers waarvan de burgerlijke staat bekend is

2.4. Leefsituatie



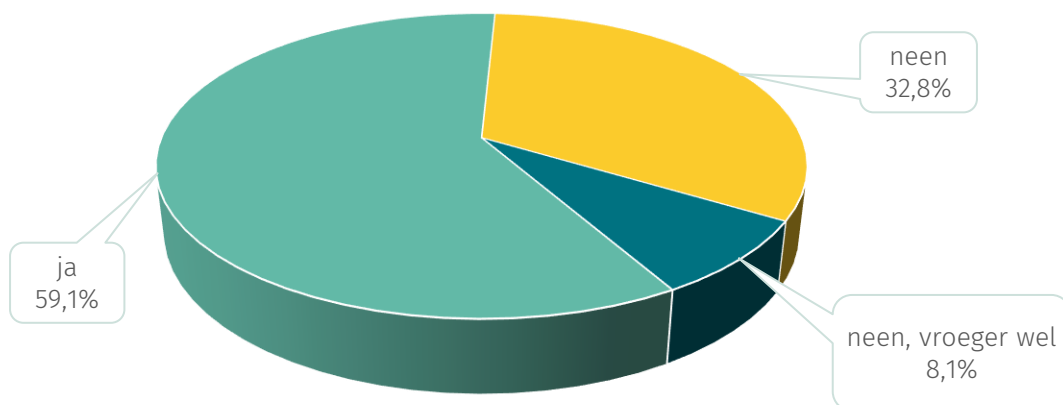
Basis = 65 754 oproepers waarvan de leefsituatie bekend

2.5. Leeftijd per geslacht



Basis = 62 740 oproepers waarvan zowel leeftijd als geslacht bekend is

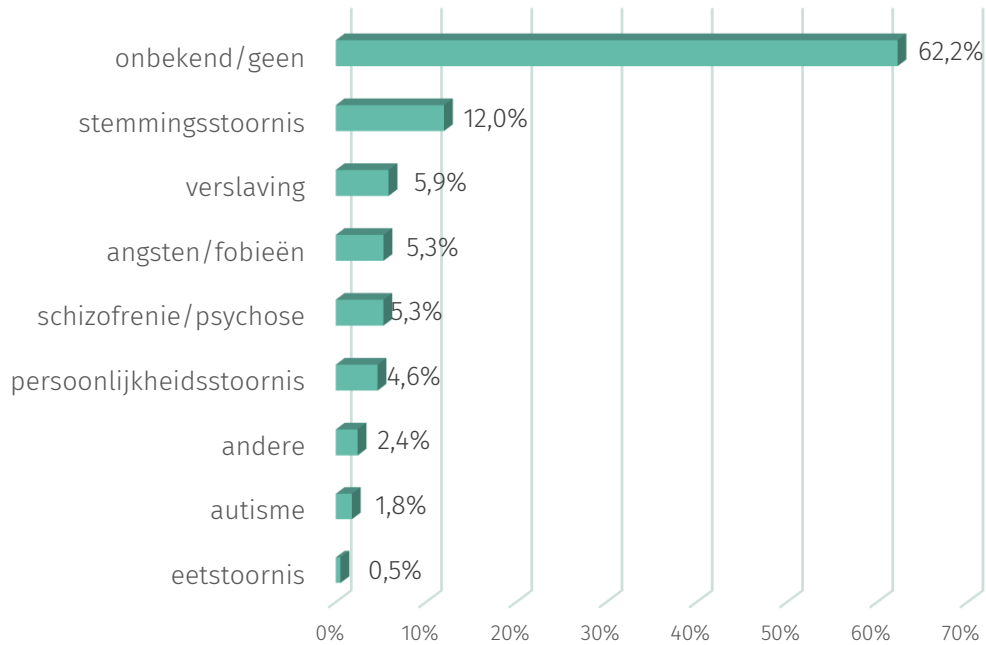
2.6. Oproepers in professionele begeleiding



Basis= 49 201 oproepers waarvan begeleiding gekend is

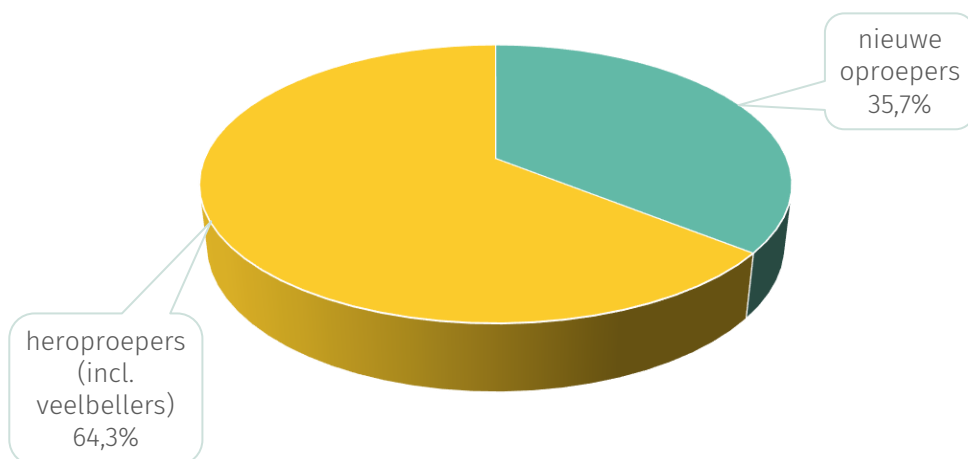
2.7. Stoornissen oproepers

De oproeper vermeldt zelf tijdens het gesprek een psychische stoornis : 37,8% van alle oproepers deed dit.



Basis = 82 088 oproepers

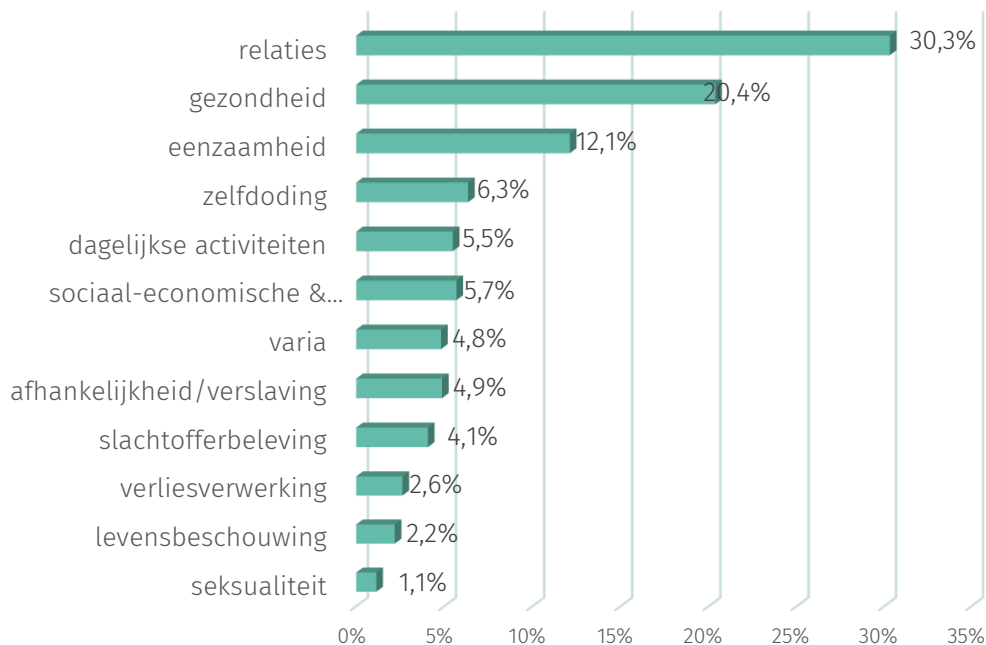
2.8. Oproeptype (nieuwe versus heroproepers - inclusief veelbellers)



Basis = 76 530 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	5 615	4,9%
Alcohol	3 327	2,9%
Drugs	831	0,7%
Gokken	77	0,1%
Medicijnen	1 016	0,9%
Andere	364	0,3%
DAGELIJKSE ACTIVITEITEN	6 325	5,5%
EENZAAMHEID	13 989	12,1%
Tekort aan sociale contacten	11 181	9,7%
Binnen bestaande contacten	2 514	2,2%
Andere	294	0,3%
GEZONDHEID	23 510	20,4%
Angst/fobie	3 572	3,1%
Autisme	483	0,4%
Aids, SOA (seksueel overdraagbare aandoening)	50	0,0%
Borderline	443	0,4%

Chronische vermoeidheid	462	0,4%
Depressie	4 805	4,2%
Eetstoornissen (anorexia, boulimie, ...)	301	0,3%
Handicap	918	0,8%
Kanker	882	0,8%
Pijn	1 966	1,7%
Slaapstoornissen	1 524	1,3%
Stress, burnout	1 106	1,0%
Zelfverwonding, automutilatie	385	0,3%
Ziekte	3 965	3,4%
Zwangerschap	144	0,1%
Andere	2 504	2,2%
LEVENSBESCHOUWING	2 520	2,2%
Euthanasie	588	0,5%
Identiteitsvragen	510	0,4%
Levensbeschouwelijke vragen	1 145	1,0%
Andere	277	0,2%
RELATIES	34 993	30,3%
Gemis aan partner	1 754	1,5%
Verliefdheid, partnerkeuze	2 206	1,9%
Spanningen/conflicten in partnerrelatie	6 713	5,8%
Echtscheiding/einde relatie	3 351	2,9%
Relatie met ouder(s)	3 516	3,0%
Relatie met kind(eren)	6 203	5,4%
Relatie met familielid	2 944	2,6%
Buurt	2 330	2,0%
Werk	1 828	1,6%
School	364	0,3%
Vrienden	1 829	1,6%
Zorglast	853	0,7%
Anderen	1 102	1,0%
SEKSUALITEIT	1 316	1,1%
Seksuele identiteit/geaardheid	566	0,5%
Seksueel functioneren	433	0,4%
Masturbatievraag, seksbeller	120	0,1%
Andere	197	0,2%
SLACHTOFFERBELEVING	4 688	4,1%
Diefstal, inbraak, ongeval	329	0,3%
Incest	315	0,3%
Kindermishandeling	435	0,4%
Ongewenste intimiteiten	295	0,3%
Ouder(en)mis(be)handeling	190	0,2%
Partnermishandeling	639	0,6%
Pesten, stalking	1 119	1,0%
Seksueel geweld	428	0,4%
Andere	938	0,8%

SOCIAAL-ECONOMISCHE & MAATSCHAPPELIJKE THEMA'S	6 564	5,7%
Administratief	541	0,5%
Financieel	2 495	2,2%
Dakloos, huisvesting	1 279	1,1%
Juridisch	768	0,7%
Materieel	455	0,4%
Werkloosheid	352	0,3%
Andere	674	0,6%
VERLIESVERWERKING	3 027	2,6%
Abortus, Miskraam	55	0,0%
Na overlijden	2 111	1,8%
Nabestaande Zelfdoding	341	0,3%
Verlies van vrijheid	98	0,1%
Verlies van werk	140	0,1%
Andere	282	0,2%
ZELFDODING	7 323	6,3%
Gedachten aan zelfdoding	4 692	4,1%
Plannen tot zelfdoding	1 507	1,3%
Poging tot zelfdoding	639	0,6%
Andere	485	0,4%
VARIA	5 553	4,8%
Daderbeleving	117	0,1%
Dank	437	0,4%
Goed nieuws	523	0,5%
Info over Tele-Onthaal	286	0,2%
Ontevreden over Tele-Onthaal	336	0,3%
Verwarde inhoud	1 079	0,9%
Vragen, klachten over professionele begeleiding	946	0,8%
Andere	1 829	1,6%
TOTAAL	115 423	100,0%

Basis : 115 423 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	2 731	7,5%	2 603	3,7%
Dagelijkse activiteiten	2 548	7,1%	3 735	5,3%
Eenzaamheid	4 846	13,3%	8 908	12,6%
Gezondheid	6 235	17,0%	14 914	21,1%
Levensbeschouwing	991	2,7%	1 461	2,1%
Relaties	8 625	23,6%	22 381	31,6%
Seksualiteit	913	2,5%	362	0,5%
Slachtofferbeleving	1 235	3,4%	3 251	4,6%
Sociaal-economische & maatschappelijke thema's	2 415	6,6%	3 756	5,3%
Verliesverwerking	801	2,2%	2 182	3,1%
Zelfdoding	2 918	8,0%	4 209	5,9%
Varia	2 277	6,2%	2 277	4,3%
TOTAAL	36 571	100%	70 818	100%

Basis = 107 389 gespreksonderwerpen van 77 697 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	1,9%	2,0%	5,0%	6,4%	5,9%	5,0%	3,7%	2,6%	1,8%	2,9%
Dagelijkse activiteiten	1,0%	0,5%	3,1%	4,1%	6,0%	6,6%	7,8%	8,7%	5,9%	5,0%
Eenzaamheid	1,0%	2,4%	7,0%	8,8%	11,1%	14,0%	16,6%	20,6%	25,6%	29,5%
Gezondheid	6,7%	15,9%	18,9%	19,2%	20,1%	22,0%	19,0%	17,1%	18,4%	13,7%
Levensbeschouwing	0,0%	1,4%	2,5%	2,5%	2,6%	2,1%	2,1%	2,8%	2,2%	1,4%
Relaties	37,5%	33,9%	30,8%	32,8%	30,7%	28,0%	29,3%	26,6%	22,8%	20,9%
Seksualiteit	4,8%	3,9%	2,3%	2,4%	1,2%	0,7%	0,6%	0,7%	0,4%	0,0%
Slachtofferbeleving	26,9%	13,9%	5,4%	5,0%	4,3%	3,6%	3,1%	2,9%	2,8%	2,2%
Sociaal-economische & maatschappelijke thema's	1,9%	1,6%	5,0%	5,2%	5,1%	5,5%	5,9%	6,1%	5,9%	9,4%
Verliesverwerking	3,8%	1,8%	2,4%	2,2%	2,3%	3,0%	3,7%	3,2%	5,0%	1,4%
Zelfdoding	9,6%	17,9%	14,2%	8,1%	6,8%	5,5%	4,4%	3,2%	3,8%	9,4%
Varia	4,8%	4,8%	3,3%	3,3%	4,1%	4,1%	3,9%	5,4%	5,3%	4,3%
TOTAAL	104	1 304	3 768	14 483	17 396	24 987	17 899	8 253	1 850	139

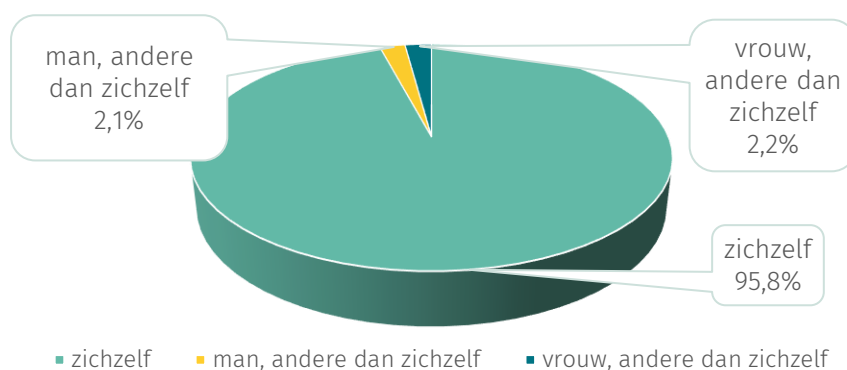
Basis = 90 183 gespreksonderwerpen van 62 740 oproepers waarvan de leeftijd gekend is

3.5. De gespreksthema's per leefsituatie

	Alleenwonend	Leeft samen met partner	Leeft in tweoudergezin	Leeft in éénoudergezin	Leeft in nieuw-samengesteld gezin	Leeft samen met derden	Psychiatrische instelling	gevangenis	Beschut/begeleid wonen	dakloos	andere
Afhankelijkheid – verslaving	4,6%	5,4%	5,9%	4,1%	4,7%	5,8%	3,9%	4,4%	3,6%	5,8%	3,2%
Dagelijkse activiteiten	6,5%	4,5%	5,3%	4,5%	2,2%	5,9%	6,8%	13,2%	13,9%	1,8%	7,6%
Eenzaamheid	17,0%	7,0%	5,6%	9,7%	3,5%	12,6%	12,9%	19,6%	16,0%	7,9%	15,1%
Gezondheid	20,4%	19,7%	19,6%	21,3%	12,4%	20,6%	25,8%	6,7%	18,8%	8,8%	19,4%
Levensbeschouwing	2,4%	1,6%	1,9%	1,5%	1,2%	1,9%	3,1%	2,5%	3,0%	0,9%	2,2%
Relaties	27,0%	39,8%	34,9%	34,6%	52,5%	27,1%	13,3%	21,8%	19,8%	13,3%	21,7%
Seksualiteit	1,0%	1,1%	1,6%	0,7%	0,2%	0,9%	0,8%	0,8%	0,5%	0,0%	0,6%
Slachtofferbeleving	3,4%	4,8%	6,6%	4,8%	6,9%	3,6%	3,8%	4,9%	3,0%	3,0%	4,6%
Sociaal-economische & maatschappelijke thema's	5,5%	4,7%	3,7%	5,8%	2,7%	8,3%	6,3%	9,5%	8,4%	43,3%	8,7%
Verliesverwerking	3,1%	2,7%	1,7%	2,9%	1,5%	1,4%	2,4%	4,2%	1,6%	0,6%	3,1%
Zelfdoding	5,4%	6,3%	10,7%	6,8%	10,1%	8,0%	8,2%	1,8%	3,4%	10,3%	6,5%
Varia	3,6%	2,4%	2,3%	3,2%	2,0%	3,9%	12,8%	10,6%	7,9%	4,2%	7,2%
TOTAAL	59 420	16 323	5 882	6 465	404	1 211	1 439	757	1 587	330	1 090

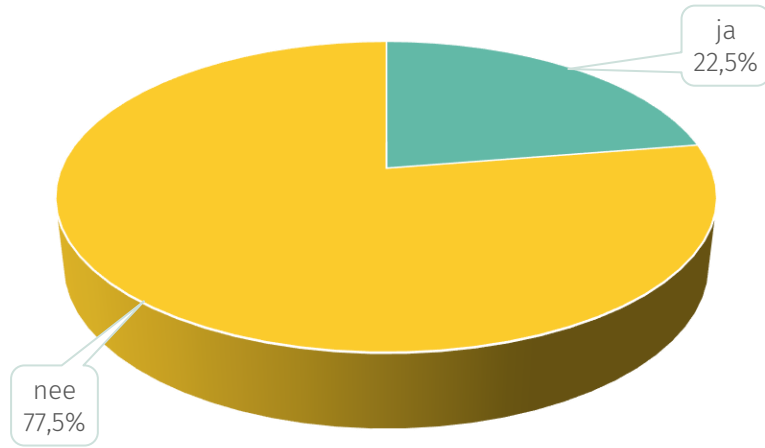
Basis = 94 908 gespreksthema's voor 72 335 oproepers waarvan de leefsituatie bekend is

3.6. Voor wie belt de oproeper?



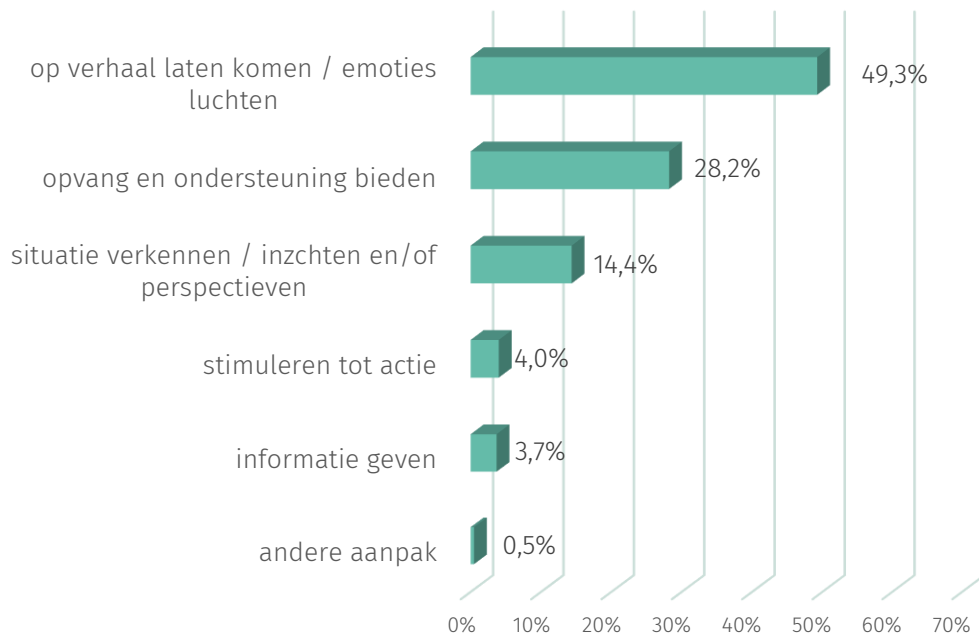
Basis 76 511 oproepers

3.7. Is de oproeper in crisis ?



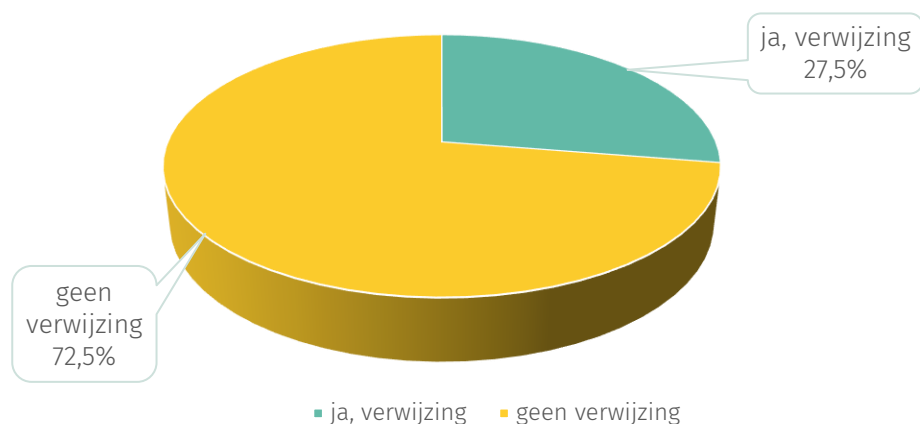
Basis 76 511 oproepers

3.8. Wijze van gespreksvoering



Basis = 129 662 gescoorde gesprekswijzen (per gesprek konden max. 3 wijzen van gespreksvoering gescoord worden)

3.9. Verwijzing en/of informatie geven

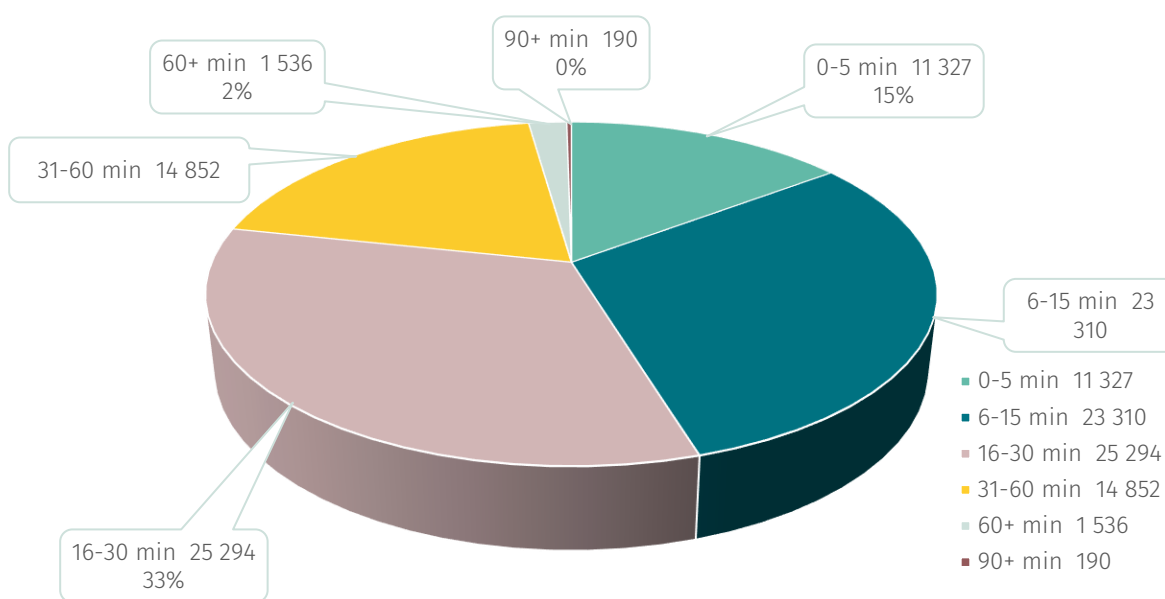


Basis : 76 511 oproepers

Detail verwijzing	Aantal oproepen	% totaal aantal oproepen (basis = 76 511)	% totaal aantal verwijzingen (basis = 21 066)
Geen verwijzing	55 455	72,5%	-
Eigen sociaal netwerk	2 754	3,6%	13,07%
Huidige professionele hulp	6 876	9,0%	31,0%
Welzijn	3 153	4,1%	15,0%
1712	322	0,4%	1,5%
Sociaal Huis	102	0,1%	0,5%
CAW algemeen onthaal	1 483	1,9%	7,0%
CAW crisisopvang	471	0,6%	2,2%
Inloopcentrum	48	0,1%	0,2%
OCMW	424	0,6%	2,0%
Gezins- en bejaardenzorg	81	0,1%	0,4%
106 --> chat/chat --> 106	222	0,3%	1,1%
Telefonische en onlinehulpverlening	390	0,5%	1,9%
Gezondheidszorg	3 270	4,3%	15,5%
100-urgentie	426	0,6%	2,0%
Arts	2 523	3,3%	12,0%

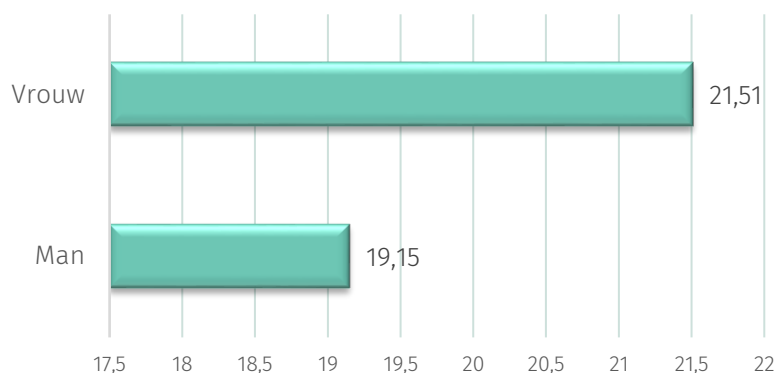
Antigifcentrum	25	0,0%	0,1%
Algemeen Ziekenhuis	125	0,2%	0,6%
Abortuskliniek	4	0,0%	0,0%
Palliatieve Zorg	21	0,0%	0,1%
Ziekenfonds	146	0,2%	0,7%
Geestelijke gezondheidszorg	681	0,9%	3,2%
Centrum Geestelijke Gezondheidszorg (CGG)	418	0,5%	2,0%
Psychiatrisch Ziekenhuis	127	0,2%	0,6%
Psychiatrische Spoed	136	0,2%	0,6%
Levensbeschouwelijke hulpverlening	50	0,1%	0,2%
Centrum Morele Dienstverlening	22	0,0%	0,1%
Geestelijke/Pastorale zorg	28	0,0%	0,1%
Justitiële sector	1 426	1,9%	6,8%
Justitiehuis	238	0,3%	1,1%
Andere dienst voor juridisch advies	159	0,2%	0,8%
Advocaat/notaris/gerecht	325	0,4%	1,5%
Politie	704	0,9%	3,3%
Zelfhulpgroepen : Trefpunt zelfhulp	144	0,2%	0,7%
Specifiek aanbod jeugd	389	0,5%	1,8%
Leerkracht/school	73	0,1%	0,3%
Jongeren Advies Centrum (JAC)	198	0,3%	0,9%
Centrum Leerlingenbegeleiding (CLB)	100	0,1%	0,5%
Kind en Gezin	18	0,0%	0,1%
Sociaal-culturele sector	169	0,2%	0,8%
Vereniging alleenstaanden	95	0,1%	0,5%
Sociaal-cultureel vormingswerk	42	0,1%	0,2%
Steunpunt vrijwilligerswerk	32	0,0%	0,2%
Werk	144	0,2%	0,7%
Eigen werkcontext	34	0,0%	0,2%
VDAB	70	0,1%	0,3%
Vakbond	40	0,1%	0,2%
Andere	1 619	2,1%	7,7%

3.10. Duur van de gesprekken



Basis : 76 509 oproepers

Gemiddelde duur mannen en vrouwen



Basis: 76 431 gesprekken waarbij geslacht bekend is

Algemeen gemiddelde :  **20.70 minuten**



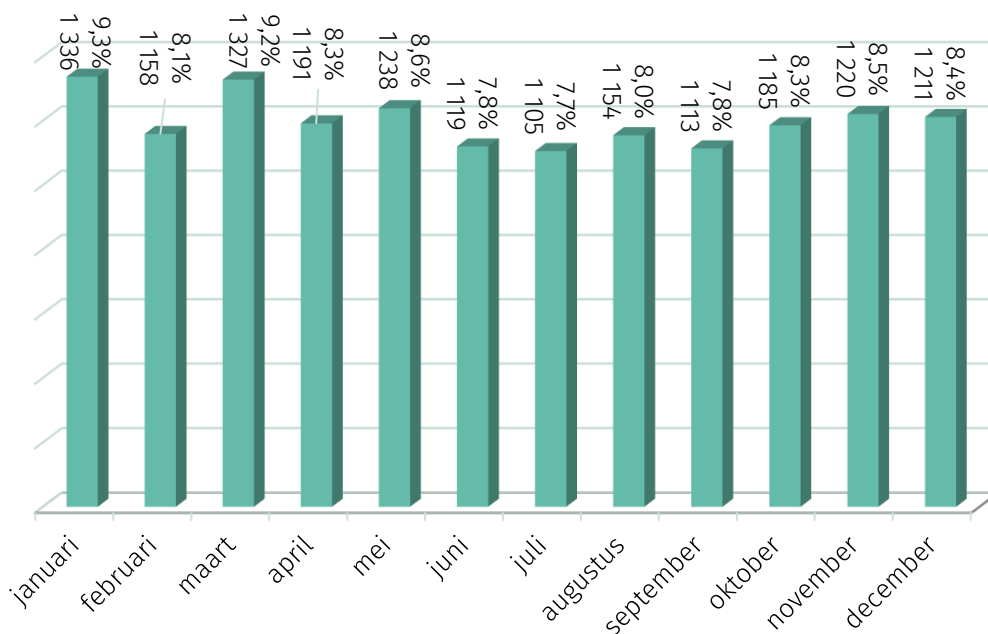
[chat]

PRATEN
IS DE
EERSTE
STAP

BEL OF CHAT
1006
TELE-ONTHAAL.BE

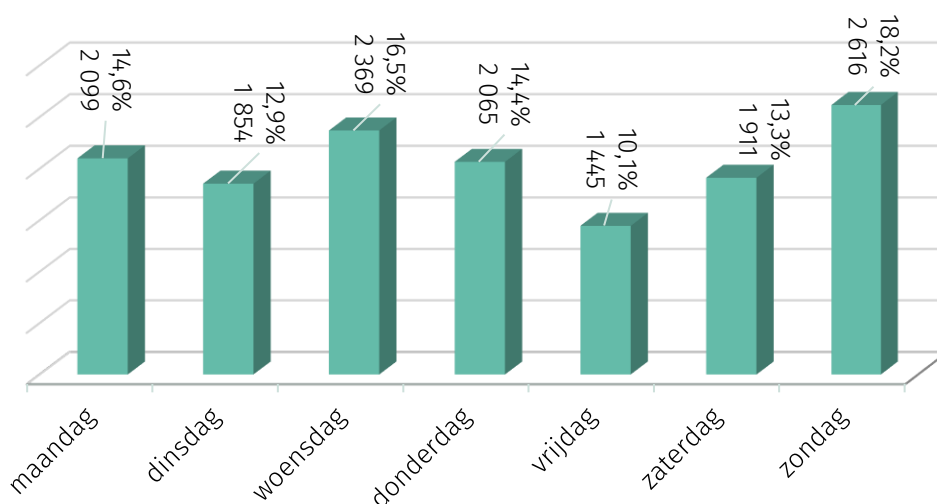
1. De oproepen

1.1 Aantal oproepen per maand



Basis = 14 359 oproepen

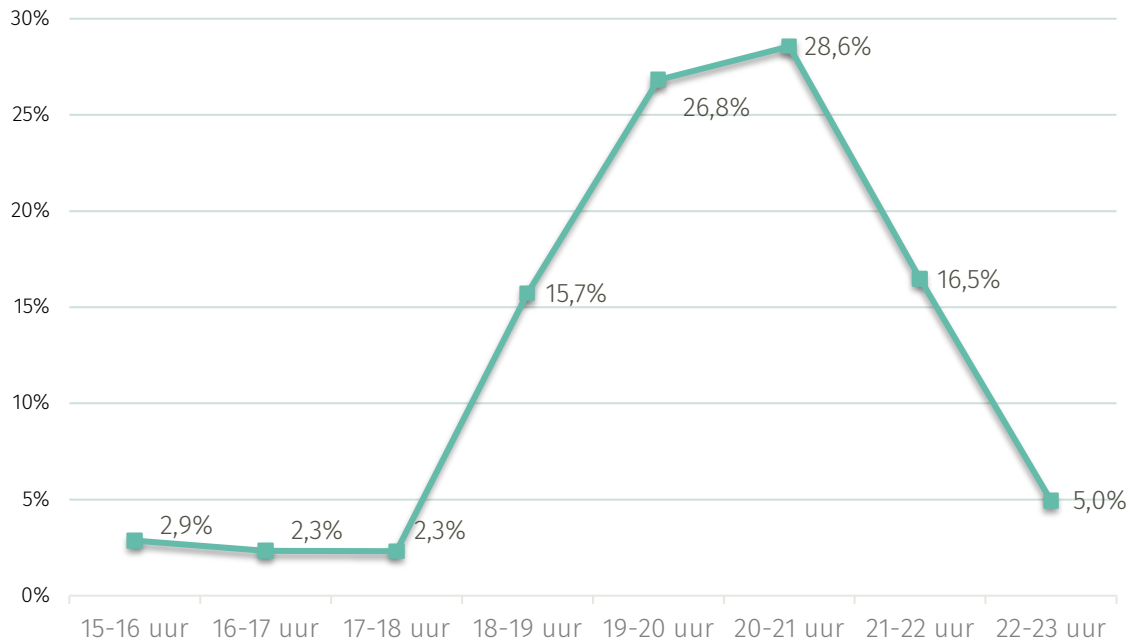
1.2 Aantal oproepen per dag van de week



Basis = 14 359 oproepen

1.3 Aantal oproepen per dagdeel (2 uur)

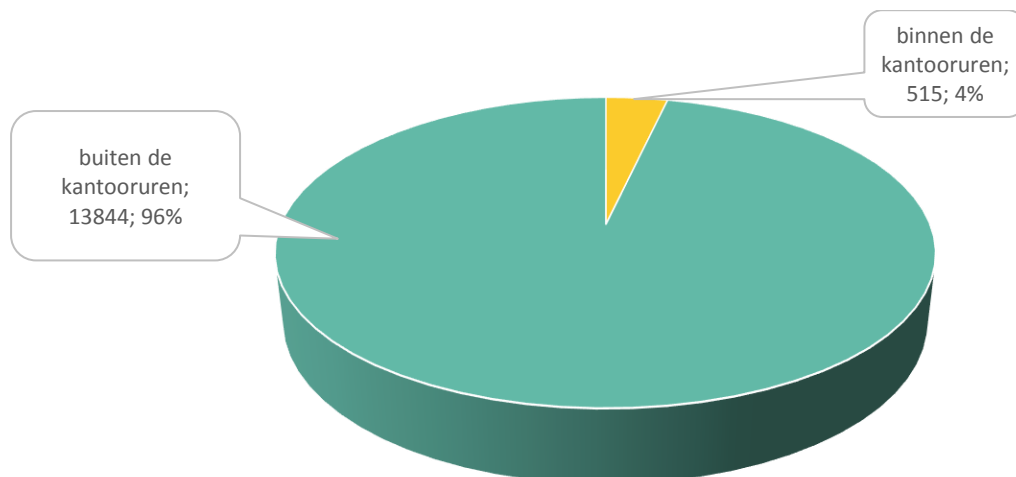
Chatten met Tele-Onthaal kan 41 uur per week: elke avond en op woensdag-en zondagnamiddag (elke dag van 18u-23 u en op woe+ zon: 15.00 – 23.00 uur)



Basis = 14 359 oproepen

1.4 Aantal oproepen binnen en-buiten de kantooruren

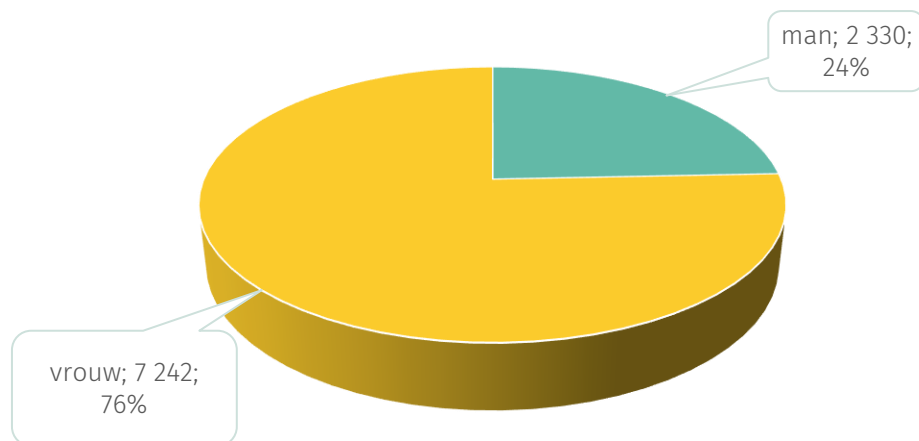
(kantooruren = werkdagen van 9.00 – 18.00 uur)



Basis = 14 359 oproepen

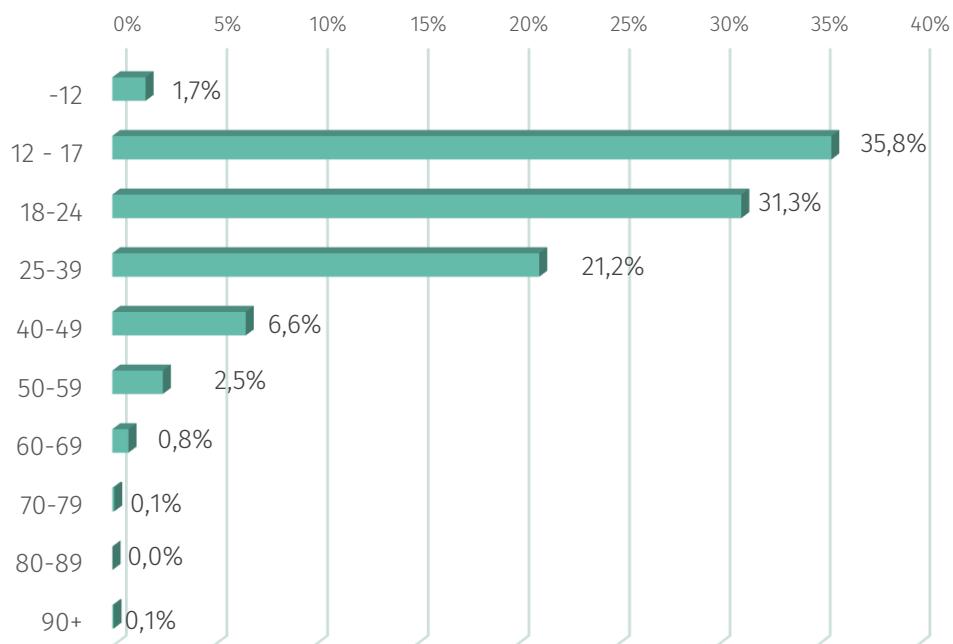
2. Profiel van de oproepers

2.1. Geslacht



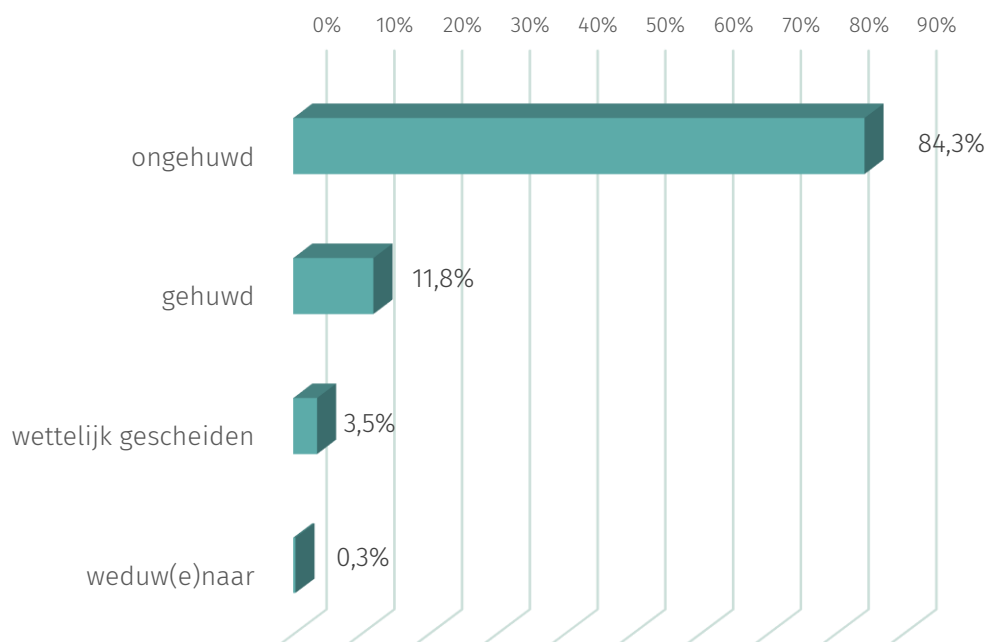
Basis = 9 572 oproepers waarvan het geslacht bekend is

2.2. Leeftijd



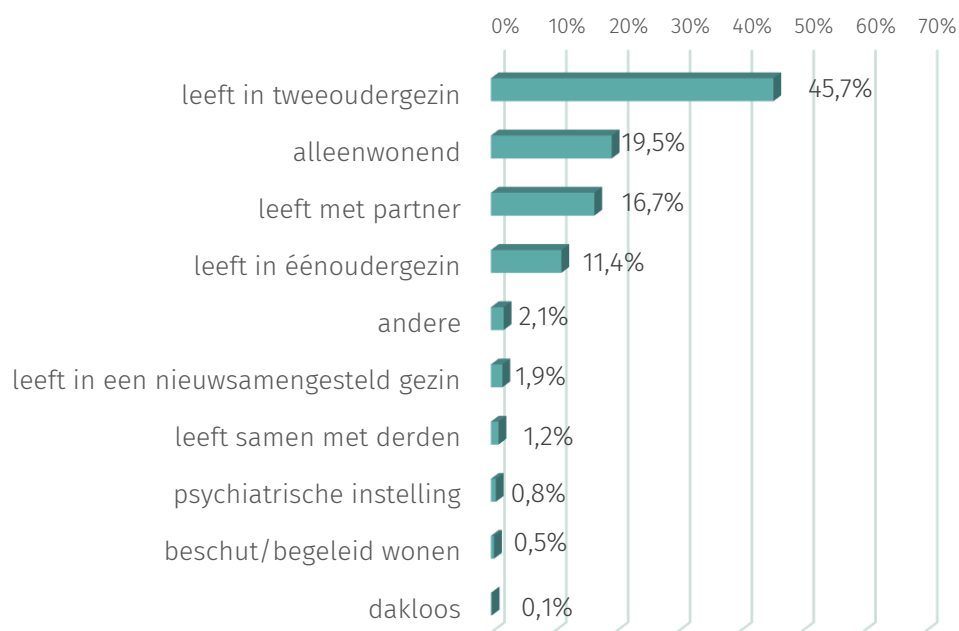
Basis = 8 038 oproepers waarvan de leeftijd bekend is

2.3. Burgerlijke staat



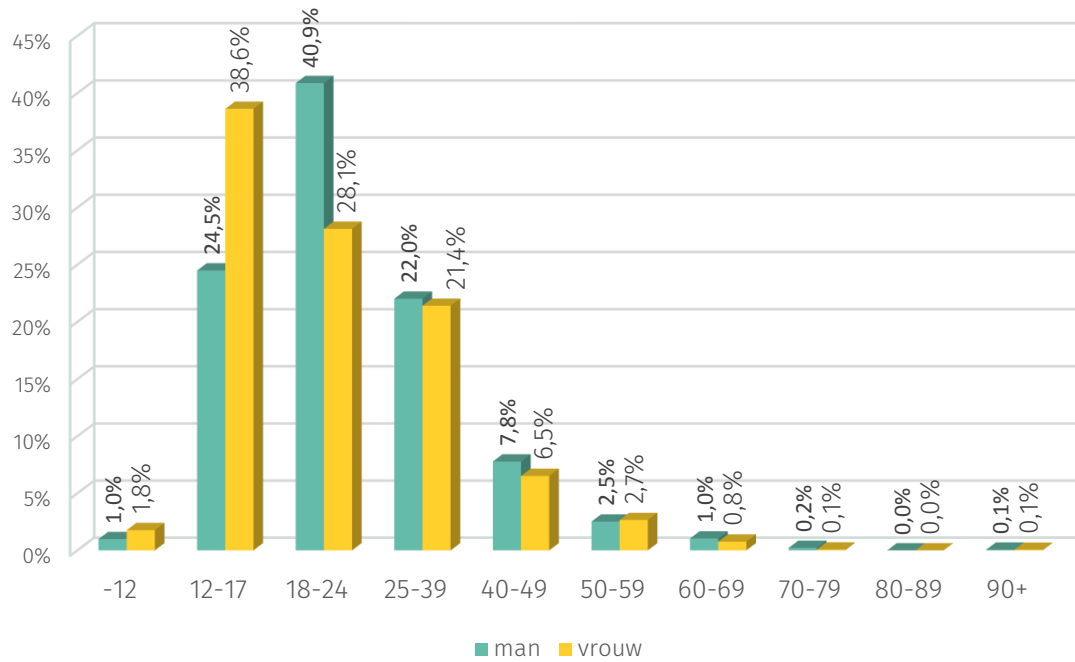
Basis = 8 299 oproepers waarvan de burgerlijke staat

2.4. Leefsituatie



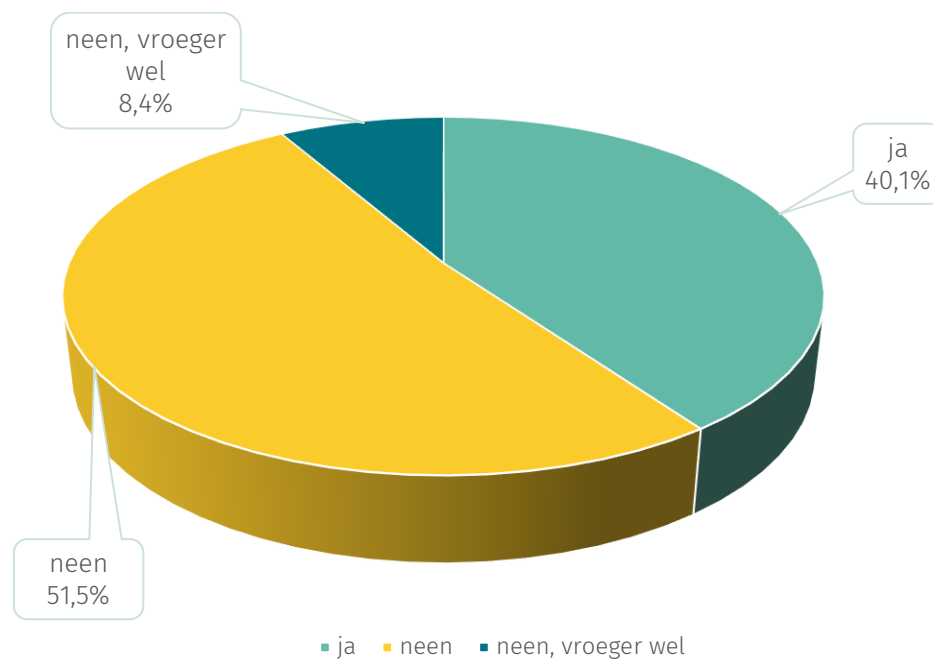
Basis = 6 581 oproepers waarvan de leefsituatie bekend

2.5. Leeftijd per geslacht



Basis = 7 580 oproepers waarvan zowel leeftijd als geslacht bekend is

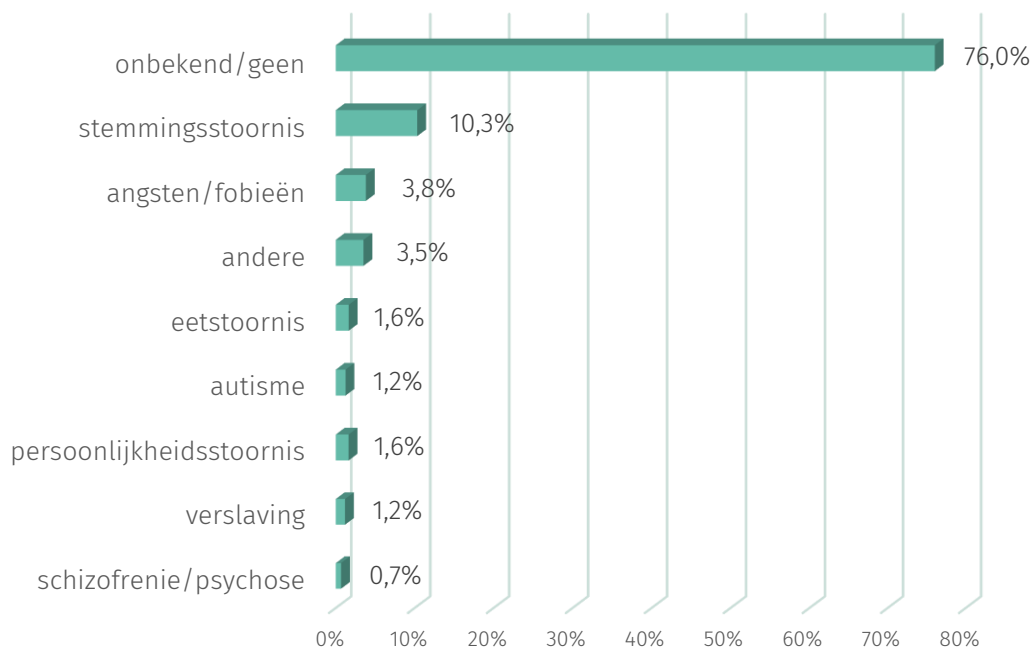
2.6. Oproepers in professionele begeleiding



Basis= 6 333 oproepers waarvan begeleiding gekend is

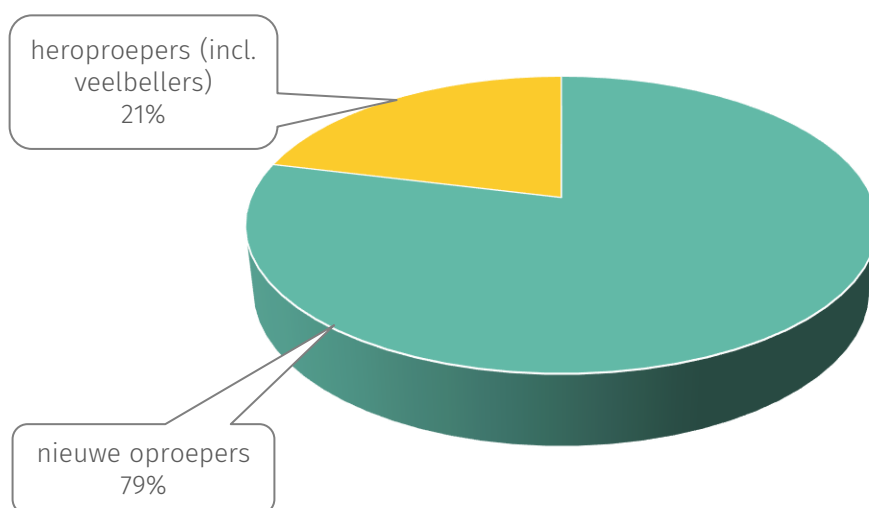
2.7. Stoornissen oproepers

De oproeper vermeldt zelf tijdens het gesprek een psychische stoornis : **24,0%** van alle oproepers deed dit.



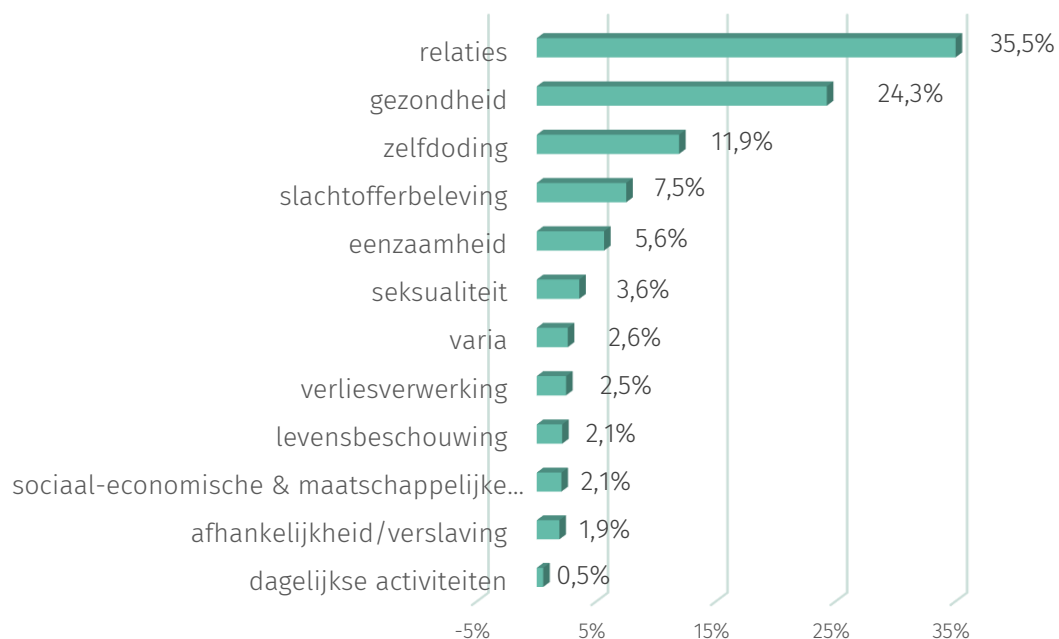
Basis = 10 885 oproepers

2.8. Oproeptype (nieuwe versus heroproepers – inclusief veelbellers)



Basis = 10 679 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	308	1,9%
Alcohol	119	0,7%
Drugs	93	0,6%
Gokken	14	0,1%
Medicijnen	42	0,3%
Andere	40	0,2%
DAGELIJKSE ACTIVITEITEN	87	0,5%
EENZAAMHEID	914	5,6%
Tekort aan sociale contacten	521	3,2%
Binnen bestaande contacten	355	2,2%
Andere	38	0,2%
GEZONDHEID	3 939	24,3%
Angst/fobie	470	2,9%
Autisme	77	0,5%
Aids, SOA (seksueel overdraagbare aandoening)	28	0,2%
Borderline	77	0,5%
Chronische vermoeidheid	26	0,2%
Depressie	1 087	6,7%

Eetstoornissen (anorexia, boulimie,...)	234	1,4%
Handicap	83	0,5%
Kanker	45	0,3%
Pijn	96	0,6%
Slaapstoornissen	55	0,3%
Stress, burn-out	301	1,9%
Zelfverwonding, automutilatie	605	3,7%
Ziekte	192	1,2%
Zwangerschap	179	1,1%
Andere	384	2,4%
LEVENSBESCHOUWING	345	2,1%
Euthanasie	40	0,3%
Identiteitsvragen	163	1,1%
Levensbeschouwelijke vragen	103	0,7%
Andere	39	0,3%
RELATIES	5761	35,5%
Gemis aan partner	190	1,2%
Verliefdheid, partnerkeuze	1021	6,3%
Spanningen/conflicten in partnerrelatie	880	5,4%
Echtscheiding/einderelatie	461	2,8%
Relatie met ouder(s)	1198	7,4%
Relatie met kind(eren)	222	1,4%
Relatie met familielid	226	1,4%
Buurt	29	0,2%
Werk	295	1,8%
School	528	3,3%
Vrienden	463	2,9%
Zorglast	86	0,5%
Andere	162	1,0%
SEKSUALITEIT	578	3,6%
Seksuele identiteit/geaardheid	225	1,4%
Seksueel functioneren	219	1,3%
Masturbatievraag, seksbeller	43	0,3%
Andere	91	0,6%
SLACHTOFFERBELEVING	1 216	7,5%
Diefstal, inbraak, ongeval	12	0,1%
Incest	86	0,5%
Kindermishandeling	116	0,7%
Ongewenste intimiteiten	181	1,1%
Ouder(en)mis(be)handeling	18	0,1%
Partnermishandeling	69	0,4%
Pesten, stalking	338	2,1%

Seksueel geweld	258	1,6%
Andere	138	0,8%
SOCIAAL- ECONOMISCHE&MAATSCHAPPELIJKTHEMA'S	335	2,1%
Administratief	16	0,1%
Financieel	99	0,6%
Dakloos, huisvesting	51	0,3%
Juridisch	35	0,2%
Materieel	12	0,1%
Werkloosheid	49	0,3%
Andere	73	0,4%
VERLIESVERKWERKING	398	2,5%
Abortus, Miskraam	29	0,2%
Na overlijden	253	1,6%
Nabestaande Zelfdoding	41	0,3%
Verlies van vrijheid	7	0,0%
Verlies van werk	25	0,2%
Andere	43	0,3%
ZELFDODING	1933	11,9%
Gedachten aan zelfdoding	1 365	8,4%
Plannen tot zelfdoding	374	2,3%
Poging tot zelfdoding	146	0,9%
Andere	48	0,3%
VARIA	422	2,6%
Daderbeleving	18	0,1%
Dank	8	0,0%
Goednieuws	5	0,0%
Info overTele-Onthaal	44	0,3%
Ontevreden over Tele-Onthaal	28	0,2%
Verwarde inhoud	35	0,2%
Vragen, klachten over professionele begeleiding	74	0,5%
Andere	210	1,3%
TOTAAL	16 236	100%

Basis: 16 236 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	178	1,7%	86	2,7%
Dagelijkse activiteiten	49	0,5%	22	0,7%
Eenzaamheid	575	5,6%	245	7,6%
Gezondheid	2 520	24,6%	629	19,6%
Levensbeschouwing	216	2,1%	85	2,6%
Relaties	3 517	34,3%	1204	37,5%
Seksualiteit	312	3,0%	230	7,2%
Slachtofferbeleving	928	9,0%	150	4,7%
Sociaal-economische & maatschappelijke thema's	190	1,9%	94	2,9%
Verliesverwerking	312	3,0%	57	1,8%
Zelfdoding	1 245	12,1%	339	10,6%
Varia	222	2,2%	70	2,2%
TOTAAL	10 264	100%	3 211	100%

Basis = 13 475 gespreksonderwerpen van 9 572 oproepers waarvan het 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%	0,8%	1,8%	2,6%	2,6%	4,4%	3,7%	0,0%	0,0%	0,0%
Dagelijkse activiteiten	1,3%	0,5%	0,6%	0,7%	0,5%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Eenzaamheid	3,2%	3,9%	6,5%	8,9%	9,2%	10,0%	13,1%	9,1%	0,0%	16,7%
Gezondheid	18,4%	21,9%	24,4%	25,4%	23,3%	19,6%	13,1%	9,1%	100,0%	0,0%
Levensbeschouwing	1,3%	2,0%	2,4%	2,6%	2,1%	2,5%	4,7%	18,2%	0,0%	33,3%
Relaties	44,9%	37,4%	34,7%	33,1%	36,9%	32,1%	31,8%	36,4%	0,0%	16,7%
Seksualiteit	3,2%	5,9%	3,9%	2,4%	2,1%	2,2%	1,9%	9,1%	0,0%	16,7%
Slachtofferbeleving	13,9%	9,8%	7,5%	6,5%	6,1%	3,4%	6,5%	9,1%	0,0%	0,0%
Sociaal-economische & maatschappelijke thema's	1,3%	1,0%	2,7%	2,7%	2,0%	4,0%	7,5%	0,0%	0,0%	0,0%
Verliesverwerking	4,4%	2,4%	2,7%	2,8%	2,9%	4,7%	7,5%	0,0%	0,0%	0,0%
Zelfdoding	3,8%	13,0%	10,7%	11,1%	11,3%	14,6%	9,3%	0,0%	0,0%	16,7%
Varia	4,4%	1,5%	2,0%	1,3%	1,1%	2,2%	0,9%	9,1%	0,0%	0,0%
TOTAAL	158	4 013	3 562	2 591	807	321	107	11	1	6

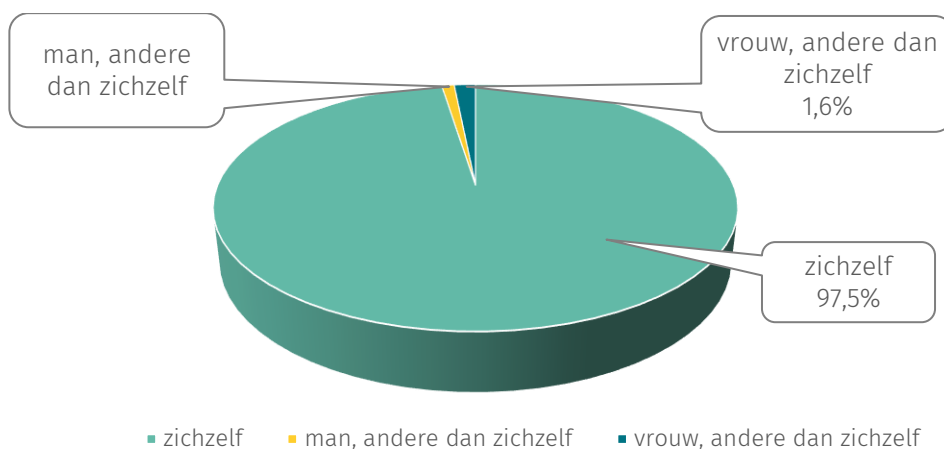
Basis = 11 578 gespreksonderwerpen van 8 038 oproepers waarvan de leeftijd gekend is

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	3,1%	2,6%	1,5%	1,6%	0,0%	0,7%	1,2%	0,0%	7,7%	1,4%
Dagelijkse activiteiten	0,4%	0,8%	0,5%	0,2%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%
Eenzaamheid	12,7%	3,2%	5,6%	5,9%	4,1%	6,4%	2,3%	12,0%	7,7%	9,7%
Gezondheid	22,7%	24,0%	25,7%	21,0%	12,2%	23,4%	32,6%	28,0%	7,7%	25,1%
Levensbeschouwing	2,1%	2,2%	2,2%	1,7%	1,2%	2,8%	5,8%	4,0%	0,0%	3,9%
Relaties	30,5%	41,1%	36,0%	35,9%	49,4%	30,5%	19,8%	16,0%	7,7%	27,1%
Seksualiteit	1,9%	2,9%	3,8%	1,7%	2,9%	0,7%	0,0%	2,0%	0,0%	1,9%
Slachtofferbeleving	5,6%	7,2%	8,3%	7,8%	16,9%	8,5%	7,0%	8,0%	0,0%	8,7%
Sociaal- economische & maatschappelijke thema's	2,7%	2,8%	1,6%	3,4%	1,2%	5,7%	0,0%	2,0%	38,5%	1,9%
Verliesverwerking	3,8%	2,8%	1,9%	5,9%	2,9%	4,3%	0,0%	2,0%	0,0%	3,4%
Zelfdoding	13,4%	9,4%	11,8%	14,2%	8,7%	14,9%	29,1%	20,0%	23,1%	13,5%
Varia	1,1%	1,1%	1,1%	0,8%	0,6%	1,4%	2,3%	6,0%	7,7%	2,9%
TOTAAL	2 017	1 590	4 355	1 182	172	141	86	50	13	207

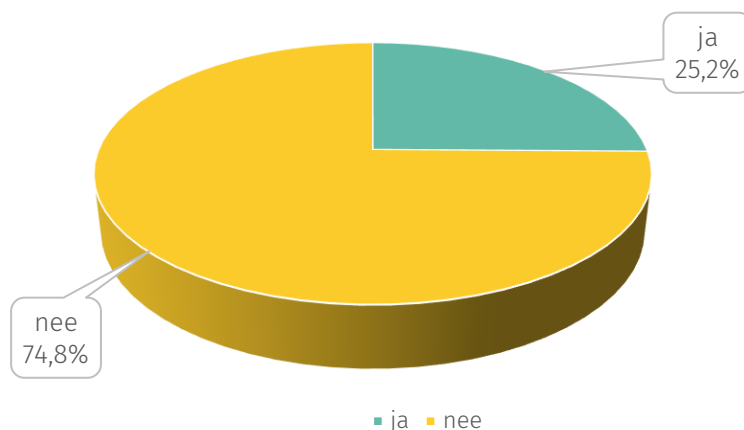
Basis = 9 815 gespreksthema's voor 6 581 oproepers waarvan de leefsituatie bekend is

2.14. Voor wie belt de oproeper?



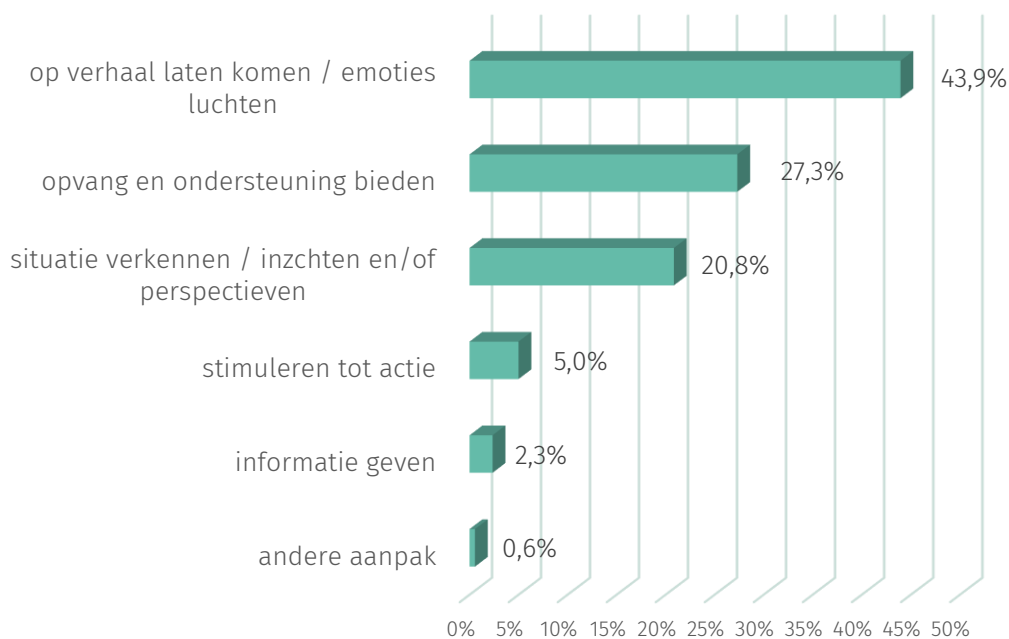
Basis = 10 678 oproepers

2.15. Is de oproeper in crisis?



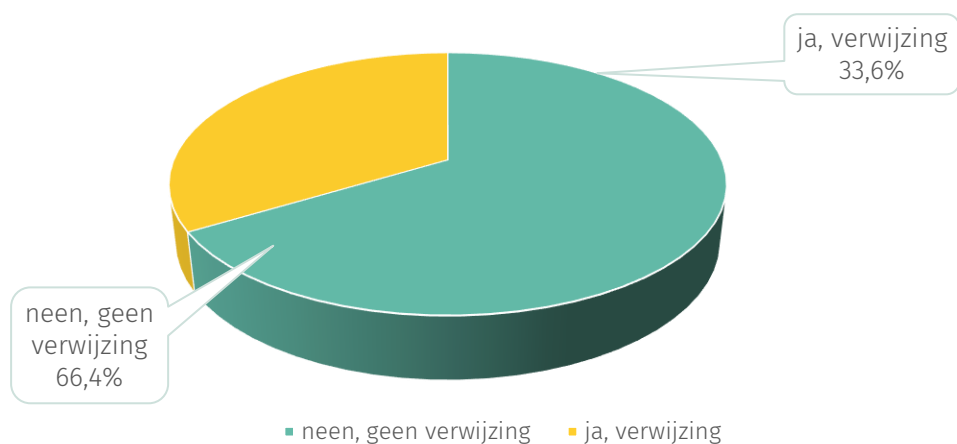
Basis= 10 678 oproepers

2.16. Wijze van gespreksvoering



Basis = 19 716 gescoorde gesprekswijzen (per gesprek konden max. 3 wijzen van gespreksvoering gescoord worden)

2.17. Verwijzingen/of informatie geven

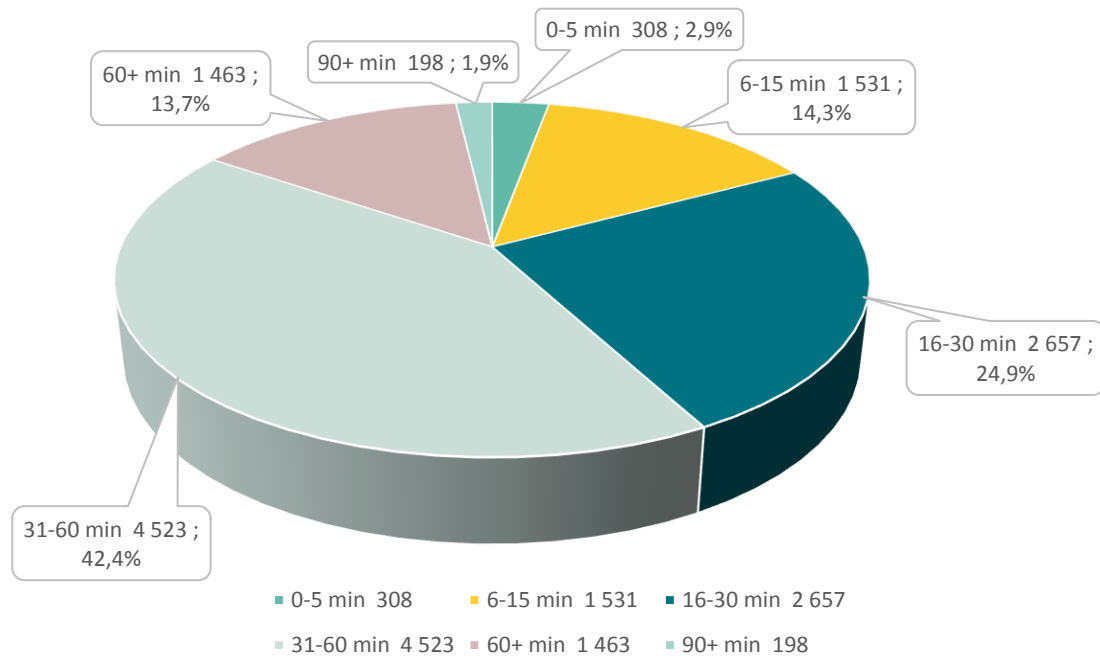


Basis = 10 677 oproepers

Detail verwijzing	Aantal oproepen	% totaal aantal oproepen (basis = 10 677)	% totaal aantal verwijzingen (basis = 3 588)
Geen verwijzing	7 089	66,4%	-
Eigen sociaal netwerk	572	5,4%	15,94%
Huidige professionele hulp	900	8,4%	31,0%
Welzijn	444	4,2%	12,4%
1712	88	0,8%	2,5%
Sociaal Huis	6	0,1%	0,2%
CAW algemeen onthaal	227	2,1%	6,3%
CAW crisisopvang	27	0,3%	0,8%
Inloopcentrum	1	0,0%	0,0%
OCMW	29	0,3%	0,8%
Gezins- en bejaardenzorg	1	0,0%	0,0%
106 --> chat/chat --> 106	65	0,6%	1,8%
Telefonische en onlinehulpverlening	68	0,6%	1,9%
Gezondheidszorg	521	4,9%	14,5%
100-urgentie	47	0,4%	1,3%
Arts	453	4,2%	12,6%
Algemeen Ziekenhuis	11	0,1%	0,3%

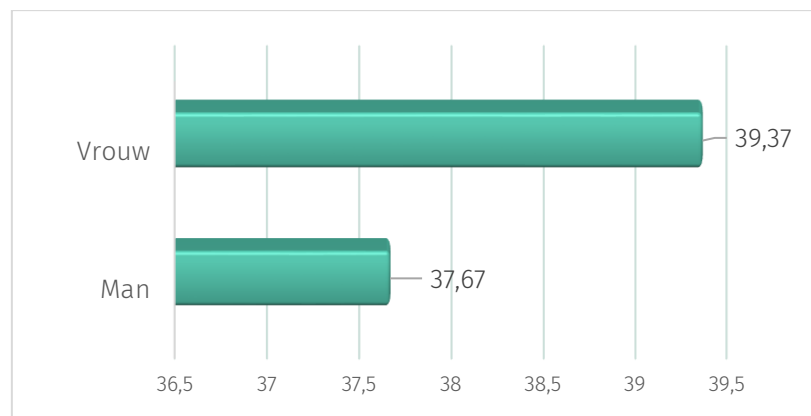
Abortuskliniek	4	0,0%	0,1%
Palliatieve Zorg	1	0,0%	0,0%
Ziekenfonds	5	0,0%	0,1%
Geestelijke gezondheidszorg	133	1,2%	3,7%
Centrum Geestelijke Gezondheidszorg (CGG)	119	1,1%	3,3%
Psychiatrisch Ziekenhuis	8	0,1%	0,2%
Psychiatrische Spoed	6	0,1%	0,2%
Levensbeschouwelijke hulpverlening	1	0,0%	0,0%
Centrum Morele Dienstverlening	1	0,0%	0,0%
Justitiële sector	95	0,9%	2,6%
Justitiehuis	15	0,1%	0,4%
Andere dienst voor juridisch advies	15	0,1%	0,4%
Advocaat/notaris/gerecht	11	0,1%	0,3%
Politie	54	0,5%	1,5%
Zelfhulpgroepen : Trefpunt zelfhulp	24	0,2%	0,7%
Specifiek aanbod jeugd	482	4,5%	13,4%
Leerkracht/school	101	0,9%	2,8%
Jongeren Advies Centrum (JAC)	301	2,8%	8,4%
Centrum Leerlingenbegeleiding (CLB)	77	0,7%	2,1%
Kind en Gezin	3	0,0%	0,1%
Sociaal-culturele sector	15	0,1%	0,4%
Vereniging alleenstaanden	11	0,1%	0,3%
Sociaal-cultureel vormingswerk	1	0,0%	0,0%
Steunpunt vrijwilligerswerk	3	0,0%	0,1%
Werk	27	0,3%	0,8%
Eigen werkcontext	5	0,0%	0,1%
VDAB	16	0,1%	0,4%
Vakbond	6	0,1%	0,2%
Andere	306	2,9%	8,5%

2.18. Duur van de gesprekken



Basis = 10 680 oproepers

Gemiddelde duur mannen en vrouwen



Basis = 9 572 gesprekken waarbij het geslacht bekend is

Algemeen gemiddelde: 🕒 **38.96 minuten**