

Jaarcijfers 2018

Tele-Onthaal Antwerpen

PRATEN
IS DE
EERSTE
STAP

BEL OF CHAT
100
TELE-ONTHAAL.BE

Inhoudstafel

TELEFOON EN CHAT4

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

TELEFOON 14

1. De oproepen..... 14

1.1. Aantal oproepen per maand.....	14
1.2. Aantal oproepen per dag van de week.....	14
1.3. Aantal oproepen per dagdeel (2 uur).....	15
1.4. Aantal oproepen binnen en-buiten de kantooruren.....	15

2. Profiel van de oproepers..... 16

2.1. Geslacht.....	16
2.2. Leeftijd.....	16
2.3. Burgerlijke staat.....	17
2.4. Leefsituatie.....	17
2.5. Geslacht per leeftijd.....	18
2.6. Oproepers in professionele begeleiding.....	18
2.7. Stornissen oproepers.....	19
2.8. Oproeptype (nieuwe versus heroproepers – inclusief veelbellers).....	19

3. De gesprekken20

3.1.	De gespreksthemata's samengevat	20
3.2.	De gespreksthemata's in detail.....	20
3.3.	De gespreksthemata's per geslacht.....	23
3.4.	De gespreksthemata's per leeftijd.....	23
3.5.	De gespreksthemata's per leefsituatie	24
3.6.	Voor wie belt de oproeper?	24
3.7.	Is de oproeper in crisis?	25
3.8.	Wijze van gespreksvoering	25
3.9.	Verwijzing en/of informatie geven.....	26
3.10.	Duur van de gesprekken.....	28

CHAT..... 30

1. De oproepen.....30

1.1.	Aantal oproepen per maand	30
1.2.	Aantal oproepen per dag van de week.....	30
1.3.	Aantal oproepen per dagdeel (2 uur).....	31
1.4.	Aantal oproepen binnen en-buiten de kantooruren	31

2. Profiel van de oproepers.....32

2.1.	Geslacht.....	32
2.2.	Leeftijd	32
2.3.	Burgerlijke staat.....	33
2.4.	Leefsituatie	33
2.5.	Geslacht per leeftijd.....	34
2.6.	Oproepers in professionele begeleiding.....	34
2.7.	Stoornissen oproepers	35
2.8.	Oproeptype (nieuwe versus heroproepers – inclusief veelbellers).....	35

3. De gesprekken36

3.1.	De gespreksthemata's samengevat	36
3.2.	De gespreksthemata's in detail.....	36
3.3.	De gespreksthemata's per geslacht.....	39
3.4.	De gespreksthemata's per leeftijd.....	39
3.5.	De gespreksthemata's per leefsituatie	40
3.6.	Voor wie belt de oproeper?	40
3.7.	Is de oproeper in crisis?	41
3.8.	Wijze van gespreksvoering	41
3.9.	Verwijzingen/of informatie geven	42
3.10.	Duur van de gesprekken.....	44



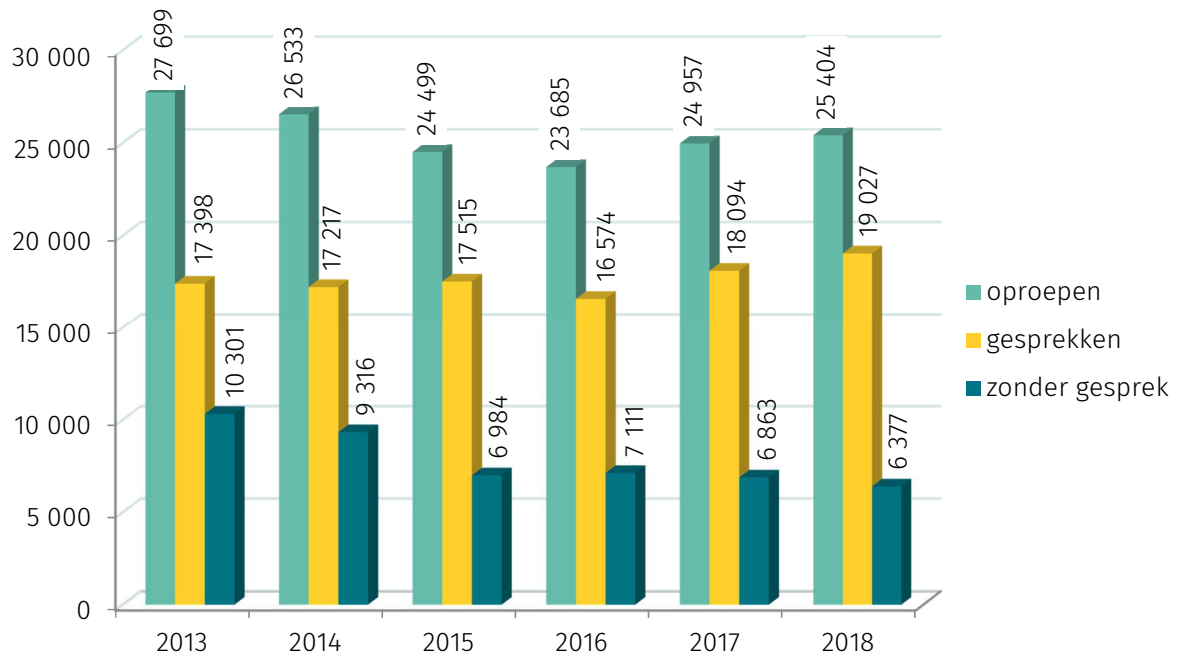
[telefoon
chat en]

PRATEN
IS DE
EERSTE
STAP

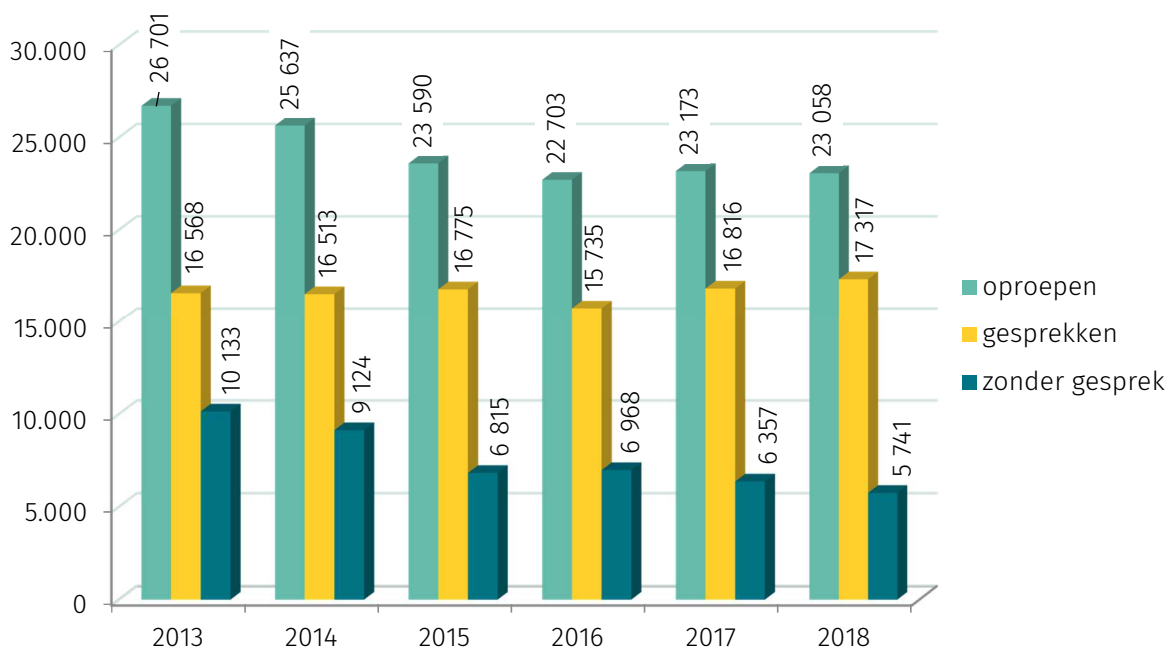
BEL OF CHAT
100
TELE-ONTHAAL.BE

TELEFOON EN CHAT

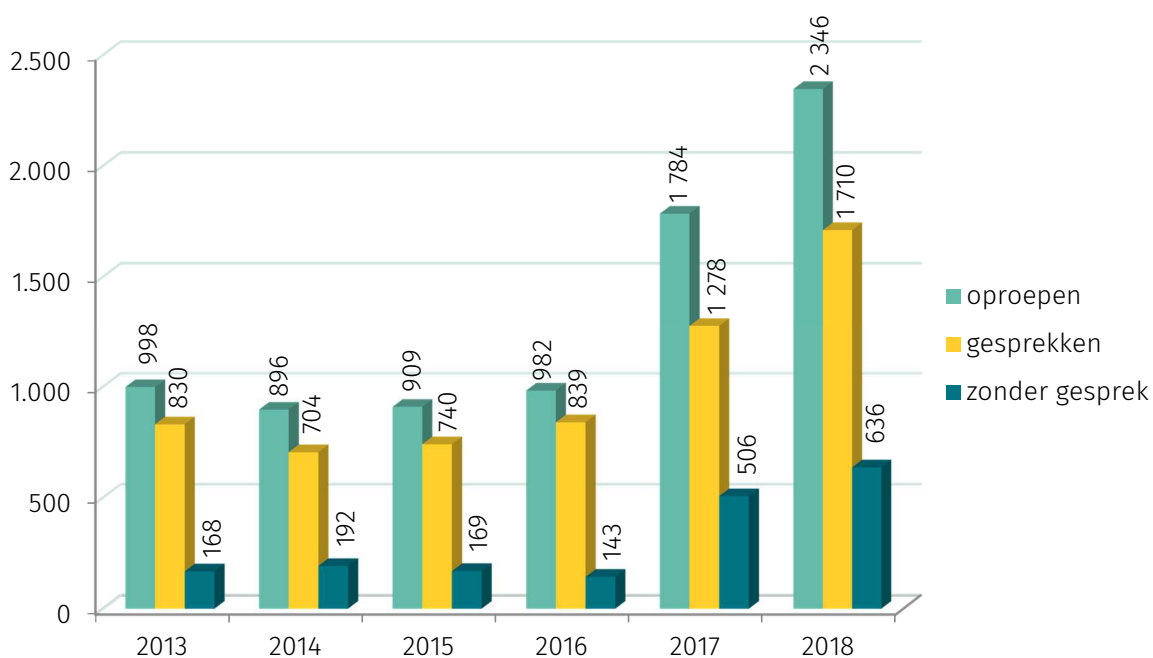
1. Aantal oproepen en gesprekken per jaar – telefoon en chat



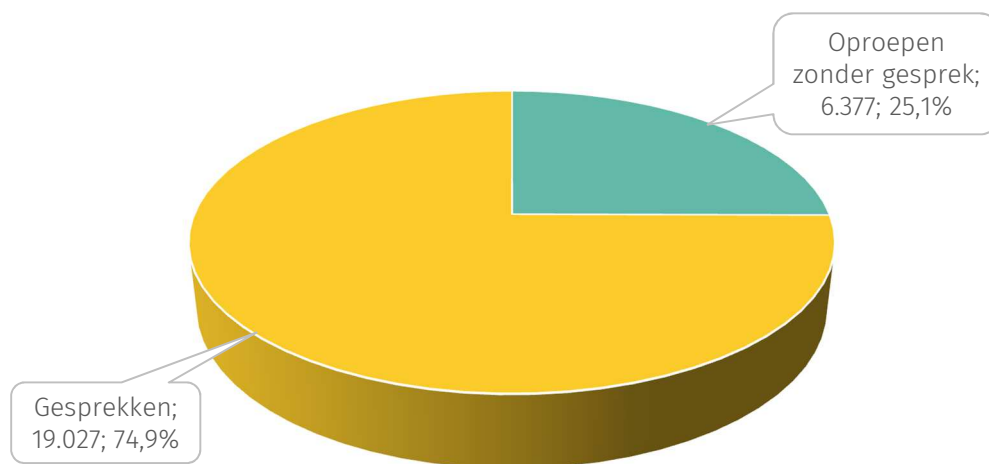
2. Aantal telefoonoproepen en -gesprekken per jaar



3. Aantal chatoproepen-en gesprekken per jaar



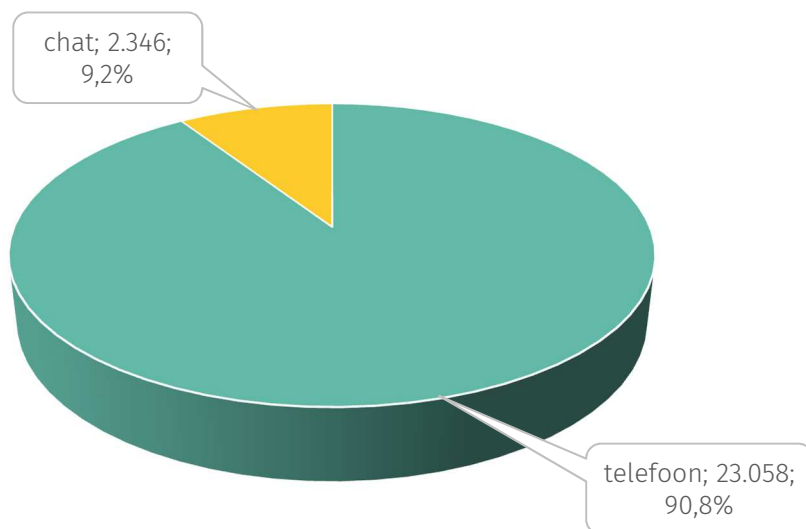
4. Verhouding oproepen en gesprekken



Basis = telefoon en chat : 25 404 oproepen

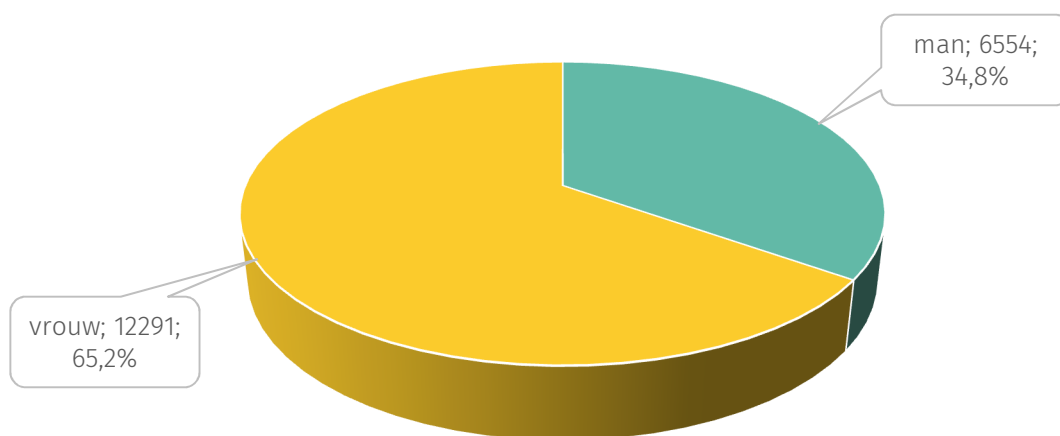
Niet alle oproepen leiden tot een gesprek: soms zijn de medewerkers in gesprek en wordt aan de oproeper gevraagd terug te bellen/te chatten, soms slaagt een oproeper er niet in om de woorden te vinden om over haar/zijn zorgen te praten, regelmatig is er oneigenlijk gebruik van de 106-lijn of de chat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

5. Verhouding telefoon en chat oproepen



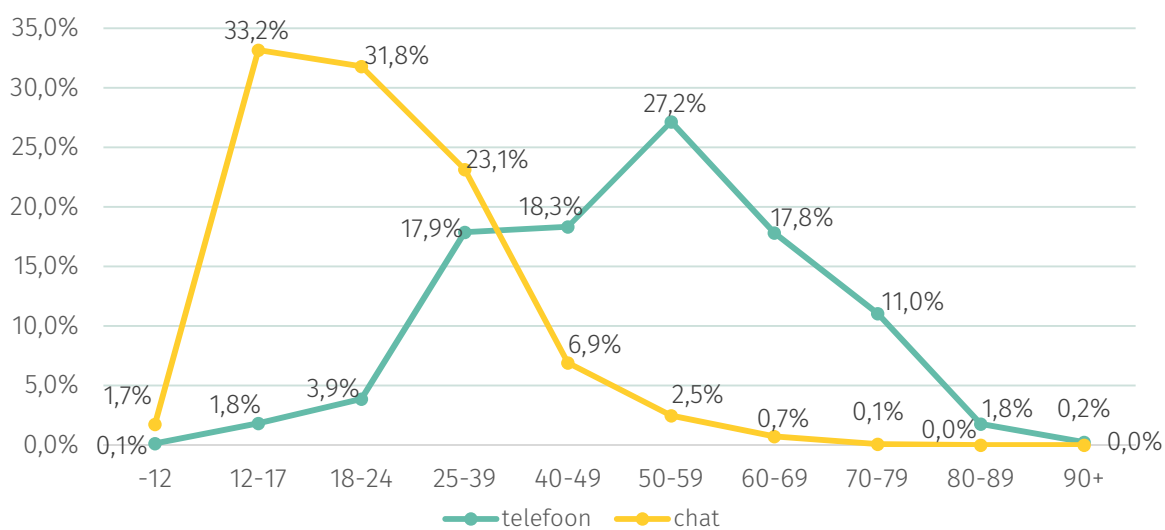
Basis = telefoon en chat : 25 404 oproepen

6. Geslacht



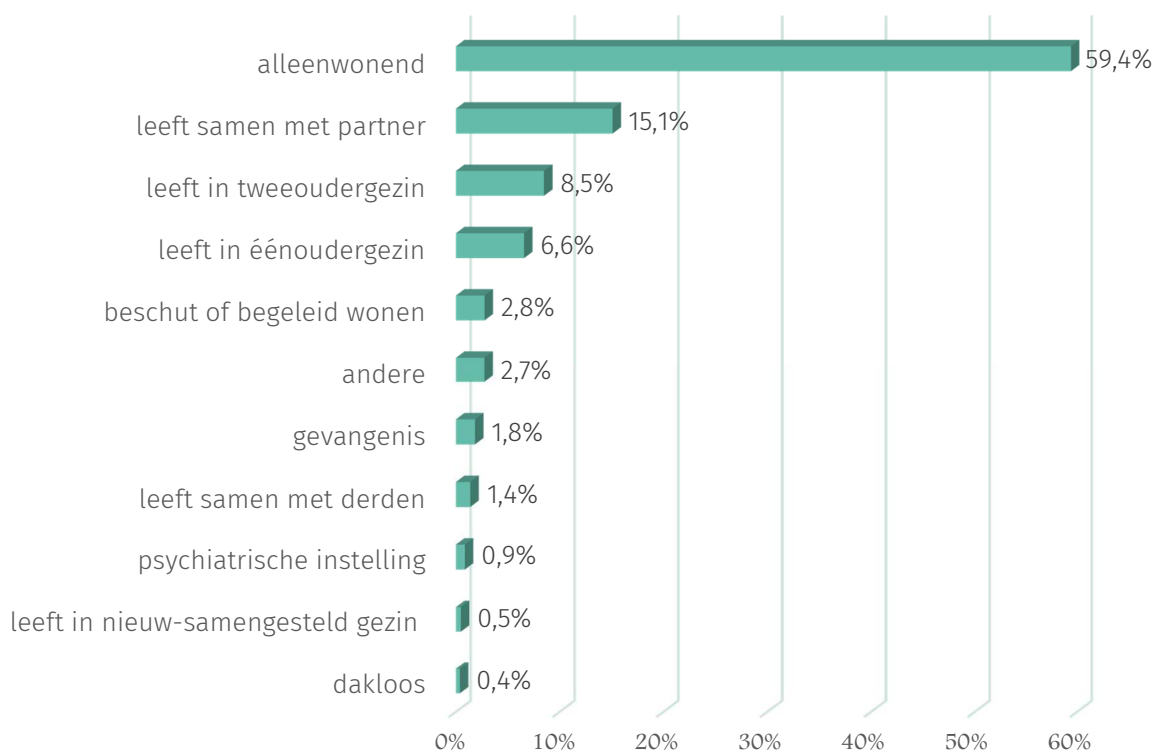
Basis = 18 845 oproepers waarvan het geslacht bekend is

7. Leeftijd



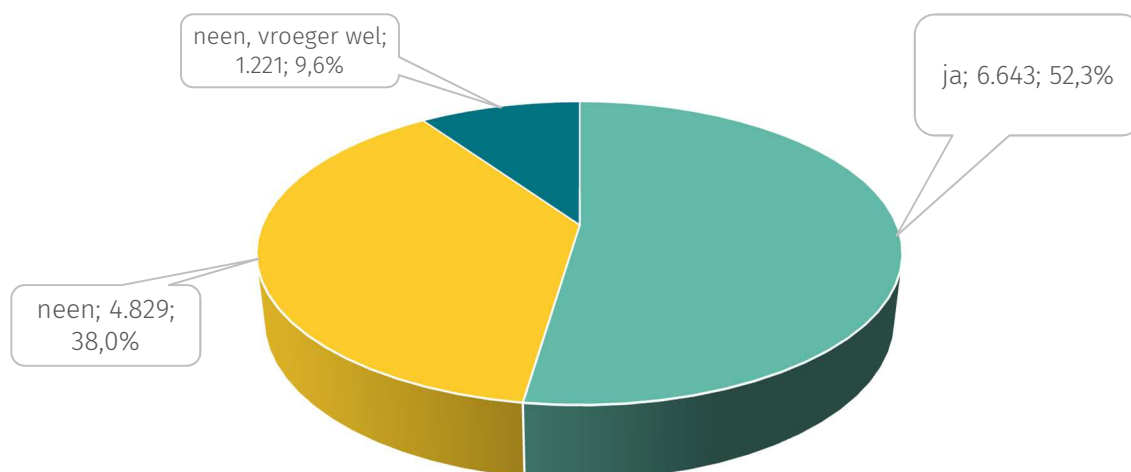
Basis:= 14 009 telefoonoproepers en 1 378 chatoproepers waarvan de leeftijd bekend is

8. Leefsituatie



Basis = 15 302 telefoon-en chatoproepers waarvan leefsituatie gekend is

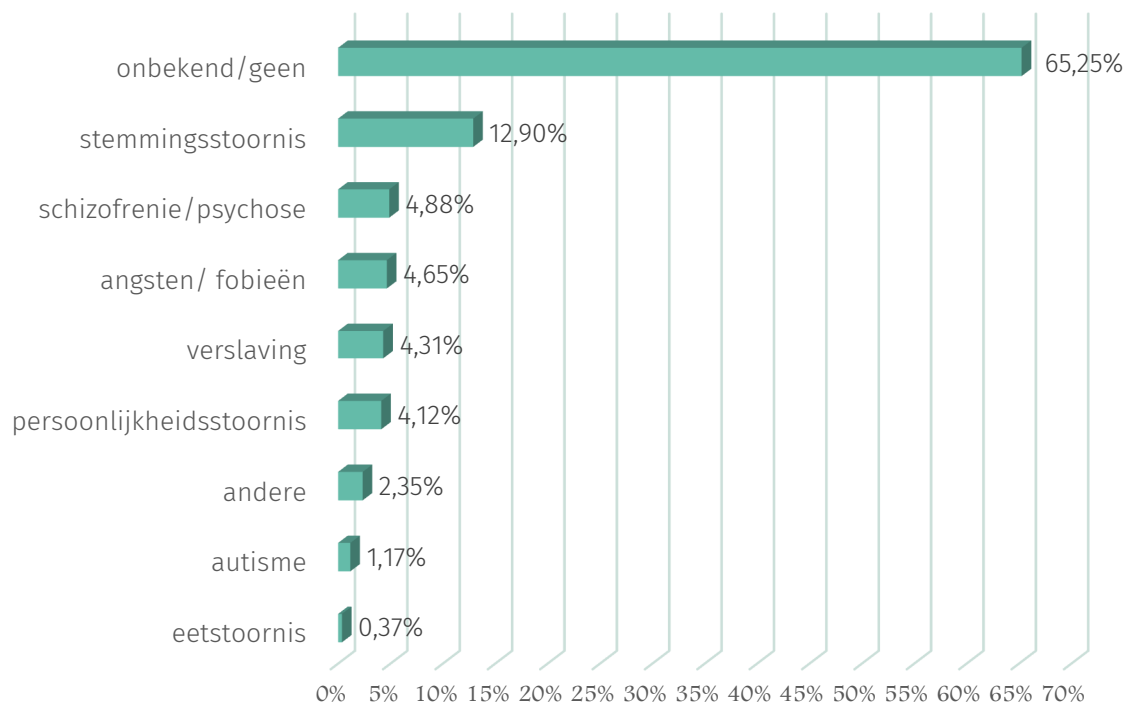
9. Oproepers in professionele begeleiding



Basis = 12 693 telefoon-en chatoproepers waarvan professionele begeleiding gekend is

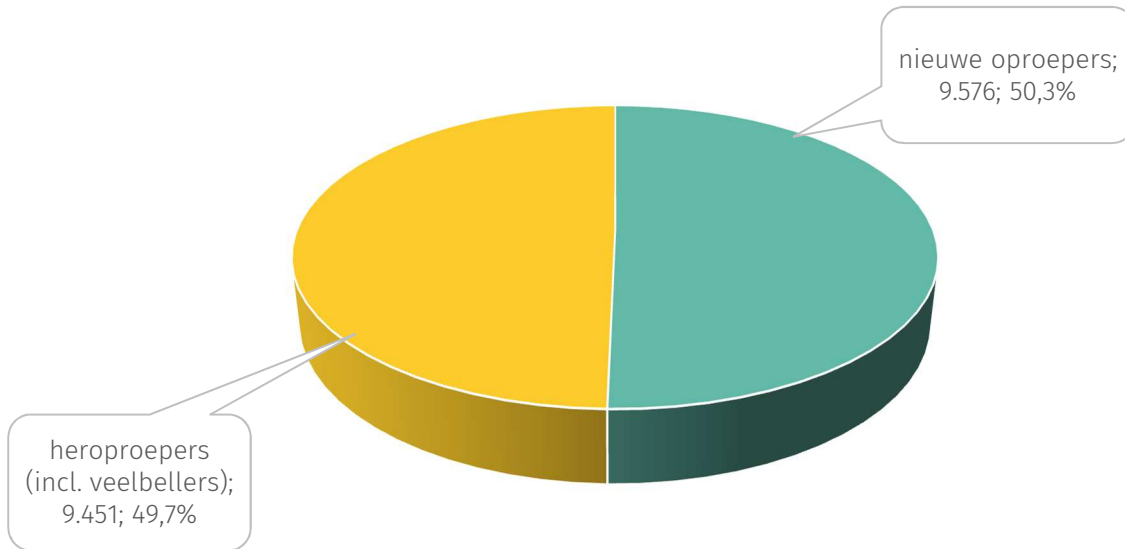
10. Stoornissen oproepers

De oproeper vermeldt zelf tijdens het gesprek één of meerdere psychische stoornissen: in 30,87% van alle gesprekken deed dit zich voor.



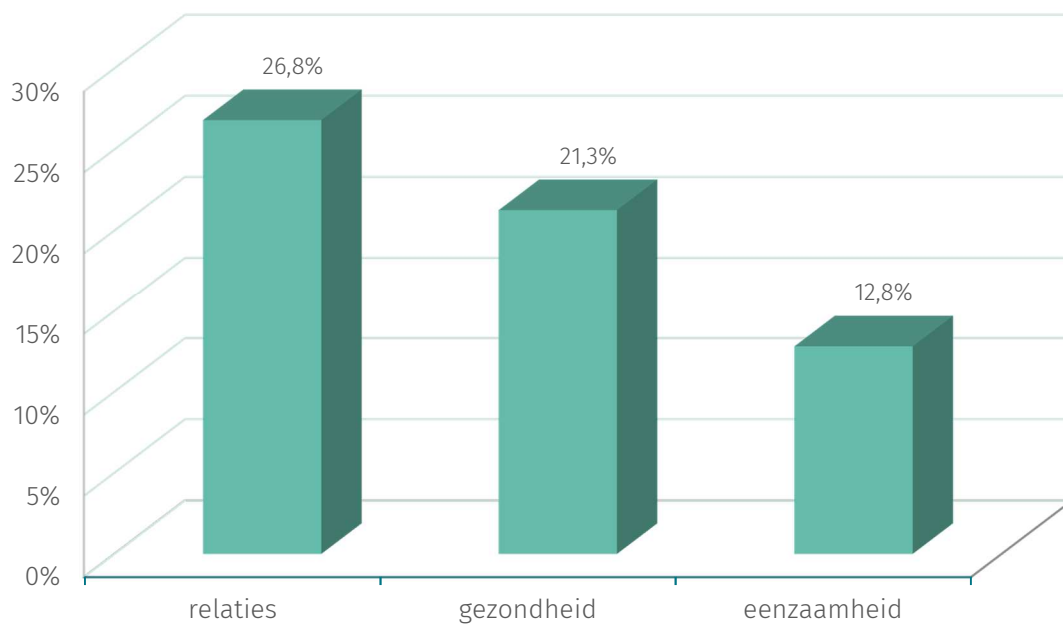
Basis = 5 873 gesprekken , waarin één of meerdere psychische aandoeningen worden vermeld

11. Oproeptype (nieuwe versus heroproepers – inclusief veelbellers)

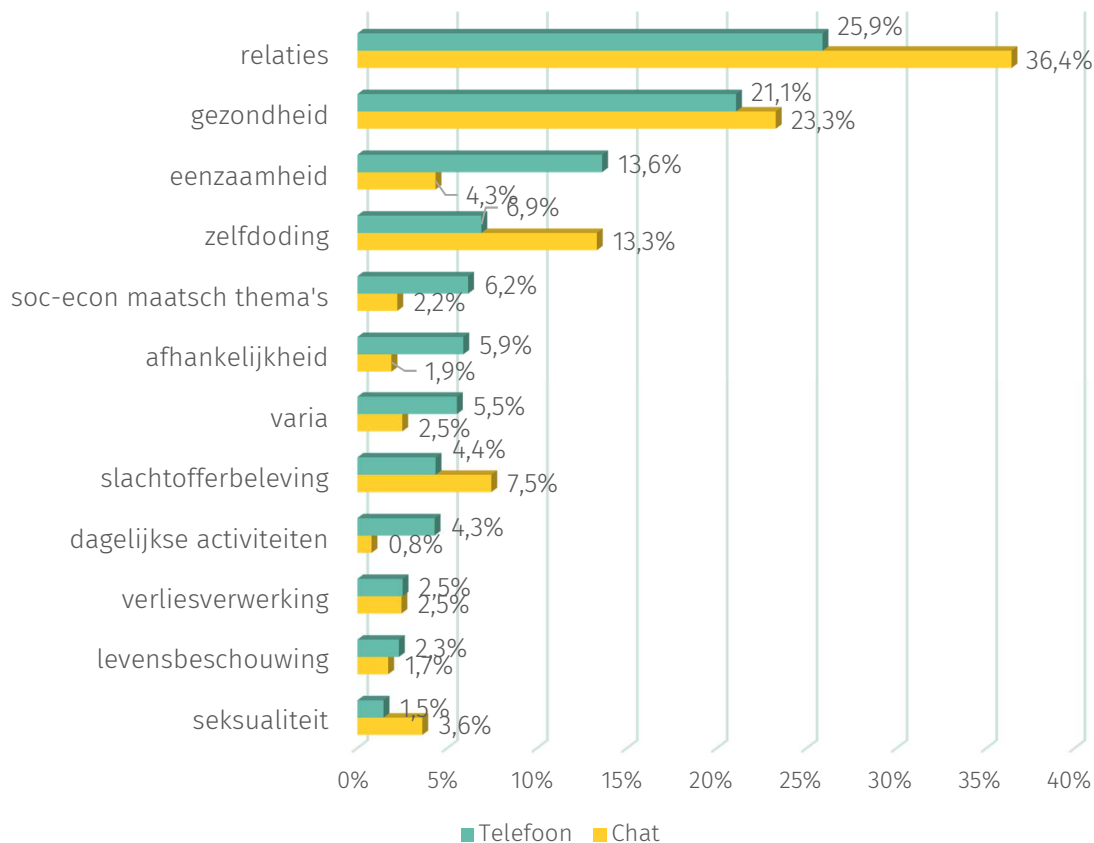


Basis = 19 027 telefoon-en chatoproepers waarvan oproeptype gekend is

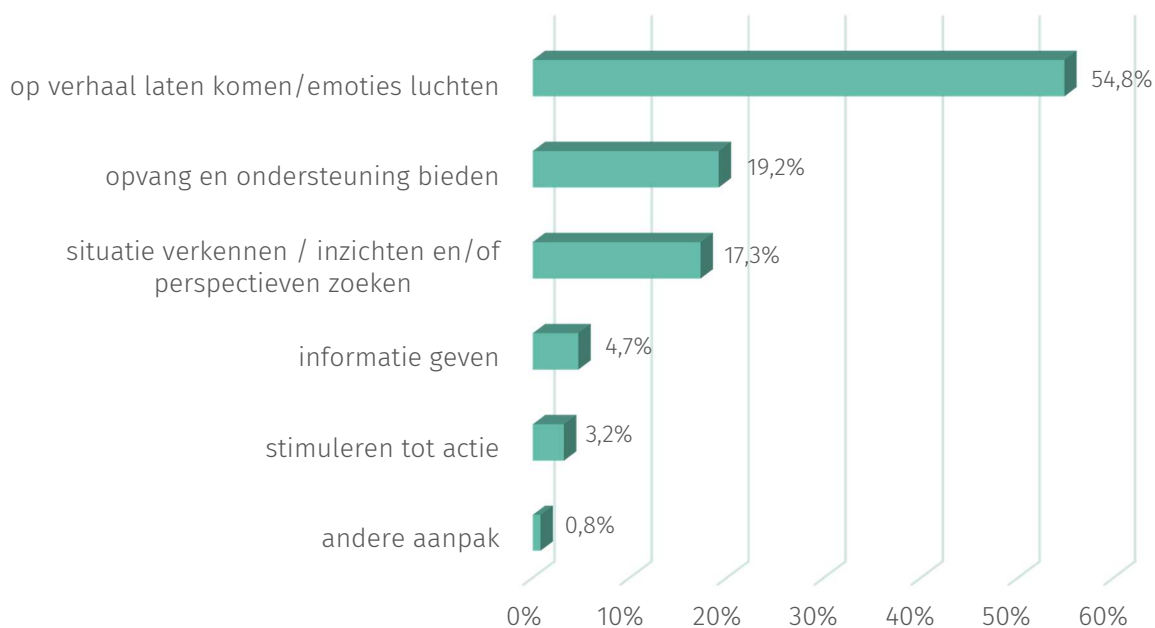
12. Top 3 gespreksthema's



13. Vergelijking gespreksthema's

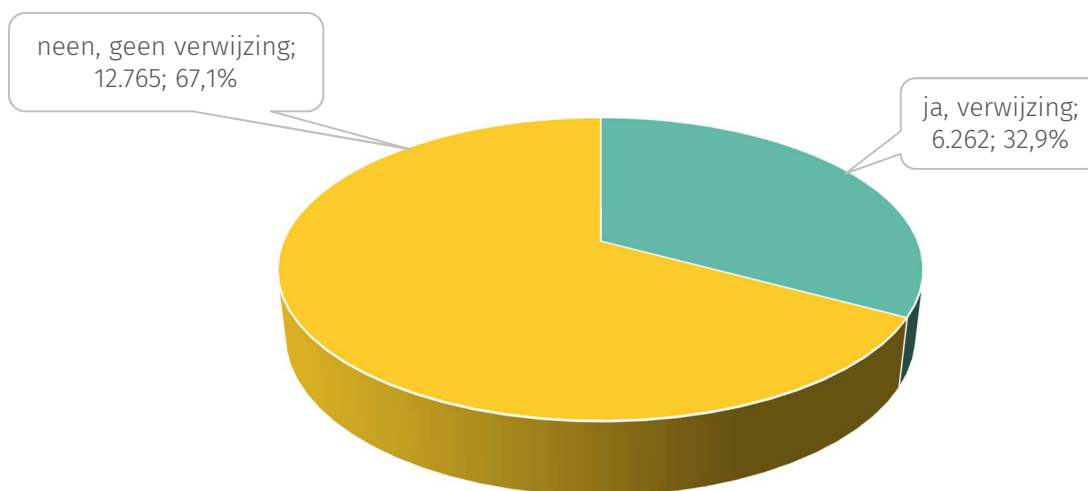


14. Wat kunnen we de oproeper bieden ?



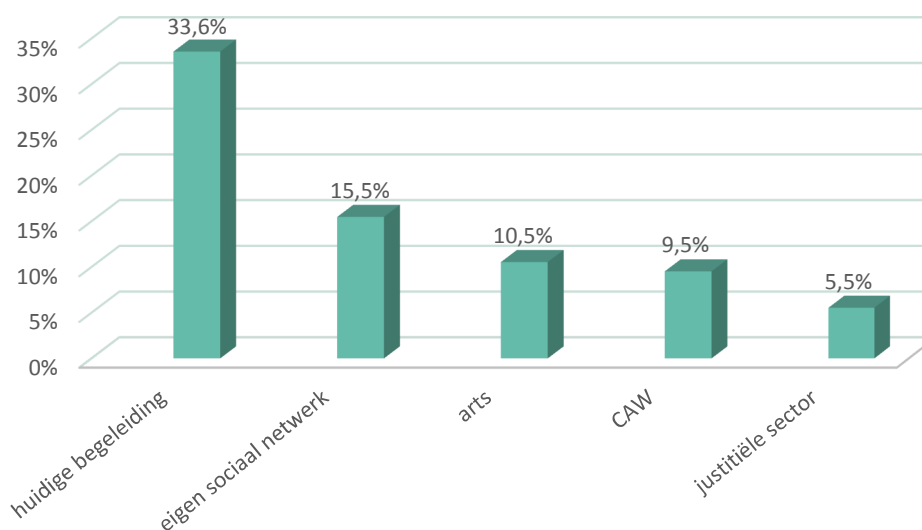
Basis = 26 607 gescoorde gesprekswijzen

15. Verwijzing in gesprekken



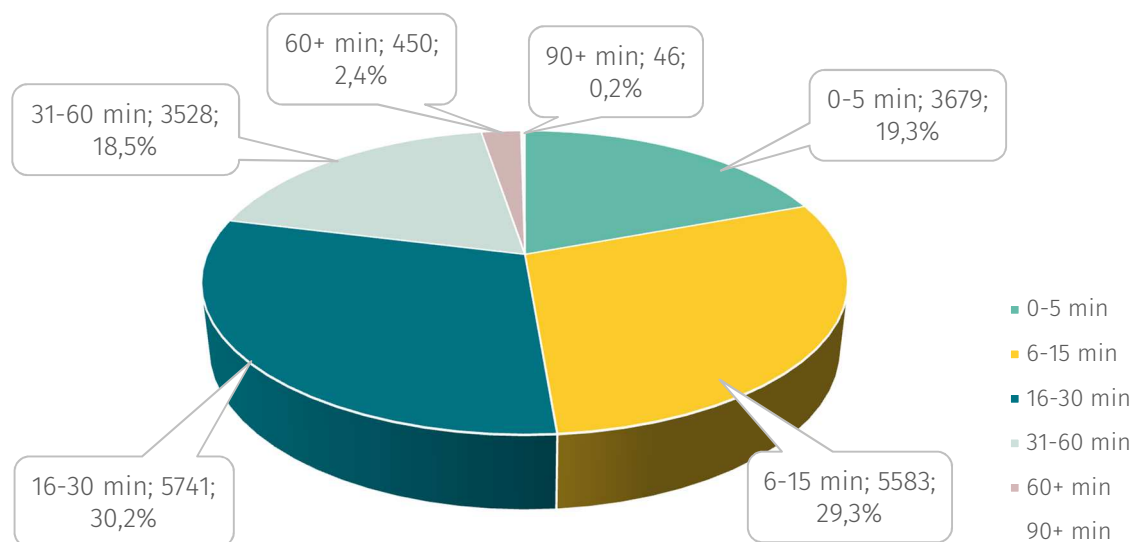
Basis = 19 027 telefoon- en chatgesprekken

Top 5 van verwijzingen



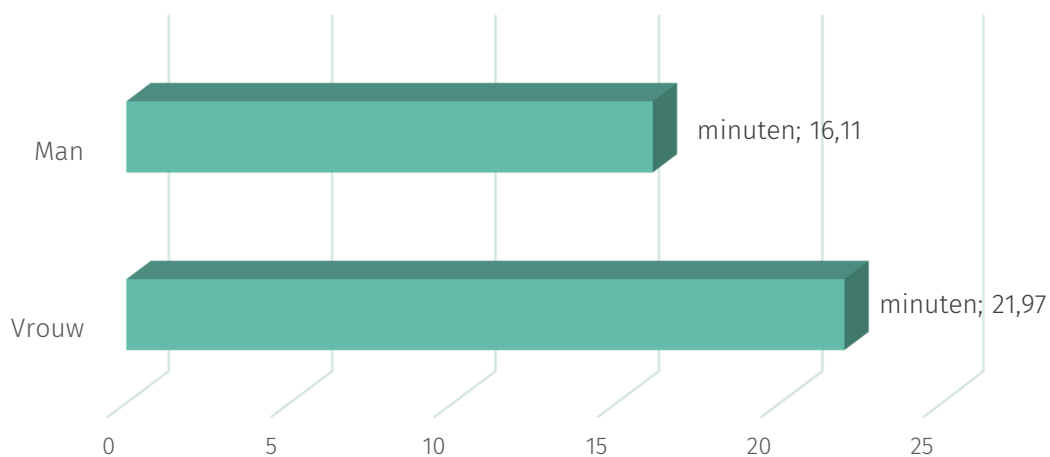
Basis = 6.262 gesprekken waarbij werd verwezen

16. Duur van de gesprekken



Basis = 19 027 telefoon- en chatgesprekken

Gemiddelde duur mannen en vrouwen



Basis = 18 845 gesprekken waarbij geslacht bekend is

Algemeen gemiddelde: 19 minuten en 56 seconden



[telefoon]

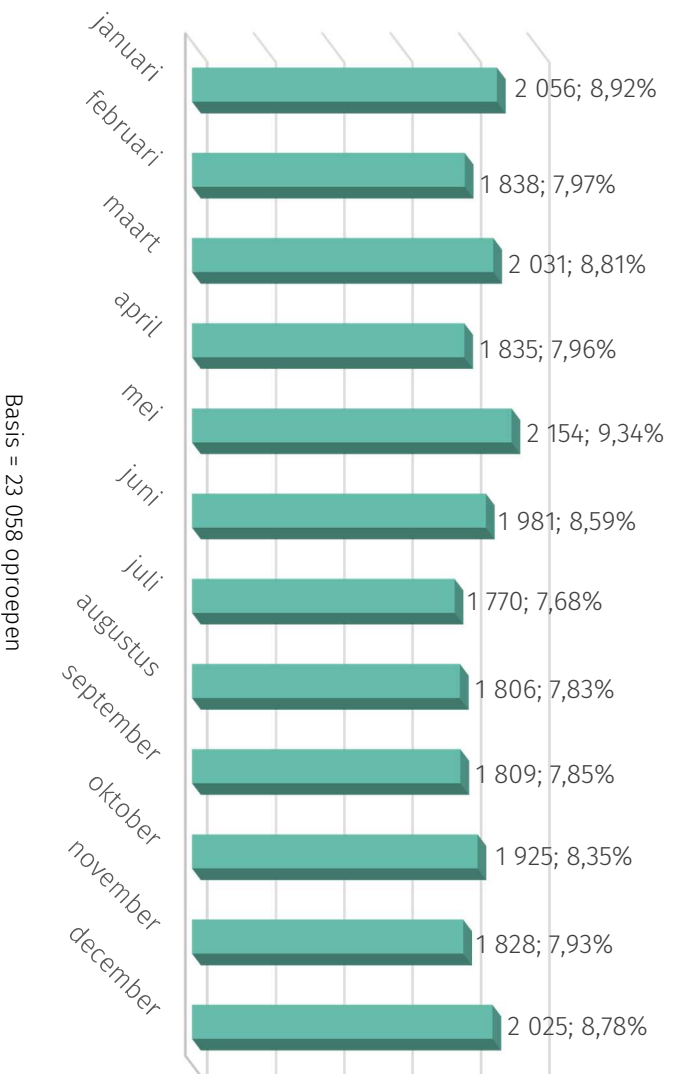
PRATEN
IS DE
EERSTE
STAP

BEL OF CHAT
100
TELE-ONTHAAL.BE

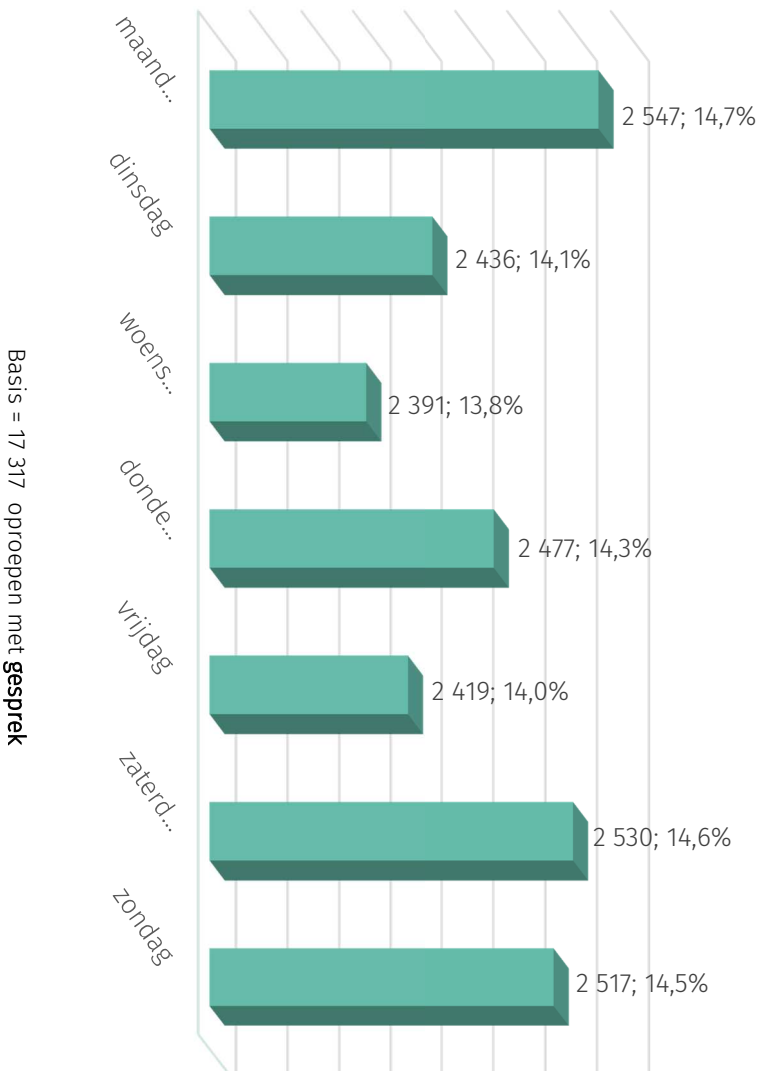
TELEFOON

1. De oproepen

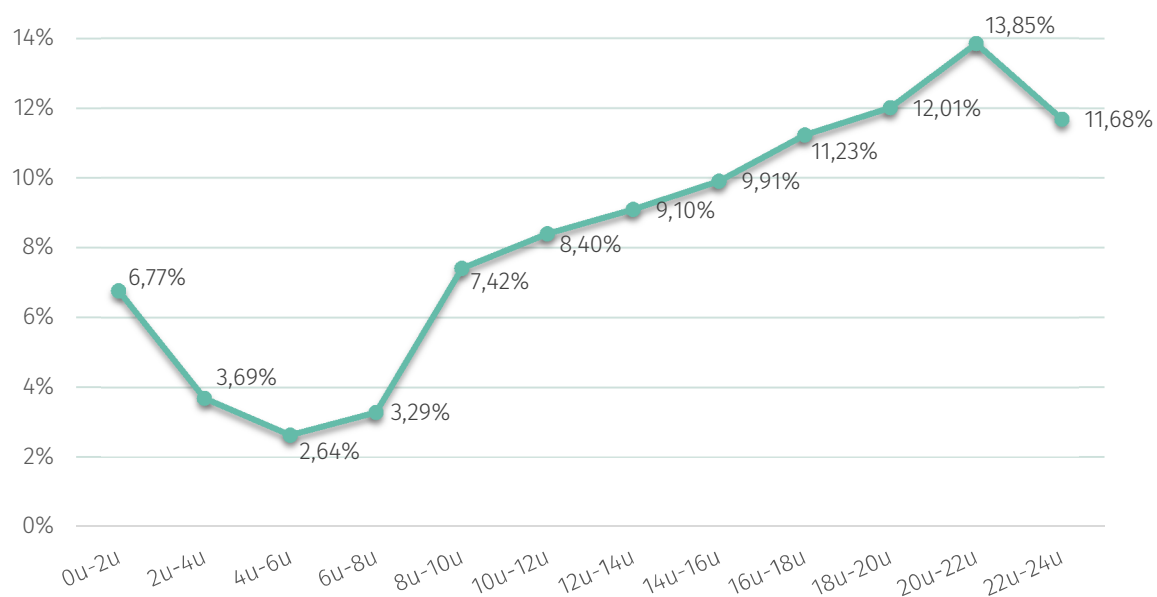
1.1. Aantal oproepen per maand



1.2. Aantal oproepen per dag van de week



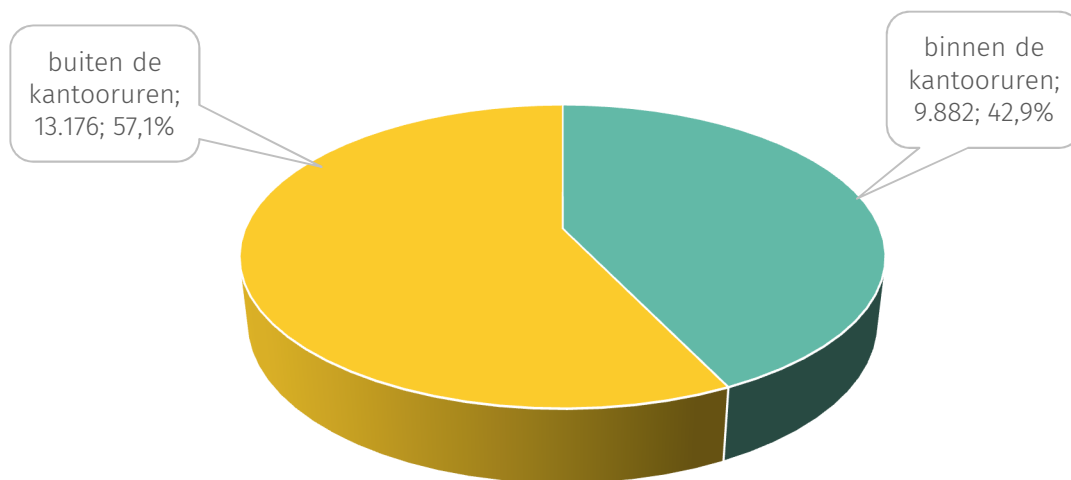
1.3. Aantal oproepen per dagdeel (2 uur)



Basis = 23 058 oproepen

1.4. Aantal oproepen binnen en-buiten de kantooruren

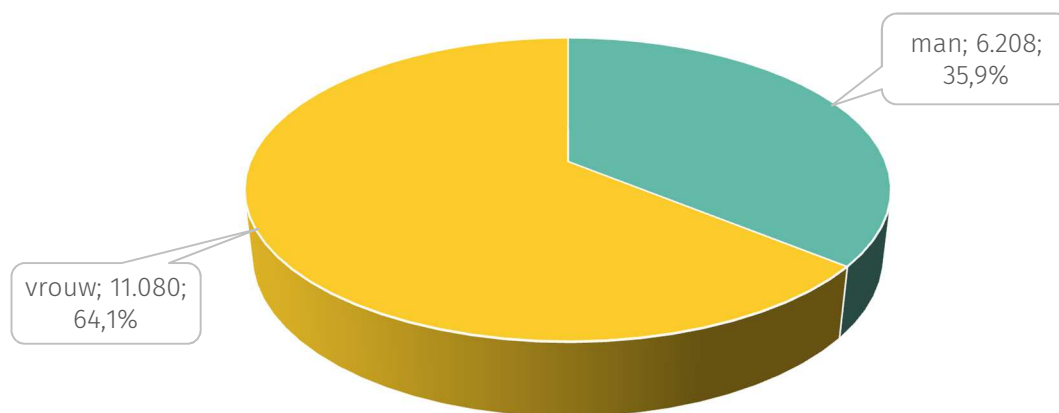
(kantooruren = werkdagen van 09 u 00 - 18 u 00)



Basis = 23 058 oproepen

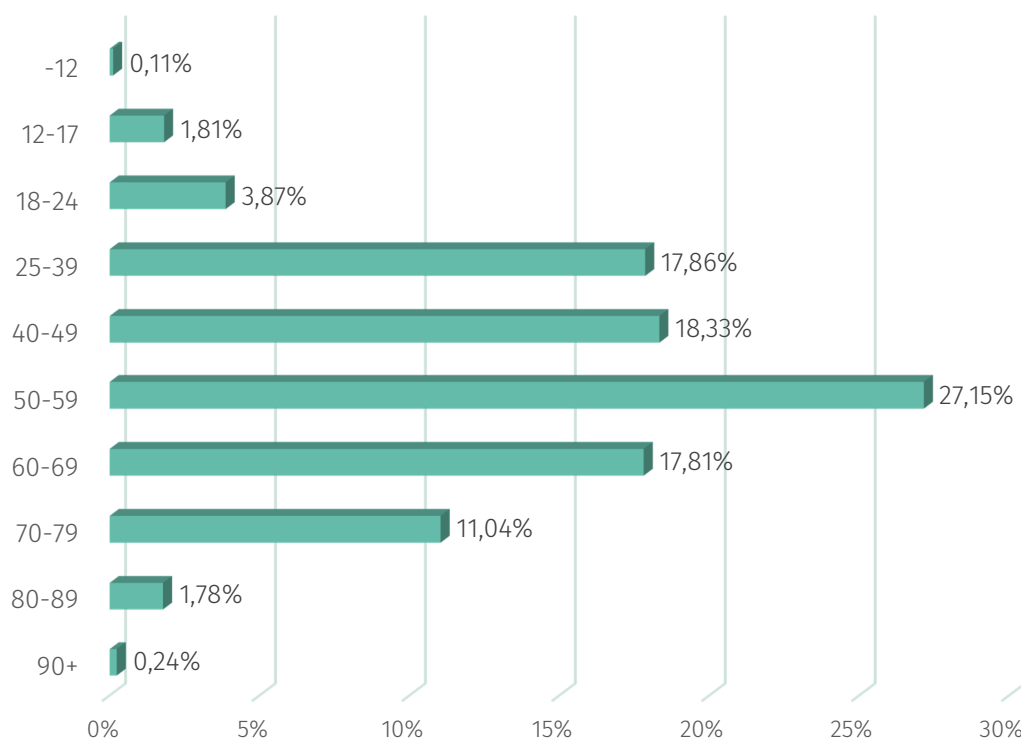
2. Profiel van de oproepers

2.1. Geslacht



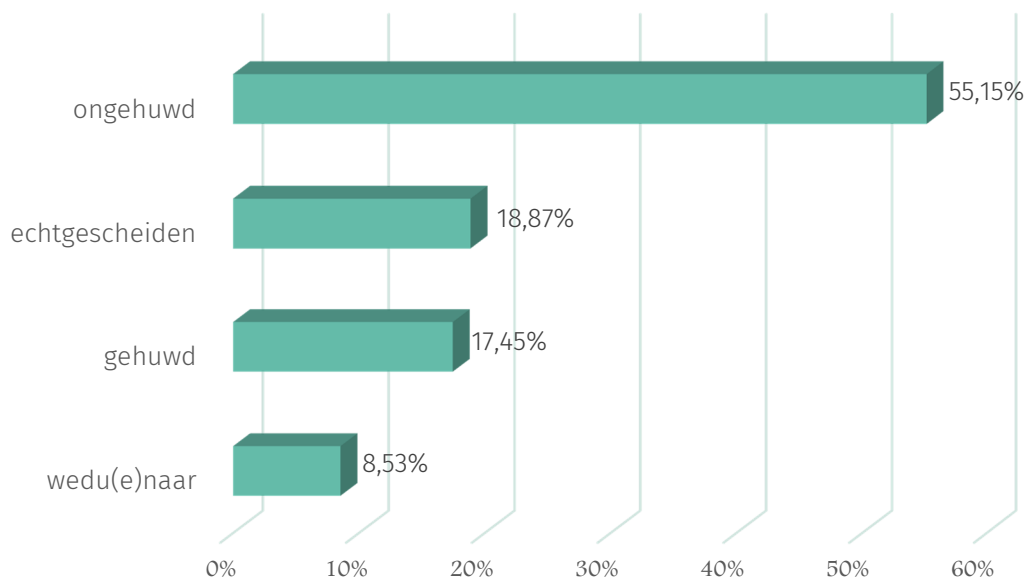
Basis = 17 288 oproepers waarvan het geslacht bekend is

2.2. Leeftijd



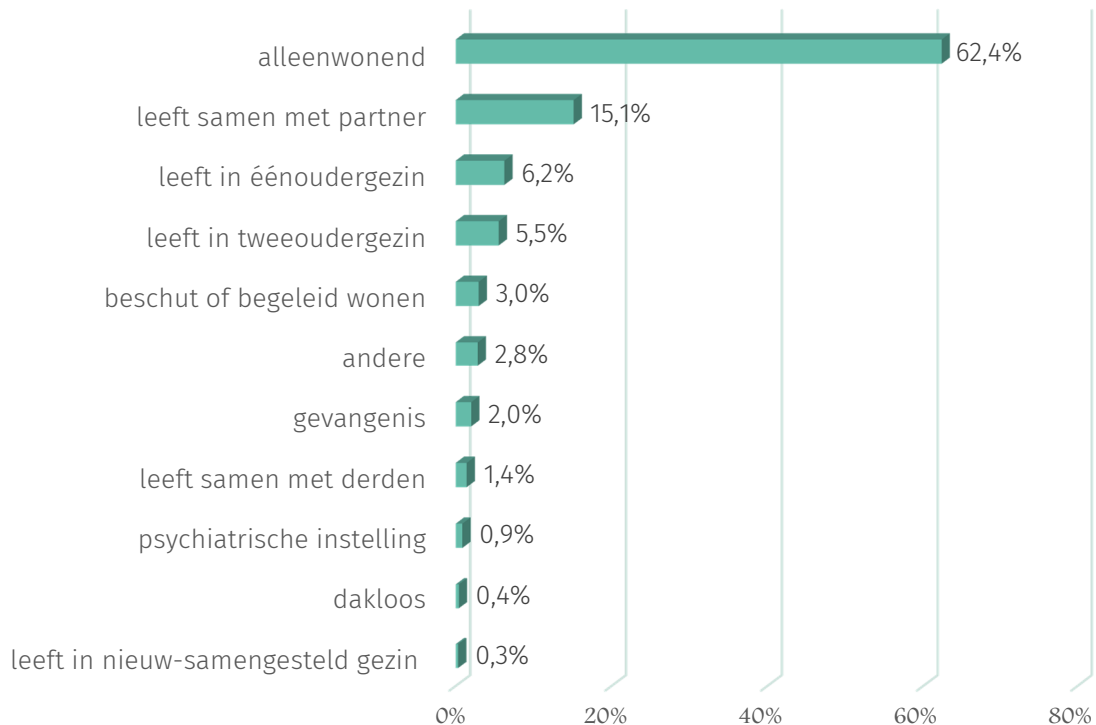
Basis = 14 009 oproepers waarvan de leeftijd bekend is

2.3. Burgerlijke staat



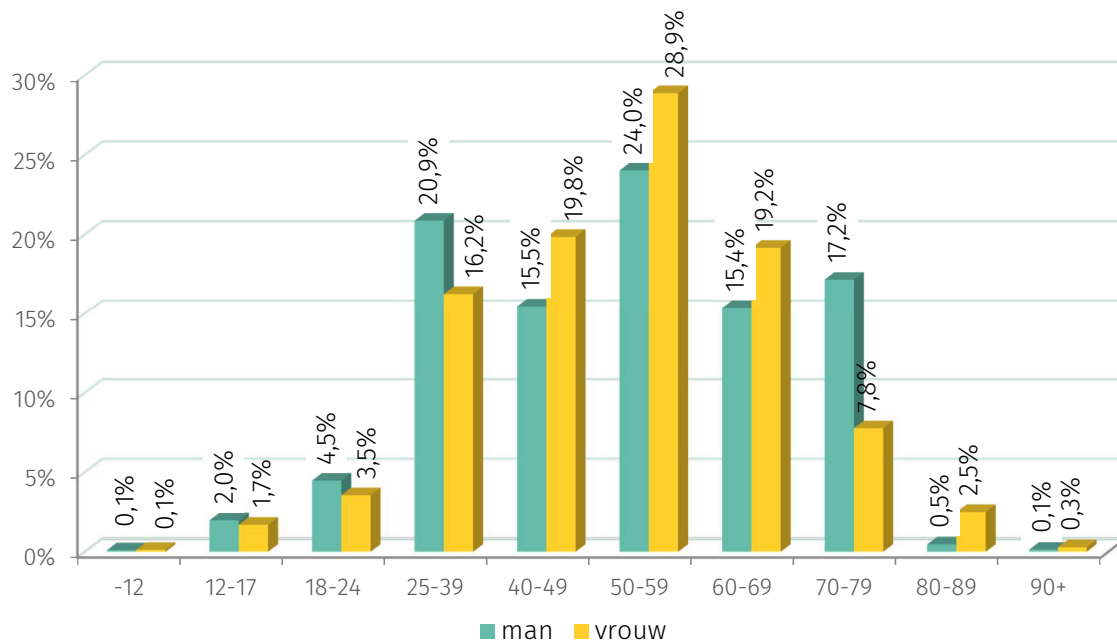
Basis = 11 608 oproepers waarvan de burgerlijke staat bekend is

2.4. Leefsituatie



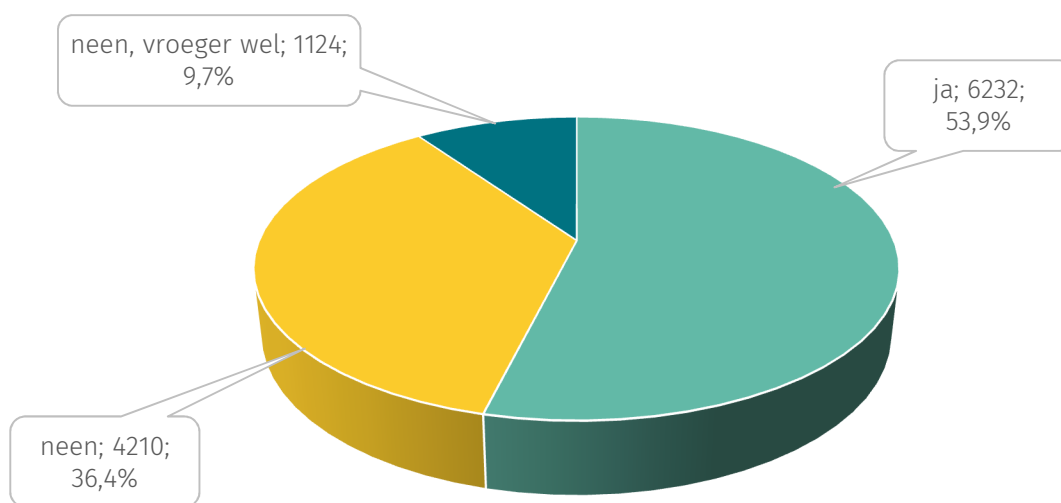
Basis = 14 189 oproepers waarvan de leefsituatie bekend is

2.5. Geslacht per leeftijd



Basis = 13 988 oproepers waarvan zowel leeftijd als geslacht bekend is

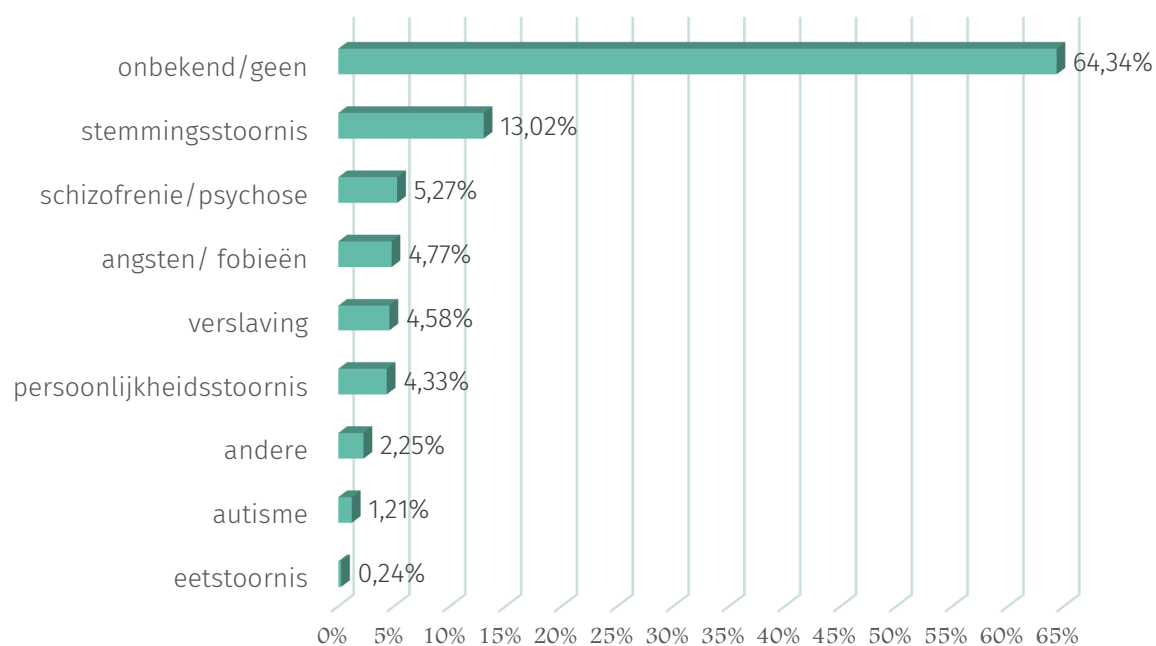
2.6. Oproepers in professionele begeleiding



Basis = 11 566 oproepers waarvan begeleiding gekend is

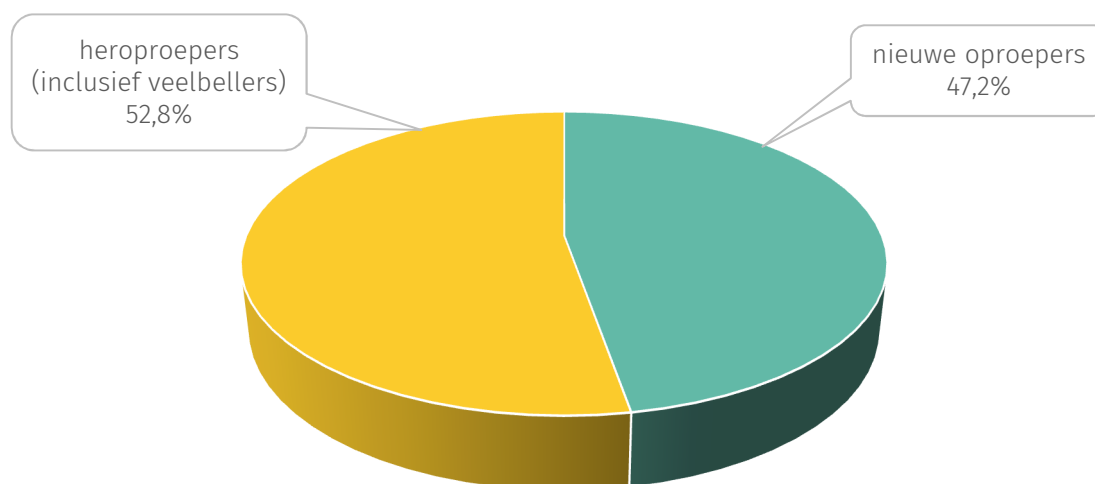
2.7. Stoornissen oproepers

De oproeper vermeldt zelf tijdens het gesprek een psychische stoornis : 35,7% van alle oproepers deed dit.



Basis = 18 413 oproepers

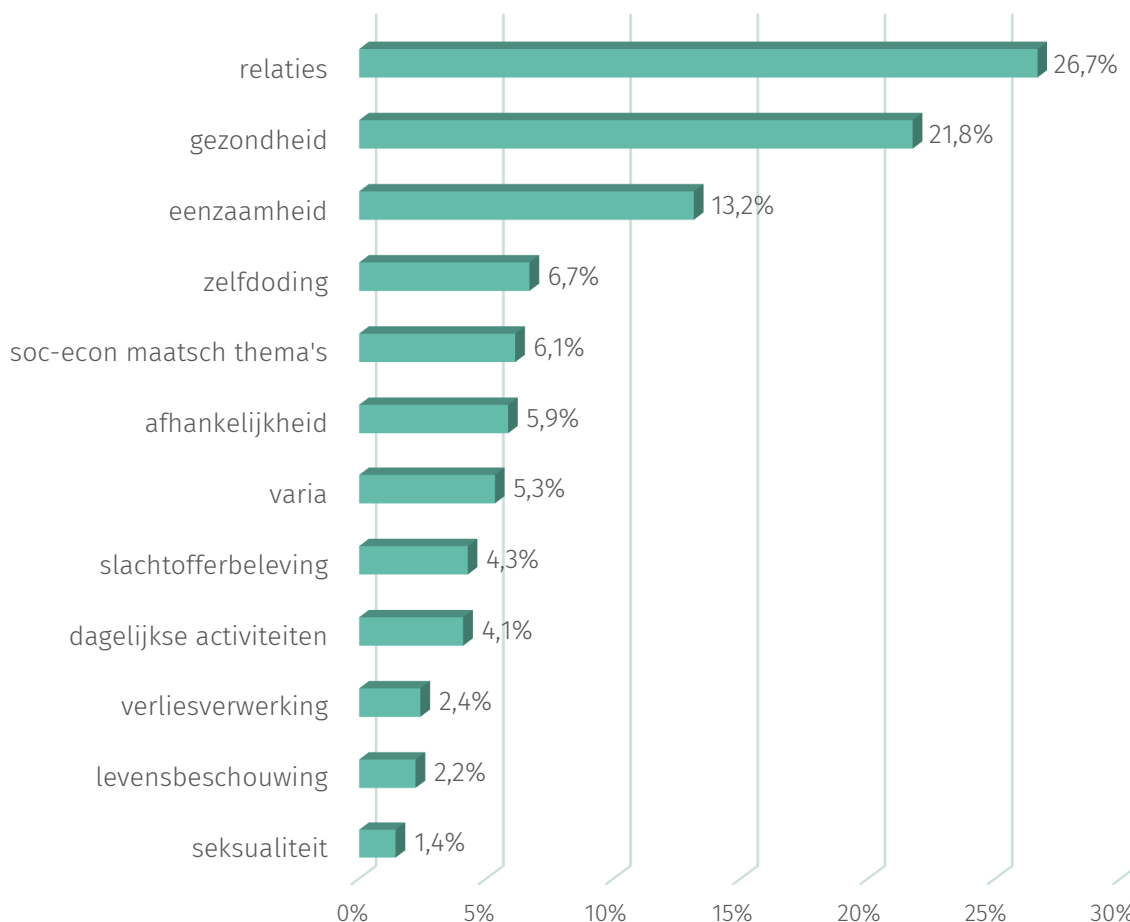
2.8. Oproeptype (nieuwe versus heroproepers – inclusief veelbellers)



Basis = 17 317 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	6250	26,7%
gemis aan partner	342	1,5%
verliefdheid, partnerkeuze	394	1,4%
spanningen en conflicten	1070	5,3%
echtscheiding / einde van de relatie	543	2,6%
relatie met ouder(s)	764	3,8%
relatie met kind(eren)	991	4,2%
relatie met familielid	710	2,8%
buurt	372	1,8%
werk	359	1,7%
school	72	0,5%
vrienden	313	1,6%
zorglast	112	0,8%
relaties: Andere	208	0,9%

SEKSUALITEIT	335	1,4%
seksuele identiteit (homo, lesbisch, bi)	160	0,5%
seksueel functioneren	90	0,5%
masturbatievraag	48	0,4%
seksualiteit: andere	37	0,3%
EENZAAMHEID	3083	13,2%
tekort aan sociale contacten	2515	11,1%
binnen bestaande sociale contacten	501	2,0%
eenzaamheid: Andere	67	0,2%
LEVENSBSCHOUWING	520	2,2%
euthanasie	118	0,7%
levensbeschouwelijke vragen (zingeving, ethiek)	228	1,0%
identiteitsvragen	108	0,5%
levensbeschouwing: andere	66	0,2%
ZELFDODING	1569	6,7%
gedachten aan zelfdoding	955	3,5%
plannen tot zelfdoding	359	1,2%
poging tot zelfdoding	156	0,4%
zelfdoding: andere	99	0,4%
VERLIESVERWERKING	564	2,4%
abortus/miskraam	10	0,1%
na overlijden	436	2,3%
nabestaanden van zelfdoding	48	0,2%
verlies van vrijheid	22	0,1%
werkverlies	13	0,1%
verliesverwerking: andere	35	0,2%
GEZONDHEID	5099	21,8%
handicap	202	0,8%
aids, seksueel overdraagbare aandoening	11	0,2%
kanker	262	1,2%
slaapstoornissen	416	1,3%
borderline	123	0,5%
autisme	79	0,3%
depressie	1192	4,9%
chronische vermoeidheid	78	0,6%
zelfverwonding, automutilatie	65	0,3%
eetstoornissen	87	0,2%
pijn	406	1,9%
angst / fobie	673	3,4%
stress, burnout	199	0,7%
ziekte	716	3,2%
zwangerschap	43	0,2%
gezondheid: andere	547	2,3%
AFHANKELIJKHEID	1372	5,9%
alcohol	808	3,6%
drugs	253	1,1%

gokken	8	0,1%
medicijnen	207	0,7%
afhankelijkheid: andere	96	0,3%
SLACHTOFFERBELEVING	1000	4,3%
diefstal / inbraak / ongeval	103	0,4%
ongewenste intimiteiten	61	0,4%
seksueel geweld	78	0,5%
Incest	80	0,4%
kindermishandeling	97	0,6%
ouder(en)mis(be)handeling	50	0,2%
partnermishandeling	152	0,7%
pesten / stalking	197	1,3%
slachtofferbeleving: andere	182	1,0%
SOC-ECON MAATSCH THEMA'S	1438	6,1%
administratief	129	0,5%
financieel	537	2,5%
materieel	95	0,5%
juidisch	175	0,8%
huisvesting, dakloos	298	1,3%
werkloosheid	65	0,3%
soc-econ maatsch thema's: andere	139	0,5%
DAGELIJKSE ACTIVITEITEN	958	4,1%
VARIA	1251	5,3%
daderbeleving	20	0,1%
vragen, klachten over professionele behandeling	164	0,8%
info over Tele-Onthaal	65	0,3%
verwarde inhoud	254	1,2%
ontevreden over Tele-Onthaal	66	0,3%
dank	64	0,2%
goed nieuws	120	0,5%
varia: andere	498	1,7%
TOTAAL	23439	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 samengegeld wanneer ze om één en dezelfde oproep ging.

3.3. De gespreksthema's per geslacht

	Man		Vrouw	
	Oproepen	%	Oproepen	%
Afhankelijkheid - Verslaving	695	8,83%	616	4,29%
Dagelijkse activiteiten	422	5,36%	533	3,71%
Eenzaamheid	1 238	15,73%	1 792	12,47%
Gezondheid	1 296	16,47%	3 395	23,63%
Levensbeschouwing	216	2,74%	297	2,07%
Relaties	1 538	19,54%	4 221	29,38%
Seksualiteit	220	2,80%	99	0,69%
Slachtofferbeleving	288	3,66%	681	4,74%
Sociaal-economische & maatschappelijke thema's	652	8,28%	720	5,01%
Verliesverwerking	147	1,87%	413	2,87%
Zelfdoding	588	7,47%	944	6,57%
Varia	571	7,25%	658	4,58%
TOTAAL	7 871	100%	14 369	100%

Basis = 22 240 gespreksonderwerpen van 1 557 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	0 0,00%	8 2,64%	45 6,49%	279 8,38%	205 0,059994	263 5,15%	183 5,53%	57 3,03%	3 0,92%	1 2,94%
Dagelijkse activiteiten	0 0,00%	0 0,00%	18 2,60%	110 3,31%	120 0,035119	256 5,01%	126 3,81%	177 9,41%	10 3,06%	4 11,76%
Eenzaamheid	0 0,00%	12 3,96%	39 5,63%	286 8,59%	376 0,110038	780 15,28%	592 17,90%	510 27,11%	78 23,85%	6 17,65%
Gezondheid	2 10,53%	44 14,52%	126 18,18%	600 18,03%	670 0,196078	1273 24,94%	770 23,28%	313 16,64%	62 18,96%	4 11,76%
Levensbeschouwing	0 0,00%	7 2,31%	14 2,02%	85 2,55%	117 0,034241	96 1,88%	67 2,03%	58 3,08%	4 1,22%	0 0,00%
Relaties	8 42,11%	106 34,98%	207 29,87%	1085 32,60%	1044 0,305531	1152 22,57%	849 25,67%	342 18,18%	90 27,52%	4 11,76%
Seksualiteit	0 0,00%	16 5,28%	20 2,89%	90 2,70%	72 0,021071	30 0,59%	19 0,57%	13 0,69%	1 0,31%	0 0,00%
Slachtofferbeleving	6 31,58%	37 12,21%	44 6,35%	156 4,69%	172 0,050337	212 4,15%	108 3,26%	38 2,02%	15 4,59%	2 5,88%
Sociaal-economische & maatschappelijke thema's	1 5,26%	6 1,98%	40 5,77%	175 5,26%	170 0,049751	335 6,56%	213 6,44%	123 6,54%	16 4,89%	8 23,53%
Verliesverwerking	0 0,00%	1 0,33%	11 1,59%	55 1,65%	79 0,02312	152 2,98%	114 3,45%	58 3,08%	17 5,20%	0 0,00%
Zelfdoding	1 5,26%	47 15,51%	93 13,42%	268 8,05%	247 0,072286	320 6,27%	164 4,96%	61 3,24%	18 5,50%	2 5,88%
Varia	1 5,26%	19 6,27%	36 5,19%	139 4,18%	145 0,042435	236 4,62%	103 3,11%	131 6,96%	13 3,98%	3 8,82%
TOTAAL	19	303	693	3328	3417	5105	3308	1881	327	34

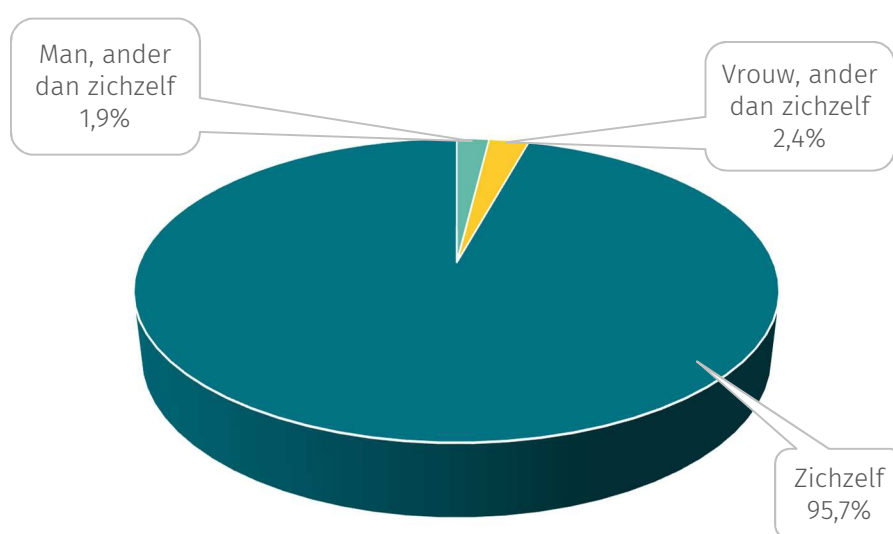
Basis = 18 415 gespreksonderwerpen van 14 009 oproepers waarvan de leeftijd gekend is

3.5. De gespreksthema's per leefsituatie

	Alleenwonend	Leeft samen met partner	Leeft in tweoudergezin	Leeft in éénoudergezin	Leeft in een nieuw-samengesteld gezin	Leeft samen met derden	Psychiatrische instelling	Gevangenis	Beschut/Begeleid wonen	Dakloos	Andere
Afhankelijkheid - Verslaving	656 5,5%	225 7,9%	75 7,4%	37 3,3%	5 9,4%	10 3,9%	12 7,7%	14 4,2%	16 3,2%	7 8,8%	6 1,3%
Dagelijkse activiteiten	445 3,7%	75 2,6%	19 1,9%	41 3,6%	0,0%	16 6,2%	9 5,8%	60 18,1%	100 20,0%	0,0%	55 11,5%
Eenzaamheid	2 191 18,3%	168 5,9%	48 4,7%	95 8,4%	0,0%	50 19,3%	17 10,9%	79 23,8%	98 19,6%	4 5,0%	93 19,4%
Gezondheid	2 772 23,2%	634 22,2%	191 18,9%	222 19,6%	6 11,3%	49 18,9%	42 26,9%	16 4,8%	71 14,2%	8 10,0%	93 19,4%
Levensbeschouwing	252 2,1%	52 1,8%	21 2,1%	19 1,7%	0,0%	8 3,1%	3 1,9%	10 3,0%	20 4,0%	0,0%	12 2,5%
Relaties	2 857 23,9%	1 074 37,6%	369 36,4%	412 36,3%	26 49,1%	61 23,6%	19 12,2%	42 12,7%	69 13,8%	15 18,8%	81 16,9%
Seksualiteit	134 1,1%	36 1,3%	28 2,8%	18 1,6%	0,0%	2 0,8%	1 0,6%	3 0,9%	2 0,4%	0,0%	3 0,6%
Slachtofferbeleving	404 3,4%	164 5,7%	88 8,7%	58 5,1%	6 11,3%	9 3,5%	3 1,9%	14 4,2%	5 1,0%	2 2,5%	18 3,8%
Sociaal-economische & maatschappelijke thema's	749 6,3%	108 3,8%	31 3,1%	52 4,6%	1 1,9%	14 5,4%	7 4,5%	38 11,4%	62 12,4%	36 45,0%	40 8,4%
Verliesverwerking	367 3,1%	55 1,9%	17 1,7%	32 2,8%	0,0%	4 1,5%	0,0%	9 2,7%	6 1,2%	0,0%	11 2,3%
Zelfdoding	736 6,2%	196 6,9%	109 10,8%	109 9,6%	8 15,1%	20 7,7%	19 12,2%	5 1,5%	11 2,2%	7 8,8%	24 5,0%
Varia	381 3,2%	69 2,4%	17 1,7%	40 3,5%	1 1,9%	16 6,2%	24 15,4%	42 12,7%	41 8,2%	1 1,3%	43 9,0%
TOTAAL	11 944	2 856	1 013	1 135	53	259	156	332	501	80	479

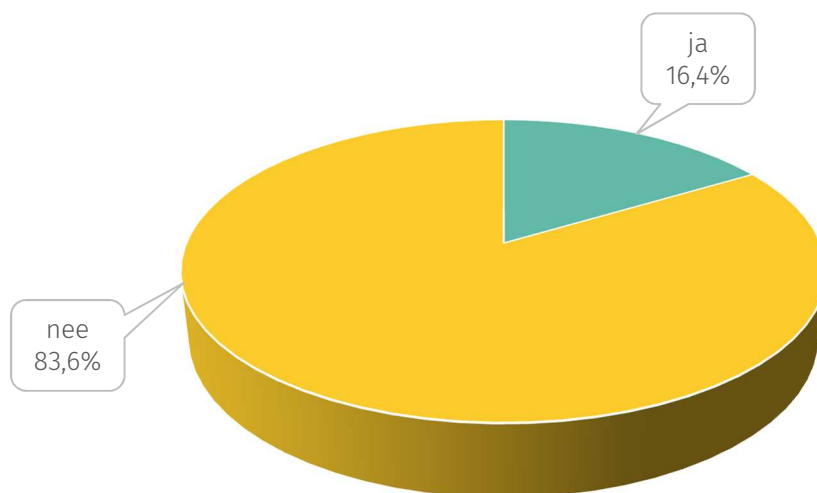
Basis = 18 808 gespreksthema's voor 14 189 oproepers waarvan de leefsituatie bekend is

3.6. Voor wie belt de oproeper?



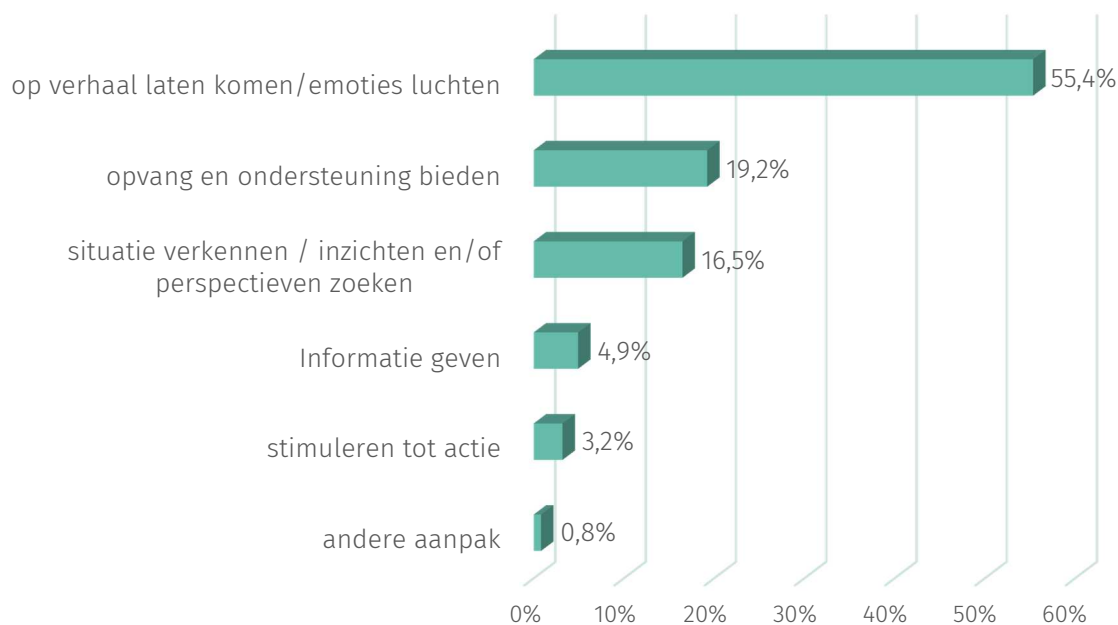
Basis = 17 317 oproepers

3.7. Is de oproeper in crisis ?



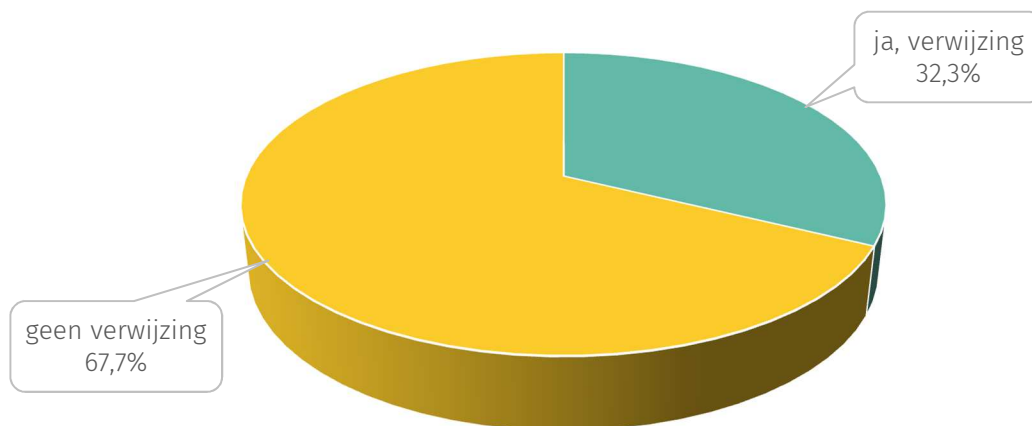
Basis 17 317 oproepers

3.8. Wijze van gespreksvoering



Basis = 24 287 gescoorde gesprekswijzen (per gesprek konden max. 3 wijzen van gespreksvoering gescoord worden)

3.9. Verwijzing en/of informatie geven

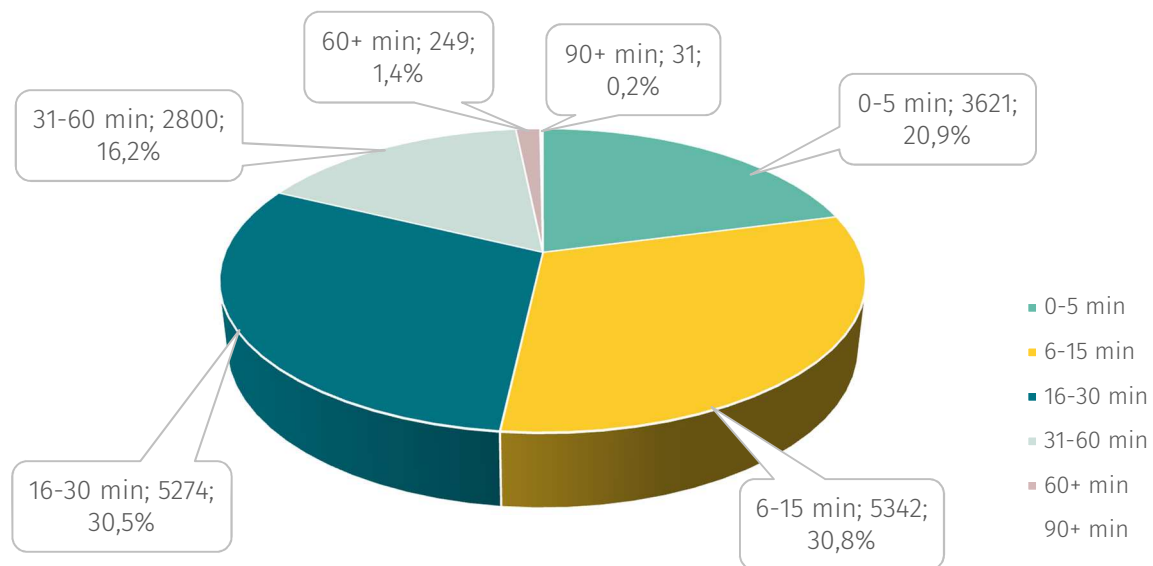


Basis = 17 317 oproepers

Detail verwijzing	Aantal oproepen	% totaal aantal oproepen (basis = 17 317)	% totaal aantal verwijzingen (basis = 5 585)
Geen verwijzing	11732	67,7%	-
Eigen sociaal netwerk	850	4,9%	15,22%
Huidige professionele hulp	1922	11,1%	34,41%
Welzijn	815	4,7%	14,59%
1712	83	0,5%	1,49%
Sociaal Huis	15	0,1%	0,27%
CAW algemeen onthaal	393	2,3%	7,04%
CAW crisisopvang	156	0,9%	2,79%
Inloopcentrum	19	0,1%	0,34%
OCMW	104	0,6%	1,86%
Gezins- en bejaardenzorg	18	0,1%	0,32%
106 --> chat / chat --> 106	27	0,2%	0,48%
Telefonische en onlinehulpverlening	80	0,5%	1,43%
Gezondheidszorg	755	4,4%	13,52%
100-urgentie	79	0,5%	1,41%
Arts	581	3,4%	10,40%

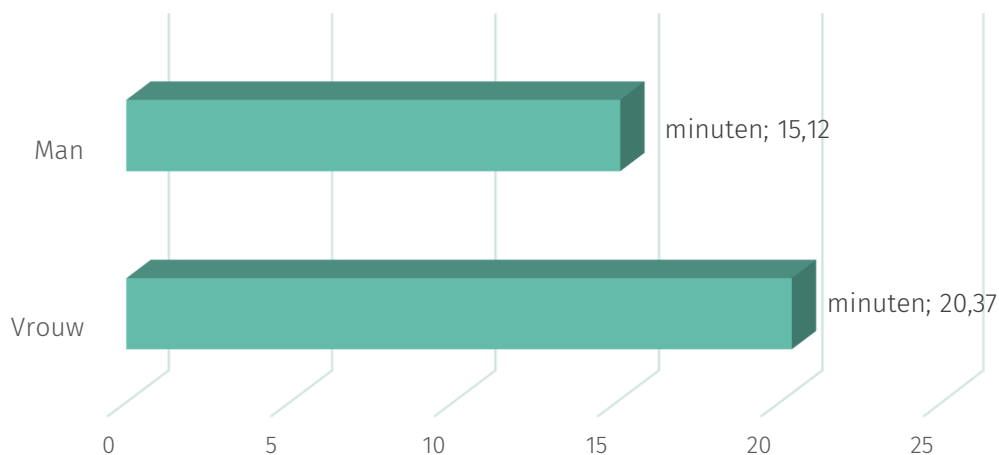
Antigifcentrum	6	0,0%	0,11%
Algemeen Ziekenhuis	29	0,2%	0,52%
Abortuskliniek	0	0,0%	0,00%
Palliatieve Zorg	10	0,1%	0,18%
Ziekenfonds	50	0,3%	0,90%
Geestelijke gezondheidszorg	177	1,0%	3,17%
Centrum Geestelijke Gezondheidszorg (CGG)	104	0,6%	1,86%
Psychiatrisch Ziekenhuis	38	0,2%	0,68%
Psychiatrische Spoed	35	0,2%	0,63%
Levensbeschouwelijke hulpverlening	14	0,1%	0,25%
Centrum Morele Dienstverlening	5	0,0%	0,09%
Geestelijke/Pastorale zorg	9	0,1%	0,16%
Justitiële sector	331	1,9%	5,93%
Justitiehuis	37	0,2%	0,66%
Andere dienst voor juridisch advies	43	0,2%	0,77%
Advocaat/notaris/gerecht	92	0,5%	1,65%
Politie	159	0,9%	2,85%
Zelfhulpgroepen : Trefpunt zelfhulp	38	0,2%	0,68%
Specifiek aanbod jeugd	102	0,6%	1,83%
Leerkracht/school	11	0,1%	0,20%
Jongeren Advies Centrum (JAC)	64	0,4%	1,15%
Centrum Leerlingenbegeleiding (CLB)	25	0,1%	0,45%
Kind en Gezin	2	0,0%	0,04%
Sociaal-culturele sector	31	0,2%	0,56%
Vereniging alleenstaanden	21	0,1%	0,38%
Sociaal-cultureel vormingswerk	6	0,0%	0,11%
Steunpunt vrijwilligerswerk	4	0,0%	0,07%
Werk	24	0,1%	0,43%
Eigen werkcontext	5	0,0%	0,09%
VDAB	8	0,0%	0,14%
Vakbond	11	0,1%	0,20%
Andere	446	2,6%	7,99%

3.10. Duur van de gesprekken



Basis = 17 317 oproepers

Gemiddelde duur mannen en vrouwen



Basis: 17 288 gesprekken waarbij geslacht bekend is

Algemeen gemiddelde : 18 min en 29 sec



[chat]

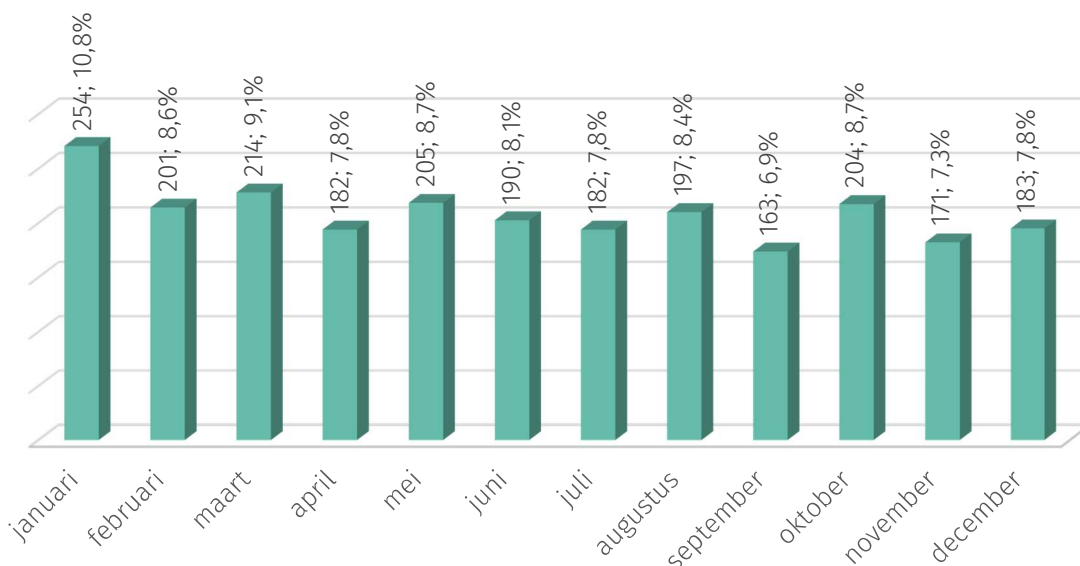
PRATEN
IS DE
EERSTE
STAP

BEL OF CHAT
1006
TELE-ONTHAAL.BE

CHAT

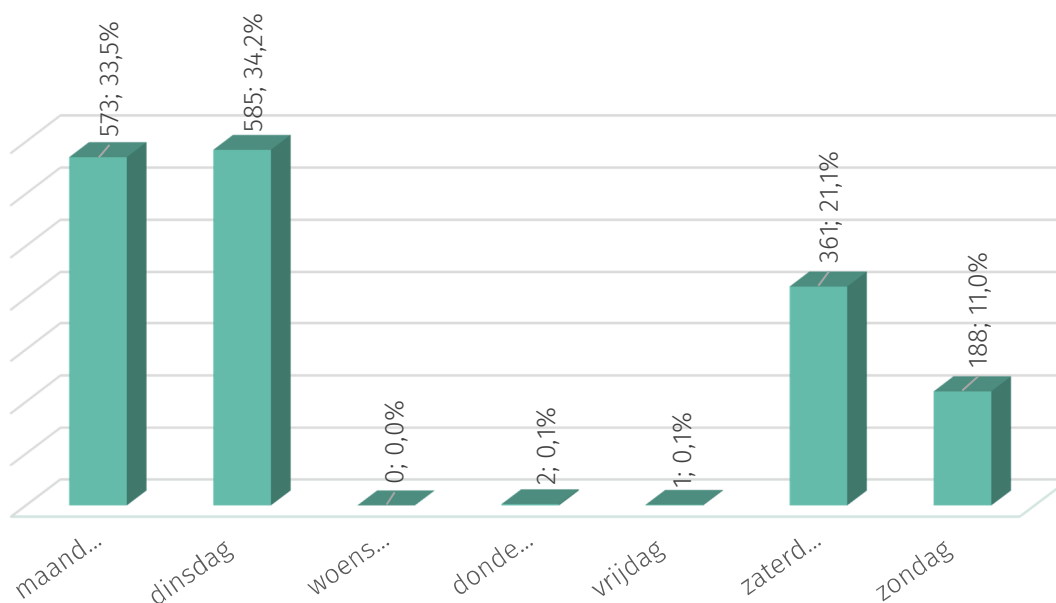
1. De oproepen

1.1. Aantal oproepen per maand



Basis = 2 346 oproepen

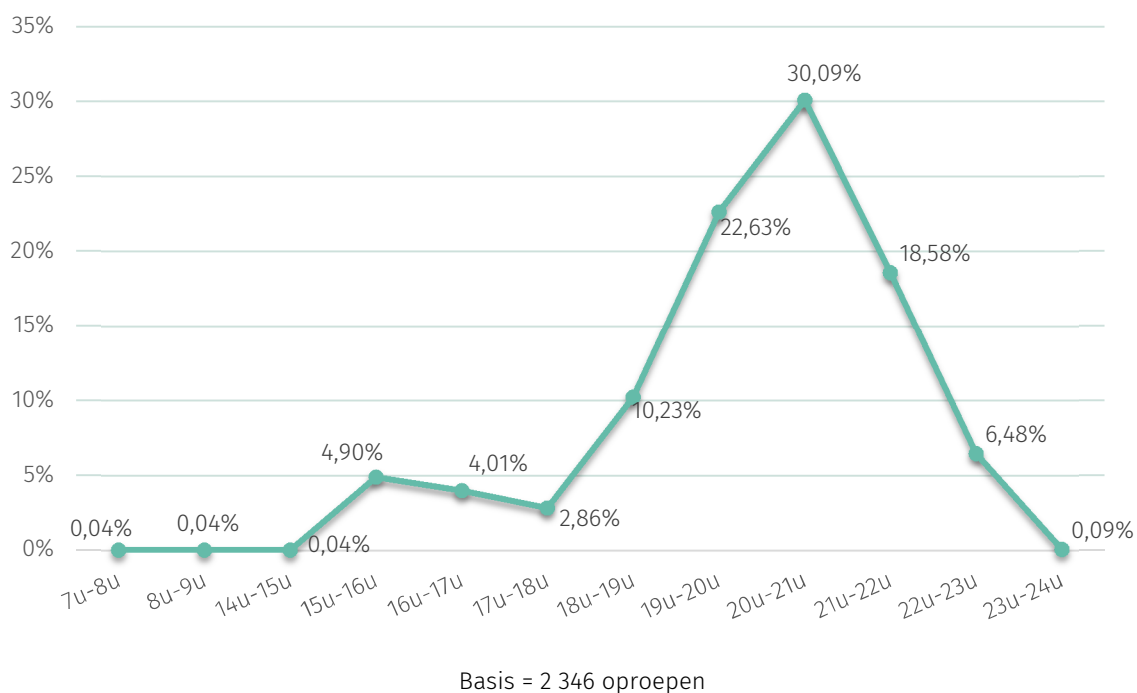
1.2. Aantal oproepen per dag van de week



Basis = 1 710 oproepen met gesprek

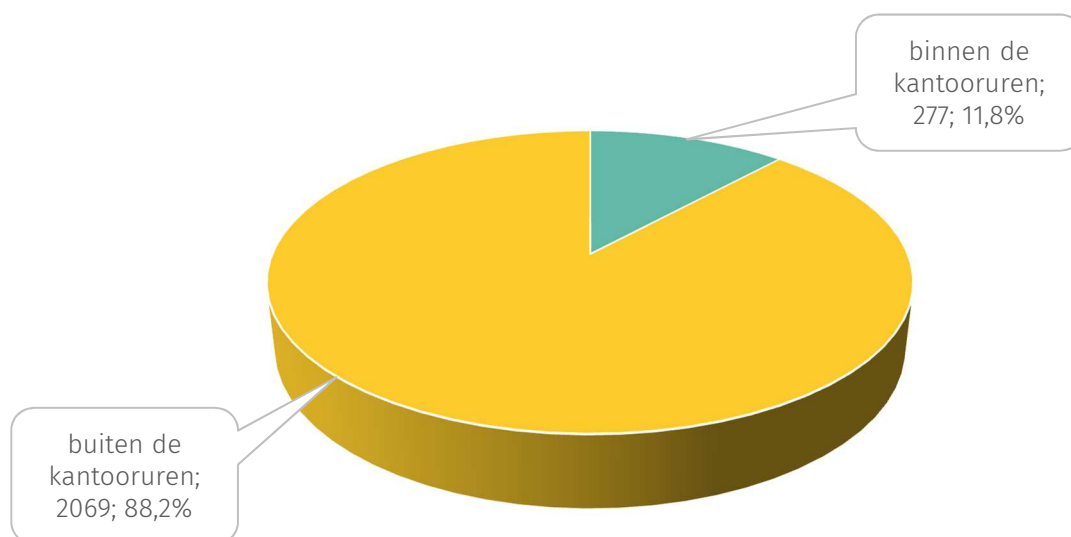
1.3. Aantal oproepen per dagdeel (2 uur)

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)



1.4. Aantal oproepen binnen en-buiten de kantooruren

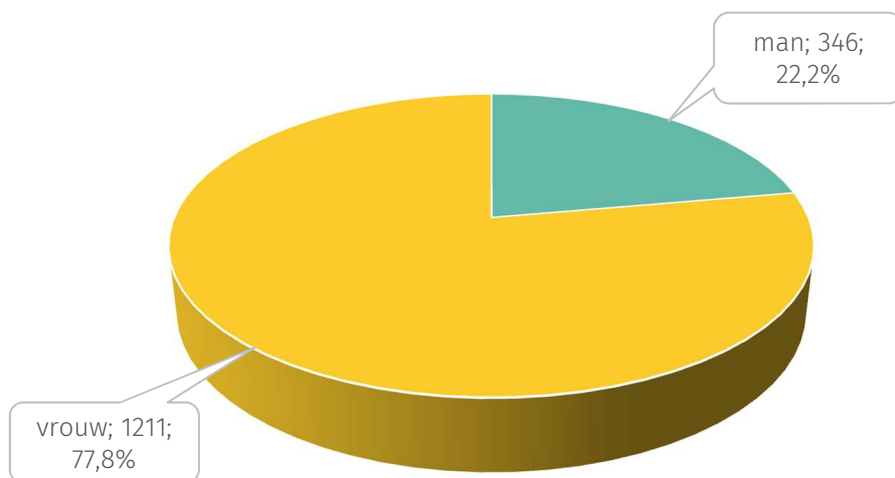
(kantooruren = werkdagen van 9.00 - 18.00 uur)



Basis = 2 346 oproepen

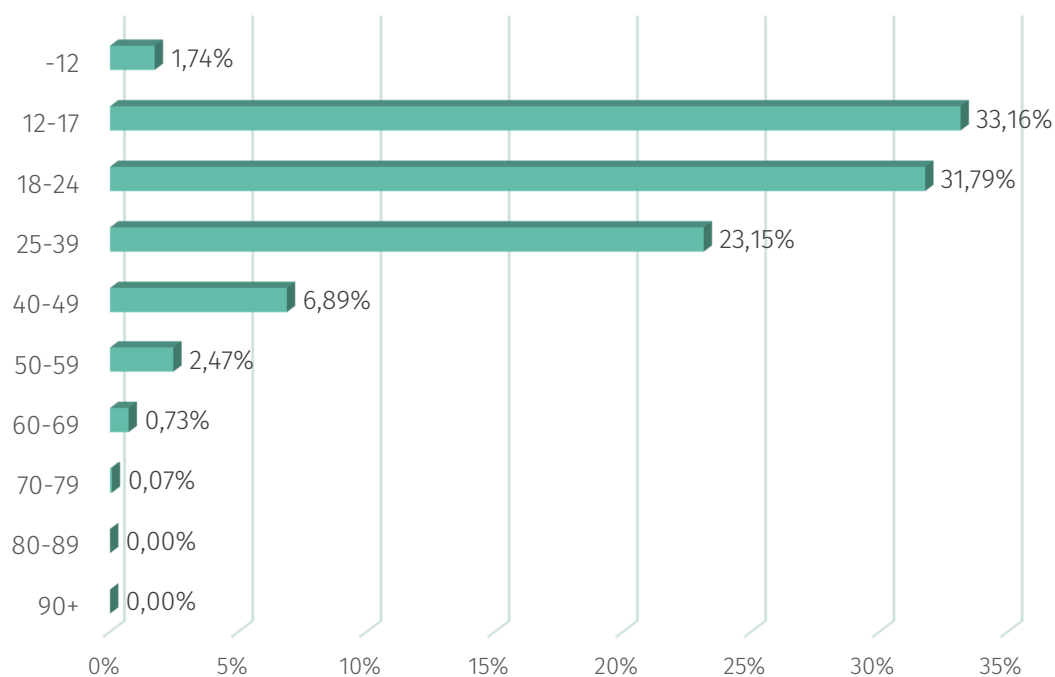
2. Profiel van de oproepers

2.1. Geslacht



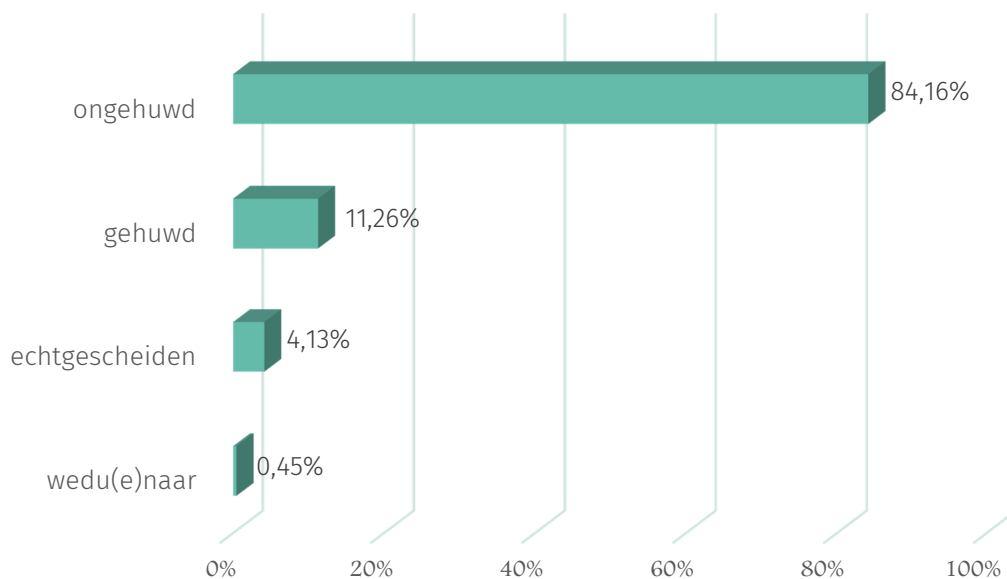
Basis = 1 557 oproepers waarvan het geslacht bekend is

2.2. Leeftijd



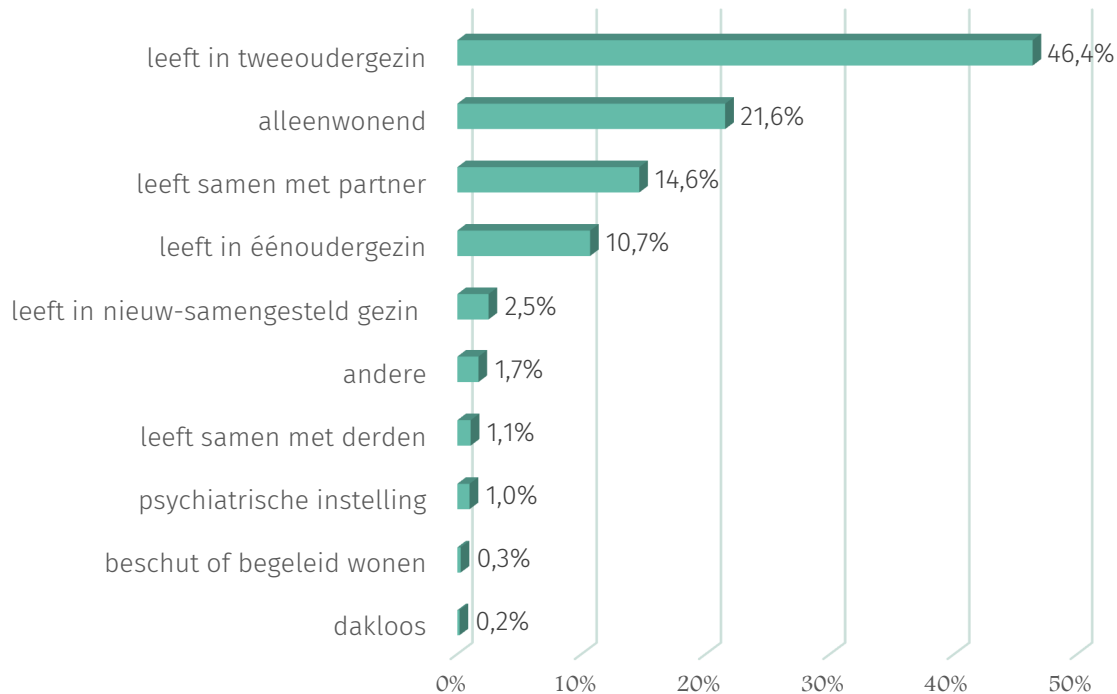
Basis = 1 378 oproepers waarvan de leeftijd bekend is

2.3. Burgerlijke staat



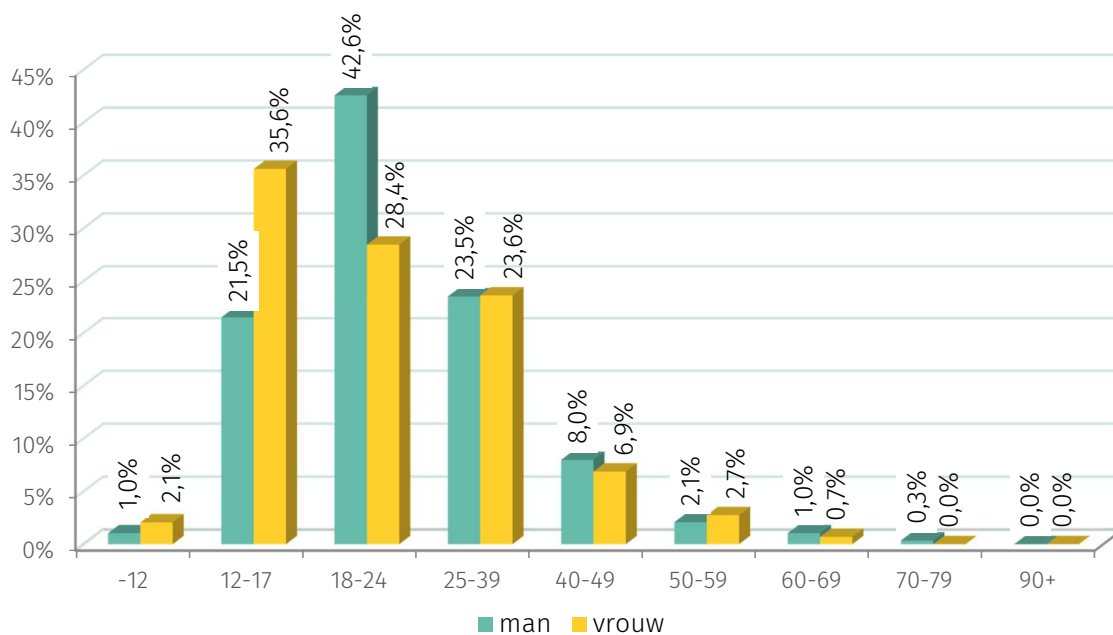
Basis = 1 332 oproepers waarvan de leeftijd bekend is

2.4. Leefsituatie



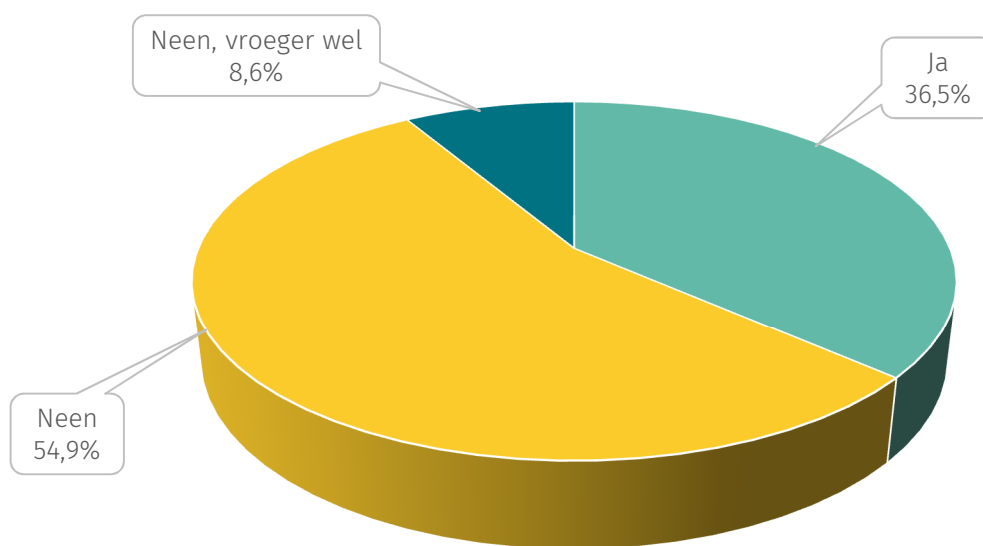
Basis = 1 113 oproepers waarvan de leefsituatie bekend is

2.5. Geslacht per leeftijd



Basis = 1 309 oproepers waarvan zowel leeftijd als geslacht bekend is

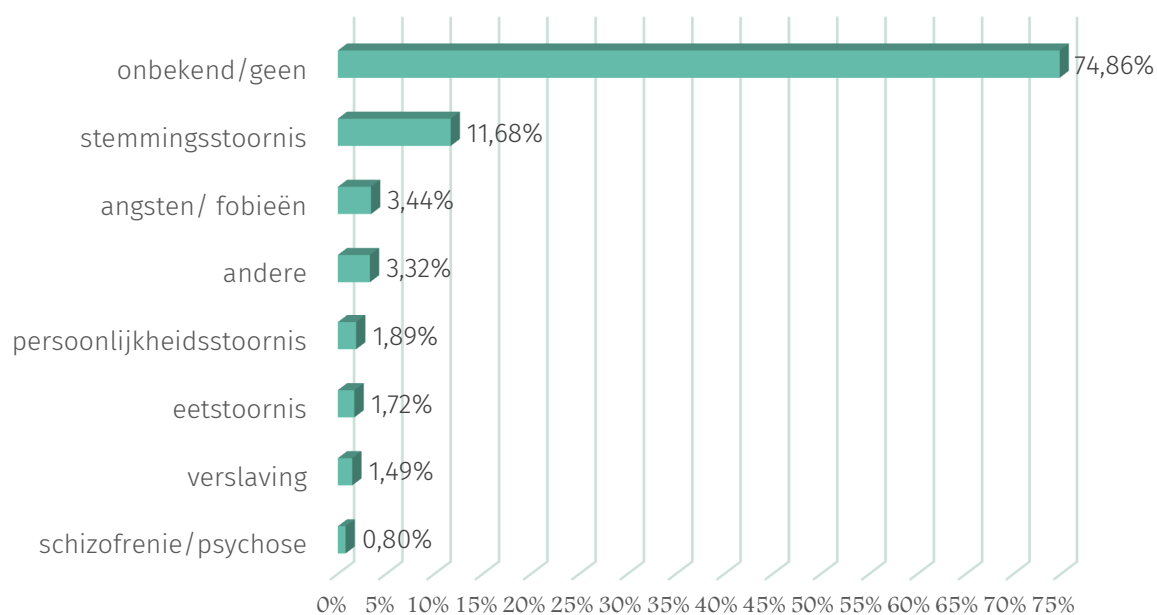
2.6. Oproepers in professionele begeleiding



Basis= 1 127 oproepers waarvan begeleiding gekend is

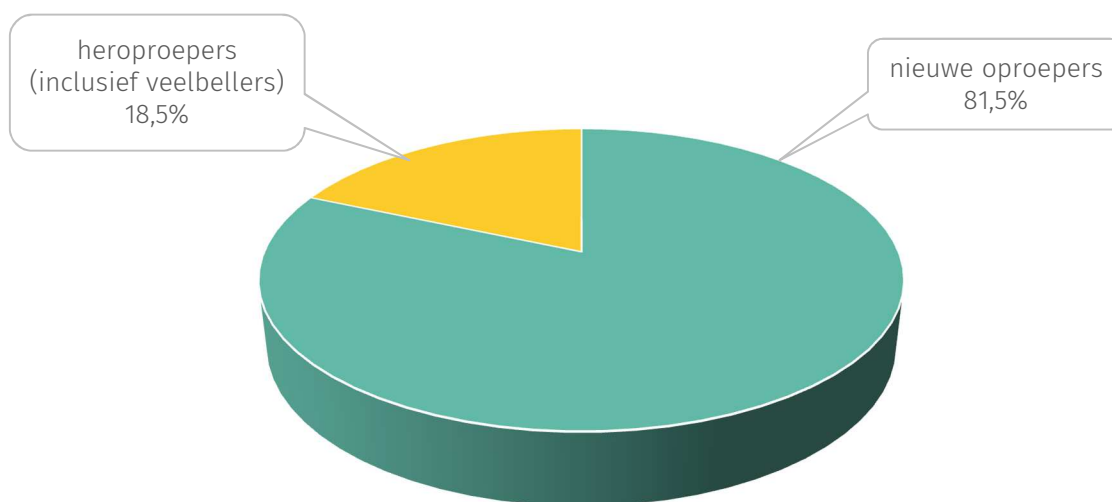
2.7. Stoornissen oproepers

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



Basis = 1 746 oproepers

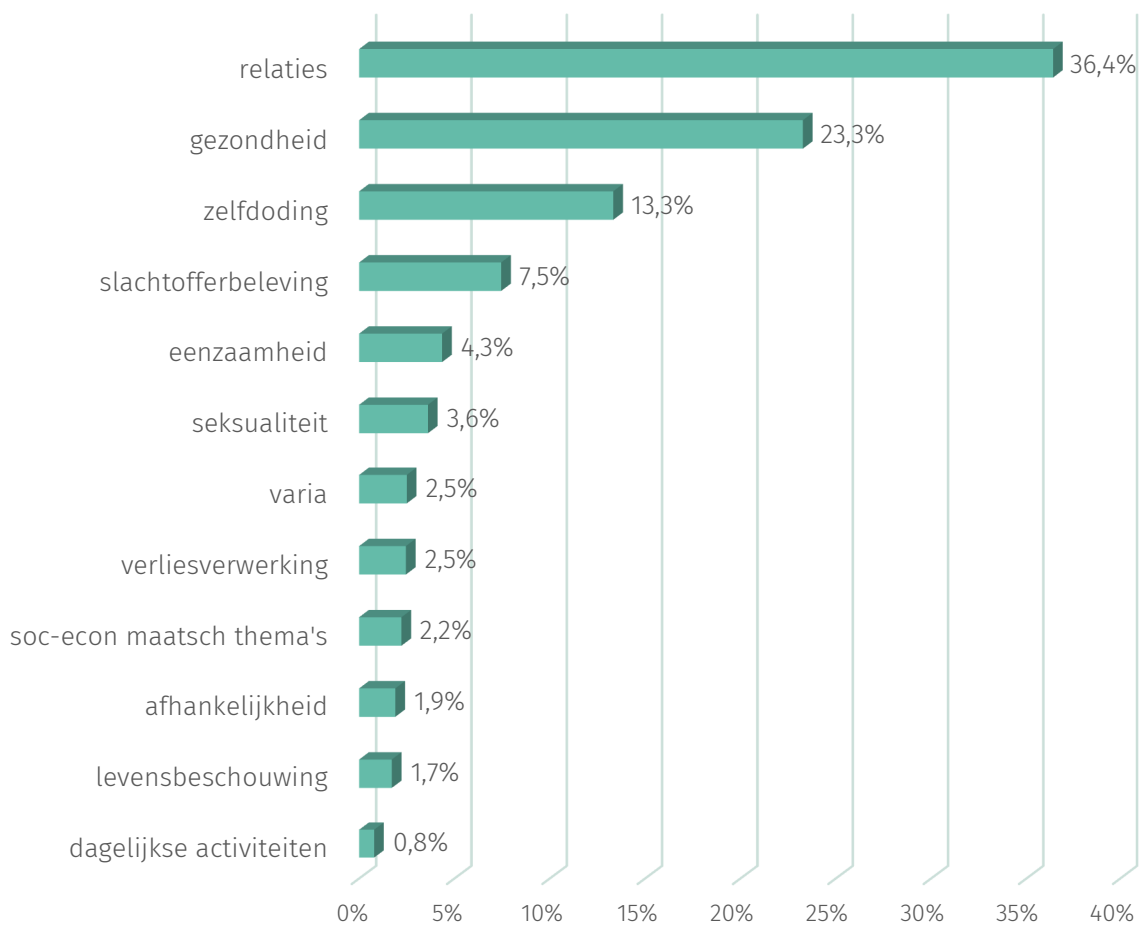
2.8. Oproeptype (nieuwe versus heroproepers - inclusief veelbellers)



Basis = 1 710 oproepers met gesprek

3. De gesprekken

3.1. De gespreksthema's samengevat



NB. Per gesprek kunnen drie thema's gescoord worden

3.2. De gespreksthema's in detail

RELATIES	856	37,38%
gemis aan partner	31	1,35%
verliefdheid, partnerkeuze	156	6,81%
spanningen en conflicten	162	7,07%
echscheiding / einde van de relatie	72	3,14%
relatie met ouder(s)	170	7,42%
relatie met kind(eren)	36	1,57%
relatie met familielid	34	1,48%
buurt	3	0,13%
werk	36	1,57%
school	84	3,67%
vrienden	47	2,05%
zorglast	12	0,52%

relaties: Andere	13	0,57%
SEKSUALITEIT	78	3,41%
seksuele identiteit (homo, lesbisch, bi)	40	1,75%
seksueel functioneren	28	1,22%
masturbatievraag	4	0,17%
seksualiteit: andere	6	0,26%
EENZAAMHEID	95	4,15%
tekort aan sociale contacten	63	2,75%
binnen bestaande sociale contacten	29	1,27%
eenzaamheid: Andere	3	0,13%
LEVENSBESCHOUWING	37	1,62%
euthanasie	4	0,17%
levensbeschouwelijke vragen (zingeving, ethiek)	14	0,61%
identiteitsvragen	15	0,66%
levensbeschouwing: andere	4	0,17%
ZELFDODING	296	12,93%
gedachten aan zelfdoding	224	9,78%
plannen tot zelfdoding	54	2,36%
poging tot zelfdoding	13	0,57%
zelfdoding: andere	5	0,22%
VERLIESVERWERKING	53	2,31%
abortus/miskraam	4	0,17%
na overlijden	37	1,62%
nabestaanden van zelfdoding	4	0,17%
verlies van vrijheid	1	0,04%
werkverlies	2	0,09%
verliesverwerking: andere	5	0,22%
GEZONDHEID	546	23,84%
handicap	9	0,39%
aids, seksueel overdraagbare aandoening	3	0,13%
kanker	11	0,48%
slaapstoornissen	7	0,31%
borderline	12	0,52%
autisme	4	0,17%
depressie	149	6,51%
chronische vermoeidheid	6	0,26%
zelfverwonding, automutilatie	87	3,80%
eetstoornissen	44	1,92%
pijn	14	0,61%
angst / fobie	64	2,79%
stress, burnout	43	1,88%
ziekte	12	0,52%
zwangerschap	28	1,22%
gezondheid: andere	53	2,31%

AFHANKELIJKHEID	41	1,79%
alcohol	17	0,74%
drugs	14	0,61%
gokken	2	0,09%
medicijnen	6	0,26%
afhankelijkheid: andere	2	0,09%
SLACHTOFFERBELEVING	168	7,34%
diefstal / inbraak / ongeval	2	0,09%
ongewenste intimiteiten	20	0,87%
seksueel geweld	38	1,66%
Incest	13	0,57%
kindermishandeling	10	0,44%
ouder(en)mis(be)handeling	2	0,09%
partnermishandeling	14	0,61%
pesten / stalking	54	2,36%
slachtofferbeleving: andere	15	0,66%
SOC-ECON MAATSCH THEMA'S	49	2,14%
administratief	1	0,04%
financieel	12	0,52%
materieel	2	0,09%
juidisch	4	0,17%
huisvesting, dakloos	6	0,26%
werkloosheid	10	0,44%
soc-econ maatsch thema's: andere	14	0,61%
DAGELIJKSE ACTIVITEITEN	17	0,74%
VARIA	54	2,36%
daderbeleving	3	0,13%
vragen, klachten over professionele behandeling	6	0,26%
info over Tele-Onthaal	5	0,22%
verwarde inhoud	3	0,13%
ontevreden over Tele-Onthaal	8	0,35%
dank	2	0,09%
goed nieuws		0,00%
varia: andere	27	1,18%
TOTAAL	2290	100,00%

Basis= 2 290 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	12	2,72%	27	1,75%
Dagelijkse activiteiten	3	0,68%	11	0,71%
Eenzaamheid	30	6,80%	55	3,57%
Gezondheid	91	20,63%	363	23,59%
Levensbeschouwing	10	2,27%	24	1,56%
Relaties	180	40,82%	575	37,36%
Seksualiteit	28	6,35%	47	3,05%
Slachtofferbeleving	17	3,85%	132	8,58%
Sociaal-economische & maatschappelijke thema's	12	2,72%	31	2,01%
Verliesverwerking	5	1,13%	43	2,79%
Zelfdoding	44	9,98%	197	12,80%
Varia	9	2,04%	34	2,21%
TOTAAL	441	100%	1 539	100%

Basis = 1 980 gespreksonderwerpen van 1 557 oproepers waarvan het 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
Afhankelijkheid - Verslaving	0,0%	3 0,5%	7 1,3%	17 4,0%	1 0,8%	4 8,3%	0,0%	0,0%
Dagelijkse activiteiten	0,0%	4 0,7%	3 0,5%	4 0,9%	2 1,5%	1 2,1%	0,0%	0,0%
Eenzaamheid	1 3,7%	15 2,6%	26 4,7%	18 4,2%	12 9,2%	4 8,3%	3 18,8%	0,0%
Gezondheid	2 7,4%	132 22,9%	143 25,9%	92 21,4%	29 22,3%	8 16,7%	3 18,8%	0,0%
Levensbeschouwing	0,0%	9 1,6%	11 2,0%	5 1,2%	3 2,3%	1 2,1%	0,0%	1 100,0%
Relaties	12 44,4%	222 38,5%	197 35,7%	171 39,9%	52 40,0%	20 41,7%	6 37,5%	0,0%
Seksualiteit	0,0%	31 5,4%	24 4,3%	7 1,6%	2 1,5%	2 4,2%	0,0%	0,0%
Slachtofferbeleving	8 29,6%	60 10,4%	36 6,5%	24 5,6%	7 5,4%	0,0%	0,0%	0,0%
Sociaal-economische & maatschappelijke thema's	0,0%	0,0%	22 4,0%	9 2,1%	4 3,1%	1 2,1%	1 6,3%	0,0%
Verliesverwerking	1 3,7%	15 2,6%	13 2,4%	11 2,6%	4 3,1%	1 2,1%	1 6,3%	0,0%
Zelfdoding	1 3,7%	74 12,8%	59 10,7%	65 15,2%	13 10,0%	6 12,5%	2 12,5%	0,0%
Varia	2 7,4%	11 1,9%	11 2,0%	6 1,4%	1 0,8%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAAL	27	576	552	429	130	48	16	1

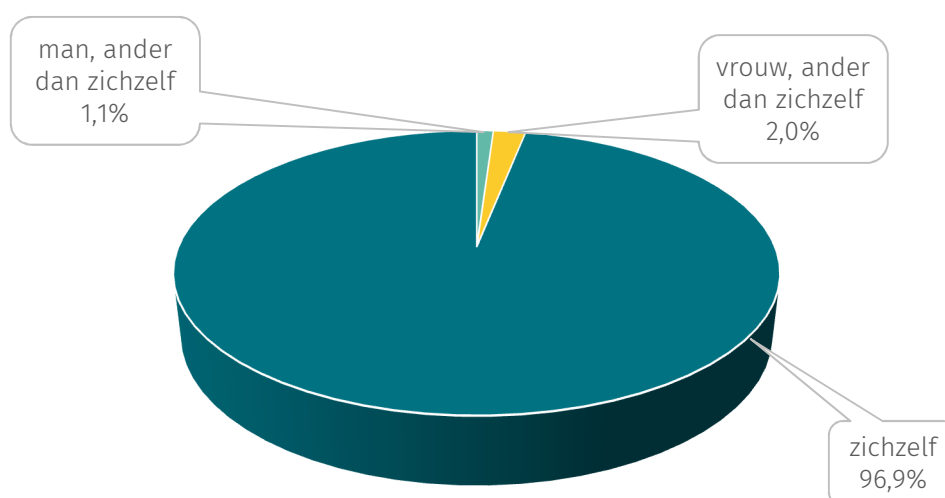
Basis = 1 779 gespreksonderwerpen van 1 378 oproepers waarvan de leeftijd gekend is

3.5. 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

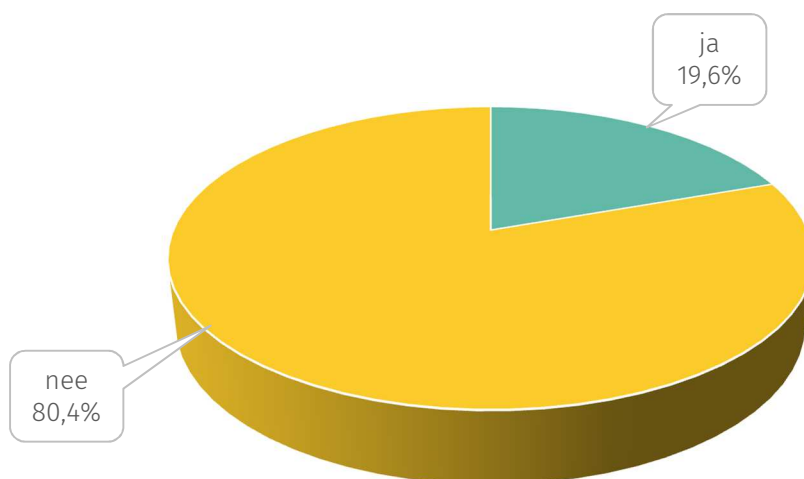
Basis = 1 080 gespreksthema's voor 1 113 oproepers waarvan de leefsituatie bekend is

3.6. Voor wie belt de oproeper?



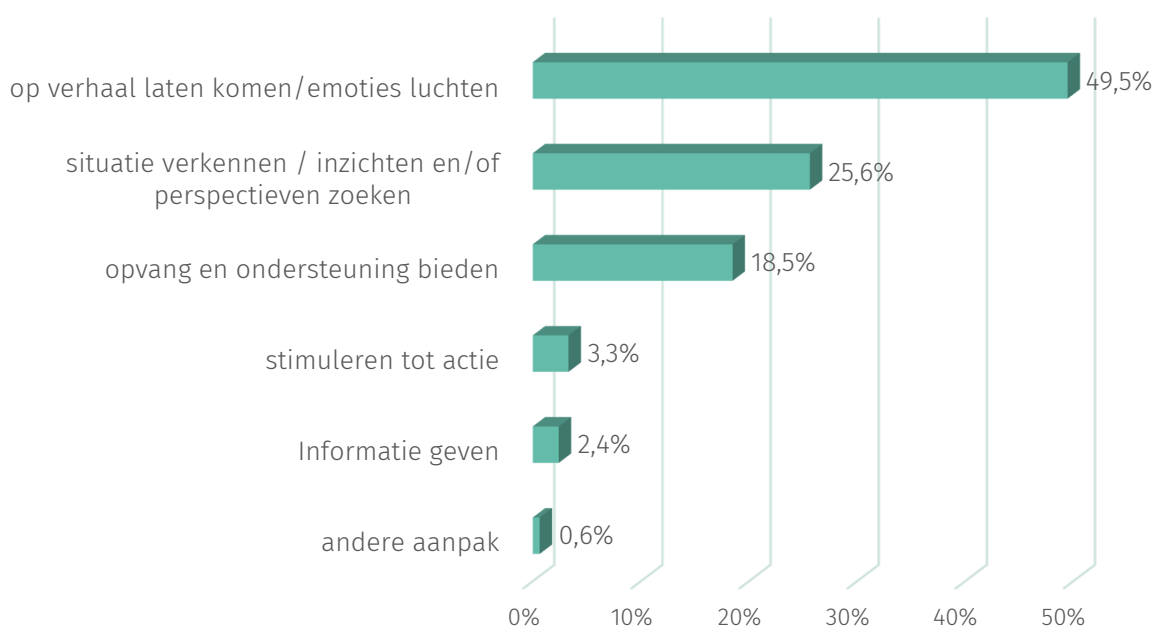
Basis = 1 710 oproepers

3.7. Is de oproeper in crisis?



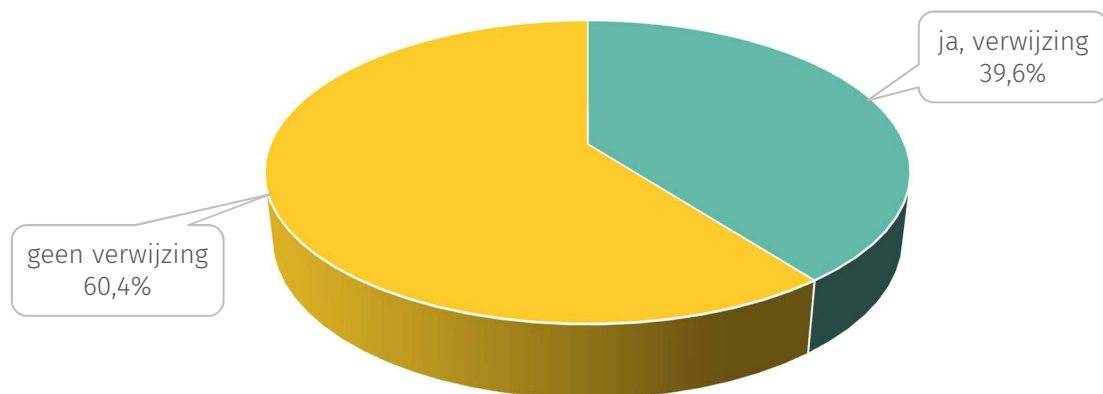
Basis= 1 710 oproepers

3.8. Wijze van gespreksvoering



Basis = 2 320 gescoorde gesprekswijzen (per gesprek konden max. 3 wijzen van gespreksvoering gescoord worden)

3.9. Verwijzingen/of informatie geven

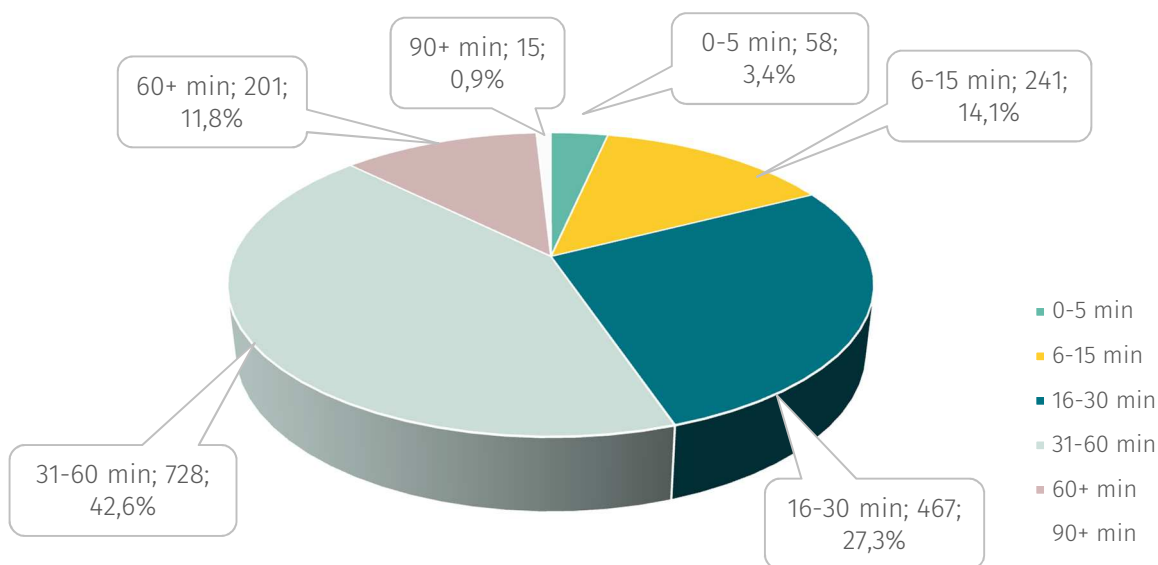


Basis= 1 710 oproepers

Detail verwijzing	Aantal oproepen	% totaal aantal oproepen (basis = 1710)	% totaal aantal verwijzingen (basis = 677)
Geen verwijzing	1033	60,4%	-
Eigen sociaal netwerk	119	7,0%	17,6%
Huidige professionele hulp	179	10,5%	26,4%
Welzijn	56	3,3%	8,3%
Sociaal Huis	1	0,1%	0,1%
1712	18	1,1%	2,7%
CAW algemeen onthaal	25	1,5%	3,7%
CAW crisisopvang	3	0,2%	0,4%
OCMW	2	0,1%	0,3%
Gezins- en bejaardenzorg		0,0%	0,0%
106 --> chat / chat --> 106	7	0,4%	1,0%
Telefonische en onlinehulpverlening	9	0,5%	1,33%
Gezondheidszorg	89	5,2%	13,15%
100-urgentie	5	0,3%	0,7%
Arts	79	4,6%	11,7%
Antigifcentrum		0,0%	0,0%
Algemeen Ziekenhuis		0,0%	0,0%

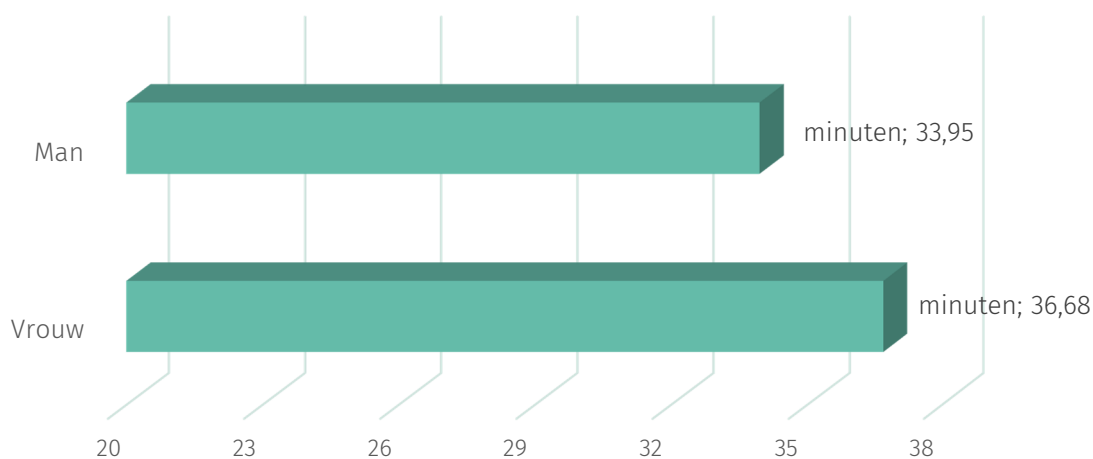
Abortuskliniek	2	0,1%	0,3%
Palliatieve Zorg		0,0%	0,0%
Ziekenfonds	3	0,2%	0,4%
Geestelijke gezondheidszorg	33	1,9%	4,87%
Centrum Geestelijke Gezondheidszorg (CGG)	10	0,6%	1,5%
Psychiatrisch Ziekenhuis	3	0,2%	0,4%
Psychiatrische Spoed	2	0,1%	0,3%
Levensbeschouwelijke hulpverlening	0	0,0%	0,00%
Centrum Morele Dienstverlening		0,0%	0,0%
Geestelijke/Pastorale zorg		0,0%	0,0%
Justitiële sector	16	0,9%	2,36%
Justitiehuis	2	0,1%	0,3%
Andere dienst voor juridisch advies	4	0,2%	0,6%
Advocaat/notaris/gerecht	2	0,1%	0,3%
Politie	8	0,5%	1,2%
Zelfhulpgroepen : Trefpunt zelfhulp	4	0,2%	0,59%
Specifiek aanbod jeugd	86	5,0%	12,70%
Leerkracht/school	16	0,9%	2,4%
Jongeren Advies Centrum (JAC)	42	2,5%	6,2%
Centrum Leerlingenbegeleiding (CLB)	28	1,6%	4,1%
Kind en Gezin		0,0%	0,0%
Sociaal-culturele sector	4	0,2%	0,59%
Vereniging alleenstaanden		0,0%	0,0%
Sociaal-cultureel vormingswerk		0,0%	0,0%
Steunpunt vrijwilligerswerk		0,0%	0,0%
Werk	7	0,4%	1,03%
Eigen werkcontext	1	0,1%	0,1%
VDAB	3	0,2%	0,4%
Vakbond	1	0,1%	0,1%
Andere	75	4,4%	11,08%

3.10. Duur van de gesprekken



Basis = 1 710 oproepers

Gemiddelde duur mannen en vrouwen



Basis = 1 557 gesprekken waarbij het geslacht bekend is

Algemeen gemiddelde: 36 min en 4 sec