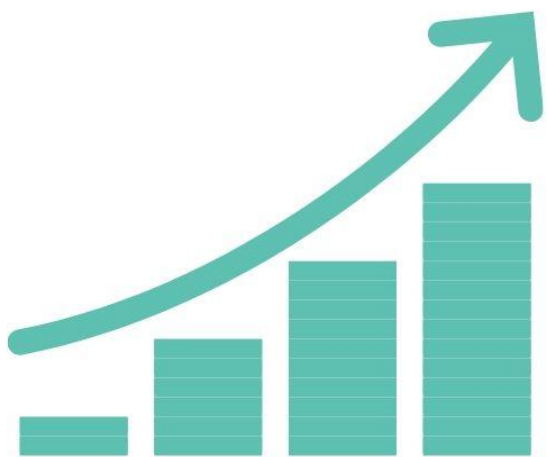




Jaarcijfers 2019

Tele-Onthaal Antwerpen

PRATEN
IS DE
EERSTE
STAP

BEL OF CHAT
100
TELE-ONTHAAL.BE

Inhoudstafel

TELEFOON EN CHAT.....4

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 chatoproepen ☎ + 💬.....	6
6. Geslacht ☎ + 💬.....	6
7. Leeftijd ☎ + 💬.....	7
8. Leefsituatie ☎ + 💬.....	7
9. Oproepers in professionele begeleiding ☎ + 💬.....	8
10. Stoornissen 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? ☎ + 💬.....	11
15. Verwijzing in gesprekken ☎ + 💬.....	11
16. Duur van de gesprekken ☎ + 💬.....	12

TELEFOON..... 15

1. De oproepen ☎15

1.1. Aantal oproepen per maand ☎.....	15
1.2. Aantal oproepen per dag van de week ☎.....	15
1.3. Aantal oproepen per dagdeel (2 uur) ☎.....	16
1.4. Aantal oproepen binnen en buiten de kantooruren ☎.....	16

2. Profiel van de oproepers ☎17

2.1. Geslacht ☎.....	17
2.2. Leeftijd ☎.....	17
2.3. Burgerlijke staat ☎.....	18
2.4. Leefsituatie ☎.....	18
2.5. Geslacht per leeftijd ☎.....	19
2.6. Oproepers in professionele begeleiding ☎.....	19
2.7. Stoornissen oproepers ☎.....	20
2.8. Oproeptype (nieuwe versus heroproepers – inclusief veelbellers) ☎.....	20

3. De gesprekken	21
3.1. De gespreksthema's samengevat	21
3.2. De gespreksthema's in detail	21
3.3. De gespreksthema's per geslacht	24
3.4. De gespreksthema's per leeftijd	24
3.5. De gespreksthema's per leefsituatie	25
3.6. Voor wie belt de oproeper?	26
3.7. Is de oproeper in crisis?	26
3.8. Wijze van gespreksvoering	27
3.9. Verwijzing en/of informatie geven	27
3.10. Duur van de gesprekken	29

CHAT..... 32

1. De oproepen	32
1.1. Aantal oproepen per maand	32
1.2. Aantal oproepen per dag van de week	32
1.3. Aantal oproepen per dagdeel (2 uur)	33
1.4. Aantal oproepen binnen en buiten de kantooruren	33
2. Profiel van de oproepers	34
2.1. Geslacht	34
2.2. Leeftijd	34
2.3. Burgerlijke staat	35
2.4. Leefsituatie	35
2.5. Geslacht per leeftijd	36
2.6. Oproepers in professionele begeleiding	36
2.7. Stoornissen oproepers	37
2.8. Oproeptype (nieuwe versus heroproepers – inclusief veelbellers)	37
3. De gesprekken	38
3.1. De gespreksthema's samengevat	38
3.2. De gespreksthema's in detail	38
3.3. De gespreksthema's per geslacht	41
3.4. De gespreksthema's per leeftijd	41
3.5. De gespreksthema's per leefsituatie	42
3.6. Voor wie belt de oproeper?	43
3.7. Is de oproeper in crisis?	43
3.8. Wijze van gespreksvoering	44
3.9. Verwijzingen/ of informatie geven	44
3.10. Duur van de gesprekken	46



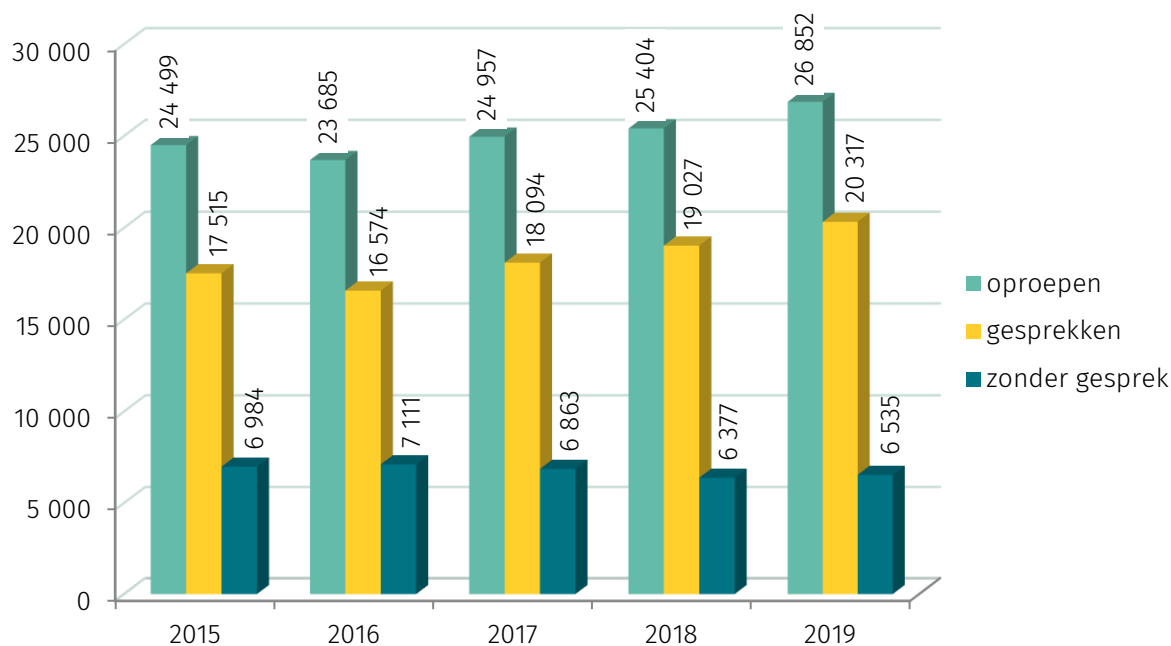
[telefoon en
chat]

PRATEN
IS DE
EERSTE
STAP

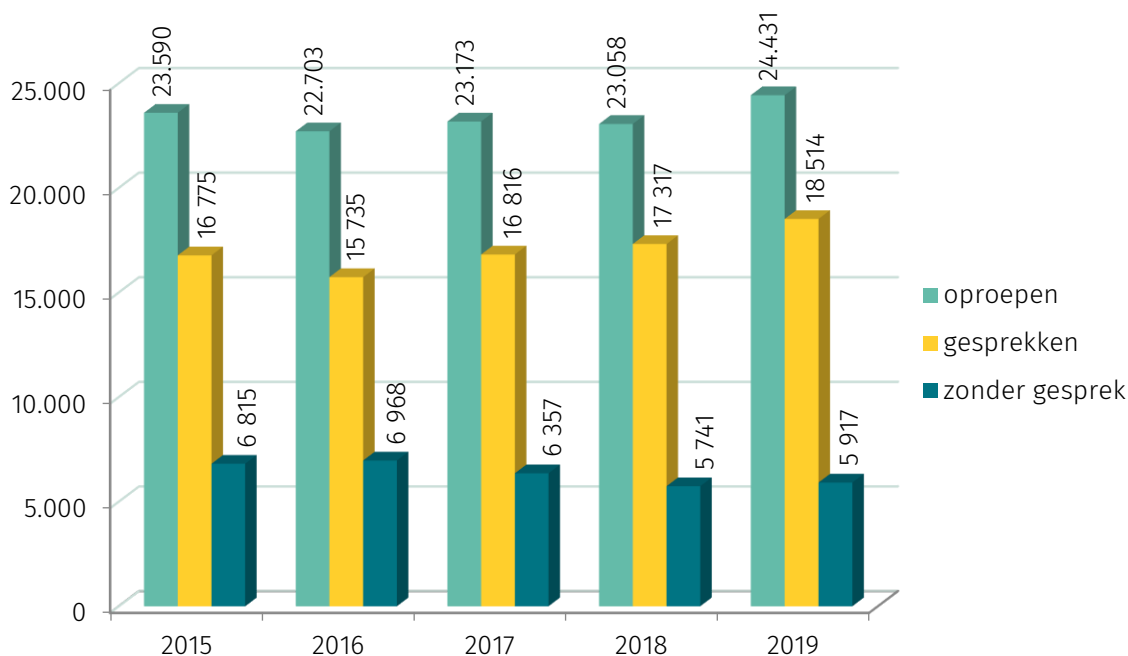
BEL OF CHAT
106
TELE-ONTHAAL.BE

TELEFOON EN CHAT

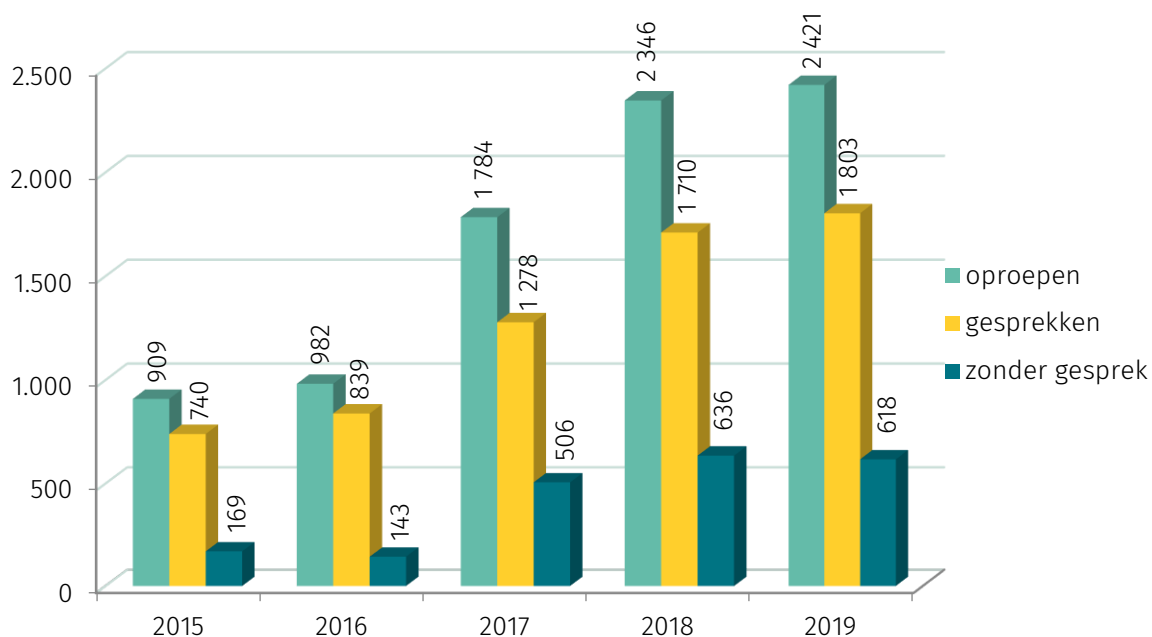
1. Aantal oproepen en gesprekken per jaar – telefoon en chat 📞 + 💬



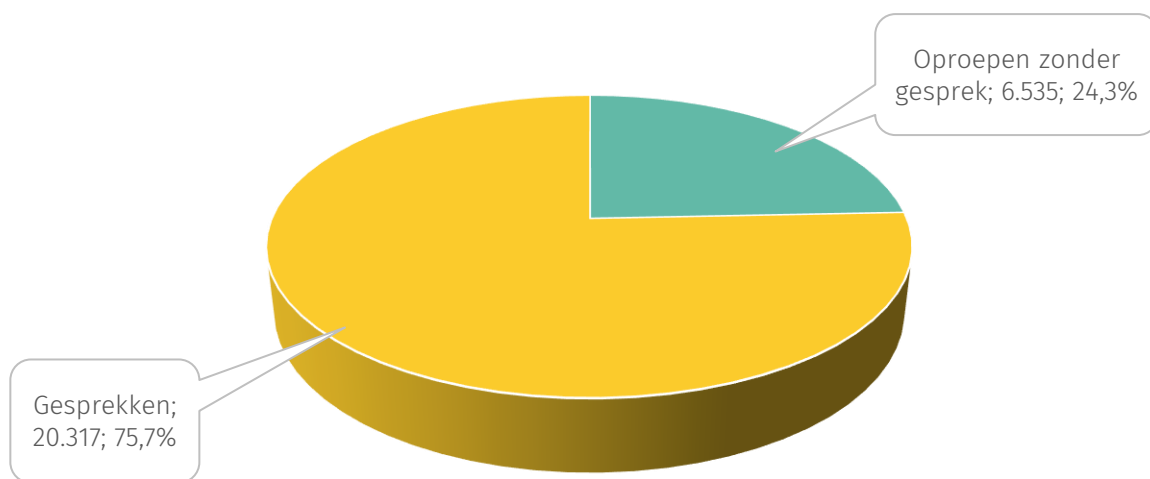
2. Aantal telefoonoproepen en -gesprekken per jaar 📞



3. Aantal chatoproepen en -gesprekken per jaar 🗨️



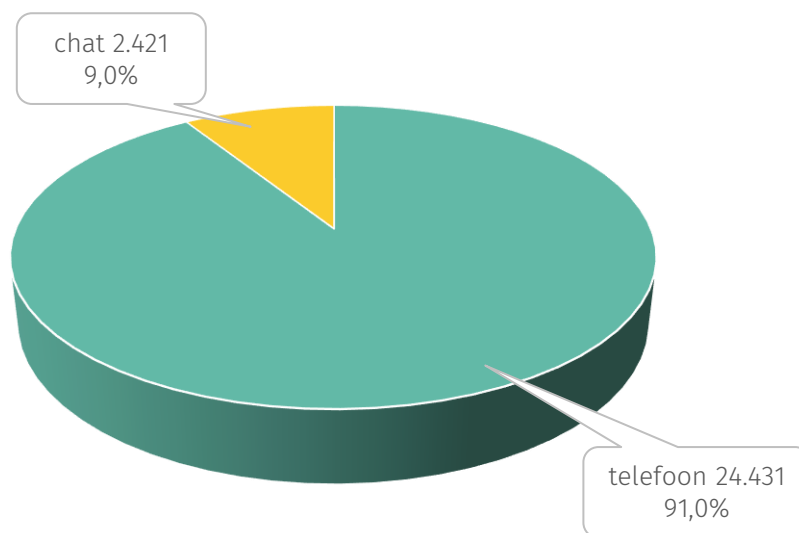
4. Verhouding oproepen en gesprekken 📞 + 🗨️



Basis = telefoon en chat : 26 852 oproepen

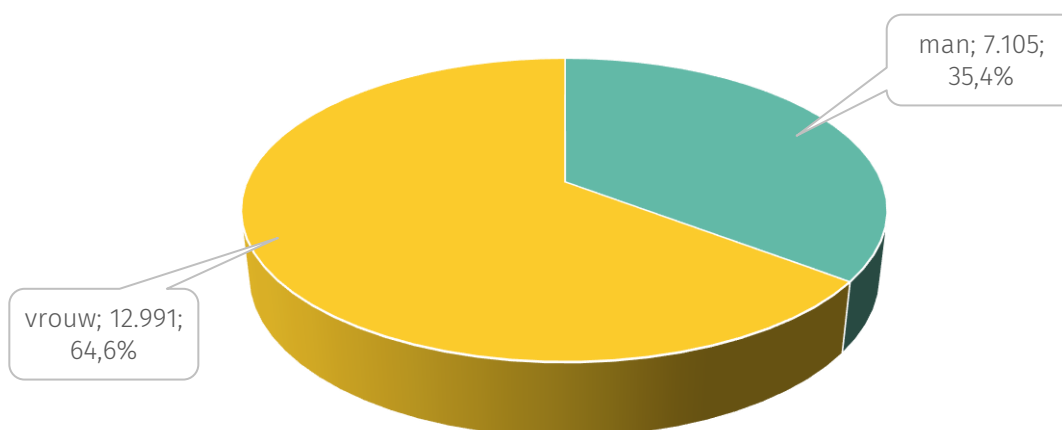
Niet alle oproepen leiden tot een gesprek: soms zijn de medewerkers in gesprek en wordt aan de oproeper gevraagd terug te bellen/te chatten, soms slaagt een oproeper er niet in om de woorden te vinden om over haar/zijn zorgen te praten, regelmatig is er oneigenlijk gebruik van de 106-lijn of de chat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

5. Verhouding telefoon- en chatoproepen ☎️ + 💬



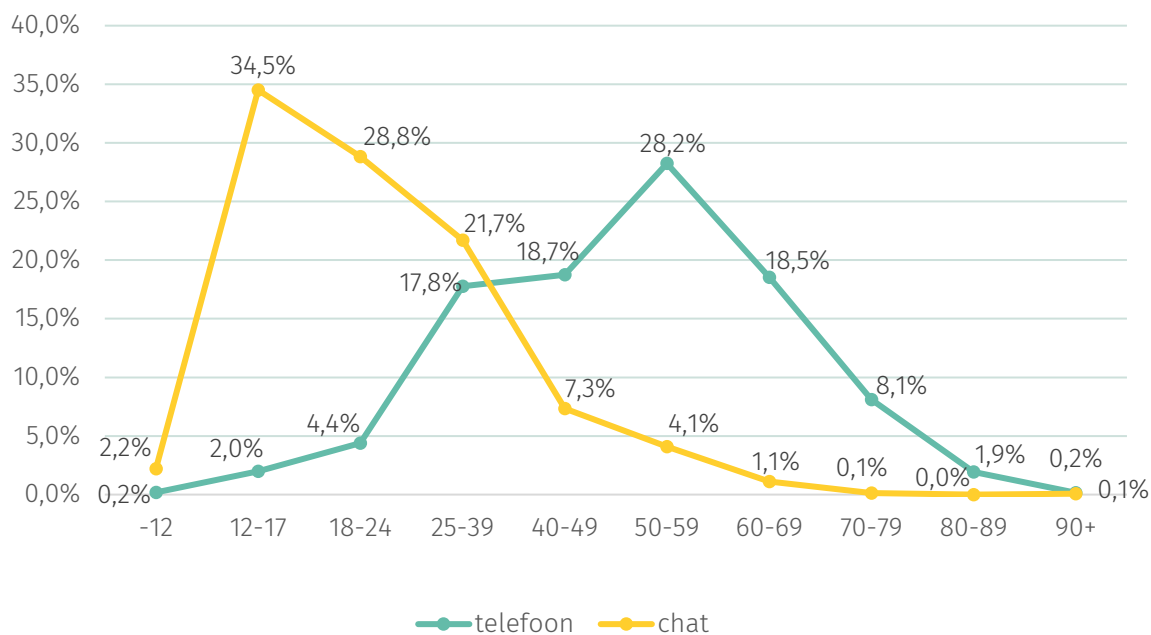
Basis = telefoon en chat : 26 852 oproepen

6. Geslacht ☎️ + 💬



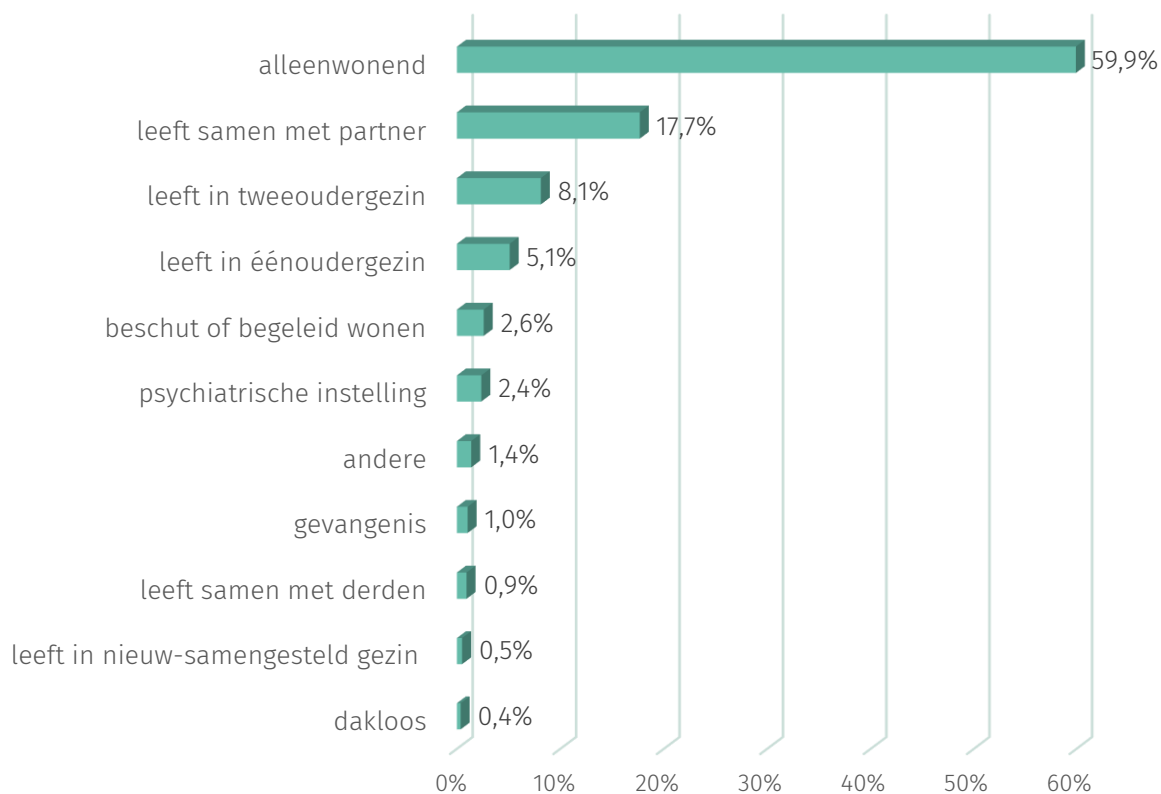
Basis = 20 096 oproepers waarvan het geslacht bekend is

7. Leeftijd 📞 + 💬



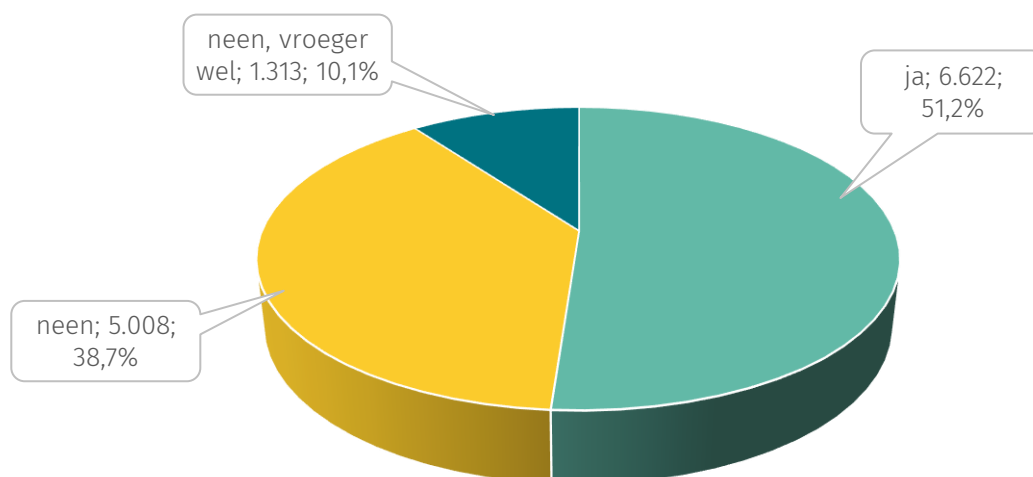
Basis: 15 381 telefoonoproepers en 1 446 chatoproepers waarvan de leeftijd bekend is

8. Leefsituatie 📞 + 💬



Basis = 16 261 telefoon- en chatoproepers waarvan leefsituatie gekend is

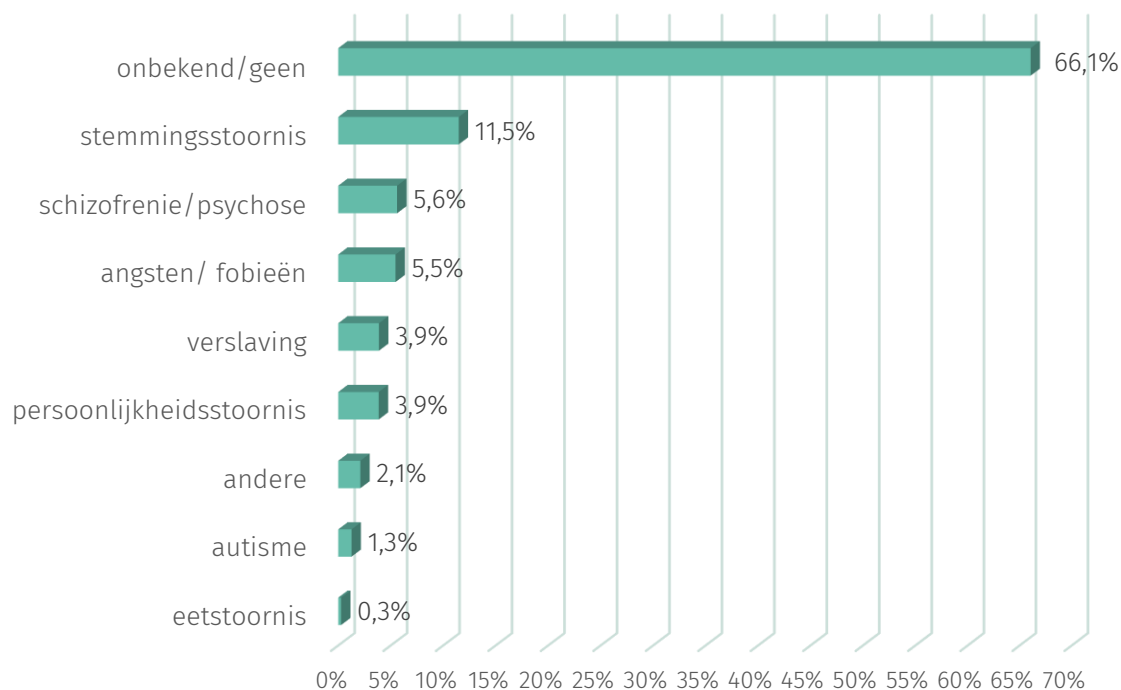
9. Oproepers in professionele begeleiding 📞 + 💬



Basis = 12 943 telefoon-en chatoproepers waarvan professionele begeleiding gekend is

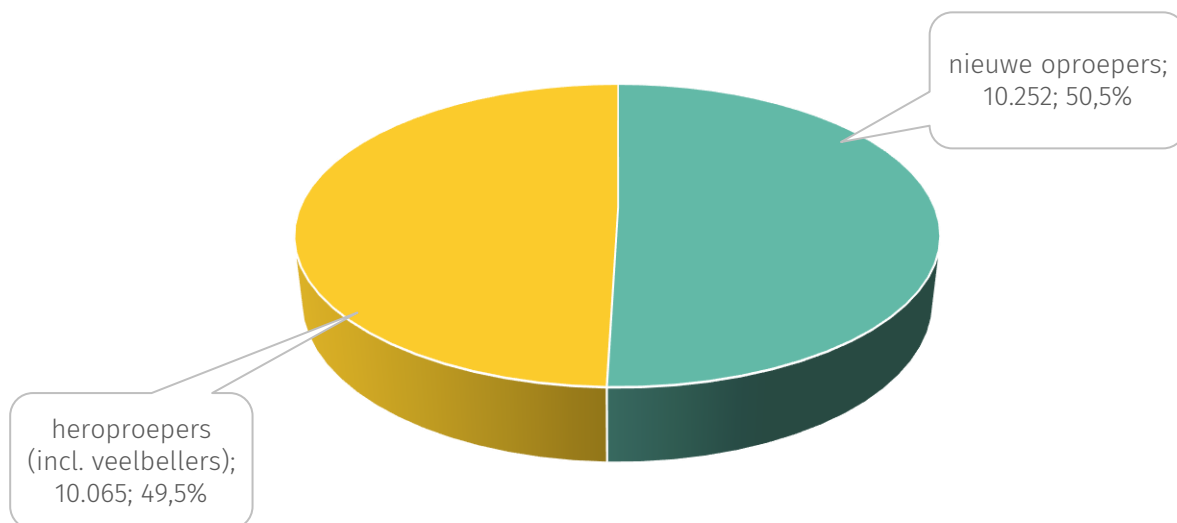
10. Stoornissen oproepers 📞 + 💬

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



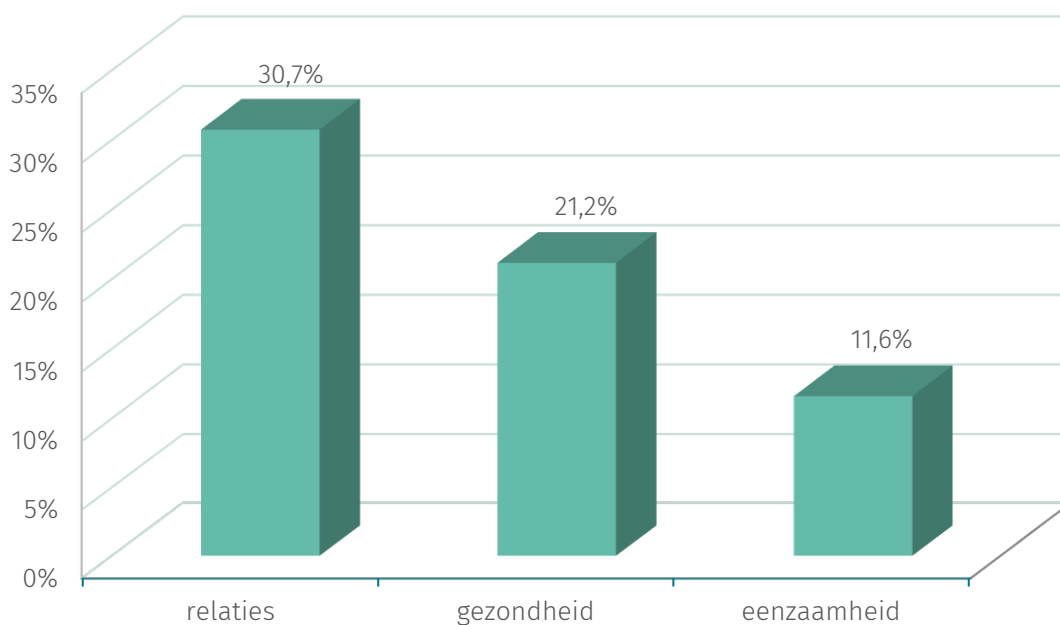
Basis = 21 529 bekende en onbekende/geen stoornissen gemeld

11. Oproeptype (nieuwe versus heroproepers – inclusief veelbellers) 📞 + 🗨️

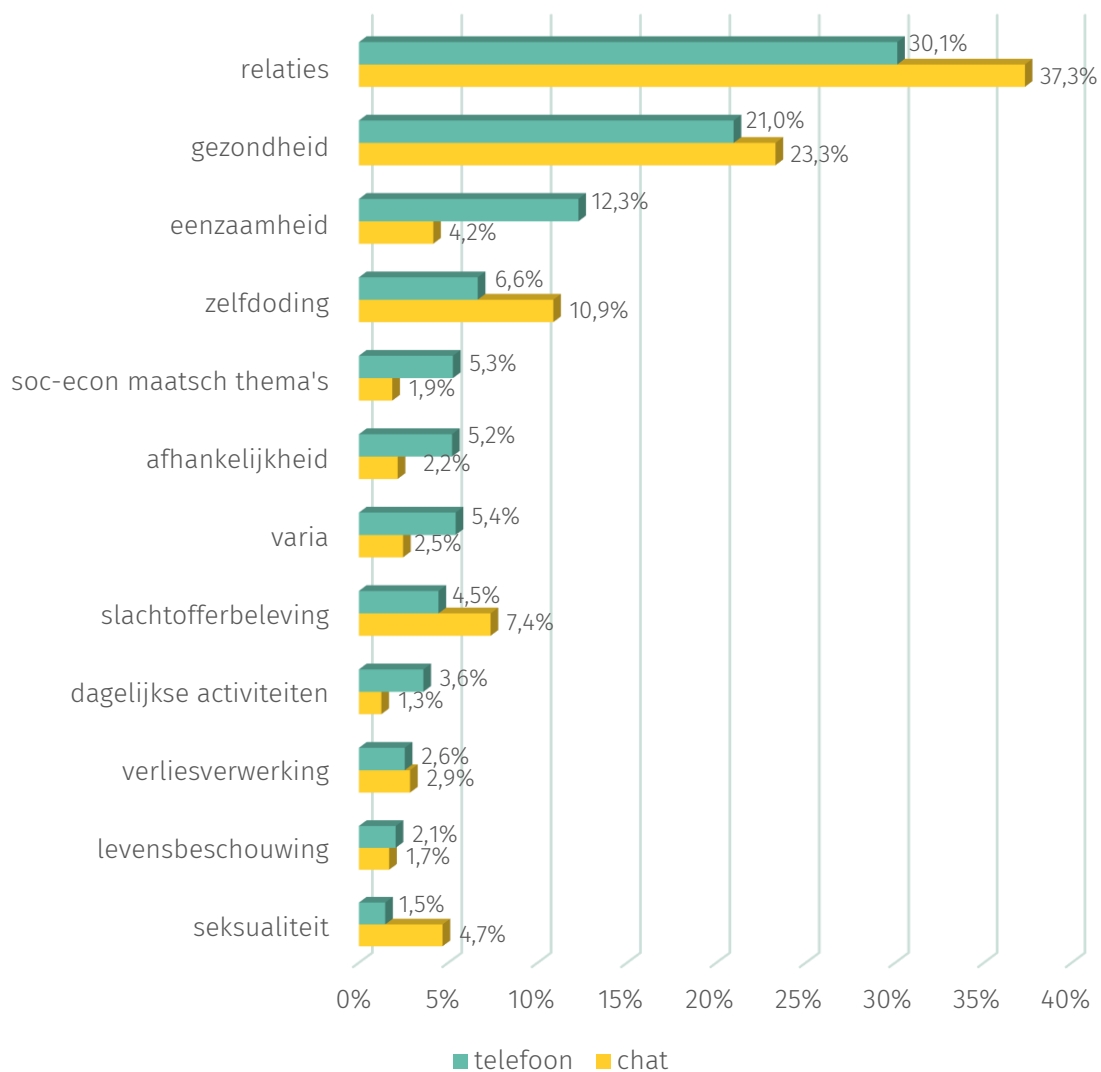


Basis = 20 317 telefoon-en chatoproepers waarvan oproeptype gekend is

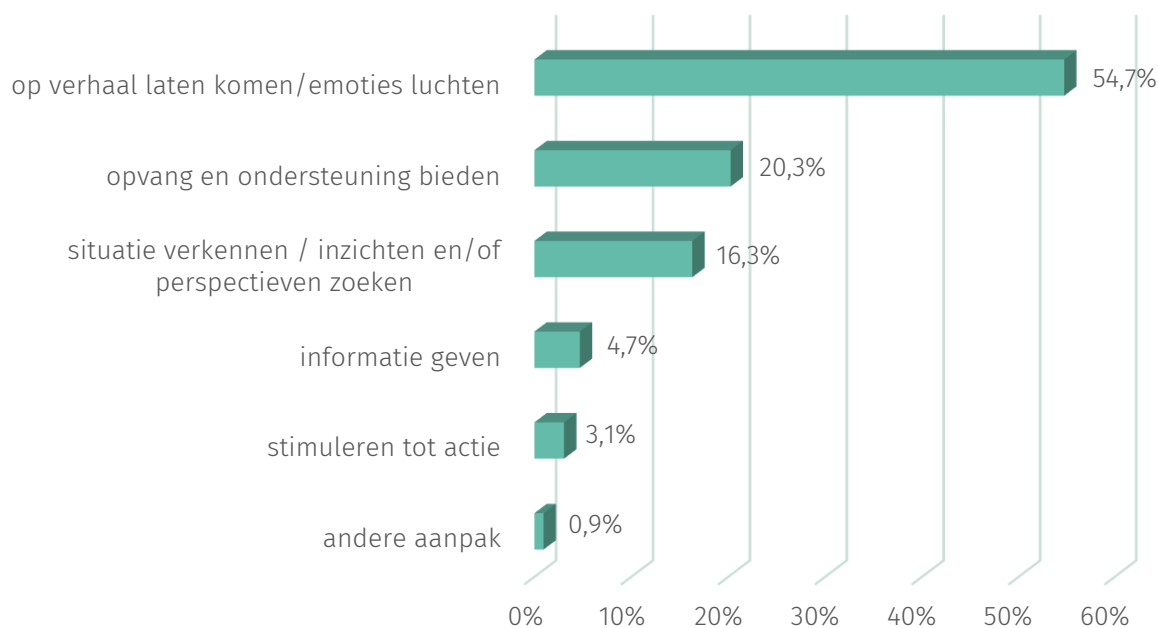
12. Top 3 gespreksthema's 📞 + 🗨️



13. Vergelijking gespreksthema's 📞 + 💬

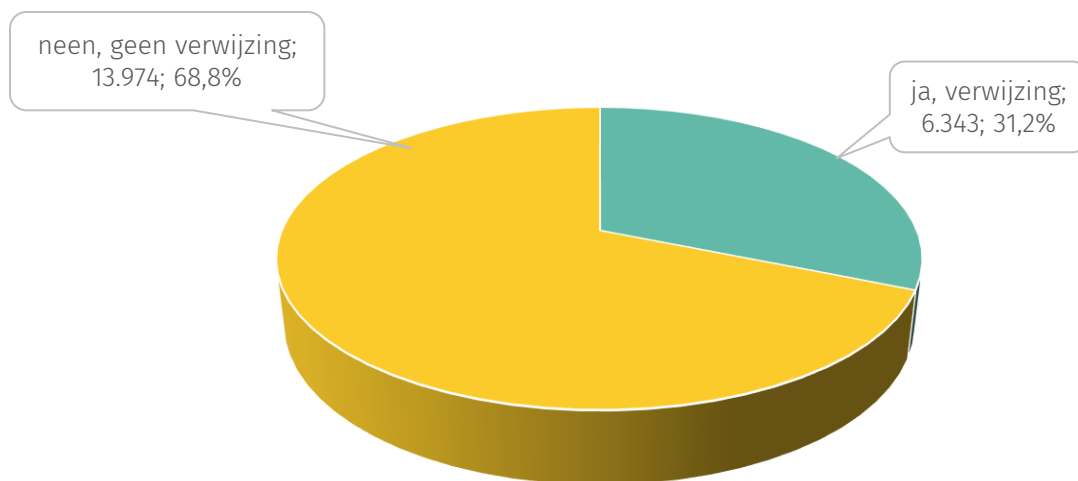


14. Wat kunnen we de oproeper bieden? 📞 + 💬



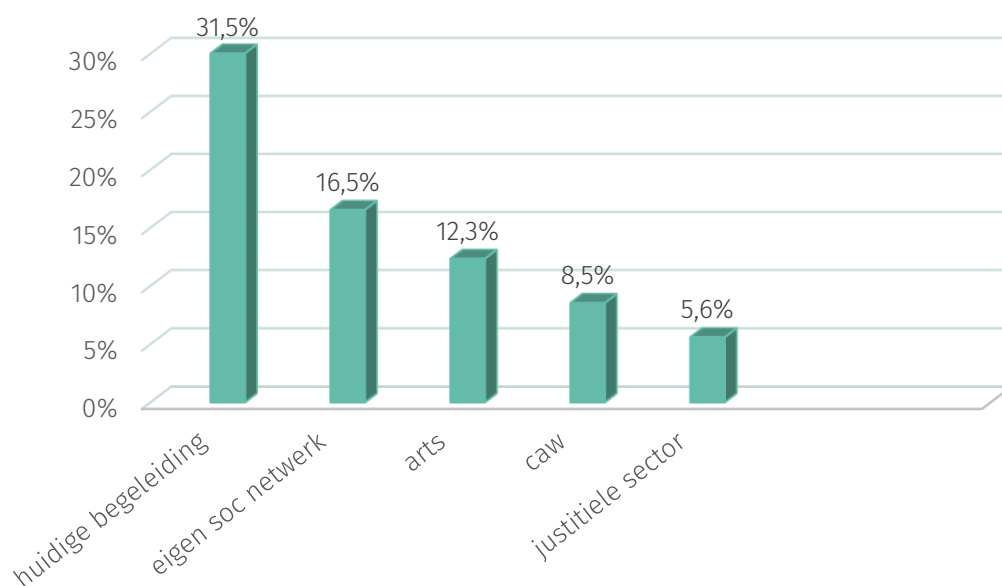
Basis = 28 604 gescoorde gesprekswijzen

15. Verwijzing in gesprekken 📞 + 💬



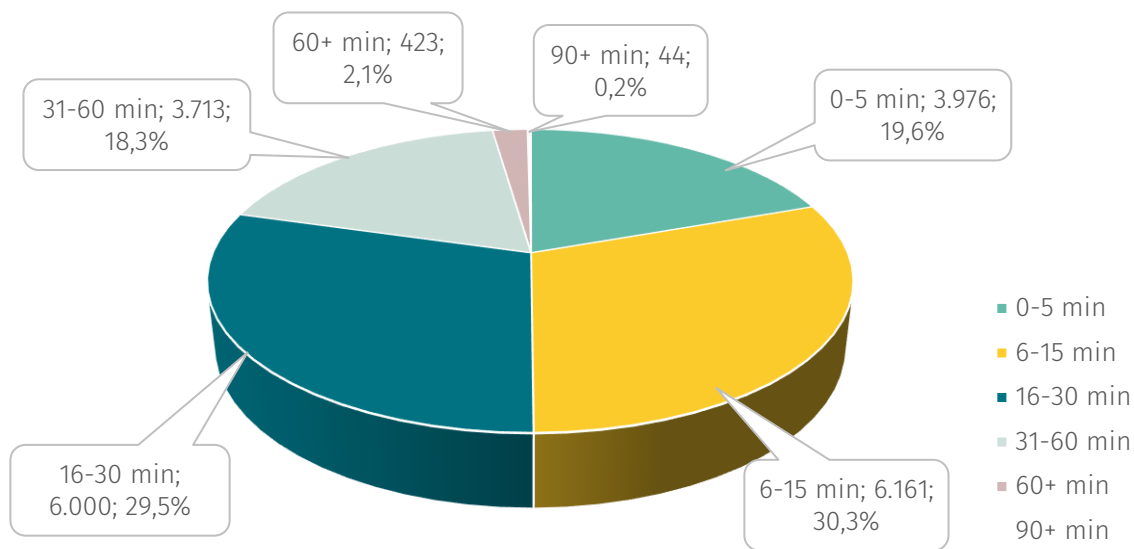
Basis = 20 317 telefoon- en chatgesprekken

Top 5 van verwijzingen ☎ + 💬



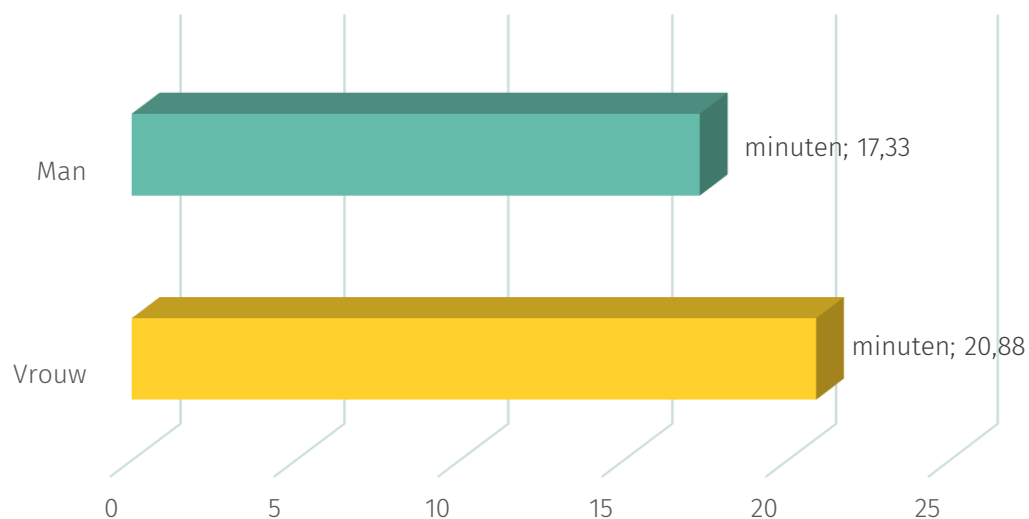
Basis = 6.343 gesprekken waarbij werd verwezen

16. Duur van de gesprekken ☎ + 💬



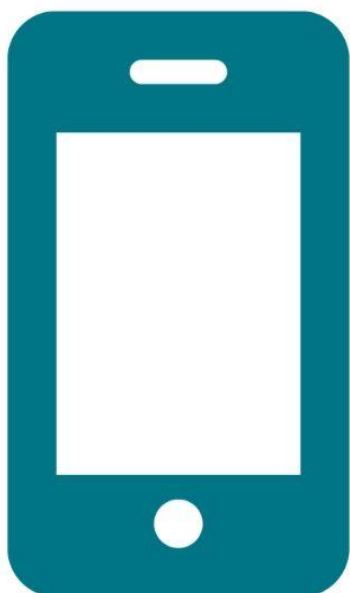
Basis = 20 317 telefoon- en chatgesprekken

Gemiddelde duur mannen en vrouwen 📞 + 🗣️



Basis = 20 094 gesprekken waarbij geslacht bekend is

Algemeen gemiddelde : 19 minuten en 37 seconden



[telefoon]

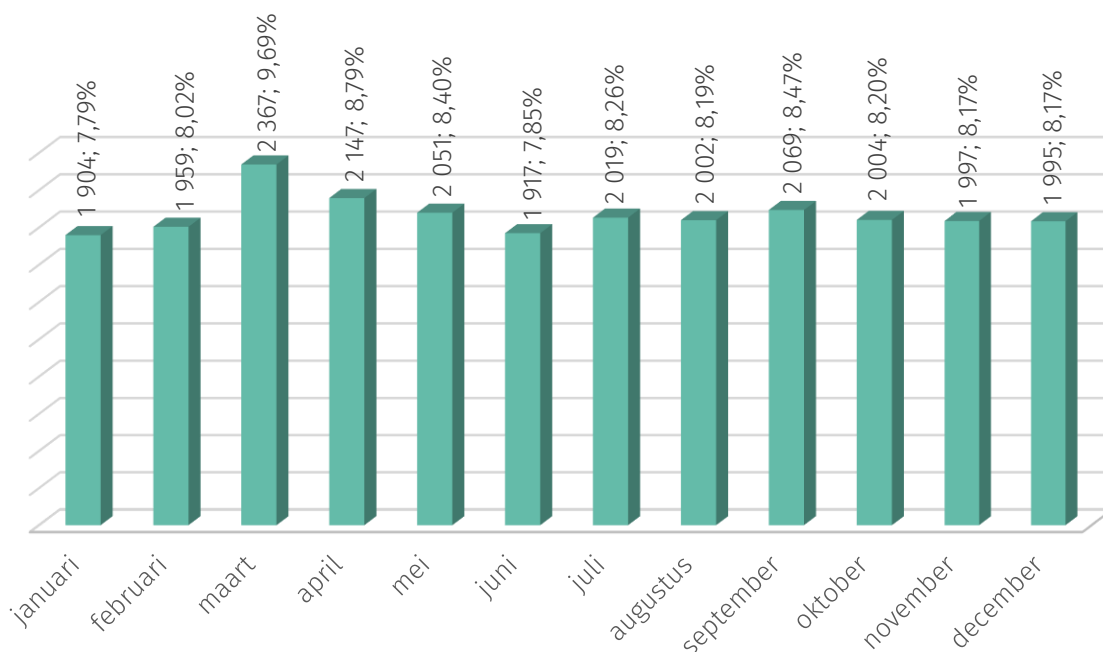
PRATEN
IS DE
EERSTE
STAP

BEL OF CHAT
100
TELE-ONTHAAL.BE

TELEFOON

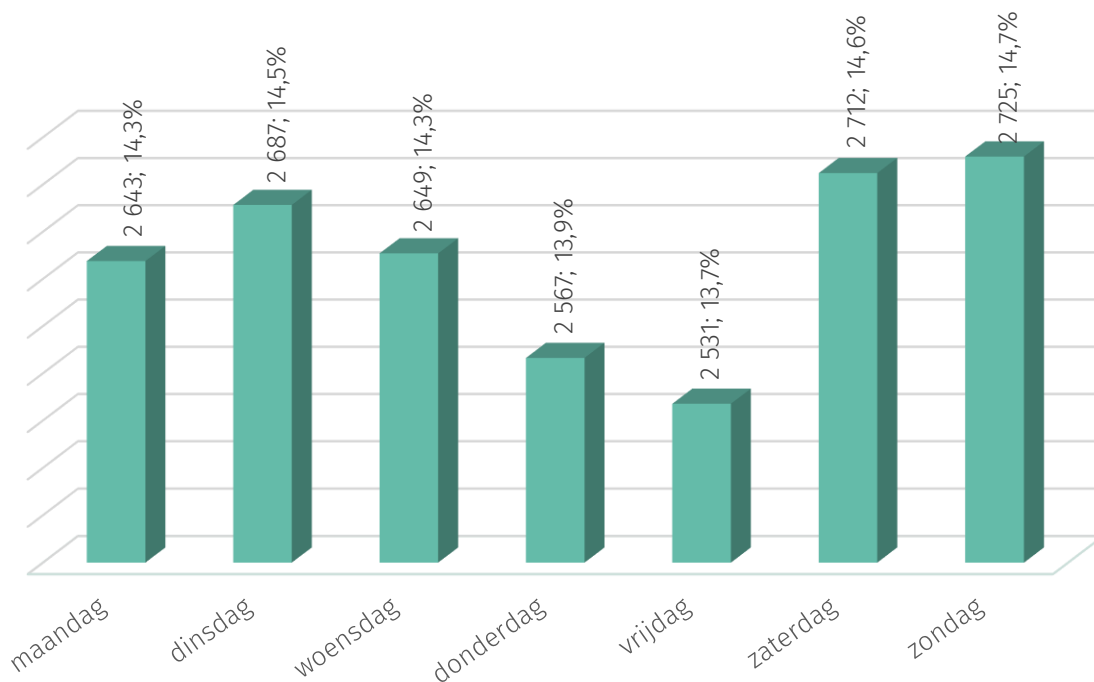
1. De oproepen 📞

1.1. Aantal oproepen per maand 📞



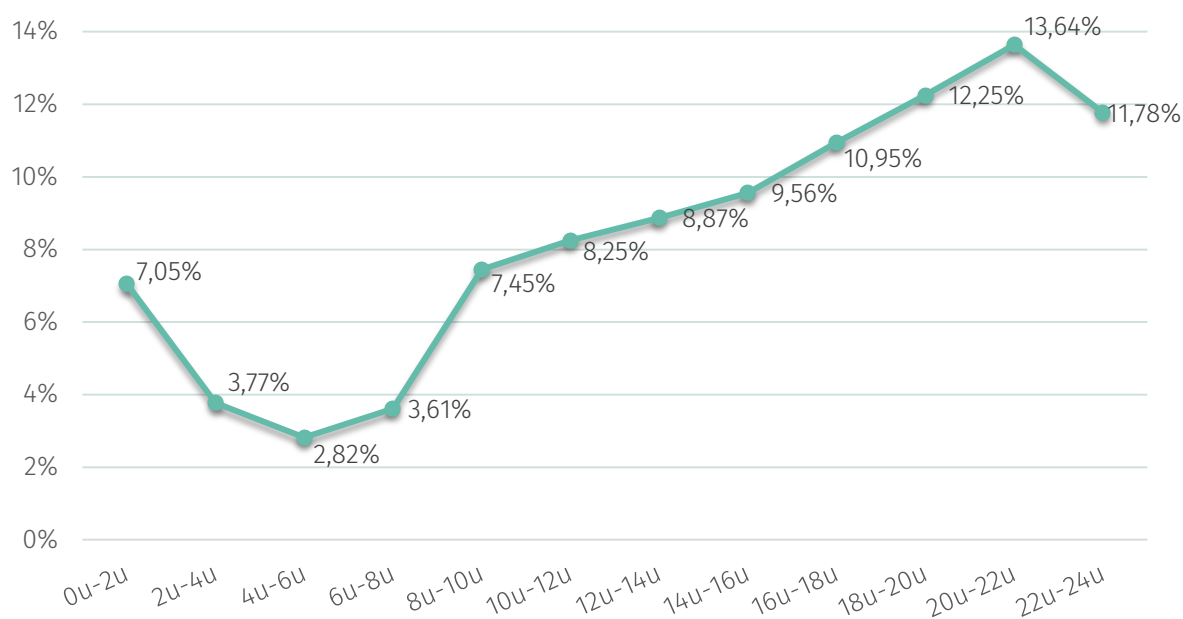
Basis = 24 431 oproepen

1.2. Aantal oproepen per dag van de week 📞



Basis = 18 514 oproepen met gesprek

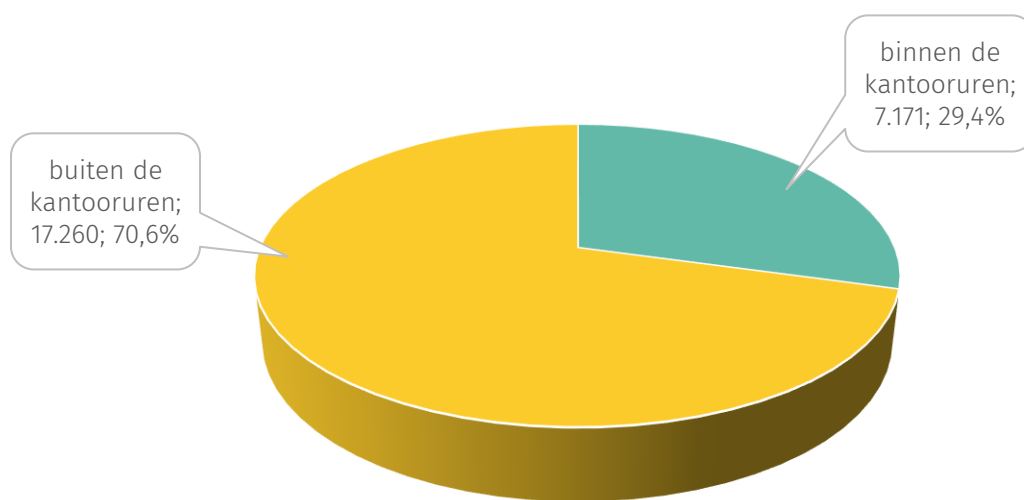
1.3. Aantal oproepen per dagdeel (2 uur) ☎



Basis = 24 431 oproepen

1.4. Aantal oproepen binnen en buiten de kantooruren ☎

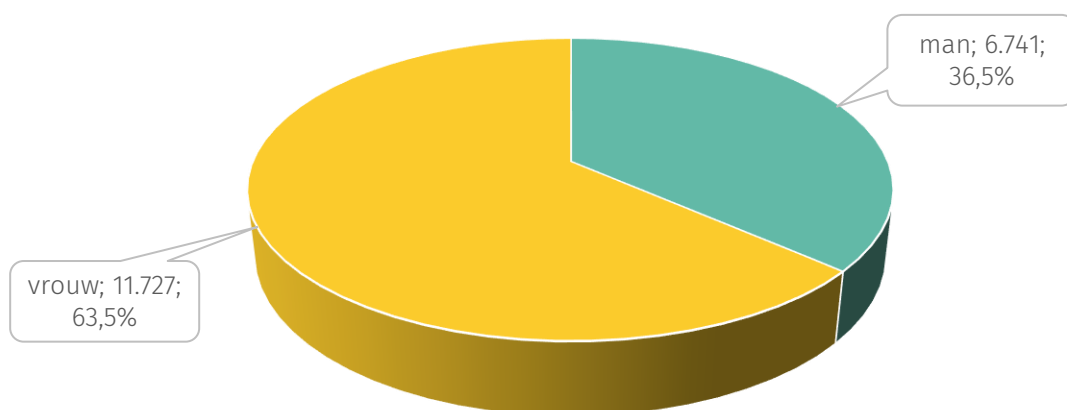
(kantooruren = werkdagen van 09u00 – 18u00)



Basis = 24 431 oproepen

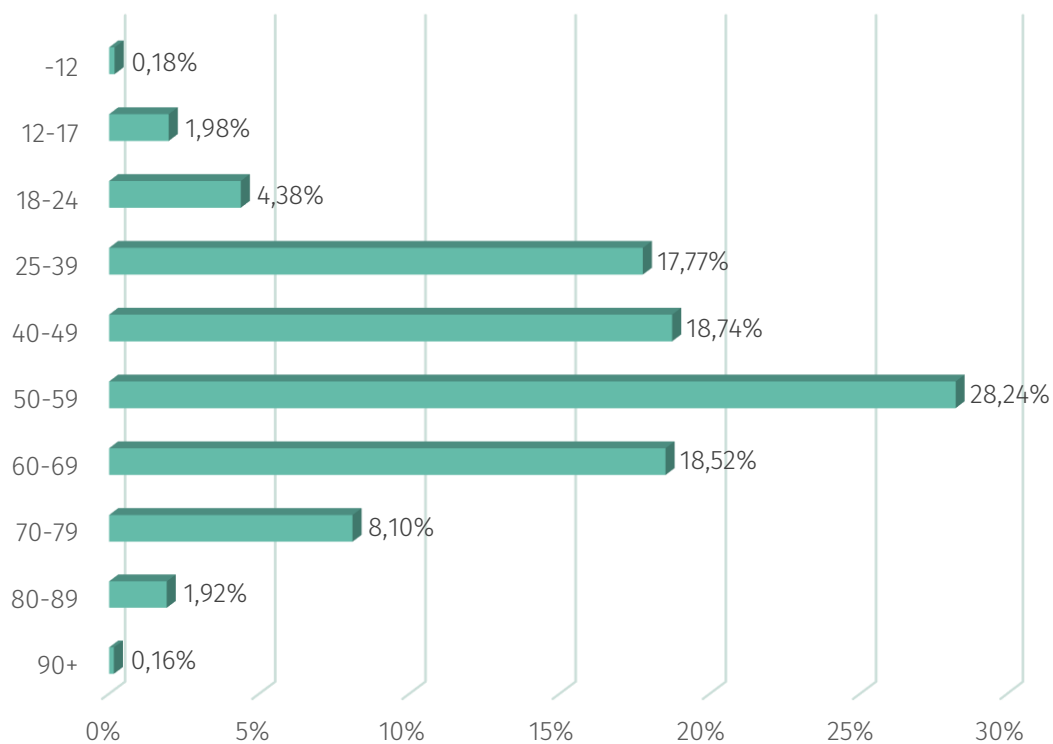
2. Profiel van de oproepers ☎

2.1. Geslacht ☎



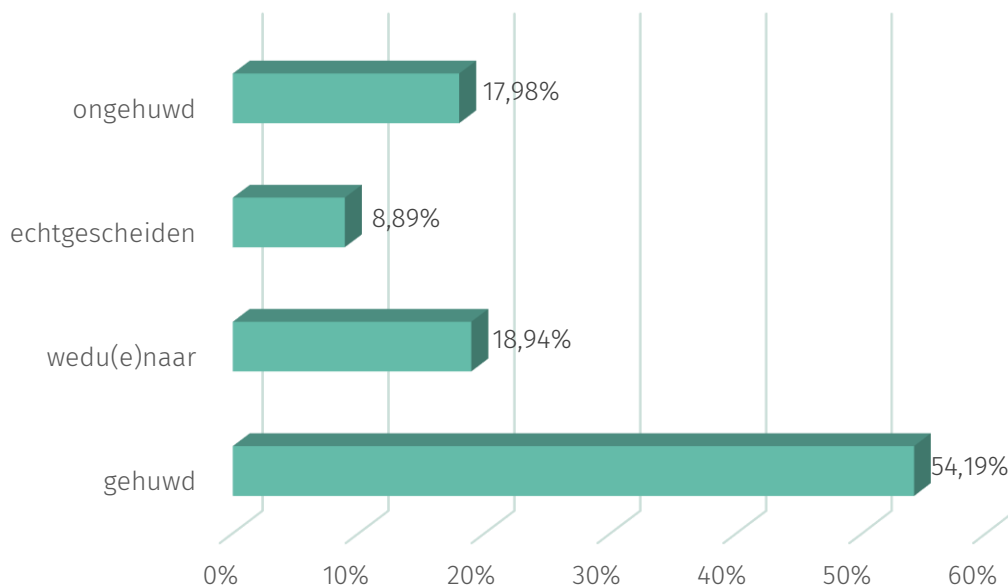
Basis = 18 468 oproepers waarvan het geslacht bekend is

2.2. Leeftijd ☎



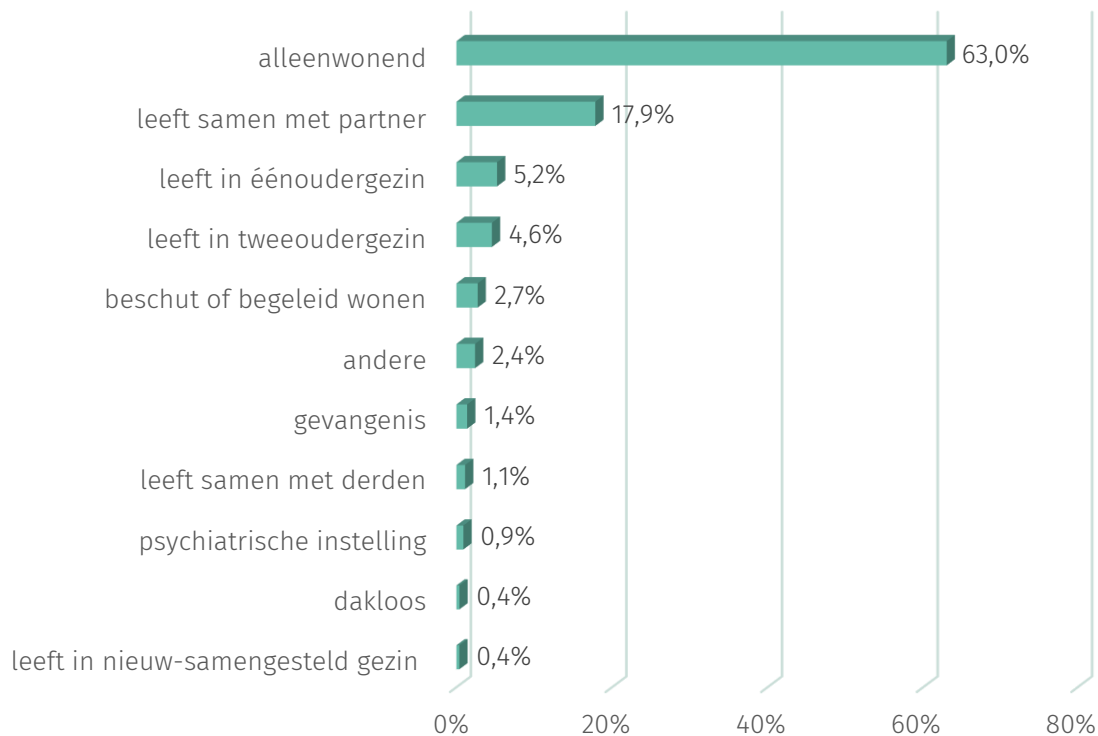
Basis = 15 381 oproepers waarvan de leeftijd bekend is

2.3. Burgerlijke staat 📞



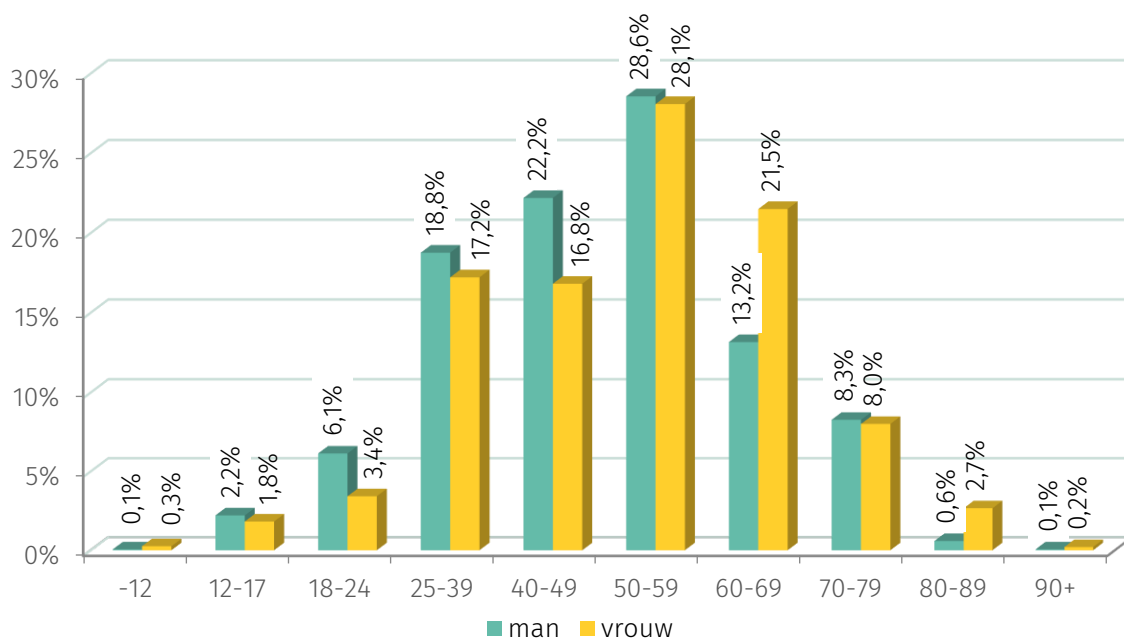
Basis = 12 603 oproepers waarvan de burgerlijke staat bekend is

2.4. Leefsituatie 📞



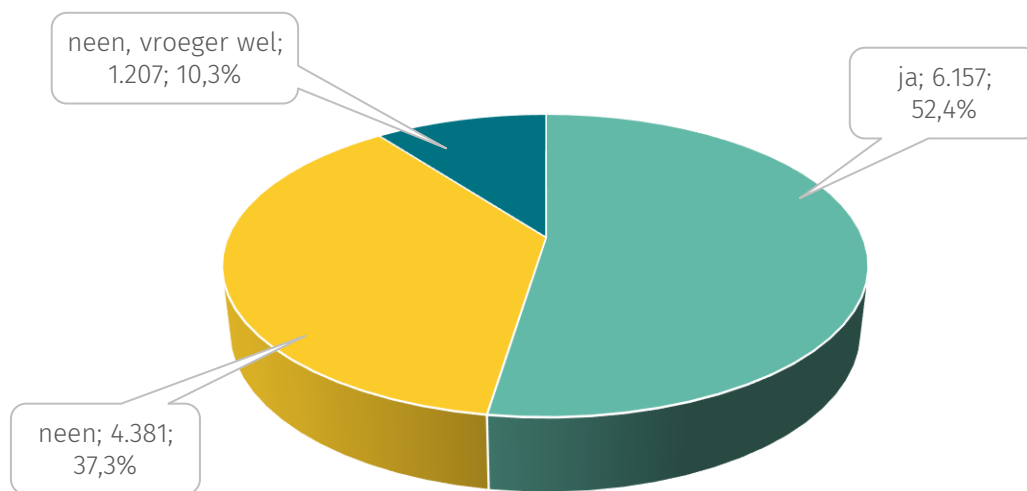
Basis = 15 064 oproepers waarvan de leefsituatie bekend is

2.5. Geslacht per leeftijd 📞



Basis = 15 355 oproepers waarvan zowel leeftijd als geslacht bekend is

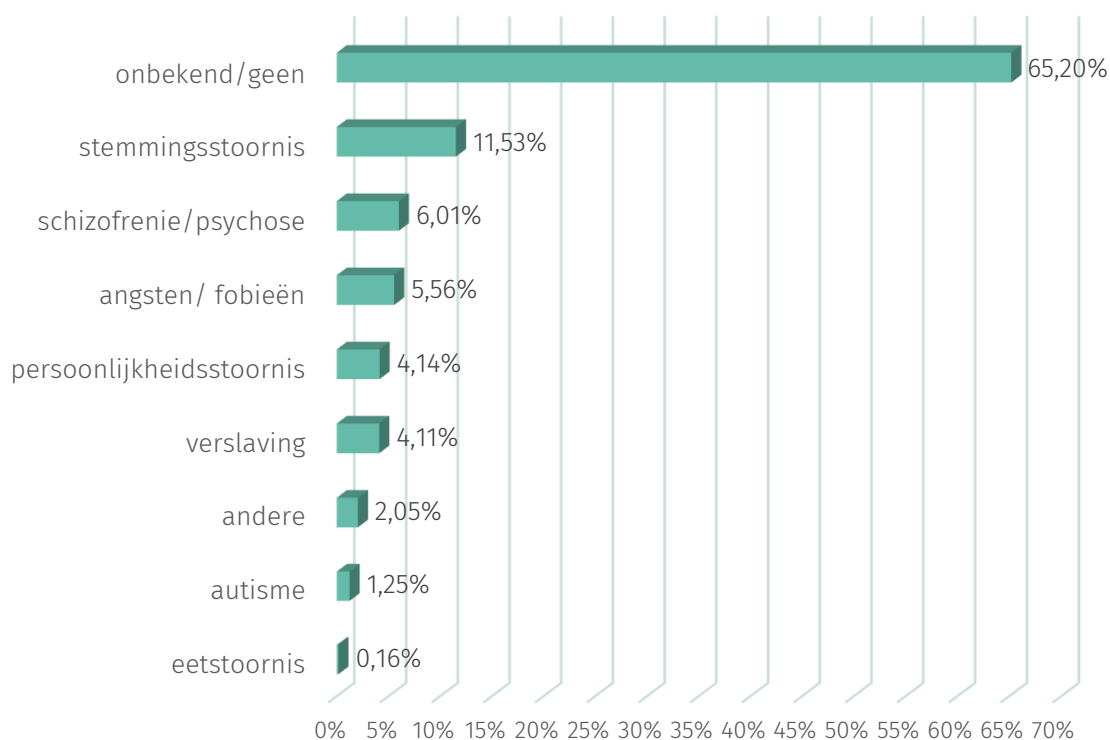
2.6. Oproepers in professionele begeleiding 📞



Basis = 11 745 oproepers waarvan begeleiding gekend is

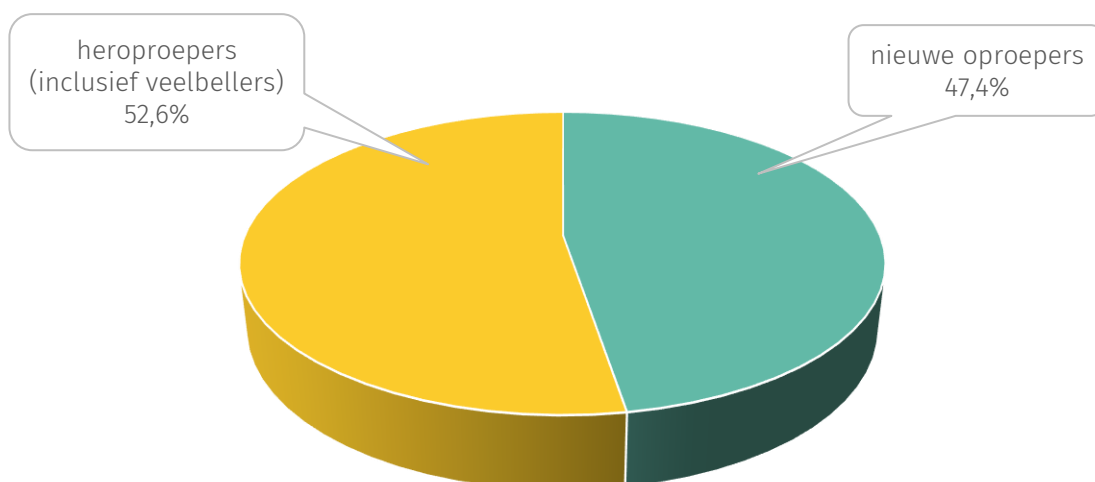
2.7. Stoornissen oproepers ☎

De oproeper vermeldt zelf tijdens het gesprek een psychische stoornis : 30,7% van alle oproepers deed dit.



Basis = 19 674 bekende en onbekende/geen stoornissen gemeld

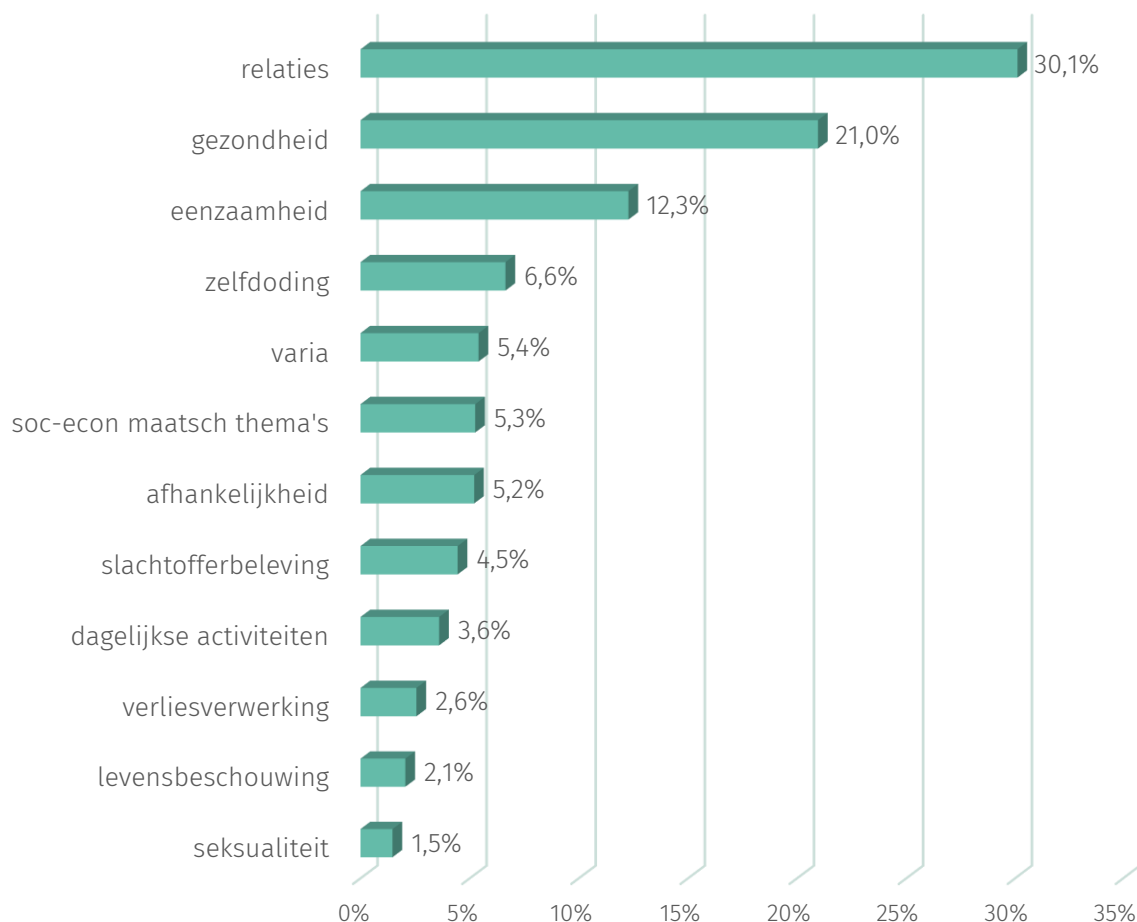
2.8. Oproeptype (nieuwe versus heroproepers – inclusief veelbellers) ☎



Basis = 18 514 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	7448	30,1%
gemis aan partner	338	1,4%
verliefdheid, partnerkeuze	406	1,6%
spanningen en conflicten	1450	5,9%
chtscheiding / einde van de relatie	659	2,7%
relatie met ouder(s)	916	3,7%
relatie met kind(eren)	1153	4,7%
relatie met familielid	699	2,8%
buurt	501	2,0%
werk	498	2,0%
school	83	0,3%
vrienden	412	1,7%
zorglast	112	0,5%

relaties: Andere	221	0,9%
SEKSUALITEIT	363	1,5%
seksuele identiteit (homo, lesbisch, bi)	129	0,5%
seksueel functioneren	116	0,5%
masturbatievraag	63	0,3%
seksualiteit: andere	55	0,2%
EENZAAMHEID	3036	12,3%
tekort aan sociale contacten	2446	9,9%
binnen bestaande sociale contacten	529	2,1%
eenzaamheid: Andere	61	0,2%
LEVENSBSCHOUWING	508	2,1%
euthanasie	126	0,5%
identiteitsvragen	116	0,5%
levensbeschouwelijke vragen (zingeving, ethiek)	193	0,8%
levensbeschouwing: andere	73	0,3%
ZELFDODING	1643	6,6%
gedachten aan zelfdoding	1058	4,3%
plannen tot zelfdoding	364	1,5%
poging tot zelfdoding	117	0,5%
zelfdoding: andere	104	0,4%
VERLIESVERWERKING	634	2,6%
abortus/miskraam	15	0,1%
na overlijden	474	1,9%
nabestaanden van zelfdoding	52	0,2%
verlies van vrijheid	15	0,1%
werkverlies	33	0,1%
verliesverwerking: andere	45	0,2%
GEZONDHEID	5184	21,0%
angst / fobie	838	3,4%
autisme	111	0,4%
aids, seksueel overdraagbare aandoening	15	0,1%
borderline	138	0,6%
chronische vermoeidheid	51	0,2%
depressie	1173	4,7%
eetstoornissen	52	0,2%
handicap	165	0,7%
kanker	223	0,9%
pijn	428	1,7%
slaapstoornissen	268	1,1%
stress, burnout	225	0,9%
zelfverwonding, automutilatie	57	0,2%

ziekte	747	3,0%
zwangerschap	45	0,2%
gezondheid: andere	648	2,6%
AFHANKELIJKHEID	1288	5,2%
alcohol	753	3,0%
drugs	273	1,1%
gokken	19	0,1%
medicijnen	163	0,7%
afhankelijkheid: andere	80	0,3%
SLACHTOFFERBELEVING	1101	4,5%
diefstal / inbraak / ongeval	113	0,5%
Incest	71	0,3%
kindermishandeling	112	0,5%
ongewenste intimiteiten	76	0,3%
ouder(en)mis(be)handeling	43	0,2%
partnarmishandeling	101	0,4%
pesten / stalking	283	1,1%
seksueel geweld	84	0,3%
slachtofferbeleving: andere	218	0,9%
SOC-ECON MAATSCH THEMA'S	1300	5,3%
administratief	112	0,5%
financieel	489	2,0%
huisvesting, dakloos	274	1,1%
juidisch	141	0,6%
materieel	74	0,3%
werkloosheid	87	0,4%
soc-econ maatsch thema's: andere	123	0,5%
DAGELIJKSE ACTIVITEITEN	891	3,6%
VARIA	1338	5,4%
daderbeleving	25	0,1%
dank	68	0,3%
goed nieuws	73	0,3%
info over Tele-Onthaal	67	0,3%
ontevreden over Tele-Onthaal	81	0,3%
verwarde inhoud	291	1,2%
vragen, klachten over professionele behandeling	174	0,7%
varia: andere	559	2,3%
TOTAAL	24734	100,0%

Basis = 24 734 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	594	7,02%	609	4,07%
Dagelijkse activiteiten	332	3,92%	556	3,71%
Eenzaamheid	1 216	14,37%	1 770	11,83%
Gezondheid	1 430	16,89%	3 343	22,34%
Levensbeschouwing	195	2,30%	307	2,05%
Relaties	2 156	25,47%	4 730	31,60%
Seksualiteit	253	2,99%	97	0,65%
Slachtofferbeleving	328	3,87%	739	4,94%
Sociaal-economische & maatschappelijke thema's	540	6,38%	700	4,68%
Verliesverwerking	170	2,01%	454	3,03%
Zelfdoding	677	8,00%	928	6,20%
Varia	574	6,78%	734	4,90%
TOTAAL	8 465	100%	14 967	100%

Basis = 23 432 gespreksonderwerpen bij 18 468 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 3,33%	6 1,63%	50 5,77%	236 6,90%	257 6,74%	238 4,19%	143 3,86%	39 2,51%	8 2,06%	1 3,33%
Dagelijkse activiteiten	1 3,33%	5 1,36%	17 1,96%	146 4,27%	116 3,04%	280 4,93%	140 3,78%	78 5,02%	9 2,31%	0 0,00%
Eenzaamheid	1 3,33%	10 2,72%	60 6,92%	295 8,63%	415 10,89%	886 15,61%	564 15,21%	358 23,05%	82 21,08%	7 23,33%
Gezondheid	2 6,67%	57 15,49%	164 18,92%	548 16,03%	776 20,36%	1215 21,40%	902 24,33%	336 21,64%	68 17,48%	7 23,33%
Levensbeschouwing	0 0,00%	3 0,82%	24 2,77%	63 1,84%	91 2,39%	124 2,18%	68 1,83%	28 1,80%	18 4,63%	1 3,33%
Relaties	14 46,67%	119 32,34%	298 34,37%	1212 35,46%	1181 30,98%	1517 26,72%	1060 28,59%	408 26,27%	137 35,22%	2 6,67%
Seksualiteit	0 0,00%	23 6,25%	23 2,65%	75 2,19%	99 2,60%	45 0,79%	10 0,27%	4 0,26%	2 0,51%	0 0,00%
Slachtofferbeleving	7 23,33%	56 15,22%	53 6,11%	156 4,56%	161 4,22%	238 4,19%	162 4,37%	45 2,90%	10 2,57%	2 6,67%
Sociaal-economische & maatschappelijke thema's	0 0,00%	5 1,36%	35 4,04%	158 4,62%	195 5,12%	357 6,29%	185 4,99%	69 4,44%	17 4,37%	2 6,67%
Verliesverwerking	0 0,00%	3 0,82%	15 1,73%	72 2,11%	83 2,18%	163 2,87%	132 3,56%	57 3,67%	15 3,86%	1 3,33%
Zelfdoding	3 10,00%	47 12,77%	89 10,27%	281 8,22%	286 7,50%	347 6,11%	181 4,88%	64 4,12%	15 3,86%	2 6,67%
Varia	1 3,33%	34 9,24%	39 4,50%	176 5,15%	152 3,99%	267 4,70%	160 4,32%	67 4,31%	8 2,06%	5 16,67%
TOTAAL	30	368	867	3418	3812	5677	3707	1553	389	30

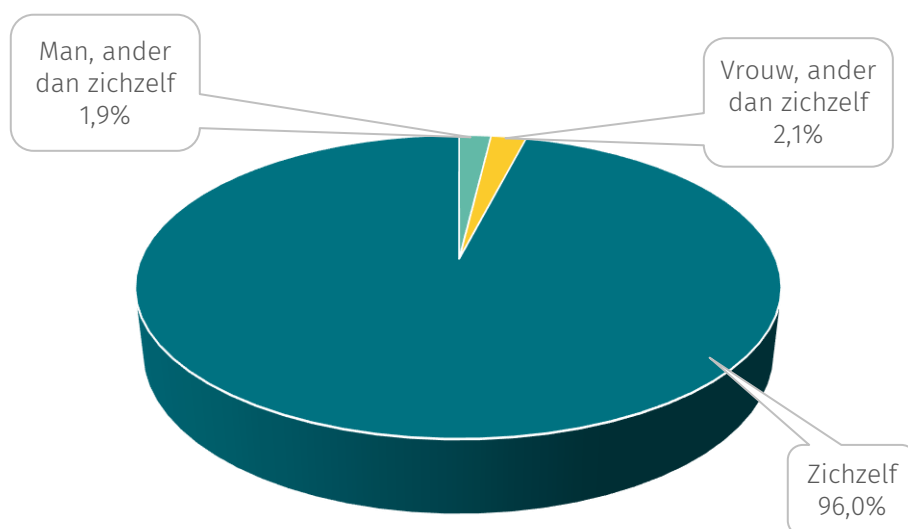
Basis = 19 851 gespreksonderwerpen bij 15 381 oproepers waarvan de leeftijd gekend is

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	Gevangenis	Beschut/Begeleid wonen	Dakloos	Andere
Afhankelijkheid - Verslaving	637 5,0%	153 4,5%	74 7,3%	47 5,1%	3 4,1%	16 9,8%	28 6,4%	4 1,9%	11 2,3%	4 5,3%	10 3,9%
Dagelijkse activiteiten	440 3,5%	70 2,1%	15 1,5%	27 2,9%	1 1,4%	11 6,7%	21 4,8%	8 3,8%	80 17,0%	0 0,0%	20 7,7%
Eenzaamheid	2 181 17,2%	183 5,4%	37 3,7%	58 6,3%	2 2,7%	28 17,1%	37 8,4%	59 28,4%	92 19,6%	3 4,0%	45 17,4%
Gezondheid	2 617 20,6%	870 25,6%	190 18,8%	203 22,0%	5 6,8%	31 18,9%	106 24,1%	21 10,1%	74 15,7%	6 8,0%	61 23,6%
Levensbeschouwing	264 2,1%	43 1,3%	24 2,4%	14 1,5%	1 1,4%	4 2,4%	17 3,9%	5 2,4%	4 0,9%	2 2,7%	9 3,5%
Relaties	3 568 28,1%	1 366 40,3%	383 37,8%	358 38,7%	39 52,7%	37 22,6%	104 23,6%	19 9,1%	62 13,2%	13 17,3%	54 20,8%
Seksualiteit	137 1,1%	32 0,9%	22 2,2%	5 0,5%	2 2,7%	2 1,2%	29 6,6%	1 0,5%	3 0,6%	0 0,0%	3 1,2%
Slachtofferbeleving	494 3,9%	169 5,0%	73 7,2%	47 5,1%	5 6,8%	7 4,3%	31 7,0%	10 4,8%	11 2,3%	4 5,3%	8 3,1%
Sociaal-economische & maatschappelijke thema's	682 5,4%	112 3,3%	38 3,8%	45 4,9%	4 5,4%	11 6,7%	17 3,9%	40 19,2%	58 12,3%	30 40,0%	14 5,4%
Verliesverwerking	393 3,1%	93 2,7%	13 1,3%	28 3,0%	0 0,0%	3 1,8%	2 0,5%	8 3,8%	4 0,9%	0 0,0%	4 1,5%
Zelfdoding	854 6,7%	206 6,1%	106 10,5%	60 6,5%	11 14,9%	9 5,5%	15 3,4%	6 2,9%	11 2,3%	9 12,0%	19 7,3%
Varia	418 3,3%	95 2,8%	37 3,7%	32 3,5%	1 1,4%	5 3,0%	33 7,5%	27 13,0%	60 12,8%	4 5,3%	12 4,6%
TOTAAL	12 685	3 392	1 012	924	74	164	440	208	470	75	259

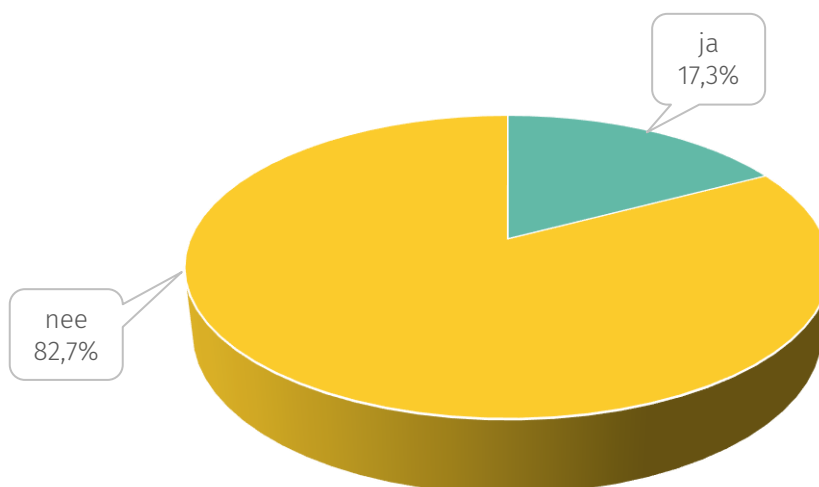
Basis = 19 703 gespreksonderwerpen bij 15 064 oproepers waarvan de leefsituatie bekend is

3.6. Voor wie belt de oproeper? 📞



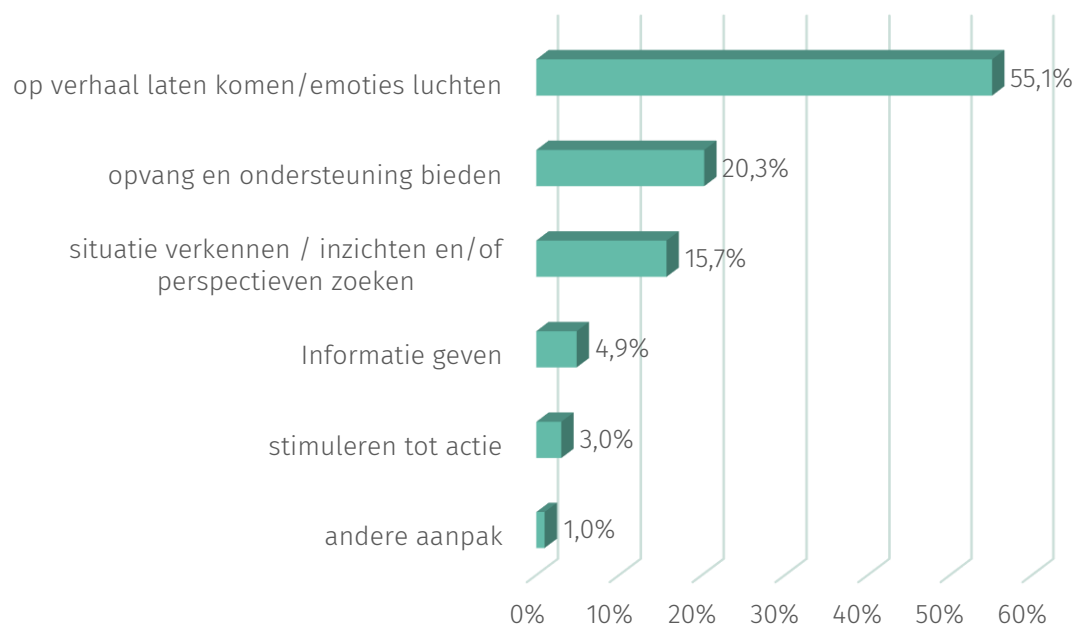
Basis = 18 514 oproepers

3.7. Is de oproeper in crisis? 📞



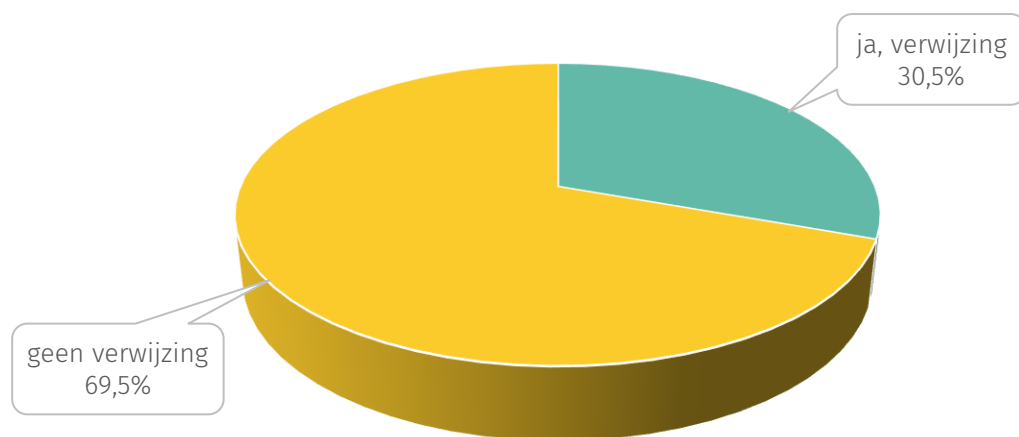
Basis 18 514 oproepers

3.8. Wijze van gespreksvoering 📞



Basis = 26 170 gescoorde gesprekswijzen (per gesprek konden max. 3 wijzen van gespreksvoering gescoord worden)

3.9. Verwijzing en/of informatie geven 📞

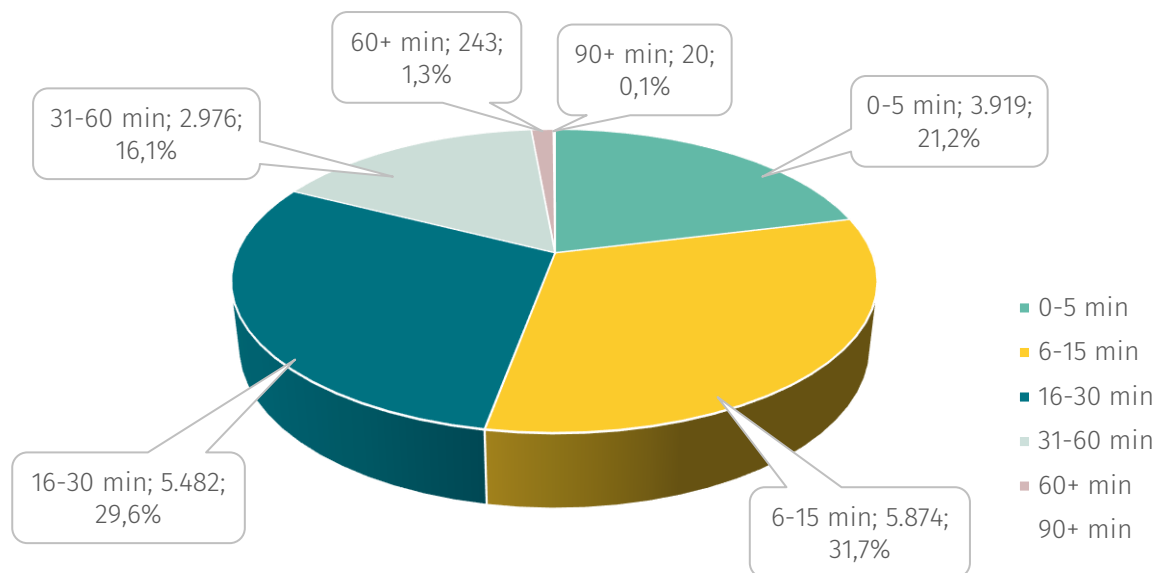


Basis = 18 514 oproepers

Detail verwijzing	Aantal oproepen	% totaal aantal gesprekken (basis= 18 514)	% totaal aantal verwijzingen (basis = 5 648)
Geen verwijzing	12866	69,5%	-
Eigen sociaal netwerk	922	5,0%	16,32%
Huidige professionele hulp	1791	9,7%	31,71%
Welzijn	754	4,1%	13,35%
1712	81	0,4%	1,43%
Sociaal Huis	14	0,1%	0,25%
CAW algemeen onthaal	367	2,0%	6,50%
CAW crisisopvang	130	0,7%	2,30%
Inloopcentrum	7	0,0%	0,12%
OCMW	97	0,5%	1,72%
Gezins- en bejaardenzorg	26	0,1%	0,46%
106 --> chat / chat --> 106	32	0,2%	0,57%
Telefonische en onlinehulpverlening	66	0,4%	1,17%
Gezondheidszorg	864	4,7%	15,30%
100-urgentie	69	0,4%	1,22%
Arts	699	3,8%	12,38%
Antigifcentrum	9	0,0%	0,16%
Algemeen Ziekenhuis	26	0,1%	0,46%
Abortuskliniek	3	0,0%	0,05%
Palliatieve Zorg	1	0,0%	0,02%
Ziekenfonds	57	0,3%	1,01%
Geestelijke gezondheidszorg	197	1,1%	3,49%
Centrum Geestelijke Gezondheidszorg (CGG)	106	0,6%	1,88%
Psychiatrisch Ziekenhuis	43	0,2%	0,76%
Psychiatrische Spoed	48	0,3%	0,85%
Levensbeschouwelijke hulpverlening	8	0,0%	0,14%
Centrum Morele Dienstverlening	2	0,0%	0,04%
Geestelijke/Pastorale zorg	6	0,0%	0,11%
Justitiële sector	342	1,8%	6,06%
Justitiehuis	24	0,1%	0,42%
Andere dienst voor juridisch advies	48	0,3%	0,85%
Advocaat/notaris/gerecht	75	0,4%	1,33%

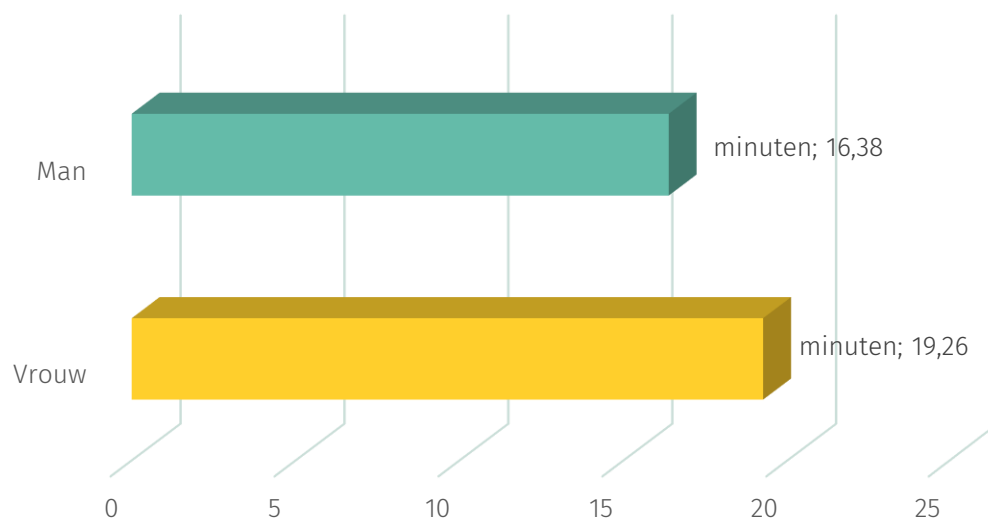
Politie	195	1,1%	3,45%
Zelfhulpgroepen : Trefpunt zelfhulp	39	0,2%	0,69%
Specifiek aanbod jeugd	118	0,6%	2,09%
Leerkracht/school	9	0,0%	0,16%
Jongeren Advies Centrum (JAC)	83	0,4%	1,47%
Centrum Leerlingenbegeleiding (CLB)	23	0,1%	0,41%
Kind en Gezin	3	0,0%	0,05%
Sociaal-culturele sector	30	0,2%	0,53%
Vereniging alleenstaanden	18	0,1%	0,32%
Sociaal-cultureel vormingswerk	5	0,0%	0,09%
Steunpunt vrijwilligerswerk	7	0,0%	0,12%
Werk	25	0,1%	0,44%
Eigen werkcontext	12	0,1%	0,21%
VDAB	9	0,0%	0,16%
Vakbond	4	0,0%	0,07%
Andere	492	2,7%	8,71%

3.10. Duur van de gesprekken 📞



Basis = 18 514 oproepers

Gemiddelde duur mannen en vrouwen 📞



Basis: 18 467 gesprekken waarbij geslacht bekend is

Algemeen gemiddelde : 18 min en 13 sec



chat

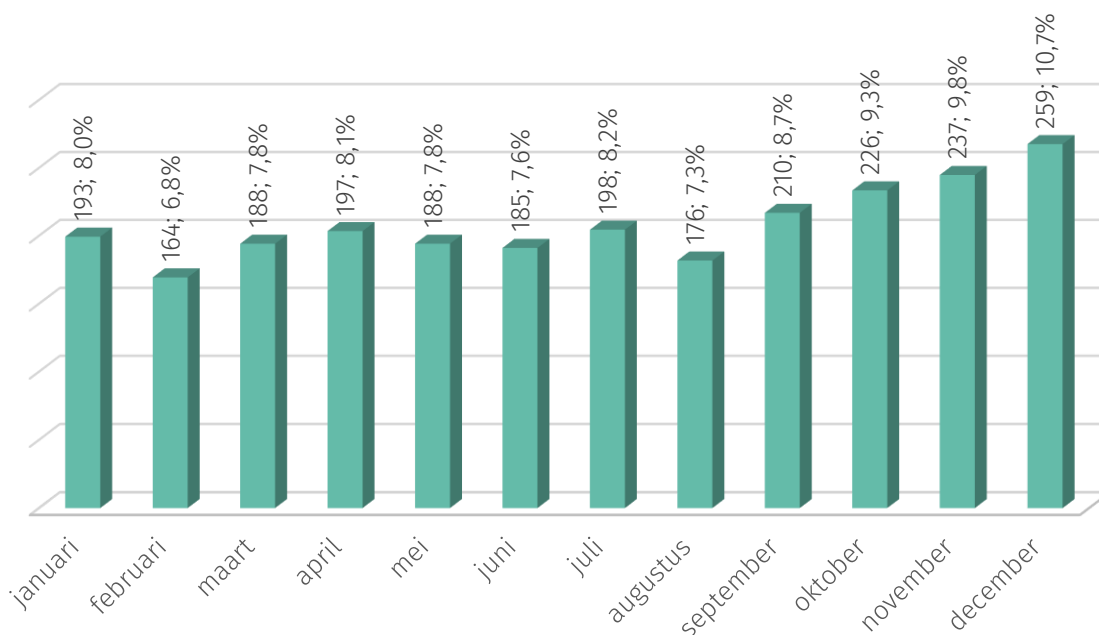
PRATEN
IS DE
EERSTE
STAP

BEL OF CHAT
100
TELE-ONTHAAL.BE

CHAT

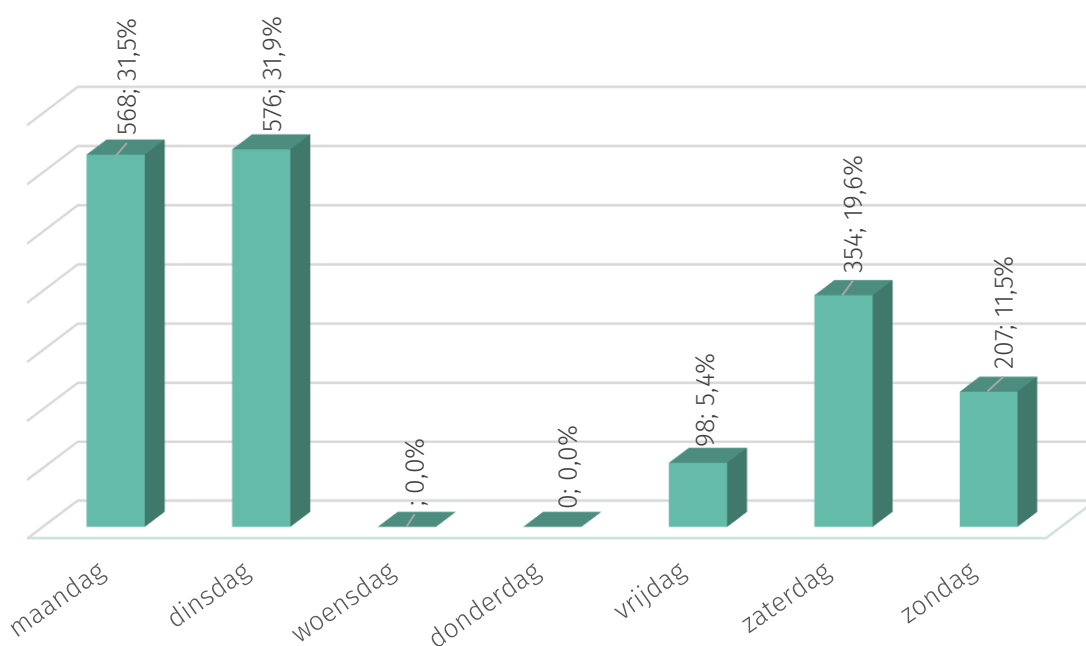
1. De oproepen 📞

1.1. Aantal oproepen per maand 📞



Basis = 2 421 oproepen

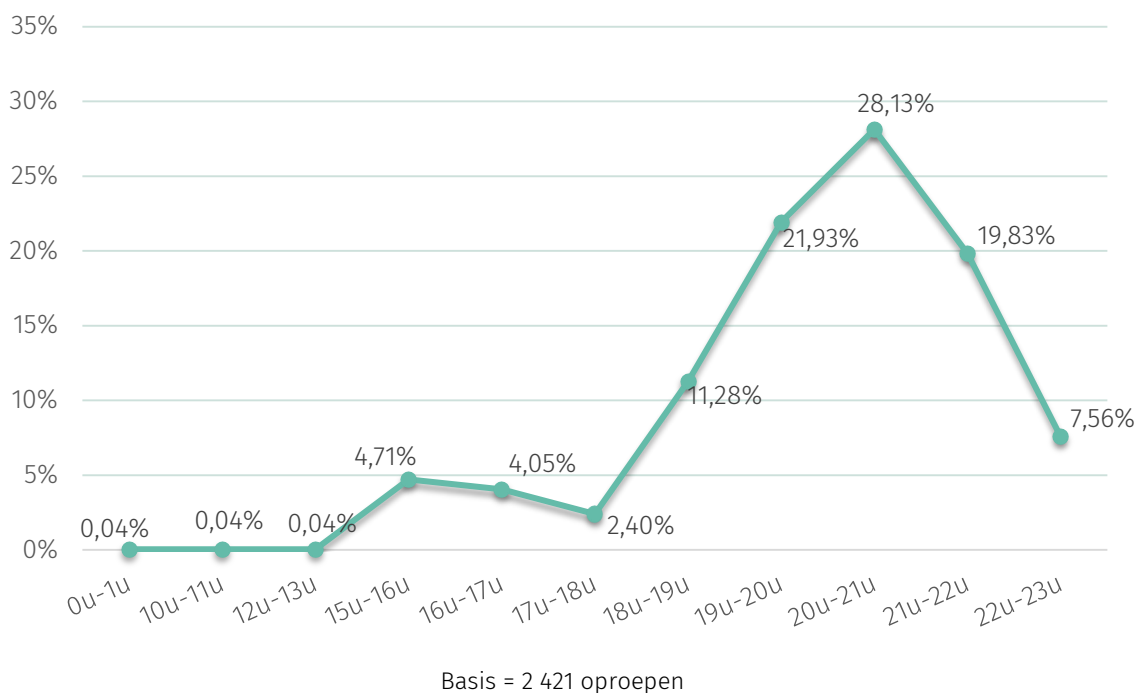
1.2. Aantal oproepen per dag van de week 📞



Basis = 1 803 oproepen met gesprek

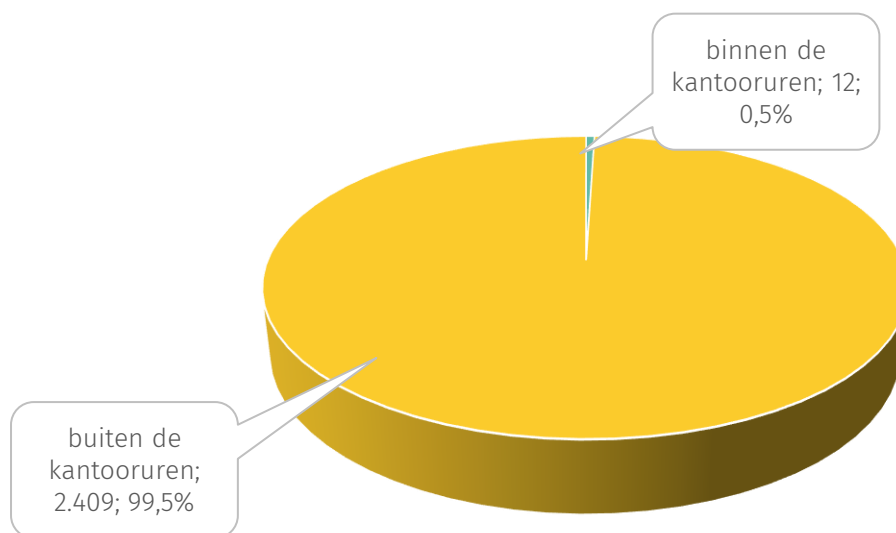
1.3. Aantal oproepen per dagdeel (2 uur) 📞

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 📞

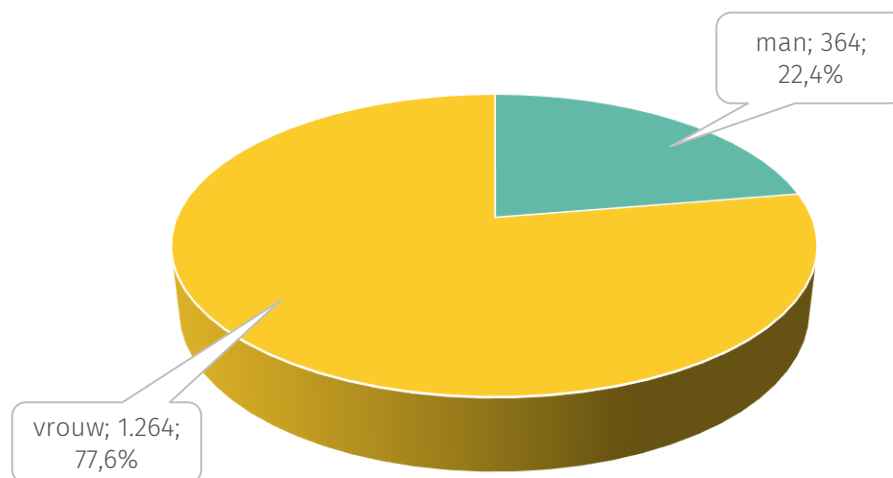
(kantooruren = werkdagen van 9.00 – 18.00 uur)



Basis = 2 421 oproepen

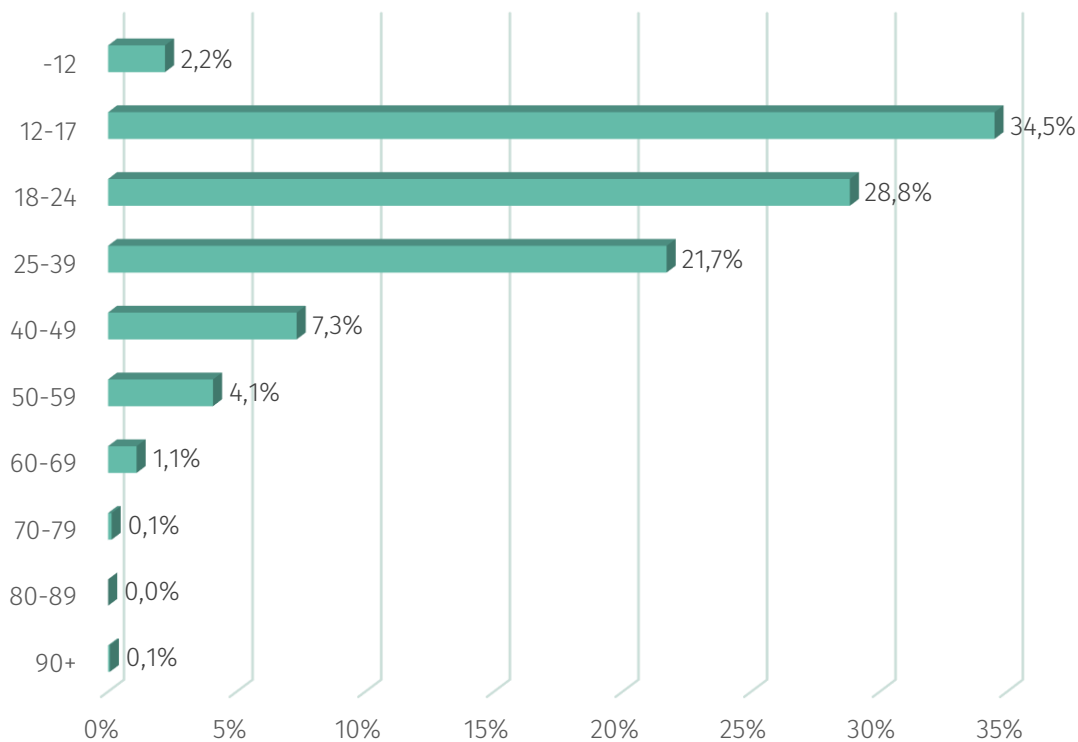
2. Profiel van de oproepers

2.1. Geslacht



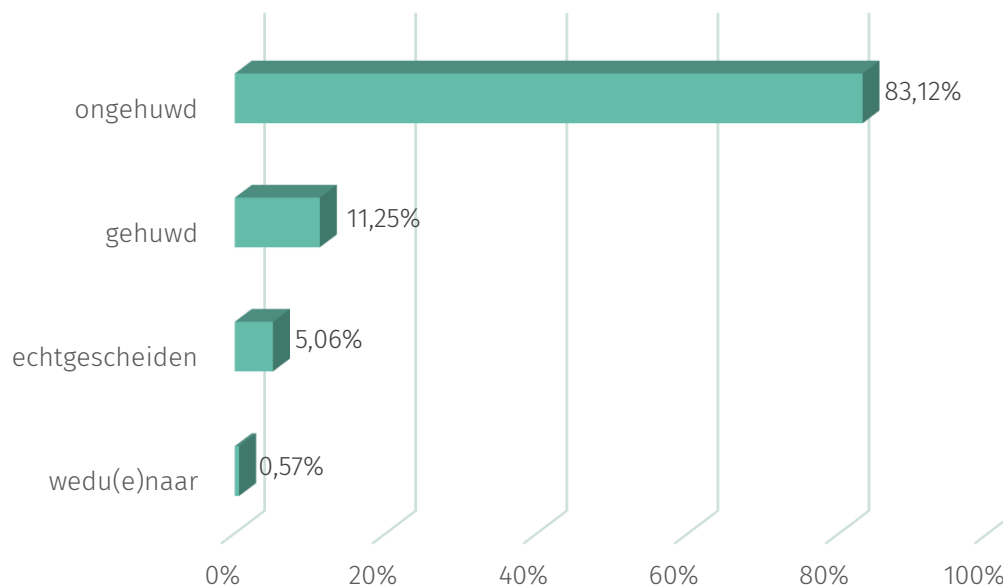
Basis = 1 628 oproepers waarvan het geslacht bekend is

2.2. Leeftijd



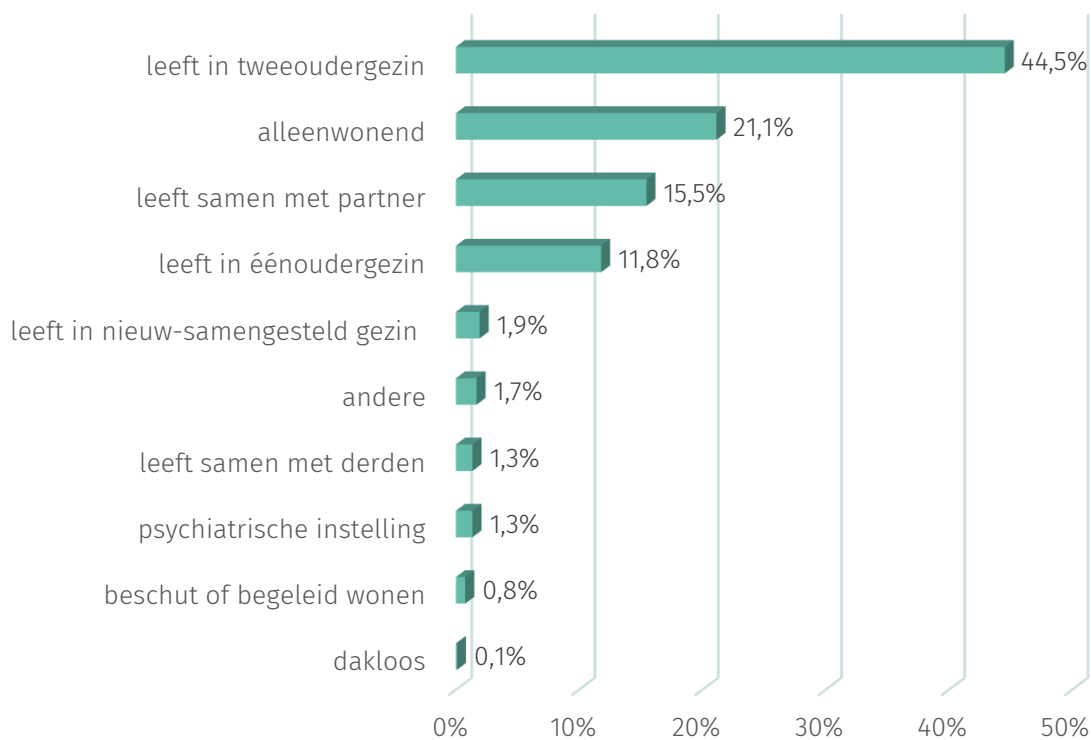
Basis = 1 446 oproepers waarvan de leeftijd bekend is

2.3. Burgerlijke staat



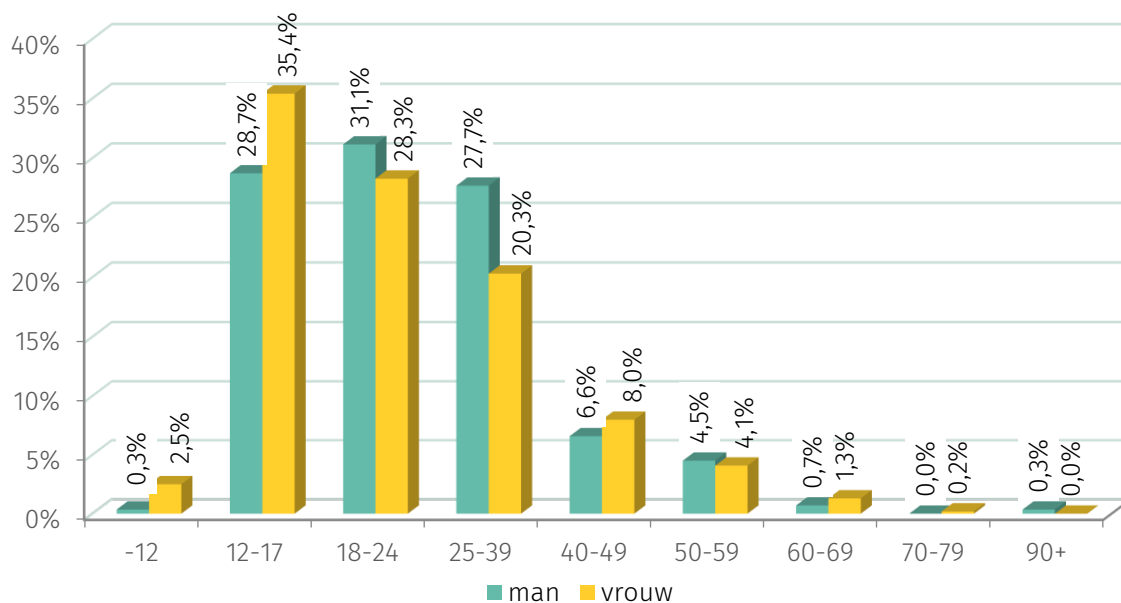
Basis = 1 404 oproepers waarvan de leeftijd bekend is

2.4. Leefsituatie



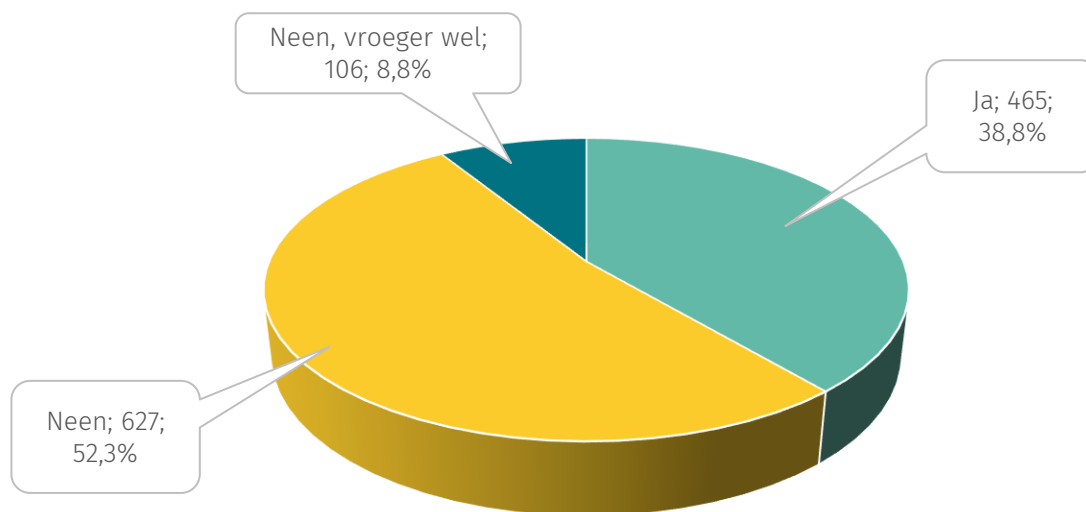
Basis = 1 197 oproepers waarvan de leefsituatie bekend is

2.5. Geslacht per leeftijd 🗣️



Basis = 1 368 oproepers waarvan zowel leeftijd als geslacht bekend is

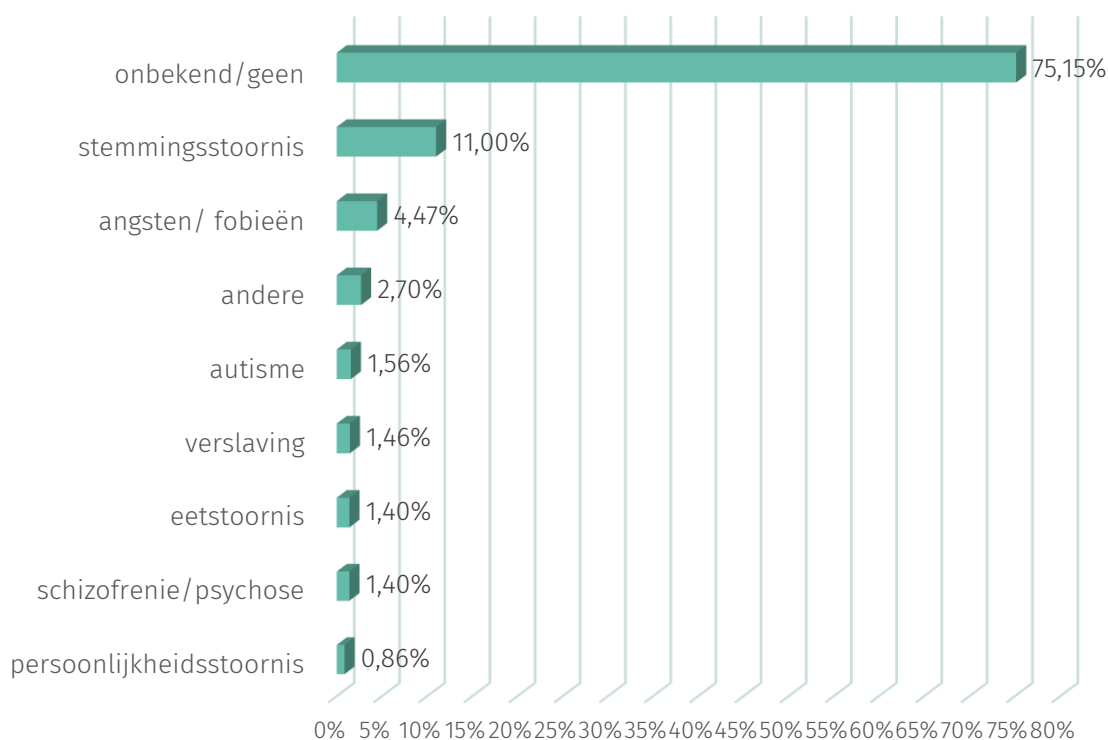
2.6. Oproepers in professionele begeleiding 🗣️



Basis= 1 198 oproepers waarvan begeleiding gekend is

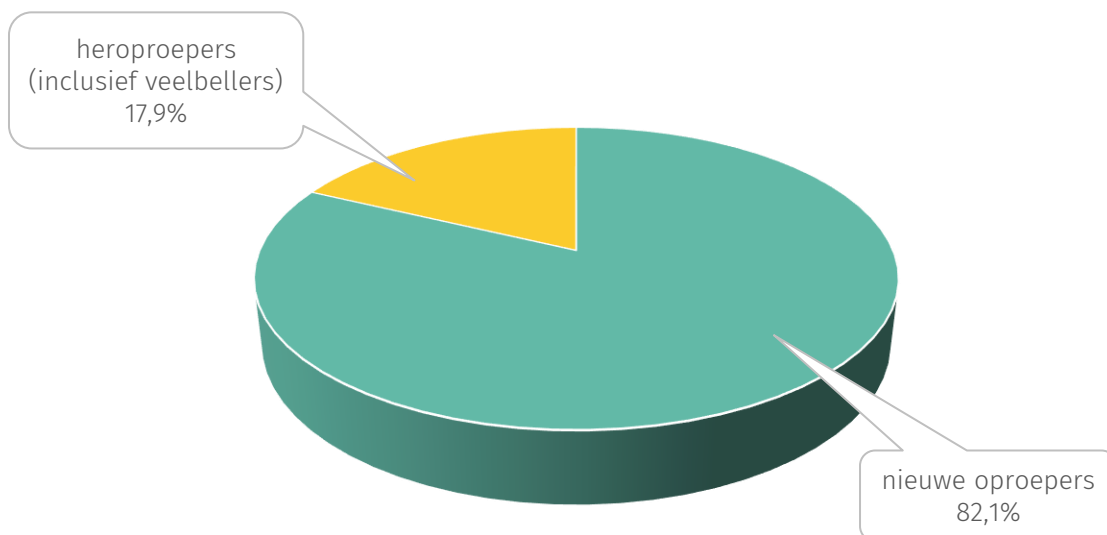
2.7. Stoornissen oproepers 🗣️

De oproeper vermeldt zelf tijdens het gesprek een psychische stoornis : **22,7% van alle oproepers deed dit.**



Basis = 1 855 oproepers

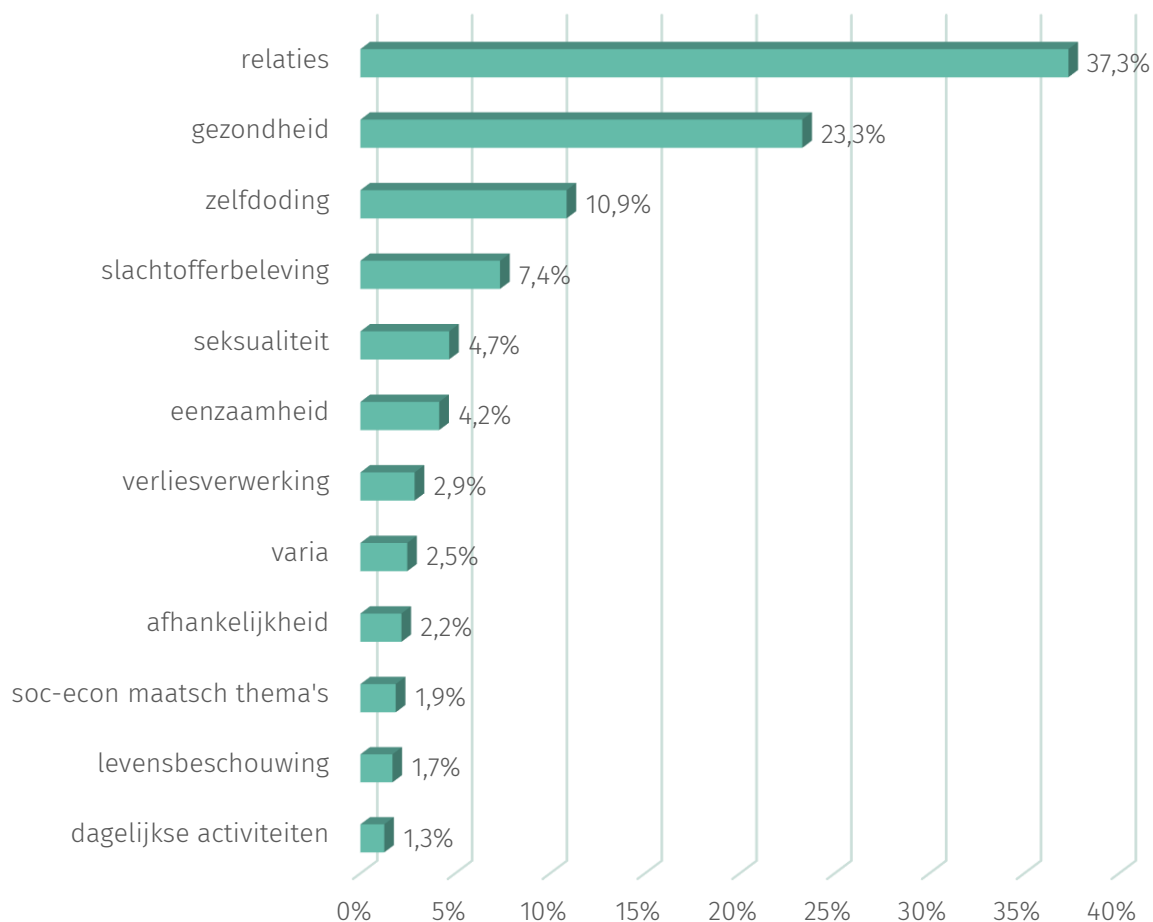
2.8. Oproeptype (nieuwe versus heroproepers – inclusief veelbellers) 🗣️



Basis = 1 803 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	862	37,3%
gemis aan partner	33	1,4%
verliefdheid, partnerkeuze	136	5,9%
spanningen en conflicten	159	6,9%
echscheiding / einde van de relatie	68	2,9%
relatie met ouder(s)	172	7,4%
relatie met kind(eren)	30	1,3%
relatie met familielid	32	1,4%
buurt	4	0,2%
werk	40	1,7%
school	79	3,4%
vrienden	74	3,2%

zorglast	11	0,5%
relaties: Andere	24	1,0%
SEKSUALITEIT	108	4,7%
seksuele identiteit (homo, lesbisch, bi)	46	2,0%
seksueel functioneren	35	1,5%
masturbatievraag	10	0,4%
seksualiteit: andere	17	0,7%
EENZAAMHEID	96	4,2%
tekort aan sociale contacten	64	2,8%
binnen bestaande sociale contacten	29	1,3%
eenzaamheid: Andere	3	0,1%
LEVENSBSCHOUWING	39	1,7%
euthanasie	2	0,1%
identiteitsvragen	19	0,8%
levensbeschouwelijke vragen (zingeving, ethiek)	9	0,4%
levensbeschouwing: andere	9	0,4%
ZELFDODING	251	10,9%
gedachten aan zelfdoding	169	7,3%
plannen tot zelfdoding	48	2,1%
poging tot zelfdoding	23	1,0%
zelfdoding: andere	11	0,5%
VERLIESVERWERKING	66	2,9%
abortus/miskraam	4	0,2%
na overlijden	46	2,0%
nabestaanden van zelfdoding	9	0,4%
werkverlies	3	0,2%
verliesverwerking: andere	4	#VERW!
GEZONDHEID	538	23,3%
angst / fobie	65	2,8%
autisme	6	0,3%
aids, seksueel overdraagbare aandoening	7	0,3%
borderline	4	0,2%
chronische vermoeidheid	6	0,3%
depressie	143	6,2%
eetstoornissen	28	1,2%
handicap	13	0,6%
kanker	5	0,2%
pijn	23	1,0%
slaapstoornissen	10	0,4%
stress, burnout	45	1,9%
zelfverwonding, automutilatie	71	3,1%
ziekte	19	0,8%
zwangerschap	33	1,4%
gezondheid: andere	60	2,6%
AFHANKELIJKHEID	50	2,2%
alcohol	26	1,1%

drugs	9	0,4%
gokken	2	0,1%
medicijnen	3	0,1%
afhankelijkheid: andere	10	0,4%
SLACHTOFFERBELEVING	170	7,4%
diefstal / inbraak / ongeval	1	0,0%
Incest	20	0,9%
kindermishandeling	16	0,7%
ongewenste intimiteiten	21	0,9%
ouder(en)mis(be)handeling	3	0,1%
partnarmishandeling	11	0,5%
pesten / stalking	32	1,4%
seksueel geweld	53	2,3%
slachtofferbeleving: andere	13	0,6%
SOC-ECON MAATSCH THEMA'S	43	1,9%
administratief	2	0,1%
financieel	15	0,6%
huisvesting, dakloos	8	0,3%
juidisch	8	0,3%
materieel	1	0,0%
werkloosheid	2	0,1%
soc-econ maatsch thema's: andere	7	0,3%
DAGELIJKSE ACTIVITEITEN	29	1,3%
VARIA	57	2,5%
daderbeleving	4	0,2%
dank	2	0,1%
goed nieuws	2	0,1%
info over Tele-Onthaal	4	0,2%
ontevreden over Tele-Onthaal	6	0,3%
verwarde inhoud	4	0,2%
vragen, klachten over professionele behandeling	17	0,7%
varia: andere	18	0,8%
TOTAAL	2309	100,0%

Basis= 2 309 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	19	4,38%	25	1,61%
Dagelijkse activiteiten	8	1,84%	16	1,03%
Eenzaamheid	22	5,07%	60	3,88%
Gezondheid	77	17,74%	365	23,58%
Levensbeschouwing	8	1,84%	28	1,81%
Relaties	171	39,40%	568	36,69%
Seksualiteit	44	10,14%	61	3,94%
Slachtofferbeleving	11	2,53%	142	9,17%
Sociaal-economische & maatschappelijke thema's	17	3,92%	22	1,42%
Verliesverwerking	7	1,61%	54	3,49%
Zelfdoding	38	8,76%	178	11,50%
Varia	12	2,76%	29	1,87%
TOTAAL	434	100%	1 548	100%

Basis = 1 982 gespreksonderwerpen van 1 628 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 0,00%	7 1,18%	6 1,17%	13 3,29%	4 2,74%	5 6,76%	0 0,00%	0 0,00%
Dagelijkse activiteiten	0 0,00%	6 1,01%	8 1,57%	4 1,01%	4 2,74%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%
Eenzaamheid	1 2,56%	10 1,68%	17 3,33%	26 6,58%	7 4,79%	10 13,51%	3 14,29%	1 33,33%
Gezondheid	9 23,08%	122 20,54%	132 25,83%	91 23,04%	30 20,55%	16 21,62%	10 47,62%	1 33,33%
Levensbeschouwing	0 0,00%	8 1,35%	10 1,96%	9 2,28%	2 1,37%	0 0,00%	1 4,76%	0 0,00%
Relaties	17 43,59%	250 42,09%	181 35,42%	149 37,72%	51 34,93%	27 36,49%	5 23,81%	1 33,33%
Seksualiteit	2 5,13%	56 9,43%	18 3,52%	9 2,28%	2 1,37%	1 1,35%	0 0,00%	0 0,00%
Slachtofferbeleving	5 12,82%	52 8,75%	39 7,63%	29 7,34%	12 8,22%	3 4,05%	0 0,00%	0 0,00%
Sociaal-economische & maatschappelijke thema's	0 0,00%	6 1,01%	12 2,35%	7 1,77%	6 4,11%	0 0,00%	2 9,52%	0 0,00%
Verliesverwerking	2 5,13%	15 2,53%	17 3,33%	9 2,28%	8 5,48%	5 6,76%	0 0,00%	0 0,00%
Zelfdoding	2 5,13%	58 9,76%	57 11,15%	41 10,38%	16 10,96%	6 8,11%	0 0,00%	0 0,00%
Varia	1 2,56%	4 0,67%	14 2,74%	8 2,03%	4 2,74%	1 1,35%	0 0,00%	0 0,00%
TOTAAL	39	594	511	395	146	74	21	3

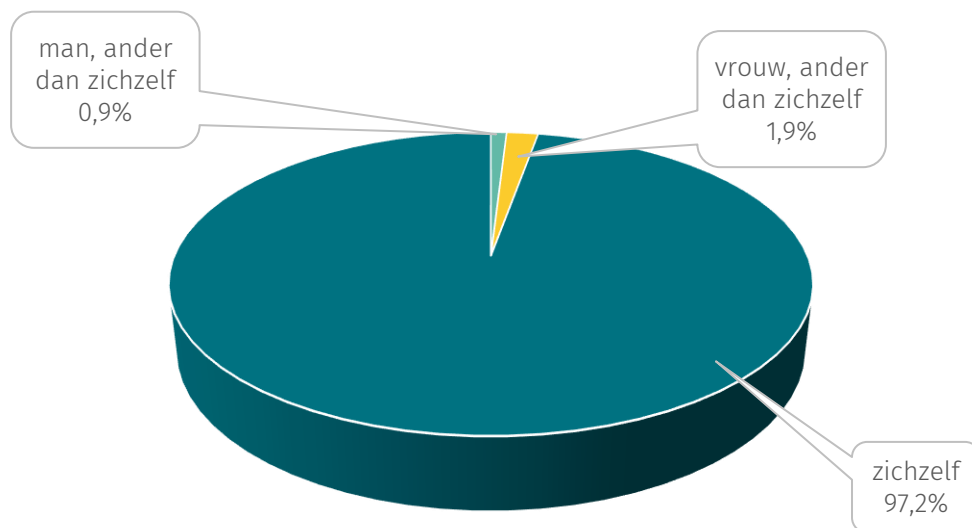
Basis = 1 783 gespreksonderwerpen van 1 446 oproepers waarvan de leeftijd gekend is

3.5. De gespreksthema's per leefsituatie

	Alleenwonend	Leeft samen met partner	Leeft in tweepoudergezin	Leeft in éénoudergezin	Leeft in een nieuw-samengesteld gezin	Leeft samen met derden	Psychiatrische instelling	Beschut/Begeleid wonen	Dakloos	Andere
Afhankelijkheid - Verslaving	11 3,3%	8 3,6%	10 1,5%	2 1,1%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	1 5,0%
Dagelijkse activiteiten	2 0,6%	4 1,8%	8 1,2%	1 0,6%	1 3,2%	1 5,3%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%
Eenzaamheid	28 8,5%	8 3,6%	20 3,0%	10 5,6%	2 6,5%	0 0,0%	1 4,2%	2 14,3%	0 0,0%	1 5,0%
Gezondheid	84 25,5%	38 17,0%	169 25,2%	40 22,5%	2 6,5%	6 31,6%	17 70,8%	5 35,7%	0 0,0%	7 35,0%
Levensbeschouwing	5 1,5%	4 1,8%	11 1,6%	3 1,7%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%
Relaties	109 33,1%	97 43,5%	254 37,9%	75 42,1%	18 58,1%	3 15,8%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	3 15,0%
Seksualiteit	8 2,4%	5 2,2%	34 5,1%	5 2,8%	1 3,2%	1 5,3%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%
Slachtofferbeleving	25 7,6%	21 9,4%	56 8,4%	10 5,6%	4 12,9%	1 5,3%	0 0,0%	1 7,1%	0 0,0%	5 25,0%
Sociaal-economische & maatschappelijke thema's	10 3,0%	3 1,3%	6 0,9%	4 2,2%	1 3,2%	1 5,3%	0 0,0%	1 7,1%	1 100,0%	0 0,0%
Verliesverwerking	7 2,1%	10 4,5%	21 3,1%	8 4,5%	0 0,0%	1 5,3%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%
Zelfdoding	36 10,9%	20 9,0%	72 10,7%	20 11,2%	2 6,5%	5 26,3%	3 12,5%	5 35,7%	0 0,0%	3 15,0%
Varia	4 1,2%	5 2,2%	9 1,3%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	3 12,5%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%
TOTAAL	329	223	670	178	31	19	24	14	1	20

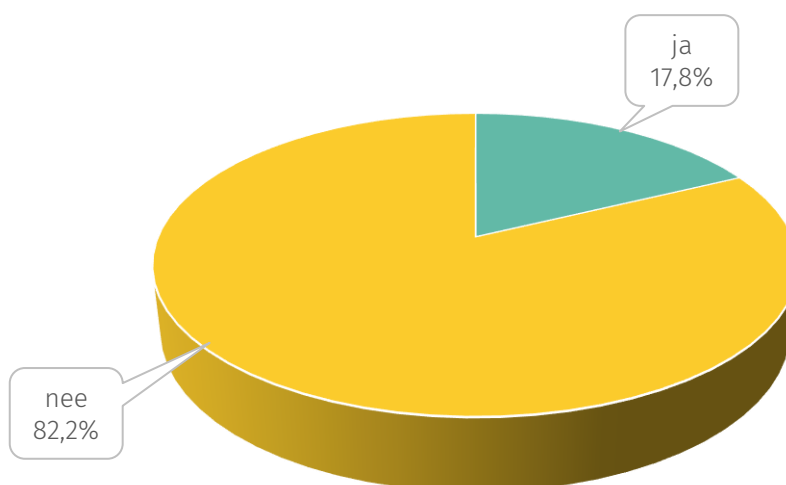
Basis = 1 509 gespreksthema's voor 1 197 oproepers waarvan de leefsituatie bekend is

3.6. Voor wie belt de oproeper? 🗣️



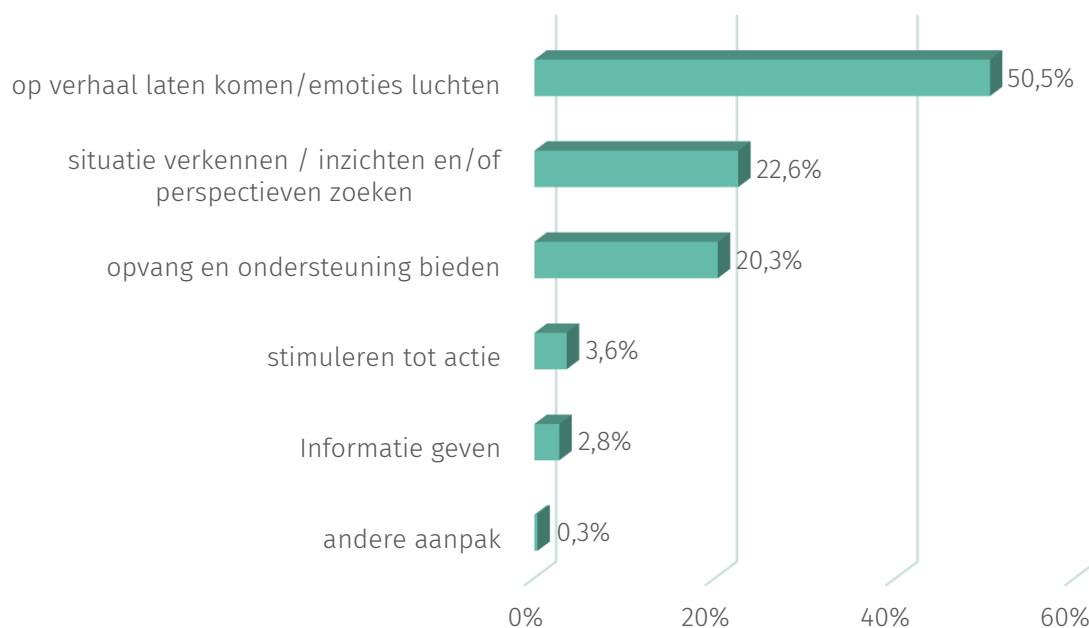
Basis = 1 803 oproepers

3.7. Is de oproeper in crisis? 🗣️



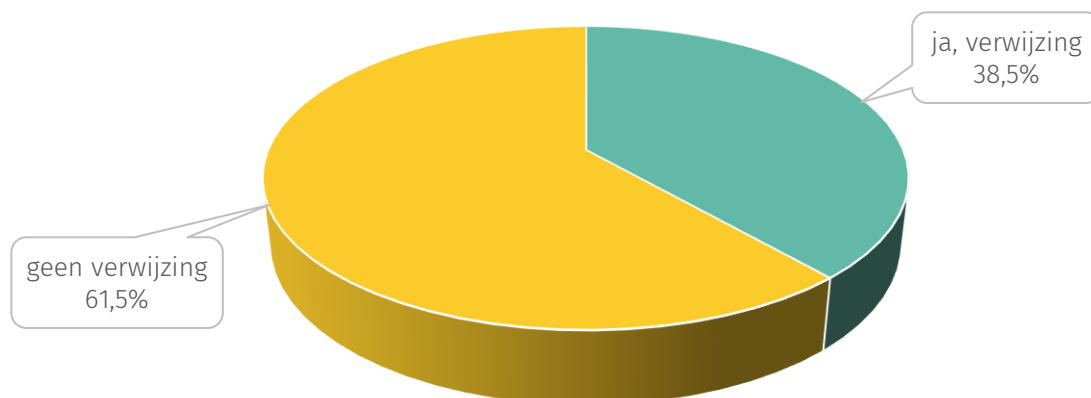
Basis= 1 803 oproepers

3.8. Wijze van gespreksvoering



Basis = 2 434 gescoorde gesprekswijzen (per gesprek konden max. 3 wijzen van gespreksvoering gescoord worden)

3.9. Verwijzingen/of informatie geven

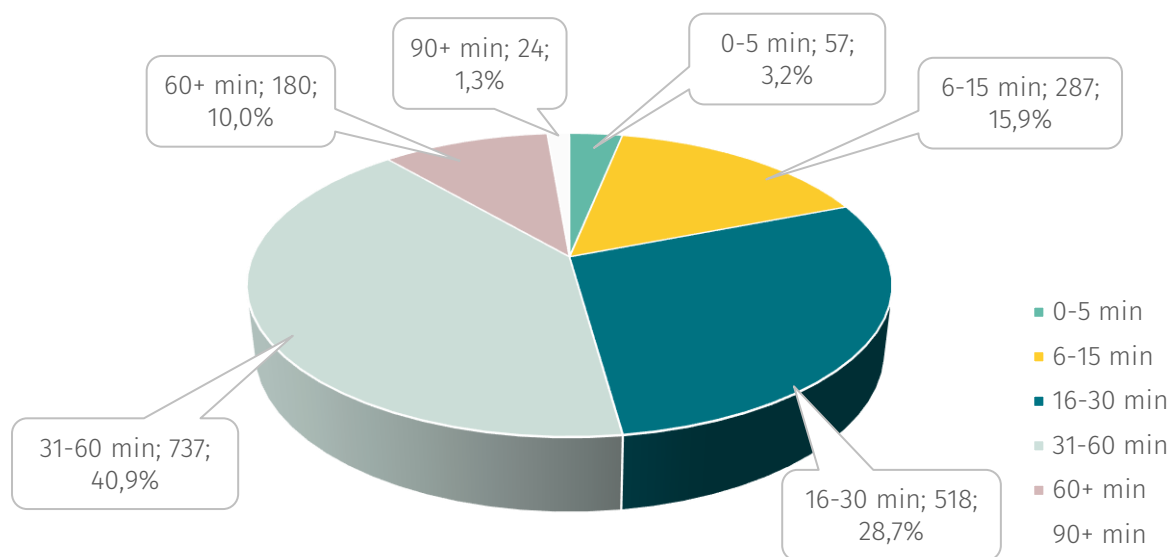


Basis= 1 803 oproepers

Detail verwijzing	Aantal oproepen	% totaal aantal oproepen (basis = 1803)	% totaal aantal verwijzingen (basis = 695)
Geen verwijzing	1108	61,5%	-
Eigen sociaal netwerk	126	7,0%	18,1%
Huidige professionele hulp	207	11,5%	29,8%
Welzijn	72	4,0%	10,4%
Sociaal Huis	1	0,1%	0,1%
1712	19	1,1%	2,7%
CAW algemeen onthaal	26	1,4%	3,7%
CAW crisisopvang	9	0,5%	1,3%
Inloopcentrum	1	0,1%	0,1%
OCMW	4	0,2%	0,6%
106 --> chat / chat --> 106	12	0,7%	1,7%
Telefonische en onlinehulpverlening	8	0,4%	1,15%
Gezondheidszorg	93	5,2%	13,38%
100-urgentie	8	0,4%	1,2%
Arts	82	4,5%	11,8%
Antigifcentrum	1	0,1%	0,1%
Ziekenfonds	2	0,1%	0,3%
Geestelijke gezondheidszorg	26	1,4%	3,74%
Centrum Geestelijke Gezondheidszorg (CGG)	20	1,1%	2,9%
Psychiatrisch Ziekenhuis	2	0,1%	0,3%
Psychiatrische Spoed	4	0,2%	0,6%
Justitiële sector	12	0,7%	1,73%
Andere dienst voor juridisch advies	2	0,2%	0,4%
Advocaat/notaris/gerecht	3	0,4%	1,0%
Politie	7	0,1%	#VERW!
Zelfhulpgroepen : Trefpunt zelfhulp	2	0,1%	0,29%
Specifiek aanbod jeugd	72	4,0%	10,36%
Leerkracht/school	7	0,4%	1,0%
Jongeren Advies Centrum (JAC)	37	2,1%	5,3%
Centrum Leerlingenbegeleiding (CLB)	28	1,6%	4,0%
Sociaal-culturele sector	1	0,1%	0,14%

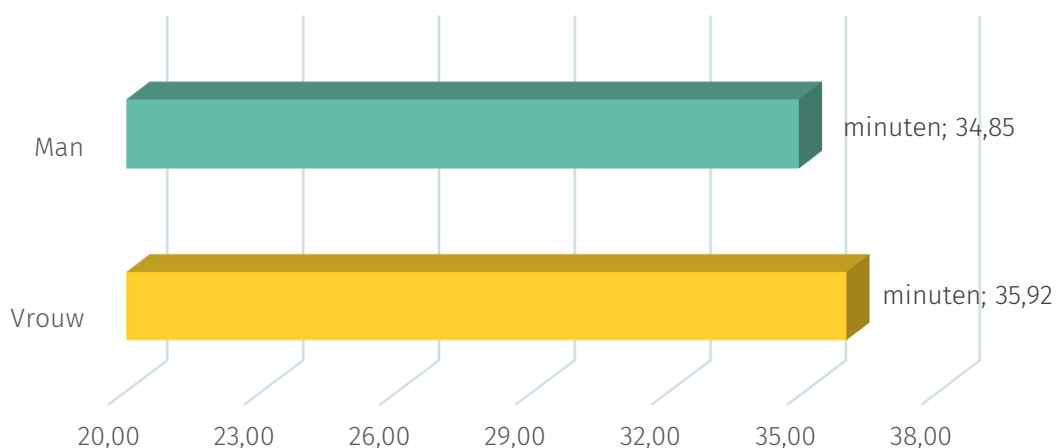
Vereniging alleenstaanden	1	0,1%	0,1%
Werk	2	0,1%	0,29%
VDAB	1	0,1%	0,1%
Vakbond	1	0,1%	0,1%
Andere	74	4,1%	10,65%

3.10. Duur van de gesprekken 🗨️



Basis = 1 803 oproepers

Gemiddelde duur mannen en vrouwen 🗨️



Basis = 1 628 gesprekken waarbij het geslacht bekend is

Algemeen gemiddelde: 35 min en 41 sec