

# jaarcijfers 2019

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	02
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 gespreksthemata's	06
13.	Vergelijking gespreksthemata'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

<b>1.</b>	<b>De oproepen</b>	<b>10</b>
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
<b>2.</b>	<b>Profiel van de oproepers</b>	<b>12</b>
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
<b>3.</b>	<b>De gesprekken</b>	<b>16</b>
3.1.	De gespreksthemata's samengevat	16
3.2.	De gespreksthemata's in detail	16
3.3.	De gespreksthemata's per geslacht	19
3.4.	De gespreksthemata's per leeftijd	19
3.5.	De gespreksthemata'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

<b>1. De oproepen</b>	<b>25</b>
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
<b>2. Profiel van de oproepers</b>	<b>27</b>
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
<b>3. De gesprekken</b>	<b>31</b>
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

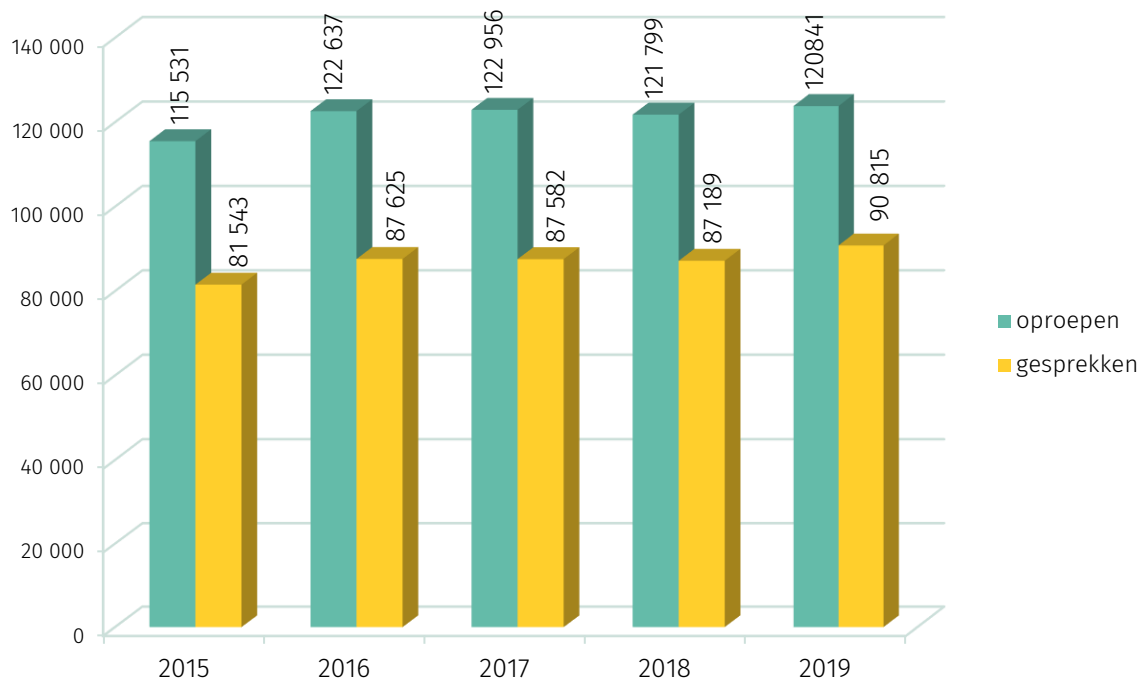


[ telefoon  
chat en ]

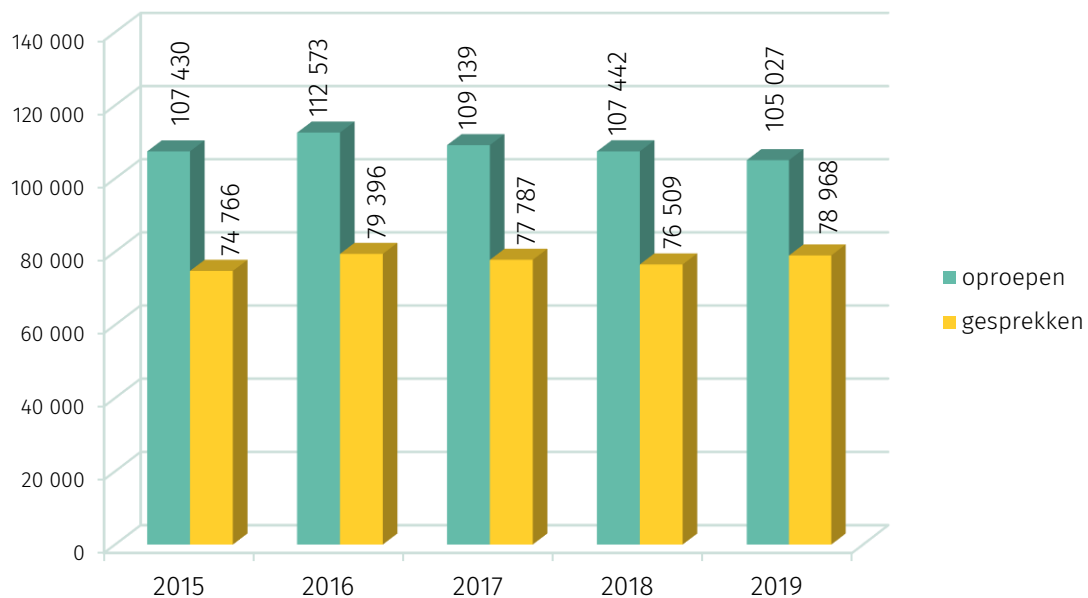
PRATEN  
IS DE  
EERSTE  
STAP

BEL OF CHAT  
**100**  
TELE-ONTHAAL.BE

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



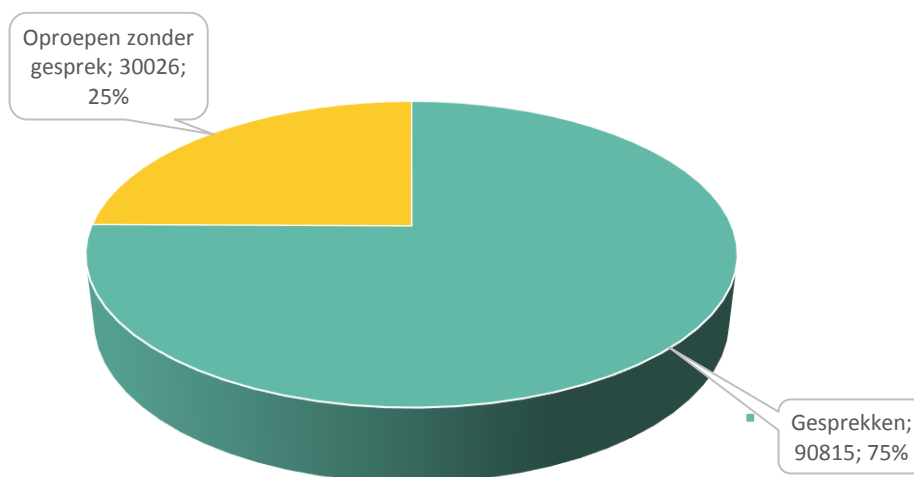
## 2. Aantal telefoonoproepen en -gesprekken per jaar



### 3. Aantal chatoproepen-en gesprekken per jaar



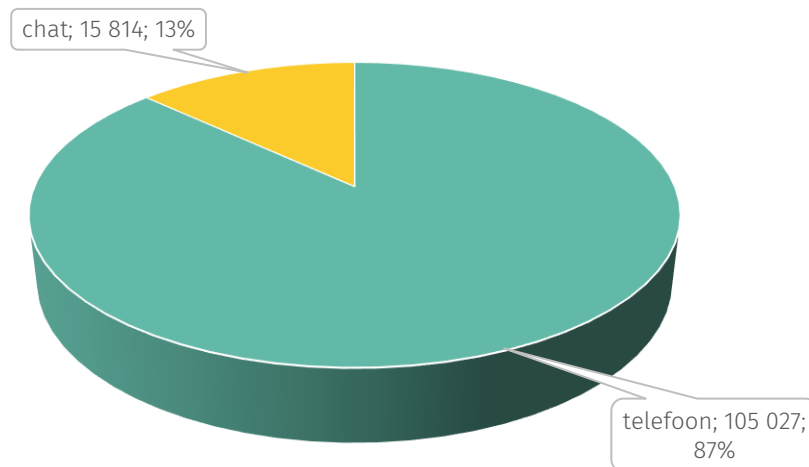
### 4. Verhouding oproepen en gesprekken



basis: telefoon en chat: 120 841

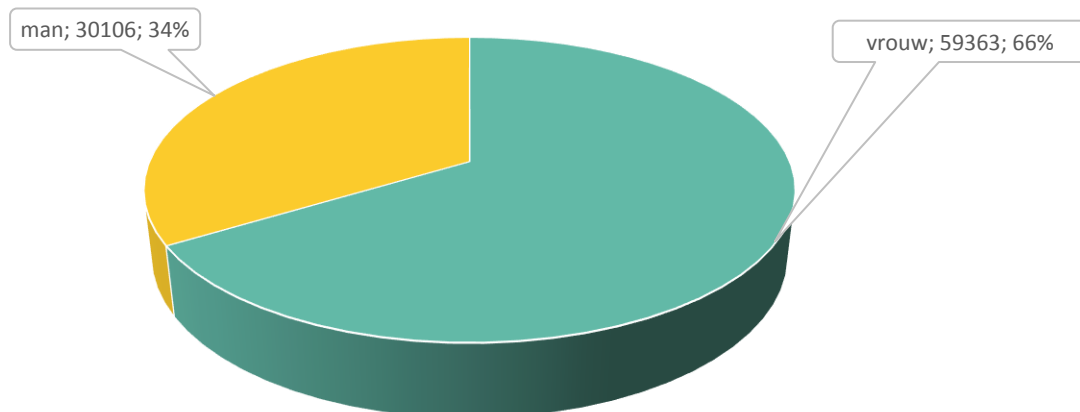
Niet alle oproepen leiden tot een gesprek: soms zijn de medewerkers in gesprek en wordt aan de oproeper gevraagd terug te bellen/te chatten, soms slaagt een oproeper er niet in om de woorden te vinden om over haar/zijn zorgen te praten, regelmatig is er oneigenlijk gebruik van de 106-lijn of de chat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

## 5. Verhouding telefoon en chat oproepen



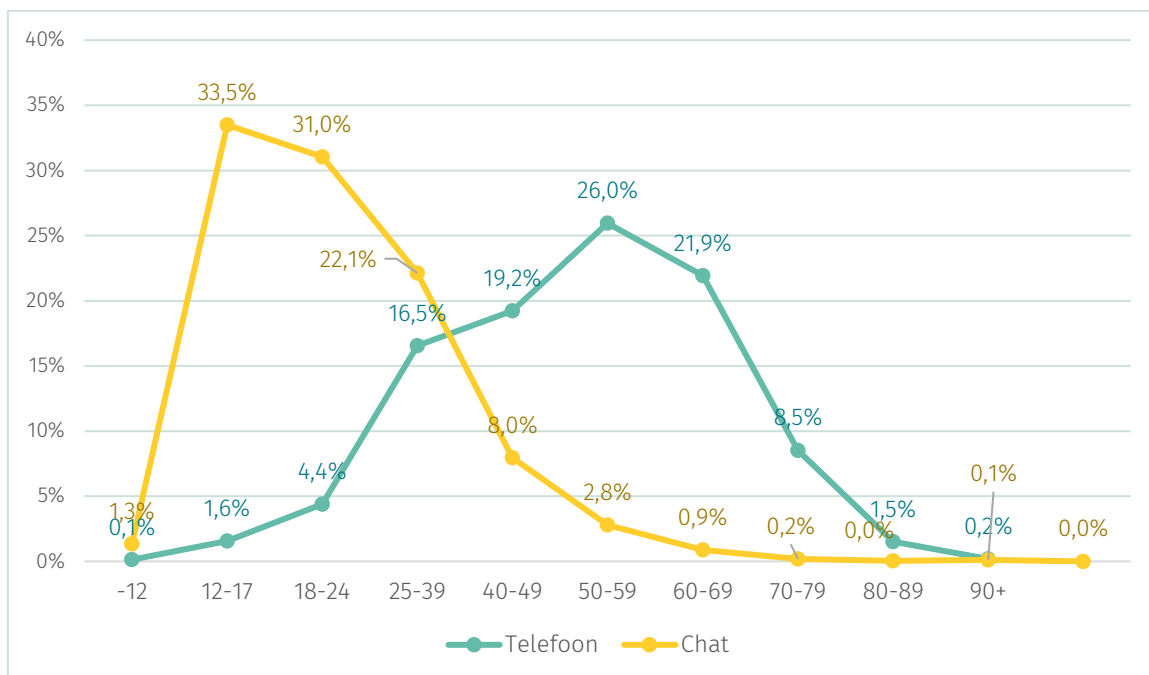
Basis : telefoon en chat : 120 841oproepen

## 6. Geslacht



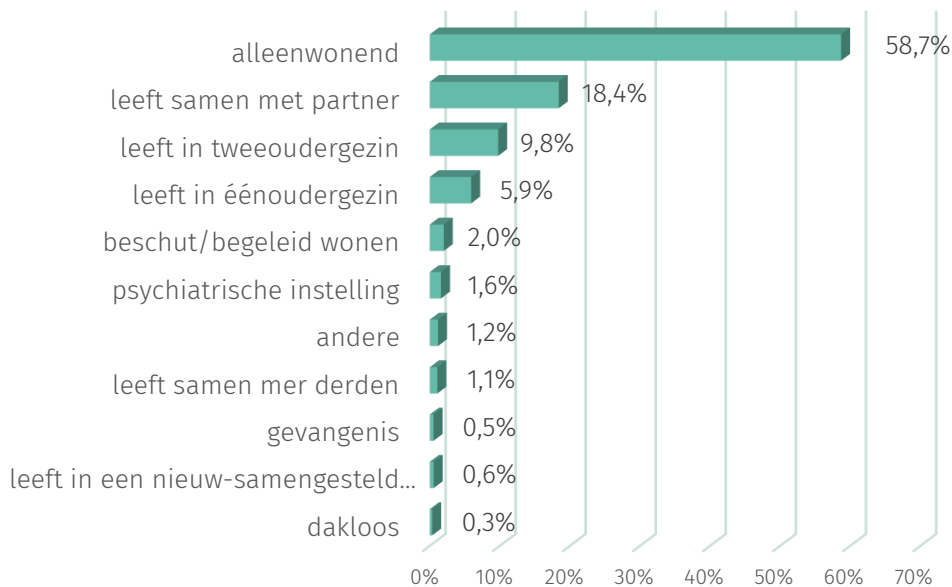
Basis : 89 469 oproepers waarvan het geslacht bekend is

## 7. Leeftijd



Basis: 65 103 telefoonoproepers en 8 859 chatoproepers waarvan het geslacht bekend is

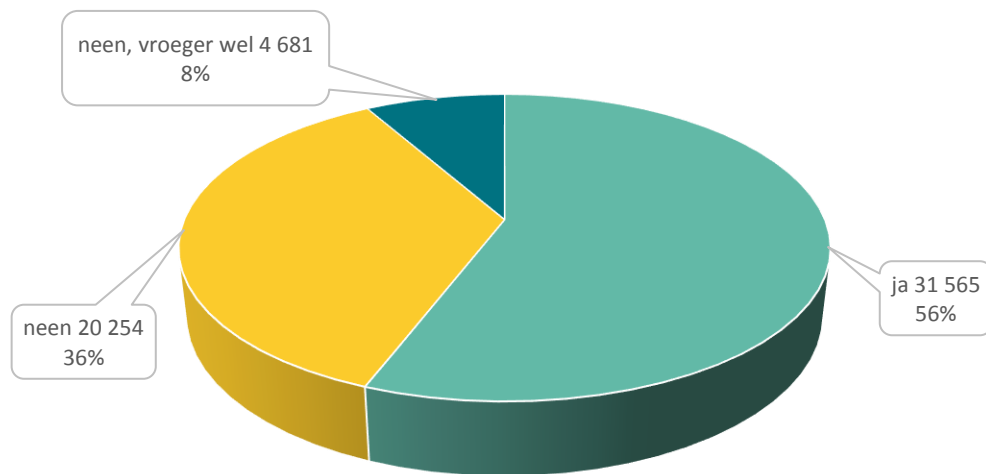
## 8. Leefsituatie



Basis : 74 977 telefoon-en chatoproepers waarvan leefsituatie gekend is



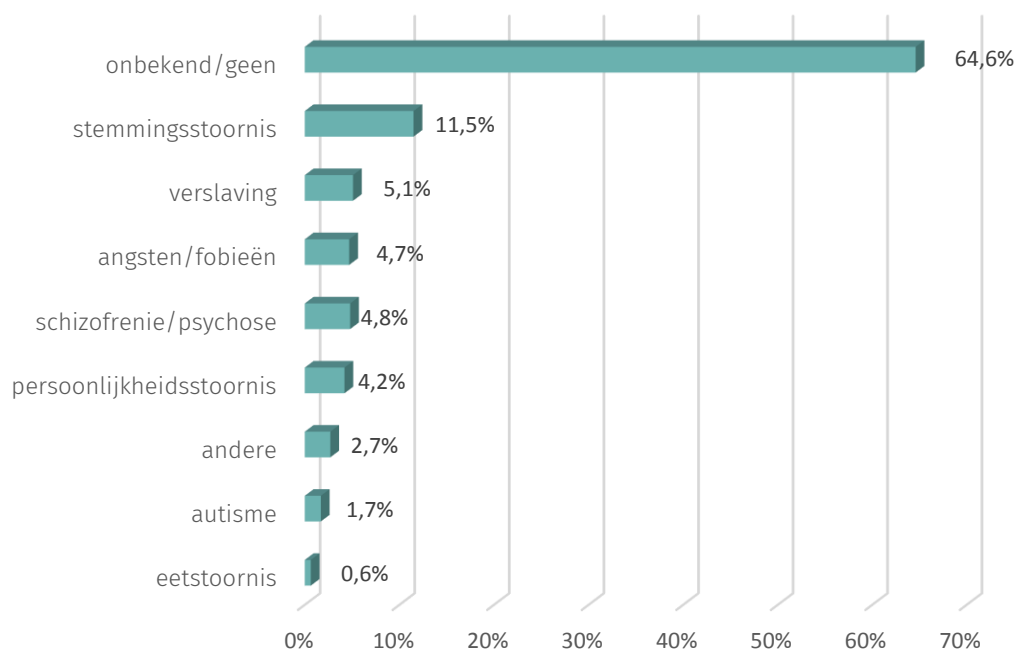
## 9. Oproepers in professionele begeleiding



Basis : 56 500 telefoon- en chatoproepers waarvan professionele begeleiding gekend is

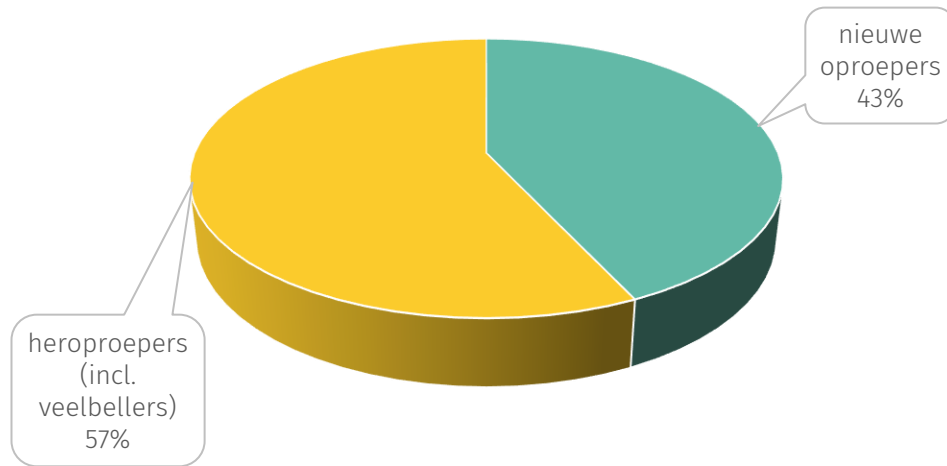
## 10. Stoornissen oproepers

De oproeper vermeldt zelf tijdens het gesprek een psychische stoornis : **35,4%** van alle oproepers deed dit.



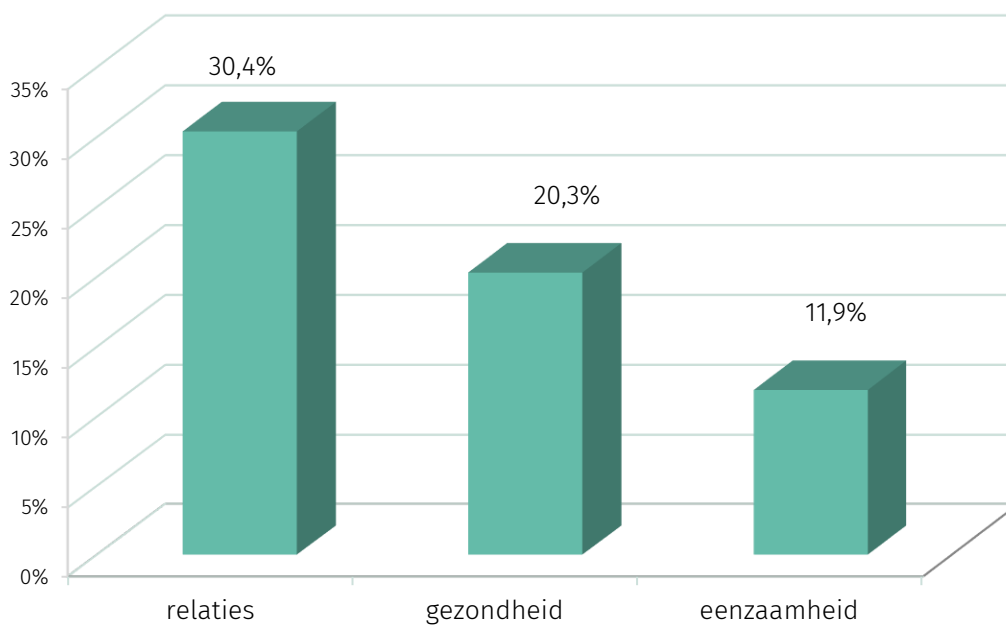
Basis 34 078 oproepers die zelf een psychische aandoening vermelden

## 11. Oproeptype (nieuwe versus heroproepers – inclusief veelbellers)

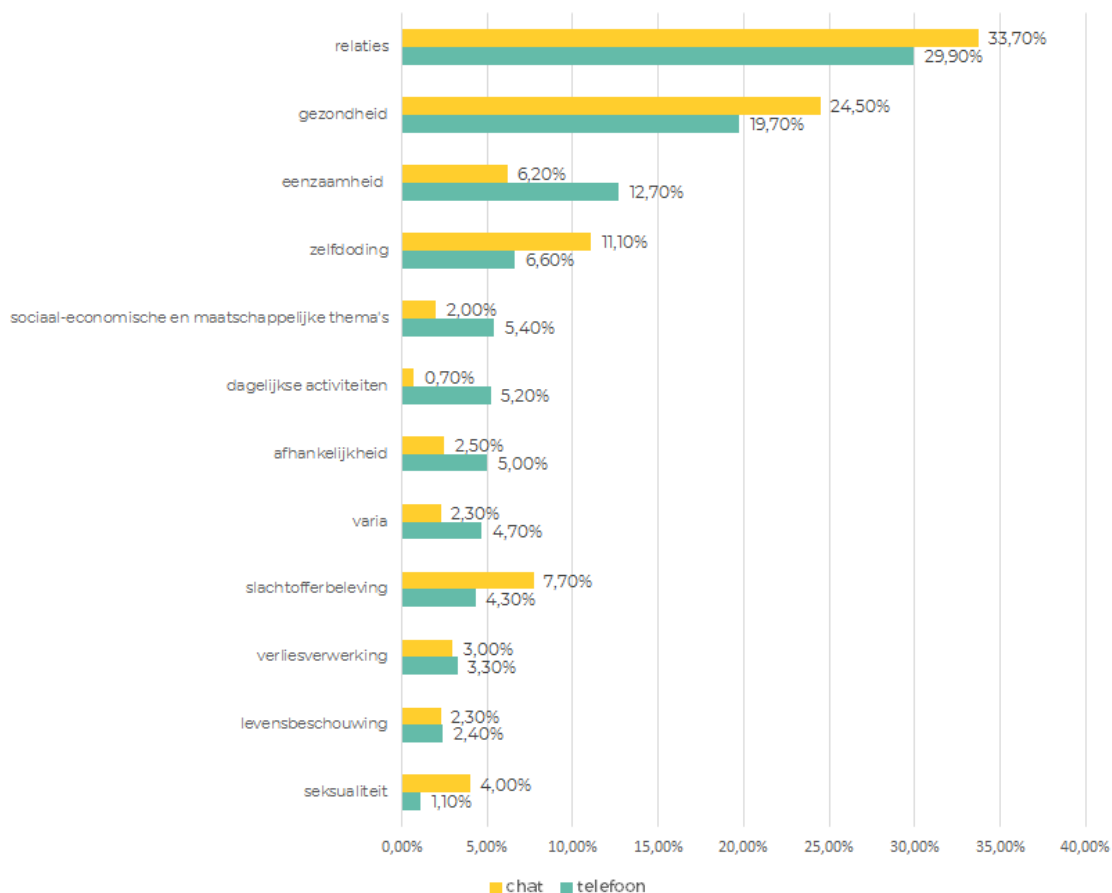


Basis : 90 844 telefoon-en chatoproepers waarvan oproeptype gekend is

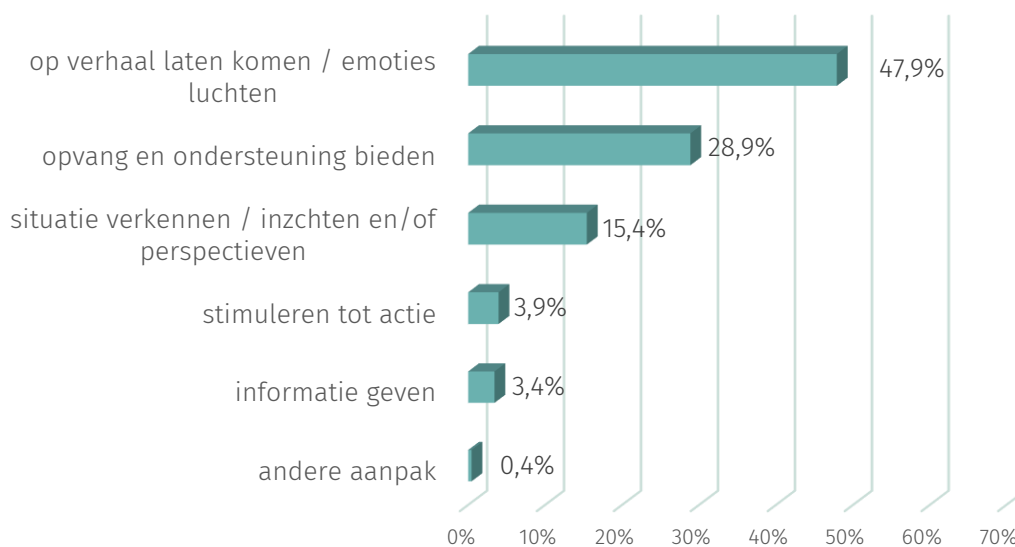
## 12. Top 3 gespreksthema's



### 13. Vergelijking gespreksthema's

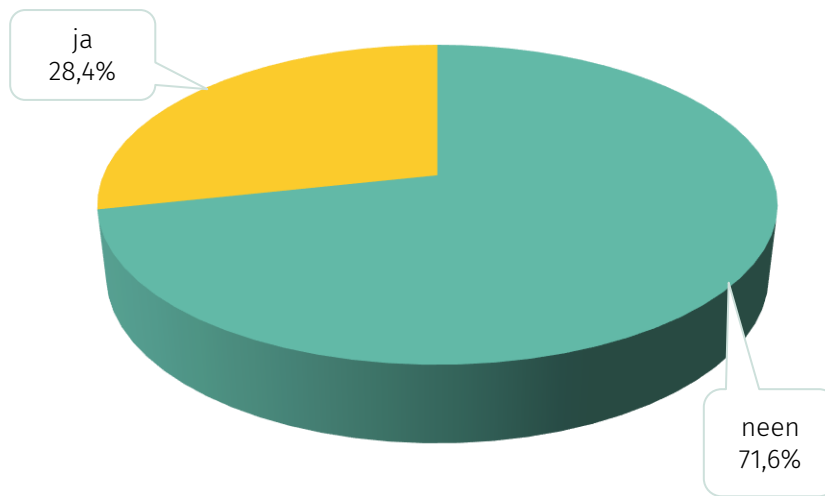


### 14. Wat kunnen we de oproeper bieden ?



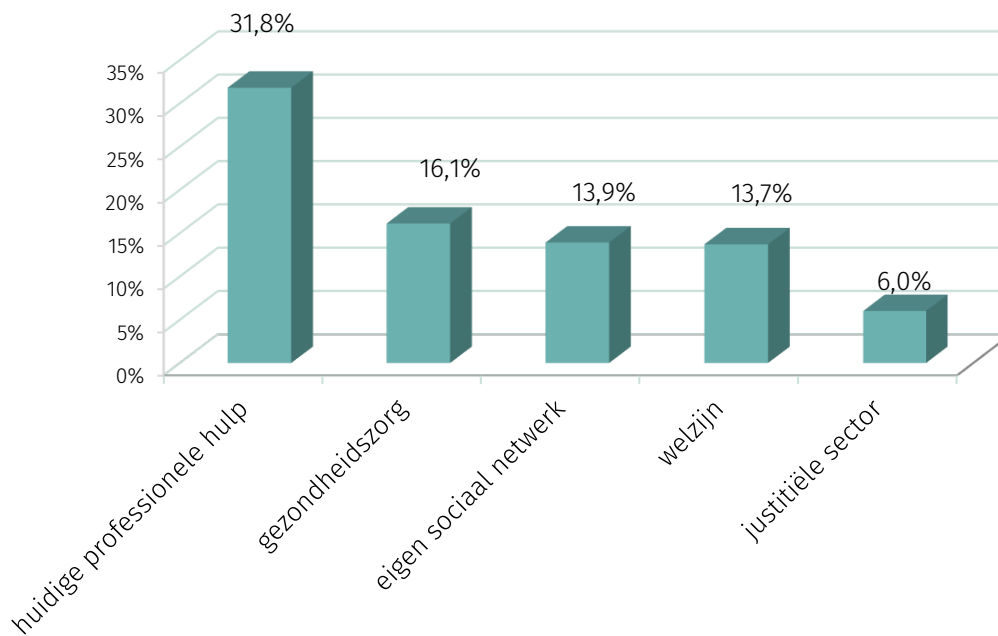
Basis = 158 638 gescoorde gesprekswijzen

## 15. Verwijzing in gesprekken



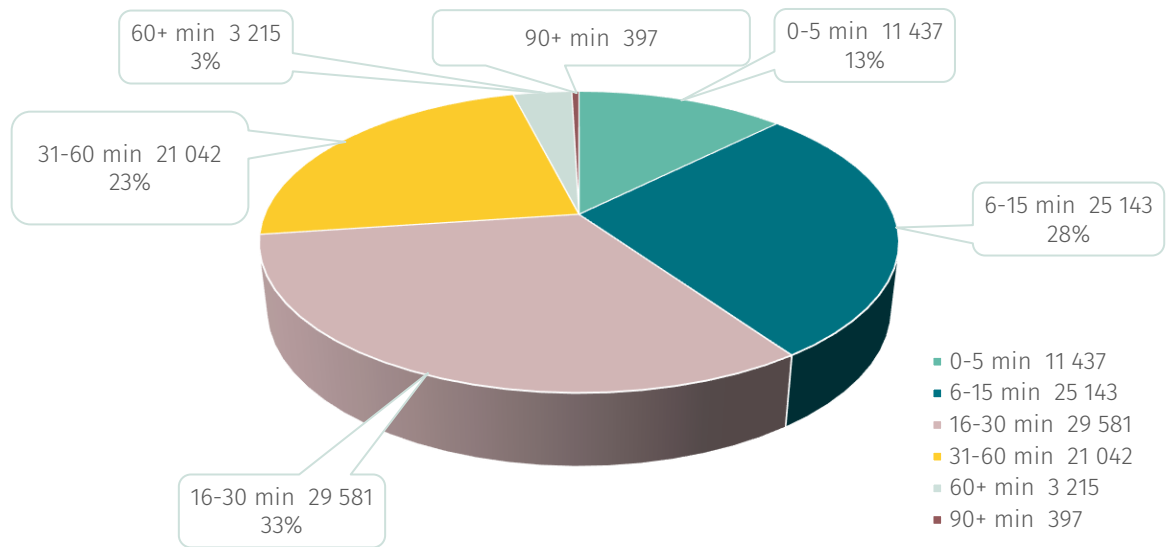
Basis = 25.748 gesprekken waarbij werd verwezen

### Top 5 van verwijzingen



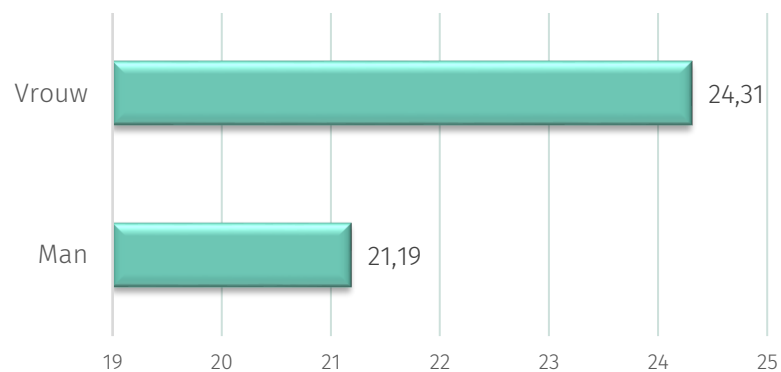
Basis = 24.654 gesprekken waarbij werd verwezen

## 16. Duur van de gesprekken



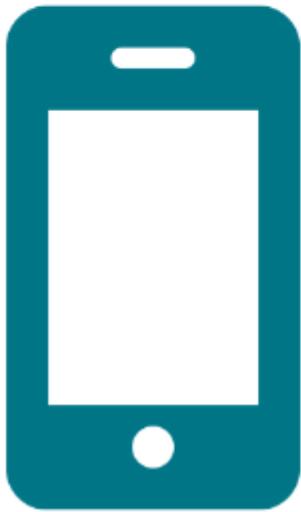
Basis : 90 815 oproepers

### Gemiddelde duur mannen en vrouwen +



Basis: 89.469 gesprekken waarbij geslacht bekend is

Algemeen gemiddelde :  **23.25 minuten**



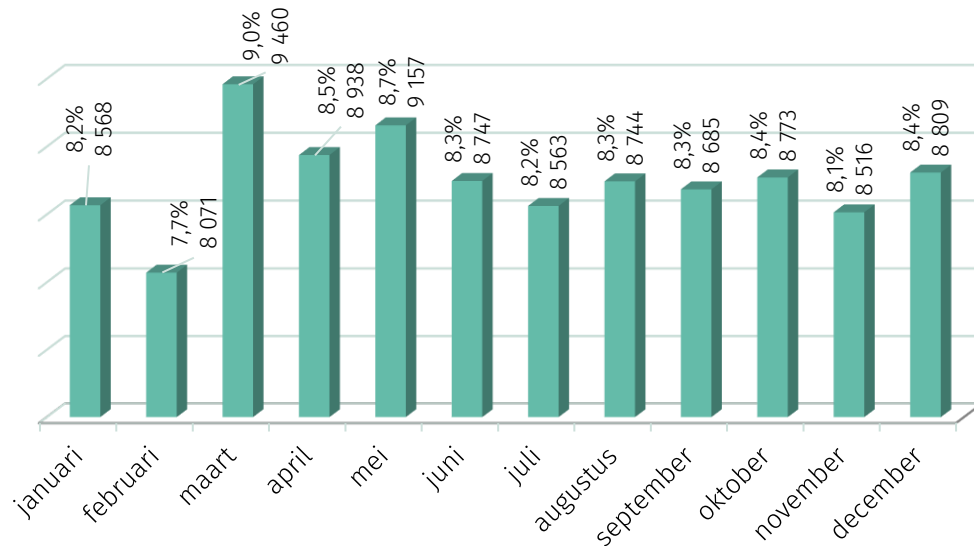
[ telefoon ]

PRATEN  
IS DE  
EERSTE  
STAP

BEL OF CHAT  
**1006**  
TELE-ONTHAAL.BE

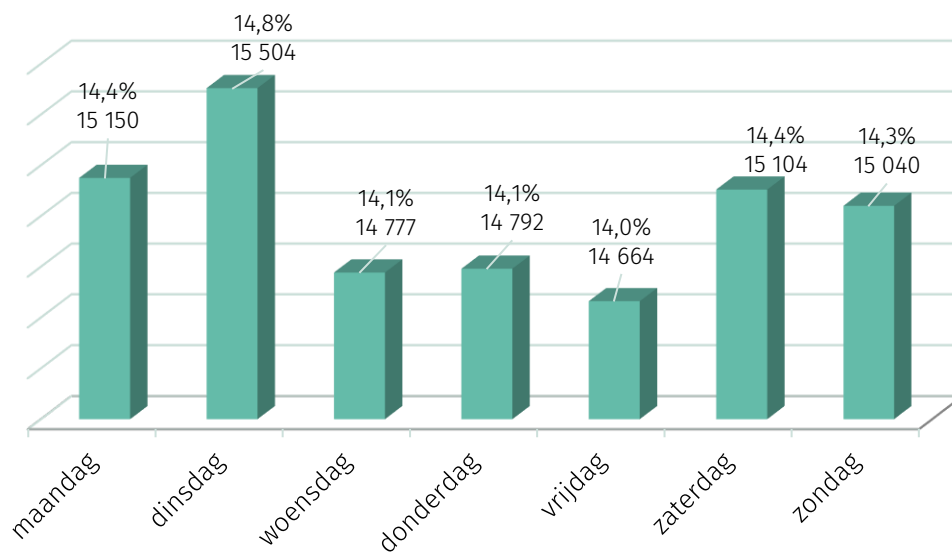
## 1. De oproepen

### 1.1. Aantal oproepen per maand



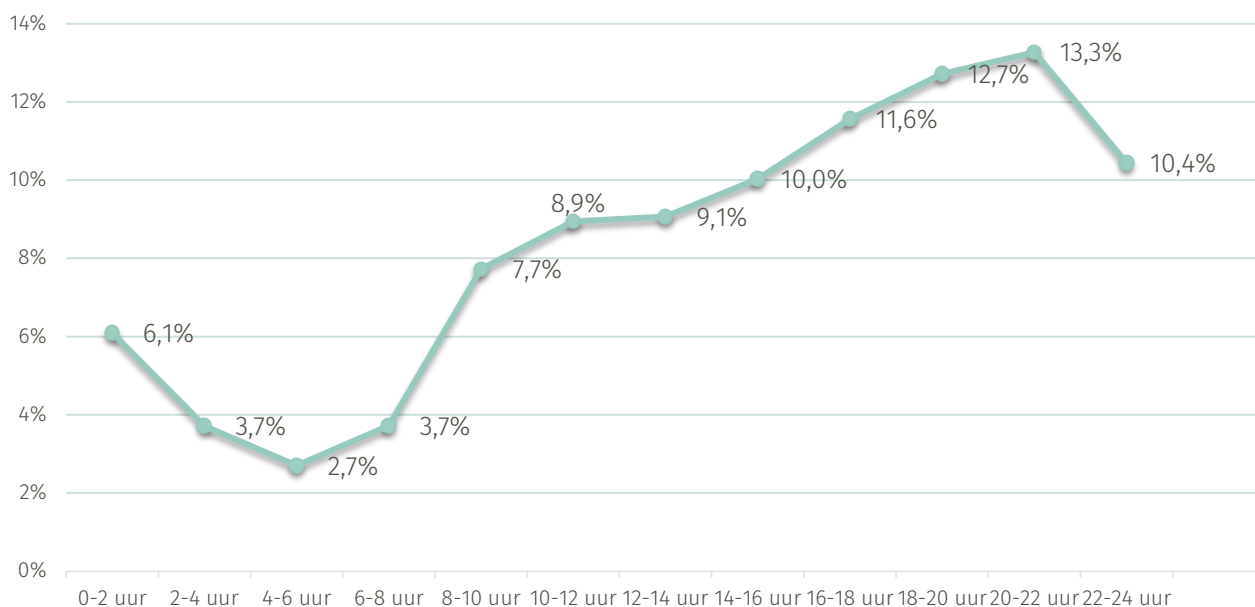
Basis = 105 031 oproepen

### 1.2. Aantal oproepen per dag van de week



Basis = 105 031 oproepen met gesprek

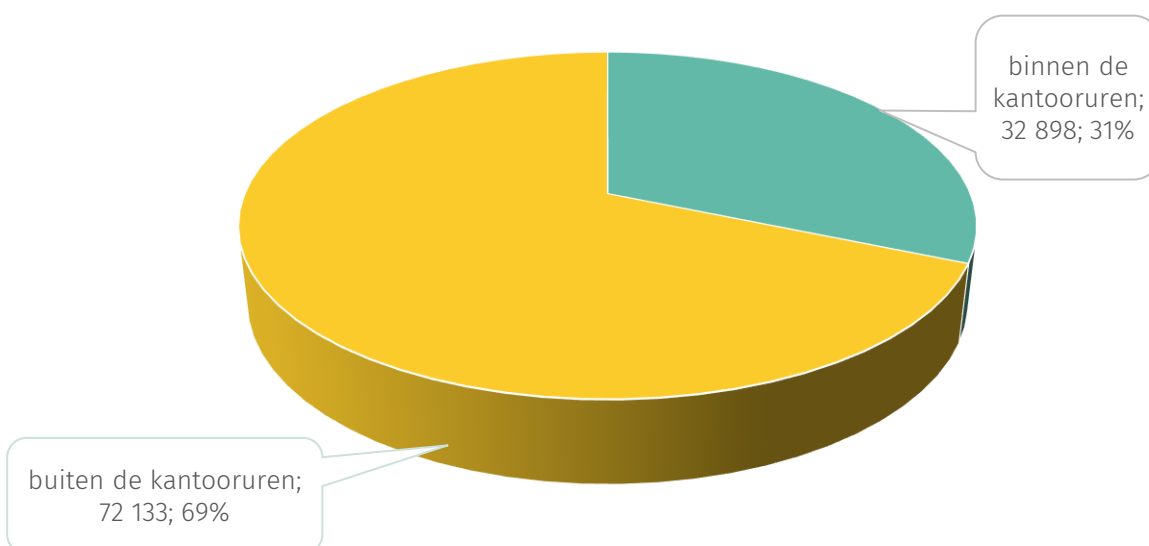
### 1.3. Aantal oproepen per dagdeel (2 uur)



Basis = 105 031 oproepen

### 1.4. Aantal oproepen binnen en-buiten de kantooruren

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

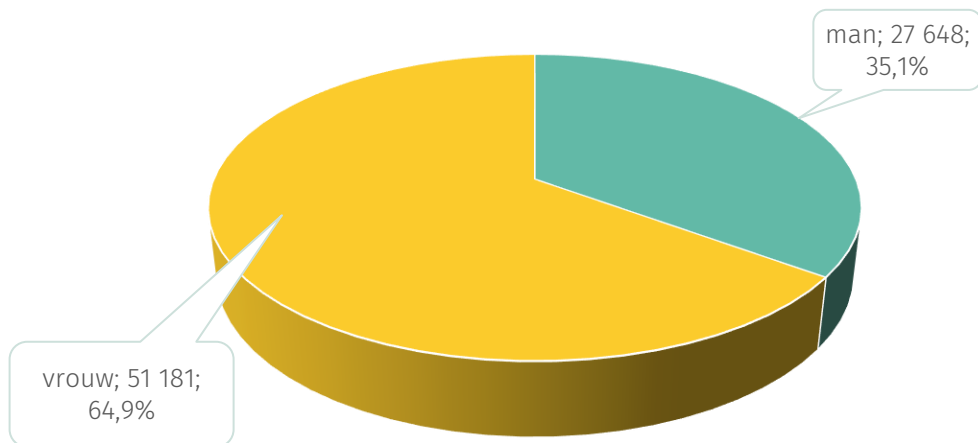


Basis = 105 031 oproepen



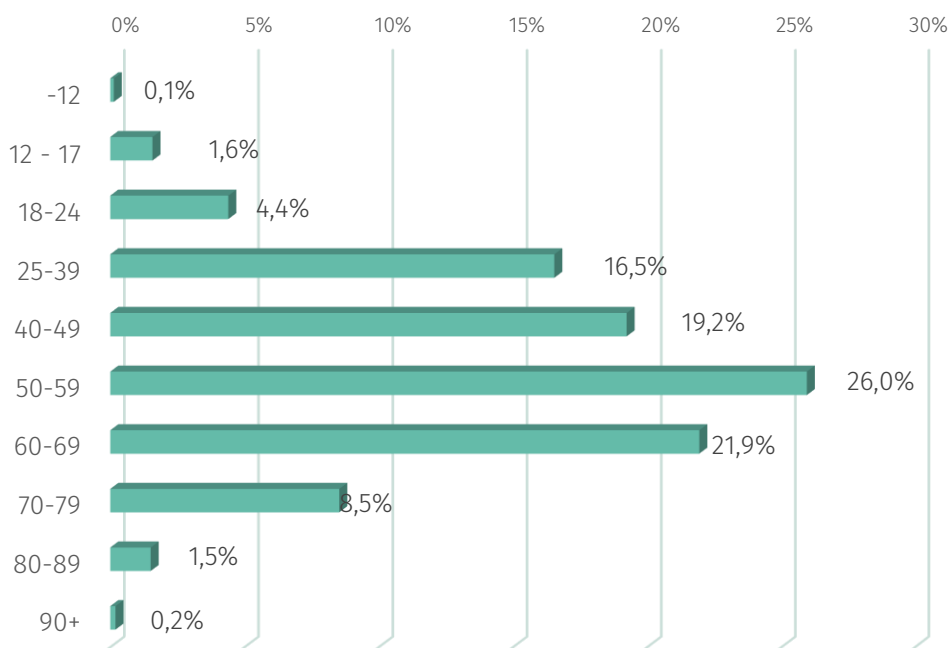
## 2. Profiel van de oproepers

### 2.1. Geslacht



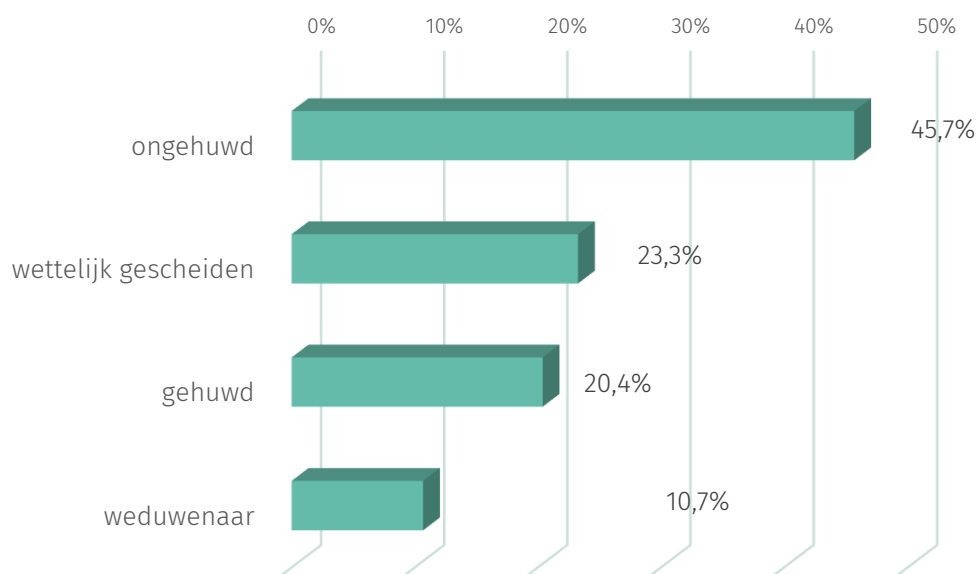
Basis = 78 829 oproepers waarvan het geslacht bekend is

### 2.2. Leeftijd



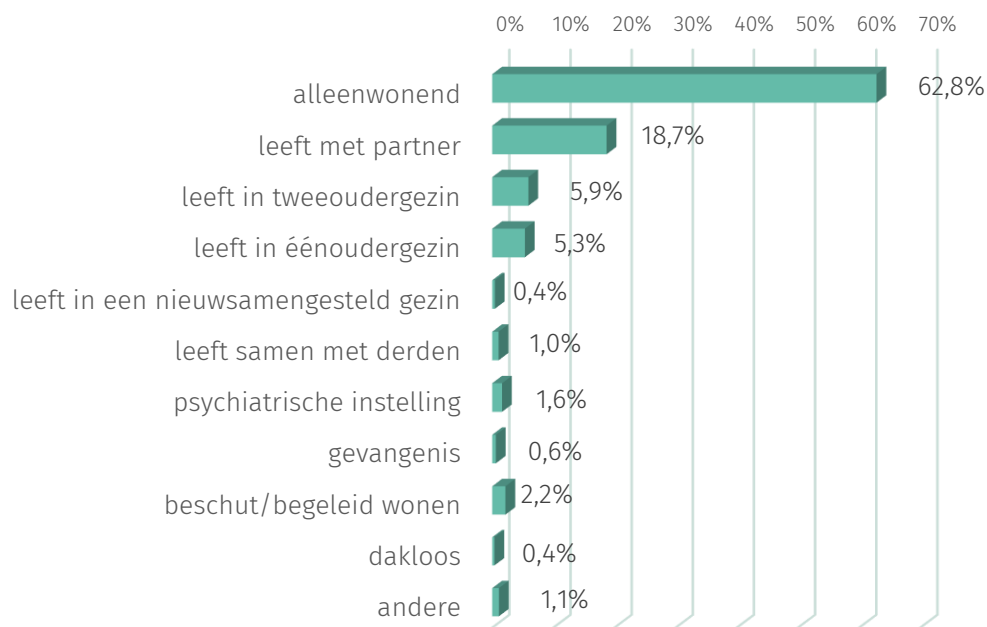
Basis = 65 104 oproepers waarvan de leeftijd bekend is

### 2.3. Burgerlijke staat



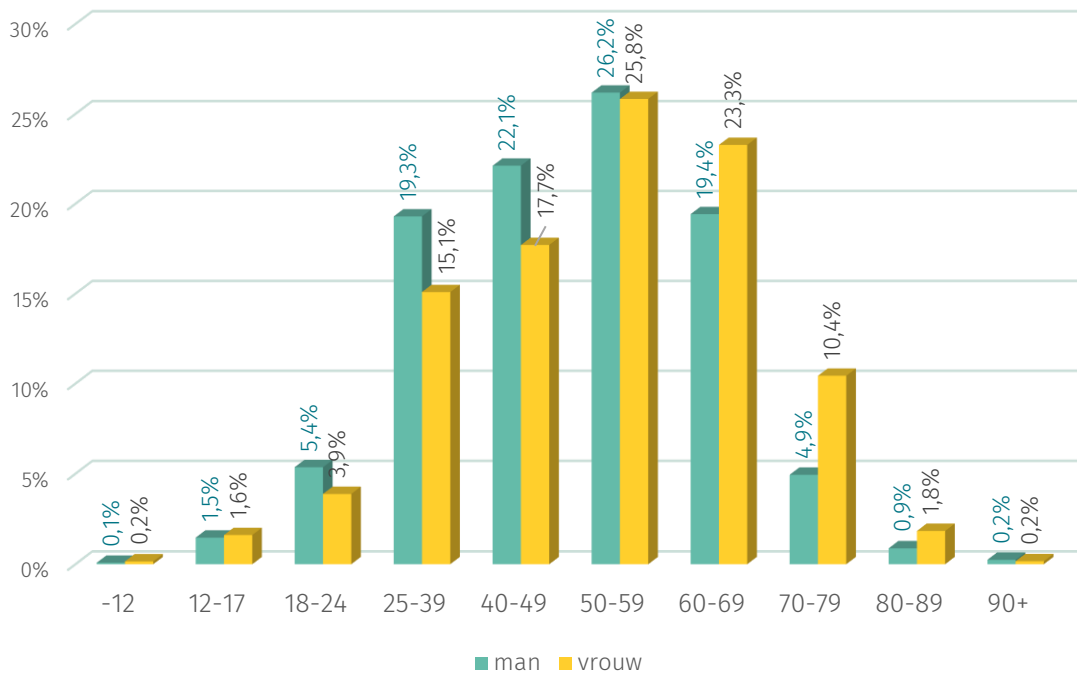
Basis = 57 880 oproepers waarvan de burgerlijke staat bekend is

### 2.4. Leefsituatie



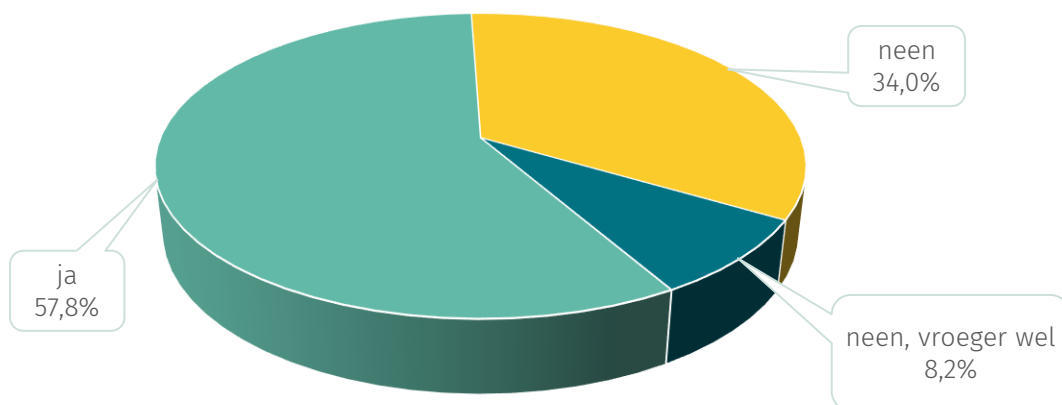
Basis = 67 623 oproepers waarvan de leefsituatie bekend

## 2.5. Leeftijd per geslacht



Basis = 65 047 oproepers waarvan zowel leeftijd als geslacht bekend is

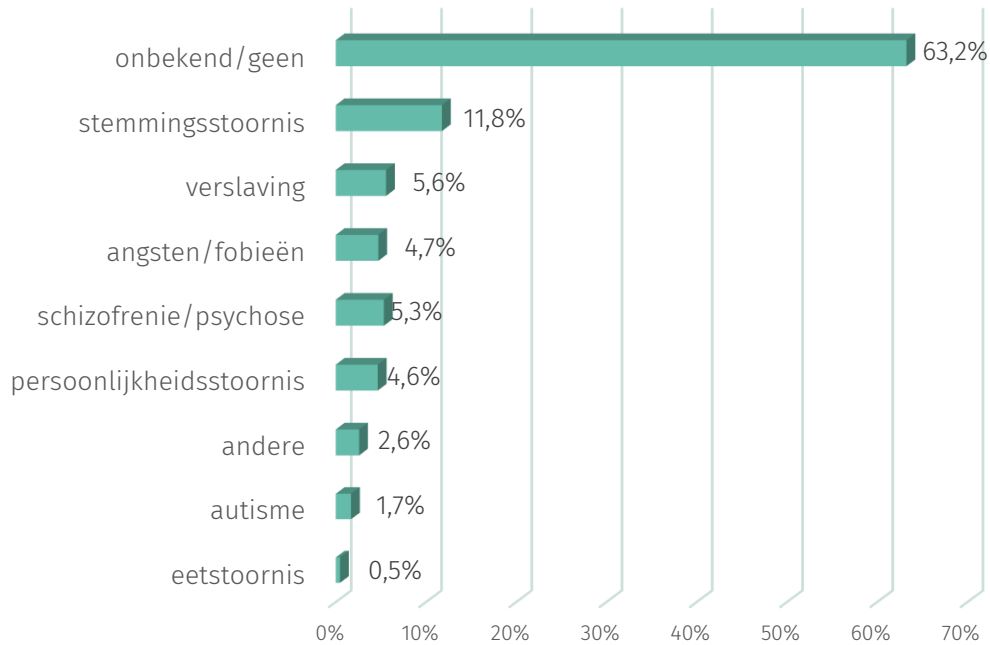
## 2.6. Oproepers in professionele begeleiding



Basis= 49 400 oproepers waarvan begeleiding gekend is

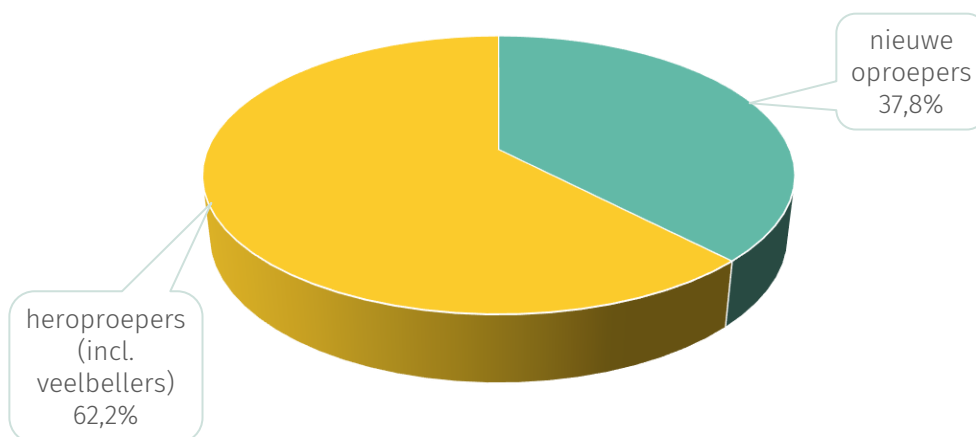
## 2.7. Stoornissen oproepers

De oproeper vermeldt zelf tijdens het gesprek een psychische stoornis : 36,8% van alle oproepers deed dit.



Basis = 84 239 oproepers

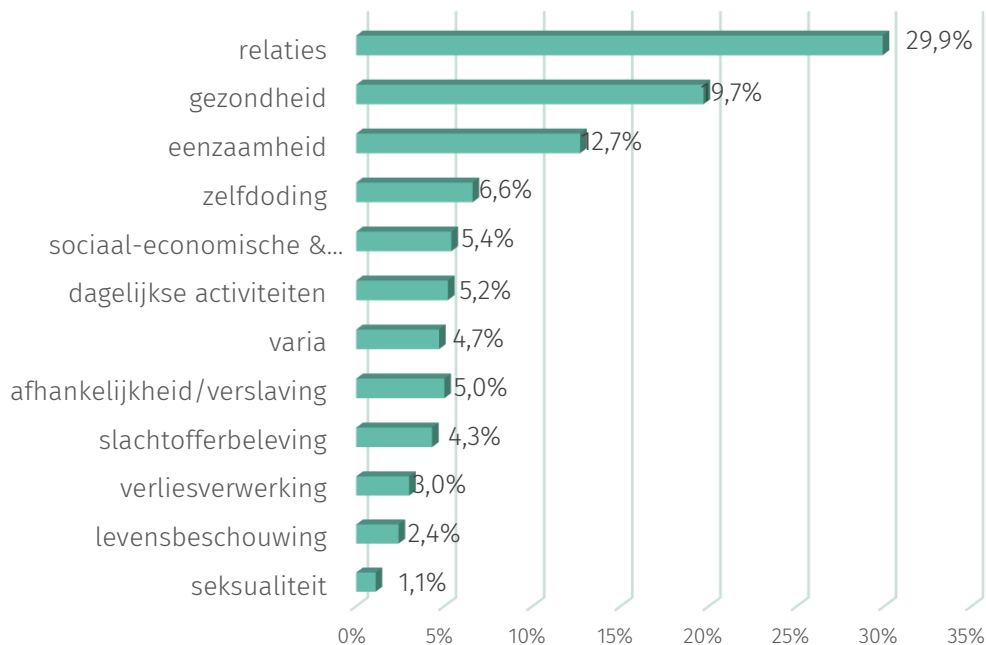
## 2.8. Oproeptype ( nieuwe versus heroproepers - inclusief veelbellers)



Basis = 78 999 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

<b>AFHANKELIJKHEID – VERSLAVING</b>	<b>5 966</b>	<b>5,0%</b>
Alcohol	3505	3.0%
Drugs	1082	0.9%
Gokken	105	0.1%
Medicijnen	953	0.8%
Andere	321	0.3%
<b>DAGELIJKSE ACTIVITEITEN</b>	<b>5 785</b>	<b>5,2%</b>
<b>EENZAAMHEID</b>	<b>14 495</b>	<b>12,7%</b>
Tekort aan sociale contacten	11535	10,0%
Binnen bestaande contacten	2637	2.3%
Andere	323	0.3%
<b>GEZONDHEID</b>	<b>24 602</b>	<b>19,7%</b>
Angst/fobie	3859	3.3%
Autisme	505	0.4%
Aids, SOA (seksueel overdraagbare aandoening)	66	0.1%
Borderline	540	0.5%
Chronische vermoeidheid	475	0.4%

Depressie	5036	4,4%
Eetstoornissen (anorexia, boulimie, ...)	365	0,3%
Handicap	818	0,7%
Kanker	760	0,7%
Pijn	2177	1,9%
Slaapstoornissen	1581	1,4%
Stress, burnout	1171	1,0%
Zelfverwonding, automutilatie	338	0,3%
Ziekte	3843	3,3%
Zwangerschap	163	0,1%
Andere	2905	2,5%
<b>LEVENS BESCHOUWING</b>	<b>2 773</b>	<b>2,4%</b>
Euthanasie	744	0,6%
Identiteitsvragen	544	0,5%
Levensbeschouwelijke vragen	1144	1%
Andere	341	0,3%
<b>RELATIES</b>	<b>38 060</b>	<b>29,9%</b>
Gemis aan partner	1845	1,6%
Verliefdheid, partnerkeuze	2007	1,7%
Spanningen/conflicten in partnerrelatie	7275	6,3%
Echtscheiding/einde relatie	3812	3,3%
Relatie met ouder(s)	3887	3,4%
Relatie met kind(eren)	6998	6,1%
Relatie met familielid	3219	2,8%
Buurt	2463	2,1%
Werk	2168	1,9%
School	443	0,4%
Vrienden	1931	3,2%
Zorglast	839	0,7%
Andere	1173	1,0%
<b>SEKSUALITEIT</b>	<b>1 243</b>	<b>1,1%</b>
Seksuele identiteit/geaardheid	458	0,4%
Seksueel functioneren	445	0,4%
Masturbatievraag, seksbeller	140	0,1%
Andere	200	0,2%
<b>SLACHTOFFERBELEVING</b>	<b>4 688</b>	<b>4,3%</b>
Diefstal, inbraak, ongeval	363	0,1%
Incest	340	0,6%
Kindermishandeling	498	0,7%
Ongewenste intimiteiten	364	1,3%
Ouder(en)mis(be)handeling	200	0,1%
Partnarmishandeling	624	0,5%
Pesten, stalking	1166	1,0%
Seksueel geweld	508	0,4%
Andere	1027	0,9%
<b>SOCIAAL-ECONOMISCHE &amp; MAATSCHAPPELIJKE THEMA'S</b>	<b>6 446</b>	<b>5,4%</b>
Administratief	429	0,4%
Financieel	2464	1,0%
Dakloos, huisvesting	1181	0,7%

Juridisch	781	0.3%
Materieel	392	0.3%
Werkloosheid	437	0.4%
Andere	762	0.7%
<b>VERLIESVERWERKING</b>	<b>3 407</b>	<b>3,0%</b>
Abortus, Miskraam	100	0.1%
Na overlijden	2363	2,0%
Nabestaande Zelfdoding	376	0.3%
Verlies van vrijheid	100	0.1%
Verlies van werk	149	0.1%
Andere	319	0.3%
<b>ZELFDODING</b>	<b>7 646</b>	<b>6,6%</b>
Gedachten aan zelfdoding	4899	4,3%
Plannen tot zelfdoding	1672	1,5%
Poging tot zelfdoding	595	0,5%
Andere	480	0,4%
<b>VARIA</b>	<b>5 457</b>	<b>4,7%</b>
Daderbeleving	166	0.1%
Dank	436	0.4%
Goed nieuws	397	0.3%
Info over Tele-Onthaal	245	0.2%
Ontevreden over Tele-Onthaal	275	0.2%
Verwarde inhoud	1129	1%
Vragen, klachten over professionele begeleiding	821	0.7%
Andere	1988	1,7%
<b>TOTAAL</b>	<b>112 956</b>	<b>100,0%</b>

Basis : 112 956 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	2 671	6,8%	2 990	4,1%
Dagelijkse activiteiten	2 214	5,7%	3 557	4,9%
Eenzaamheid	5 284	13,5%	8 933	12,2%
Gezondheid	7 147	18,2%	14 947	20,5%
Levensbeschouwing	1 000	2,6%	1 719	2,4%
Relaties	9 764	24,9%	23 844	32,7%
Seksualiteit	822	2,1%	377	0,5%
Slachtofferbeleving	1 407	3,6%	3 462	4,7%
Sociaal-economische & maatschappelijke thema's	2 436	6,2%	3 597	4,9%
Verliesverwerking	1 044	2,7%	2 300	3,2%
Zelfdoding	3 189	8,1%	4 218	5,8%
Varia	2 204	5,6%	3 024	4,1%
<b>TOTAAL</b>	<b>39 182</b>	<b>100%</b>	<b>72 968</b>	<b>100%</b>

Basis = 112 150 gespreksonderwerpen van 78 829 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	1,0%	4,1%	4,8%	6,4%	5,9%	5,4%	3,4%	2,0%	2,1%	2,9%
Dagelijkse activiteiten	3,0%	1,1%	1,7%	4,4%	4,8%	5,7%	7,1%	6,9%	3,4%	2,9%
Eenzaamheid	1,0%	3,0%	8,4%	8,7%	11,0%	14,0%	16,7%	20,4%	21,9%	22,5%
Gezondheid	12,0%	15,7%	19,8%	20,2%	19,6%	20,8%	20,4%	16,3%	18,6%	28,9%
Levensbeschouwing	0,0%	1,4%	2,8%	2,5%	2,8%	2,3%	2,3%	2,9%	3,7%	2,3%
Relaties	37,0%	32,4%	35,0%	33,2%	31,8%	28,9%	28,9%	29,7%	28,0%	13,3%
Seksualiteit	1,0%	5,2%	2,2%	1,6%	1,2%	0,7%	0,5%	0,6%	0,4%	0,6%
Slachtofferbeleving	27,0%	13,2%	5,2%	4,9%	4,4%	3,7%	3,4%	3,3%	4,1%	4,6%
Sociaal-economische & maatschappelijke thema's	0,0%	1,1%	3,4%	4,8%	5,4%	5,9%	5,0%	5,7%	4,4%	5,2%
Verliesverwerking	1,0%	1,2%	1,9%	2,0%	2,4%	3,1%	4,4%	4,1%	5,1%	1,2%
Zelfdoding	12,0%	15,9%	11,7%	8,0%	6,9%	6,0%	3,7%	3,8%	4,0%	5,2%
Varia	5,0%	5,6%	2,9%	3,3%	3,8%	3,5%	4,2%	4,3%	4,1%	10,4%
<b>TOTAAL</b>	<b>100</b>	<b>1 385</b>	<b>4 152</b>	<b>15 615</b>	<b>18051</b>	<b>25147</b>	<b>20693</b>	<b>7 964</b>	<b>1 427</b>	<b>173</b>

Basis = 94 707 gespreksonderwerpen van 65 104 oproepers waarvan de leeftijd gekend is

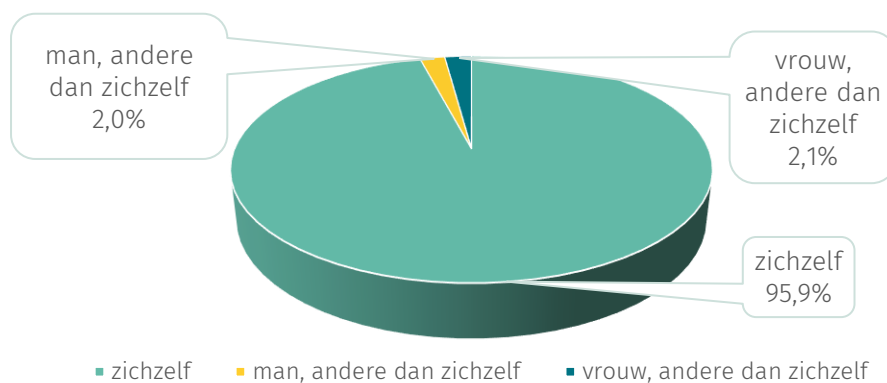


### 3.5. De gespreksthema's per leefsituatie

	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	4,5%	5,4%	5,8%	5,5%	5,3%	8,7%	5,6%	13,8%	3,6%	10,9%	3,6%
Dagelijkse activiteiten	5,7%	4,1%	3,1%	2,7%	2,7%	6,6%	6,6%	2,5%	14,7%	0,8%	5,8%
Eenzaamheid	16,6%	7,0%	5,5%	9,6%	4,1%	11,1%	10,5%	20,2%	15,6%	6,3%	15,4%
Gezondheid	20,0%	21,1%	19,7%	19,8%	12,1%	22,1%	24,9%	6,7%	20,0%	9,3%	20,9%
Levensbeschouwing	2,6%	1,7%	1,9%	2,0%	1,9%	1,5%	3,5%	3,7%	2,7%	2,2%	2,5%
Relaties	28,2%	40,3%	38,8%	36,9%	48,3%	24,0%	16,3%	7,1%	18,3%	13,6%	25,9%
Seksualiteit	0,8%	1,0%	2,0%	0,4%	1,5%	1,3%	2,4%	0,3%	0,7%	0,3%	0,7%
Slachtofferbeleving	3,8%	4,4%	6,4%	5,0%	5,8%	4,0%	4,4%	4,9%	2,4%	3,3%	4,0%
Sociaal-economische & maatschappelijke thema's	5,4%	4,3%	2,9%	5,7%	4,6%	6,8%	5,9%	13,8%	6,8%	39,8%	5,7%
Verliesverwerking	3,5%	2,3%	1,7%	2,9%	1,9%	2,4%	1,9%	5,5%	2,1%	1,4%	2,8%
Zelfdoding	5,6%	5,9%	9,8%	7,0%	10,2%	8,3%	7,7%	12,7%	2,5%	8,4%	7,7%
Varia	3,3%	2,5%	2,4%	2,6%	1,5%	3,3%	10,3%	8,7%	10,7%	3,8%	5,0%
<b>TOTAAL</b>	<b>62934</b>	<b>18059</b>	<b>5733</b>	<b>5406</b>	<b>412</b>	<b>1062</b>	<b>1473</b>	<b>652</b>	<b>1938</b>	<b>367</b>	<b>1060</b>

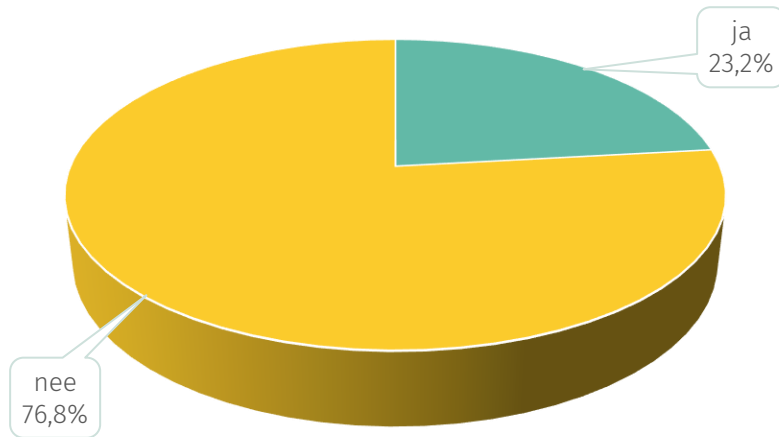
Basis = 99 096 gespreksthema's voor 67 623 oproepers waarvan de leefsituatie bekend is

### 3.6. Voor wie belt de oproeper?



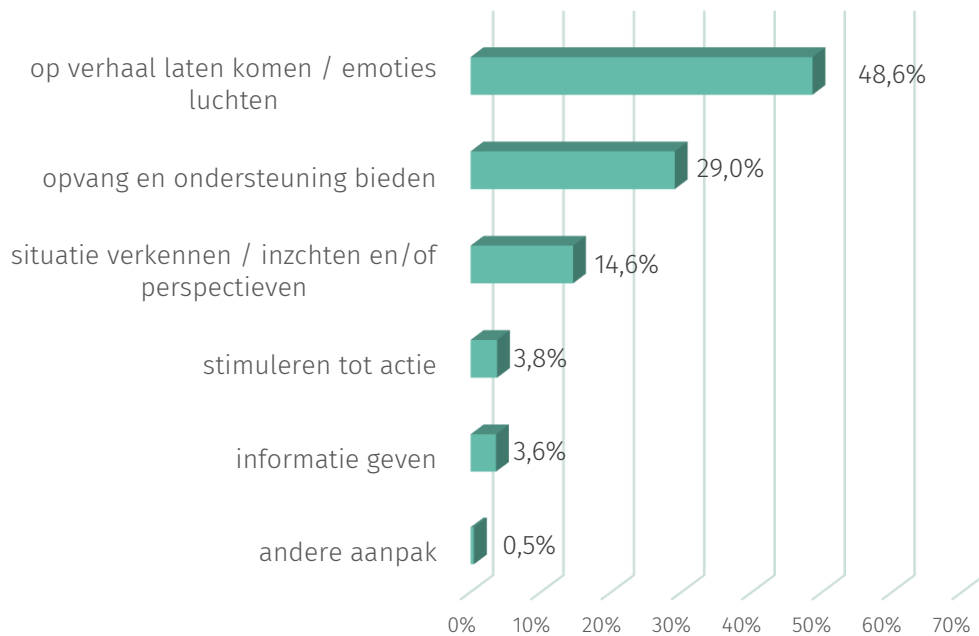
Basis 78 972 oproepers

### 3.7. Is de oproeper in crisis ?



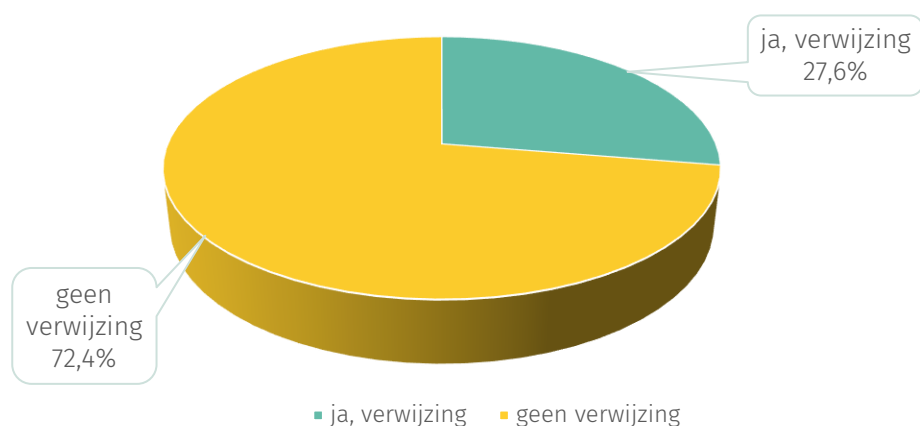
Basis 78 972 oproepers

### 3.8. Wijze van gespreksvoering



Basis = 136 501 gescoorde gesprekswijzen (per gesprek konden max. 3 wijzen van gespreksvoering gescoord worden)

### 3.9. Verwijzing en/of informatie geven

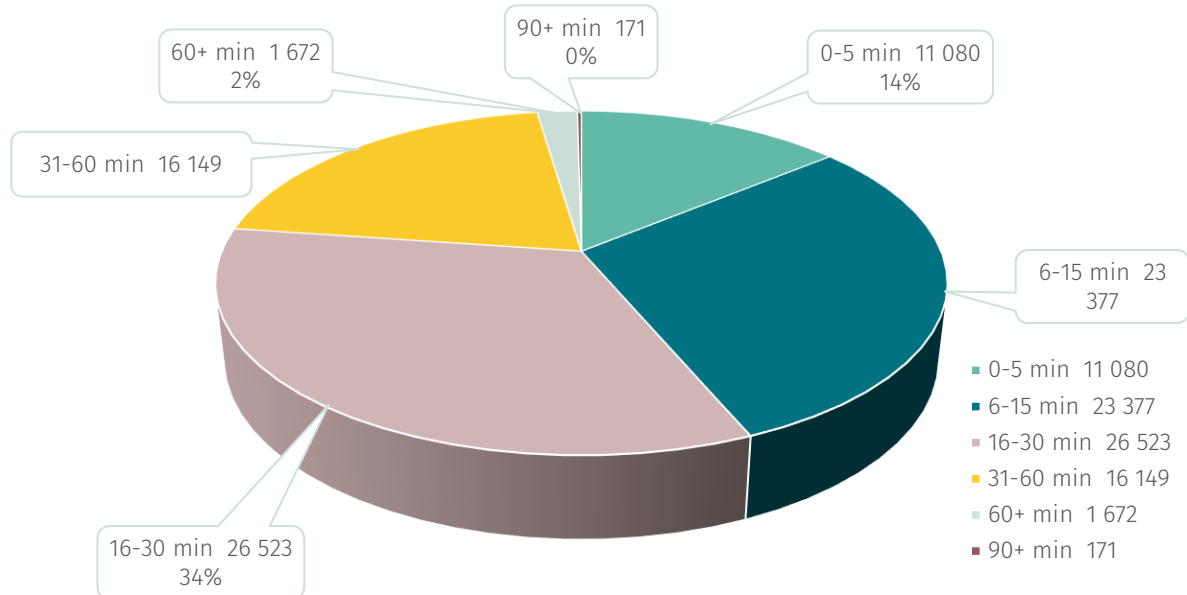


Basis : 78 972 oproepers

Detail verwijzing	Aantal oproepen	% totaal aantal oproepen (basis = 78 975)	% totaal aantal verwijzingen (basis = 21 792)
Geen verwijzing	57 183	72,4%	-
Eigen sociaal netwerk	2 981	3,8%	13,68%
Huidige professionele hulp	7 035	8,9%	31,0%
<b>Welzijn</b>	<b>3 084</b>	<b>3,9%</b>	<b>14,2%</b>
1712	409	0,5%	1,9%
Sociaal Huis	109	0,1%	0,5%
CAW algemeen onthaal	1 418	1,8%	6,5%
CAW crisisopvang	437	0,6%	2,0%
Inloopcentrum	32	0,0%	0,1%
OCMW	367	0,5%	1,7%
Gezins- en bejaardenzorg	79	0,1%	0,4%
106 --> chat/chat --> 106	233	0,3%	1,1%
<b>Telefonische en onlinehulpverlening</b>	<b>407</b>	<b>0,5%</b>	<b>1,9%</b>
<b>Gezondheidszorg</b>	<b>3 559</b>	<b>4,5%</b>	<b>16,3%</b>
100-urgentie	419	0,5%	1,9%
Arts	2 826	3,6%	13,0%
Antigifcentrum	30	0,0%	
Algemeen Ziekenhuis	118	0,1%	0,5%
Abortuskliniek	9	0,0%	0,0%
Palliatieve Zorg	10	0,0%	0,0%
Ziekenfonds	147	0,2%	0,7%
<b>Geestelijke gezondheidszorg</b>	<b>669</b>	<b>0,8%</b>	<b>3,1%</b>
Centrum Geestelijke Gezondheidszorg (CGG)	414	0,5%	1,9%
Psychiatrisch Ziekenhuis	133	0,2%	0,6%
Psychiatrische Spoed	122	0,2%	0,6%
<b>Levensbeschouwelijke hulpverlening</b>	<b>33</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,2%</b>
Centrum Morele Dienstverlening	16	0,0%	0,1%

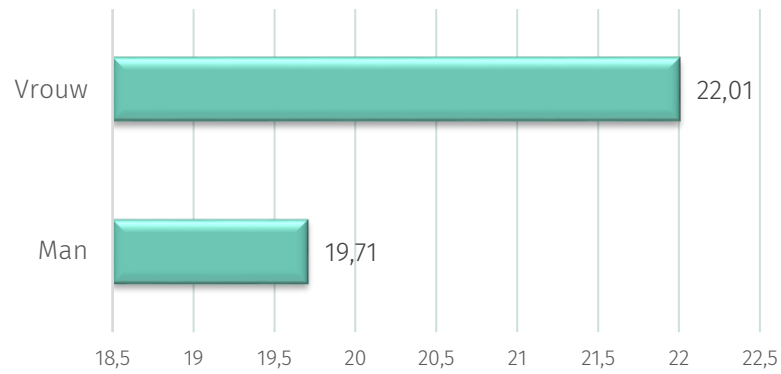
Geestelijke/pastorale zorg	17	0,0%	0,1%
<b>Justitiële sector</b>	<b>1 441</b>	<b>1,8%</b>	<b>6,6%</b>
Justitiehuis	223	0,3%	1,0%
Andere dienst voor juridisch advies	157	0,2%	0,7%
Advocaat/notaris/gerecht	324	0,4%	1,5%
Politie	737	0,9%	3,4%
<b>Zelfhulpgroepen : Trefpunt zelfhulp</b>	<b>151</b>	<b>0,2%</b>	<b>0,7%</b>
<b>Specifiek aanbod jeugd</b>	<b>419</b>	<b>0,5%</b>	<b>1,9%</b>
Leerkracht/school	67	0,1%	0,3%
Jongeren Advies Centrum (JAC)	217	0,3%	1,0%
Centrum Leerlingenbegeleiding (CLB)	111	0,1%	0,5%
Kind en Gezin	24	0,0%	0,1%
<b>Sociaal-culturele sector</b>	<b>153</b>	<b>0,2%</b>	<b>0,7%</b>
Vereniging alleenstaanden	66	0,1%	0,3%
Sociaal-cultureel vormingswerk	44	0,1%	0,2%
Steunpunt vrijwilligerswerk	43	0,1%	0,2%
<b>Werk</b>	<b>143</b>	<b>0,2%</b>	<b>0,7%</b>
Eigen werkcontext	46	0,1%	0,2%
VDAB	57	0,1%	0,3%
Vakbond	40	0,1%	0,2%
<b>Andere</b>	<b>1 717</b>	<b>2,2%</b>	<b>7,9%</b>

### 3.10. Duur van de gesprekken



Basis : 78 972 oproepers

## Gemiddelde duur mannen en vrouwen ⓘ



Basis: 76 431 gesprekken waarbij geslacht bekend is

Algemeen gemiddelde :  **21.18 minuten**



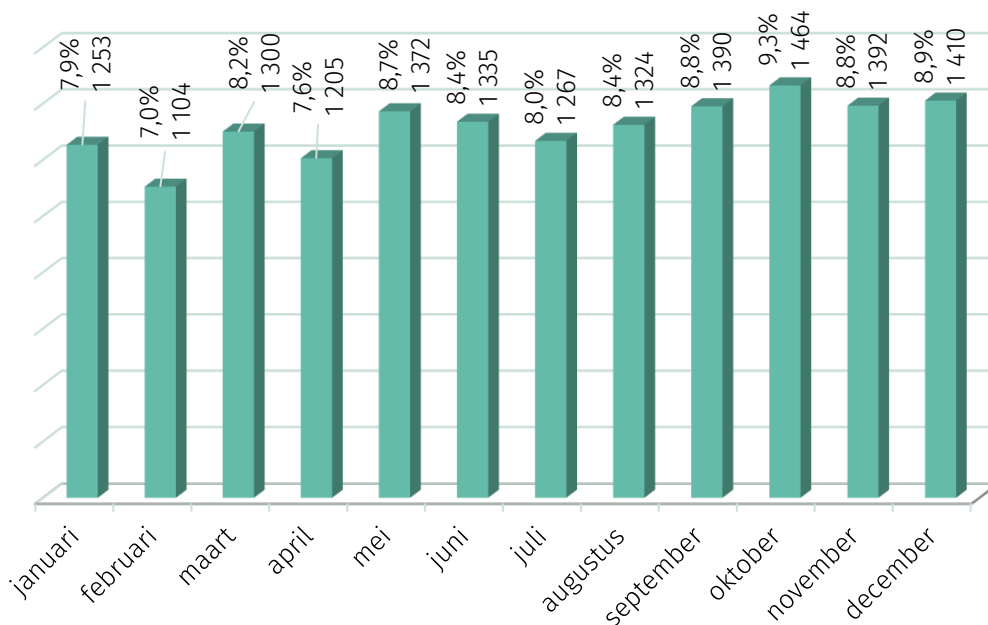
[ chat ]

PRATEN  
IS DE  
EERSTE  
STAP

BEL OF CHAT  
**100**  
TELE-ONTHAAL.BE

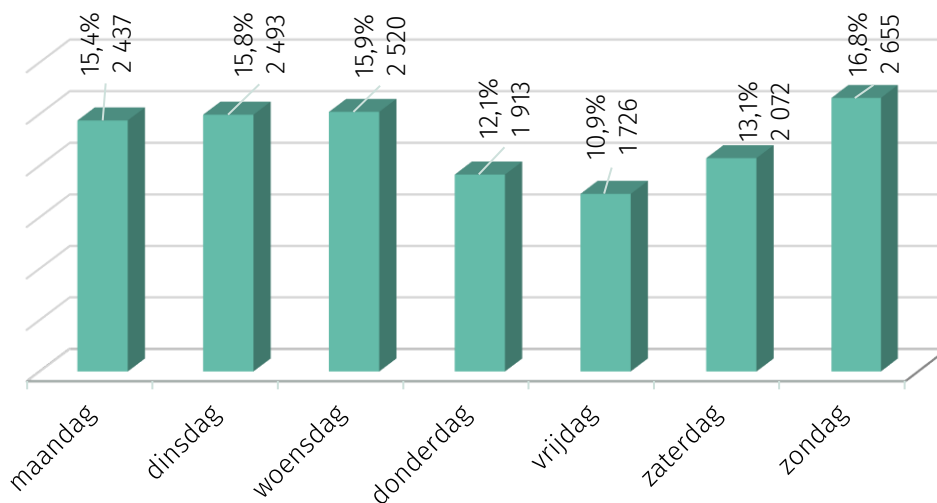
## 1. De oproepen

### 1.1 Aantal oproepen per maand



Basis = 15 816 oproepen

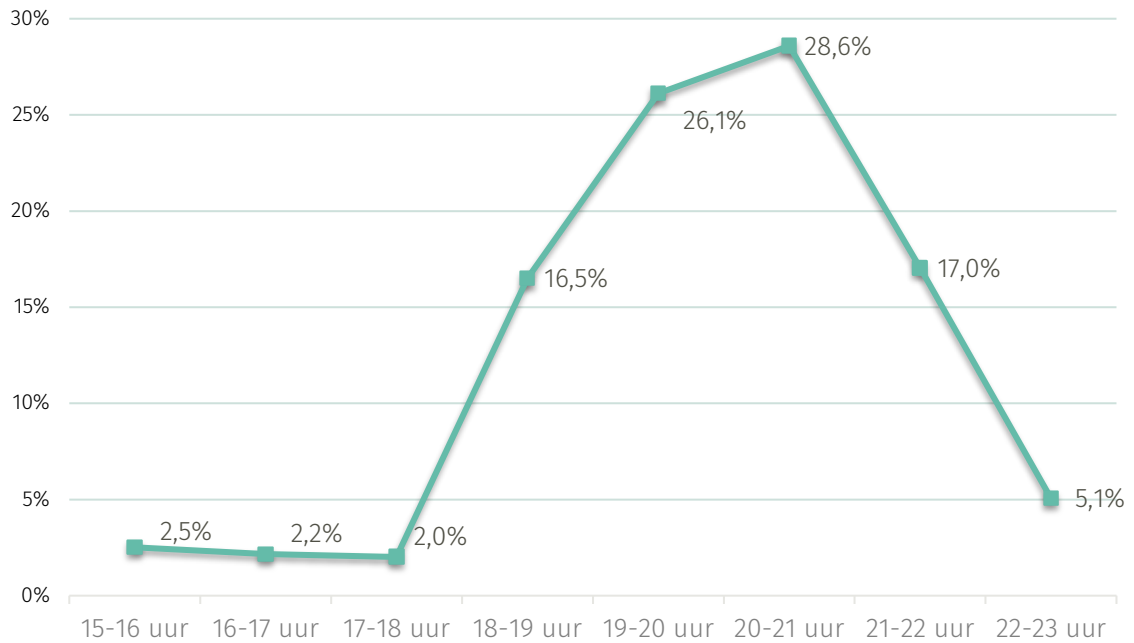
### 1.2 Aantal oproepen per dag van de week



Basis = 15 816 oproepen

### 1.3 Aantal oproepen per dagdeel (2 uur)

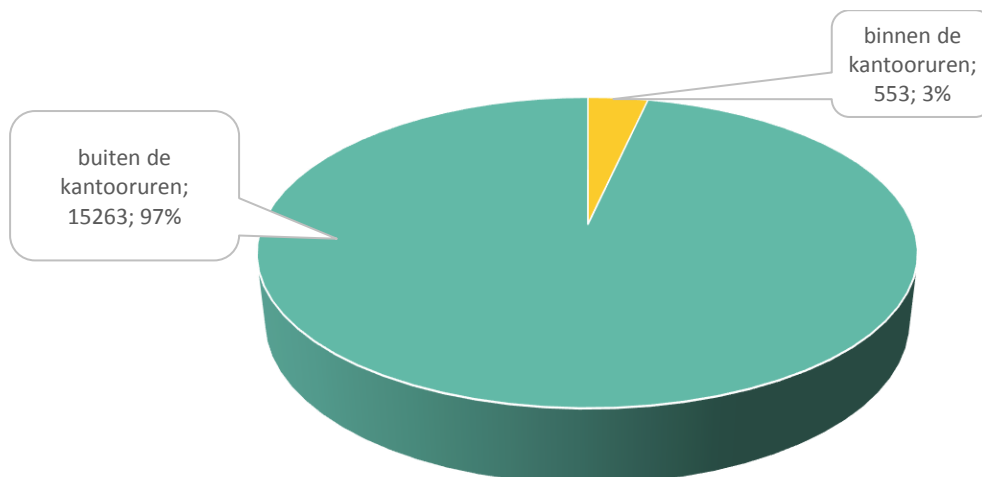
Chatten met Tele-Onthaal kan 41 uur per week: elke avond en op woensdag- en zondagnamiddag ( elke dag van 18u-23 u en op woe+ zon: 15.00 – 23.00 uur)



Basis = 15 816 oproepen

### 1.4 Aantal oproepen binnen en-buiten de kantooruren

(kantooruren = werkdagen van 9.00 – 18.00 uur )

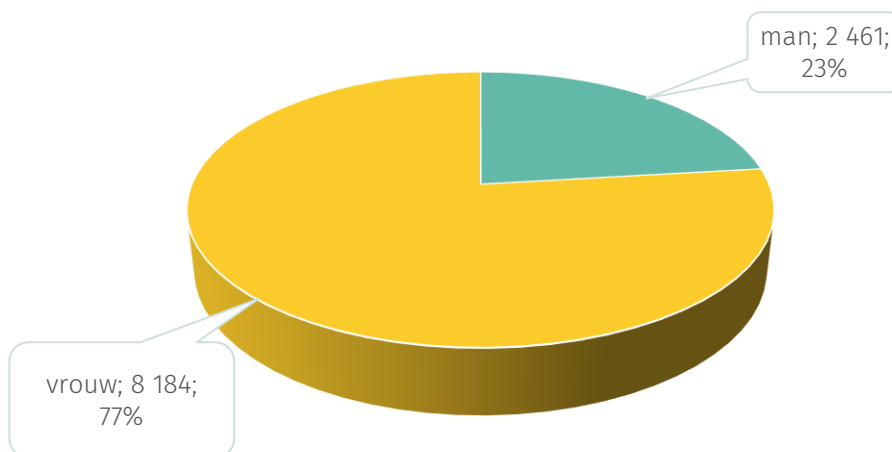


Basis = 15 816 oproepen



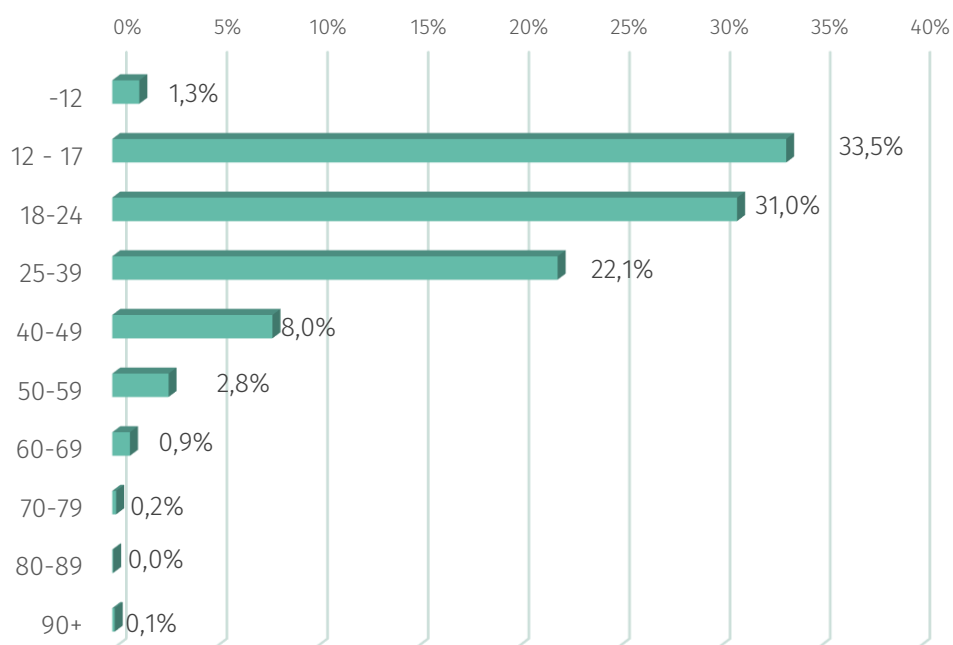
## 2. Profiel van de oproepers

### 2.1. Geslacht



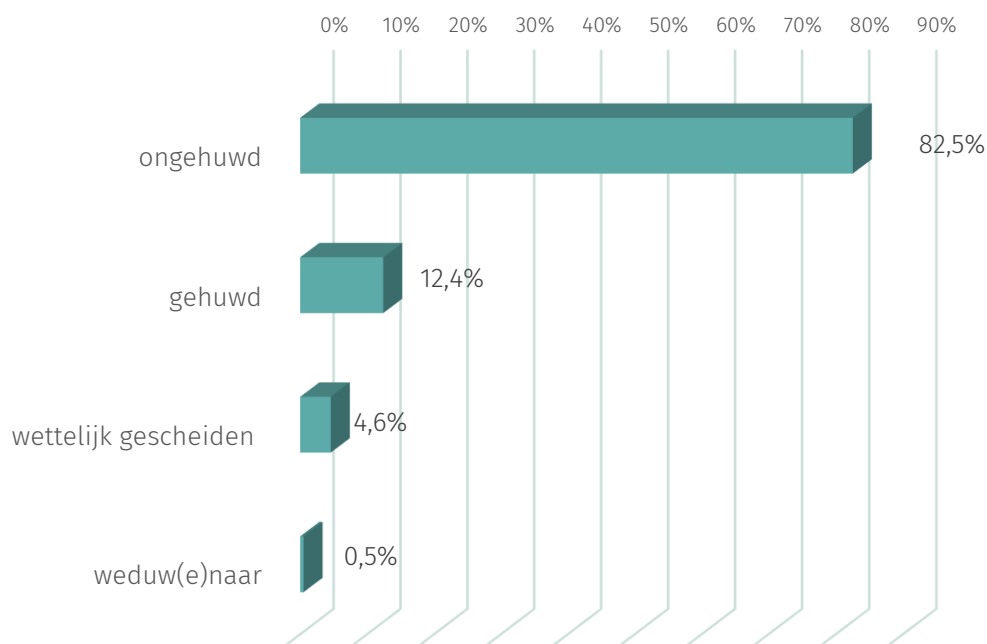
Basis = 10 645 oproepers waarvan het geslacht bekend is

### 2.2. Leeftijd



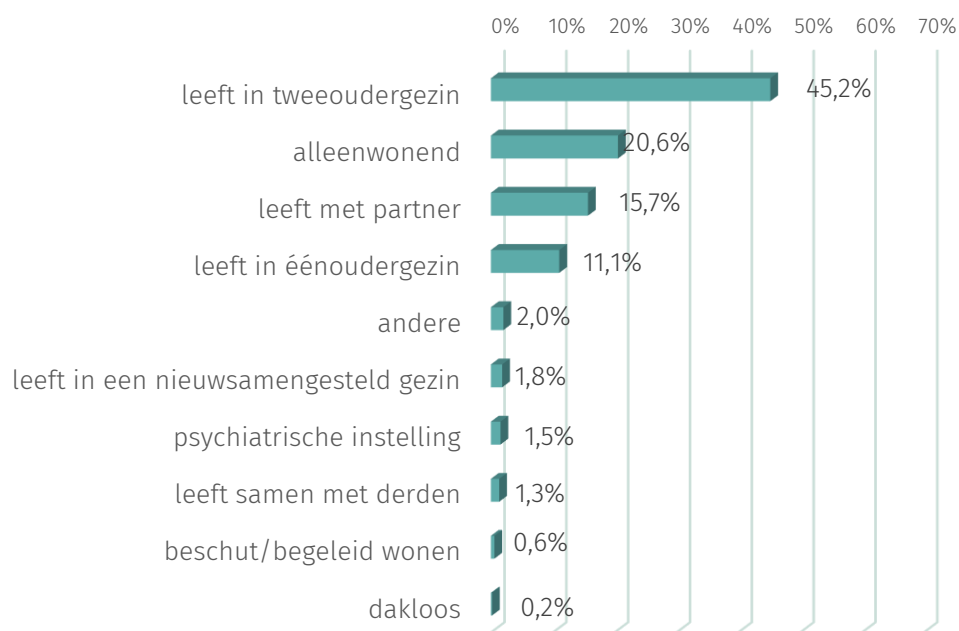
Basis = 8 859 oproepers waarvan de leeftijd bekend is

### 2.3. Burgerlijke staat



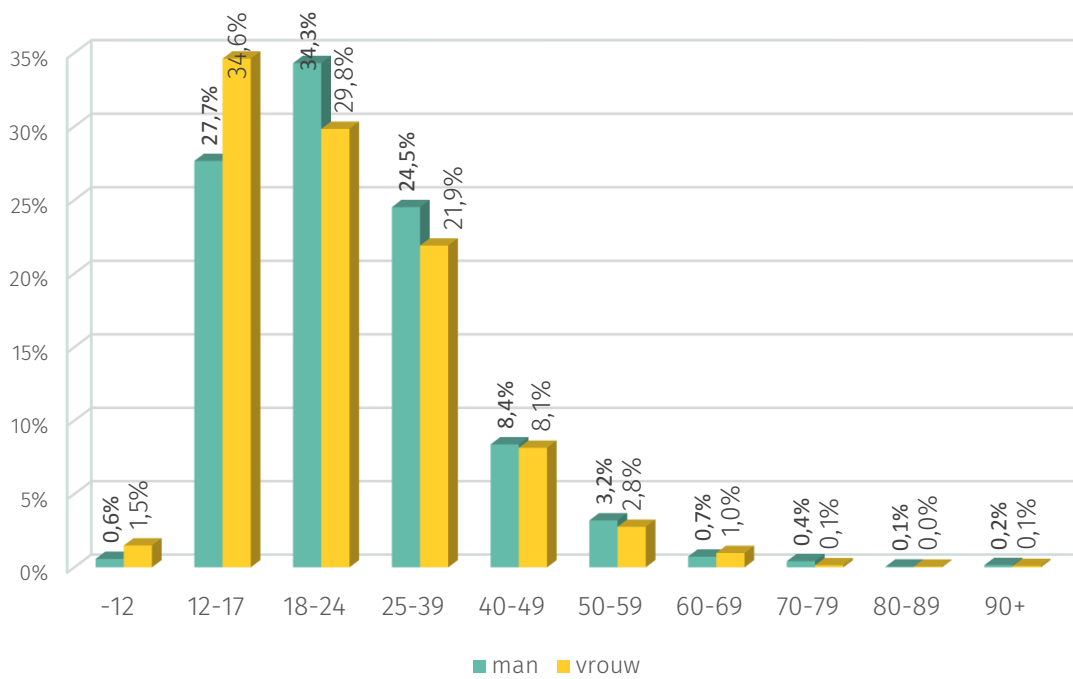
Basis = 9 172 oproepers waarvan de burgerlijke staat

### 2.4. Leefsituatie



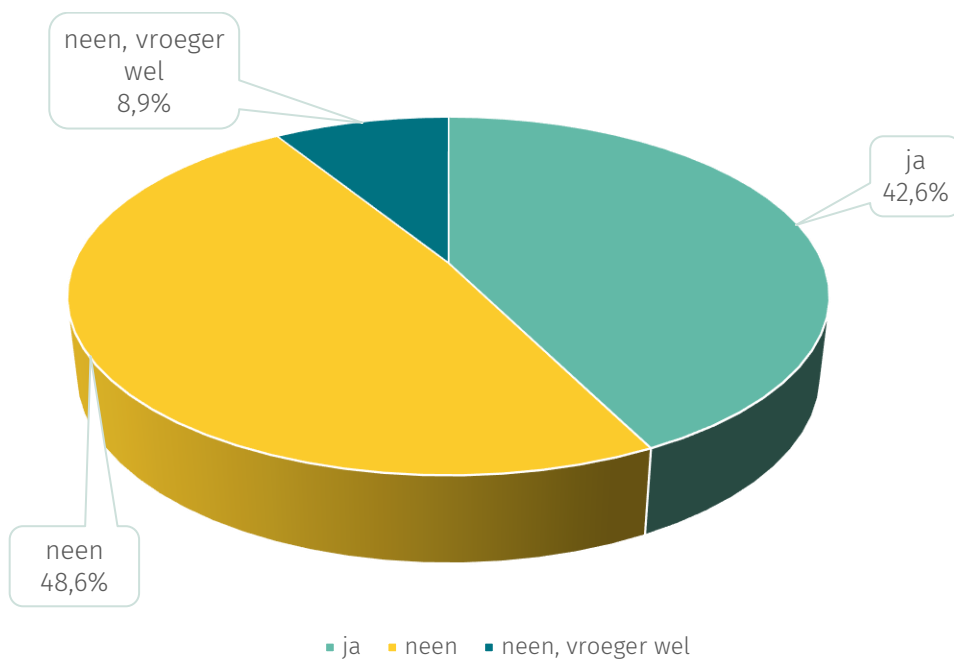
Basis = 7 358 oproepers waarvan de leefsituatie bekend

## 2.5. Leeftijd per geslacht



Basis = 8 357 oproepers waarvan zowel leeftijd als geslacht bekend is

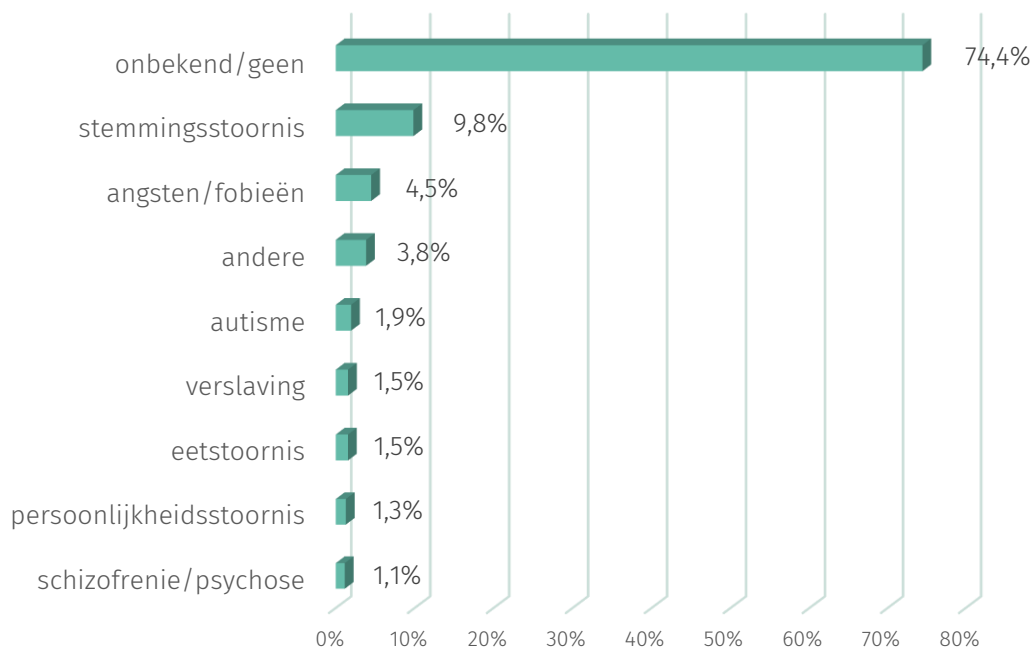
## 2.6. Oproepers in professionele begeleiding



Basis= 7 104 oproepers waarvan begeleiding gekend is

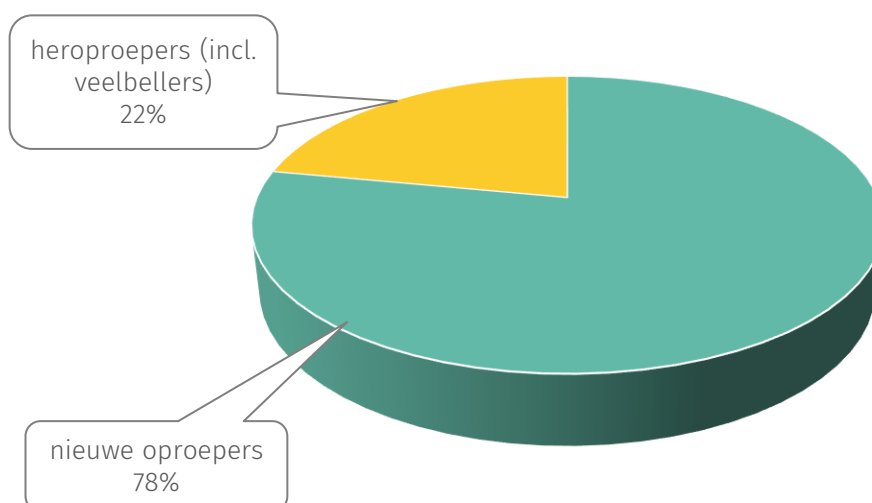
## 2.7. Stoornissen oproepers

De oproeper vermeldt zelf tijdens het gesprek een psychische stoornis : **25,6%** van alle oproepers deed dit.



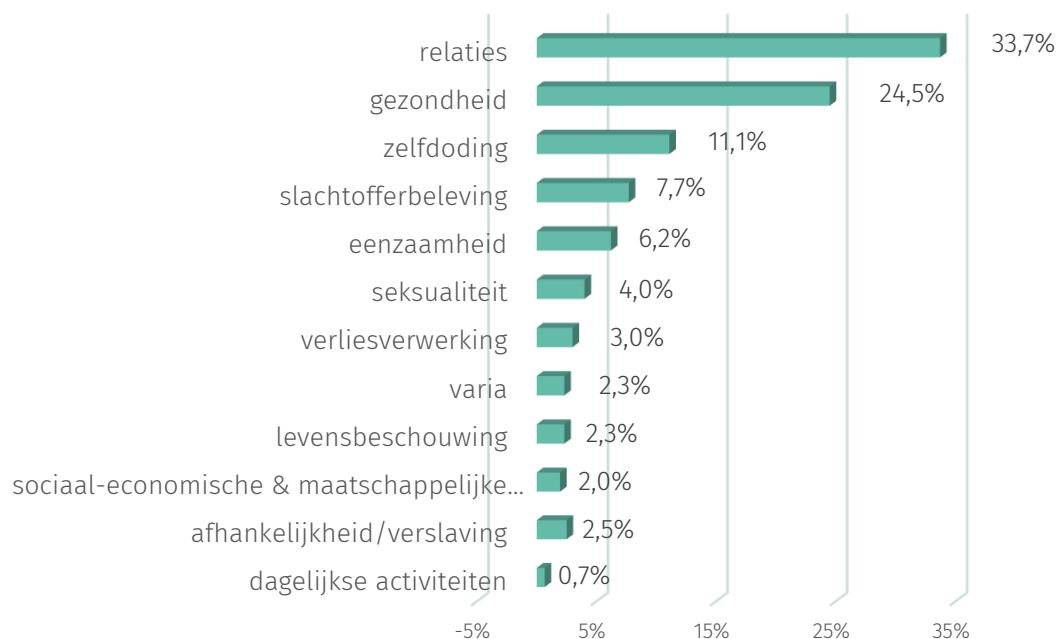
Basis = 12 157 oproepers

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



Basis = 11 849 oproepers

## 2.9. De gespreksthema's samengevat



NB. Per gesprek kunnen drie thema's gescoord worden

## 2.10. De gespreksthema's in detail

<b>AFHANKELIJKHEID - VERSLAVING</b>	<b>423</b>	<b>2,5%</b>
Alcohol	187	1,0%
Drugs	99	0,6%
Gokken	34	0,2%
Medicijnen	54	0,3%
Andere	49	0,3%
<b>DAGELIJKSE ACTIVITEITEN</b>	<b>119</b>	<b>0,7%</b>
<b>EENZAAMHEID</b>	<b>1 036</b>	<b>6,2%</b>
Tekort aan sociale contacten	590	3,3%
Binnen bestaande contacten	409	2,3%
Andere	37	0,2%
<b>GEZONDHEID</b>	<b>4 532</b>	<b>24,5%</b>
Angst/fobie	594	3,3%
Autisme	147	0,8%
Aids, SOA (seksueel overdraagbare aandoening)	25	0,1%
Borderline	61	0,3%
Chronische vermoeidheid	53	0,3%

Depressie	1 228	6,8%
Eetstoornissen (anorexia, boulimie,...)	223	1,2%
Handicap	98	0,5%
Kanker	48	0,3%
Pijn	138	0,8%
Slaapstoornissen	64	0,4%
Stress, burn-out	350	2,0%
Zelfverwonding, automutilatie	589	3,3%
Ziekte	214	1,2%
Zwangerschap	173	1,0%
Andere	527	2,9%
<b>LEVENSBESCHOUWING</b>	<b>384</b>	<b>2,3%</b>
Euthanasie	35	0,2%
Identiteitsvragen	183	1,0%
Levensbeschouwelijke vragen	121	0,7%
Andere	45	0,3%
<b>RELATIES</b>	<b>6 325</b>	<b>33,7%</b>
Gemis aan partner	215	1,2%
Verliefdheid, partnerkeuze	978	5,5%
Spanningen/conflicten in partnerrelatie	891	5,0%
Echtscheiding/einderelatie	531	3,0%
Relatie met ouder(s)	1 236	6,9%
Relatie met kind(eren)	240	1,3%
Relatie met familielid	278	1,6%
Buurt	43	0,2%
Werk	364	2,0%
School	665	3,7%
Vrienden	575	3,2%
Zorglast	107	0,6%
Andere	202	1,1%
<b>SEKSUALITEIT</b>	<b>667</b>	<b>4,0%</b>
Seksuele identiteit/geaardheid	250	1,4%
Seksueel functioneren	248	1,4%
Masturbatievraag, seksbeller	53	0,3%
Andere	116	0,6%
<b>SLACHTOFFERBELEVING</b>	<b>1 325</b>	<b>7,7%</b>
Diefstal, inbraak, ongeval	14	0,1%
Incest	109	0,6%
Kindermishandeling	118	0,7%
Ongewenste intimiteiten	234	1,3%
Ouder(en)mis(be)handeling	18	0,1%

Partnermishandeling	90	0,5%
Pesten, stalking	282	1,6%
Seksueel geweld	316	1,8%
Andere	144	0,8%
<b>SOCIAAL- ECONOMISCHE&amp;MAATSCHAPPELIJKTHEMA'S</b>	<b>351</b>	<b>2,0%</b>
Administratief	12	0,1%
Financieel	116	0,6%
Dakloos, huisvesting	63	0,4%
Juridisch	45	0,3%
Materieel	10	0,1%
Werkloosheid	37	0,2%
Andere	68	0,4%
<b>VERLIESVERKWERKING</b>	<b>496</b>	<b>3,0%</b>
Abortus, Miskraam	28	0,2%
Na overlijden	348	1,9%
Nabestaande Zelfdoding	56	0,3%
Verlies van vrijheid	1	0,0%
Verlies van werk	22	0,1%
Andere	41	0,2%
<b>ZELFDODING</b>	<b>1 898</b>	<b>11,1%</b>
Gedachten aan zelfdoding	1 369	7,7%
Plannen tot zelfdoding	310	1,7%
Poging tot zelfdoding	154	0,9%
Andere	65	0,4%
<b>VARIA</b>	<b>379</b>	<b>2,3%</b>
Daderbeleving	17	0,1%
Dank	10	0,1%
Goednieuws	8	0,0%
Info over Tele-Onthaal	33	0,2%
Ontevreden over Tele-Onthaal	17	0,1%
Verwarde inhoud	36	0,2%
Vragen, klachten over professionele begeleiding	92	0,5%
Andere	166	0,9%
<b>TOTAAL</b>	<b>17 935</b>	<b>100%</b>

Basis: 17 935 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	145	4,3%	207	1,8%
Dagelijkse activiteiten	34	1,0%	69	0,6%
Eenzaamheid	266	7,9%	651	5,6%
Gezondheid	677	20,0%	2 934	25,4%
Levensbeschouwing	94	2,8%	250	2,2%
Relaties	1 181	34,9%	3 990	34,6%
Seksualiteit	282	8,3%	343	3,0%
Slachtofferbeleving	133	3,9%	1 056	9,2%
Sociaal-economische & maatschappelijke thema's	116	3,4%	180	1,6%
Verliesverwerking	65	1,9%	395	3,4%
Zelfdoding	326	9,6%	1 279	11,1%
Varia	66	1,9%	185	1,6%
<b>TOTAAL</b>	<b>3 385</b>	<b>100%</b>	<b>11 539</b>	<b>100%</b>

Basis = 14 924 gespreksonderwerpen van 10 645 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	2,6%	1,3%	1,6%	2,6%	3,5%	5,0%	6,1%	0,0%	0,0%	0,0%
Dagelijkse activiteiten	0,0%	0,7%	0,7%	0,4%	0,7%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%
Eenzaamheid	3,3%	3,5%	6,7%	7,8%	8,5%	11,0%	13,0%	16,0%	0,0%	12,5%
Gezondheid	14,4%	22,5%	24,7%	24,7%	26,3%	22,8%	29,6%	8,0%	0,0%	37,5%
Levensbeschouwing	0,0%	2,3%	2,4%	2,9%	2,4%	2,6%	1,7%	0,0%	0,0%	6,3%
Relaties	43,1%	38,9%	35,6%	33,6%	32,1%	30,6%	29,6%	44,0%	40,0%	12,5%
Seksualiteit	7,8%	7,0%	3,3%	2,6%	1,9%	1,6%	0,0%	8,0%	0,0%	12,5%
Slachtofferbeleving	14,4%	8,9%	7,7%	8,0%	5,6%	6,5%	1,7%	4,0%	40,0%	0,0%
Sociaal-economische & maatschappelijke thema's	1,3%	0,6%	2,7%	2,4%	2,4%	1,8%	2,6%	8,0%	0,0%	0,0%
Verliesverwerking	3,9%	2,4%	3,1%	3,0%	4,6%	5,2%	4,3%	0,0%	0,0%	0,0%
Zelfdoding	7,8%	10,4%	10,2%	10,4%	10,8%	11,8%	9,6%	8,0%	20,0%	12,5%
Varia	1,3%	1,4%	1,3%	1,5%	1,3%	1,0%	0,9%	4,0%	0,0%	6,3%
<b>TOTAAL</b>	<b>153</b>	<b>4 005</b>	<b>3 909</b>	<b>2 883</b>	<b>1 123</b>	<b>382</b>	<b>115</b>	<b>25</b>	<b>5</b>	<b>16</b>

Basis = 16 465 gespreksonderwerpen van 8 859 oproepers waarvan de leeftijd gekend is

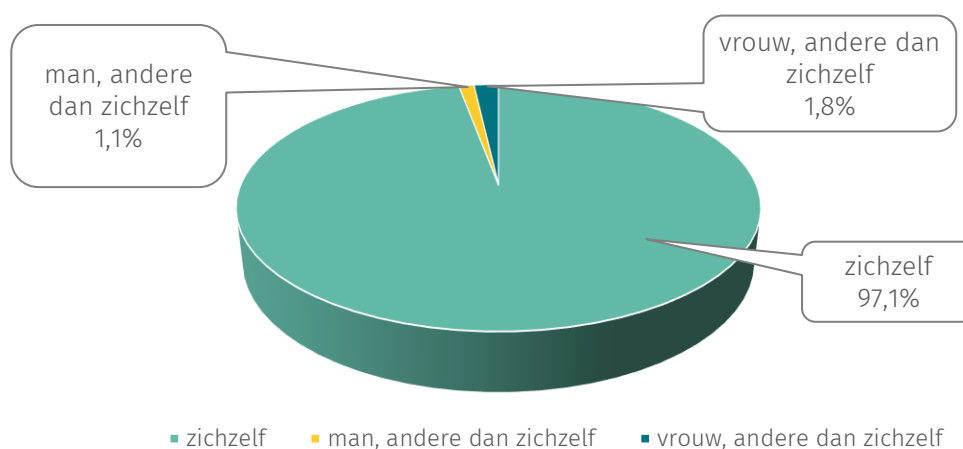


## 2.13. De gespreksthema's per leefsituatie

	Alleenwonend	Leeft samen met partner	Leeft in tweeooudergezin	Leeft in éénoudergezin	Leeft in nieuw-samengesteld gezin	Leeft samen met derden	Psychiatrische instelling	Beschut/begeleid wonen	dakloos	andere
Afhankelijkheid-verslaving	3,1%	4,1%	1,8%	1,2%	1,0%	0,7%	4,4%	50,0%	0,0%	0,0%
Dagelijkse activiteiten	0,7%	0,5%	0,6%	0,1%	0,5%	0,7%	3,1%	0,0%	0,0%	0,0%
Eenzaamheid	13,2%	4,7%	5,1%	7,2%	4,1%	7,1%	5,0%	0,0%	7,9%	4,5%
Gezondheid	23,3%	23,6%	26,0%	23,7%	16,2%	24,1%	42,8%	0,0%	36,5%	4,5%
Levensbeschouwing	2,3%	1,7%	2,2%	2,5%	0,5%	2,8%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%
Relaties	29,5%	39,4%	37,2%	34,2%	45,2%	25,5%	8,2%	0,0%	14,3%	13,6%
Seksualiteit	1,9%	2,2%	3,6%	2,4%	1,5%	3,5%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%
Slachtofferbeleving	6,9%	7,5%	8,2%	8,0%	14,7%	7,1%	3,1%	0,0%	7,9%	4,5%
Sociaal-economische & maatschappelijke thema's	3,1%	2,2%	1,2%	2,0%	2,0%	3,5%	1,3%	0,0%	3,2%	50,0%
Verliesverwerking	3,1%	4,4%	2,2%	5,8%	2,5%	5,7%	0,6%	0,0%	1,6%	0,0%
Zelfdoding	12,0%	8,5%	10,5%	12,2%	11,2%	19,1%	24,5%	50,0%	25,4%	22,7%
Varia	0,8%	1,2%	1,4%	0,7%	0,5%	0,0%	5,7%	0,0%	3,2%	0,0%
<b>TOTAAL</b>	<b>2 325</b>	<b>1 661</b>	<b>4 844</b>	<b>1 270</b>	<b>197</b>	<b>141</b>	<b>159</b>	<b>2</b>	<b>63</b>	<b>22</b>

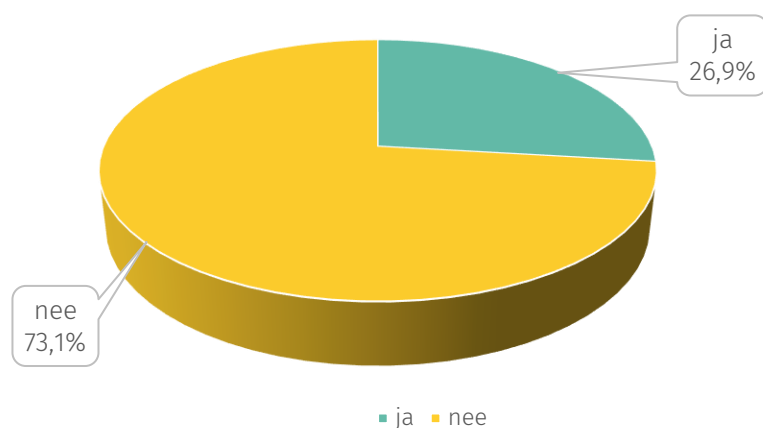
Basis = 10 895 gespreksthema's voor 7 358 oproepers waarvan de leefsituatie bekend is

## 2.14. Voor wie belt de oproeper?



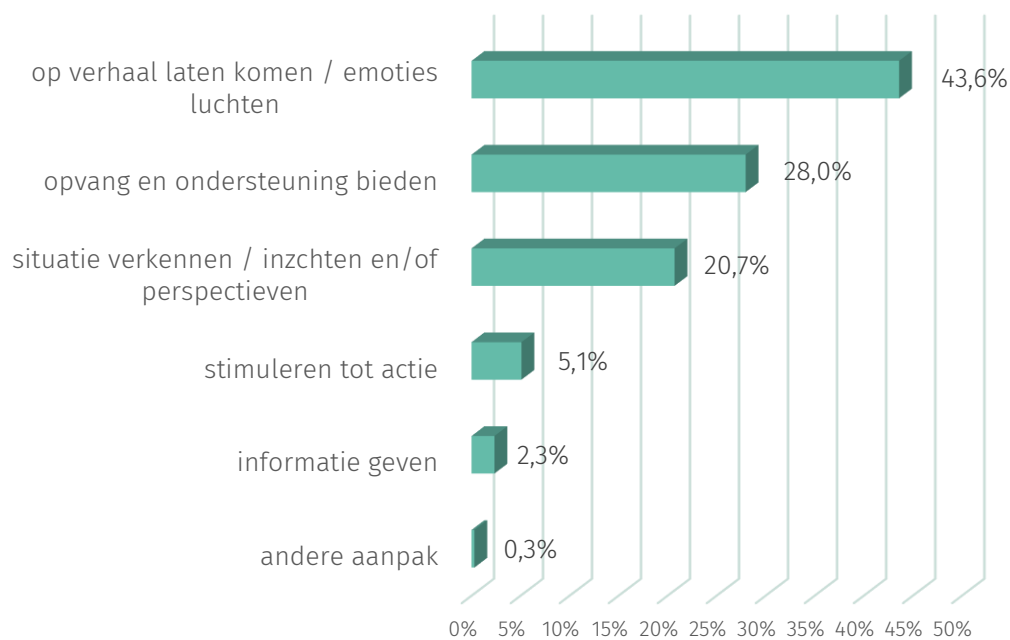
Basis = 11 84 oproepers

## 2.15. Is de oproeper in crisis?



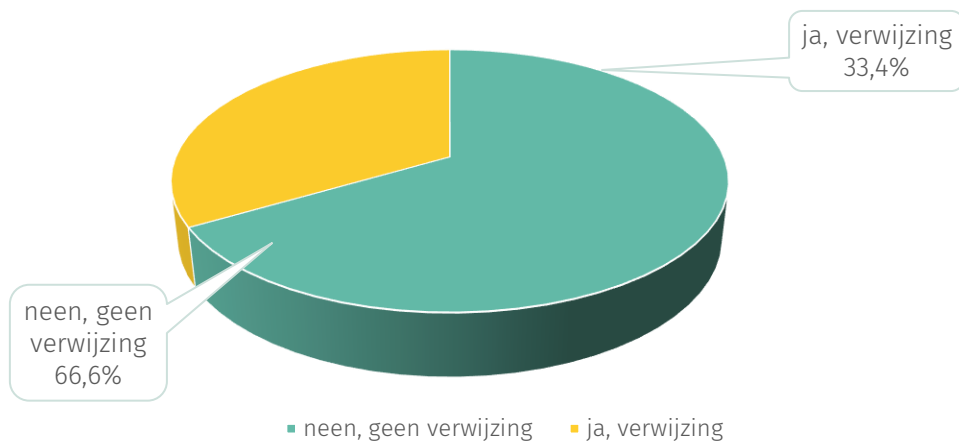
Basis= 11 847 oproepers

## 2.16. Wijze van gespreksvoering



Basis = 22 142 gescoorde gesprekswijzen (per gesprek konden max. 3 wijzen van gespreksvoering gescoord worden)

## 2.17. Verwijzingen/of informatie geven

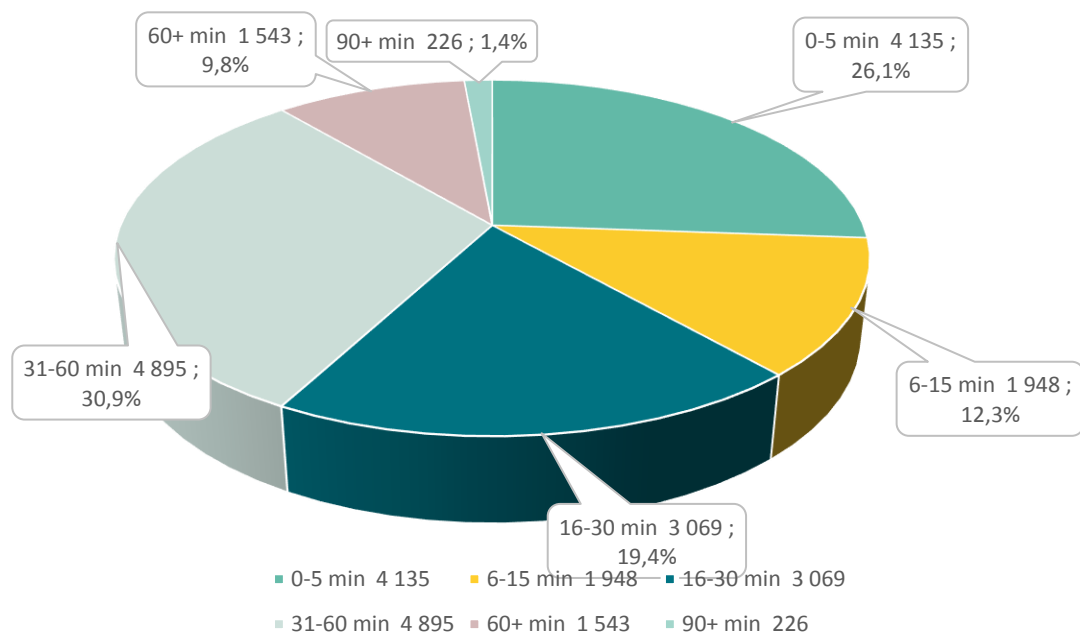


Basis = 11 847 oproepers

Detail verwijzing	Aantal oproepen	% totaal aantal oproepen (basis = 11 847)	% totaal aantal verwijzingen (basis = 3 959)
<b>Geen verwijzing</b>	7 888	66,6%	-
Eigen sociaal netwerk	609	5,1%	15,38%
Huidige professionele hulp	1 151	9,7%	31,0%
<b>Welzijn</b>	456	3,8%	11,5%
1712	96	0,8%	2,4%
Sociaal Huis	4	0,0%	0,1%
CAW algemeen onthaal	226	1,9%	5,7%
CAW crisisopvang	30	0,3%	0,8%
Inloopcentrum	5	0,0%	0,1%
OCMW	19	0,2%	0,5%
Gezins- en bejaardenzorg	2	0,0%	0,1%
106 --> chat/chat --> 106	74	0,6%	1,9%
<b>Telefonische en onlinehulpverlening</b>	76	0,6%	1,9%
<b>Gezondheidszorg</b>	575	4,9%	14,5%
100-urgentie	36	0,3%	0,9%
Arts	501	4,2%	12,7%
Antigifcentrum	7	0,1%	
Algemeen Ziekenhuis	13	0,1%	0,3%
Abortuskliniek	3	0,0%	0,1%
Palliatieve Zorg	0	0,0%	0,0%
Ziekenfonds	15	0,1%	0,4%
<b>Geestelijke gezondheidszorg</b>	139	1,2%	3,5%
Centrum Geestelijke Gezondheidszorg (CGG)	113	1,0%	2,9%
Psychiatrisch Ziekenhuis	14	0,1%	0,4%
Psychiatrische Spoed	12	0,1%	0,3%
<b>Levensbeschouwelijke hulpverlening</b>	4	0,0%	0,1%
Centrum Morele Dienstverlening	1	0,0%	0,0%

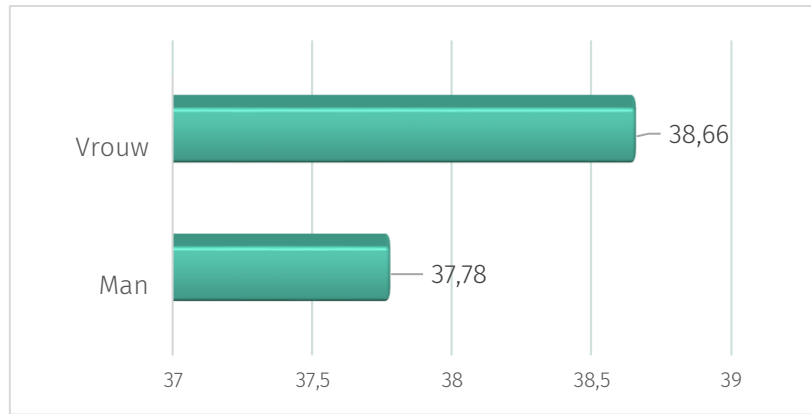
Geestelijke/pastorale zorg	3	0,0%	0,1%
<b>Justitiële sector</b>	<b>97</b>	<b>0,8%</b>	<b>2,5%</b>
Justitiehuis	19	0,2%	0,5%
Andere dienst voor juridisch advies	7	0,1%	0,2%
Advocaat/notaris/gerecht	18	0,2%	0,5%
Politie	53	0,4%	1,3%
<b>Zelfhulpgroepen : Trefpunt zelfhulp</b>	<b>13</b>	<b>0,1%</b>	<b>0,3%</b>
<b>Specifiek aanbod jeugd</b>	<b>448</b>	<b>3,8%</b>	<b>11,3%</b>
Leerkracht/school	102	0,9%	2,6%
Jongeren Advies Centrum (JAC)	248	2,1%	6,3%
Centrum Leerlingenbegeleiding (CLB)	97	0,8%	2,5%
Kind en Gezin	1	0,0%	0,0%
<b>Sociaal-culturele sector</b>	<b>5</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,1%</b>
Vereniging alleenstaanden	3	0,0%	0,1%
Sociaal-cultureel vormingswerk	1	0,0%	0,0%
Steunpunt vrijwilligerswerk	1	0,0%	0,0%
<b>Werk</b>	<b>14</b>	<b>0,1%</b>	<b>0,4%</b>
Eigen werkcontext	4	0,0%	0,1%
VDAB	9	0,1%	0,2%
Vakbond	1	0,0%	0,0%
<b>Andere</b>	<b>372</b>	<b>3,1%</b>	<b>9,4%</b>

## 2.18. Duur van de gesprekken



Basis = 15 816 oproepers

## Gemiddelde duur mannen en vrouwen



Basis = 9 572 gesprekken waarbij het geslacht bekend is

Algemeen gemiddelde:  **37.29 minuten**