



jaarcijfers
2020

PRATEN
IS DE
EERSTE
STAP

BEL OF CHAT
100
TELE-ONTHAAL.BE

Inhoudstafel

TELEFOON EN CHAT

1.	Aantal oproepen en gesprekken in 2020	01
2.	Aantal oproepen en gesprekken per jaar	02
3.	Aantal telefoonoproepen en gesprekken per jaar	02
4.	Aantal chatoproepen en gesprekken per jaar	03
5.	Aantal oproepen per maand	03
6.	Verhouding oproepen en gesprekken	04
7.	Verhouding telefoon en chatgesprekken	04
8.	Geslacht	05
9.	Leeftijd	05
10.	Leefsituatie	06
11.	Oproepers in professionele begeleiding	06
12.	Stoornissen oproepers	07
13.	Oproeptype (nieuwe versus heroproepers)	07
14.	Top 3 gespreksthema's	08
15.	Vergelijking gespreksthema's telefoon en chat	08
16.	Wat kunnen we de oproepers bieden?	09
17.	Verwijzing in gesprekken	09
18.	Duur van de gesprekken	10

FACTSHEETS COVID EN NIET-COVID GERELATEERDE OPROEPEN

Percentage corona-gerelateerde oproepen per maand	13
Vergelijking jaarcijfers alle gesprekken – (niet) corona-gerelateerde gesprekken	14
Factsheet jaarcijfers 2019 ter vergelijking	16

TELEFOON

1. De oproepen	18
1.1. Aantal oproepen per maand	18
1.2. Aantal oproepen per dag van de week	18
1.3. Aantal oproepen per dagdeel	19
1.4. Aantal oproepen binnen en buiten de kantooruren	19
2. Profiel van de oproepers	20
2.1. Geslacht	20
2.2. Leeftijd	20
2.3. Burgerlijke staat	21
2.4. Leefsituatie	21
2.5. Leeftijd per geslacht	22
2.6. Oproepers in professionele begeleiding	22
2.7. Stoornissen oproepers	23
2.8. Oproeptype (nieuwe versus heroproepers)	23

3. De gesprekken	24
3.1. De gespreksthema's samengevat	24
3.2. De gespreksthema's in detail	24
3.3. De gespreksthema's per geslacht	27
3.4. De gespreksthema's per leeftijd	27
3.5. De gespreksthema's per leefsituatie	28
3.6. Voor wie belt de oproeper?	28
3.7. Is de oproepers in crisis?	29
3.8. Wijze van gespreksvoering	29
3.9. Verwijzing en/of informatie geven	30
3.10. Duur van de gesprekken	31

CHAT

1. De oproepen	34
1.1. Aantal oproepen per maand	34
1.2. Aantal oproepen per dag van de week	34
1.3. Aantal oproepen per dagdeel	35
1.4. Aantal oproepen binnen en buiten de kantooruren	35
2. Profiel van de oproepers	36
2.1. Geslacht	36
2.2. Leeftijd	36
2.3. Burgerlijke staat	37
2.4. Leefsituatie	37
2.5. Leeftijd per geslacht	38
2.6. Oproepers in professionele begeleiding	38
2.7. Stoornissen oproepers	39
2.8. Oproeptype (nieuwe versus heroproepers)	39
3. De gesprekken	40
3.1. De gespreksthema's samengevat	40
3.2. De gespreksthema's in detail	40
3.3. De gespreksthema's per geslacht	43
3.4. De gespreksthema's per leeftijd	43
3.5. De gespreksthema's per leefsituatie	44
3.6. Voor wie belt de oproeper?	44
3.7. Is de oproepers in crisis?	45
3.8. Wijze van gespreksvoering	45
3.9. Verwijzing en/of informatie geven	46
3.10. Duur van de gesprekken	47

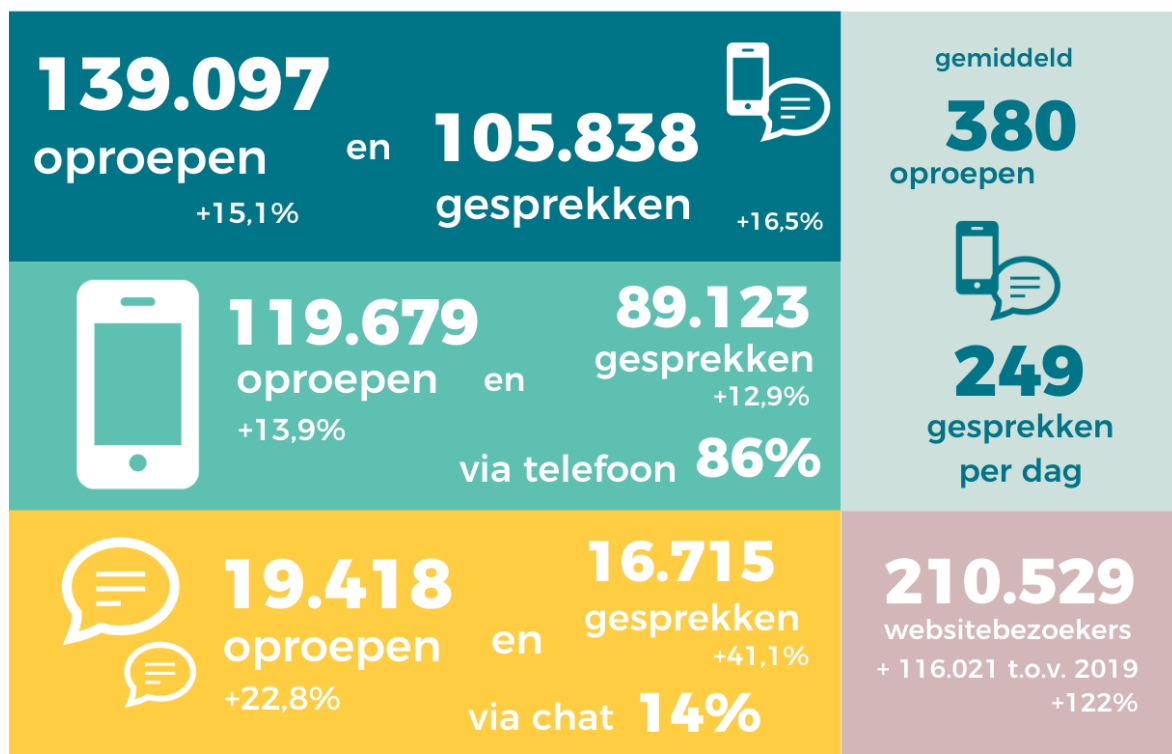


[telefoon en
chat]

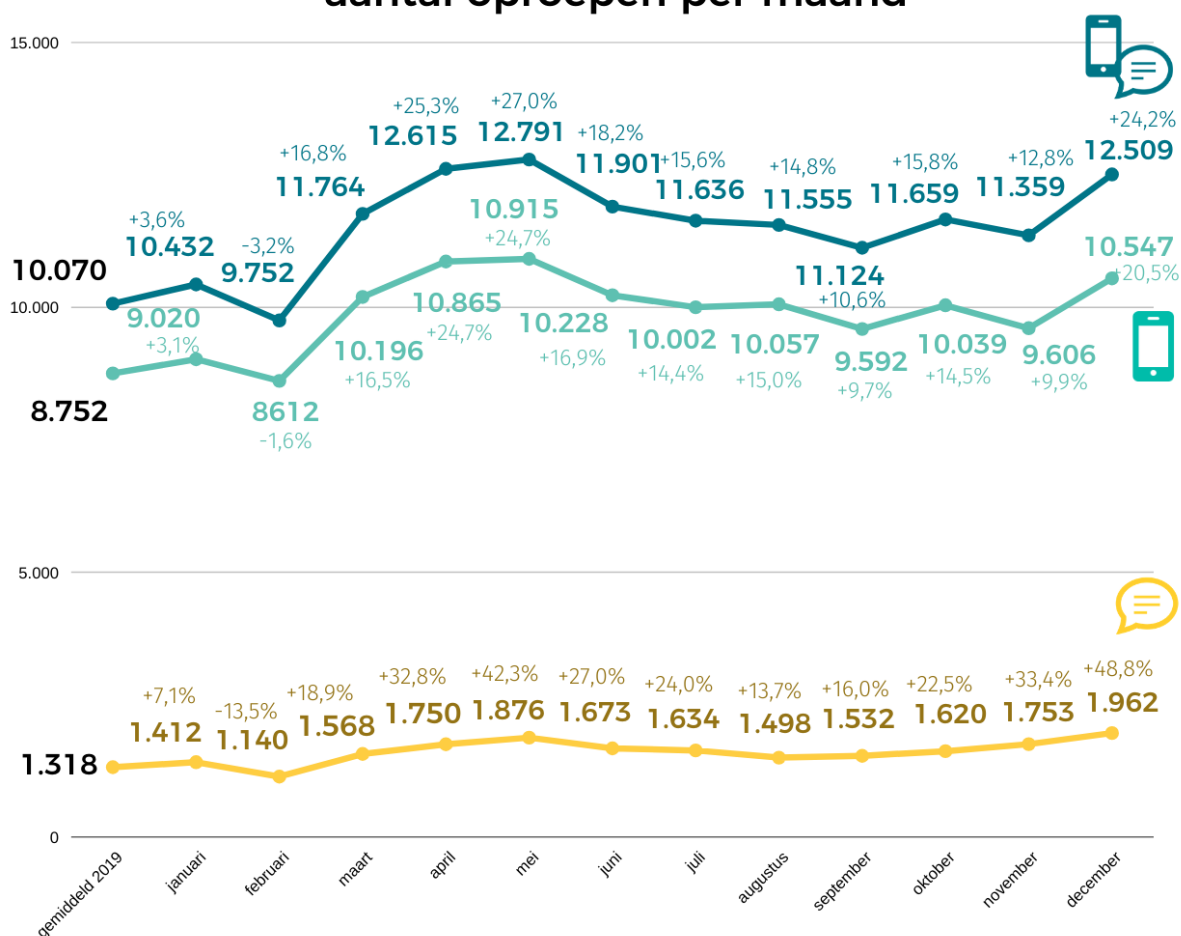
PRATEN
IS DE
EERSTE
STAP

BEL OF CHAT
100
TELE-ONTHAAL.BE

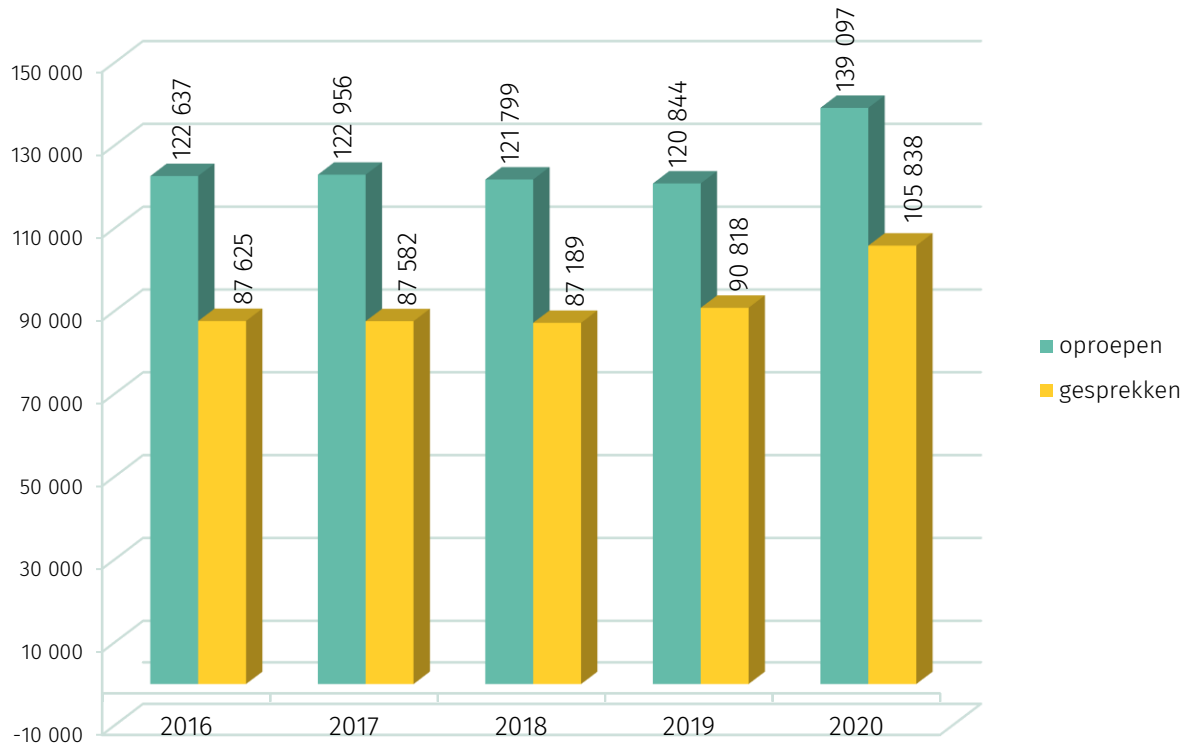
1. Aantal oproepen en gesprekken in 2020 – telefoon en chat



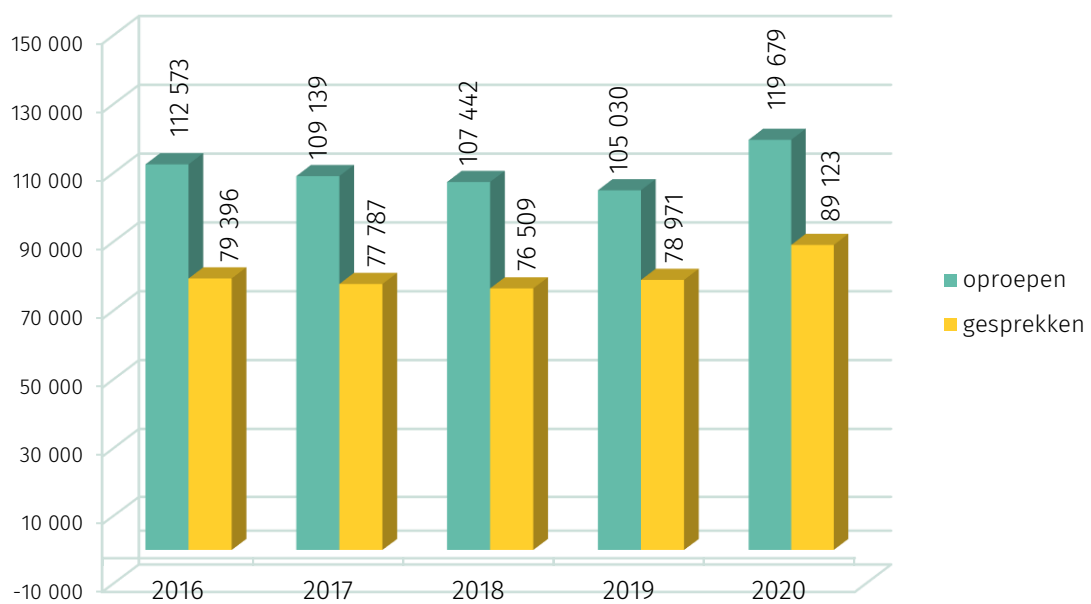
aantal oproepen per maand



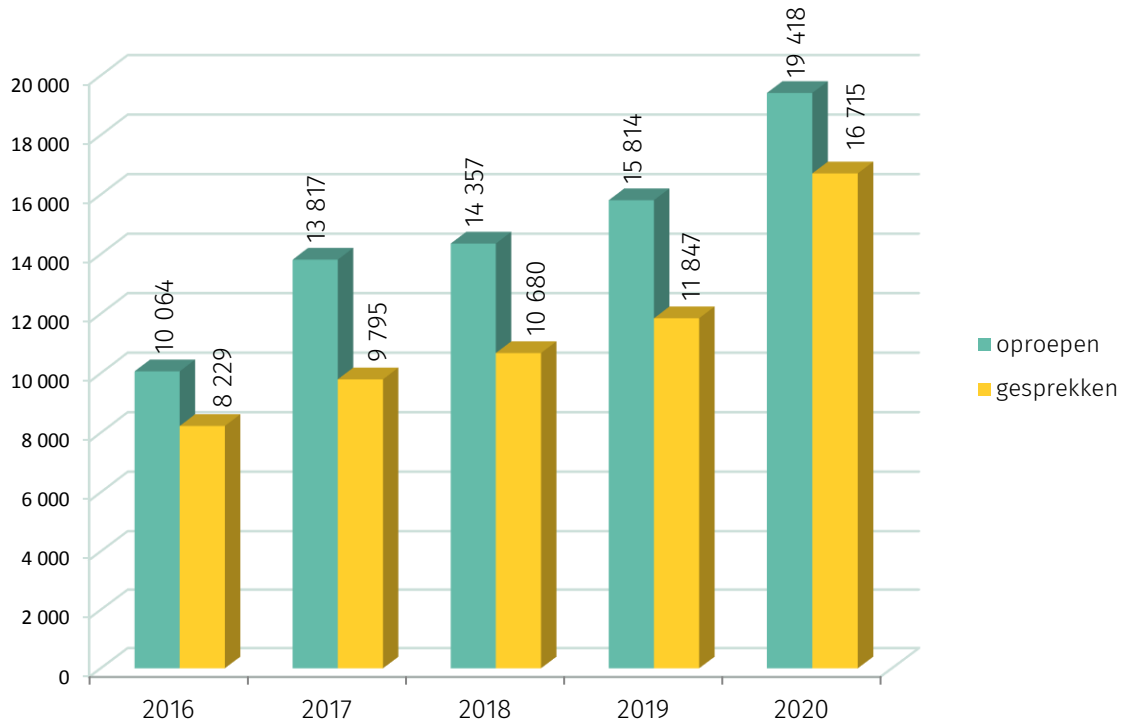
2. Aantal oproepen en gesprekken per jaar - telefoon en chat



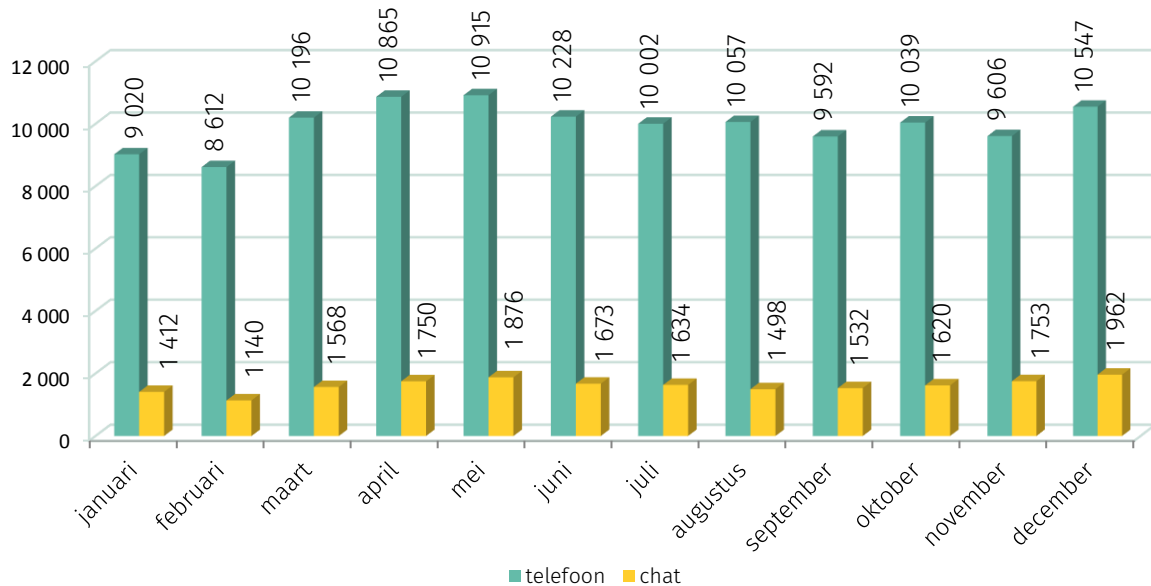
3. Aantal telefoonoproepen en -gesprekken per jaar



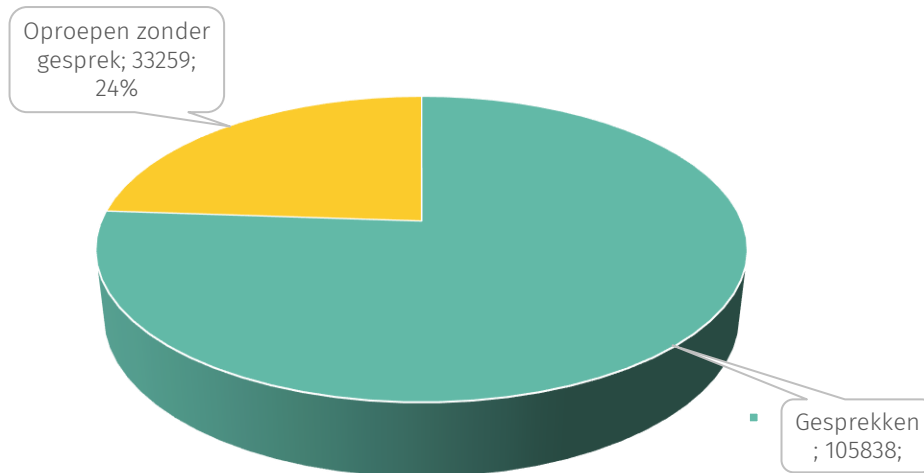
4. Aantal chatoproepen-en gesprekken per jaar



5. Aantal oproepen per maand



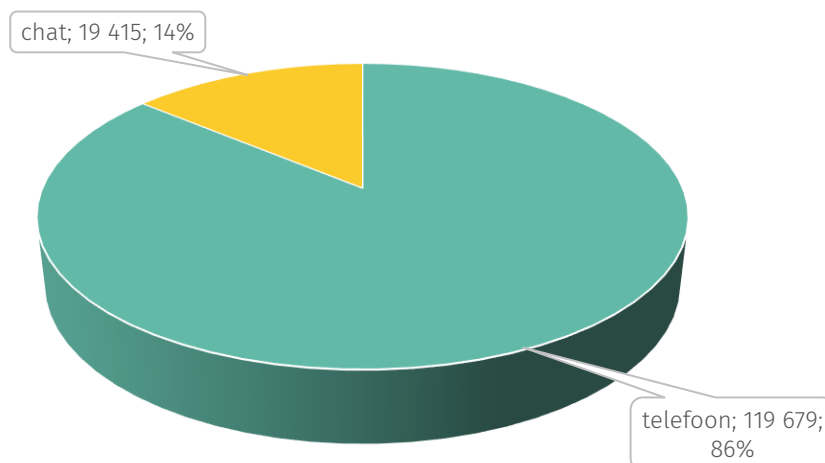
6. Verhouding oproepen en gesprekken



basis: telefoon en chat: 139 097

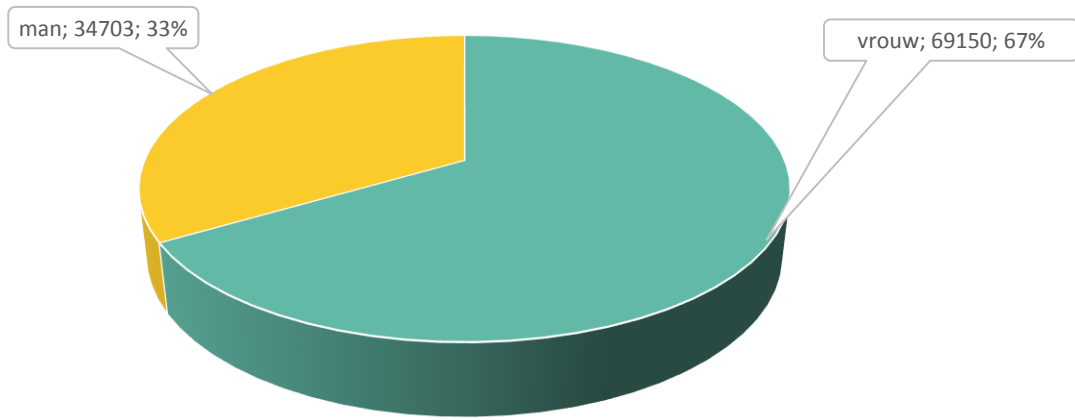
Niet alle oproepen leiden tot een gesprek: soms zijn de medewerkers in gesprek en wordt aan de oproeper gevraagd terug te bellen/te chatten, soms slaagt een oproeper er niet in om de woorden te vinden om over haar/zijn zorgen te praten, regelmatig is er oneigenlijk gebruik van de 106-lijn of de chat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

7. Verhouding telefoon en chat oproepen



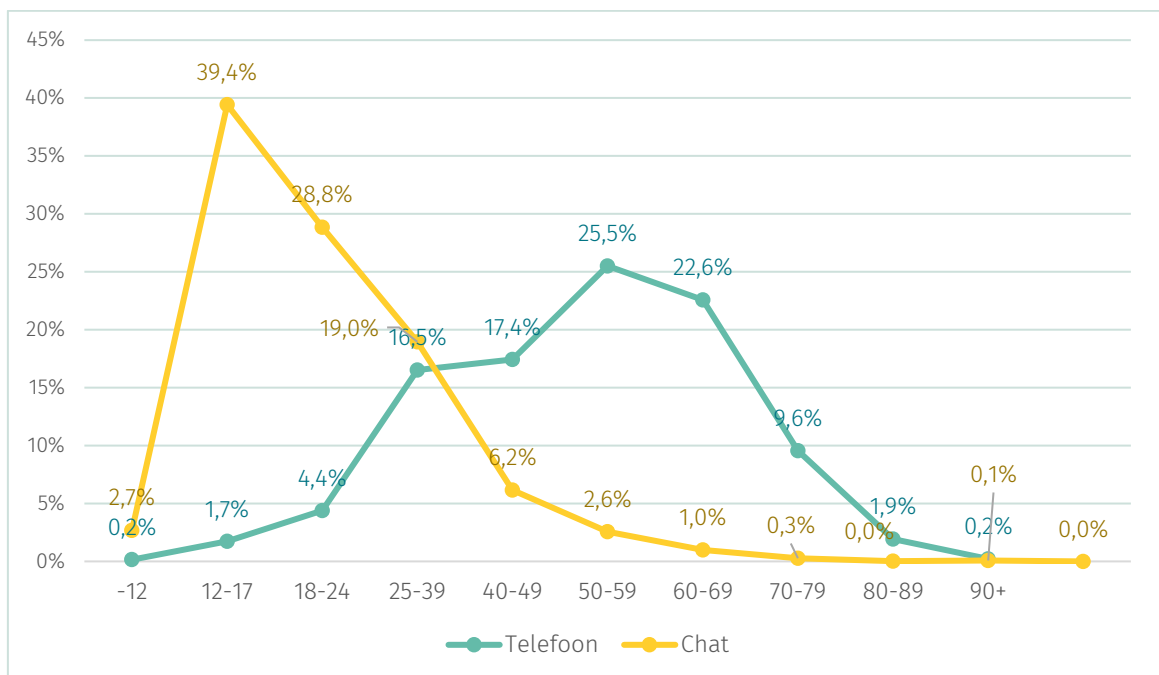
Basis : telefoon en chat : 139 097 oproepen

8. Geslacht



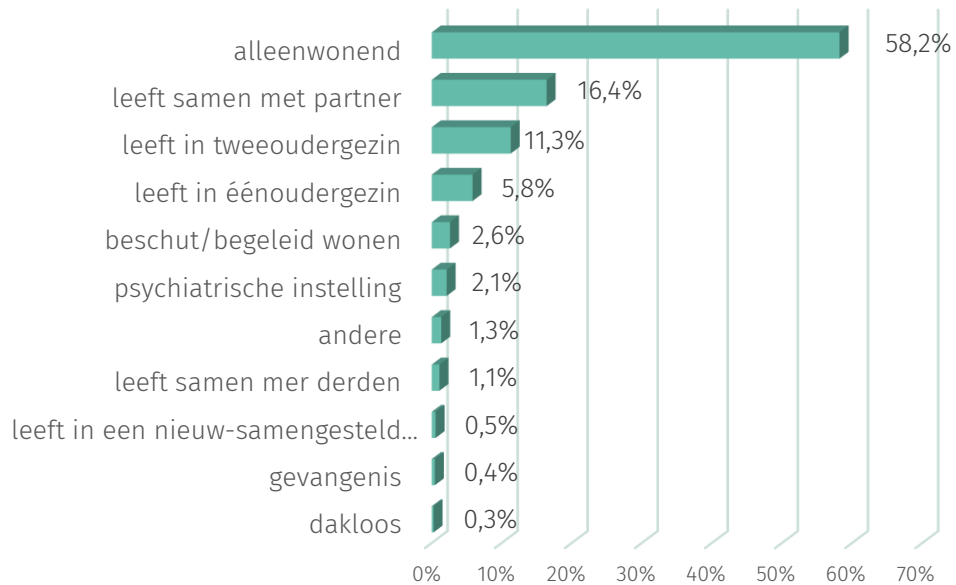
Basis : 103 853 oproepers waarvan het geslacht bekend is

9. Leeftijd



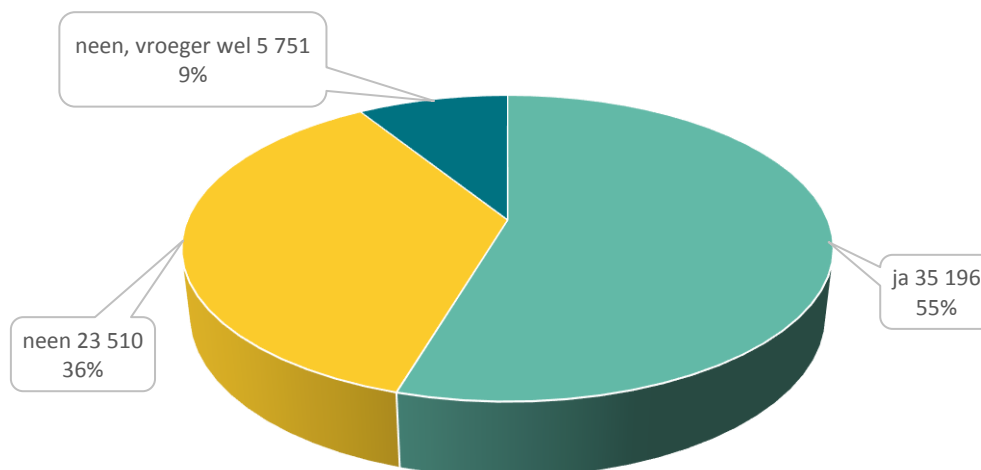
Basis: 73 028 telefoonoproepers en 12 856 chatoproepers waarvan het geslacht bekend is

10. Leefsituatie



Basis : 87 948 telefoon-en chatoproepers waarvan leefsituatie gekend is

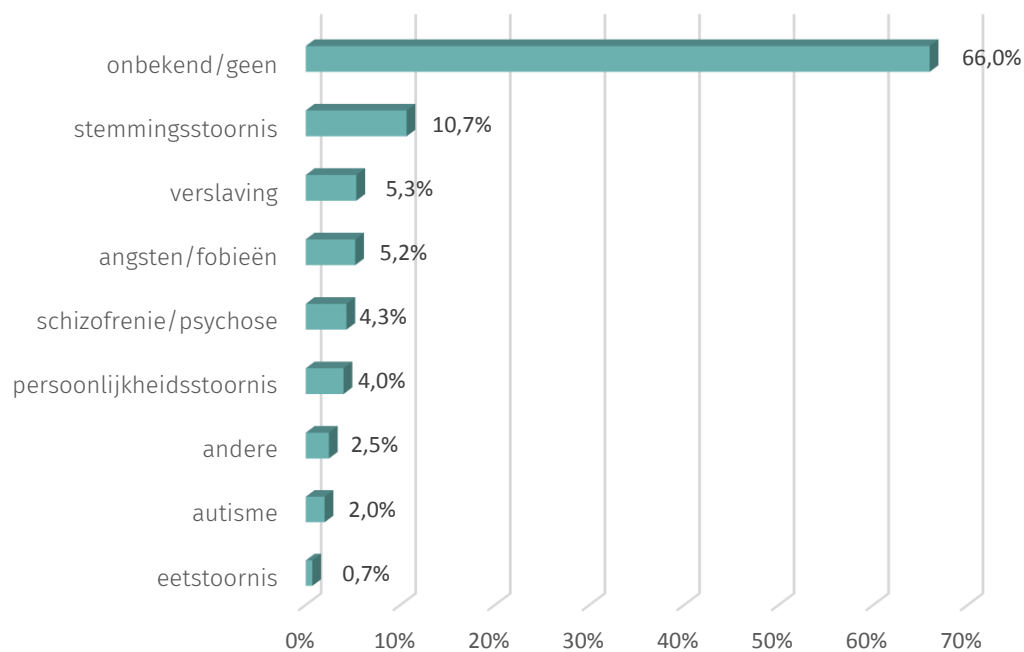
11. Oproepers in professionele begeleiding



Basis : 64 457 telefoon-en chatoproepers waarvan professionele begeleiding gekend is

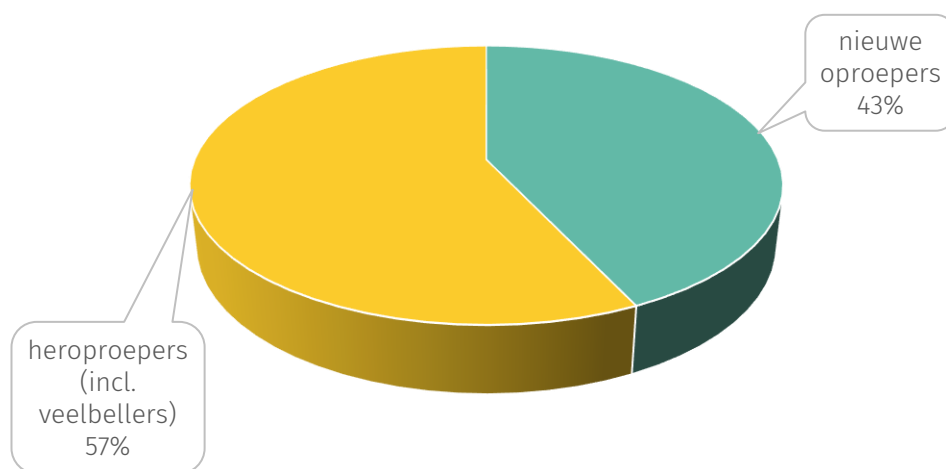
12. Stoornissen oproepers

De oproeper vermeldt zelf tijdens het gesprek een psychische stoornis : 34% van alle oproepers deed dit.



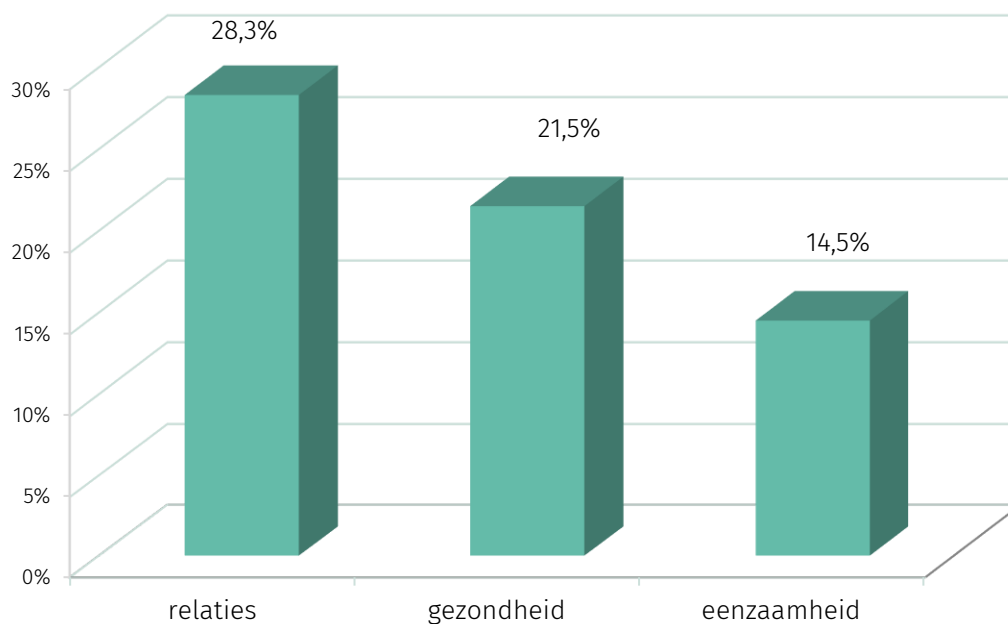
Basis 38 078 oproepers die zelf een psychische aandoening vermelden

13. Oproeptype (nieuwe versus heroproepers – inclusief veelbellers)

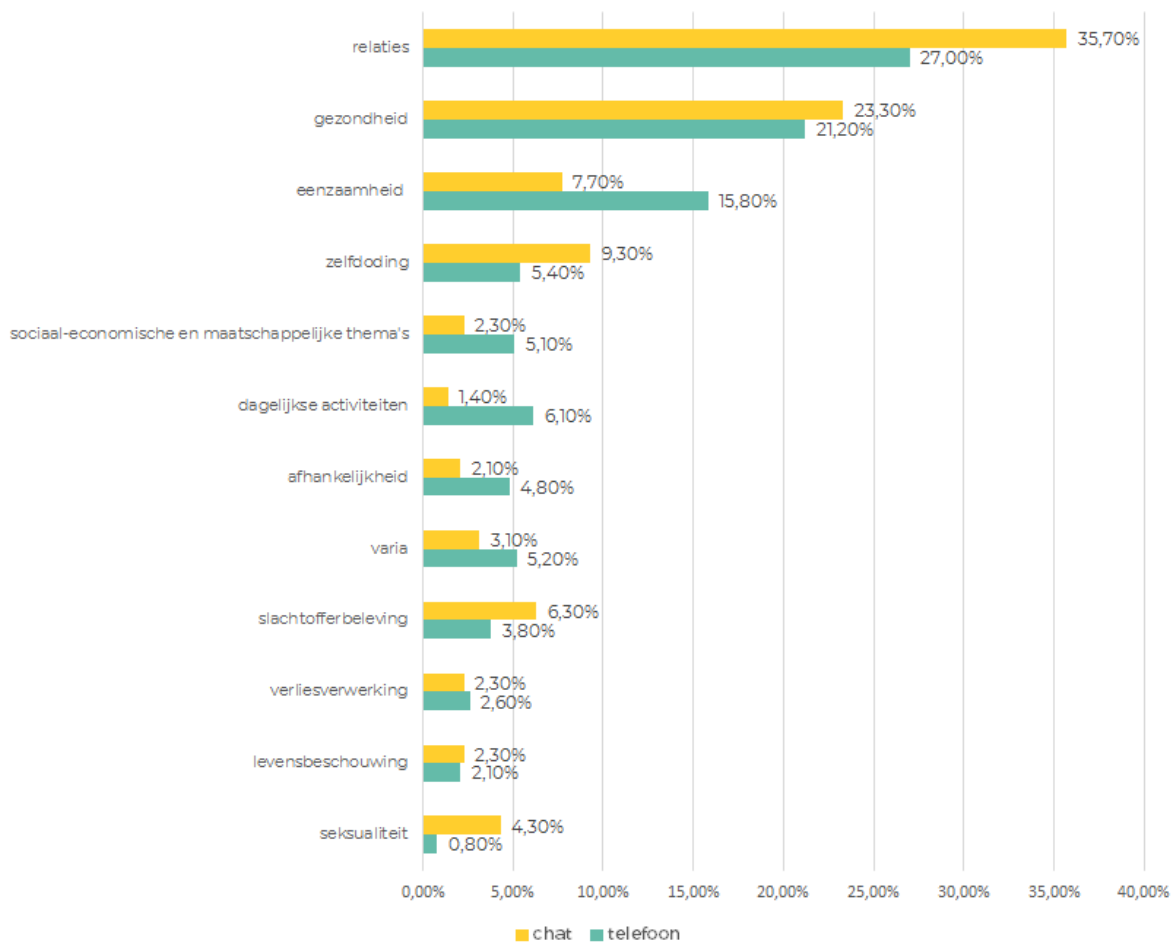


Basis : 106 086 telefoon-en chatoproepers waarvan oproeptype gekend is

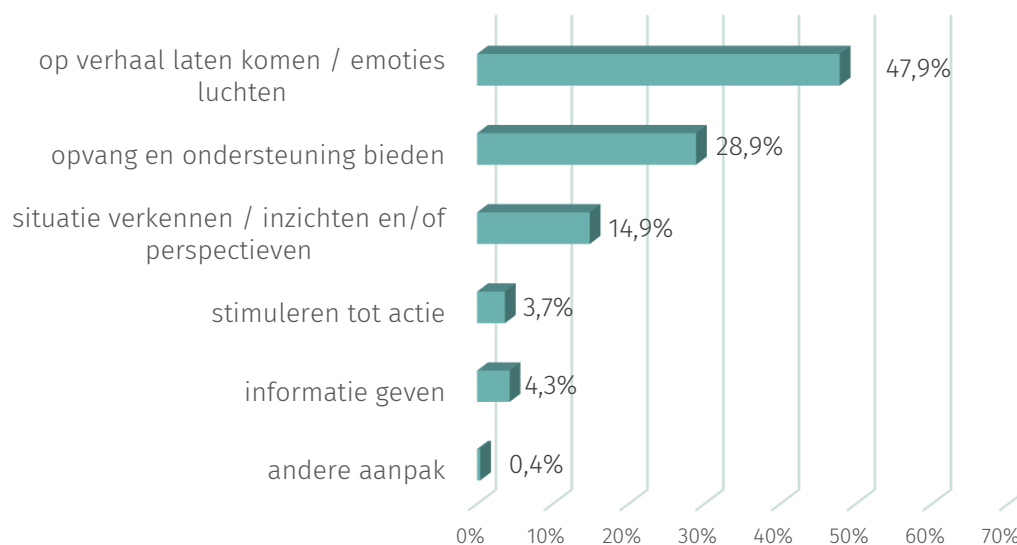
14. Top 3 gespreksthema's



15. Vergelijking gespreksthema's

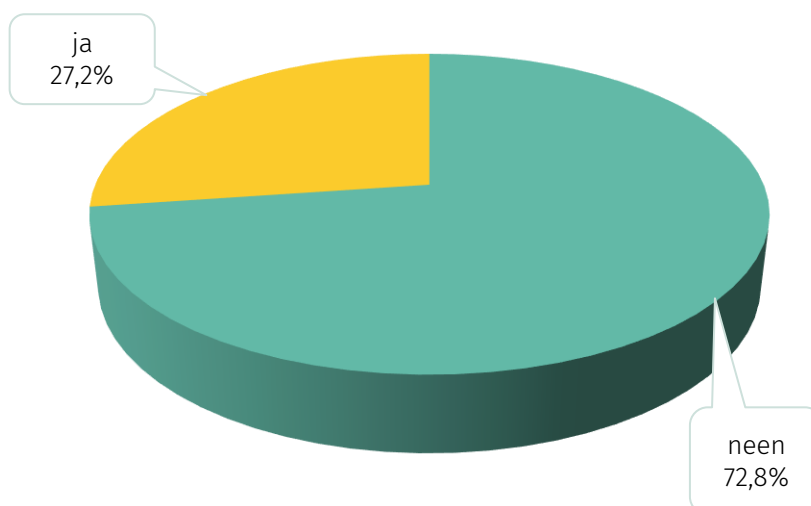


16. Wat kunnen we de oproeper bieden ?



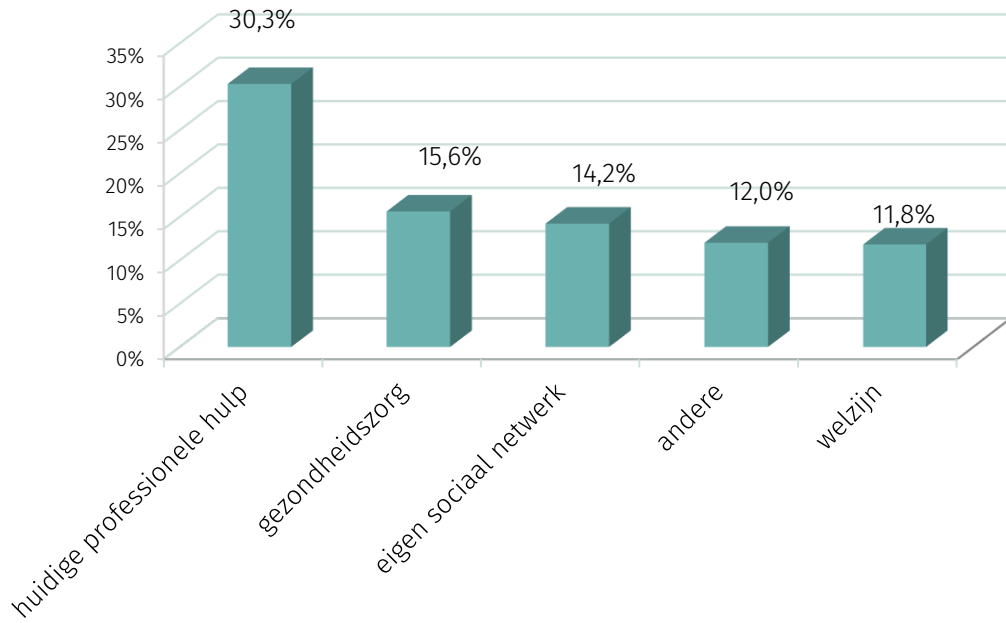
Basis = 183 055 gescoorde gesprekswijzen

17. Verwijzing in gesprekken



In 28 743 gesprekken werd verwezen

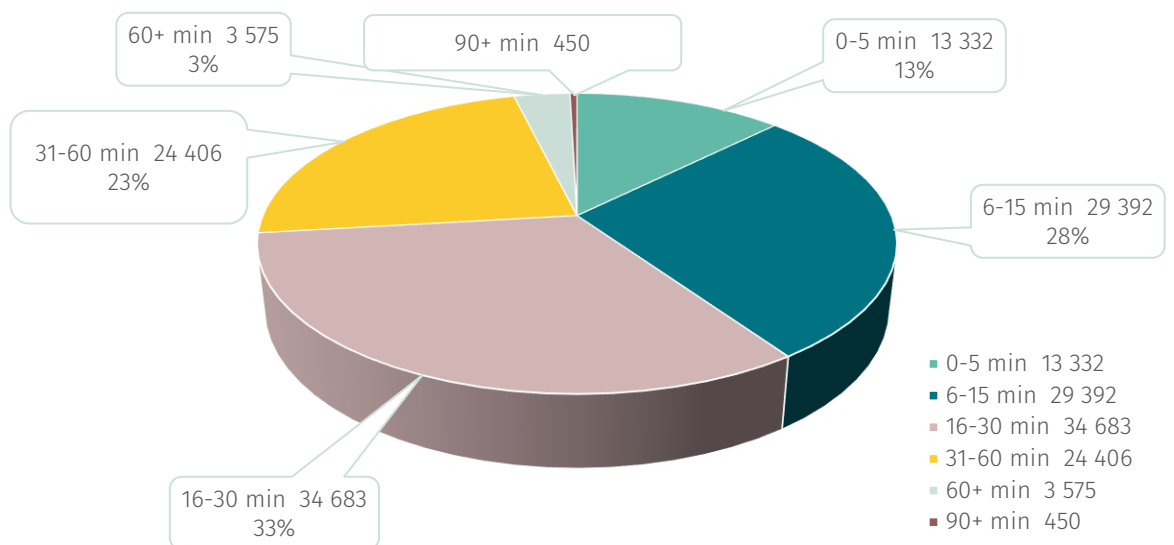
Top 5 van verwijzingen



Basis = 28 731 gesprekken waarbij werd verwezen

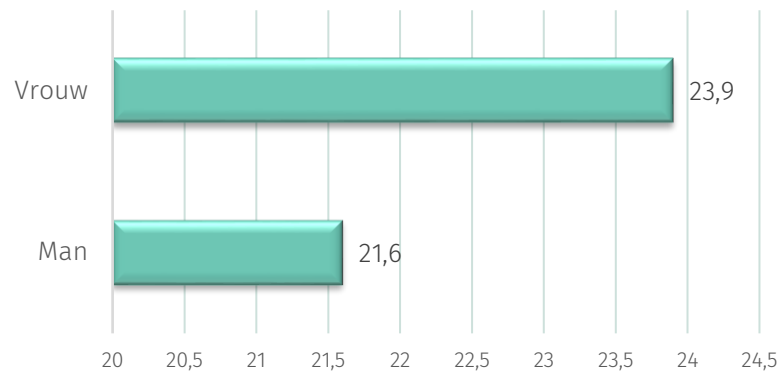
NB. Andere is hier vaak COVID-infolijn of info-coronavirus.be

18. Duur van de gesprekken



Basis : 105.838 oproepers

Gemiddelde duur mannen en vrouwen 🕒 + 📄



Basis: 103.853 gesprekken waarbij geslacht bekend is

Algemeen gemiddelde : 🕒 **23,2 minuten**

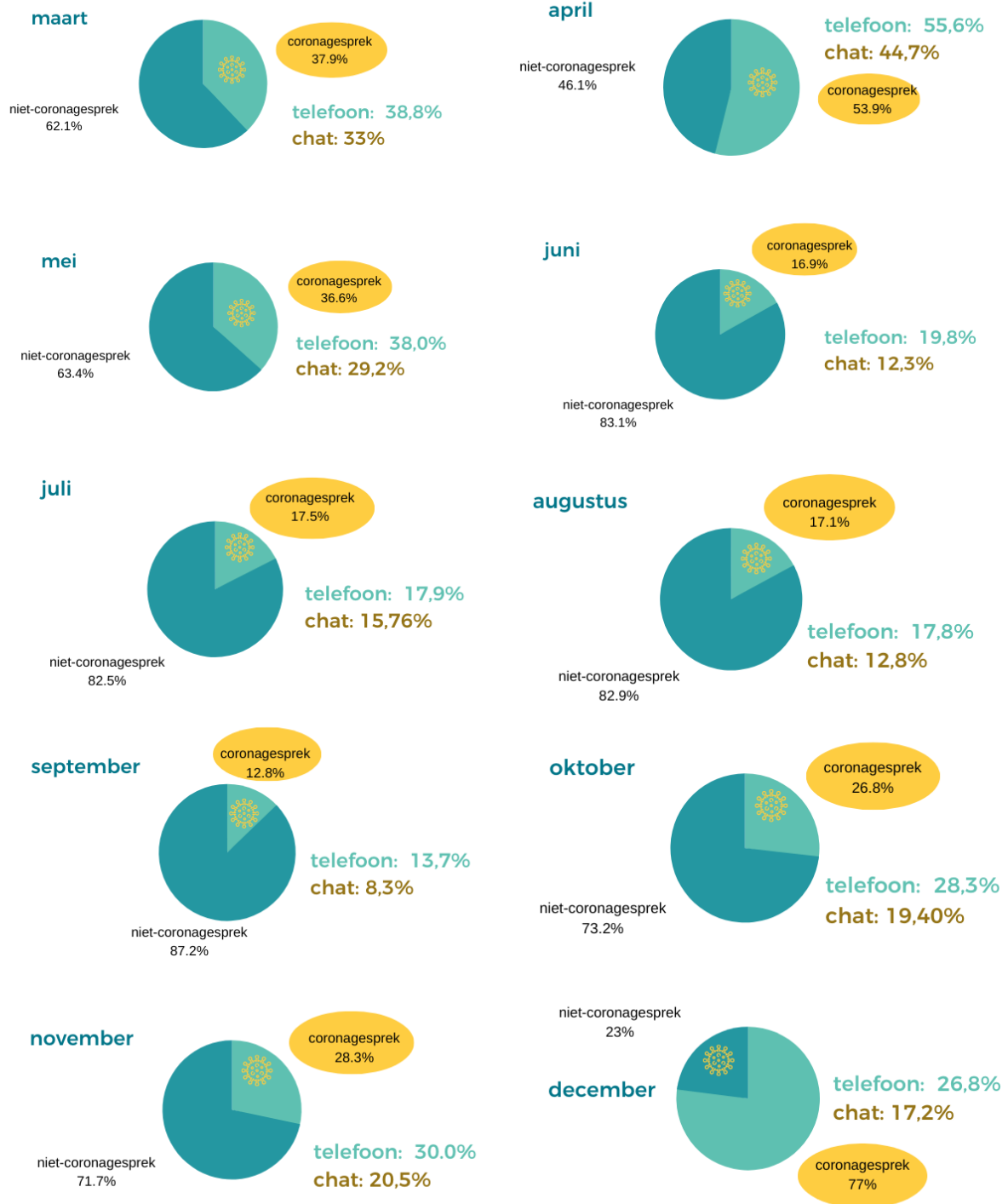


FACTSHEETS
covid en niet-covid
gerelateerde
gesprekken

PRATEN
IS DE
EERSTE
STAP

BEL OF CHAT
1006
TELE-ONTHAAL.BE

NB. Registratie corona-gerelateerd via tijdelijke vraag vanaf 1 maart 2020 - 31 december 2020



MAART-MEI: 43% corona-gerelateerde gesprekken

JUNI-AUGUSTUS: 17,4% corona-gerelateerde gesprekken

SEPTEMBER-OKTOBER: 20,0% corona-gerelateerde gesprekken

NOVEMBER-DECEMBER: 26,6% corona-gerelateerde gesprekken

ALLE GESPREKKEN


 **corona-gerelateerde gesprekken**


 **(niet) corona gerelateerde gesprekken**


 66,6%  33,4%

 65,7%  34,3%

 66,8%  33,2%

 -12 0,5%
12-17 7,4%
18-24 8,0%
25-39 16,9%
40-49 15,7%
50-59 22,1%
60-69 19,3%
70-79 8,2%
+80 1,9%

 -12 0,2%
12-17 3,2%
18-24 5,9%
25-39 15,6%
40-49 15,5%
50-59 24,2%
60-69 22,4%
70-79 10,2%
+80 2,7%

 -12 0,7%
12-17 9,3%
18-24 9,0%
25-39 17,6%
40-49 15,4%
50-59 21,0%
60-69 18,0%
70-79 7,4%
+80 1,6%

alleenwonend 58,2%
met partner 16,4%
2-oudergezin 11,3%
1-oudergezin 5,8%
nieuw-samengesteld gezin 0,5%
leeft met derden 1,1% 
psychiatrische instelling 2,1%
gevangenis 0,4%
beschut wonen 2,6%
dakloos 0,3%
andere 1,3%


alleenwonend 65,0%
met partner 14,5%
2-oudergezin 8,4%
1-oudergezin 4,8%
nieuw-samengesteld gezin 0,2%
leeft met derden 1,1% 
psychiatrische instelling 1,4%
gevangenis 0,3%
beschut wonen 2,7%
dakloos 0,2%
andere 1,4%

alleenwonend 55,3%
met partner 16,8%
2-oudergezin 12,7%
1-oudergezin 6,3%
nieuw-samengesteld gezin 0,6%
leeft met derden 1,1% 
psychiatrische instelling 2,3%
gevangenis 0,6%
beschut wonen 2,6%
dakloos 0,3%
andere 1,4%

professionele begeleiding

 ja 54,6%
neen 36,5%
neen, vroeger wel 8,9%

professionele begeleiding

 ja 51,0%
neen 40,5%
neen, vroeger wel 8,6%

professionele begeleiding

 ja 55,7%
neen 35,3%
neen, vroeger wel 9%

psychische stoornissen 

geen/onbekend 66,0%
angsten 5,2%
autisme 2,0%
eetstoornis 0,7%
persoonlijkheidsstoornis 3,7%
psychose 3,9%
stemmingsstoornis 10,7%
verslaving 5,3%
andere 2,5%

psychische stoornissen 


geen/onbekend 68,7%
angsten 5,6%
autisme 2,0%
eetstoornis 0,6%
persoonlijkheidsstoornis 3,2%
psychose 2,5%
stemmingsstoornis 10,2%
verslaving 5,1%
andere 2,1%

psychische stoornissen 

geen/onbekend 64,5%
angsten 4,7%
autisme 1,6%
eetstoornis 0,8%
persoonlijkheidsstoornis 3,7%
psychose 4,8%
stemmingsstoornis 12,1%
verslaving 5,3%
andere 2,4%

oproep type
 43% nieuwe oproeper
57% heroproeper

oproep type
 43,9% nieuwe oproeper
56,1% heroproeper

oproep type
 42,6% nieuwe oproeper
57,4% heroproeper

oproeper in crisis

24,1% ja 
75,9% neen

oproeper in crisis

24,1% ja 
75,9% neen




oproeper in crisis

24,2% ja 
76,8% neen

ALLE GESPREKKEN


 corona-gerelateerde gesprekken

 (niet) corona gerelateerde gesprekken

gespreksthema's	gespreksthema's	gespreksthema's
<p>1 Relaties 28,3%</p> <p>Spanningen en conflicten 5,2% Relaties met kinderen 5,1% Relaties met ouders 4,1% Einde relatie 2,9%</p> <p>2 Gezondheid 21,5%</p> <p>Angst 4,7% Depressie 4,5% Ziekte 3,5% Andere 3,4%</p> <p>3 Eenzaamheid 14,5%</p> <p>Tekort aan sociale contacten 11,5% Binnen bestaande contacten 2,5%</p> <p>4 Zelfdoding 6,0%</p> <p>Gedachten 4,0% Plannen 1,2%</p> <p>5 Sociaal-economische en maatschappelijke thema's 4,7%</p> <p>Financiële problemen 1,7% Huisvesting 0,9% Andere 0,9%</p>	<p>1 Gezondheid 25,8%</p> <p>Angst 7,1% Andere 5,6% Ziekte 5,2% Depressie 4,3%</p> <p>2 Eenzaamheid 22,4%</p> <p>Tekort aan sociale contacten 18,5% Binnen bestaande contacten 3,4%</p> <p>3 Relaties 21,7%</p> <p>Relaties met kinderen 4,5% Spanningen en conflicten 3,4% Relaties met ouders 3,0% Relaties met werk 2,0%</p> <p>4 Sociaal-economische en maatschappelijke thema's 4,9%</p> <p>Andere 1,7% Financiële problemen 1,5%</p> <p>5 Zelfdoding 3,5%</p> <p>Gedachten 2,7% Plannen 0,5%</p>	<p>1 Relaties 30,8%</p> <p>Spanningen en conflicten 5,9% Relaties met kinderen 5,3% Relaties met ouders 4,6% Einde relatie 3,3%</p> <p>2 Gezondheid 20,1%</p> <p>Depressie 4,6% Angst 3,9% Ziekte 2,8% Andere 2,7%</p> <p>3 Eenzaamheid 11,7%</p> <p>Tekort aan sociale contacten 9,1% Binnen bestaande contacten 2,2%</p> <p>4 Zelfdoding 6,8%</p> <p>Gedachten 4,4% Plannen 1,4%</p> <p>5 Slachtofferbeleving 4,8%</p> <p>Pesten-stalking 1,1% Seksueel geweld 0,6% Kindermishandeling 0,6%</p>
<p>geen verwijzing 72,8%</p> <p>1. Huidige professionele hulp 8,2% 2. Eigen sociaal netwerk 3,8%</p> <p> professionele Verwijzing</p> <p>1. Gezondheidszorg Arts 31,8% 2. CAW - algemeen onthaal 13,4% 3. Justitiële sector - politie 7,7% 4. Centrum Geestelijke Gezondheid 5,4% 5. Welzijn - 1712 5,1%</p>	<p>geen verwijzing 73,6%</p> <p>1. Huidige professionele hulp 7,9% 2. Eigen sociaal netwerk 4,2% 2. Gezondheidszorg 4,0%</p> <p> professionele Verwijzing</p> <p>1. Gezondheidszorg Arts 42% 2. CAW Algemeen Onthaal 11,6% 3. Centrum Geestelijke Gezondheidszorg 7,9% 3. Justitiële sector-politie 6,7%</p>	<p>geen verwijzing 72,8%</p> <p>1. Huidige professionele hulp 8,2% 2. Gezondheidszorg 4,3%</p> <p> professionele Verwijzing</p> <p>1. Gezondheidszorg Arts 29,5% 2. CAW Algemeen Onthaal 13,2% 3. Justitiële sector-politie 8,3% 4. Welzijn - 1712 5,8%</p>

Jaarcijfers 2019 ter vergelijking

 66,3%  33,7%

 -12 0,3%
12-17 5,4%
18-24 7,6%
25-39 17,2%
40-49 17,9%
50-59 23,2%
60-69 19,4%
70-79 7,5%
+80 1,5%

alleenwonend 58,7%
met partner 18,4%
2-oudergezin 9,8%
1-oudergezin 5,9%
nieuw-samengesteld gezin 0,6%
leeft met derden 1,1%
psychiatrische instelling 1,6%
gevangenis 0,5%
beschut wonen 2,0%
dakloos 0,3%
andere 1,2%



professionele begeleiding


 ja 55,9%
neen 35,8%
neen, vroeger wel 8,3%

psychische stoornissen



geen/onbekend 64,6%
angsten 4,7%
autisme 1,7%
eetstoornis 0,6%
persoonlijkheidsstoornis 4,2%
psychose 4,8%
stemmingsstoornis 11,5%
verslaving 5,1%
andere 2,7%

oproep type

 43% nieuwe oproeper
57% heroproeper

oproeper in crisis

23,7% ja
76,3% neen



gespreksthema's

1 Relaties 30,4%

Spanningen en conflicten 6,1%
Relaties met kinderen 5,4%
Relaties met ouders 3,9%
Einde relatie 3,3%

2 Gezondheid 20,3%

Depressie 4,7%
Angst 3,3%
Ziekte 3,1%
Andere 2,6%

3 Eenzaamheid 11,9%

Tekort aan sociale contacten 9,1%
Binnen bestaande contacten 2,3%

4 Zelfdoding 7,2%

Gedachten 4,7%
Plannen 1,5%

5 Sociaal-economische en maatschappelijke thema's 4,9%

Financiële problemen 1,9%
Huisvesting 0,9%

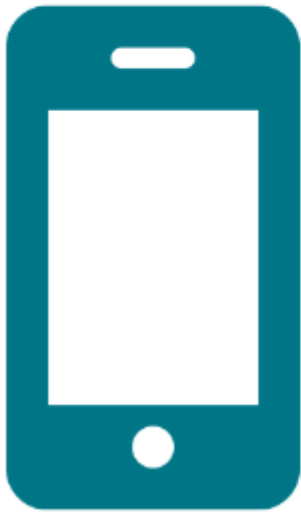
geen verwijzing 71,6%

1. Huidige professionele hulp 9,0%
2. Gezondheidszorg 4,6%
3. Eigen sociaal netwerk 4,0%



Verwijzing

1. Gezondheidszorg Arts 29,6%
2. CAW - algemeen onthaal 14,6%
3. Justitiële sector - politie 7%
4. Centrum Geestelijke Gezondheid 4,7%
5. Welzijn - 1712 4,5%



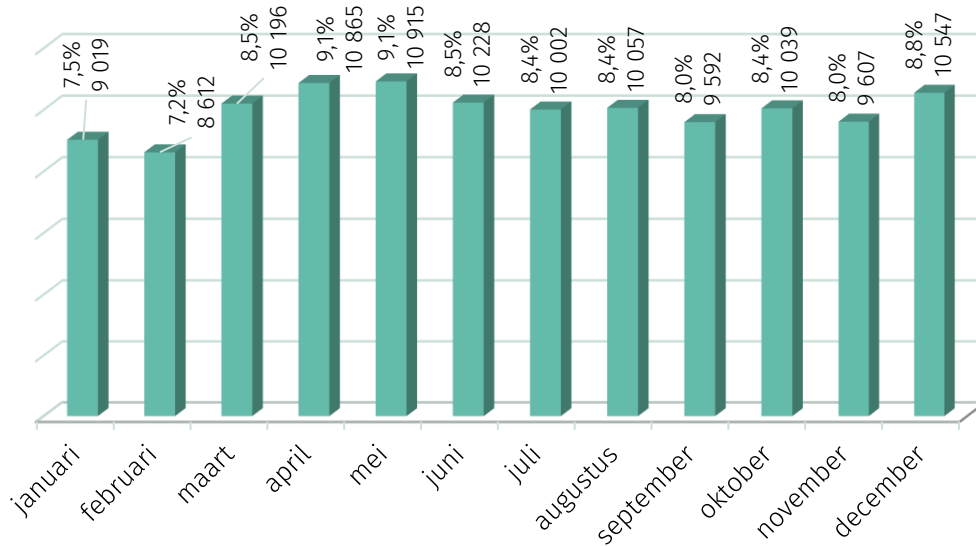
[telefoon]

PRATEN
IS DE
EERSTE
STAP

BEL OF CHAT
1006
TELE-ONTHAAL.BE

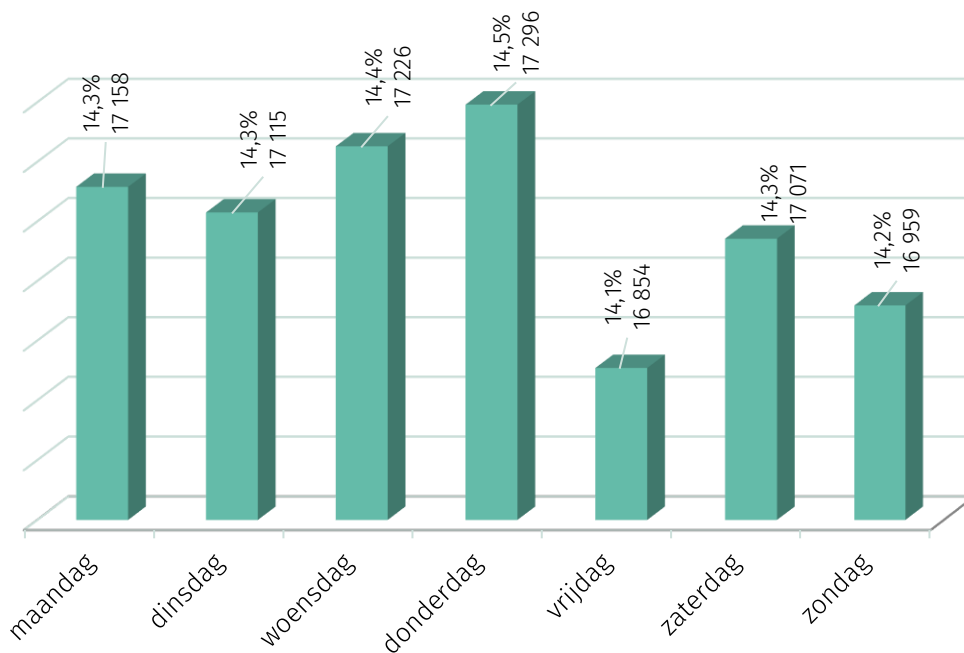
1. De oproepen

1.1. Aantal oproepen per maand



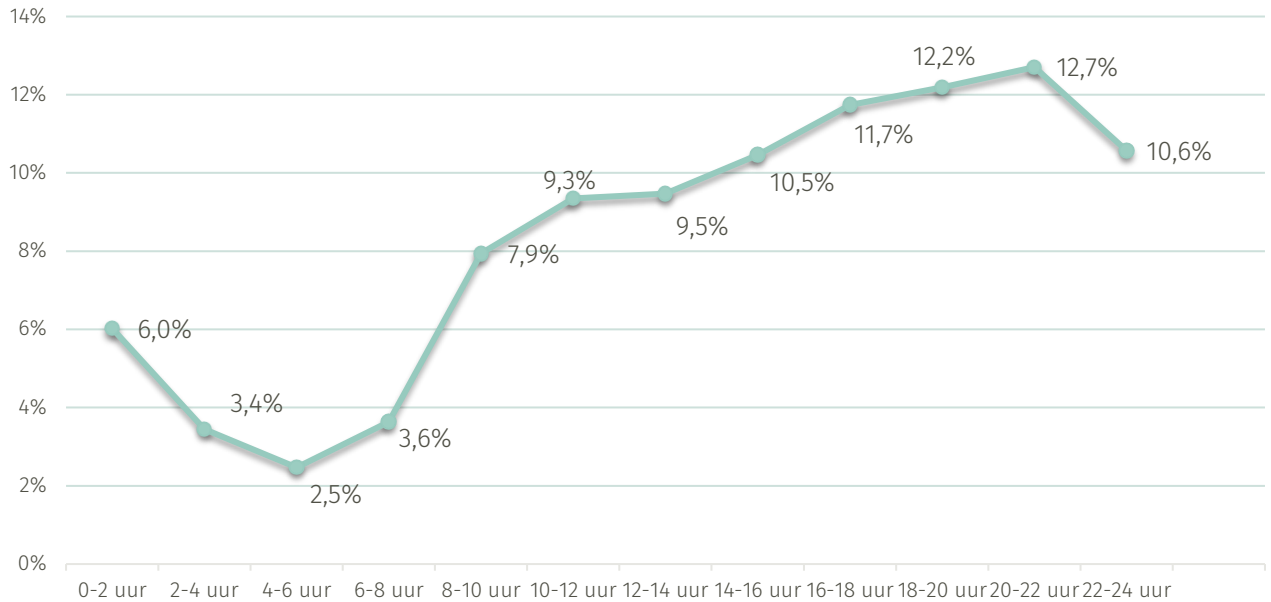
Basis = 119 679 oproepen

1.2. Aantal oproepen per dag van de week



Basis = 119 679 oproepen met gesprek

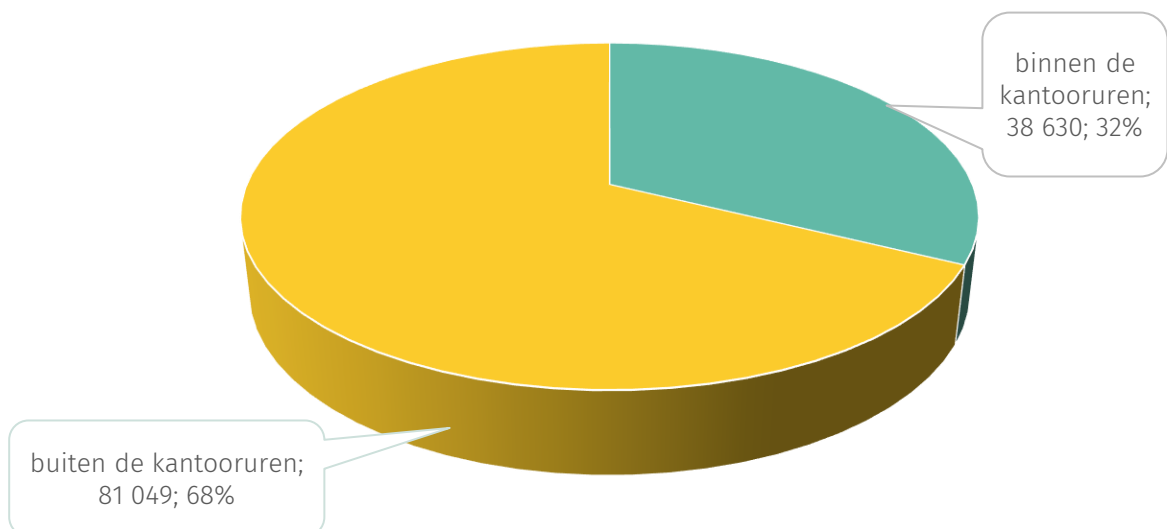
1.3. Aantal oproepen per dagdeel (2 uur)



Basis = 119 679 oproepen

1.4. Aantal oproepen binnen en-buiten de kantooruren

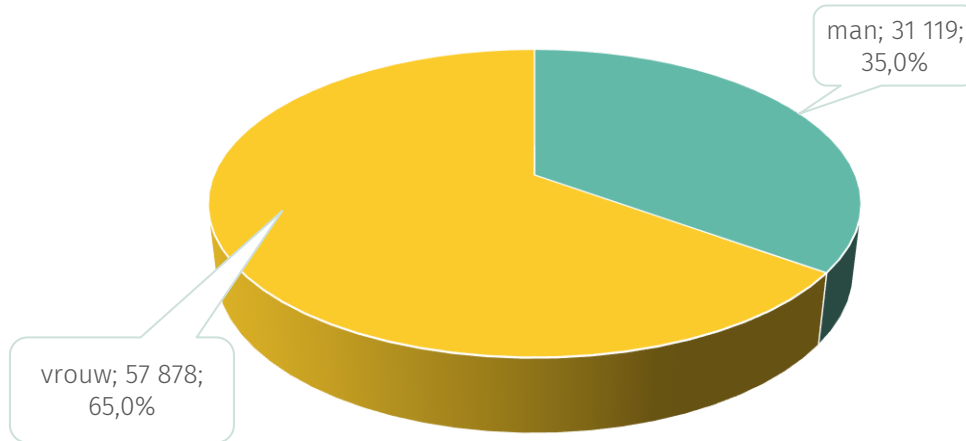
(kantooruren = werkdagen van 09 u 00 - 18 u 00)



Basis = 119 679 oproepen

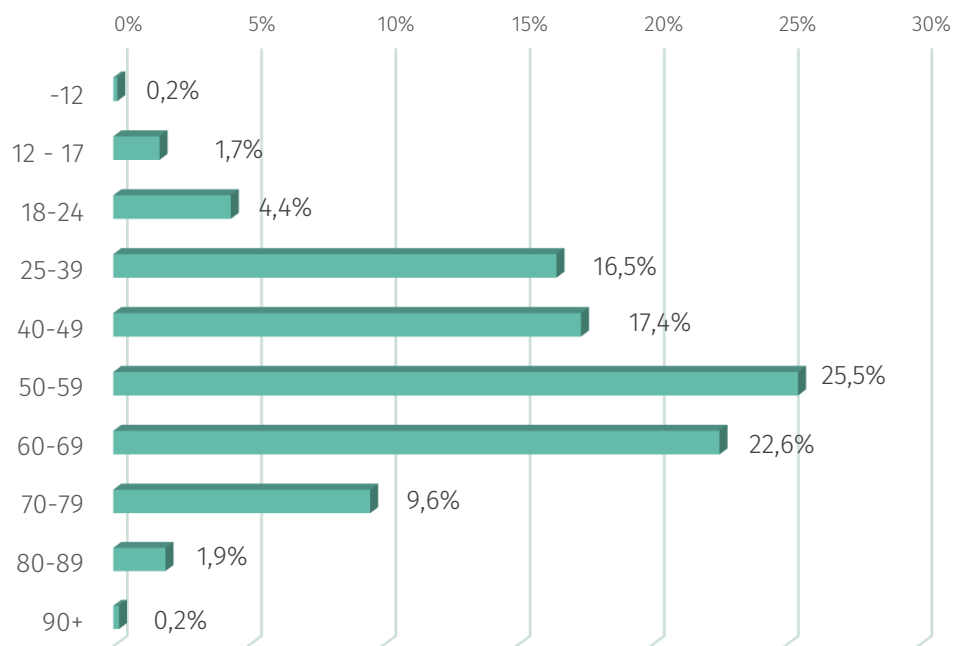
2. Profiel van de oproepers

2.1. Geslacht



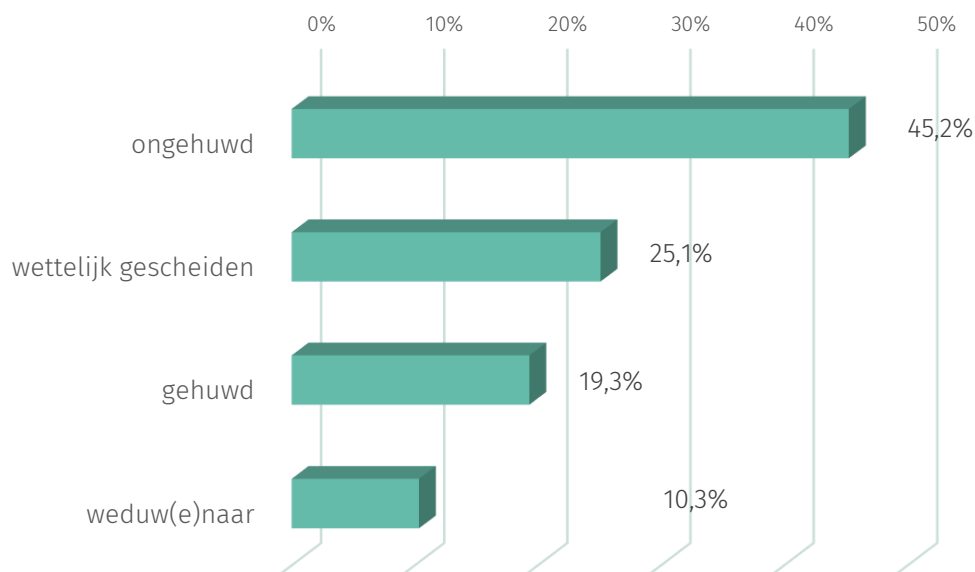
Basis = 88 997 oproepers waarvan het geslacht bekend is

2.2. Leeftijd



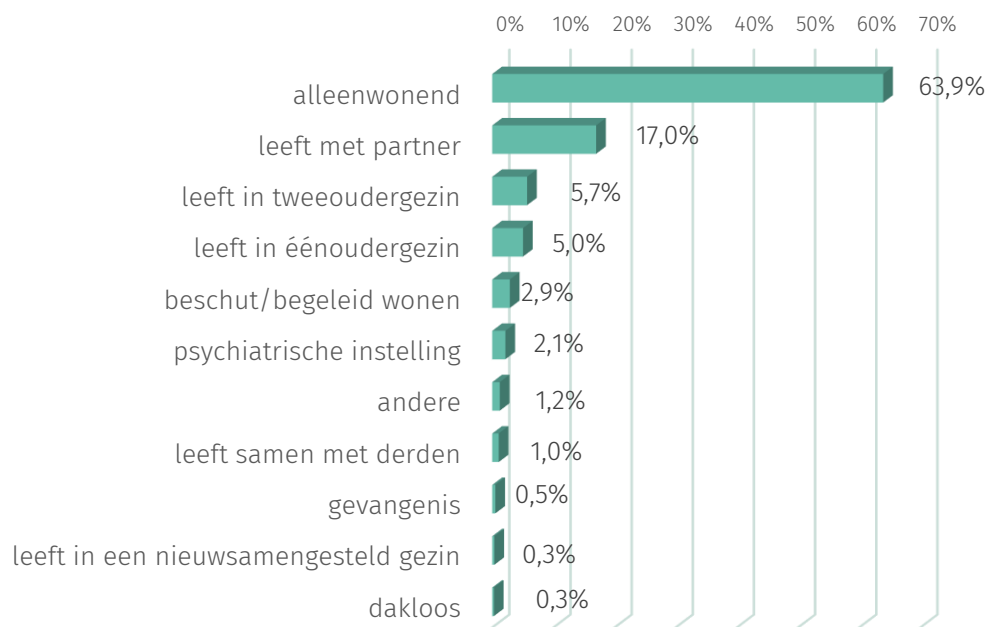
Basis = 73 028 oproepers waarvan de leeftijd bekend is

2.3. Burgerlijke staat



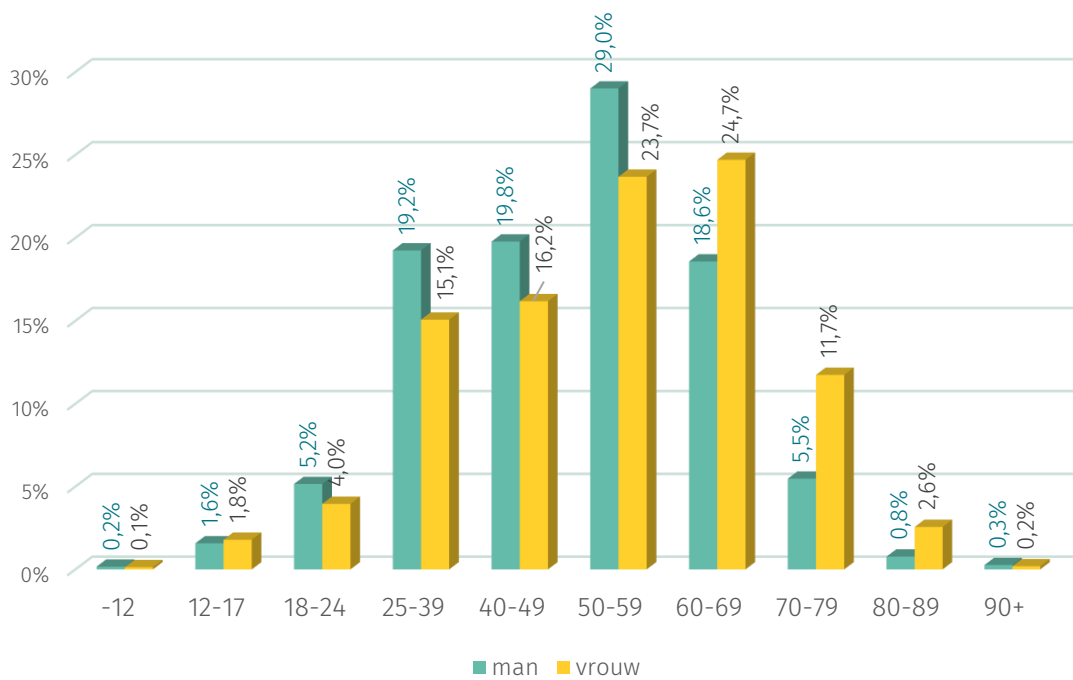
Basis = 63 341 oproepers waarvan de burgerlijke staat bekend is

2.4. Leefsituatie



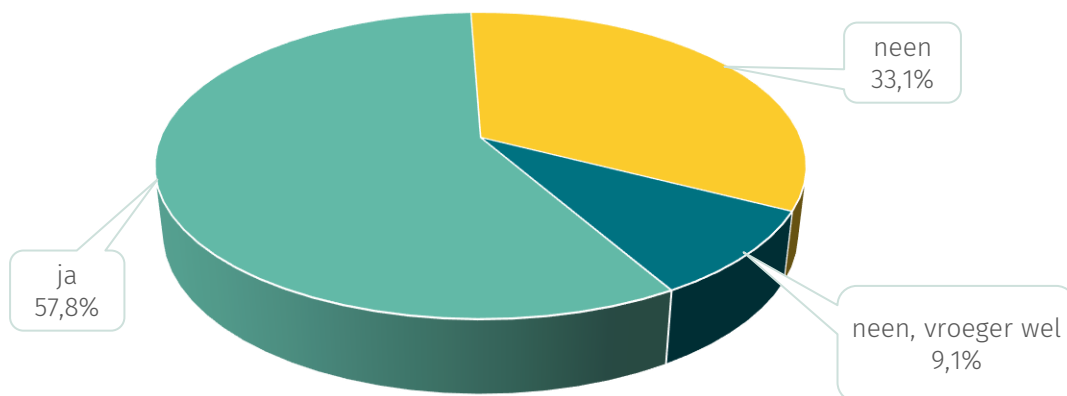
Basis = 76 891 oproepers waarvan de leefsituatie bekend

2.5. Leeftijd per geslacht



Basis = 72 967 oproepers waarvan zowel leeftijd als geslacht bekend is

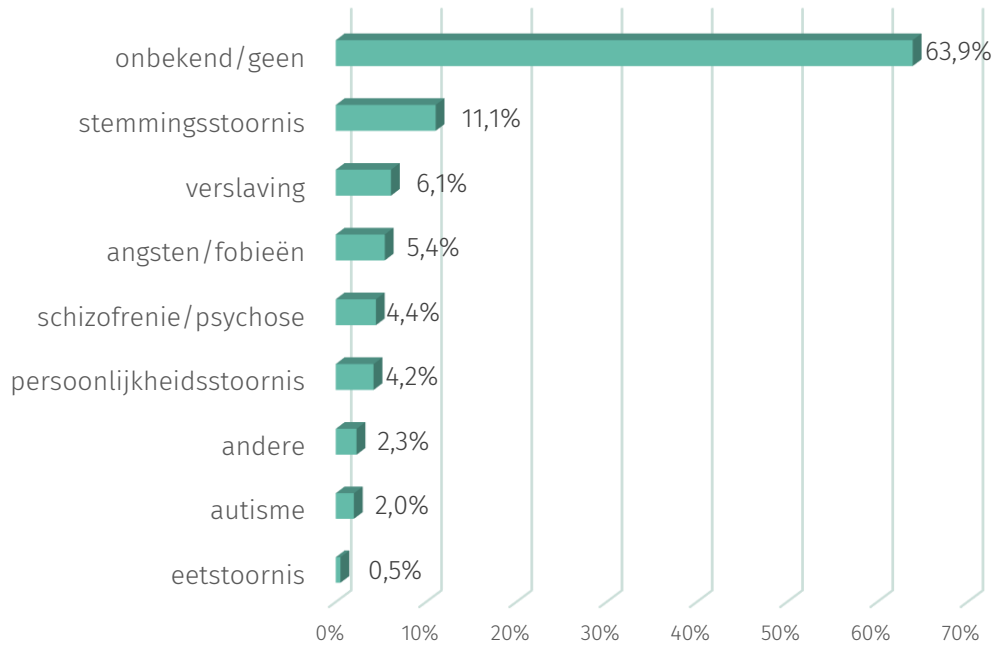
2.6. Oproepers in professionele begeleiding



Basis= 54 718 oproepers waarvan begeleiding gekend is

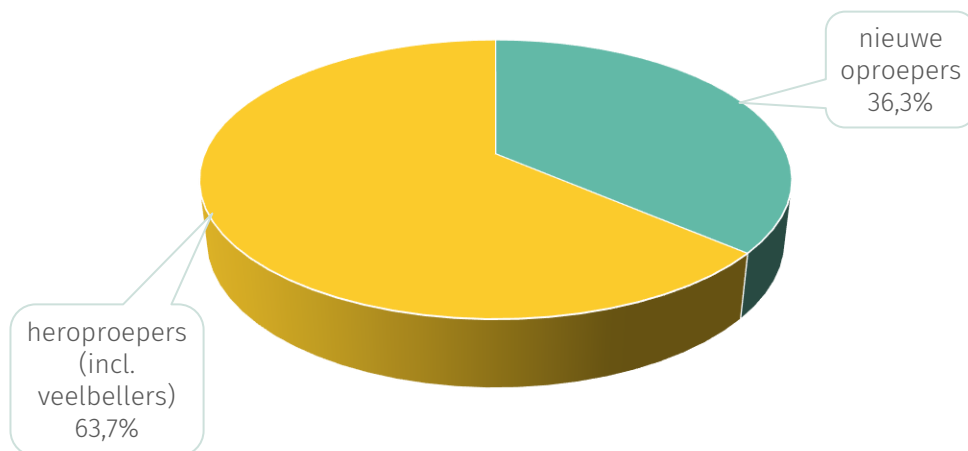
2.7. Stoornissen oproepers

De oproeper vermeldt zelf tijdens het gesprek een psychische stoornis : 36,1% van alle oproepers deed dit.



Basis = 94 791 oproepers

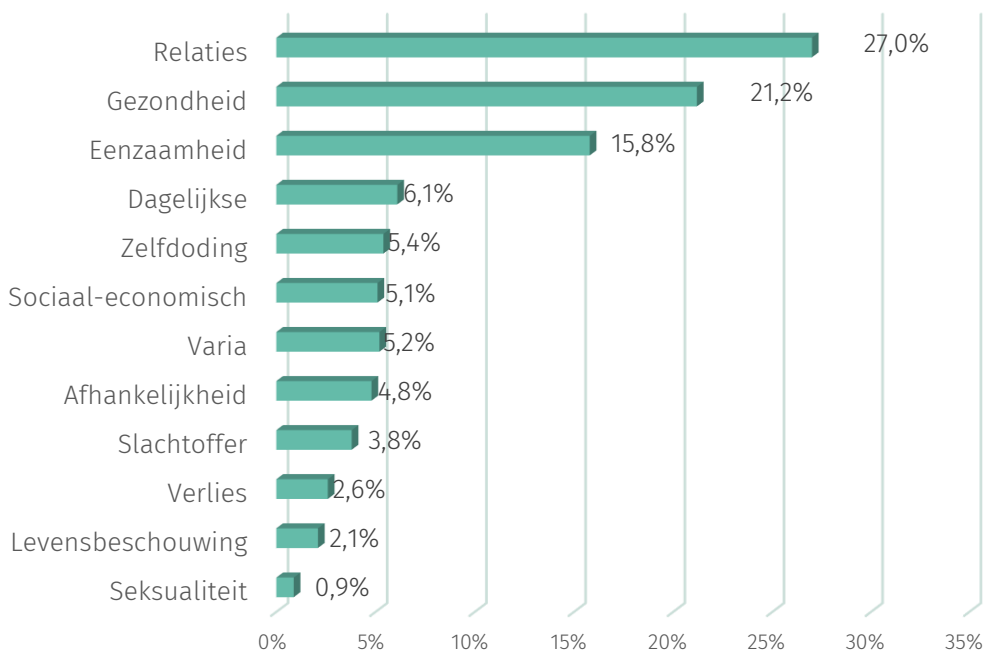
2.8. Oproeptype (nieuwe versus heroproepers - inclusief veelbellers)



Basis = 89 356 oproepers

3. De gesprekken

3.1. De gespreksthema's samengevat



NB. Per gesprek kunnen drie thema's gescoord worden

3.2. De gespreksthema's in detail

AFHANKELIJKHEID – VERSLAVING	6 486	4,8%
Alcohol	3673	2.9%
Drugs	1023	0.8%
Gokken	119	0.1%
Medicijnen	1136	0.9%
Andere	535	0.4%
DAGELIJKSE ACTIVITEITEN	7 972	6,1%
EENZAAMHEID	20 311	15,8%
Tekort aan sociale contacten	16520	12.9%
Binnen bestaande contacten	3181	2.5%
Andere	610	0.5%
GEZONDHEID	29 527	21,2%
Angst/fobie	6110	4.8%
Autisme	651	0.5%
Aids, SOA (seksueel overdraagbare aandoening)	29	0.0%
Borderline	500	0.4%
Chronische vermoeidheid	378	0.3%
Depressie	5519	4.3%

Eetstoornissen (anorexia, boulimie, ...)	282	0.2%
Handicap	854	0.7%
Kanker	960	0.8%
Pijn	1902	1.5%
Slaapstoornissen	1420	1.1%
Stress, burnout	1207	0.9%
Zelfverwonding, automutilatie	329	0.3%
Ziekte	4947	3.9%
Zwangerschap	128	0.1%
Andere	4311	3.4%
LEVENSBECHOUWING	2 743	2,1%
Euthanasie	614	0.5%
Identiteitsvragen	543	0.4%
Levensbeschouwelijke vragen	1150	0.9%
Andere	436	0.3%
RELATIES	38 365	27,0%
Gemis aan partner	1680	1.3%
Verliefdheid, partnerkeuze	1719	1.3%
Spanningen/conflicten in partnerrelatie	6821	5.3%
Echtscheiding/einde relatie	3756	2.9%
Relatie met ouder(s)	4126	3.2%
Relatie met kind(eren)	7528	5.9%
Relatie met familielid	3225	2.5%
Buurt	2828	2.2%
Werk	1996	1.6%
School	586	0.5%
Vrienden	1814	1.4%
Zorglast	810	0.6%
Andere	1476	1.2%
SEKSUALITEIT	1 194	0,9%
Seksuele identiteit/geaardheid	450	0.4%
Seksueel functioneren	365	0.3%
Masturbatievraag, seksbeller	156	0.1%
Andere	223	0.2%
SLACHTOFFERBELEVING	4 960	3,8%
Diefstal, inbraak, ongeval	237	0.2%
Incest	354	0.3%
Kindermishandeling	561	0.4%
Ongewenste intimiteiten	273	0.2%
Ouder(en)mis(be)handeling	213	0.2%
Partnermishandeling	678	0.5%
Pesten, stalking	1000	0.8%
Seksueel geweld	477	0.4%
Andere	1167	0.9%
SOCIAAL-ECONOMISCHE & MAATSCHAPPELIJKE THEMA'S	6 892	5,1%
Administratief	525	0.4%
Financieel	2435	1.9%
Dakloos, huisvesting	1271	1.0%
Juridisch	758	0.6%
Materieel	378	0.3%

Werkloosheid	393	0.3%
Andere	1132	0.9%
VERLIESVERWERKING	3 396	2,6%
Abortus, Miskraam	79	0.1%
Na overlijden	2402	1.9%
Nabestaande Zelfdoding	308	0.2%
Verlies van vrijheid	110	0.1%
Verlies van werk	159	0.1%
Andere	338	0.3%
ZELFDODING	6 942	5,4%
Gedachten aan zelfdoding	4542	3.6%
Plannen tot zelfdoding	1367	1.1%
Poging tot zelfdoding	575	0.5%
Andere	458	0.4%
VARIA	6 835	5,2%
Daderbeleving	128	0.1%
Dank	538	0.4%
Goed nieuws	423	0.3%
Info over Tele-Onthaal	278	0.2%
Ontevreden over Tele-Onthaal	318	0.2%
Verwarde inhoud	1210	0.9%
Vragen, klachten over professionele begeleiding	832	0.7%
Andere	3108	2.4%
TOTAAL	133 935	100,0%

Basis : 133 935 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.

3.3. De gespreksthema's per geslacht

	MAN		VROUW	
	Oproepen	%	Oproepen	%
Afhankelijkheid – verslaving	2 997	6,8%	3 110	3,8%
Dagelijkse activiteiten	2 863	6,5%	4 776	5,8%
Eenzaamheid	7 520	17,1%	12 381	15,1%
Gezondheid	8 579	19,5%	18 120	22,0%
Levensbeschouwing	1 050	2,4%	1 625	2,0%
Relaties	9 451	21,5%	24 578	29,9%
Seksualiteit	859	2,0%	301	0,4%
Slachtofferbeleving	1 416	3,2%	3 335	4,1%
Sociaal-economische & maatschappelijke thema's	2 697	6,1%	3 777	4,6%
Verliesverwerking	1 050	2,4%	2 295	2,8%
Zelfdoding	2 762	6,3%	3 992	4,9%
Varia	2 663	6,1%	3 923	4,8%
TOTAAL	43 907	100%	82 213	100%

Basis = 126 120 gespreksonderwerpen van 88 997 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	1,6%	3,8%	4,8%	5,9%	6,2%	5,3%	3,4%	2,0%	1,0%	1,9%
Dagelijkse activiteiten	4,7%	3,4%	1,8%	5,4%	5,9%	6,3%	7,7%	7,1%	4,3%	5,7%
Eenzaamheid	3,9%	4,6%	10,1%	11,2%	12,9%	18,5%	19,4%	22,9%	24,7%	26,4%
Gezondheid	11,8%	18,6%	20,0%	21,0%	21,6%	21,4%	22,3%	18,6%	17,0%	27,4%
Levensbeschouwing	0,8%	1,6%	2,8%	2,4%	2,4%	1,9%	2,0%	2,2%	2,9%	0,5%
Relaties	28,3%	34,3%	31,3%	30,4%	29,4%	25,4%	25,5%	27,2%	28,6%	18,4%
Seksualiteit	2,4%	3,3%	2,8%	1,7%	0,8%	0,6%	0,5%	0,4%	0,1%	0,5%
Slachtofferbeleving	18,9%	10,4%	6,0%	4,6%	3,6%	3,1%	3,3%	2,9%	3,0%	1,9%
Sociaal-economische & maatschappelijke thema's	0,0%	1,6%	4,1%	4,7%	5,1%	5,2%	4,9%	5,1%	6,8%	5,2%
Verliesverwerking	1,6%	1,4%	2,0%	1,8%	2,0%	2,9%	3,5%	3,9%	4,5%	1,9%
Zelfdoding	11,8%	12,2%	11,5%	6,5%	5,6%	5,2%	3,1%	2,8%	3,1%	2,8%
Varia	14,2%	4,6%	2,8%	4,4%	4,3%	4,3%	4,4%	4,8%	4,1%	7,5%
TOTAAL	127	1 678	4 676	17 173	18 548	27 293	23 823	10 336	2084	212

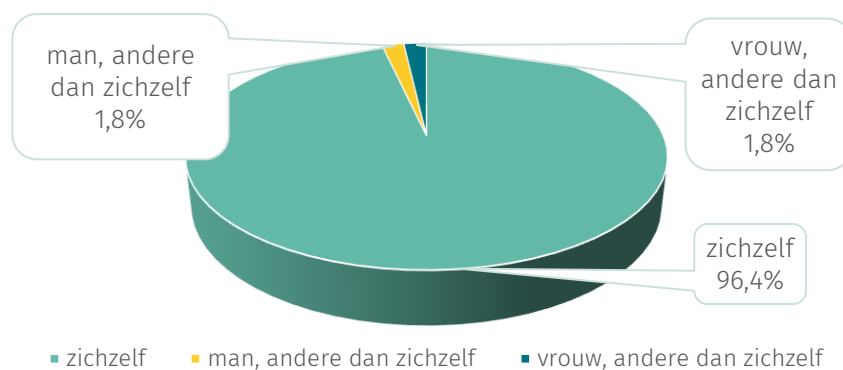
Basis = 105 950 gespreksonderwerpen van 73 028 oproepers waarvan de leeftijd gekend is

3.5. De gespreksthema's per leefsituatie

	Alleenwonend	Leeft samen met partner	Leeft in tweoudergezin	Leeft in éénoudergezin	Leeft in nieuw-samengesteld gezin	Leeft samen met derden	Psychiatrische instelling	gevangenis	Beschut/begeleid wonen	dakloos	andere
Afhankelijkheid – verslaving	4,6%	4,9%	5,1%	5,3%	5,5%	5,1%	5,6%	4,0%	4,7%	10,0%	3,6%
Dagelijkse activiteiten	6,2%	5,3%	2,6%	3,7%	1,6%	5,3%	8,0%	4,8%	14,6%	1,6%	6,4%
Eenzaamheid	20,5%	8,5%	6,2%	9,3%	4,4%	13,0%	12,2%	20,9%	23,9%	9,7%	14,6%
Gezondheid	21,0%	23,2%	22,4%	20,1%	13,5%	24,9%	30,0%	12,3%	16,9%	9,7%	21,9%
Levensbeschouwing	2,3%	1,4%	2,1%	1,4%	0,3%	1,2%	2,5%	2,6%	1,6%	2,3%	1,8%
Relaties	24,7%	37,3%	37,9%	36,6%	50,8%	25,7%	14,2%	17,2%	16,1%	8,1%	25,4%
Seksualiteit	0,7%	0,9%	1,4%	0,5%	0,5%	1,1%	1,0%	0,6%	0,4%	0,3%	0,6%
Slachtofferbeleving	3,2%	4,3%	6,4%	4,4%	7,6%	4,7%	2,4%	4,0%	2,3%	7,1%	4,7%
Sociaal-economische & maatschappelijke thema's	5,1%	3,9%	3,3%	5,0%	5,5%	6,8%	5,2%	11,2%	6,3%	38,4%	6,6%
Verliesverwerking	3,1%	2,3%	1,7%	3,3%	2,1%	3,1%	2,6%	5,1%	0,9%	0,3%	2,3%
Zelfdoding	4,6%	4,6%	8,5%	7,6%	7,3%	6,1%	7,3%	8,4%	2,6%	10,0%	6,7%
Varia	3,8%	3,4%	2,4%	2,7%	1,0%	3,0%	8,9%	8,8%	9,9%	2,6%	5,5%
TOTAAL	72 745	18 418	6 283	5 742	384	1 223	2 278	545	2 872	310	1 426

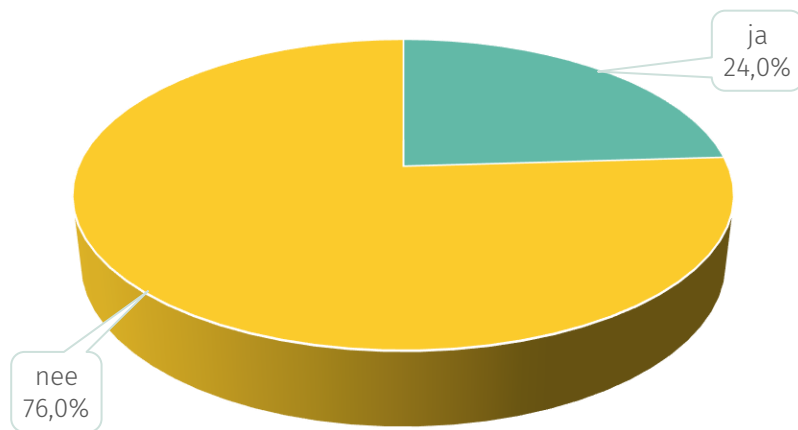
Basis = 112 226 gespreksthema's voor 76 891 oproepers waarvan de leefsituatie bekend is

3.6. Voor wie belt de oproeper?



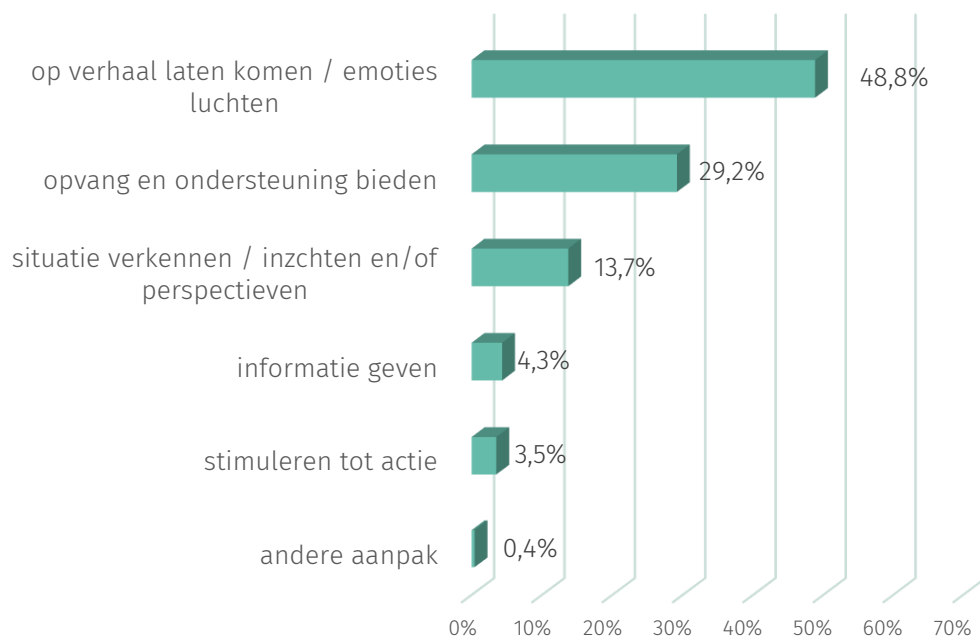
Basis 89 124 oproepers

3.7. Is de oproeper in crisis ?



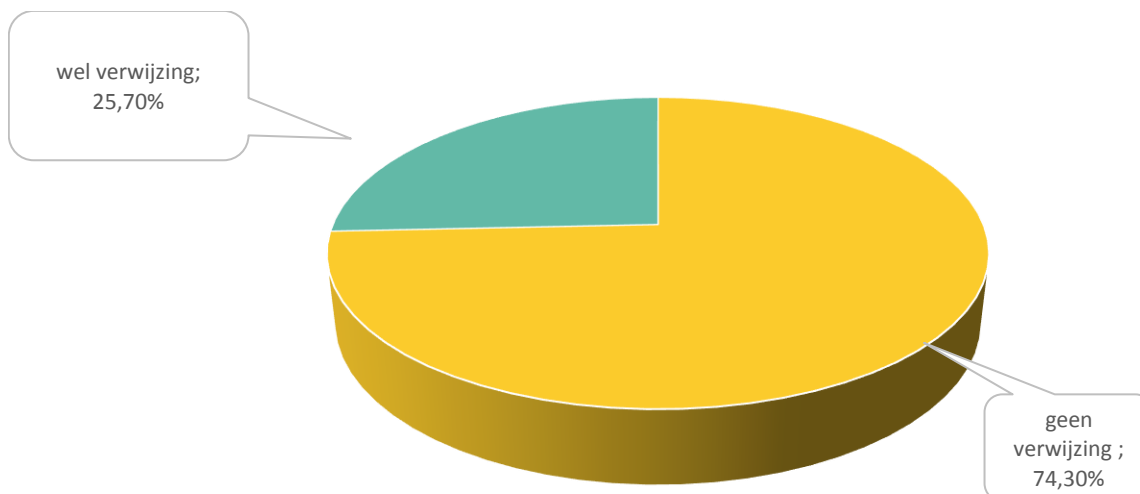
Basis 89 123 oproepers

3.8. Wijze van gespreksvoering



Basis = 152 000 gescoorde gesprekswijzen (per gesprek konden max. 3 wijzen van gespreksvoering gescoord worden)

3.9. Verwijzing en/of informatie geven

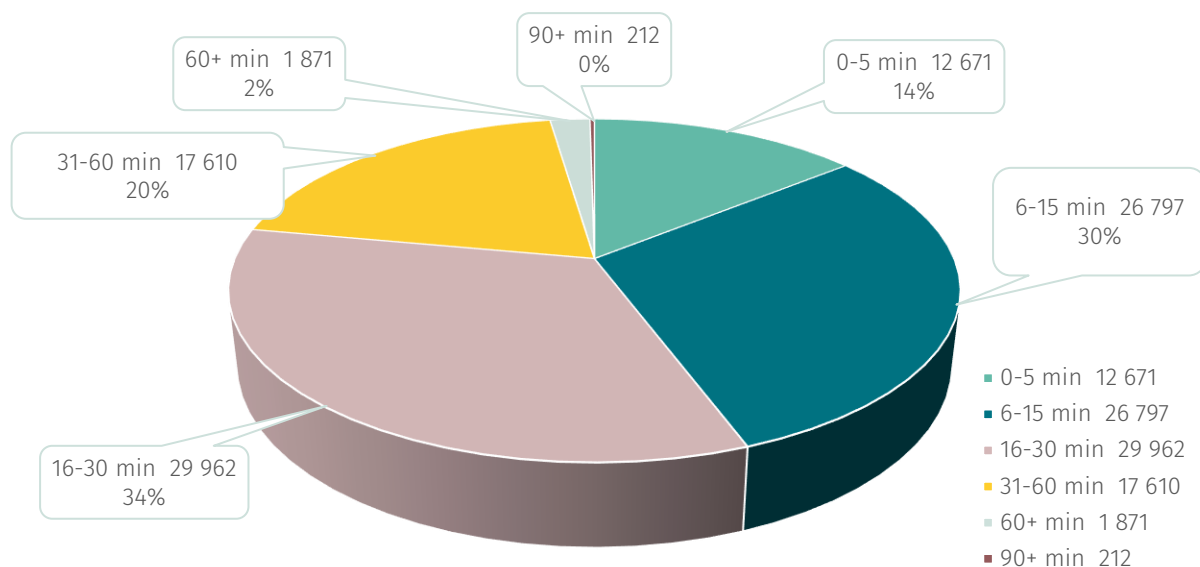


Basis : 89 123 oproepers

Detail verwijzing	Aantal oproepen	% totaal aantal oproepen (basis = 89 123)	% totaal aantal verwijzingen (basis = 22 924)
Geen verwijzing	66 187	74,3%	-
Eigen sociaal netwerk	3 101	3,5%	13,5%
Huidige professionele hulp	7 356	8,3%	32,1%
Welzijn	2 834	3,2%	12,4%
1712	77	0,1%	0,3%
Sociaal Huis	469	0,5%	2,0%
CAW algemeen onthaal	1 266	1,4%	5,5%
CAW crisisopvang	401	0,5%	1,7%
Inloopcentrum	21	0,0%	0,1%
OCMW	345	0,4%	1,5%
Gezins- en bejaardenzorg	60	0,1%	0,3%
106 --> chat/chat --> 106	195	0,2%	0,9%
Telefonische en onlinehulpverlening	536	0,6%	2,3%
Gezondheidszorg	3 697	4,1%	16,1%
100-urgentie	437	0,5%	1,9%
Arts	2 989	3,4%	13,0%
Antigifcentrum	28	0,0%	0,1%
Algemeen Ziekenhuis	111	0,1%	0,5%
Abortuskliniek	3	0,0%	0,0%
Palliatieve Zorg	13	0,0%	0,1%
Ziekenfonds	116	0,1%	0,5%
Geestelijke gezondheidszorg	715	0,8%	3,1%
Centrum Geestelijke Gezondheidszorg (CGG)	446	0,5%	1,9%
Psychiatrisch Ziekenhuis	133	0,1%	0,6%
Psychiatrische Spoed	136	0,2%	0,6%
Levensbeschouwelijke hulpverlening	15	0,0%	0,1%
Centrum Morele Dienstverlening	12	0,0%	0,1%
Geestelijke/pastorale zorg	4	0,0%	0,0%

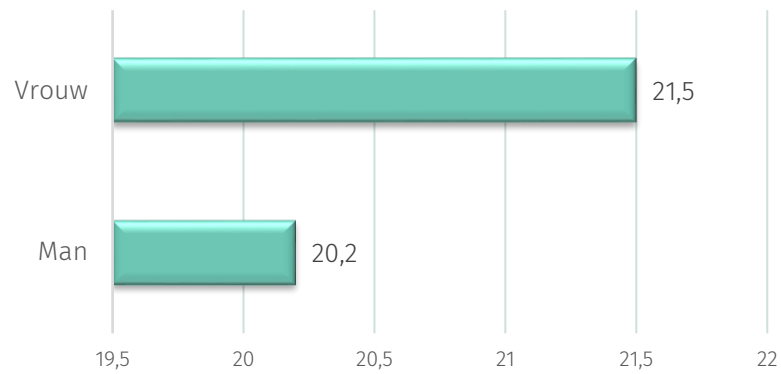
Justitiële sector	1 398	1,6%	6,1%
Justitiehuis	226	0,3%	1,0%
Andere dienst voor juridisch advies	135	0,2%	0,6%
Advocaat/notaris/gerecht	263	0,3%	1,1%
Politie	774	0,9%	3,4%
Zelfhulpgroepen : Trefpunt zelfhulp	137	0,2%	0,6%
Specifiek aanbod jeugd	352	0,4%	1,5%
Leerkracht/school	74	0,1%	0,3%
Jongeren Advies Centrum (JAC)	155	0,2%	0,7%
Centrum Leerlingenbegeleiding (CLB)	110	0,1%	0,5%
Kind en Gezin	13	0,0%	0,1%
Sociaal-culturele sector	93	0,1%	0,4%
Vereniging alleenstaanden	38	0,0%	0,2%
Sociaal-cultureel vormingswerk	22	0,0%	0,1%
Steunpunt vrijwilligerswerk	33	0,0%	0,0%
Werk	125	0,1%	0,5%
Eigen werkcontext	27	0,0%	0,1%
VDAB	68	0,1%	0,3%
Vakbond	30	0,0%	0,1%
Andere	2 565	2,9%	11,2%

3.10. Duur van de gesprekken



Basis : 89 123 oproepers

Gemiddelde duur mannen en vrouwen ⓘ



Basis: 88 997 gesprekken waarbij geslacht bekend is

Algemeen gemiddelde : 🕒 **21.02 minuten**



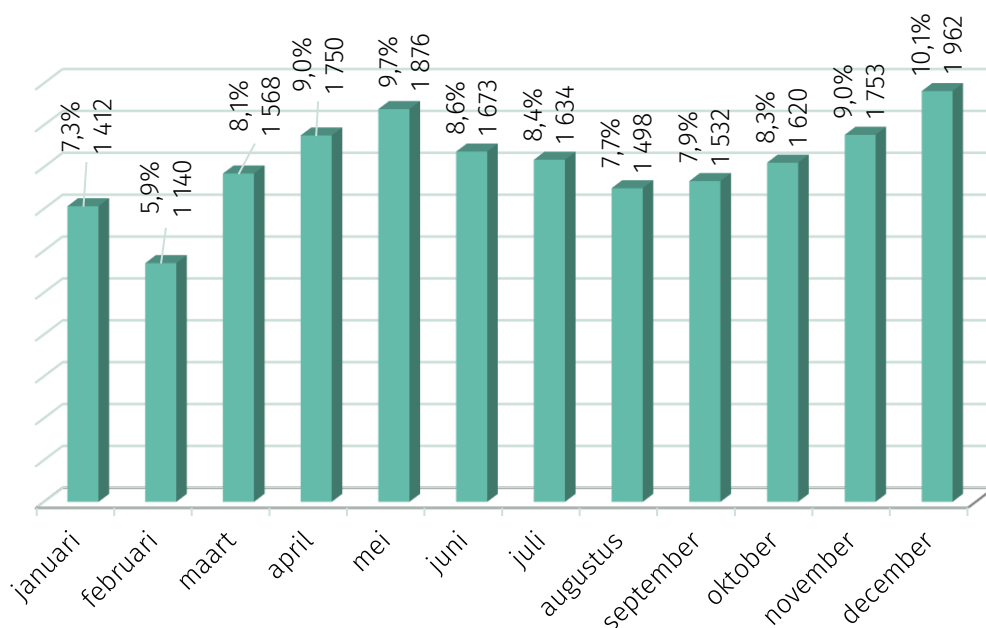
[chat]

PRATEN
IS DE
EERSTE
STAP

BEL OF CHAT
1006
TELE-ONTHAAL.BE

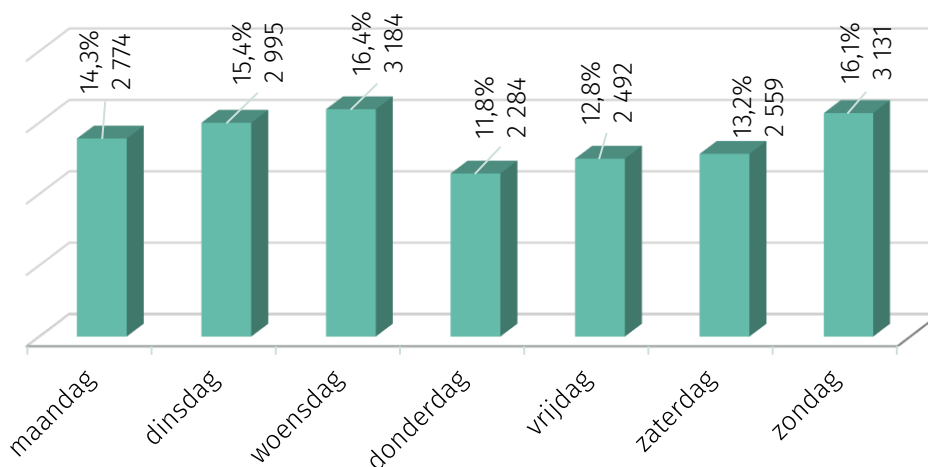
1. De oproepen

1.1 Aantal oproepen per maand



Basis = 19 419 oproepen

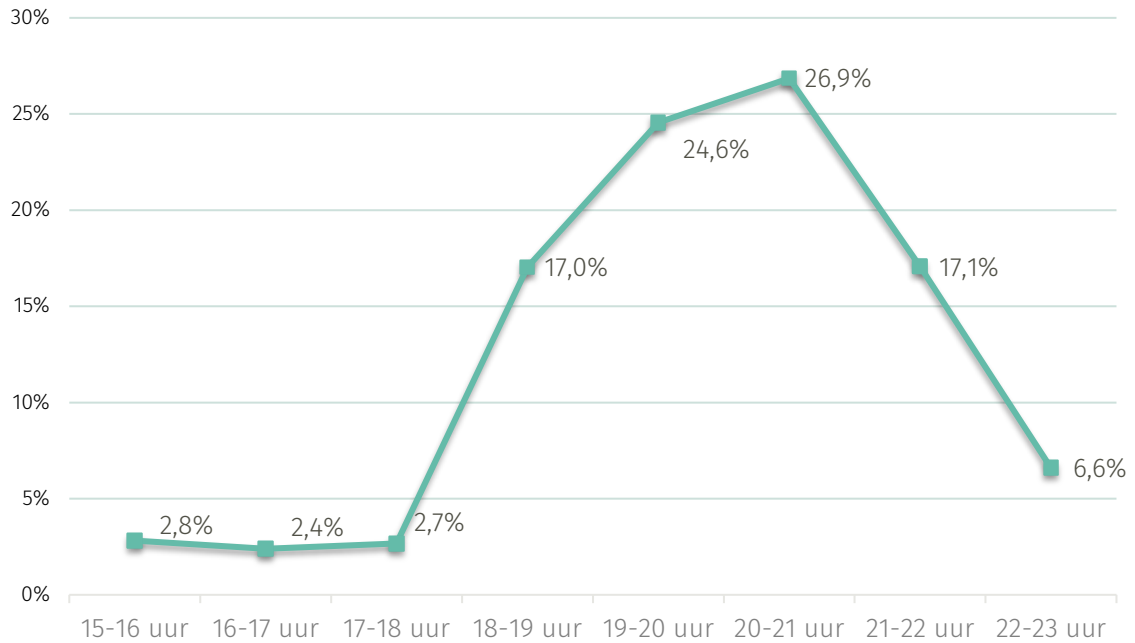
1.2 Aantal oproepen per dag van de week



Basis = 19 419 oproepen

1.3 Aantal oproepen per uur

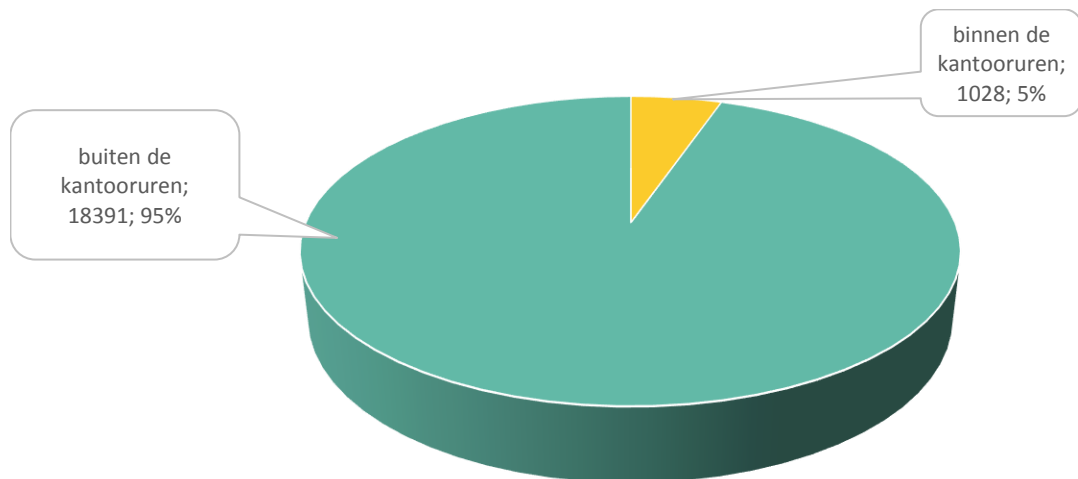
Chatten met Tele-Onthaal kan 41 uur per week: elke avond en op woensdag- en zondagnamiddag (elke dag van 18u-23 u en op woe+ zon: 15.00 – 23.00 uur)



Basis = 19 419 oproepen

1.4 Aantal oproepen binnen en-buiten de kantooruren

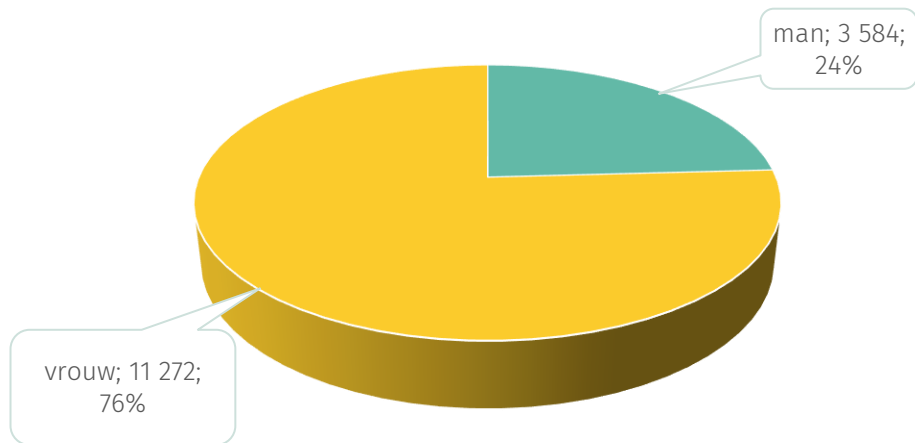
(kantooruren = werkdagen van 9.00 - 18.00 uur)



Basis = 19 419 oproepen

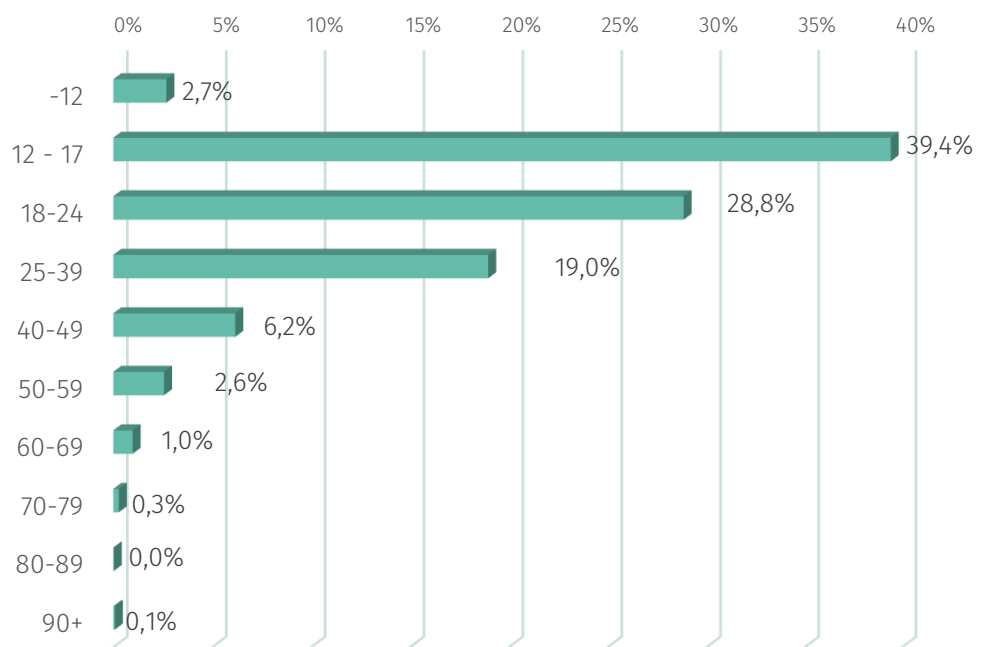
2. Profiel van de oproepers

2.1. Geslacht



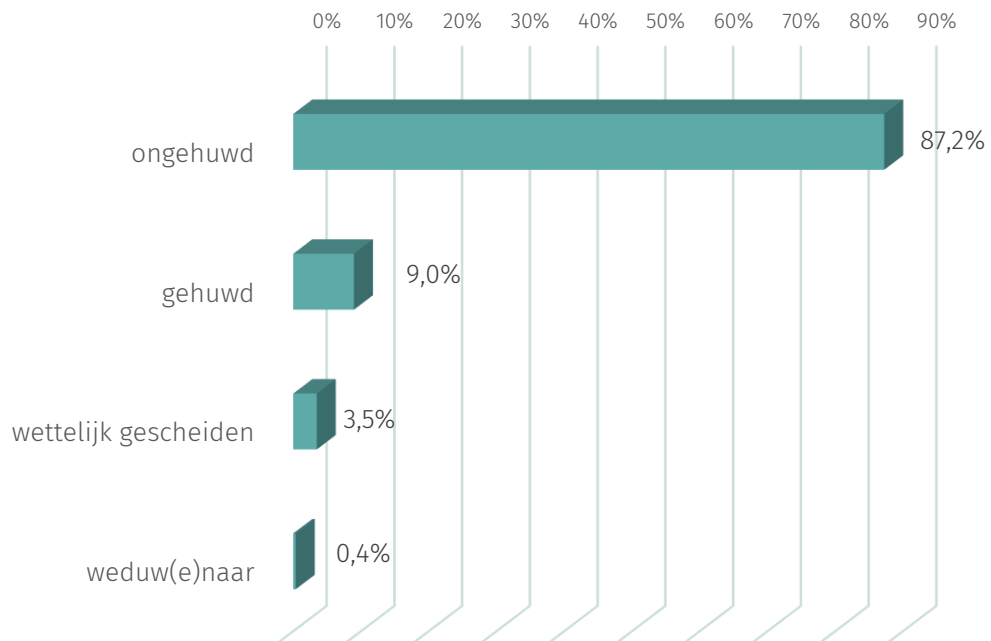
Basis = 14 856 oproepers waarvan het geslacht bekend is

2.2. Leeftijd



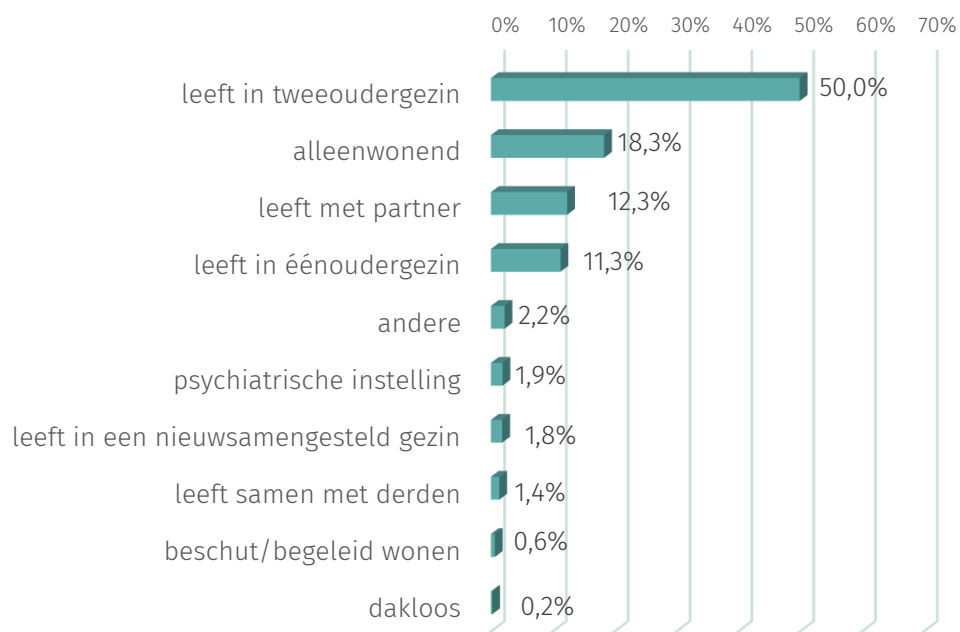
Basis = 12 856 oproepers waarvan de leeftijd bekend is

2.3. Burgerlijke staat



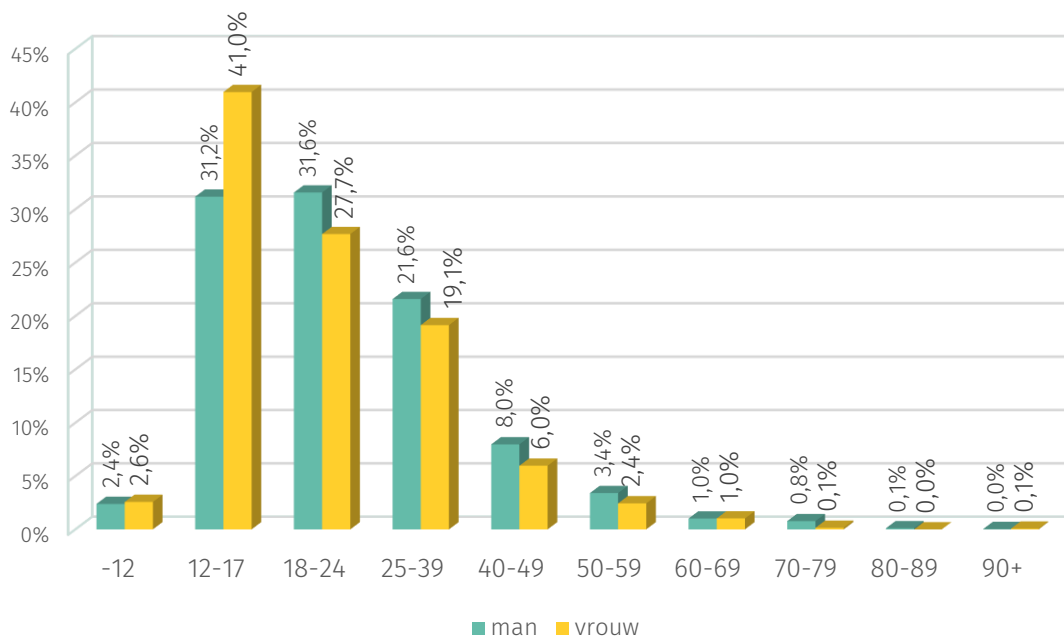
Basis = 13 446 oproepers waarvan de burgerlijke staat

2.4. Leefsituatie



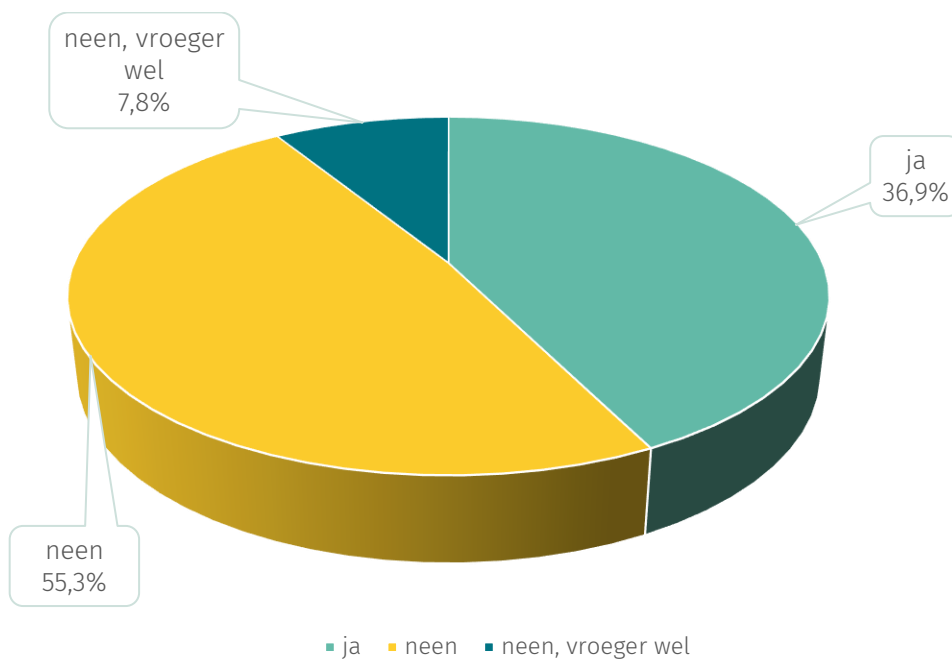
Basis = 11 057 oproepers waarvan de leefsituatie bekend

2.5. Leeftijd per geslacht



Basis = 11 975 oproepers waarvan zowel leeftijd als geslacht bekend is

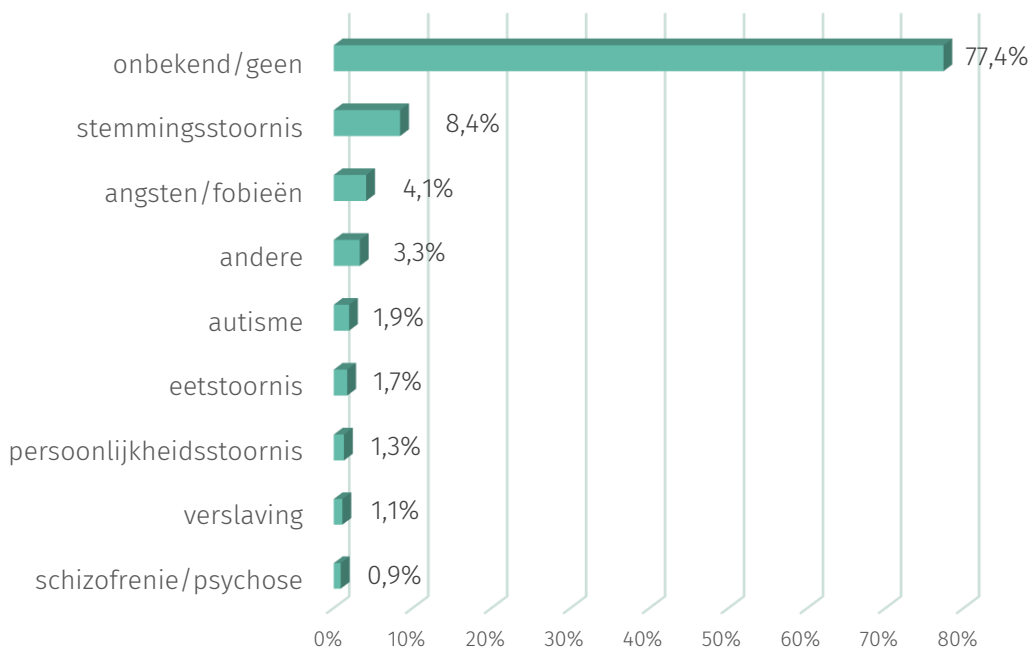
2.6. Oproepers in professionele begeleiding



Basis= 9 736 oproepers waarvan begeleiding gekend is

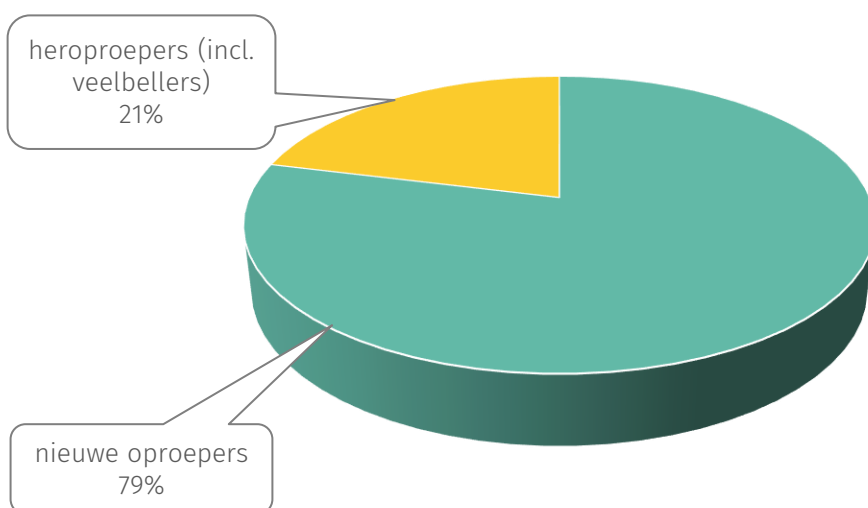
2.7. Stoornissen oproepers

De oproeper vermeldt zelf tijdens het gesprek een psychische stoornis : **22,6% van alle oproepers deed dit.**



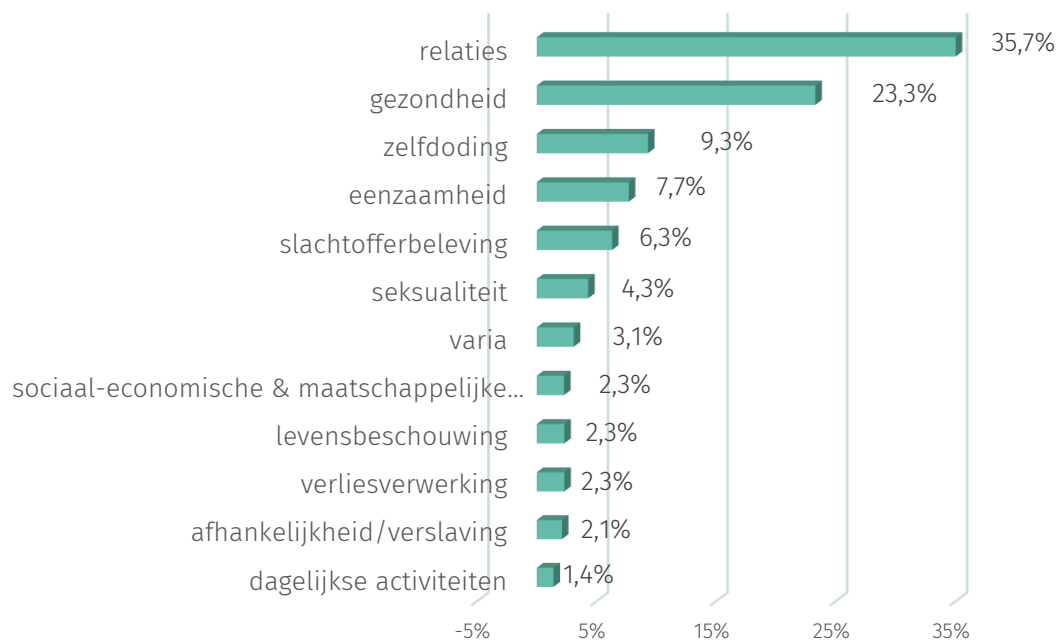
Basis = 17 122 oproepers

2.8. Oproeptype (nieuwe versus heroproepers – inclusief veelbellers)



Basis = 16 735 oproepers

2.9. De gespreksthema's samengevat



NB. Per gesprek kunnen drie thema's gescoord worden

2.10. De gespreksthema's in detail

AFHANKELIJKHEID - VERSLAVING	489	2,1%
Alcohol	200	0,8%
Drugs	140	0,6%
Gokken	20	0,1%
Medicijnen	39	0,2%
Andere	91	0,4%
DAGELIJKSE ACTIVITEITEN	322	1,4%
EENZAAMHEID	1 816	7,7%
Tekort aan sociale contacten	1075	4,3%
Binnen bestaande contacten	623	2,5%
Andere	118	0,5%
GEZONDHEID	6 040	23,3%
Angst/fobie	988	4,0%
Autisme	209	0,8%
Aids, SOA (seksueel overdraagbare aandoening)	18	0,1%
Borderline	90	0,4%
Chronische vermoeidheid	35	0,1%
Depressie	1416	5,7%

Eetstoornissen (anorexia, boulimie,...)	341	1,4%
Handicap	85	0,3%
Kanker	50	0,2%
Pijn	122	0,5%
Slaapstoornissen	80	0,3%
Stress, burn-out	504	2,0%
Zelfverwonding, automutilatie	667	2,7%
Ziekte	340	1,4%
Zwangerschap	194	0,8%
Andere	901	3,6%
LEVENSBESCHOUWING	541	2,3%
Euthanasie	44	0,2%
Identiteitsvragen	276	1,1%
Levensbeschouwelijke vragen	151	0,6%
Andere	70	0,3%
RELATIES	9 463	35,7%
Gemis aan partner	353	1,4%
Verliefdheid, partnerkeuze	1342	5,4%
Spanningen/conflicten in partnerrelatie	1185	4,8%
Echtscheiding/einderelatie	661	2,7%
Relatie met ouder(s)	2139	8,6%
Relatie met kind(eren)	282	1,1%
Relatie met familielid	399	1,6%
Buurt	116	0,5%
Werk	462	1,9%
School	1169	4,7%
Vrienden	943	3,8%
Zorglast	123	0,5%
Andere	289	1,5%
SEKSUALITEIT	1 011	4,3%
Seksuele identiteit/geaardheid	382	1,5%
Seksueel functioneren	367	1,5%
Masturbatievraag, seksbeller	84	0,3%
Andere	178	0,7%
SLACHTOFFERBELEVING	1 529	6,3%
Diefstal, inbraak, ongeval	20	0,1%
Incest	114	0,5%
Kindermishandeling	195	0,8%
Ongewenste intimiteiten	241	1,0%
Ouder(en)mis(be)handeling	26	0,1%
Partnermishandeling	81	0,3%
Pesten, stalking	353	1,4%

Seksueel geweld	309	1,2%
Andere	190	0,8%
SOCIAAL- ECONOMISCHE&MAATSCHAPPELIJKTHEMA'S	577	2,3%
Administratief	45	0,2%
Financieel	137	0,5%
Dakloos, huisvesting	79	0,3%
Juridisch	48	0,2%
Materieel	15	0,1%
Werkloosheid	72	0,3%
Andere	181	0,7%
VERLIESVERKWERKING	526	2,3%
Abortus, Miskraam	28	0,1%
Na overlijden	353	1,4%
Nabestaande Zelfdoding	74	0,3%
Verlies van vrijheid	7	0,0%
Verlies van werk	17	0,1%
Andere	47	0,2%
ZELFDODING	2 228	9,3%
Gedachten aan zelfdoding	1587	6,4%
Plannen tot zelfdoding	398	1,6%
Poging tot zelfdoding	170	0,7%
Andere	73	0,3%
VARIA	710	3,1%
Daderbeleving	27	0,1%
Dank	22	0,1%
Goednieuws	10	0,0%
Info over Tele-Onthaal	32	0,1%
Ontevreden over Tele-Onthaal	12	0,0%
Verwarde inhoud	64	0,3%
Vragen, klachten over professionele begeleiding	89	0,4%
Andere	454	1,8%
TOTAAL	25 252	100%

Basis: 25 252 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

	VROUW		MAN	
	Oproepen	%	Oproepen	%
Afhankelijkheid-verslaving	279	1,8%	139	2,8%
Dagelijkse activiteiten	159	1,0%	102	2,1%
Eenzaamheid	1 110	7,0%	484	9,9%
Gezondheid	3 811	24,1%	946	19,4%
Levensbeschouwing	348	2,2%	137	2,8%
Relaties	5 946	37,6%	1 663	34,1%
Seksualiteit	501	3,2%	434	8,9%
Slachtofferbeleving	1 163	7,3%	197	4,0%
Sociaal-economische & maatschappelijke thema's	296	1,9%	176	3,6%
Verliesverwerking	384	2,4%	84	1,7%
Zelfdoding	1 488	9,4%	346	7,1%
Varia	342	2,2%	175	3,6%
TOTAAL	15 827	100%	4 883	100%

Basis = 20 740 gespreksonderwerpen van 14 853 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	1,2%	1,0%	1,6%	2,5%	3,9%	2,9%	5,4%	0,0%	20,0%	16,7%
Dagelijkse activiteiten	1,7%	0,9%	1,2%	1,2%	1,6%	0,9%	0,0%	3,8%	20,0%	0,0%
Eenzaamheid	4,3%	5,4%	8,0%	10,4%	10,2%	14,7%	15,2%	25,0%	20,0%	16,7%
Gezondheid	11,7%	21,0%	23,8%	24,5%	26,5%	25,4%	29,3%	17,3%	0,0%	16,7%
Levensbeschouwing	2,4%	2,3%	2,9%	2,6%	1,8%	3,3%	2,7%	5,8%	20,0%	0,0%
Relaties	46,4%	40,4%	37,3%	34,9%	33,1%	27,4%	25,0%	25,0%	0,0%	25,0%
Seksualiteit	10,5%	7,2%	3,7%	2,0%	1,9%	0,4%	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%
Slachtofferbeleving	11,7%	7,9%	5,6%	6,0%	4,7%	2,9%	3,8%	5,8%	0,0%	0,0%
Sociaal-economische & maatschappelijke thema's	0,7%	0,7%	2,9%	2,5%	2,1%	5,3%	6,0%	11,5%	0,0%	8,3%
Verliesverwerking	3,3%	2,0%	2,2%	2,3%	3,0%	4,0%	2,7%	3,8%	0,0%	8,3%
Zelfdoding	1,9%	9,7%	8,7%	8,7%	9,0%	11,4%	5,4%	0,0%	20,0%	8,3%
Varia	4,3%	1,5%	2,1%	2,2%	2,2%	1,5%	3,3%	1,9%	0,0%	0,0%
TOTAAL	420	6 878	5 224	3 624	1 198	551	184	52	5	12

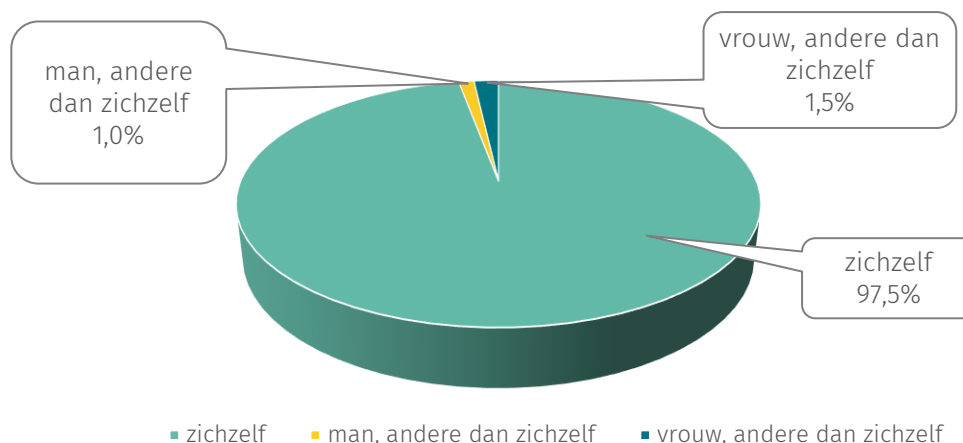
Basis = 18 148 gespreksonderwerpen van 12 856 oproepers waarvan de leeftijd gekend is

2.13. De gespreksthema's per leefsituatie

	Alleenwonend	Leeft samen met partner	Leeft in tweoudergezin	Leeft in éénoudergezin	Leeft in nieuw-samengesteld gezin	Leeft samen met derden	Psychiatrische instelling	Beschut/begeleid wonen	dakloos	andere
Afhankelijkheid-verslaving	2,6%	3,9%	1,4%	1,7%	2,4%	2,3%	2,1%	0,9%	0,0%	1,1%
Dagelijkse activiteiten	1,2%	0,8%	0,9%	1,2%	1,0%	3,6%	1,5%	1,9%	0,0%	1,1%
Eenzaamheid	16,9%	5,3%	6,8%	7,5%	3,0%	7,7%	7,6%	11,3%	2,4%	7,4%
Gezondheid	23,6%	24,7%	24,2%	20,7%	14,5%	18,0%	36,7%	29,2%	9,8%	24,0%
Levensbeschouwing	2,6%	1,5%	2,4%	1,5%	1,3%	0,9%	2,1%	4,7%	7,3%	1,4%
Relaties	29,0%	41,6%	39,1%	39,9%	52,5%	35,6%	13,9%	16,0%	12,2%	33,0%
Seksualiteit	1,4%	1,8%	4,9%	2,0%	2,0%	4,1%	0,3%	1,9%	0,0%	4,9%
Slachtofferbeleving	5,1%	6,0%	6,8%	7,0%	8,8%	8,1%	4,2%	7,5%	14,6%	7,1%
Sociaal-economische & maatschappelijke thema's	3,4%	2,6%	1,4%	2,0%	1,0%	3,2%	1,2%	0,0%	31,7%	3,0%
Verliesverwerking	2,3%	2,8%	1,7%	5,4%	1,3%	2,7%	1,8%	4,7%	0,0%	3,0%
Zelfdoding	10,3%	7,2%	9,0%	9,7%	11,4%	12,2%	26,4%	19,8%	14,6%	11,4%
Varia	1,5%	1,9%	1,5%	1,3%	0,7%	1,8%	2,1%	1,9%	7,3%	2,7%
TOTAAL	3 139	1 966	7 761	1 876	297	222	330	106	41	367

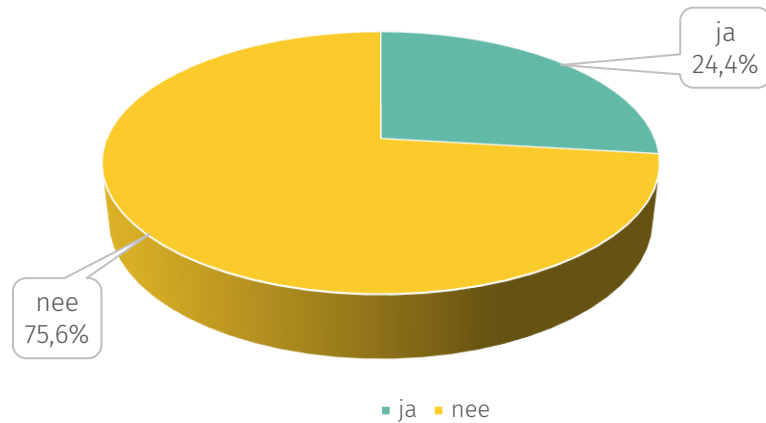
Basis = 16 105 gespreksthema's voor 11 057 oproepers waarvan de leefsituatie bekend is

2.14. Voor wie belt de oproeper?



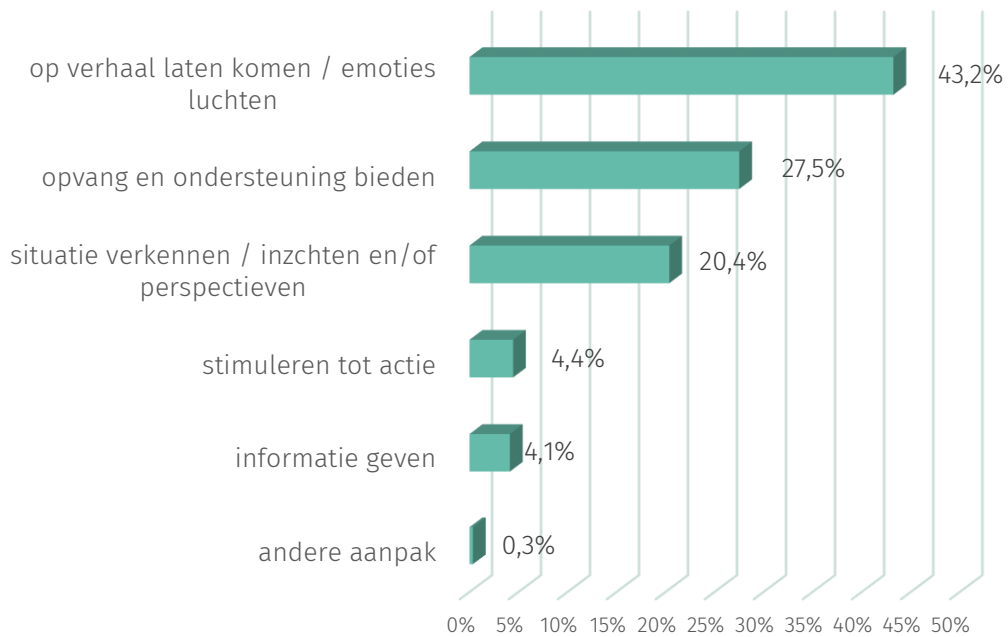
Basis = 16 713 oproepers

2.15. Is de oproeper in crisis?



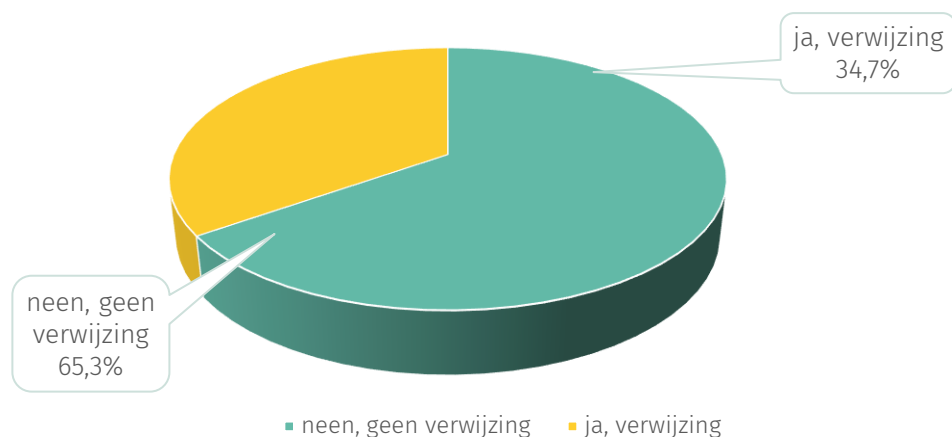
Basis= 16 712 oproepers

2.16. Wijze van gespreksvoering



Basis = 31 048 gescoorde gesprekswijzen (per gesprek konden max. 3 wijzen van gespreksvoering gescoord worden)

2.17. Verwijzingen/of informatie geven

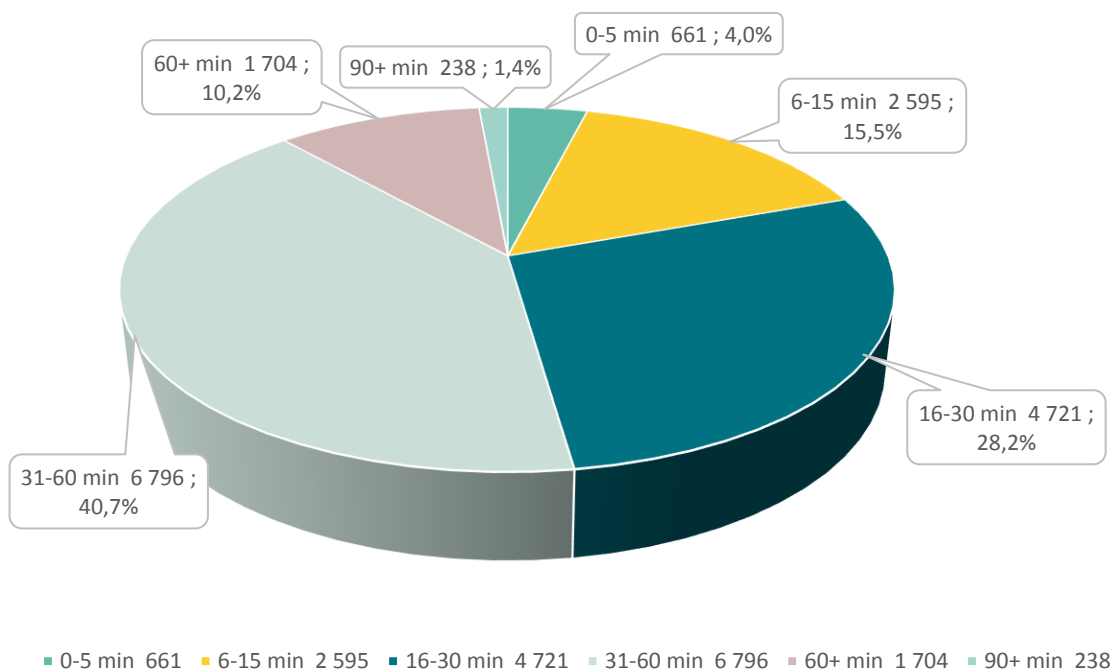


Basis = 16718 oproepers

Detail verwijzing	Aantal oproepen	% totaal aantal oproepen (basis = 16 718)	% totaal aantal verwijzingen (basis = 5 811)
Geen verwijzing	10 909	65,3%	-
Eigen sociaal netwerk	972	5,8%	16,7%
Huidige professionele hulp	1 354	8,1%	23,3%
Welzijn	545	3,3%	9,4%
Sociaal Huis	2	0,0%	0,0%
1712	121	0,7%	2,1%
CAW algemeen onthaal	295	1,8%	5,1%
CAW crisisopvang	34	0,2%	0,6%
Inloopcentrum	3	0,0%	0,1%
OCMW	24	0,1%	0,4%
Gezins- en bejaardenzorg	2	0,0%	0,0%
106 --> chat/chat --> 106	64	0,4%	1,1%
Telefonische en onlinehulpverlening	161	1,0%	2,8%
Gezondheidszorg	769	4,6%	13,2%
100-urgentie	32	0,2%	0,6%
Arts	716	4,3%	12,3%
Antigifcentrum	3	0,0%	0,1%
Algemeen Ziekenhuis	10	0,1%	0,2%
Abortuskliniek	3	0,0%	0,1%
Palliatieve Zorg	1	0,0%	0,0%
Ziekenfonds	4	0,0%	0,1%
Geestelijke gezondheidszorg	208	1,2%	3,6%
Centrum Geestelijke Gezondheidszorg (CGG)	183	1,1%	3,2%
Psychiatrisch Ziekenhuis	10	0,1%	0,2%
Psychiatrische Spoed	15	0,1%	0,3%
Levensbeschouwelijke hulpverlening	1	0,0%	0,1%
Geestelijke/pastorale zorg	1	0,0%	0,0%
Justitiële sector	172	1,0%	3,0%
Justitiehuis	24	0,1%	0,4%
Andere dienst voor juridisch advies	12	0,1%	0,2%

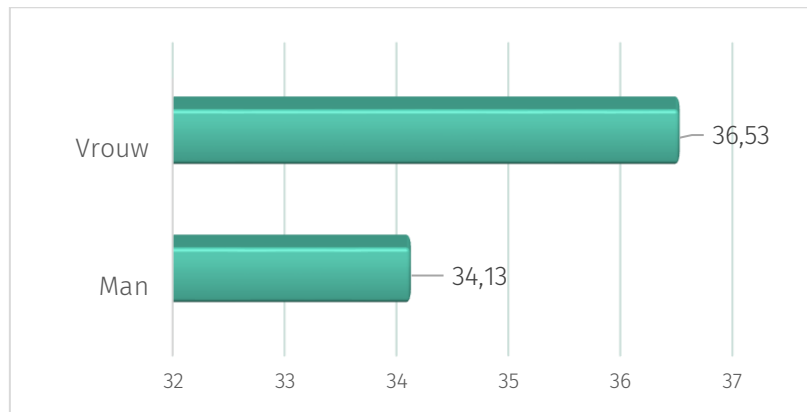
Advocaat/notaris/gerecht	12	0,1%	0,2%
Politie	124	0,7%	2,1%
Zelfhulpgroepen : Trefpunt zelfhulp	20	0,1%	0,3%
Specifiek aanbod jeugd	672	4,0%	11,6%
Leerkracht/school	177	1,1%	3,0%
Jongeren Advies Centrum (JAC)	351	2,1%	6,0%
Centrum Leerlingenbegeleiding (CLB)	139	0,8%	2,4%
Kind en Gezin	5	0,0%	0,1%
Sociaal-culturele sector	16	0,1%	0,3%
Vereniging alleenstaanden	6	0,0%	0,1%
Sociaal-cultureel vormingswerk	4	0,0%	0,1%
Steunpunt vrijwilligerswerk	6	0,0%	0,1%
Werk	33	0,2%	0,6%
Eigen werkcontext	6	0,0%	0,1%
VDAB	18	0,1%	0,3%
Vakbond	9	0,1%	0,2%
Andere	888	5,3%	15,3%

2.18. Duur van de gesprekken



Basis = 16 715 oproepers

Gemiddelde duur mannen en vrouwen



Basis = 14 856 gesprekken waarbij het geslacht bekend is

Algemeen gemiddelde:  **35.95 minuten**