

Federatie van Tele-Onthaaldiensten

in Vlaanderen & Brussel



jaarcijfers  
2022

PRATEN  
IS DE  
EERSTE  
STAP

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

# Inhoudstafel

## TELEFOON EN CHAT

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

## TELEFOON

<b>1.</b>	<b>De oproepen</b>	<b>12</b>
1.1.	Aantal oproepen per maand	12
1.2.	Aantal oproepen per dag van de week	12
1.3.	Aantal oproepen per dagdeel	13
1.4.	Aantal oproepen binnen en buiten de kantooruren	13
<b>2.</b>	<b>Profiel van de oproepers</b>	<b>14</b>
2.1.	Geslacht	14
2.2.	Leeftijd	14
2.3.	Burgerlijke staat	15
2.4.	Leefsituatie	15
2.5.	Leeftijd per geslacht	16
2.6.	Oproepers in professionele begeleiding	16
2.7.	Stoornissen oproepers	17
2.8.	Oproeptype (nieuwe versus heroproepers)	17
<b>3.</b>	<b>De gesprekken</b>	<b>18</b>
3.1.	De gespreksthema's samengevat	18
3.2.	De gespreksthema's in detail	18
3.3.	De gespreksthema's per geslacht	21
3.4.	De gespreksthema's per leeftijd	21
3.5.	De gespreksthema's per leefsituatie	22
3.6.	Voor wie belt de oproeper?	22
3.7.	Is de oproepers in crisis?	23
3.8.	Wijze van gespreksvoering	24
3.9.	Verwijzing en/of informatie geven	24
3.10.	Duur van de gesprekken + gemiddelde gespreksduur	25

# CHAT

<b>1. De oproepen</b>	<b>28</b>
1.1. Aantal oproepen per maand	28
1.2. Aantal oproepen per dag van de week	28
1.3. Aantal oproepen per dagdeel	29
1.4. Aantal oproepen binnen en buiten de kantooruren	29
<b>2. Profiel van de oproepers</b>	<b>30</b>
2.1. Geslacht	30
2.2. Leeftijd	30
2.3. Burgerlijke staat	31
2.4. Leefsituatie	31
2.5. Leeftijd per geslacht	32
2.6. Oproepers in professionele begeleiding	32
2.7. Stornissen oproepers	33
2.8. Oproeptype (nieuwe versus heroproepers)	33
<b>3. De gesprekken</b>	<b>34</b>
3.1. De gespreksthema's samengevat	34
3.2. De gespreksthema's in detail	34
3.3. De gespreksthema's per geslacht	37
3.4. De gespreksthema's per leeftijd	37
3.5. De gespreksthema's per leefsituatie	38
3.6. Voor wie belt de oproeper?	38
3.7. Is de oproepers in crisis?	39
3.8. Wijze van gespreksvoering	39
3.9. Verwijzing en/of informatie geven	40
3.10. Duur van de gesprekken + gemiddelde gespreksduur	41

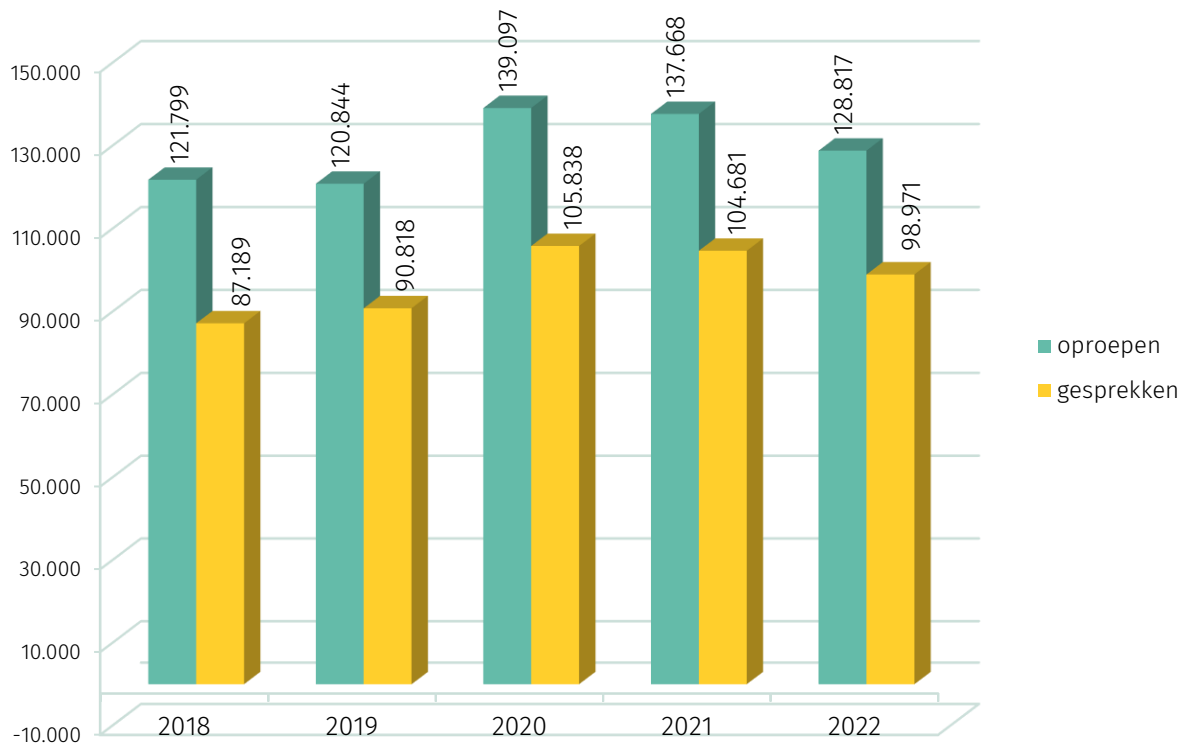


[ telefoon en  
chat ]

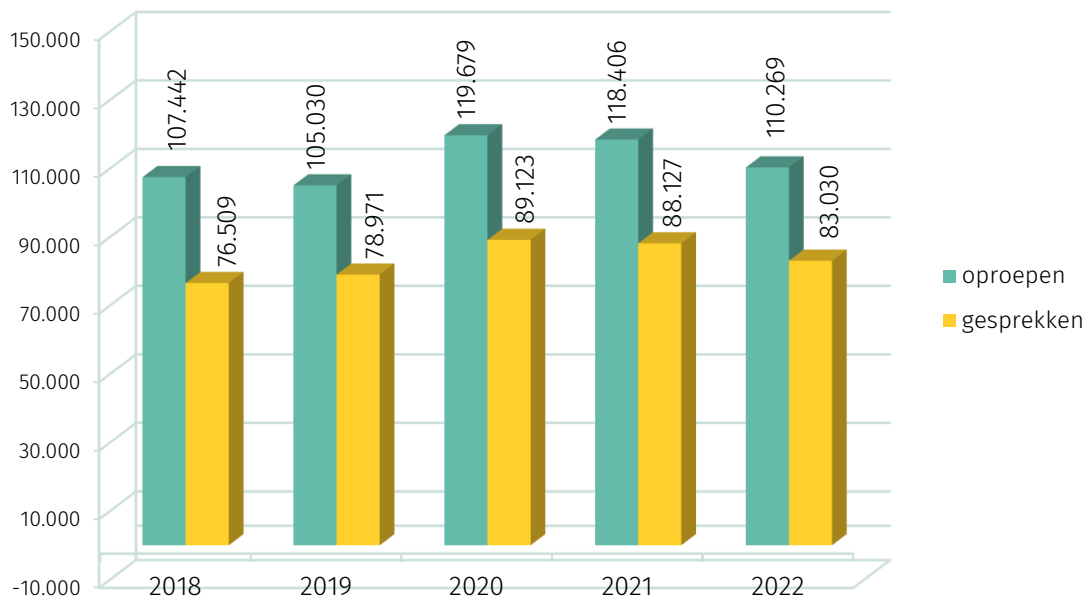
PRATEN  
IS DE  
EERSTE  
STAP

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

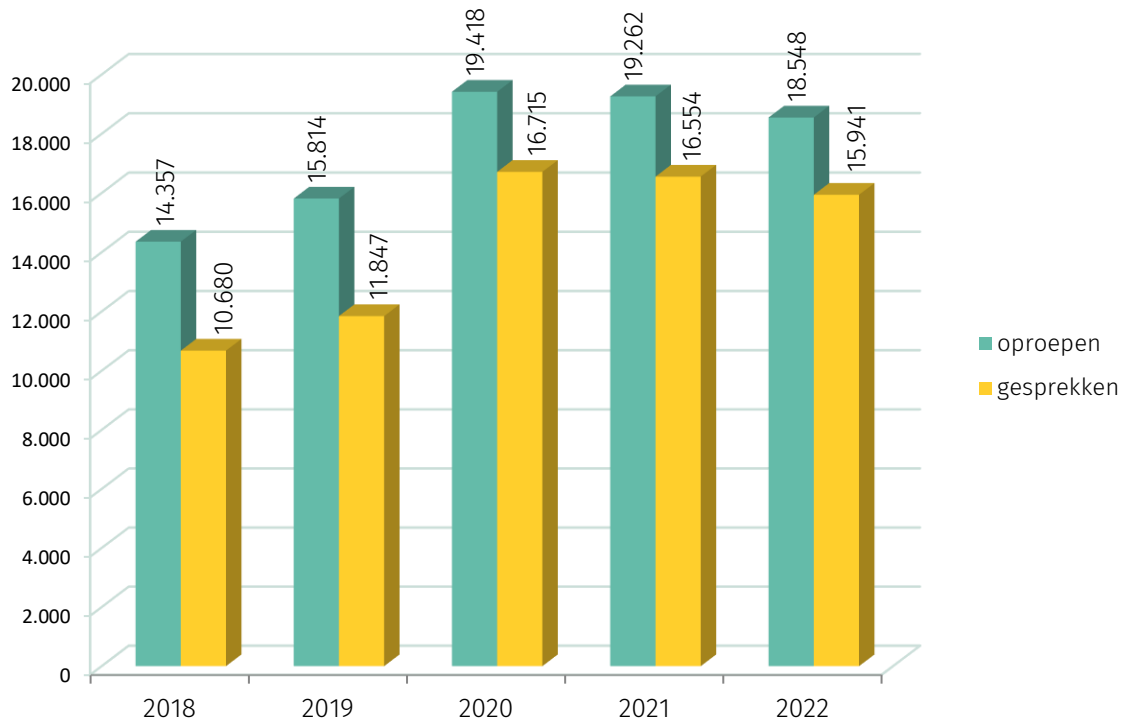
## 1. Aantal oproepen en gesprekken per jaar – telefoon en chat



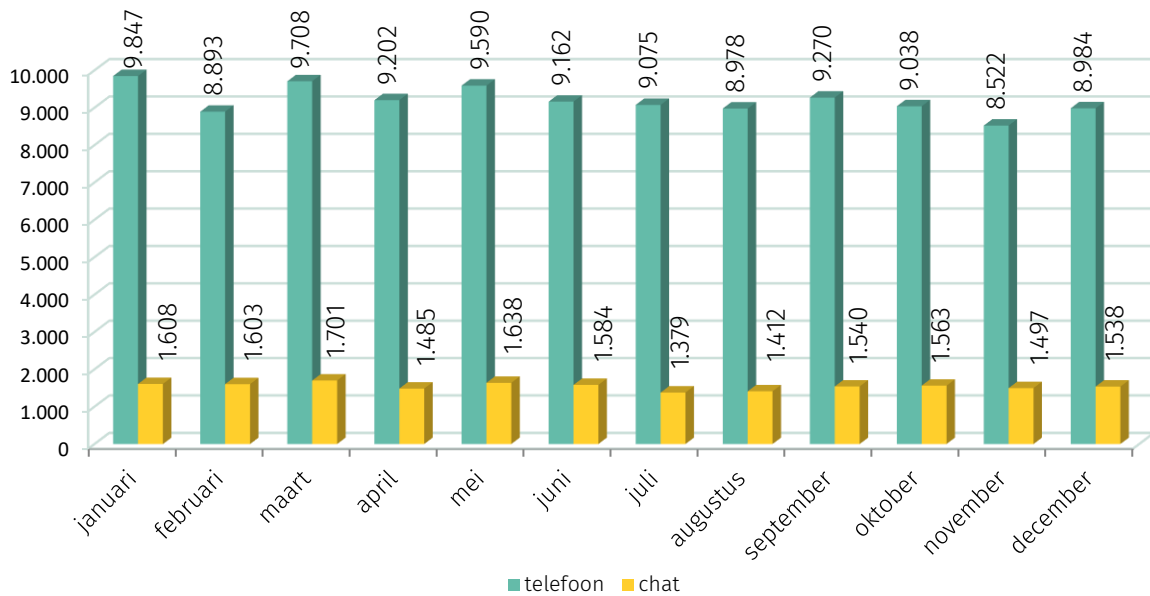
## 2. Aantal telefoonoproepen en -gesprekken per jaar



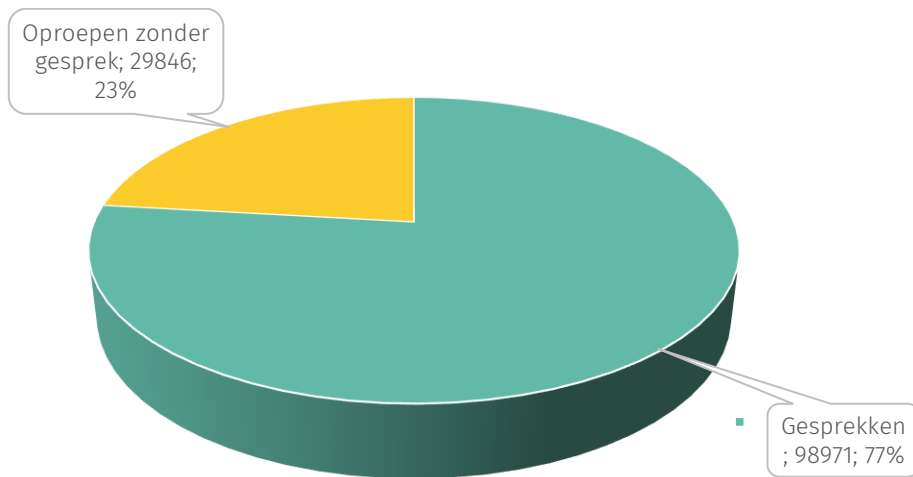
### 3. Aantal chatoproepen-en gesprekken per jaar



### 4. Aantal oproepen per maand



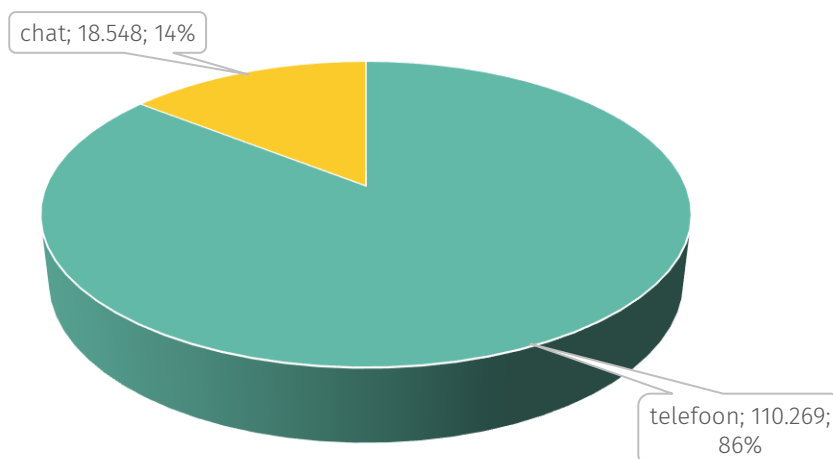
## 5. Verhouding oproepen en gesprekken



basis: telefoon en chat: 128 817

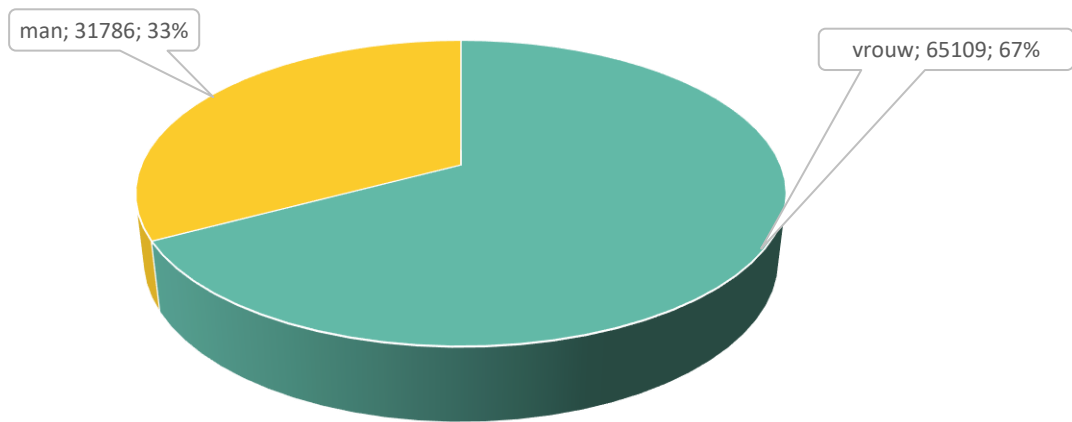
Niet alle oproepen leiden tot een gesprek: soms zijn de medewerkers in gesprek en wordt aan de oproeper gevraagd terug te bellen/te chatten, soms slaagt een oproeper er niet in om de woorden te vinden om over haar/zijn zorgen te praten, regelmatig is er oneigenlijk gebruik van de 106-lijn of de chat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

## 6. Verhouding telefoon en chat oproepen



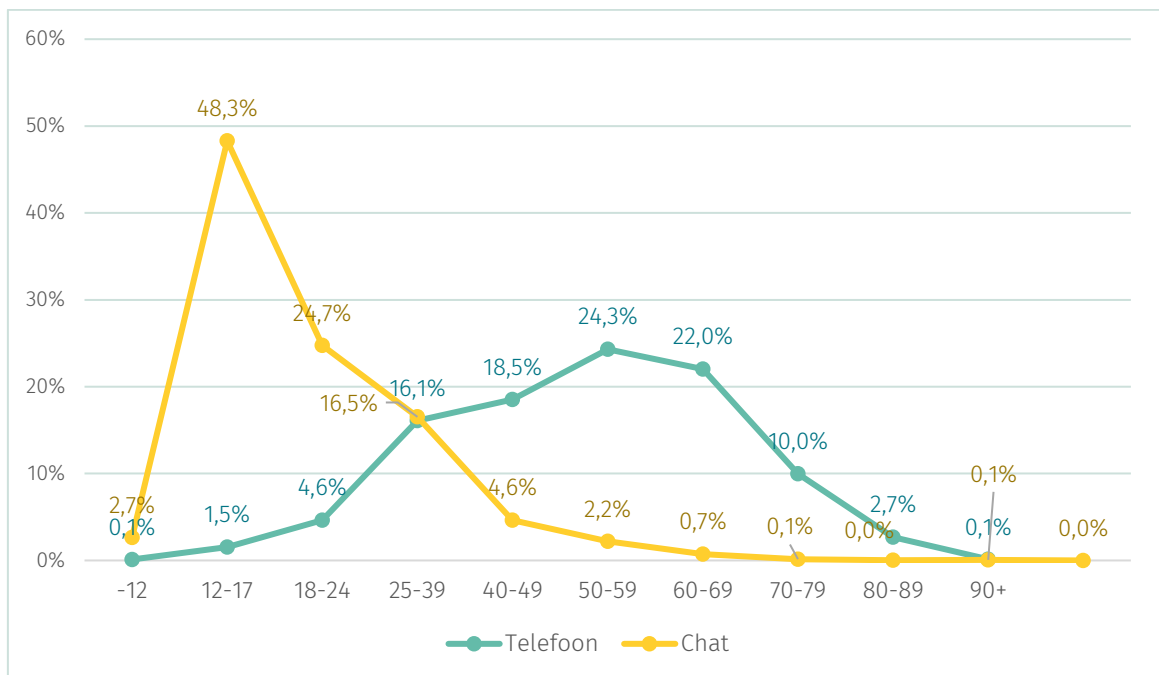
Basis : telefoon en chat : 128 817 oproepen

## 7. Geslacht



Basis : 96 895 oproepers waarvan het geslacht bekend is

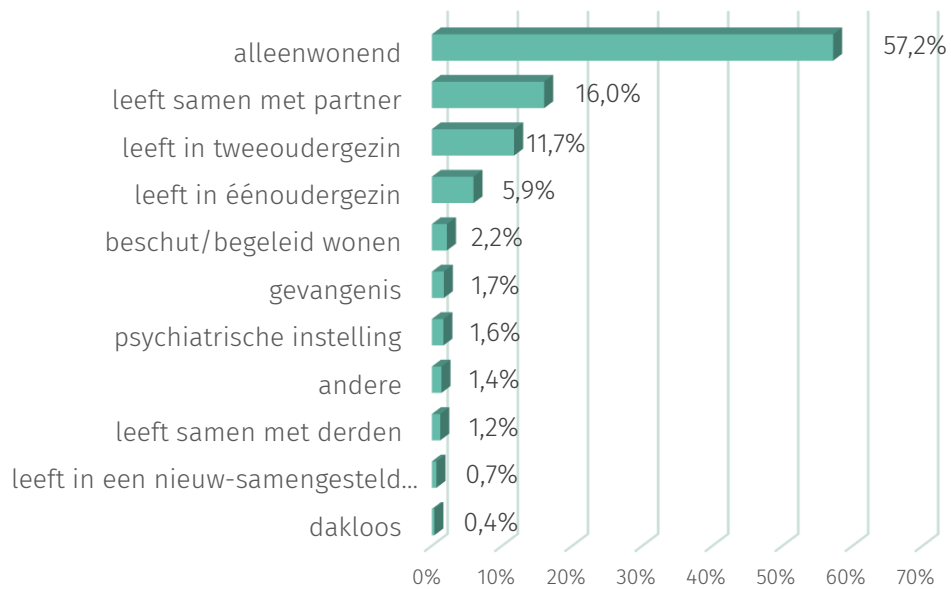
## 8. Leeftijd



Basis: 67 018 telefoonoproepers en 12 224 chatoproepers waarvan leeftijd bekend is

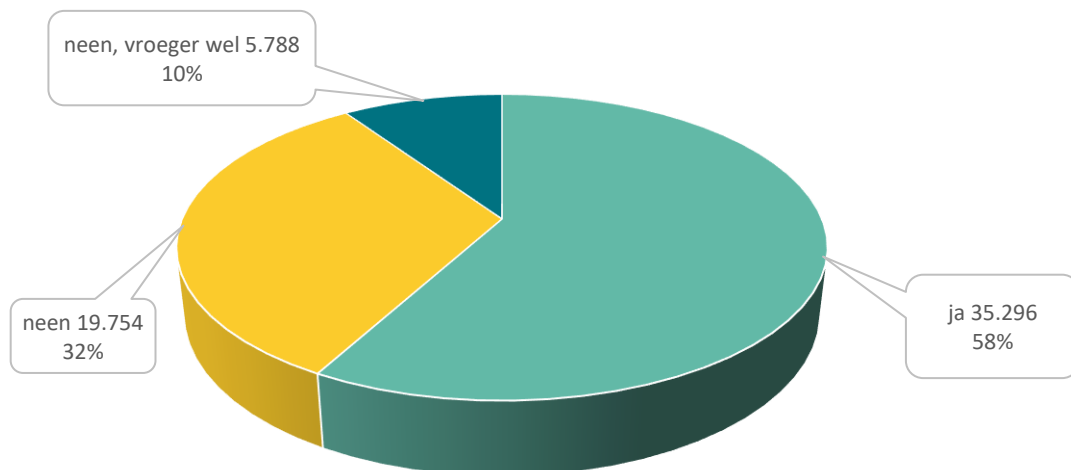


## 9. Leefsituatie



Basis : 81 554 telefoon-en chatoproepers waarvan leefsituatie gekend is

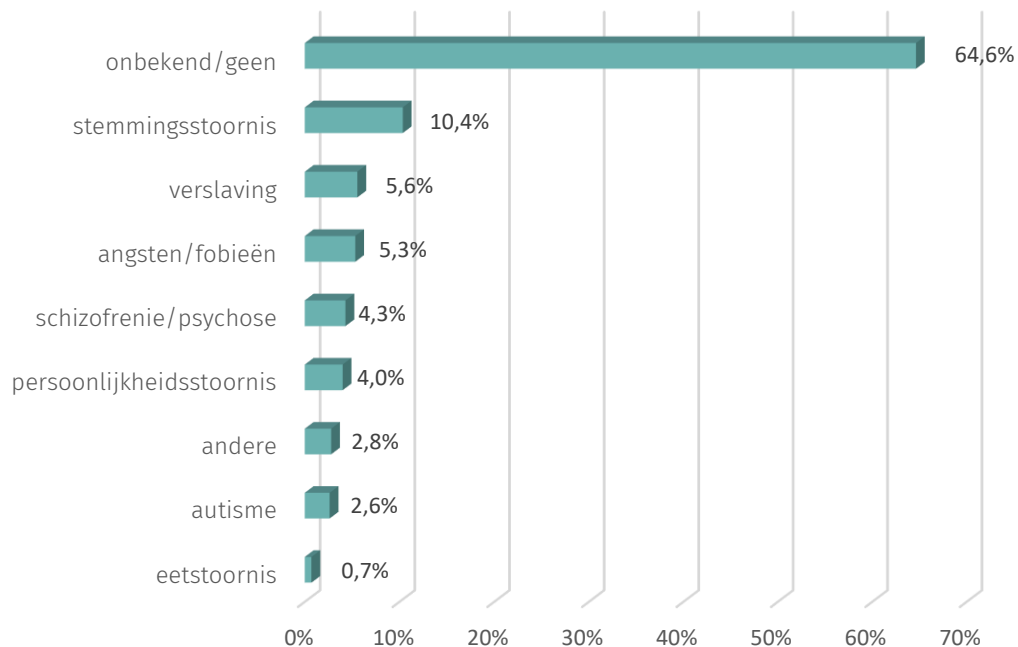
## 10. Oproepers in professionele begeleiding



Basis : 60 838 telefoon-en chatoproepers waarvan professionele begeleiding gekend is

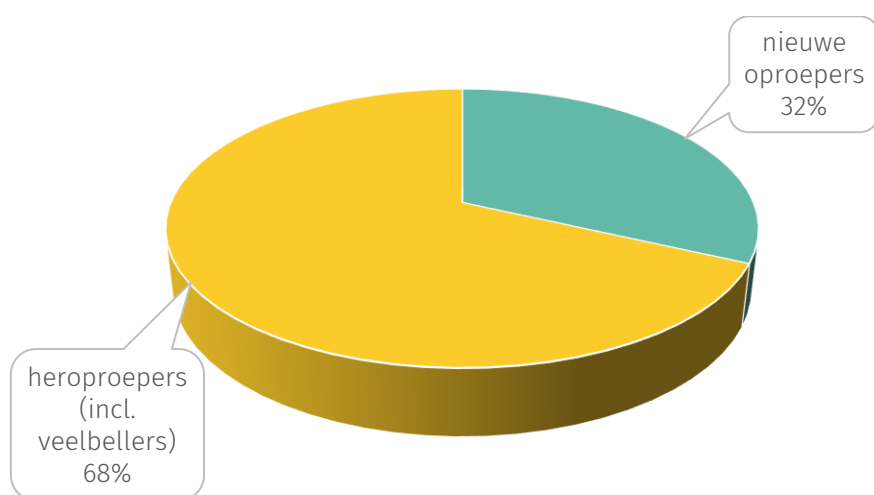
## 11. Stoornissen oproepers

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



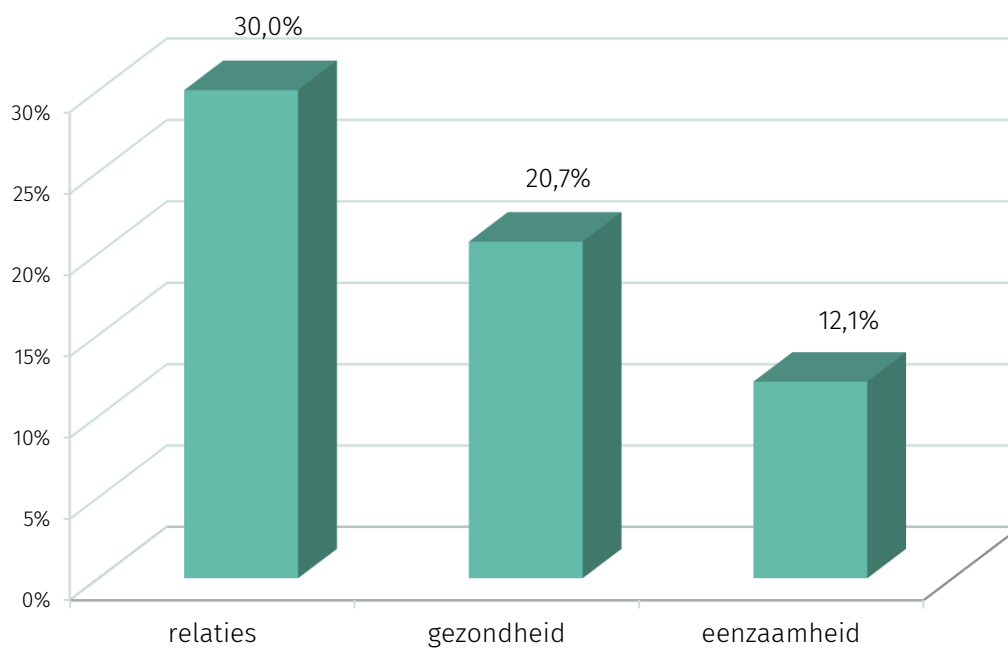
Basis 37 257 oproepers die zelf een psychische aandoening vermelden

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

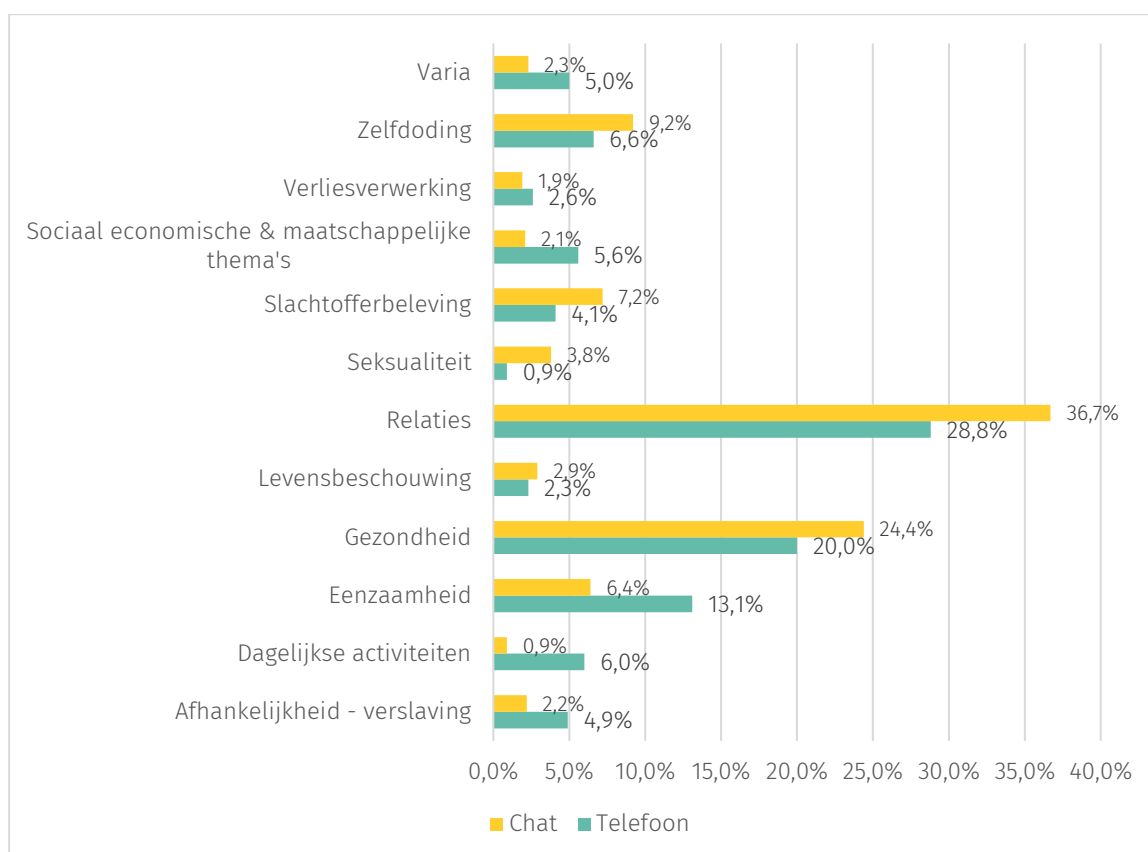


Basis : 98 981 telefoon-en chatoproepers waarvan oproeptype gekend is

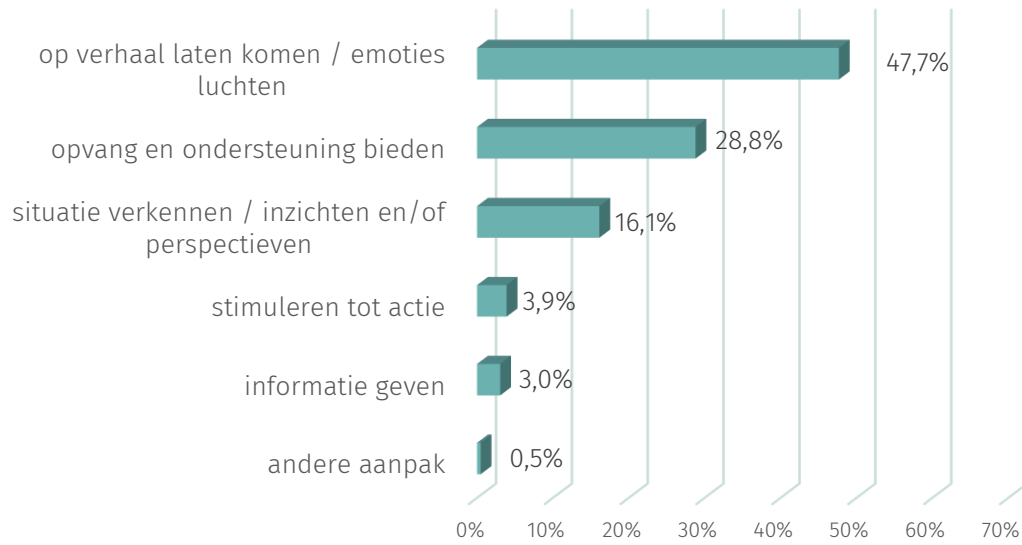
### 13. Top 3 gespreksthema's



### 14. Vergelijking gespreksthema's

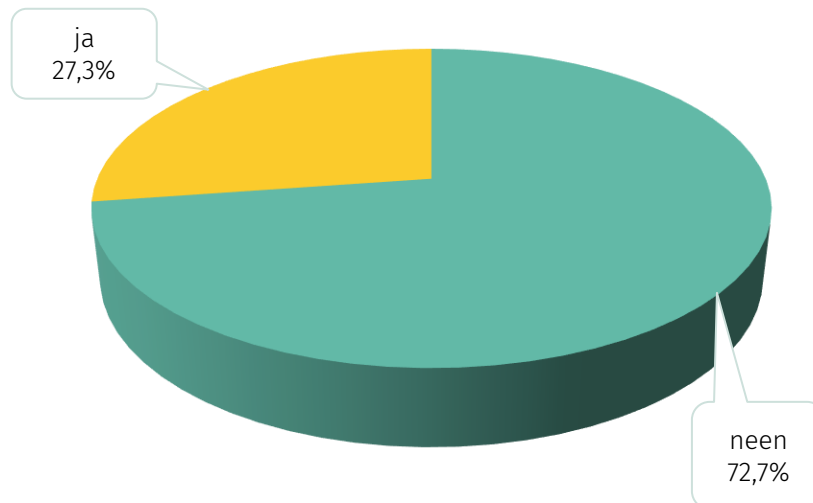


## 15. Wat kunnen we de oproeper bieden ?



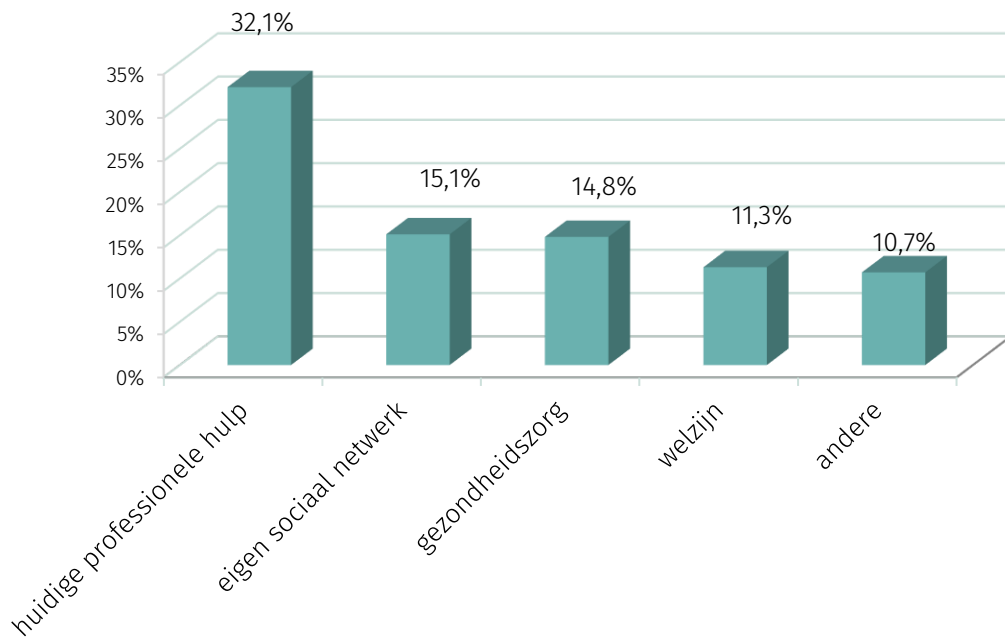
Basis = 175 995 gescoorde gesprekswijzen

## 16. Verwijzing in gesprekken



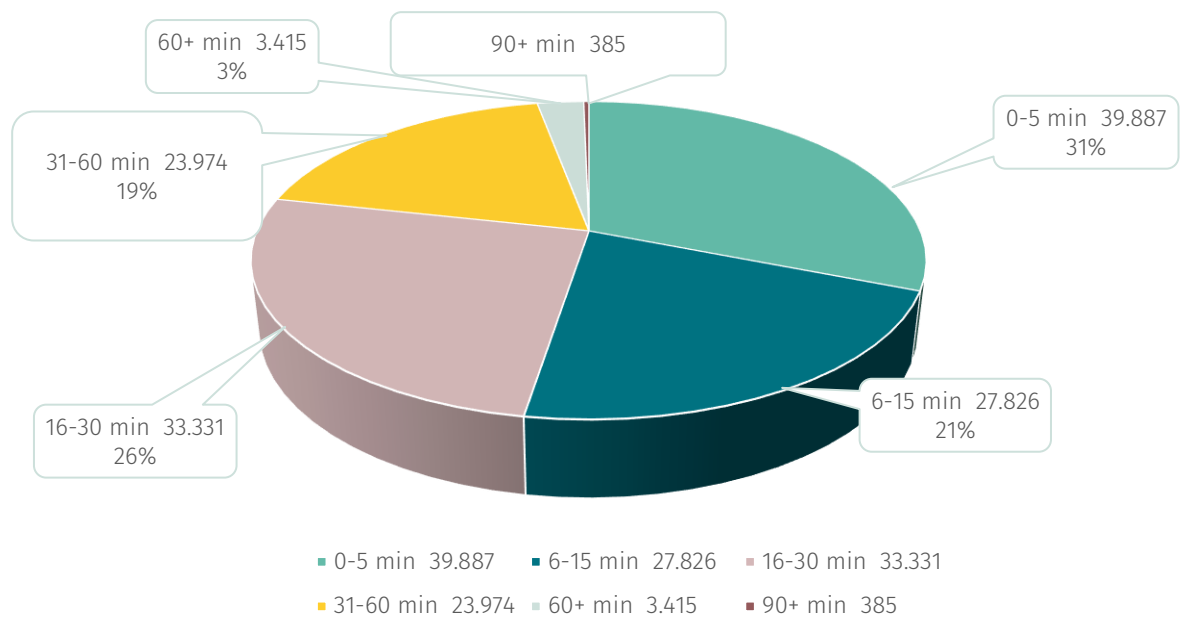
In 27 010 gesprekken werd verwezen

## Top 5 van verwijzingen



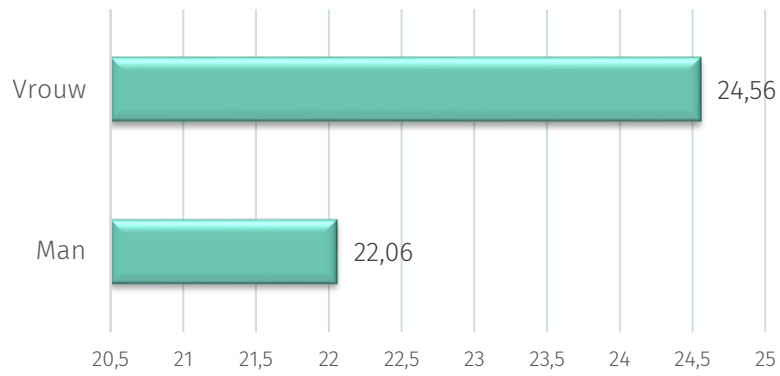
Basis = 27 010 gesprekken waarbij werd verwezen

## 17. Duur van de gesprekken



Basis : 128.818 oproepers

Gemiddelde duur mannen en vrouwen ⓘ + ↻



Basis: 96 895 gesprekken waarbij geslacht bekend is

Algemeen gemiddelde: 🕒 **23,77 minuten**



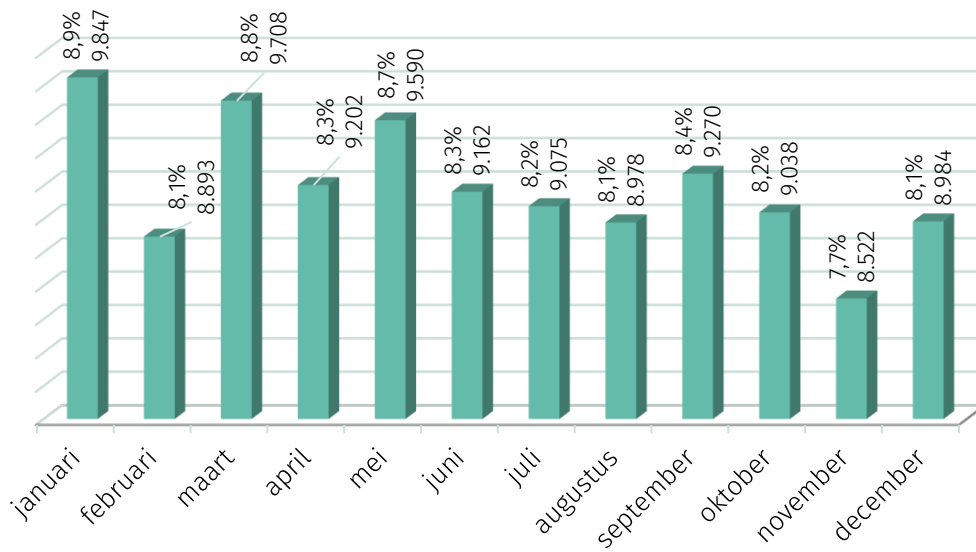
[ telefoon ]

PRATEN  
IS DE  
EERSTE  
STAP

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

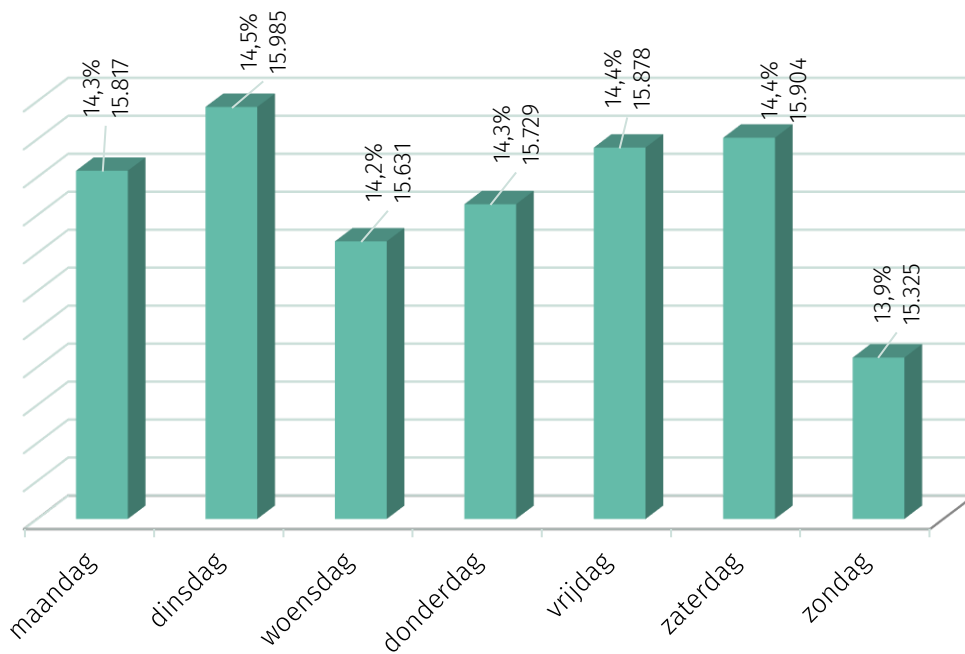
# 1. De oproepen

## 1.1. Aantal oproepen per maand



Basis = 110 269 oproepen

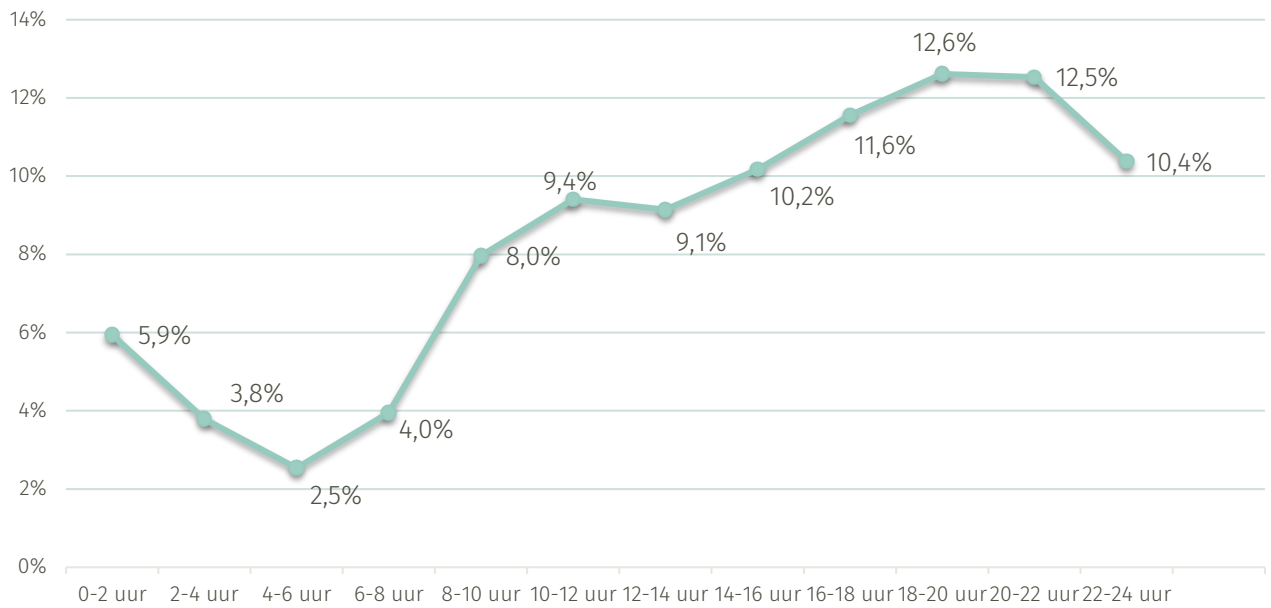
## 1.2. Aantal oproepen per dag van de week



Basis = 110 269 oproepen met gesprek



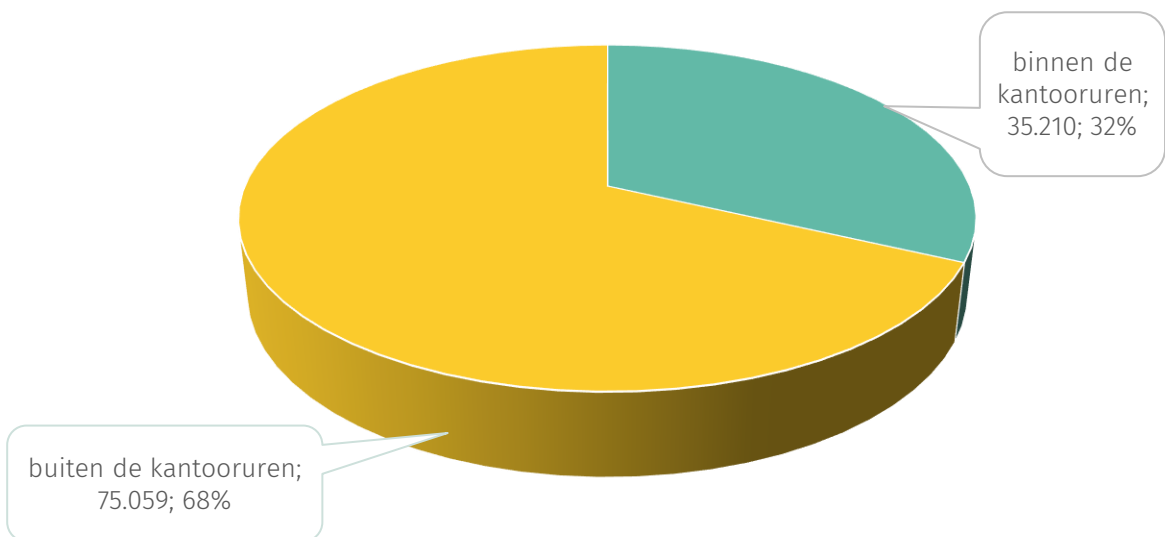
### 1.3. Aantal oproepen per dagdeel (2 uur)



Basis = 110 269 oproepen

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

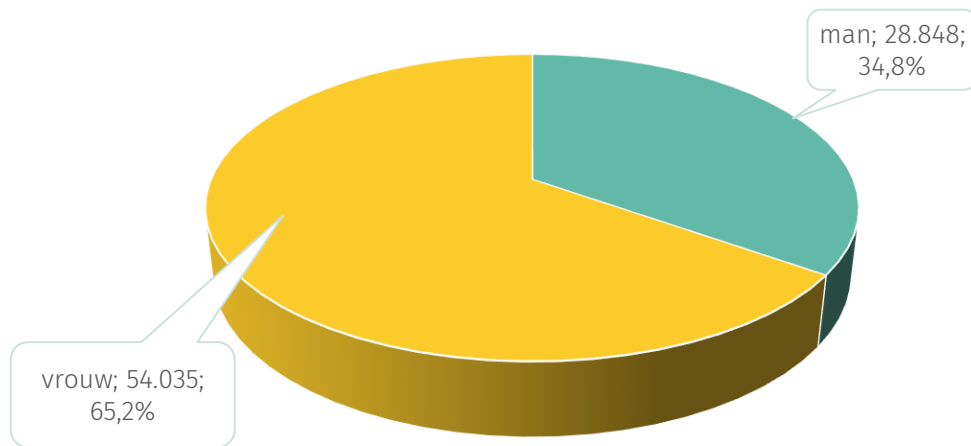
(kantooruren = werkdagen van 09 u 00 – 18 u 00 )



Basis = 110 269 oproepen

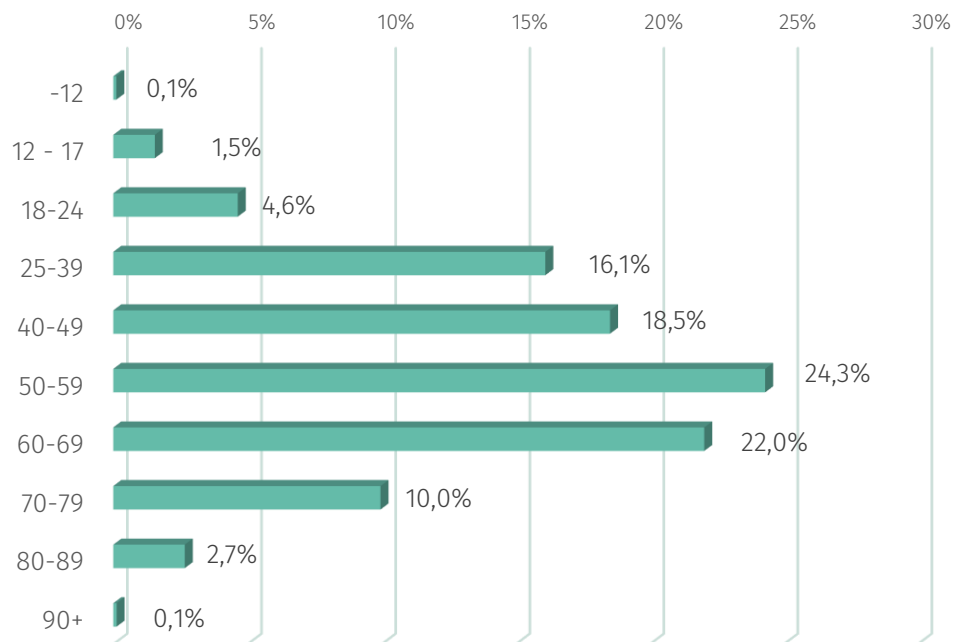
## 2. Profiel van de oproepers

### 2.1. Geslacht



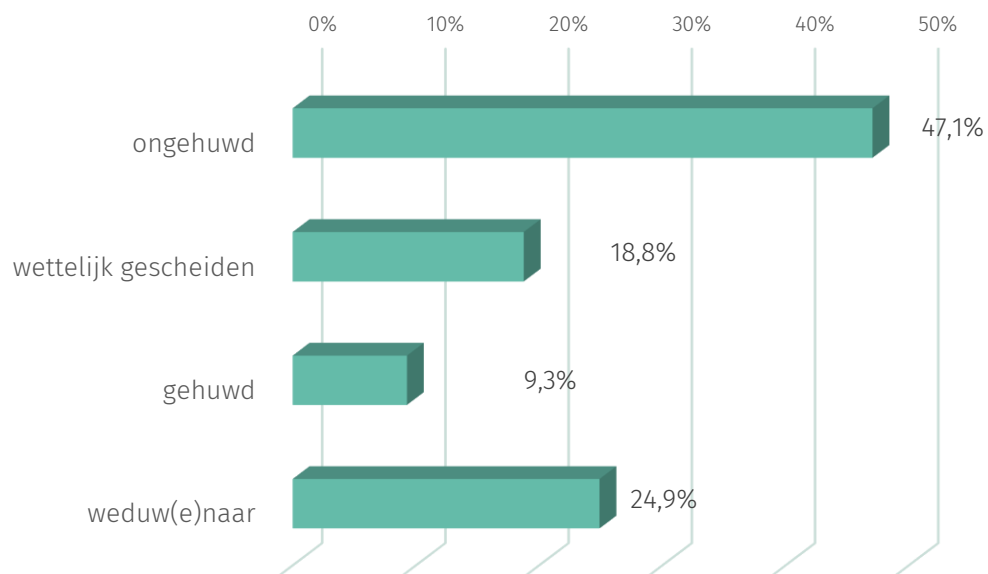
Basis = 82 883 oproepers waarvan het geslacht bekend is

### 2.2. Leeftijd



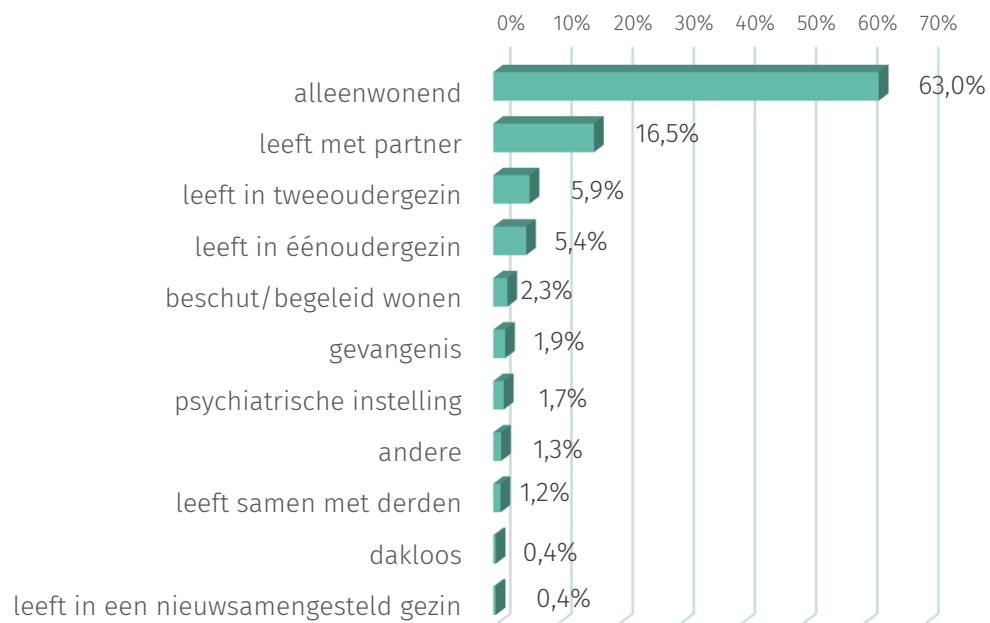
Basis = 67 018 oproepers waarvan de leeftijd bekend is

### 2.3. Burgerlijke staat



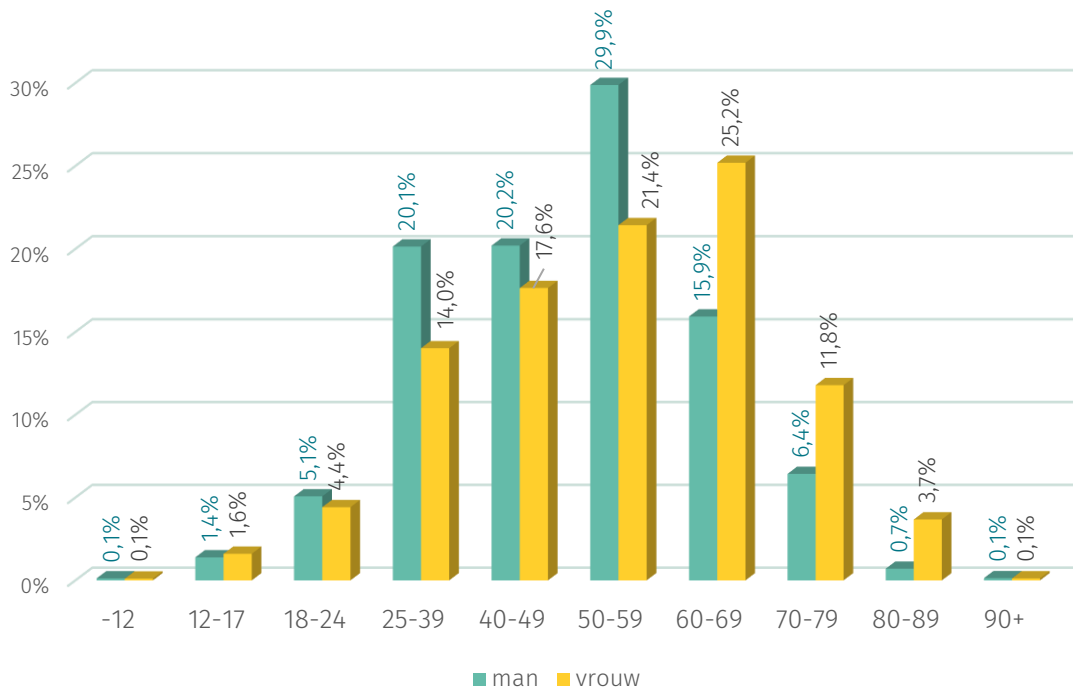
Basis = 59 470 oproepers waarvan de burgerlijke staat bekend is

### 2.4. Leefsituatie



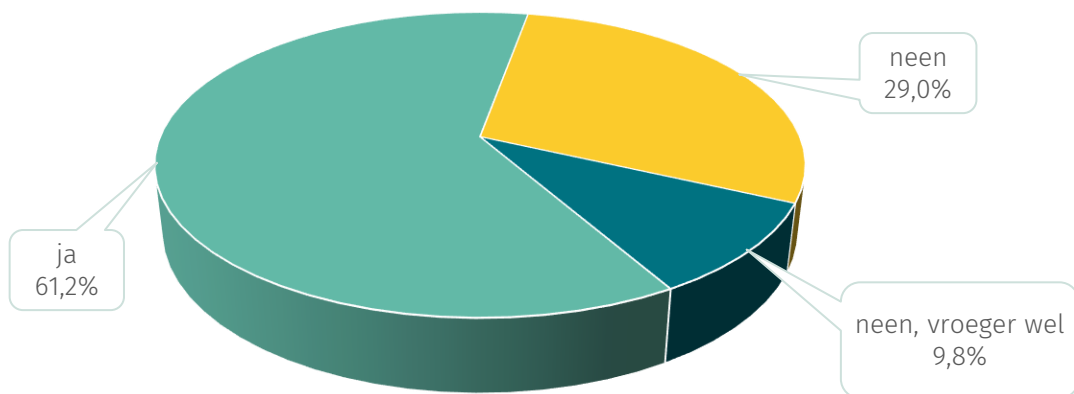
Basis = 71 702 oproepers waarvan de leefsituatie bekend

## 2.5. Leeftijd per geslacht



Basis = 66 941 oproepers waarvan zowel leeftijd als geslacht bekend is

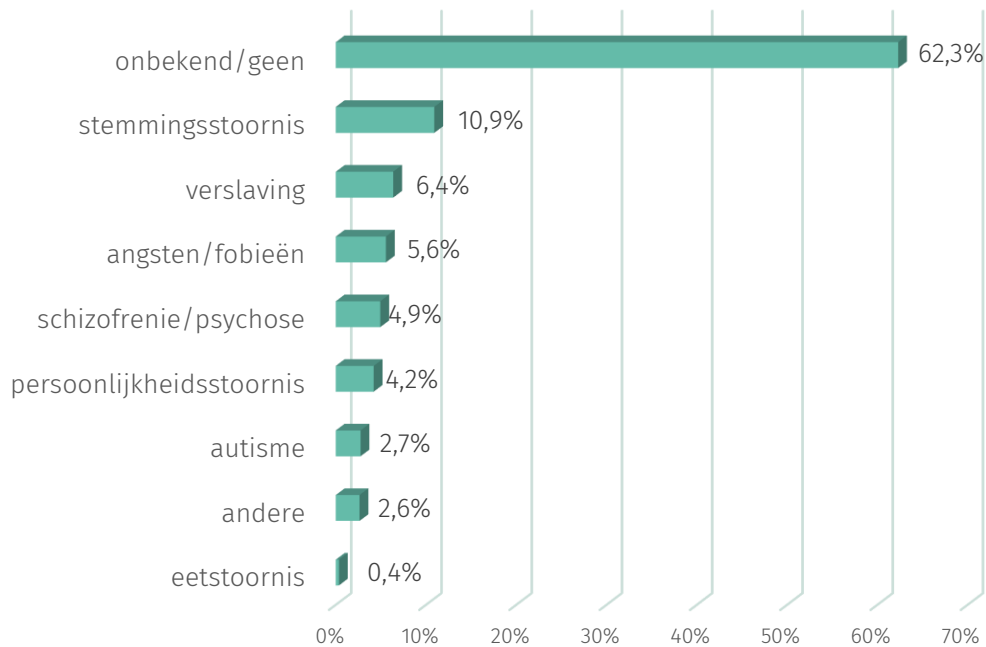
## 2.6. Oproepers in professionele begeleiding



Basis= 52 081 oproepers waarvan begeleiding gekend is

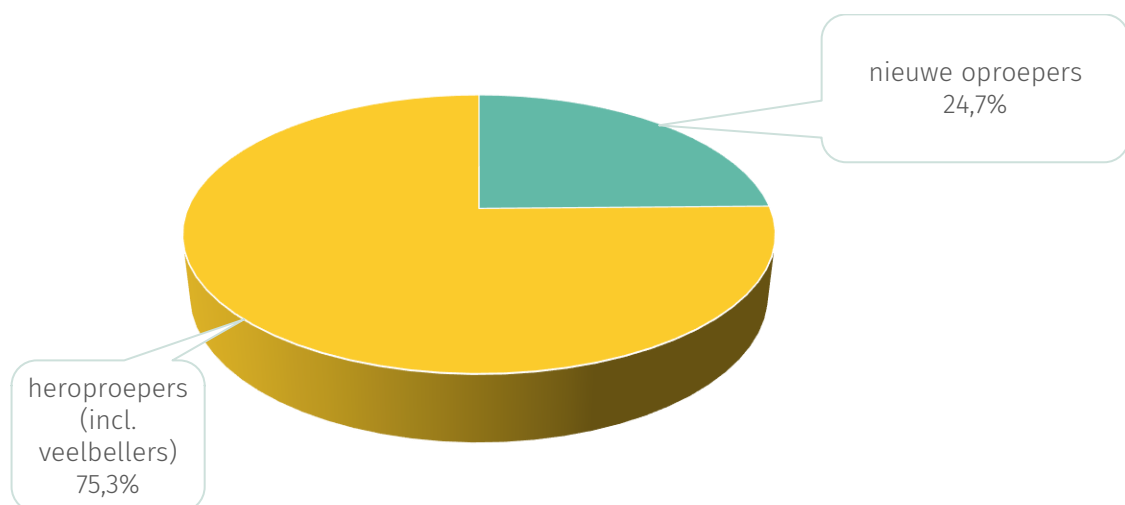
## 2.7. Stoornissen oproepers

De oproeper vermeldt zelf tijdens het gesprek een psychische stoornis : 37,7% van alle oproepers deed dit.



Basis = 89 036 oproepers

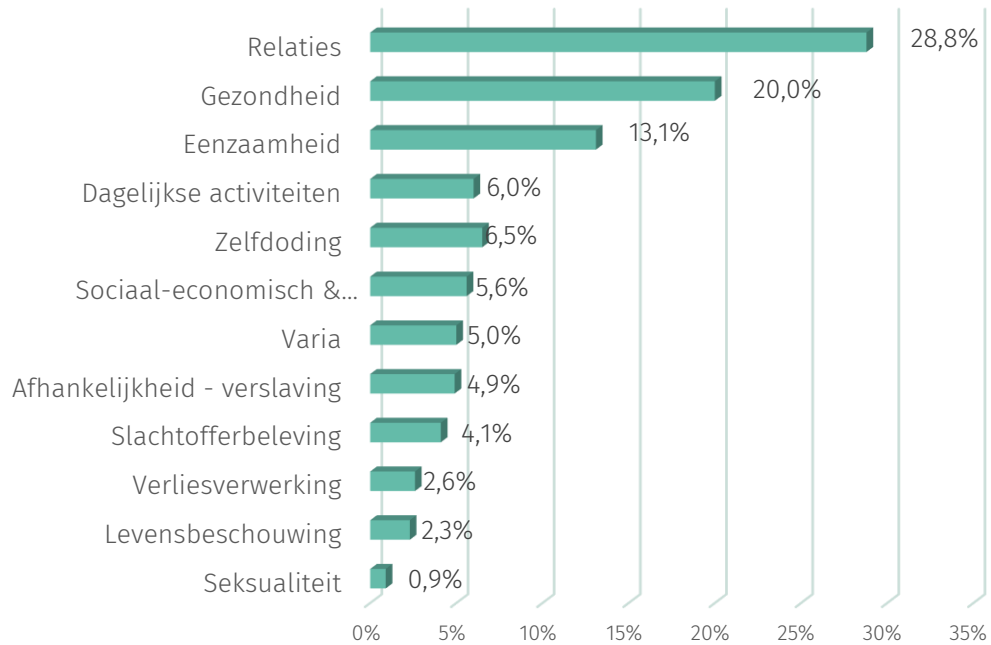
## 2.8. Oproeptype (nieuwe versus heroproepers – inclusief veelbellers)



Basis = 83 038 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>6 244</b>	<b>4,9%</b>
Alcohol	3 482	2,9%
Drugs	1 195	1,0%
Gokken	105	0,1%
Medicijnen	1 030	0,8%
Andere	432	0,4%
<b>DAGELIJKSE ACTIVITEITEN</b>	<b>7 229</b>	<b>6,0%</b>
<b>EENZAAMHEID</b>	<b>16 119</b>	<b>13,1%</b>
Tekort aan sociale contacten	12 933	10,6%
Binnen bestaande contacten	2 738	2,2%
Andere	448	0,4%
<b>GEZONDHEID</b>	<b>26 631</b>	<b>20,0%</b>
Angst/fobie	5 017	4,1%
Autisme	808	0,7%
Aids, SOA (seksueel overdraagbare aandoening)	61	0,0%
Borderline	421	0,3%
Chronische vermoeidheid	350	0,3%
Depressie	5 076	4,2%

Eetstoornissen (anorexia, boulimie, ...)	339	0.3%
Handicap	663	0.5%
Kanker	1 013	0.8%
Pijn	1 978	1.6%
Slaapstoornissen	1 156	0.9%
Stress, burn-out	1 423	1.2%
Zelfverwonding, automutilatie	323	0.3%
Ziekte	4 465	3.7%
Zwangerschap	159	0.1%
Andere	3 379	2.8%
<b>LEVENS BESCHOUWING</b>	<b>2 816</b>	<b>2,3%</b>
Euthanasie	654	0.5%
Identiteitsvragen	539	0.4%
Levensbeschouwelijke vragen	1 206	1.0%
Andere	417	0.3%
<b>RELATIES</b>	<b>39 301</b>	<b>28,8%</b>
Gemis aan partner	1 592	1.3%
Verliefdheid, partnerkeuze	2 078	1.7%
Spanningen/conflicten in partnerrelatie	7 354	6.0%
Echtscheiding/einde relatie	3 399	2.8%
Relatie met ouder(s)	4 330	3.5%
Relatie met kind(eren)	7 140	5.9%
Relatie met familielid	3 611	3.0%
Buurt	2 654	2.2%
Werk	2 382	2.0%
School	545	0.4%
Vrienden	2 033	1.7%
Zorglast	795	0.7%
Andere	1 388	1.1%
<b>SEKSUALITEIT</b>	<b>1 166</b>	<b>0,9%</b>
Seksuele identiteit/geaardheid	439	0.4%
Seksueel functioneren	400	0.3%
Masturbatievraag, seksbeller	112	0.1%
Andere	215	0.2%
<b>SLACHTOFFERBELEVING</b>	<b>5 086</b>	<b>4,1%</b>
Diefstal, inbraak, ongeval	368	0.3%
Incest	286	0.2%
Kindermishandeling	448	0.4%
Ongewenste intimiteiten	355	0.3%
Ouder(en)mis(be)handeling	210	0.2%
Partnermishandeling	715	0.6%
Pesten, stalking	1 081	0.9%
Seksueel geweld	513	0.4%
Andere	1 110	0.9%
<b>SOCIAAL-ECONOMISCHE &amp; MAATSCHAPPELIJKE THEMA'S</b>	<b>7 091</b>	<b>5,6%</b>
Administratief	515	0.4%
Financieel	2 432	2.0%
Dakloos, huisvesting	1 564	1.3%
Juridisch	902	0.7%
Materieel	357	0.3%

Werkloosheid	392	0.3%
Andere	929	0.8%
<b>VERLIESVERWERKING</b>	<b>3 215</b>	<b>2,6%</b>
Abortus, Miskraam	79	0.1%
Na overlijden	2 235	1.8%
Nabestaande Zelfdoding	236	0.2%
Verlies van vrijheid	181	0.1%
Verlies van werk	165	0.1%
Andere	319	0.3%
<b>ZELFDODING</b>	<b>8 061</b>	<b>6,5%</b>
Gedachten aan zelfdoding	5 383	4.4%
Plannen tot zelfdoding	1 509	1.2%
Poging tot zelfdoding	684	0.6%
Andere	485	0.4%
<b>VARIA</b>	<b>6 302</b>	<b>5,0%</b>
Daderbeleving	184	0.2%
Dank	462	0.4%
Goed nieuws	401	0.3%
Info over Tele-Onthaal	272	0.2%
Ontevreden over Tele-Onthaal	402	0.3%
Verwarde inhoud	1 377	1.1%
Vragen, klachten over professionele begeleiding	848	0.7%
Andere	2 356	1.9%
<b>TOTAAL</b>	<b>129 261</b>	<b>100,0%</b>

Basis : 129 261 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	2.719	6,6%	3.198	4,1%
Dagelijkse activiteiten	2.989	7,3%	4.238	5,4%
Eenzaamheid	5.969	14,5%	9.746	12,4%
Gezondheid	7.481	18,2%	16.479	21,0%
Levensbeschouwing	1.094	2,7%	1.651	2,1%
Relaties	9.661	23,5%	24.750	31,6%
Seksualiteit	789	1,9%	331	0,4%
Slachtofferbeleving	1.326	3,2%	3.514	4,5%
Sociaal-economische & maatschappelijke thema's	2.425	5,9%	4.212	5,4%
Verliesverwerking	1.020	2,5%	2.141	2,7%
Zelfdoding	3.199	7,8%	4.623	5,9%
Varia	2.502	6,1%	3.470	4,4%
<b>TOTAAL</b>	<b>41.174</b>	<b>100%</b>	<b>78.353</b>	<b>100,0%</b>

Basis = 119 527 gespreksonderwerpen van 82 883 oproepers waarvan geslacht bekend is

### 3.4. De gespreksthema's per leeftijd

	-12	12-17	18-24	25-39	40-49	50-59	60-69	70-79	80-89	90+
Afhankelijkheid – verslaving	0,0%	4,3%	5,0%	6,2%	6,2%	5,1%	3,4%	3,0%	1,1%	2,8%
Dagelijkse activiteiten	0,0%	1,1%	1,5%	3,2%	6,1%	7,6%	8,5%	8,6%	5,2%	5,7%
Eenzaamheid	4,1%	4,1%	8,6%	9,2%	11,6%	15,2%	15,7%	20,2%	23,1%	18,9%
Gezondheid	15,5%	18,4%	20,8%	20,7%	20,4%	19,4%	22,4%	17,3%	14,1%	21,7%
Levensbeschouwing	1,0%	1,5%	3,0%	2,8%	2,5%	2,1%	2,1%	2,2%	3,9%	1,9%
Relaties	36,1%	32,0%	29,7%	31,9%	30,4%	27,4%	28,4%	27,9%	30,5%	19,8%
Seksualiteit	2,1%	4,7%	2,3%	1,5%	0,9%	0,8%	0,4%	0,2%	0,2%	0,0%
Slachtofferbeleving	22,7%	10,8%	6,2%	5,0%	4,2%	3,5%	3,2%	2,5%	3,3%	4,7%
Sociaal-economische & maatschappelijke thema's	1,0%	1,3%	4,1%	4,9%	5,2%	5,8%	5,2%	6,5%	6,3%	8,5%
Verliesverwerking	1,0%	1,6%	1,6%	2,2%	2,3%	2,8%	3,1%	3,5%	5,1%	4,7%
Zelfdoding	11,3%	16,0%	14,1%	9,1%	6,1%	5,9%	3,6%	3,3%	2,6%	4,7%
Varia	5,2%	4,3%	3,0%	3,3%	4,1%	4,3%	4,2%	4,8%	4,8%	6,6%
<b>TOTAAL</b>	<b>97</b>	<b>1 427</b>	<b>4 619</b>	<b>15 873</b>	<b>18 482</b>	<b>24 134</b>	<b>21 480</b>	<b>9 899</b>	<b>2 725</b>	<b>106</b>

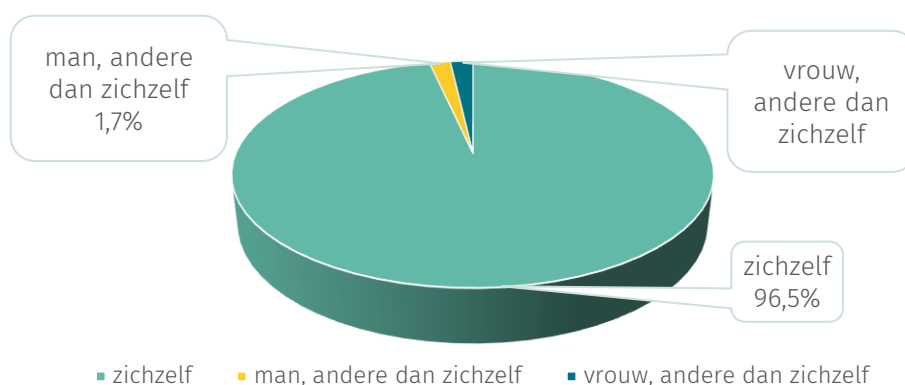
Basis = 98 842 gespreksonderwerpen van 67 018 oproepers waarvan de leeftijd gekend is

### 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	diakloos	andere
Afhankelijkheid – verslaving	0,0%	4,3%	5,0%	6,2%	6,2%	5,1%	3,4%	3,0%	1,1%	2,8%	0,0%
Dagelijkse activiteiten	0,0%	1,1%	1,5%	3,2%	6,1%	7,6%	8,5%	8,6%	5,2%	5,7%	0,0%
Eenzaamheid	4,1%	4,1%	8,6%	9,2%	11,6%	15,2%	15,7%	20,2%	23,1%	18,9%	4,1%
Gezondheid	15,5%	18,4%	20,8%	20,7%	20,4%	19,4%	22,4%	17,3%	14,1%	21,7%	15,5%
Levensbeschouwing	1,0%	1,5%	3,0%	2,8%	2,5%	2,1%	2,1%	2,2%	3,9%	1,9%	1,0%
Relaties	36,1%	32,0%	29,7%	31,9%	30,4%	27,4%	28,4%	27,9%	30,5%	19,8%	36,1%
Seksualiteit	2,1%	4,7%	2,3%	1,5%	0,9%	0,8%	0,4%	0,2%	0,2%	0,0%	2,1%
Slachtofferbeleving	22,7%	10,8%	6,2%	5,0%	4,2%	3,5%	3,2%	2,5%	3,3%	4,7%	22,7%
Sociaal-economische & maatschappelijke thema's	1,0%	1,3%	4,1%	4,9%	5,2%	5,8%	5,2%	6,5%	6,3%	8,5%	1,0%
Verliesverwerking	1,0%	1,6%	1,6%	2,2%	2,3%	2,8%	3,1%	3,5%	5,1%	4,7%	1,0%
Zelfdoding	11,3%	16,0%	14,1%	9,1%	6,1%	5,9%	3,6%	3,3%	2,6%	4,7%	11,3%
Varia	5,2%	4,3%	3,0%	3,3%	4,1%	4,3%	4,2%	4,8%	4,8%	6,6%	5,2%
<b>TOTAAL</b>	<b>67 177</b>	<b>17 083</b>	<b>6 255</b>	<b>5 866</b>	<b>411</b>	<b>1 280</b>	<b>1 844</b>	<b>1 918</b>	<b>2 235</b>	<b>442</b>	<b>1 414</b>

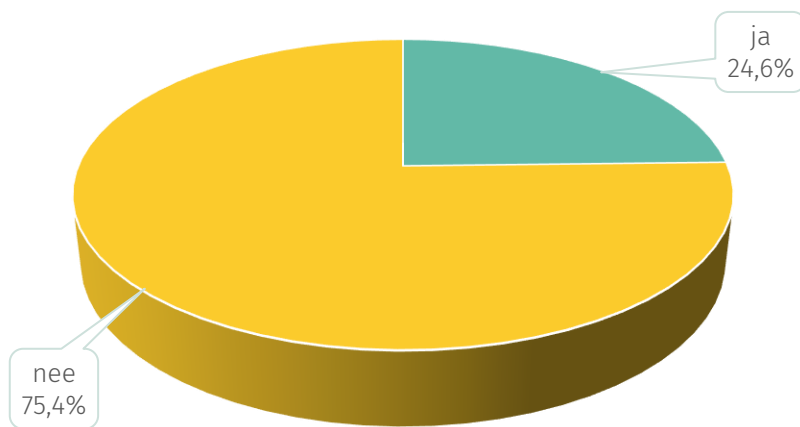
Basis = 105 925 gespreksthema's voor 71 702 oproepers waarvan de leefsituatie bekend is

### 3.6. Voor wie belt de oproeper?



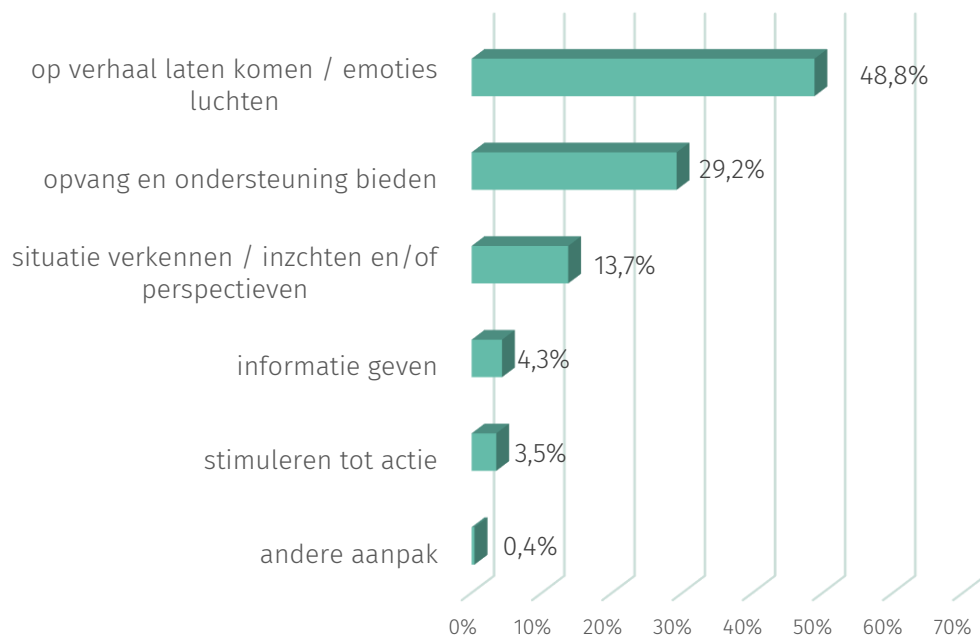
Basis 83 030 oproepers

### 3.7. Is de oproeper in crisis ?



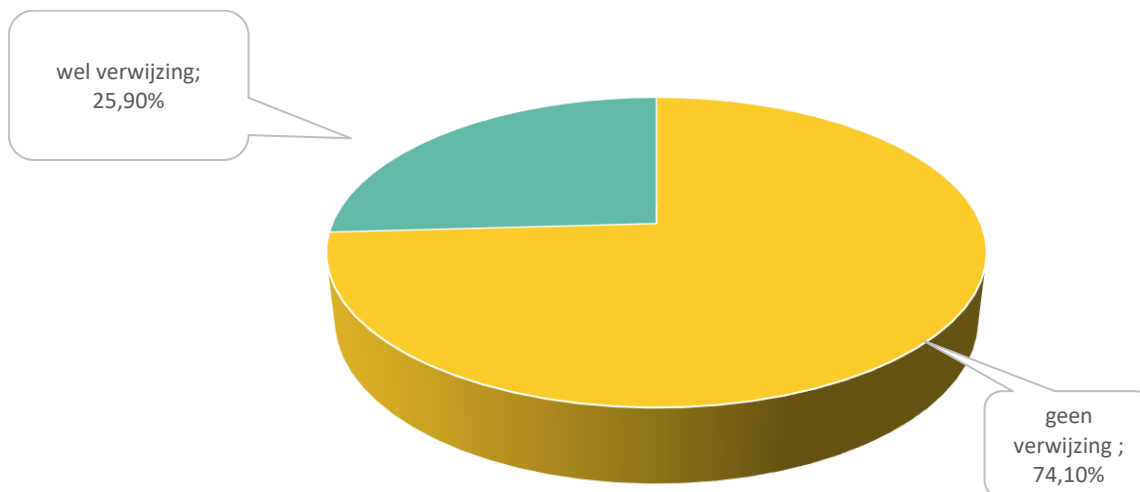
Basis 83 030 oproepers

### 3.8. Wijze van gespreksvoering



Basis = 151 901 gescoorde gesprekswijzen (per gesprek konden max. 3 wijzen van gespreksvoering gescoord worden)

### 3.9. Verwijzing en/of informatie geven

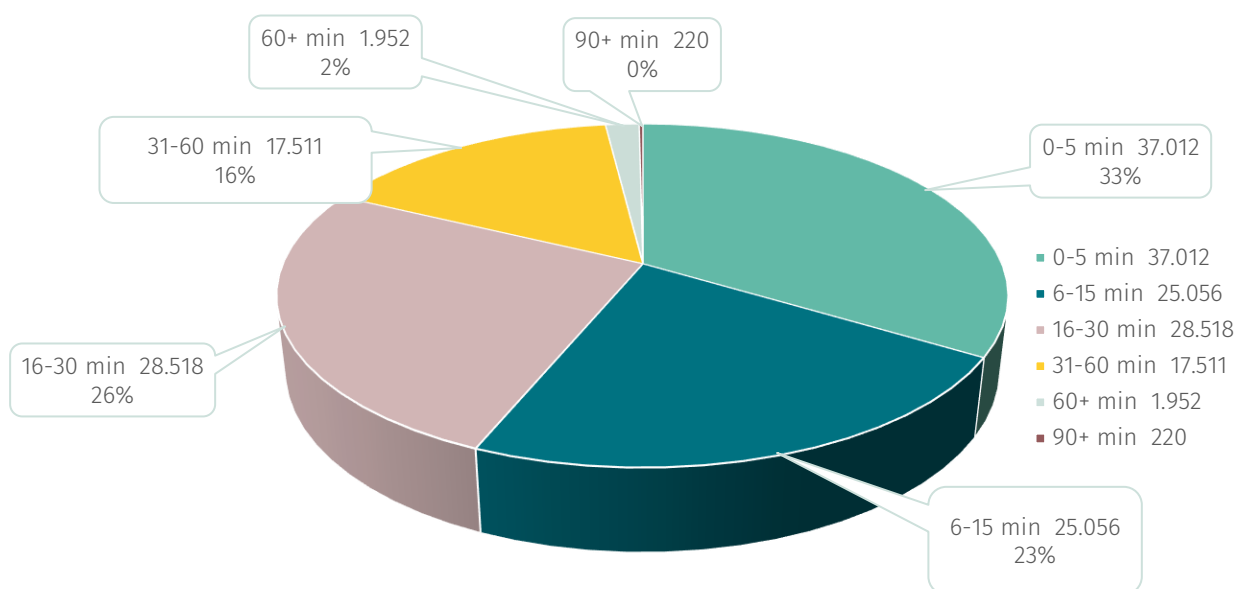


Basis : 83.030 oproepers

Detail verwijzing	Aantal oproepen	% totaal aantal oproepen (basis = 83 030)	% totaal aantal verwijzingen (basis = 21 532)
<b>Geen verwijzing</b>	61 498	74,1%	-
<b>Eigen sociaal netwerk</b>	3 055	3,7%	14,2%
<b>Huidige professionele hulp</b>	7 388	8,9%	34,3%
<b>Welzijn</b>	2 609	3,1%	12,9%
1712	105	0,1%	0,5%
Sociaal Huis	380	0,5%	1,8%
CAW algemeen onthaal	1126	1,4%	5,2%
CAW crisisopvang	382	0,5%	1,8%
Inloopcentrum	35	0,0%	0,2%
OCMW	372	0,4%	1,7%
Gezins- en bejaardenzorg	56	0,1%	0,3%
106 --> chat/chat --> 106	153	0,2%	0,7%
<b>Telefonische en onlinehulpverlening</b>	315	0,4%	1,5%
<b>Gezondheidszorg</b>	3 292	4,0%	15,3%
100-urgentie	467	0,6%	2,2%
Arts	2524	3,0%	11,7%
Antigifcentrum	24	0,0%	0,1%
Algemeen Ziekenhuis	116	0,1%	0,5%
Abortuskliniek	8	0,0%	0,0%
Palliatieve Zorg	15	0,0%	0,1%
Ziekenfonds	138	0,2%	0,6%
<b>Geestelijke gezondheidszorg</b>	628	0,8%	2,9%
Centrum Geestelijke Gezondheidszorg (CGG)	339	0,4%	1,6%
Psychiatrisch Ziekenhuis	149	0,2%	0,7%
Psychiatrische Spoed	140	0,2%	0,7%
<b>Levensbeschouwelijke hulpverlening</b>	33	0,0%	0,2%
Centrum Morele Dienstverlening	8	0,0%	0,0%
Geestelijke/pastorale zorg	25	0,0%	0,1%

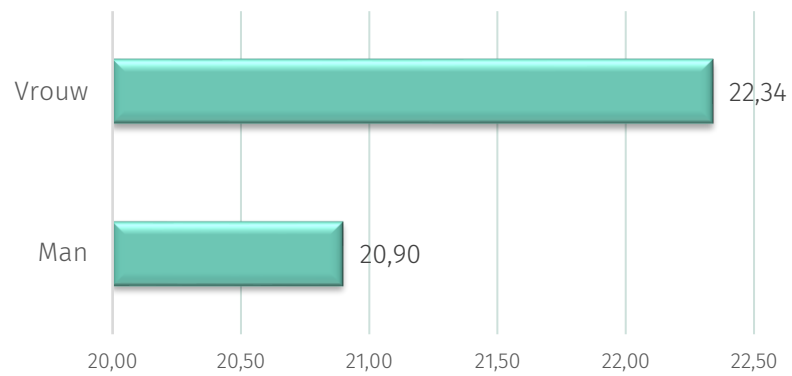
<b>Justitiële sector</b>	1 233	1,5%	5,7%
Justitiehuis	8	0,0%	0,0%
Andere dienst voor juridisch advies	25	0,0%	0,1%
Advocaat/notaris/gerecht	8	0,0%	0,0%
Politie	25	0,0%	0,1%
<b>Zelfhulpgroepen : Trefpunt zelfhulp</b>	117	0,1%	0,5%
<b>Specifiek aanbod jeugd</b>	377	0,5%	1,8%
Leerkracht/school	93	0,1%	0,4%
Jongeren Advies Centrum (JAC)	168	0,2%	0,8%
Centrum Leerlingenbegeleiding (CLB)	102	0,1%	0,5%
Kind en Gezin	14	0,0%	0,1%
<b>Sociaal-culturele sector</b>	141	0,2%	0,7%
Vereniging alleenstaanden	64	0,1%	0,3%
Sociaal-cultureel vormingswerk	37	0,0%	0,2%
Steunpunt vrijwilligerswerk	40	0,0%	0,2%
<b>Werk</b>	146	0,2%	0,7%
Eigen werkcontext	43	0,1%	0,2%
VDAB	69	0,1%	0,3%
Vakbond	34	0,0%	0,2%
<b>Andere</b>	2 198	2,6%	10,2%

### 3.10. Duur van de gesprekken



Basis : 110 269 oproepers

## Gemiddelde duur mannen en vrouwen ⓘ



Basis: 82 883 gesprekken waarbij geslacht bekend is

Algemeen gemiddelde: 🕒 **21,83** minuten



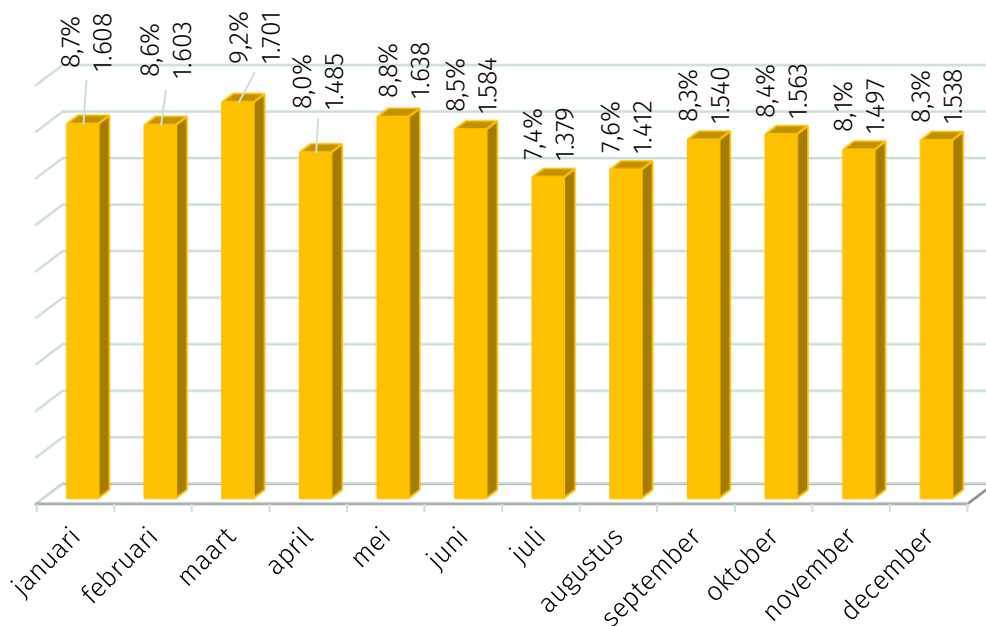
[ chat ]

PRATEN  
IS DE  
EERSTE  
STAP

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

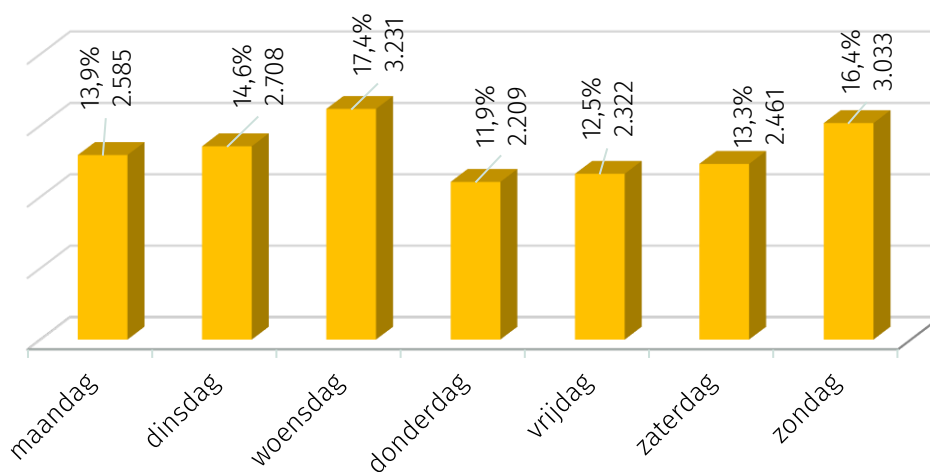
# 1. De oproepen

## 1.1 Aantal oproepen per maand



Basis = 18 548 oproepen

## 1.2 Aantal oproepen per dag van de week

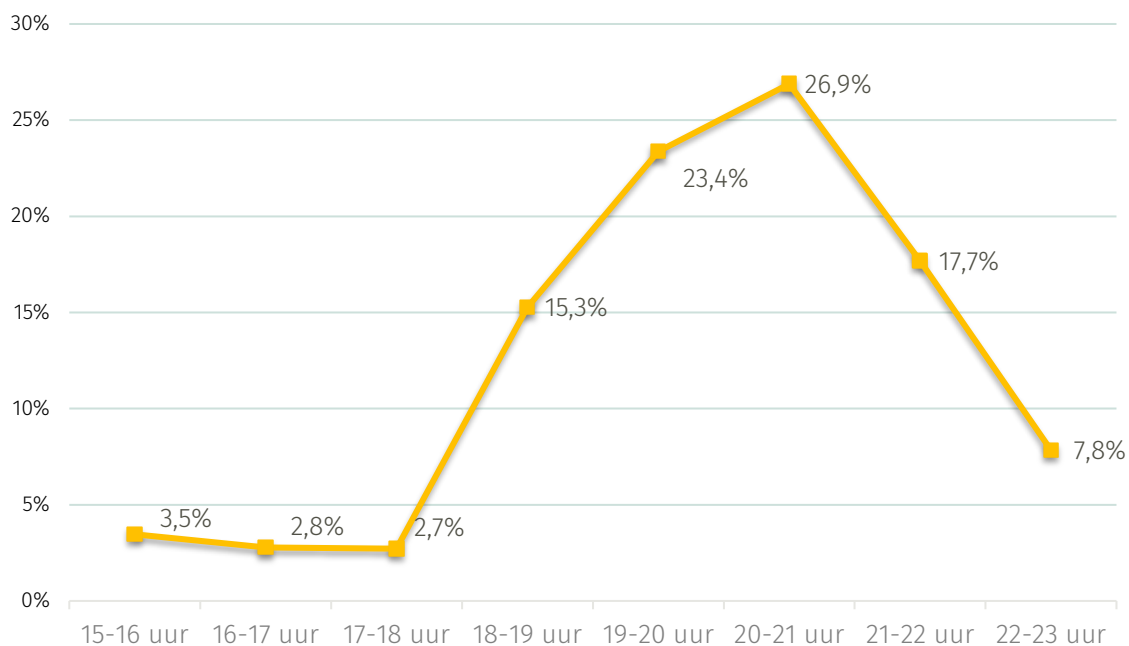


Basis = 18 549 oproepen



### 1.3 Aantal oproepen per uur

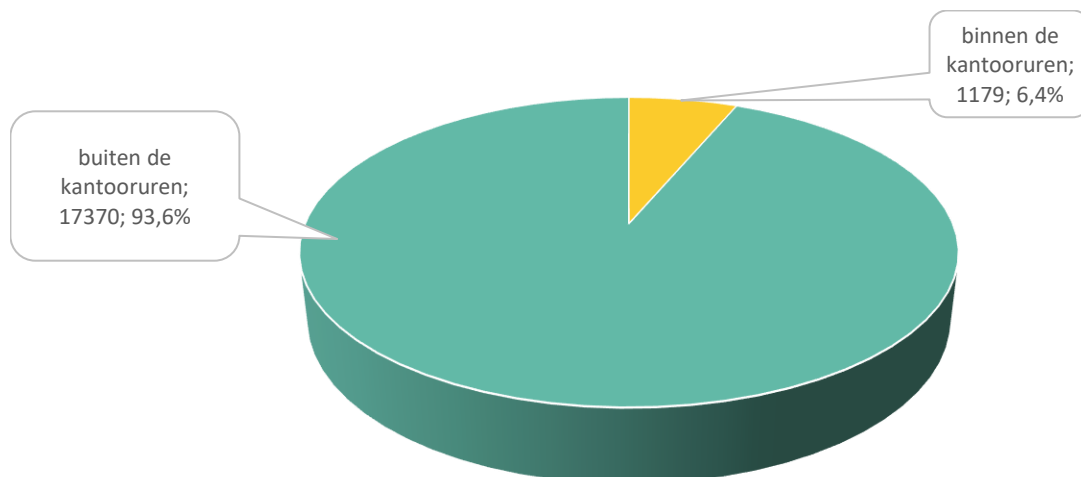
Chatten met Tele-Onthaal kan 41 uur per week: elke avond en op woensdag- en zondagnamiddag ( elke dag van 18u-23 u en op woe+ zon: 15.00 – 23.00 uur)



Basis = 18 549 oproepen

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

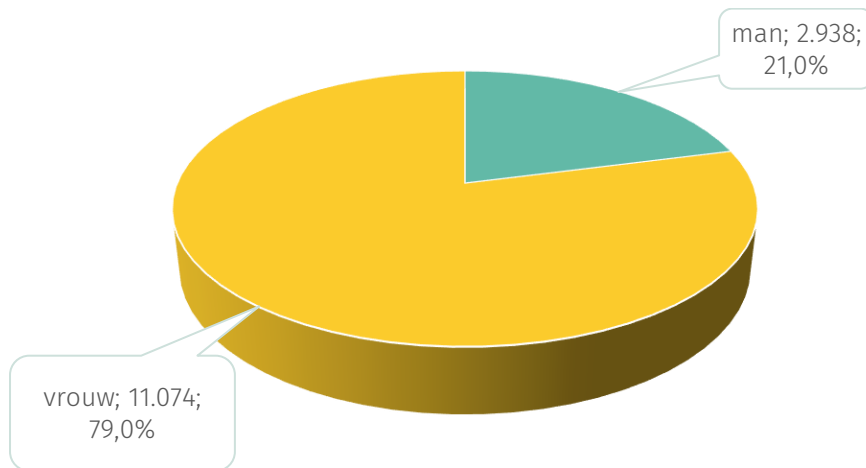
(kantooruren = werkdagen van 9.00 – 18.00 uur )



Basis = 18 549 oproepen

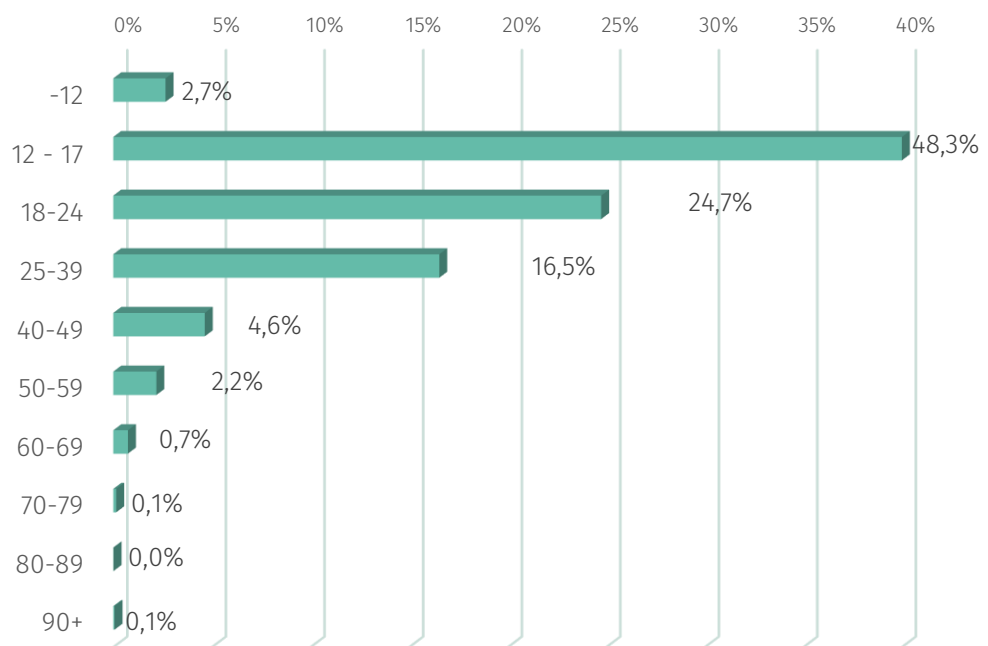
## 2. Profiel van de oproepers

### 2.1. Geslacht



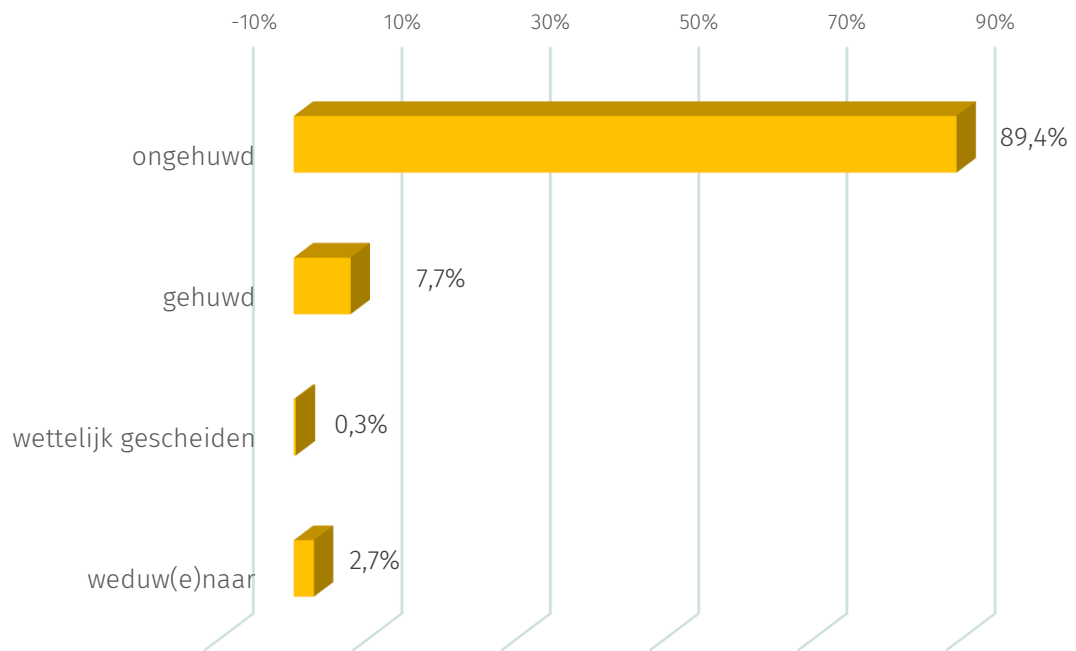
Basis = 14 012 oproepers waarvan het geslacht bekend is

### 2.2. Leeftijd



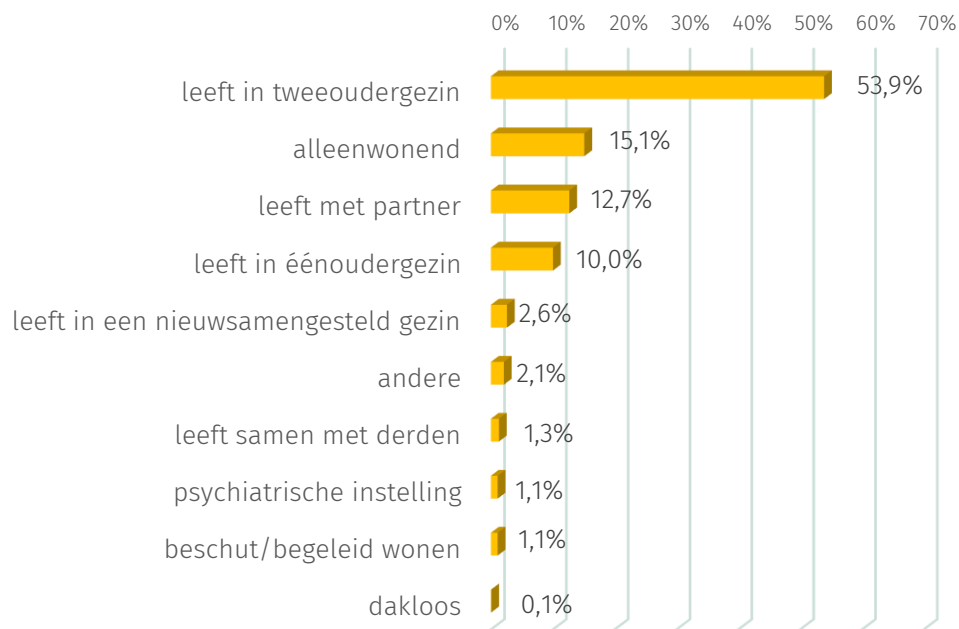
Basis = 12 224 oproepers waarvan de leeftijd bekend is

### 2.3. Burgerlijke staat



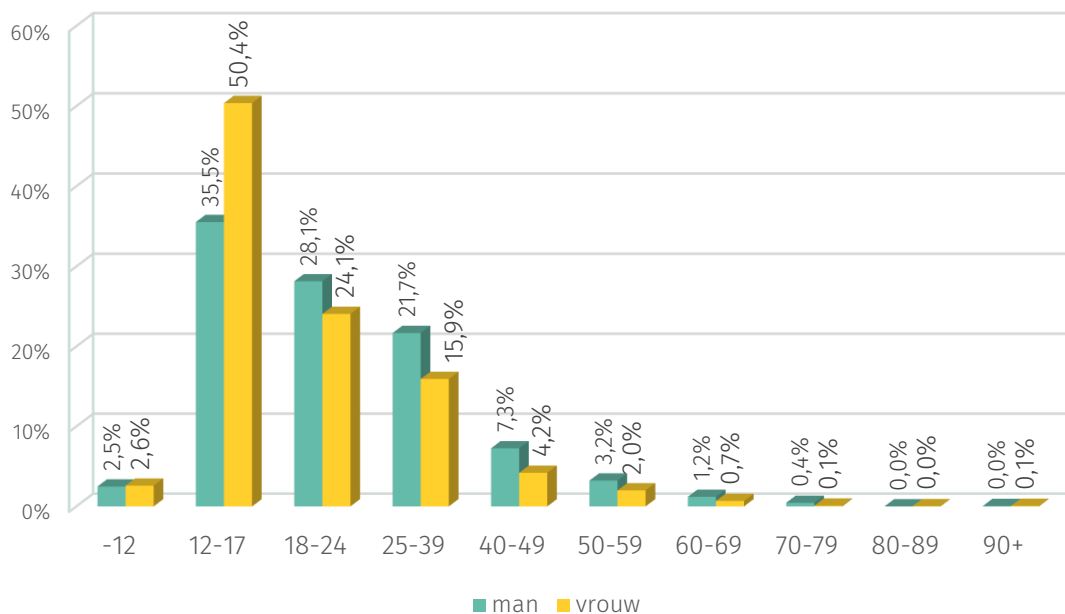
Basis = 12 613 oproepers waarvan de burgerlijke staat

### 2.4. Leefsituatie



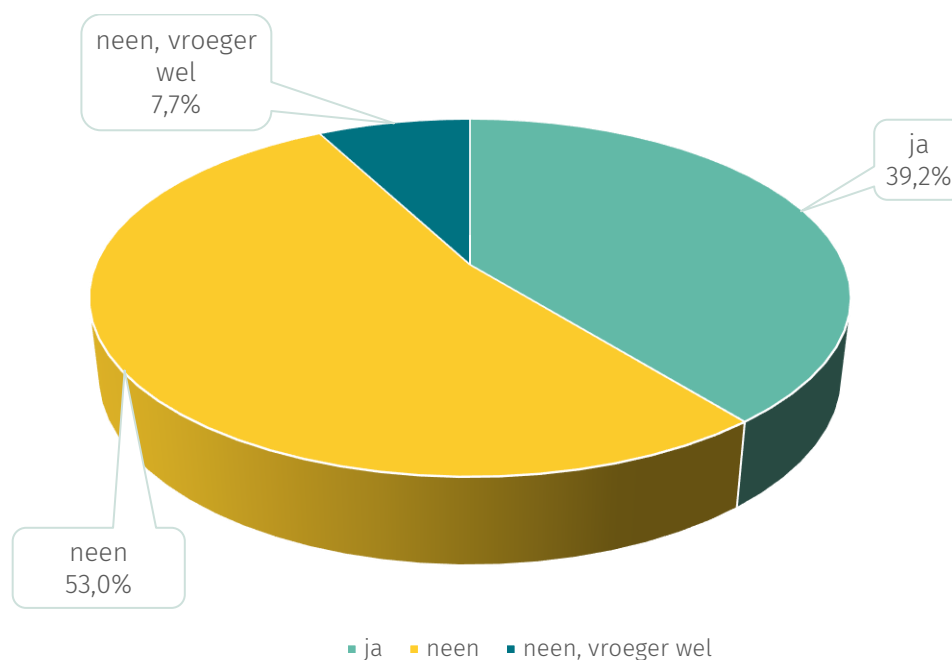
Basis = 9 852 oproepers waarvan de leefsituatie bekend

## 2.5. Leeftijd per geslacht



Basis = 11 253 oproepers waarvan zowel leeftijd als geslacht bekend is

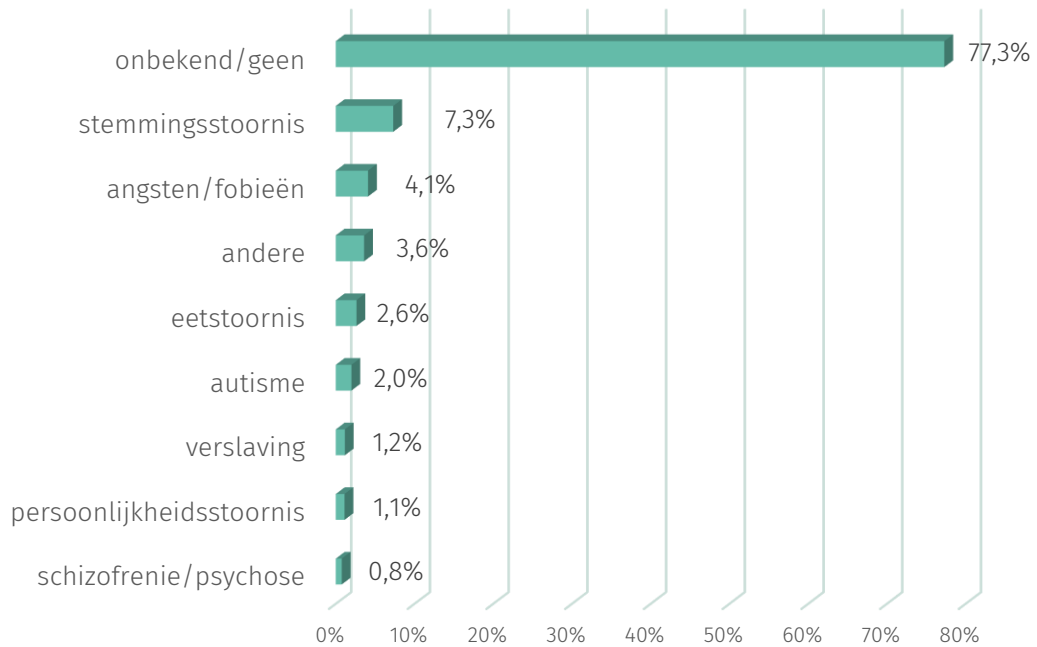
## 2.6. Oproepers in professionele begeleiding



Basis= 8 757 oproepers waarvan begeleiding gekend is

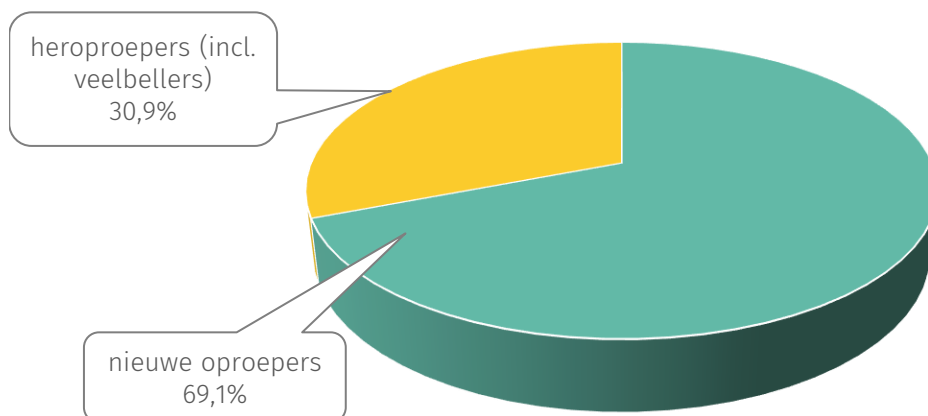
## 2.7. Stoornissen oproepers

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



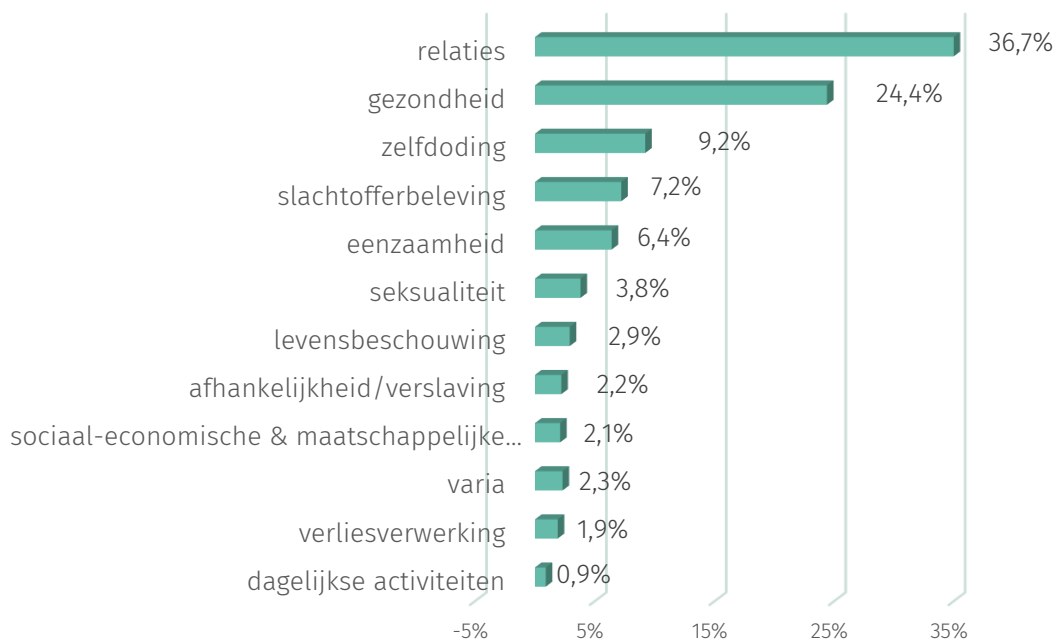
Basis = 16 316 oproepers

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



Basis = 15 943 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>507</b>	<b>2,2%</b>
Alcohol	214	0,9%
Drugs	117	0,5%
Gokken	27	0,1%
Medicijnen	63	0,3%
Andere	86	0,4%
<b>DAGELIJKSE ACTIVITEITEN</b>	<b>203</b>	<b>0,9%</b>
<b>EENZAAMHEID</b>	<b>1 439</b>	<b>6,4%</b>
Tekort aan sociale contacten	790	3,2%
Binnen bestaande contacten	572	2,3%
Andere	77	0,3%
<b>GEZONDHEID</b>	<b>6 133</b>	<b>24,4%</b>
Angst/fobie	981	4,0%
Autisme	206	0,8%
Aids, SOA (seksueel overdraagbare aandoening)	12	0,0%
Borderline	83	0,3%
Chronische vermoeidheid	34	0,1%
Depressie	1134	4,6%

Eetstoornissen (anorexia, boulimie,...)	580	2,4%
Handicap	30	0,1%
Kanker	77	0,3%
Pijn	146	0,6%
Slaapstoornissen	86	0,4%
Stress, burn-out	537	2,2%
Zelfverwonding, automutilatie	862	3,5%
Ziekte	295	1,2%
Zwangerschap	203	0,8%
Andere	867	3,6%
<b>LEVENSBESCHOUWING</b>	<b>647</b>	<b>2,9%</b>
Euthanasie	37	0,2%
Identiteitsvragen	383	1,6%
Levensbeschouwelijke vragen	146	0,6%
Andere	81	0,3%
<b>RELATIES</b>	<b>9 475</b>	<b>36,7%</b>
Gemis aan partner	189	0,8%
Verliefdheid, partnerkeuze	1389	5,7%
Spanningen/conflicten in partnerrelatie	1094	4,5%
Echtscheiding/einderelatie	547	2,2%
Relatie met ouder(s)	2222	9,1%
Relatie met kind(eren)	253	1,0%
Relatie met familielid	405	1,7%
Buurt	66	0,3%
Werk	392	1,6%
School	1435	5,9%
Vrienden	1115	4,6%
Zorglast	83	0,3%
Andere	285	1,2%
<b>SEKSUALITEIT</b>	<b>854</b>	<b>3,8%</b>
Seksuele identiteit/geaardheid	291	1,2%
Seksueel functioneren	333	1,4%
Masturbatievraag, seksbeller	63	0,3%
Andere	167	0,7%
<b>SLACHTOFFERBELEVING</b>	<b>1 673</b>	<b>7,2%</b>
Diefstal, inbraak, ongeval	16	0,1%
Incest	104	0,4%
Kindermishandeling	197	0,8%
Ongewenste intimiteiten	268	1,1%
Ouder(en)mis(be)handeling	30	0,1%
Partnermishandeling	65	0,3%
Pesten, stalking	461	1,9%

Seksueel geweld	319	1,3%
Andere	213	0,9%
<b>SOCIAAL- ECONOMISCHE&amp;MAATSCHAPPELIJKETHEMA'S</b>	<b>495</b>	<b>2,1%</b>
Administratief	19	0,1%
Financieel	163	0,7%
Dakloos, huisvesting	61	0,3%
Juridisch	61	0,3%
Materieel	11	0,0%
Werkloosheid	27	0,1%
Andere	153	0,6%
<b>VERLIESVERKWERKING</b>	<b>422</b>	<b>1,9%</b>
Abortus, Miskraam	15	0,1%
Na overlijden	275	1,1%
Nabestaande Zelfdoding	43	0,2%
Verlies van vrijheid	7	0,0%
Verlies van werk	19	0,1%
Andere	63	0,3%
<b>ZELFDODING</b>	<b>2 107</b>	<b>9,2%</b>
Gedachten aan zelfdoding	1538	6,3%
Plannen tot zelfdoding	352	1,4%
Poging tot zelfdoding	154	0,6%
Andere	63	0,3%
<b>VARIA</b>	<b>443</b>	<b>2,3%</b>
Daderbeleving	16	0,1%
Dank	13	0,1%
Goednieuws	6	0,0%
Info over Tele-Onthaal	20	0,1%
Ontevreden over Tele-Onthaal	18	0,1%
Verwarde inhoud	63	0,3%
Vragen, klachten over professionele begeleiding	5	0,0%
Andere	302	1,2%
<b>TOTAAL</b>	<b>24 398</b>	<b>100%</b>

Basis: 24 398 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 oproeping.*



## 2.11. De gespreksthema's per geslacht

	VROUW		MAN	
	Oproepen	%	Oproepen	%
Afhankelijkheid-verslaving	295	1,9%	134	3,3%
Dagelijkse activiteiten	107	0,7%	52	1,3%
Eenzaamheid	939	6,0%	324	7,9%
Gezondheid	3.862	24,8%	842	20,5%
Levensbeschouwing	427	2,7%	124	3,0%
Relaties	5.965	38,3%	1.478	36,0%
Seksualiteit	472	3,0%	302	7,4%
Slachtofferbeleving	1.230	7,9%	228	5,6%
Sociaal-economische & maatschappelijke thema's	272	1,7%	116	2,8%
Verliesverwerking	309	2,0%	68	1,7%
Zelfdoding	1.422	9,1%	336	8,2%
Varia	260	1,7%	97	2,4%
<b>TOTAAL</b>	<b>15 560</b>	<b>100%</b>	<b>4 101</b>	<b>100%</b>

Basis = 19 661 gespreksonderwerpen van 14 012 oproepers waarvan het geslacht bekend is.

## 2.12. De gespreksthema's per leeftijd

	-12	12-17	18-24	25-39	40-49	50-59	60-69	70-79	80-89	90+
Afhankelijkheid-verslaving	0,9%	1,3%	1,5%	3,3%	4,3%	4,5%	3,4%	0,0%	0,0%	0,0%
Dagelijkse activiteiten	1,4%	0,5%	0,8%	1,0%	1,5%	0,7%	0,7%	3,8%	0,0%	0,0%
Eenzaamheid	3,8%	4,5%	6,7%	9,1%	10,7%	13,4%	15,5%	15,4%	33,3%	11,1%
Gezondheid	16,2%	22,3%	25,3%	25,8%	26,0%	26,1%	26,4%	23,1%	0,0%	11,1%
Levensbeschouwing	1,6%	2,9%	3,3%	2,9%	2,2%	1,6%	0,7%	7,7%	0,0%	0,0%
Relaties	42,5%	42,0%	38,4%	32,9%	34,3%	30,8%	32,4%	23,1%	33,3%	44,4%
Seksualiteit	4,7%	5,3%	3,0%	2,2%	2,0%	1,2%	0,0%	3,8%	33,3%	11,1%
Slachtofferbeleving	19,2%	8,5%	6,4%	5,5%	4,5%	4,7%	6,1%	0,0%	0,0%	0,0%
Sociaal-economische & maatschappelijke thema's	2,1%	1,0%	2,0%	3,9%	3,2%	3,1%	2,0%	3,8%	0,0%	0,0%
Verliesverwerking	2,3%	1,4%	1,6%	2,3%	2,9%	3,3%	4,1%	3,8%	0,0%	0,0%
Zelfdoding	3,3%	8,7%	9,1%	9,9%	7,4%	8,7%	8,1%	7,7%	0,0%	22,2%
Varia	1,9%	1,8%	1,7%	1,3%	1,0%	1,9%	0,7%	7,7%	0,0%	0,0%
<b>TOTAAL</b>	<b>426</b>	<b>8 058</b>	<b>4 345</b>	<b>3 053</b>	<b>863</b>	<b>425</b>	<b>148</b>	<b>26</b>	<b>3</b>	<b>9</b>

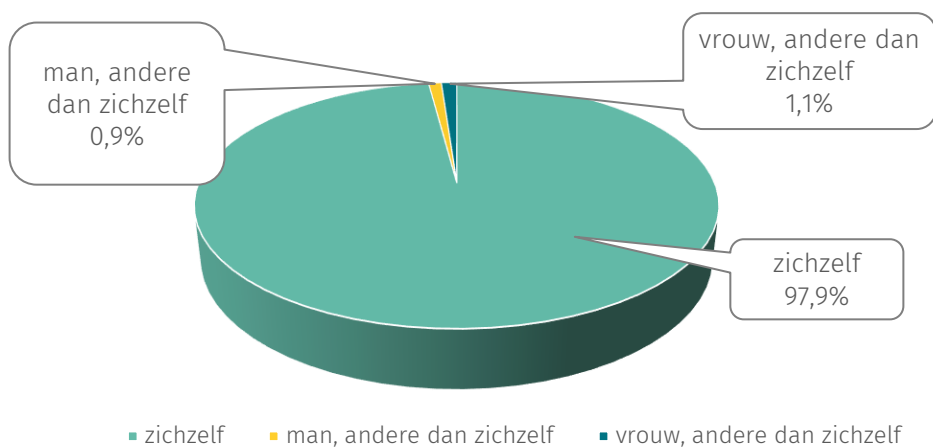
Basis = 17 356 gespreksonderwerpen van 12 224 oproepers waarvan de leeftijd gekend is

## 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	2,8%	4,4%	1,5%	2,7%	2,1%	2,0%	1,8%	0,6%	0,0%	2,3%
Dagelijkse activiteiten	1,3%	1,2%	0,6%	0,3%	0,0%	0,5%	1,2%	1,2%	0,0%	0,9%
Eenzaamheid	14,9%	6,4%	5,1%	7,3%	4,9%	11,0%	5,5%	7,1%	0,0%	7,0%
Gezondheid	26,1%	23,9%	25,3%	22,7%	17,3%	20,0%	29,7%	27,6%	0,0%	26,4%
Levensbeschouwing	2,5%	1,7%	3,0%	2,0%	2,3%	2,5%	3,6%	2,9%	0,0%	3,2%
Relaties	28,5%	41,5%	39,4%	40,0%	46,6%	32,0%	16,4%	14,7%	0,0%	26,1%
Seksualiteit	1,2%	2,4%	3,5%	2,1%	0,8%	3,0%	2,4%	2,4%	0,0%	1,7%
Slachtofferbeleving	5,2%	6,1%	7,9%	7,6%	12,9%	7,5%	9,7%	7,6%	0,0%	9,9%
Sociaal- economische & maatschappelijke thema's	2,9%	3,1%	1,4%	2,7%	2,6%	5,5%	3,0%	7,1%	71,4%	2,0%
Verliesverwerking	2,8%	2,2%	1,4%	3,2%	2,8%	2,0%	0,0%	2,4%	0,0%	3,8%
Zelfdoding	10,7%	6,1%	9,3%	8,4%	7,0%	13,5%	24,2%	24,1%	28,6%	15,4%
Varia	1,1%	0,9%	1,6%	1,1%	0,8%	0,5%	2,4%	2,4%	0,0%	1,4%
<b>TOTAAL</b>	<b>2 284</b>	<b>1 849</b>	<b>7 581</b>	<b>1 522</b>	<b>388</b>	<b>200</b>	<b>165</b>	<b>170</b>	<b>7</b>	<b>345</b>

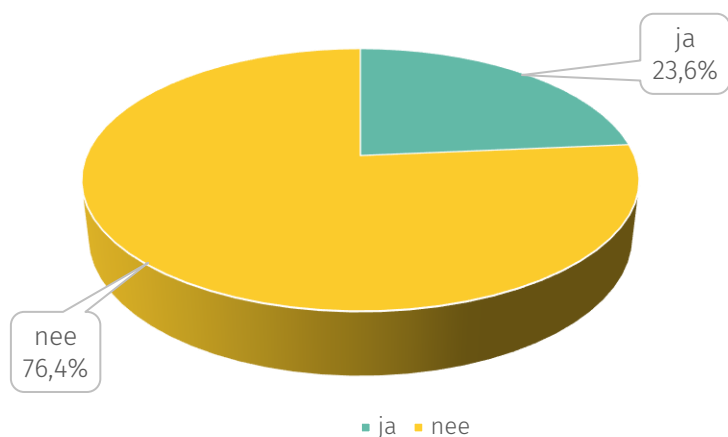
Basis = 14 512 gespreksthema's voor 9 852 oproepers waarvan de leefsituatie bekend is

## 2.14. Voor wie belt de oproeper?



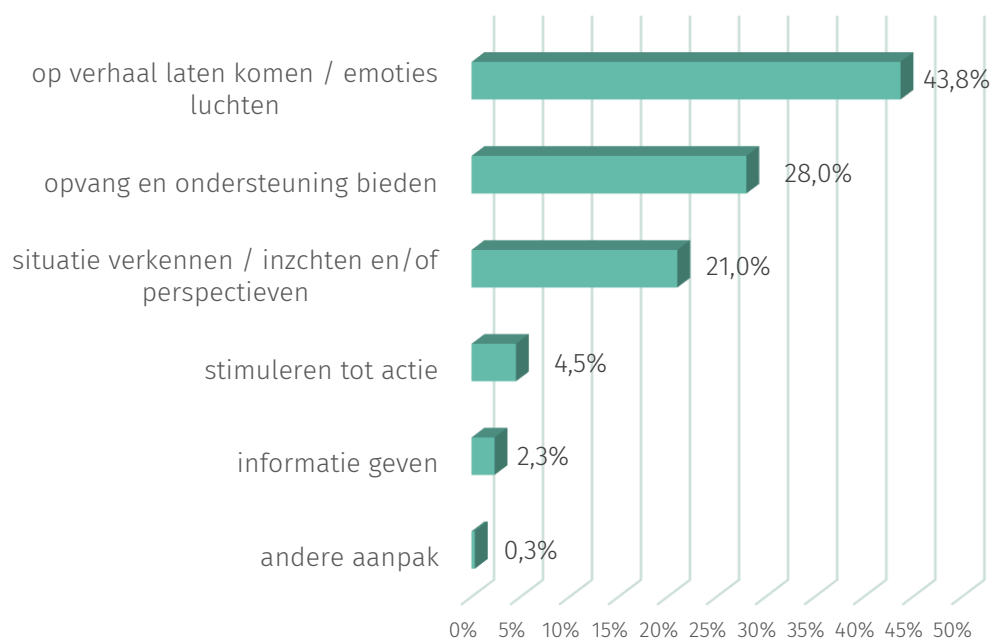
Basis = 15 941 oproepers

## 2.15. Is de oproeper in crisis?



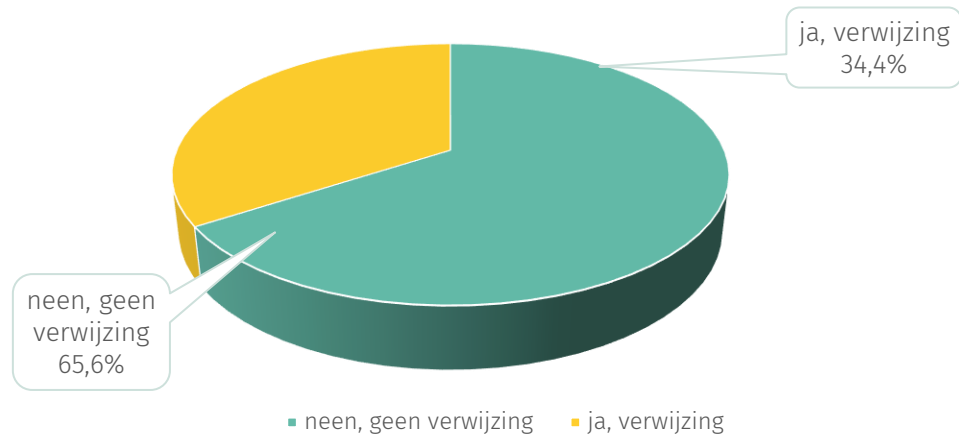
Basis= 15 941 oproepers

## 2.16. Wijze van gespreksvoering



Basis = 30 786 gescoorde gesprekswijzen (per gesprek konden max. 3 wijzen van gespreksvoering gescoord worden)

## 2.17. Verwijzingen/of informatie geven

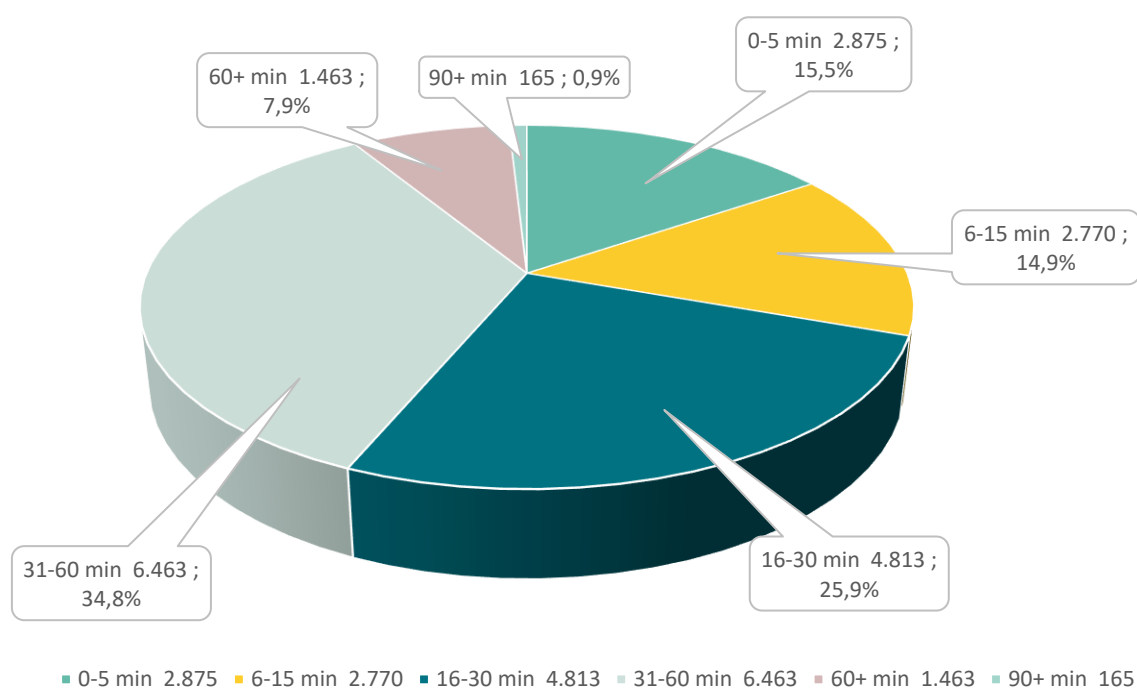


Basis = 16 554 oproepers

Detail verwijzing	Aantal oproepen	% totaal aantal oproepen (basis = 15 940)	% totaal aantal verwijzingen (basis = 5 478)
<b>Geen verwijzing</b>	10 462	65,6%	-
<b>Eigen sociaal netwerk</b>	1 036	6,5%	18,9%
<b>Huidige professionele hulp</b>	1 287	8,1%	23,5%
<b>Welzijn</b>	452	2,8%	8,3%
Sociaal Huis	6	0,0%	0,1%
1712	121	0,8%	2,2%
CAW algemeen onthaal	208	1,3%	3,8%
CAW crisisopvang	19	0,1%	0,3%
Inloopcentrum	1	0,0%	0,0%
OCMW	38	0,2%	0,7%
Gezins- en bejaardenzorg	1	0,0%	0,0%
106 --> chat/chat --> 106	58	0,4%	1,1%
<b>Telefonische en onlinehulpverlening</b>	100	0,6%	1,8%
<b>Gezondheidszorg</b>	711	4,5%	13,0%
100-urgentie	59	0,4%	1,1%
Arts	634	4,0%	11,6%
Antigifcentrum	6	0,0%	0,1%
Algemeen Ziekenhuis	6	0,0%	0,1%
Abortuskliniek	2	0,0%	0,0%
Ziekenfonds	4	0,0%	0,1%
<b>Geestelijke gezondheidszorg</b>	117	0,7%	2,1%
Centrum Geestelijke Gezondheidszorg (CGG)	98	0,6%	1,8%
Psychiatrisch Ziekenhuis	7	0,0%	0,1%
Psychiatrische Spoed	12	0,1%	0,2%
<b>Levensbeschouwelijke hulpverlening</b>	3	0,0%	0,1%
Centrum Morele dienstverlening	1	0,0%	0,0%
Geestelijke/pastorale zorg	2	0,0%	0,0%
<b>Justitiële sector</b>	127	0,8%	2,3%
Justitiehuis	17	0,1%	0,3%
Andere dienst voor juridisch advies	9	0,1%	0,2%

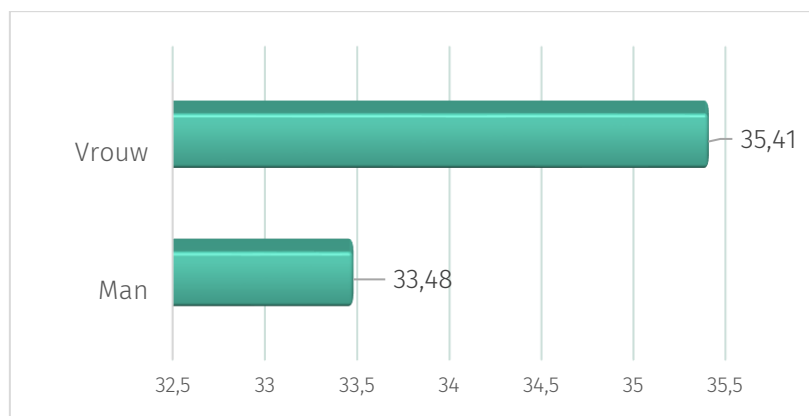
Advocaat/notaris/gerecht	14	0,1%	0,3%
Politie	87	0,5%	1,6%
Zelfhulpgroepen : Trefpunt zelfhulp	21	0,1%	0,4%
Specifiek aanbod jeugd	894	5,6%	16,3%
Leerkracht/school	260	1,6%	4,7%
Jongeren Advies Centrum (JAC)	443	2,8%	8,1%
Centrum Leerlingenbegeleiding (CLB)	188	1,2%	3,4%
Kind en Gezin	3	0,0%	0,1%
<b>Sociaal-culturele sector</b>	<b>18</b>	<b>0,1%</b>	<b>0,3%</b>
Vereniging alleenstaanden	8	0,1%	0,1%
Sociaal-cultureel vormingswerk	3	0,0%	0,1%
Steunpunt vrijwilligerswerk	7	0,0%	0,1%
<b>Werk</b>	<b>25</b>	<b>0,2%</b>	<b>0,5%</b>
Eigen werkcontext	8	0,1%	0,1%
VDAB	12	0,1%	0,2%
Vakbond	5	0,0%	0,1%
<b>Andere</b>	<b>687</b>	<b>4,3%</b>	<b>12,5%</b>

## 2.18. Duur van de gesprekken



Basis = 18 549 oproepers

## Gemiddelde duur mannen en vrouwen



Basis = 14 012 gesprekken waarbij het geslacht bekend is

Algemeen gemiddelde:  **33,8 minuten**