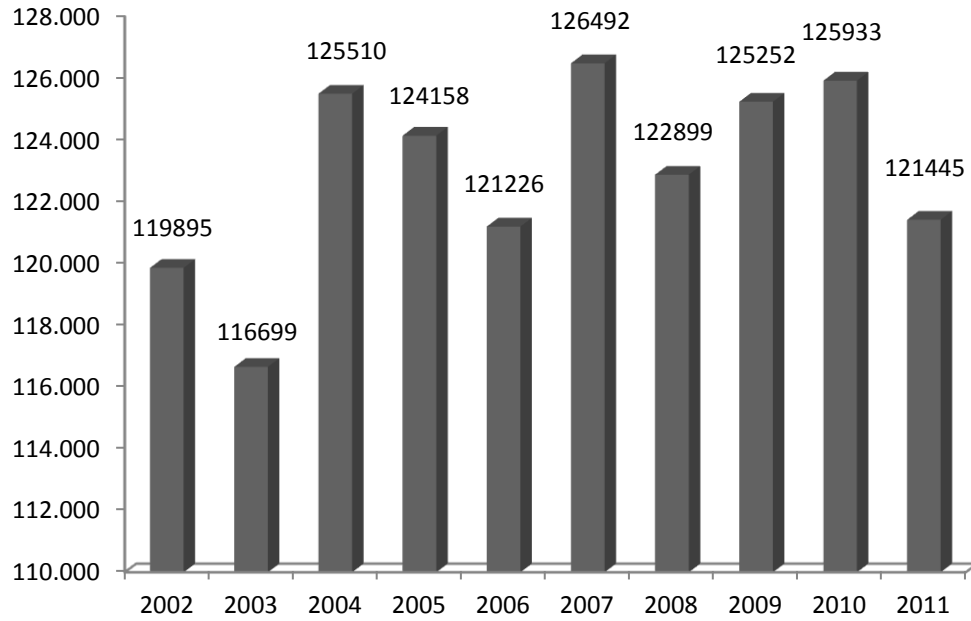
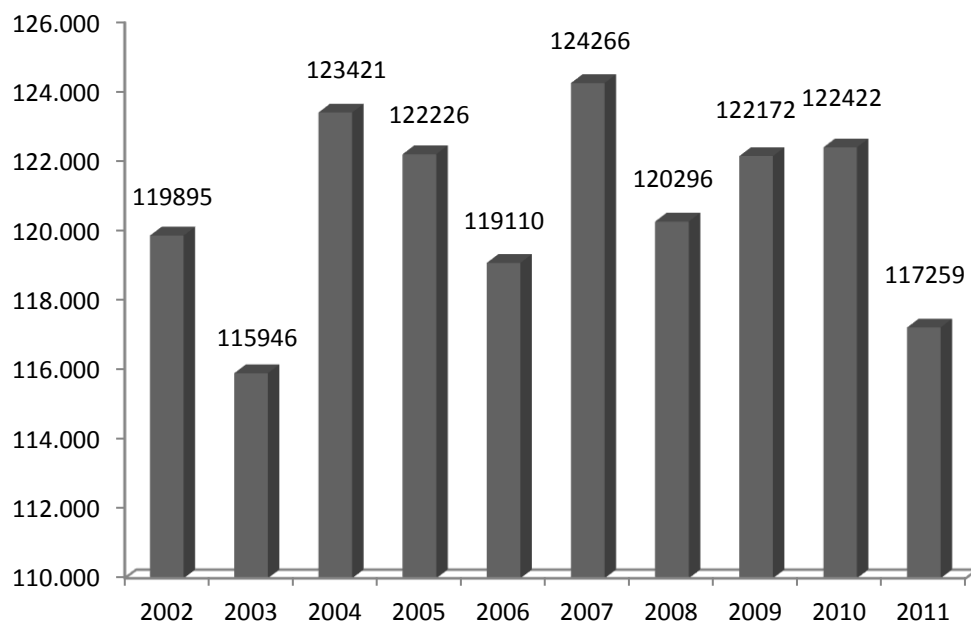


**I. ALGEMEEN**

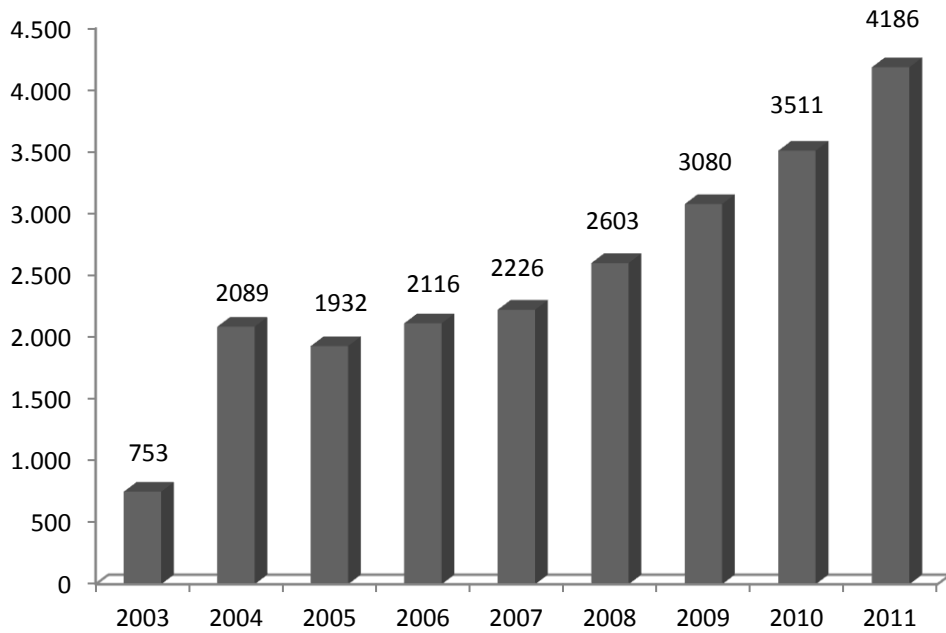
**1. Aantal oproepen per jaar (telefoon + chat)**



**2. Aantal telefoonoproepen per jaar**



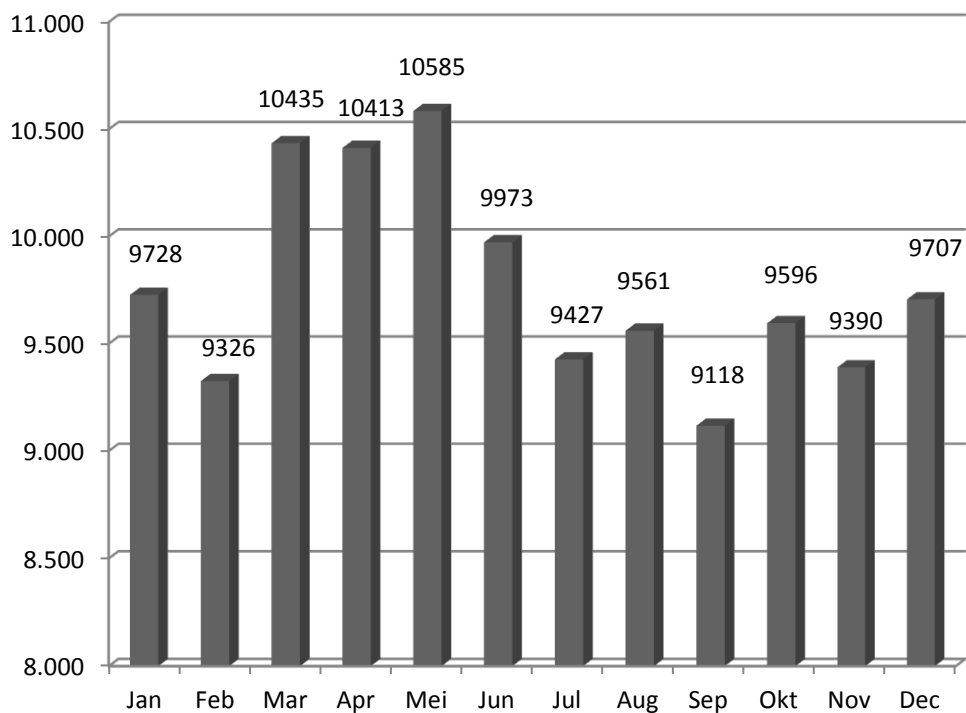
### 3. Aantal chatoproepen per jaar



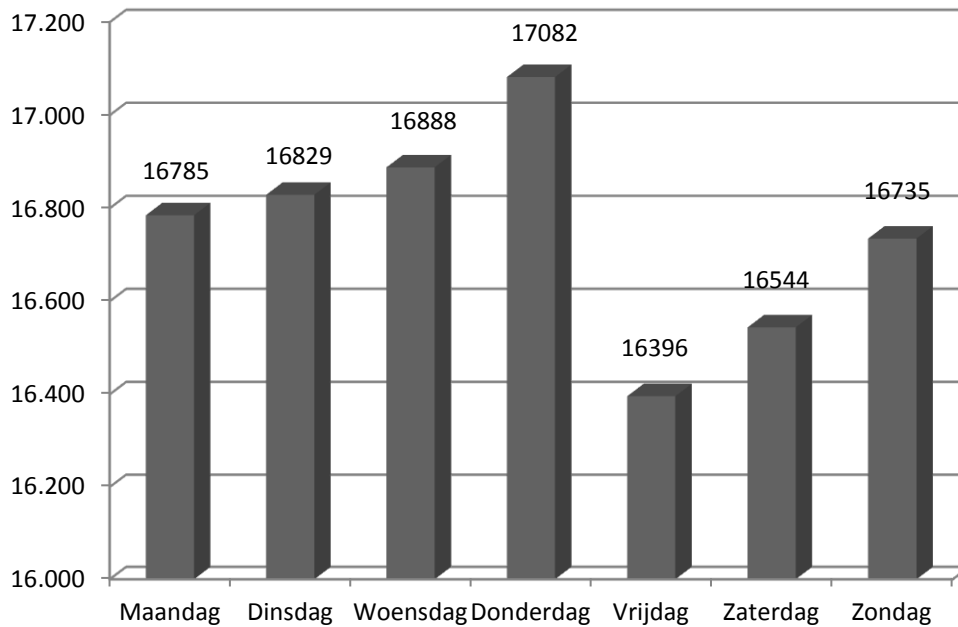
## II. TELEFOONOPROEPEN

### 1. DE OPROEPEN

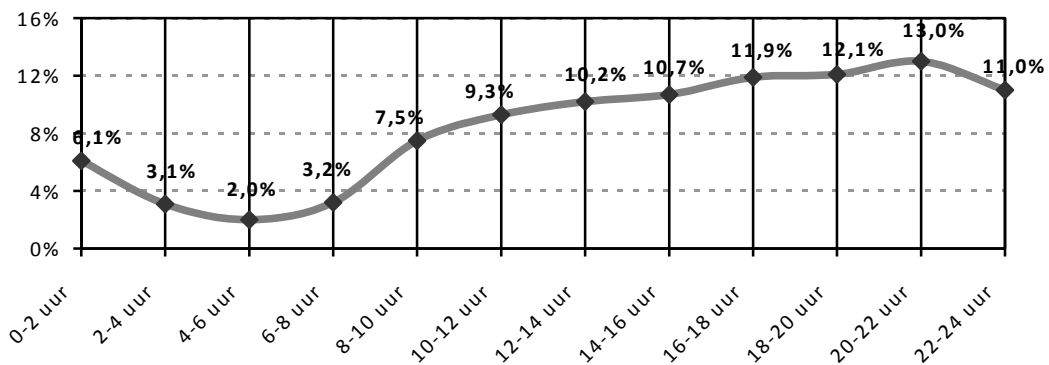
#### 1.1 Aantal oproepen per maand



### 1.2 Aantal oproepen per dag van de week

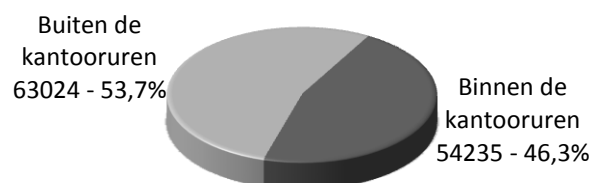


### 1.3 Aantal oproepen per dagdeel (2 uur)



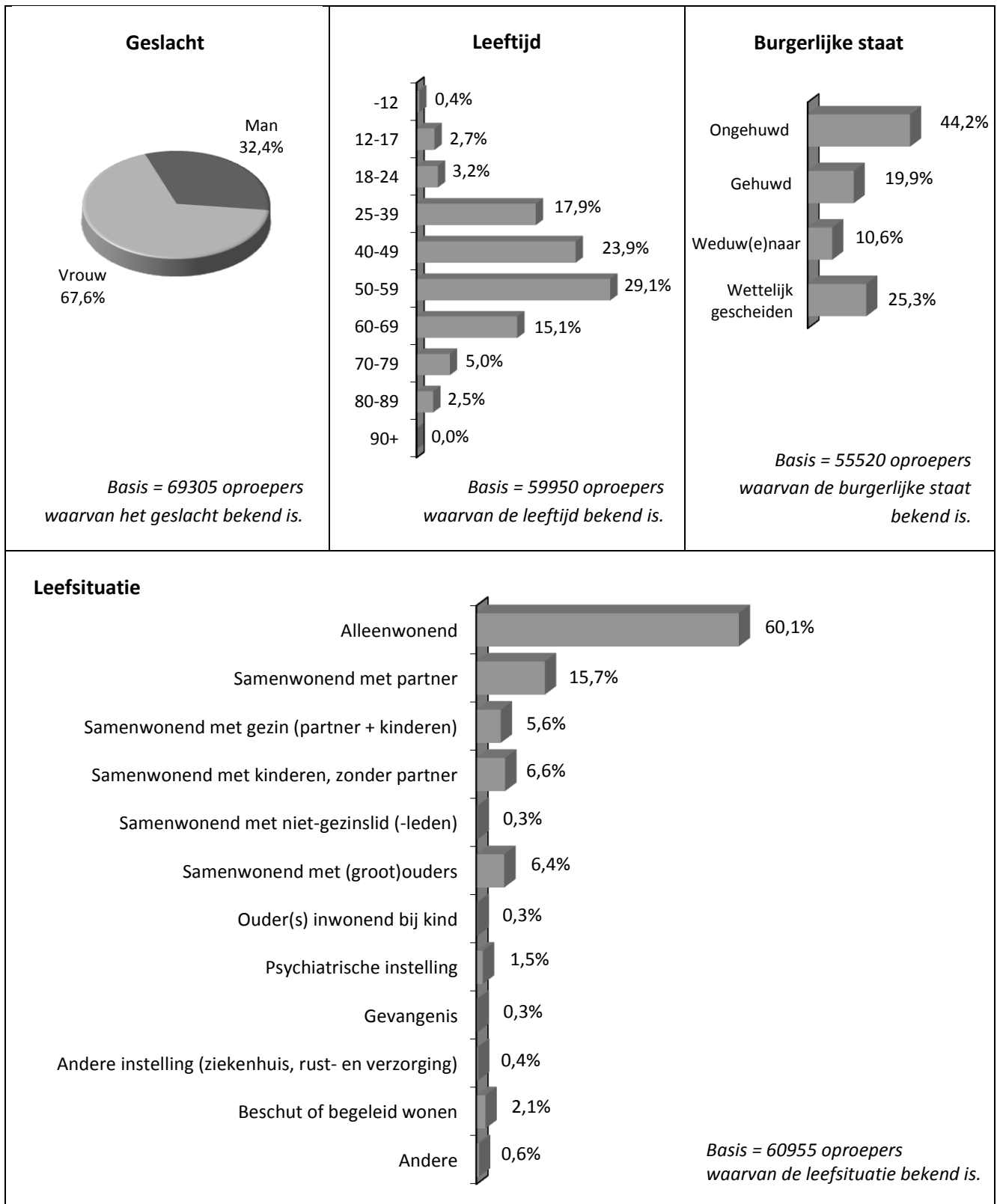
|           | 0-2u | 2-4u | 4-6u | 6-8u | 8-10u | 10-12u | 12-14u | 14-16u | 16-18u | 18-20u | 20-22u | 22-24u | Totaal        |
|-----------|------|------|------|------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------------|
| Op-roepen | 7111 | 3594 | 2348 | 3822 | 8807  | 10854  | 11890  | 12495  | 14031  | 14187  | 15244  | 12876  | <b>117259</b> |
| %         | 6,1  | 3,1  | 2    | 3,2  | 7,5   | 9,3    | 10,2   | 10,7   | 11,9   | 12,1   | 13     | 11     | <b>100</b>    |

### 2.5 Aantal oproepen binnen/buiten kantooruren (kantooruren = werkdagen van 9u tot 18u)

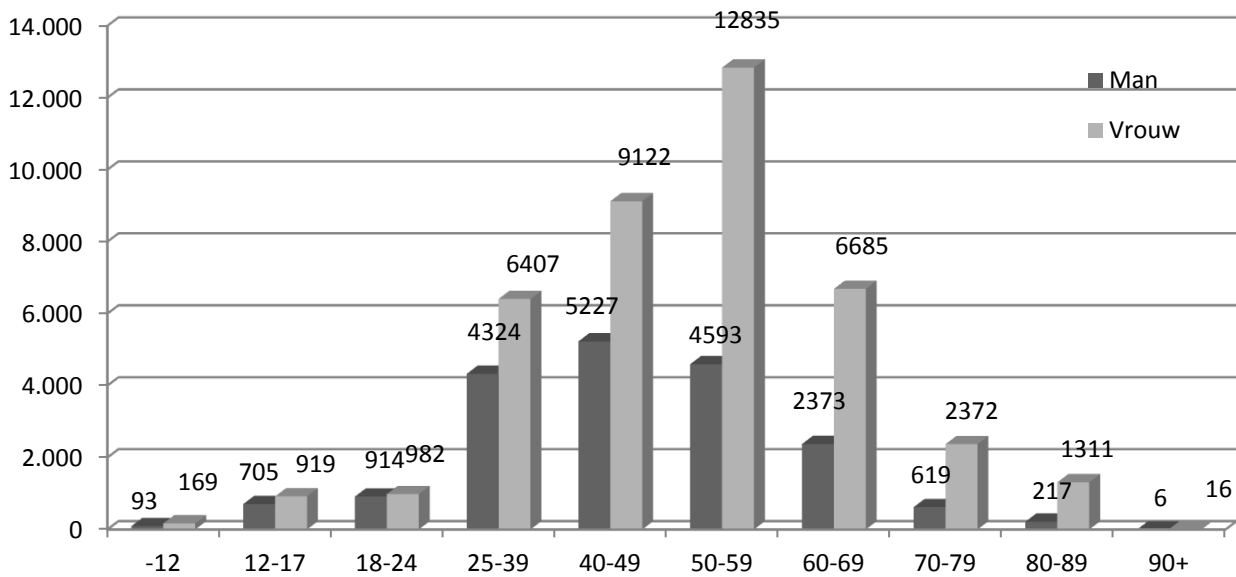


## 2. PROFIEL VAN DE OPROEPERS

### 2.1 Geslacht, leeftijd, burgerlijke staat, leefsituatie + leeftijd per geslacht

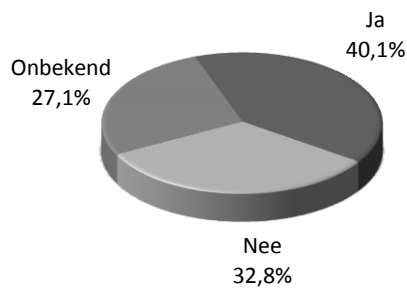


### Leeftijd per geslacht

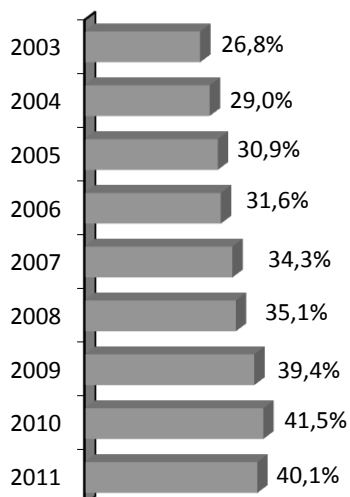


Basis = 59889 oproepers waarvan zowel leeftijd als geslacht gekend is.

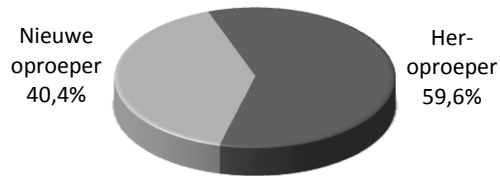
### 2.2 Oproepers in professionele begeleiding + evolutie 'oproepers in begeleiding' sinds 2003



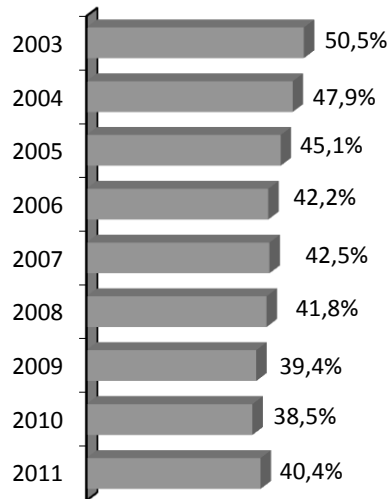
Basis = 69457 oproepen



### 2.3 Oproepertype (nieuw – heroproeper) + evolutie ‘nieuwe oproeper’ sinds 2003



*Basis = 69457 oproepen met gesprek*



### 3. DE GESPREKKEN

#### 3.1 Gespreksthema's in detail

Per gesprek kunnen 3 thema's gescoord worden, daardoor zijn de totalen in deze paragraaf hoger dan in de vorige. In totaal worden 110414 gespreksthema's gescoord voor 69457 gesprekken.

| GESPREKSTHEMA'S                          |      |      | GESPREKSTHEMA'S  |      |      |
|--|------|------|--|------|------|
| <b>EENZAAMHEID (10,8%)</b>               |      |      |  |      |      |
| Tekort aan sociale contacten             | 9928 | 8,4% | Binnen bestaande sociale contacten                       | 2415 | 2,2% |
| Andere                                   | 249  | 0,2% |  |      |      |
| <b>PARTNERRELATIE (16,7%)</b>            |      |      |  |      |      |
| Gemis aan partner                        | 2850 | 2,6% | Vervreemding, verveling                                  | 664  | 0,6% |
| Verliefdheid, partnerkeuze               | 2232 | 2,0% | Andere intieme relatie                                   | 555  | 0,5% |
| Misverstanden, onbegrip                  | 2586 | 2,3% | Echtscheiding / einde van een relatie                    | 3880 | 3,5% |
| Spanningen en conflicten                 | 5482 | 5,0% | Cultuurverschillen                                       | 140  | 0,1% |
| <b>GEZIN EN FAMILIE (13,7%)</b>          |      |      |  |      |      |
| Relatie met ouders                       | 4494 | 4,1% | Relatie met familielid                                   | 3076 | 2,8% |
| Relatie met kinderen                     | 7090 | 6,4% | Veranderde gezinssituatie (bv. nieuw-samengesteld gezin) | 232  | 0,2% |
| Ongewenste zwangerschap / gezinsplanning | 205  | 0,2% |  |      |      |
| <b>RELATIE OMGEVING (7,5%)</b>           |      |      |  |      |      |
| Buurt                                    | 2604 | 2,4% | Vrienden   | 2291 | 2,1% |
| Werk                                     | 1672 | 1,5% | Andere   | 1206 | 1,1% |
| School                                   | 507  | 0,5% |  |      |      |
| <b>SEKSUALITEIT (1,4%)</b>               |      |      |  |      |      |
| Seksuele identiteit (homo, lesbisch, bi) | 406  | 0,4% | Masturbatievraag   | 199  | 0,2% |
| Seksueel functioneren                    | 560  | 0,5% | Andere   | 306  | 0,3% |
| Voorlichting / contraceptie              | 96   | 0,1% |  |      |      |
| <b>ZELFDODING (4,1%)</b>                 |      |      |  |      |      |
| Gedacht aan zelfdoding                   | 2861 | 2,6% | Poging tot zelfdoding                                    | 431  | 0,4% |
| Plannen tot zelfdoding                   | 900  | 0,8% | Andere   | 285  | 0,3% |

| <b>LEVENSBESCHOUWING (2,9%)</b>                 |      |      |                          |      |      |
|---|------|------|--------------------------|------|------|
| Levensbeschouwelijke vragen (zingeving, ethiek) | 2193 | 2,0% | Andere                   | 239  | 0,2% |
| Identiteitsvragen                               | 733  | 0,7% |                          |      |      |
| <b>GEZONDHEID (18,4%)</b>                       |      |      |                          |      |      |
| Handicap  | 1404 | 1,3% | Eetstoornissen           | 214  | 0,2% |
| Aids, seksueel overdraagbare aandoening         | 87   | 0,1% | Pijn                     | 1361 | 1,2% |
| Kanker  | 869  | 0,8% | Angst / fobie            | 2578 | 2,3% |
| Slaapstoornissen                                | 1025 | 0,9% | Stress                   | 1253 | 1,1% |
| Dementie  | 184  | 0,2% | (On)tevreden met lichaam | 157  | 0,1% |
| Depressie                                       | 5495 | 5,0% | Ziekte                   | 3568 | 3,2% |
| Chronische vermoeidheid                         | 634  | 0,6% | Andere                   | 1341 | 1,2% |
| Zelfverwonding                                  | 142  | 0,1% |                          |      |      |
| <b>AFHANKELIJKHEID (3,5%)</b>                   |      |      |                          |      |      |
| Alcohol   | 2244 | 2,0% | Medicijnen               | 473  | 0,4% |
| Drugs   | 703  | 0,6% | Andere                   | 303  | 0,3% |
| Gokken  | 105  | 0,1% |                          |      |      |
| <b>VERLIESVERWERKING (3,5%)</b>                 |      |      |                          |      |      |
| Na overlijden                                   | 2824 | 2,6% | Werkverlies              | 224  | 0,2% |
| Nabestaanden van zelfdoding                     | 313  | 0,3% | Andere                   | 439  | 0,4% |
| Verlies van vrijheid                            | 56   | 0,1% |                          |      |      |
| <b>SLACHTOFFER-BELEVING (4,8%)</b>              |      |      |                          |      |      |
| Diefstal / inbraak / ongeval                    | 390  | 0,4% | Oudermishandeling        | 148  | 0,1% |
| Ongewenste intimiteiten                         | 257  | 0,2% | Ouderenmisbehandeling    | 77   | 0,1% |
| Seksueel geweld                                 | 405  | 0,4% | Partnermishandeling      | 722  | 0,7% |
| Incest  | 434  | 0,4% | Pesterij / stalking      | 1440 | 1,3% |
| Kindermishandeling                              | 417  | 0,4% | Andere                   | 963  | 0,9% |

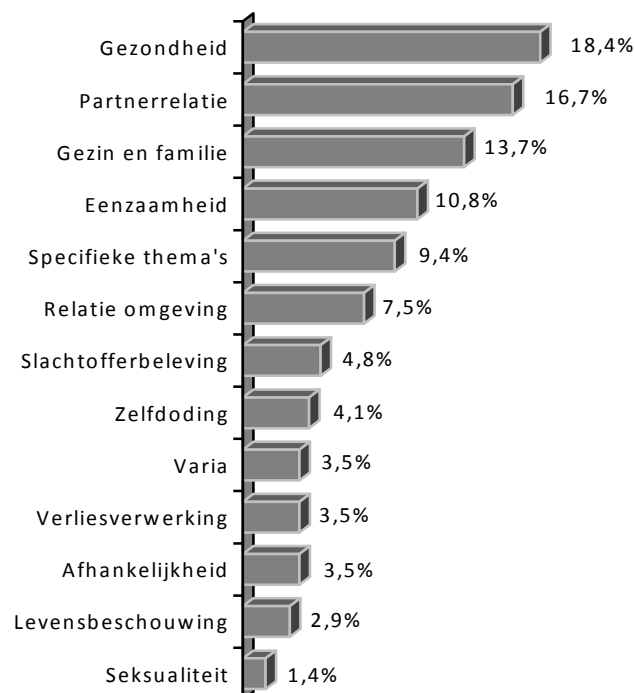


| SPECIFIEKE THEMA'S (9,4%) |      |      |                         |      |      |
|---------------------------|------|------|-------------------------|------|------|
| Daderbeleving             | 183  | 0,2% | Migratie                | 64   | 0,1% |
| Administratief            | 326  | 0,3% | Werkloosheid            | 307  | 0,3% |
| Financieel                | 2688 | 2,4% | Dagelijkse activiteiten | 2742 | 2,5% |
| Materieel                 | 543  | 0,5% | Zorglast                | 510  | 0,5% |
| Juridisch                 | 770  | 0,7% | Andere                  | 907  | 0,8% |
| Huisvesting               | 1344 | 1,2% |                         |      |      |

| VARIA (3,5%)                            |     |      |             |      |      |
|---|-----|------|-------------|------|------|
| Vragen, klachten over prof. behandeling | 846 | 0,8% | Goed nieuws | 397  | 0,4% |
| Ontevreden over Tele-Onthaal            | 376 | 0,3% | Andere      | 1887 | 1,7% |
| Dank                                    | 408 | 0,4% |             |      |      |

|               |                    |  |  |  |  |
|---------------|--------------------|--|--|--|--|
| <b>TOTAAL</b> | <b>110414 100%</b> |  |  |  |  |
|---------------|--------------------|--|--|--|--|

### 3.2 Gespreksthema's samengevat



### 3.3 Gespreksthema's per geslacht

| MAN                 | Oproepen     | %           | VROUW               | Oproepen     | %           |
|---------------------|--------------|-------------|---------------------|--------------|-------------|
| Partnerrelatie      | 6110         | 17,3%       | Gezondheid          | 14249        | 19%         |
| Gezondheid          | 6052         | 17,1%       | Partnerrelatie      | 12261        | 16,4%       |
| Eenzaamheid         | 4242         | 12%         | Gezin en familie    | 12099        | 16,1%       |
| Specifieke thema's  | 3136         | 8,9%        | Eenzaamheid         | 7640         | 10,2%       |
| Gezin en familie    | 2981         | 8,4%        | Specifieke thema's  | 7238         | 9,7%        |
| Relatie omgeving    | 2452         | 6,9%        | Relatie omgeving    | 5820         | 7,8%        |
| Afhankelijkheid     | 1834         | 5,2%        | Slachtofferbeleving | 3686         | 4,9%        |
| Zelfdoding          | 1700         | 4,8%        | Zelfdoding          | 2770         | 3,7%        |
| Slachtofferbeleving | 1557         | 4,4%        | Varia               | 2473         | 3,3%        |
| Levensbeschouwing   | 1495         | 4,2%        | Verliesverwerking   | 2575         | 3,4%        |
| Varia               | 1417         | 4%          | Afhankelijkheid     | 1990         | 2,7%        |
| Verliesverwerking   | 1280         | 3,6%        | Levensbeschouwing   | 1667         | 2,2%        |
| Seksualiteit        | 1057         | 3%          | Seksualiteit        | 510          | 0,7%        |
| <b>TOTAAL</b>       | <b>35313</b> | <b>100%</b> | <b>TOTAAL</b>       | <b>74978</b> | <b>100%</b> |

Een totaal van 110291 gespreksonderwerpen voor 69305 oproepen waarvan het geslacht van de oproeper bekend is.

### 3.4 Gespreksthema's per leeftijd

|                            | -12          |       | 12 – 17      |       | 18 – 24      |       | 25 – 39      |       | 40 – 49      |       | 50 - 59      |       |
|----------------------------|--------------|-------|--------------|-------|--------------|-------|--------------|-------|--------------|-------|--------------|-------|
|                            | oproepen & % |       | oproepen & % |       | oproepen & % |       | oproepen & % |       | oproepen & % |       | oproepen & % |       |
| <b>Partnerrelatie</b>      | 16           | 4,8%  | 219          | 10,3% | 567          | 19,2% | 3688         | 21,4% | 4535         | 18,8% | 4312         | 15,0% |
| <b>Gezin en familie</b>    | 84           | 25,1% | 454          | 21,5% | 365          | 12,4% | 1720         | 10,0% | 3454         | 14,3% | 4158         | 14,5% |
| <b>Relatie omgeving</b>    | 59           | 17,6% | 343          | 16,2% | 264          | 8,9%  | 1624         | 9,4%  | 1698         | 7,0%  | 1848         | 6,4%  |
| <b>Seksualiteit</b>        | 8            | 2,4%  | 178          | 8,4%  | 136          | 4,6%  | 324          | 1,9%  | 255          | 1,1%  | 241          | 0,8%  |
| <b>Eenzaamheid</b>         | 17           | 5,1%  | 35           | 1,7%  | 121          | 4,1%  | 1417         | 8,2%  | 2275         | 9,4%  | 3833         | 13,4% |
| <b>Levensbeschouwing</b>   | 3            | 0,9%  | 23           | 1,1%  | 77           | 2,6%  | 497          | 2,9%  | 645          | 2,7%  | 759          | 2,6%  |
| <b>Zelfdoding</b>          | 12           | 3,6%  | 96           | 4,5%  | 244          | 8,3%  | 963          | 5,6%  | 998          | 4,1%  | 928          | 3,2%  |
| <b>Verliesverwerking</b>   | 10           | 3,0%  | 31           | 1,5%  | 85           | 2,9%  | 369          | 2,1%  | 680          | 2,8%  | 1325         | 4,6%  |
| <b>Gezondheid</b>          | 22           | 6,6%  | 164          | 7,8%  | 451          | 15,3% | 2908         | 16,9% | 4609         | 19,1% | 5745         | 20,0% |
| <b>Afhankelijkheid</b>     | 12           | 3,6%  | 53           | 2,5%  | 128          | 4,3%  | 823          | 4,8%  | 981          | 4,1%  | 815          | 2,8%  |
| <b>Slachtofferbeleving</b> | 34           | 10,1% | 248          | 11,7% | 211          | 7,1%  | 832          | 4,8%  | 1454         | 6,0%  | 1066         | 3,7%  |
| <b>Specifieke thema's</b>  | 27           | 8,1%  | 114          | 5,4%  | 207          | 7,0%  | 1565         | 9,1%  | 2017         | 8,3%  | 2905         | 10,1% |
| <b>Varia</b>               | 31           | 9,3%  | 158          | 7,5%  | 96           | 3,3%  | 464          | 2,7%  | 582          | 2,4%  | 729          | 2,5%  |
|                            | 335          | 100%  | 2116         | 100%  | 2952         | 100%  | 17194        | 100%  | 24183        | 100%  | 28664        | 100%  |

|                            | 60 – 69      |       | 70 – 79      |       | 80 – 89      |       | 90 +         |       | Totaal       |       |
|----------------------------|--------------|-------|--------------|-------|--------------|-------|--------------|-------|--------------|-------|
|                            | oproepen & % |       | oproepen & % |       | oproepen & % |       | oproepen & % |       | oproepen & % |       |
| <b>Partnerrelatie</b>      | 2663         | 17,8% | 499          | 10,4% | 86           | 3,6%  | 3            | 8,8%  | 16589        | 17,0% |
| <b>Gezin en familie</b>    | 2443         | 16,3% | 870          | 18,0% | 288          | 12,0% | 4            | 11,8% | 13841        | 14,2% |
| <b>Relatie omgeving</b>    | 853          | 5,7%  | 303          | 6,3%  | 145          | 6,0%  | 5            | 14,7% | 7143         | 7,3%  |
| <b>Seksualiteit</b>        | 149          | 1,0%  | 22           | 0,5%  | 7            | 0,3%  | -            | 0,0%  | 1320         | 1,4%  |
| <b>Eenzaamheid</b>         | 1838         | 12,3% | 810          | 16,8% | 548          | 22,8% | 9            | 26,5% | 10904        | 11,2% |
| <b>Levensbeschouwing</b>   | 675          | 4,5%  | 104          | 2,2%  | 181          | 7,5%  | 1            | 2,9%  | 2965         | 3,0%  |
| <b>Zelfdoding</b>          | 407          | 2,7%  | 113          | 2,3%  | 34           | 1,4%  | 3            | 8,8%  | 3798         | 3,9%  |
| <b>Verliesverwerking</b>   | 633          | 4,2%  | 290          | 6,0%  | 95           | 4,0%  | 1            | 2,9%  | 3519         | 3,6%  |
| <b>Gezondheid</b>          | 2705         | 18,0% | 970          | 20,1% | 517          | 21,5% | 4            | 11,8% | 18096        | 18,5% |
| <b>Afhankelijkheid</b>     | 370          | 2,5%  | 77           | 1,6%  | 9            | 0,4%  | -            | 0,0%  | 3268         | 3,3%  |
| <b>Slachtofferbeleving</b> | 490          | 3,3%  | 162          | 3,4%  | 110          | 4,6%  | -            | 0,0%  | 4608         | 4,7%  |
| <b>Specifieke thema's</b>  | 1356         | 9,0%  | 420          | 8,7%  | 305          | 12,7% | 1            | 2,9%  | 8918         | 9,1%  |
| <b>Varia</b>               | 406          | 2,7%  | 181          | 3,8%  | 77           | 3,2%  | 3            | 8,8%  | 2727         | 2,8%  |
|                            | 14988        | 100%  | 4821         | 100%  | 2402         | 100%  | 34           | 100%  | 97698        | 100%  |

Een totaal van 97698 gespreksthema's voor 59950 oproepen waarvan de leeftijd van de oproeper bekend is.

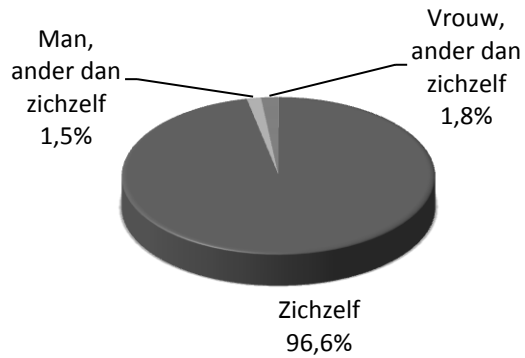
### 3.5 Gespreksthema's per leefsituatie

|                     | Alleenwonend |             | Samen-wonend met partner |             | Samen-wonend met gezin (partner + kinderen) |             | Samen-wonend met kinderen zonder partner |             | Samen-wonend met niet-gezinslid |             | Samen-wonend met (groot)ouders |             | Ouder(s) inwonend bij kind |             |
|---------------------|--------------|-------------|--------------------------|-------------|---|-------------|--|-------------|---------------------------------|-------------|--------------------------------|-------------|----------------------------|-------------|
| Partnerrelatie      | 9392         | 15,5%       | 4250                     | 27,7%       | 1382  | 25,2%       | 1399                                     | 20,1%       | 57                              | 17,4%       | 735                            | 11,8%       | 17                         | 4,3%        |
| Gezin en familie    | 7030         | 11,6%       | 2288                     | 14,9%       | 1303  | 23,8%       | 1977                                     | 28,4%       | 44                              | 13,4%       | 1150                           | 18,5%       | 23                         | 5,8%        |
| Relatie omgeving    | 4664         | 7,7%        | 686                      | 4,5%        | 355   | 6,5%        | 404                                      | 5,8%        | 30                              | 9,1%        | 613                            | 9,9%        | 10                         | 2,5%        |
| Seksualiteit        | 559          | 0,9%        | 176                      | 1,1%        | 98  | 1,8%        | 29                                       | 0,4%        | 8                               | 2,4%        | 213                            | 3,4%        | 4                          | 1,0%        |
| Eenzaamheid         | 9285         | 15,3%       | 597                      | 3,9%        | 146   | 2,7%        | 489                                      | 7,0%        | 16                              | 4,9%        | 350                            | 5,6%        | 144                        | 36,5%       |
| Levensbeschouwing   | 2003         | 3,3%        | 217                      | 1,4%        | 99  | 1,8%        | 190                                      | 2,7%        | 7                               | 2,1%        | 166                            | 2,7%        | 141                        | 35,8%       |
| Zelfdoding          | 2186         | 3,6%        | 618                      | 4,0%        | 289   | 5,3%        | 218                                      | 3,1%        | 18                              | 5,5%        | 252                            | 4,1%        | 8                          | 2,0%        |
| Verliesverwerking   | 2571         | 4,2%        | 350                      | 2,3%        | 151   | 2,8%        | 306                                      | 4,4%        | 12                              | 3,7%        | 147                            | 2,4%        | 4                          | 1,0%        |
| Gezondheid          | 11665        | 19,2%       | 3168                     | 20,6%       | 719   | 13,1%       | 841                                      | 12,1%       | 56                              | 17,1%       | 989                            | 15,9%       | 12                         | 3,0%        |
| Afhankelijkheid     | 1792         | 3,0%        | 751                      | 4,9%        | 201   | 3,7%        | 157                                      | 2,3%        | 14                              | 4,3%        | 311                            | 5,0%        | 6                          | 1,5%        |
| Slachtofferbeleving | 2295         | 3,8%        | 808                      | 5,3%        | 381   | 6,9%        | 306                                      | 4,4%        | 16                              | 4,9%        | 349                            | 5,6%        | 9                          | 2,3%        |
| Specifieke thema's  | 5799         | 9,6%        | 1141                     | 7,4%        | 284   | 5,2%        | 551                                      | 7,9%        | 46                              | 14%         | 695                            | 11,2%       | 14                         | 3,6%        |
| Varia               | 1424         | 2,3%        | 308                      | 2,0%        | 78  | 1,4%        | 100                                      | 1,4%        | 4                               | 1,2%        | 242                            | 3,9%        | 2                          | 0,5%        |
| <b>TOTAAL</b>       | <b>60665</b> | <b>100%</b> | <b>15358</b>             | <b>100%</b> | <b>5486</b>                                 | <b>100%</b> | <b>6967</b>                              | <b>100%</b> | <b>328</b>                      | <b>100%</b> | <b>6212</b>                    | <b>100%</b> | <b>394</b>                 | <b>100%</b> |

|                     | Psychiatrische instelling |             | Gevangenis |             | Andere instelling (ziekenhuis, rusthuis) |             | Beschat of begeleid wonen |             | Andere     |             | TOTAAL       |             |
|---------------------|---------------------------|-------------|------------|-------------|--|-------------|---------------------------|-------------|------------|-------------|--------------|-------------|
| Partnerrelatie      | 67                        | 4,7%        | 21         | 6,9%        | 16                                       | 4,3%        | 199                       | 11,3%       | 73         | 13,1%       | 17608        | 17,6%       |
| Gezin en familie    | 107                       | 7,5%        | 22         | 7,2%        | 42                                       | 11,3%       | 128                       | 7,3%        | 88         | 15,8%       | 14202        | 14,2%       |
| Relatie omgeving    | 112                       | 7,9%        | 30         | 9,9%        | 31                                       | 8,4%        | 260                       | 14,7%       | 41         | 7,3%        | 7236         | 7,2%        |
| Seksualiteit        | 8                         | 0,6%        | 2          | 1,6%        | 6  | 1,6%        | 15                        | 0,8%        | 5          | 0,9%        | 1123         | 1,1%        |
| Eenzaamheid         | 116                       | 8,2%        | 34         | 11,2%       | 49                                       | 13,2%       | 197                       | 11,2%       | 38         | 6,8%        | 11461        | 11,5%       |
| Levensbeschouwing   | 36                        | 2,5%        | 10         | 3,3%        | 15                                       | 4,0%        | 40                        | 2,3%        | 8          | 1,4%        | 2932         | 2,9%        |
| Zelfdoding          | 110                       | 7,8%        | 31         | 10,2%       | 13                                       | 3,5%        | 49                        | 2,8%        | 36         | 6,5%        | 3828         | 3,8%        |
| Verliesverwerking   | 33                        | 2,3%        | 12         | 3,9%        | 9  | 2,4%        | 14                        | 0,8%        | 17         | 3,0%        | 3626         | 3,6%        |
| Gezondheid          | 444                       | 31,3%       | 38         | 12,5%       | 124                                      | 33,4%       | 346                       | 19,6%       | 74         | 13,3%       | 18476        | 18,5%       |
| Afhankelijkheid     | 44                        | 3,1%        | 22         | 7,2%        | 4  | 1,1%        | 20                        | 1,1%        | 27         | 4,8%        | 3349         | 3,4%        |
| Slachtofferbeleving | 85                        | 6,0%        | 29         | 9,5%        | 15                                       | 4,0%        | 38                        | 2,2%        | 34         | 6,1%        | 4365         | 4,4%        |
| Specifieke thema's  | 141                       | 9,9%        | 46         | 15,1%       | 23                                       | 6,2%        | 278                       | 15,8%       | 100        | 17,9%       | 9118         | 9,1%        |
| Varia               | 116                       | 8,2%        | 7          | 2,3%        | 24                                       | 6,5%        | 181                       | 10,3%       | 17         | 3,0%        | 2503         | 2,5%        |
| <b>TOTAAL</b>       | <b>1419</b>               | <b>100%</b> | <b>304</b> | <b>100%</b> | <b>371</b>                               | <b>100%</b> | <b>1765</b>               | <b>100%</b> | <b>558</b> | <b>100%</b> | <b>99827</b> | <b>100%</b> |

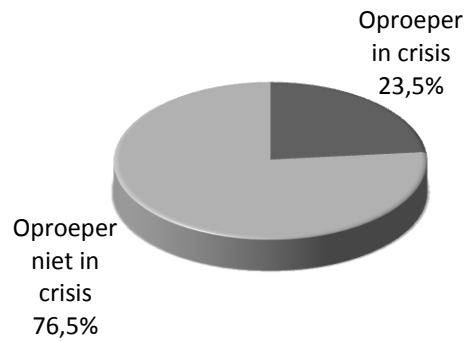
Een totaal van 99827 gespreksthema's voor 60955 oproepen waarvan de woon-/leefsituatie van de oproeper bekend is.

### 3.6 Voor wie belt de oproeper?



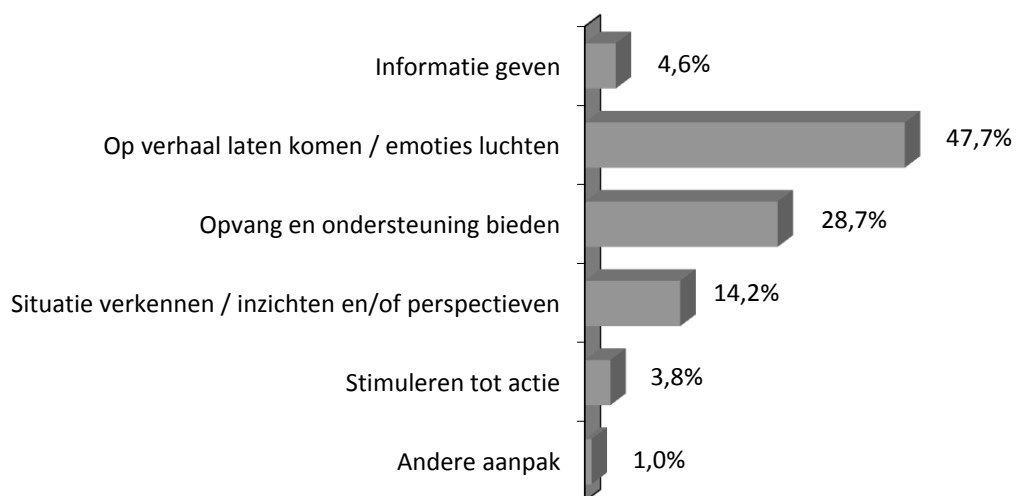
Basis = 69457 oproepers

### 3.7 Is de oproeper in crisis?



Basis = 69457 oproepers

### 3.8 Wijze van gespreksvoering



Basis = 118804 gescoorde gesprekswijzen  
(per gesprek konden max. 3 wijzen van gespreksvoering gescoord worden)

### 3.9 Verwijzing en/of informatie geven

|                              |             |              |
|------------------------------|-------------|--------------|
| <b>EIGEN SOCIAAL NETWERK</b> | <b>1941</b> | <b>14,4%</b> |
|------------------------------|-------------|--------------|

|                            |             |              |
|----------------------------|-------------|--------------|
| <b>HUIDIGE BEGELEIDING</b> | <b>2519</b> | <b>18,7%</b> |
|----------------------------|-------------|--------------|

|                        |             |              |
|------------------------|-------------|--------------|
| <b>GEZONDHEIDSZORG</b> | <b>2150</b> | <b>16,0%</b> |
|------------------------|-------------|--------------|

|                     |      |       |
|---------------------|------|-------|
| 100-urgentie        | 167  | 1,1%  |
| Arts                | 1814 | 12,8% |
| Antigifcentrum      | 24   | 0,2%  |
| Algemeen Ziekenhuis | 110  | 0,8%  |
| Abortuskliniek      | 14   | 0,1%  |
| Palliatieve Zorg    | 21   | 0,0%  |

|                |             |              |
|----------------|-------------|--------------|
| <b>WELZIJN</b> | <b>2447</b> | <b>18,2%</b> |
|----------------|-------------|--------------|

|  |     |      |
|--|-----|------|
| Sociaal Huis                           | 38  | 0,3% |
| CAW Algemeen Onthaal                   | 878 | 5,9% |
| CAW Crisisopvang / Vluchthuis          | 191 | 1,3% |
| CAW Opvangcentrum / Onderdak           | 65  | 0,4% |
| CAW Slachtofferhulp                    | 162 | 1,2% |
| CAW Justitieel Welzijnswerk            | 53  | 0,4% |
| CAW Gezins- en relationele begeleiding | 173 | 0,9% |
| CAW Jongeren Advies Centrum (JAC)      | 149 | 0,9% |
| CAW Inloopcentrum                      | 7   | 0,0% |
| CAW Ziekenfonds                        | 66  | 0,4% |
| OCMW                                   | 239 | 1,4% |
| Gezins- en bejaardenzorg               | 47  | 0,3% |
| Telefonische hulpverlening             | 352 | 3,0% |
| 106 → online / online → 106            | 27  | 0,2% |

|                                    |            |             |
|------------------------------------|------------|-------------|
| <b>GEESTELIJKE GEZONDHEIDSZORG</b> | <b>996</b> | <b>7,4%</b> |
|------------------------------------|------------|-------------|

|                                     |     |      |
|-------------------------------------|-----|------|
| Centrum Geestelijke Gezondheidszorg | 826 | 5,9% |
| Psychiatrisch Ziekenhuis            | 170 | 1,1% |

|  |           |             |
|--|-----------|-------------|
| <b>LEVENSBESCHOUWLIJKE HULPVERLENING</b> | <b>43</b> | <b>0,3%</b> |
|--|-----------|-------------|

|                                |    |      |
|--------------------------------|----|------|
| Centrum Morele Dienstverlening | 20 | 0,2% |
| Geestelijke / Pastorale zorg   | 23 | 0,3% |

|                          |             |             |
|--------------------------|-------------|-------------|
| <b>JUSTITIELE SECTOR</b> | <b>1249</b> | <b>9,3%</b> |
|--------------------------|-------------|-------------|

|                                     |     |      |
|-------------------------------------|-----|------|
| Justitiehuis                        | 354 | 2,6% |
| Andere dienst voor juridisch advies | 170 | 1,1% |
| Advocaat / notaris / gerecht        | 276 | 2,0% |
| Politie                             | 449 | 3,0% |

|                        |            |             |
|------------------------|------------|-------------|
| <b>ZELFHULPGROEPEN</b> | <b>387</b> | <b>2,9%</b> |
|------------------------|------------|-------------|

|                               |            |             |
|-------------------------------|------------|-------------|
| <b>SPECIFIEK AANBOD JEUGD</b> | <b>262</b> | <b>1,9%</b> |
|-------------------------------|------------|-------------|

|                                       |    |      |
|---------------------------------------|----|------|
| Leerkracht/school                     | 82 | 0,4% |
| Centrum Leerlingenbegeleiding (CLB)   | 83 | 0,7% |
| Vertrouwenscentrum Kindermishandeling | 74 | 0,7% |
| Comité Bijzondere Jeugdzorg           | 23 | 0,2% |

|                                 |            |             |
|---------------------------------|------------|-------------|
| <b>SOCIAAL CULTURELE SECTOR</b> | <b>192</b> | <b>1,4%</b> |
|---------------------------------|------------|-------------|

|                                |     |      |
|--------------------------------|-----|------|
| Vereniging voor alleenstaanden | 106 | 0,6% |
| Sociaal-cultureel vormingswerk | 56  | 0,5% |
| Steunpunt Vrijwilligerswerk    | 30  | 0,3% |

|             |           |             |
|-------------|-----------|-------------|
| <b>WERK</b> | <b>98</b> | <b>0,7%</b> |
|-------------|-----------|-------------|

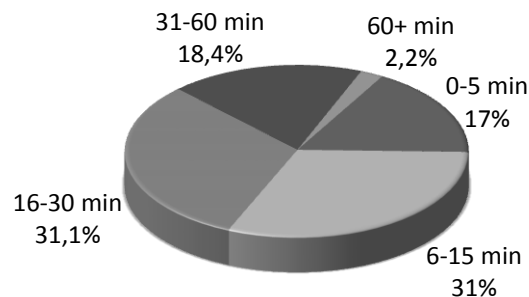
|                   |    |      |
|-------------------|----|------|
| Eigen werkcontext | 12 | 0,8% |
| VDAB              | 59 | 0,3% |
| Vakbond           | 27 | 0,4% |

|                     |           |             |
|---------------------|-----------|-------------|
| <b>OMBUDSDIENST</b> | <b>49</b> | <b>0,4%</b> |
|---------------------|-----------|-------------|

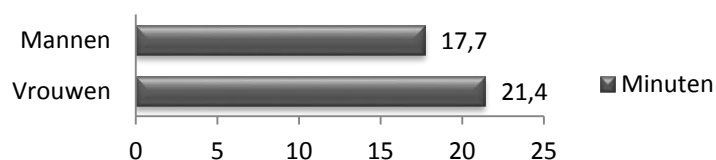
|               |             |             |
|---------------|-------------|-------------|
| <b>ANDERE</b> | <b>1139</b> | <b>8,5%</b> |
|---------------|-------------|-------------|

|               |              |             |
|---------------|--------------|-------------|
| <b>TOTAAL</b> | <b>13472</b> | <b>100%</b> |
|---------------|--------------|-------------|

### 3.10 Duur van de gesprekken + gemiddelde duur voor mannen en vrouwen



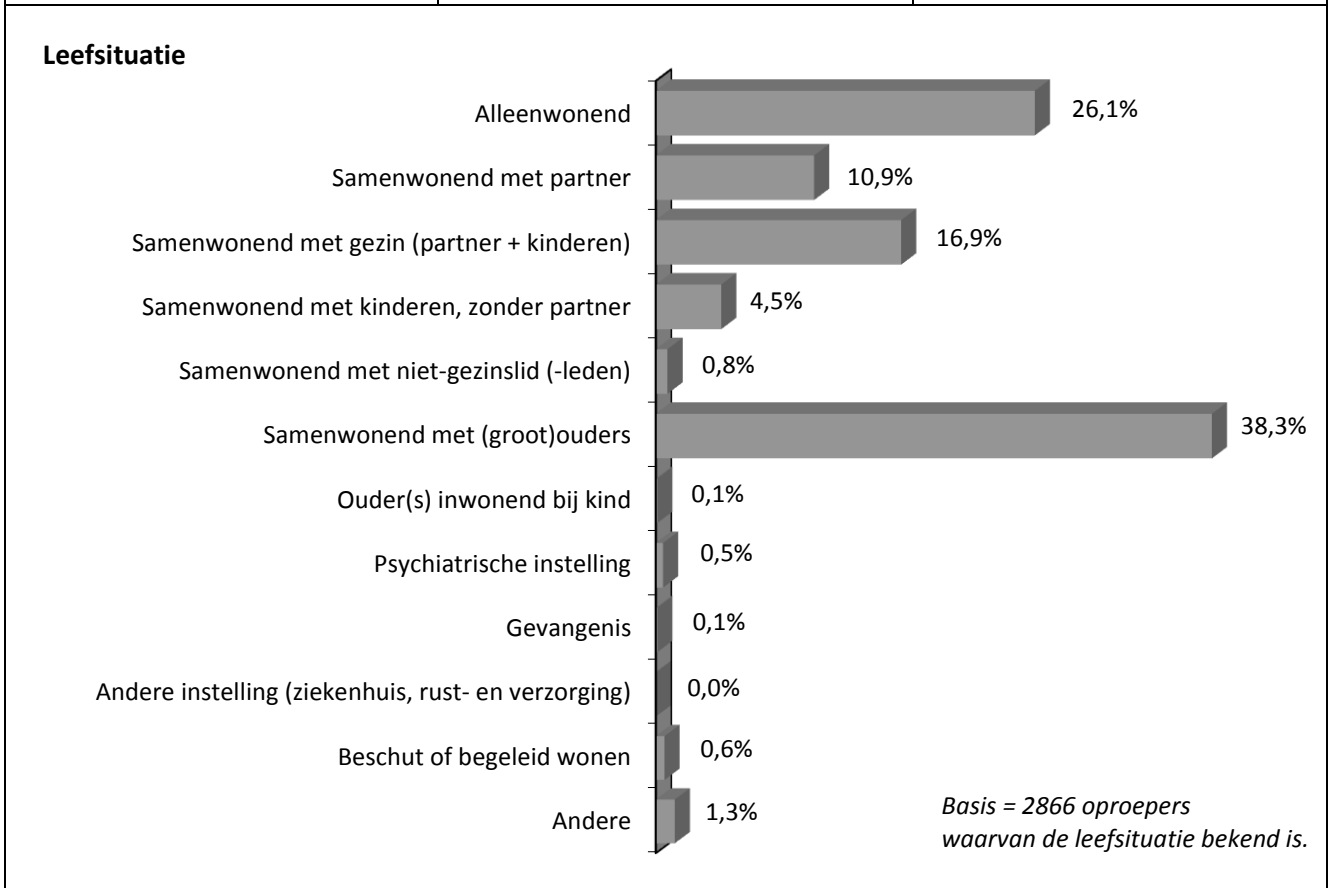
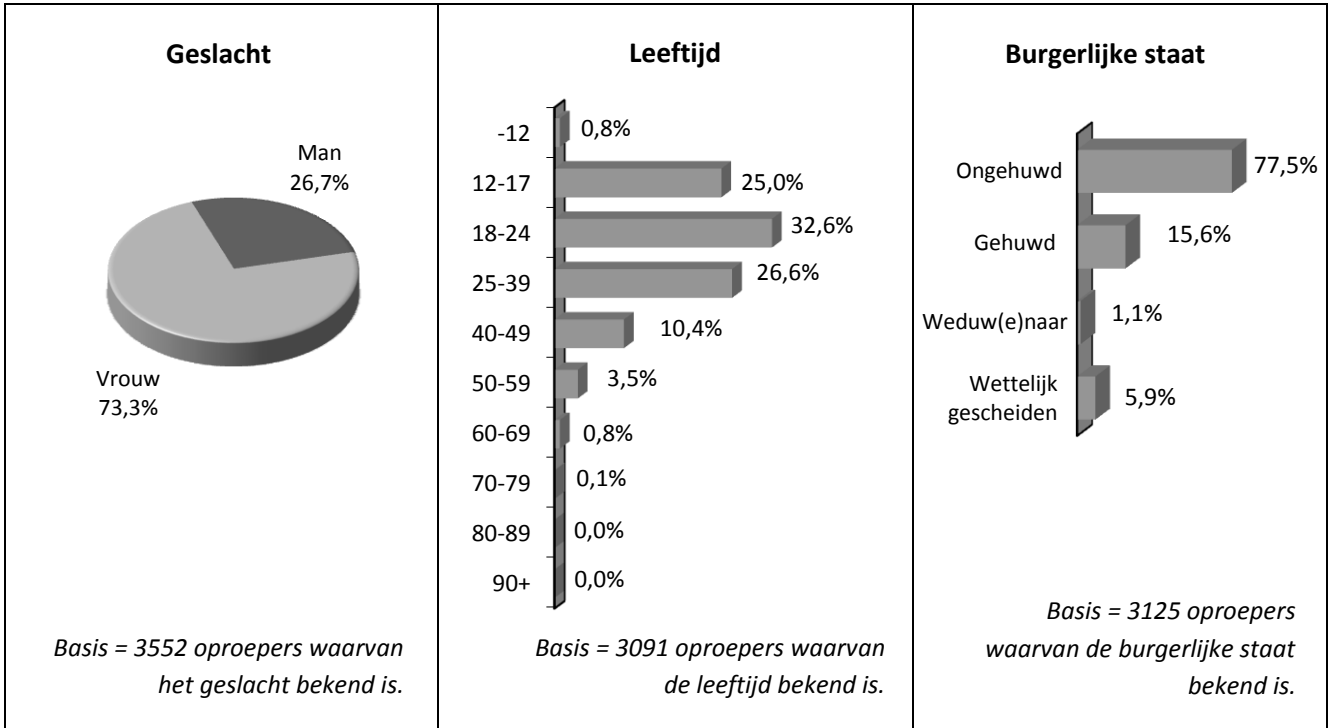
100% = 69457 oproepen met gesprek



### III. ONLINE OPROEPEN

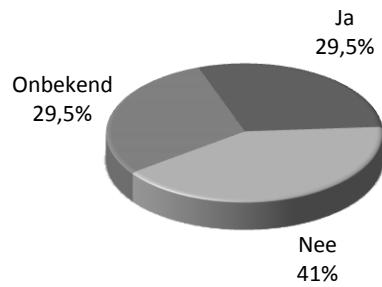
#### 1. PROFIEL VAN DE OPROEPERS

##### 1.1 Geslacht, leeftijd, burgerlijke staat, leefsituatie





## 1.2 Oproepers in professionele begeleiding

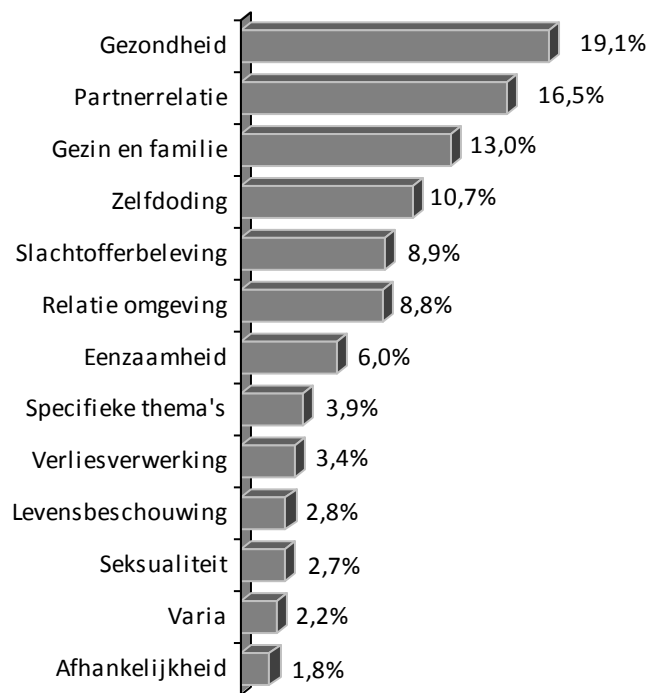


Basis = 3751 oproepen

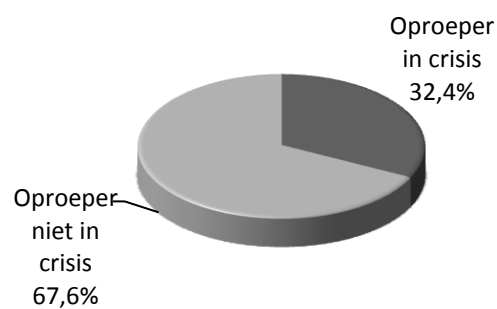
## 2. DE GESPREKKEN

### 2.1 Gespreksthema's samengevat

Per gesprek kunnen 3 thema's gescoord worden. In totaal worden 6512 gespreksthema's gescoord voor 3751 gesprekken.

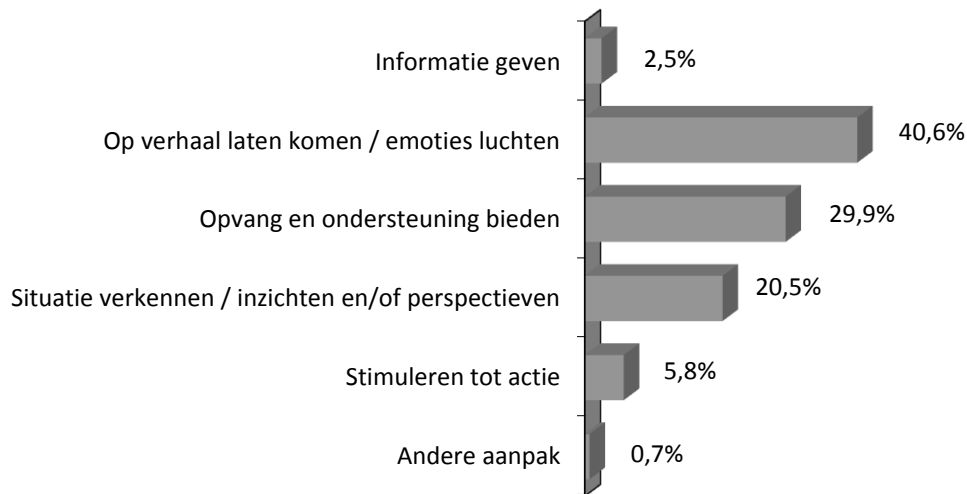


### 2.2 Is de oproeper in crisis?



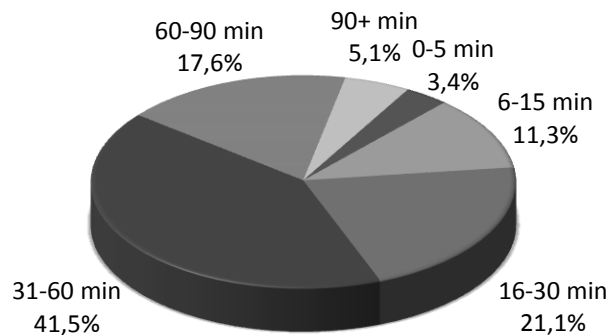
Basis = 3751 oproepen

### 2.3 Wijze van gespreksvoering

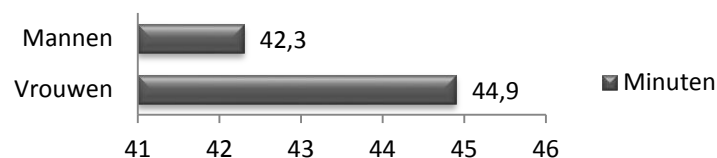


Basis = 7346 gescoorde gesprekswijzen  
(per gesprek konden max. 3 wijzen van gespreksvoering gescoord worden)

### 2.4 Duur van de gesprekken + gemiddelde duur voor mannen en vrouwen



100% = 3751 oproepen met gesprek



Meer cijfergegevens over de online oproepen (cf. cijfers van telefoonoproepen) kunnen worden opgevraagd bij de Federatie van Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen, telefonisch op het nummer 09 220 82 92 of via mail [federatie@tele-onthaal.be](mailto:federatie@tele-onthaal.be).

Cijferwerk door René Ferson en Valerie Marichael.