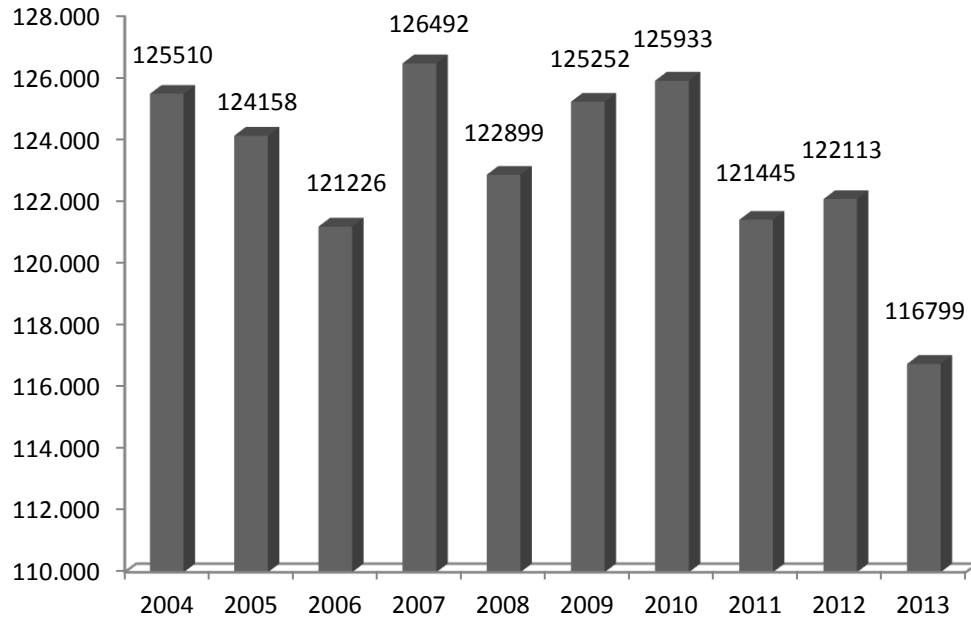
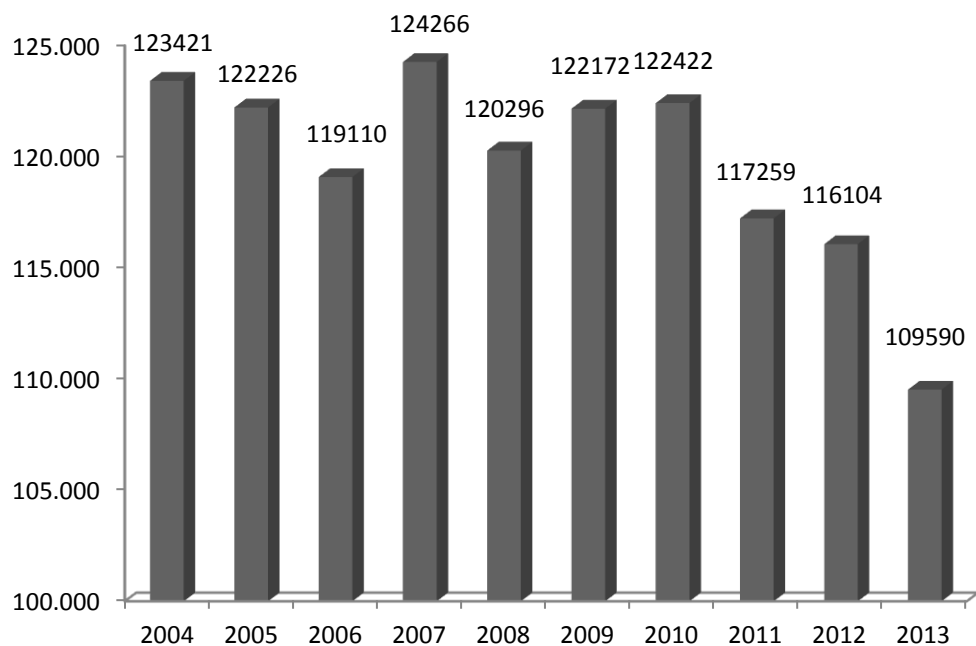


I. ALGEMEEN

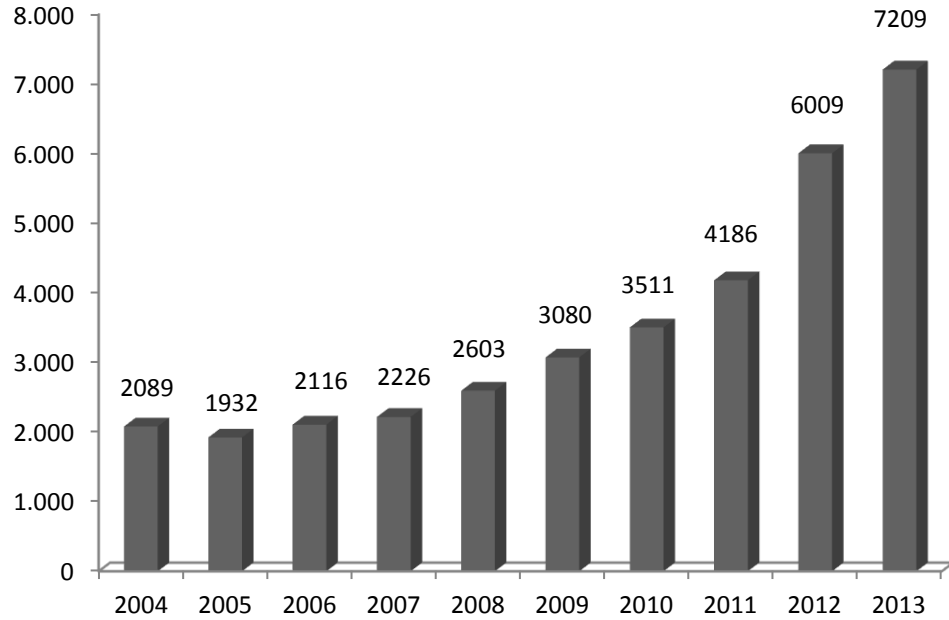
1. Aantal oproepen per jaar (telefoon + chat)



2. Aantal telefoonoproepen per jaar



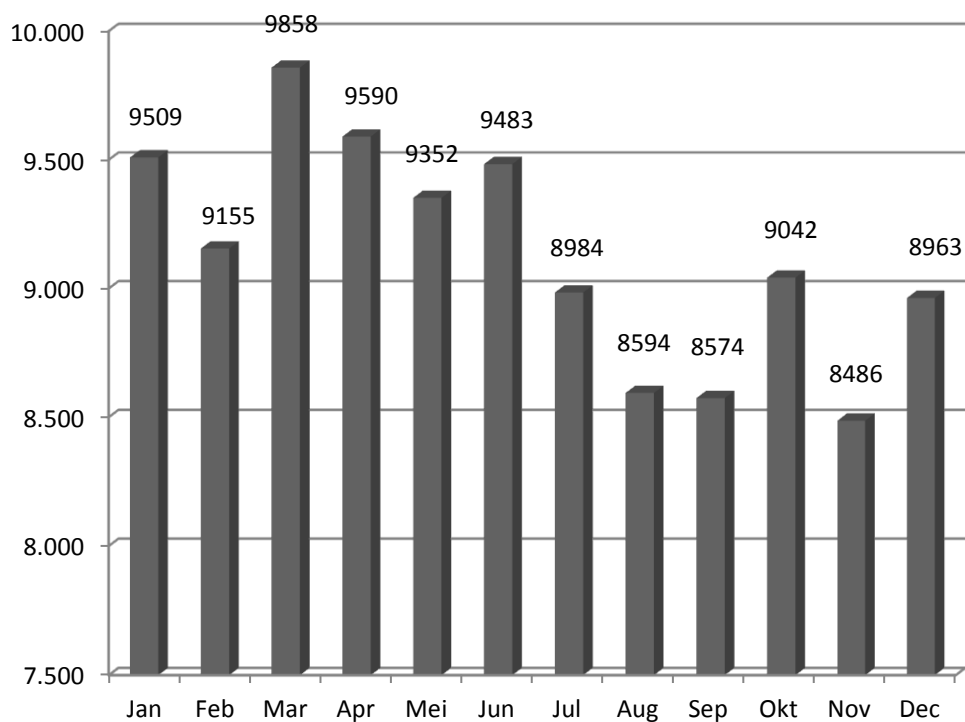
3. Aantal chatoproepen per jaar



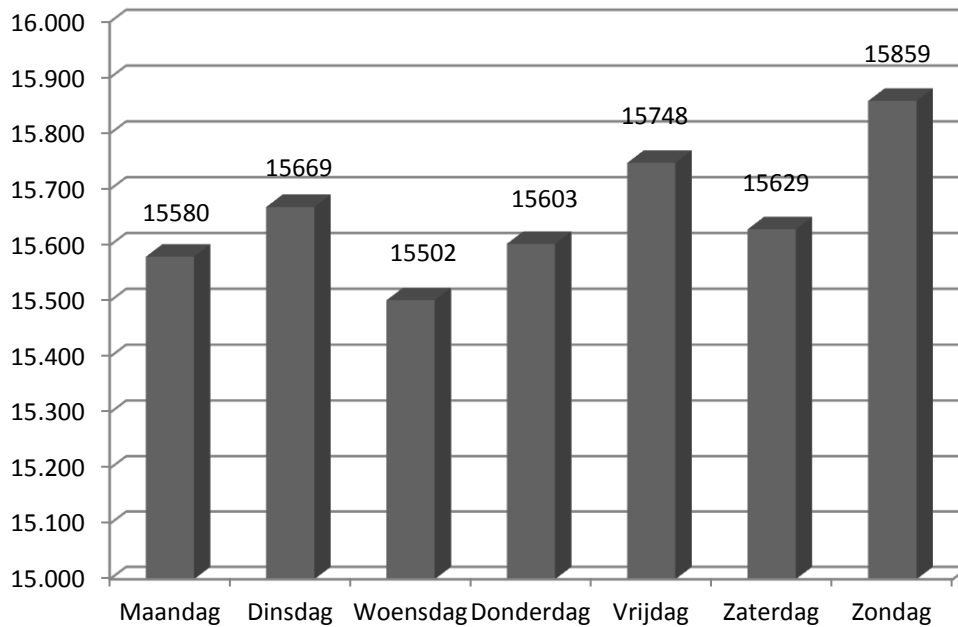
II. TELEFOONOPROEPEN

1. DE OPROEPEN

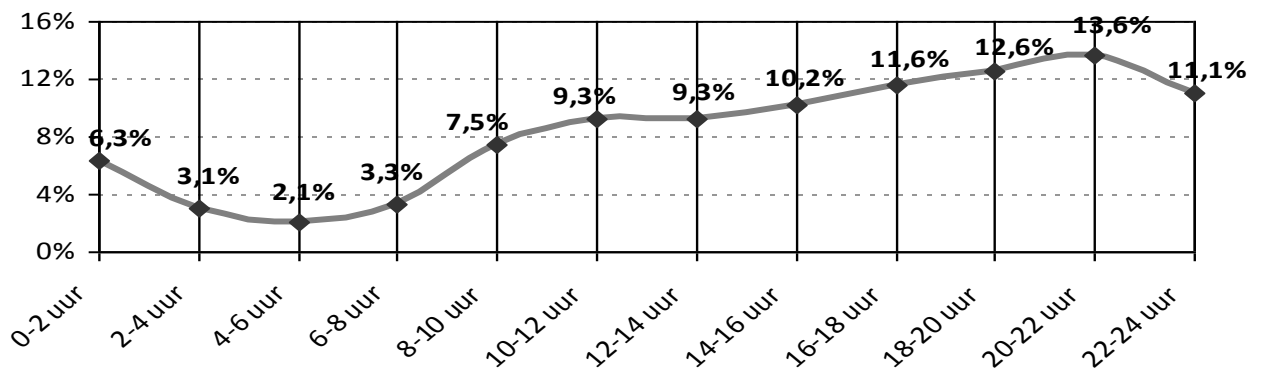
1.1 Aantal oproepen per maand



1.2 Aantal oproepen per dag van de week

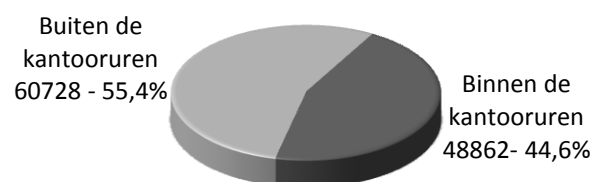


1.3 Aantal oproepen per dagdeel (2 uur)



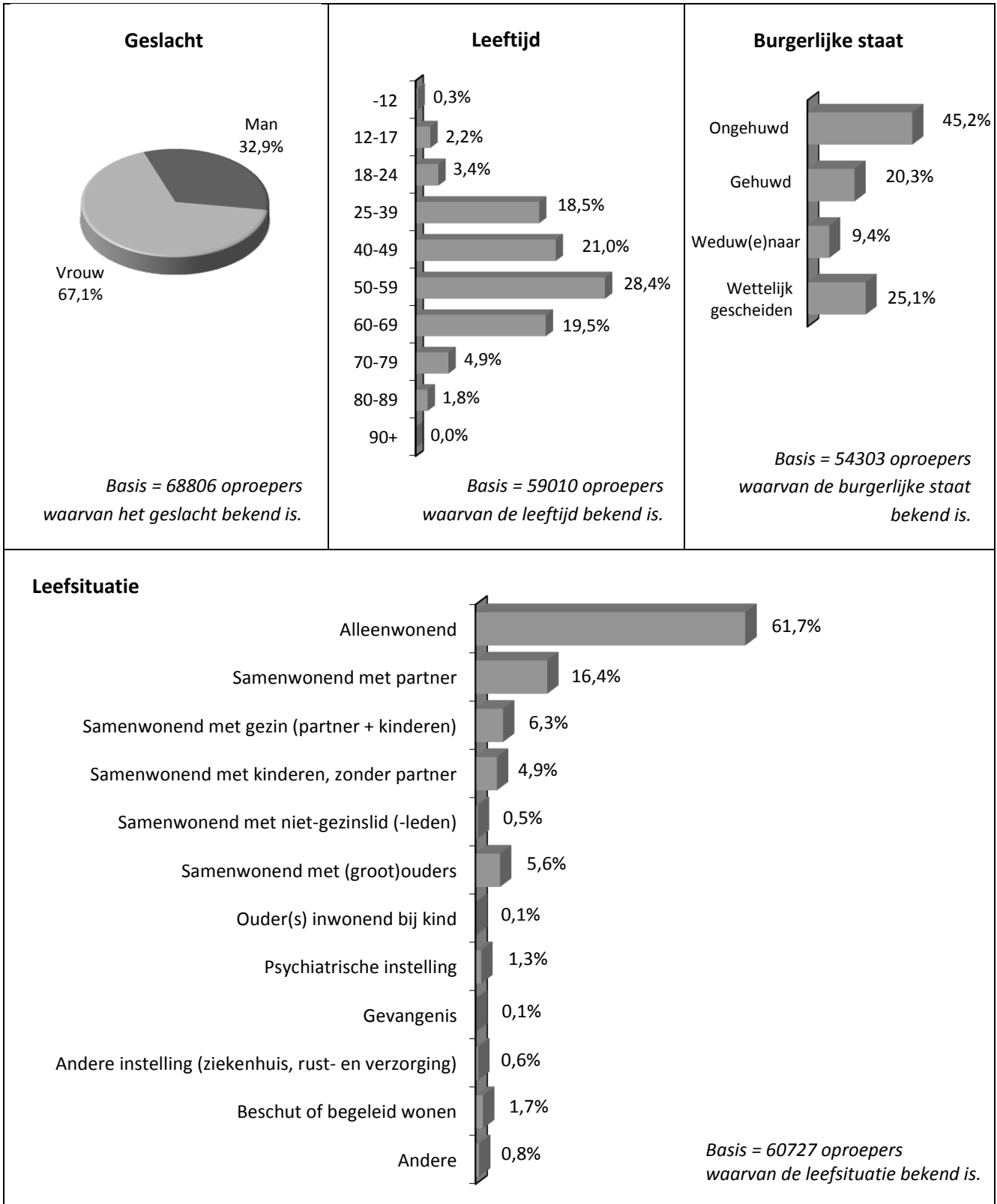
| | 0-2u | 2-4u | 4-6u | 6-8u | 8-10u | 10-12u | 12-14u | 14-16u | 16-18u | 18-20u | 20-22u | 22-24u | Totaal |
|----------|------|------|------|------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Oproepen | 6859 | 3431 | 2296 | 3667 | 8185 | 10199 | 10229 | 11186 | 12681 | 13768 | 14955 | 12134 | 109590 |

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

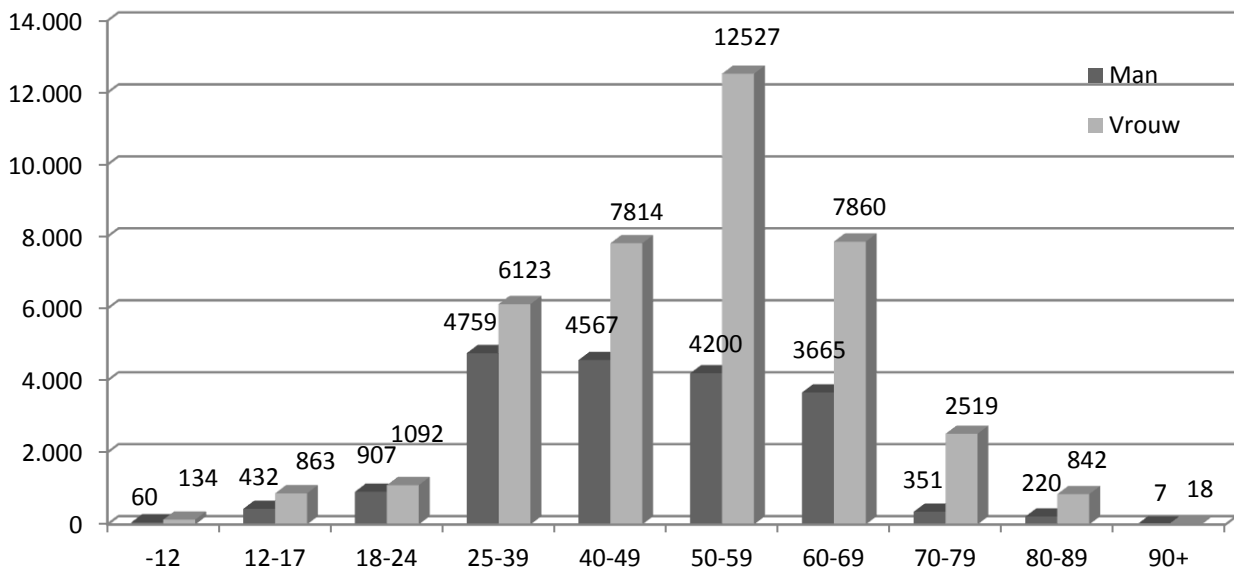


2. PROFIEL VAN DE OPROEPERS

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

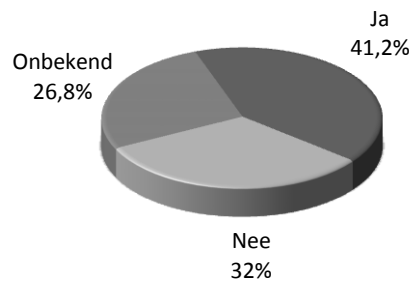


Leeftijd per geslacht

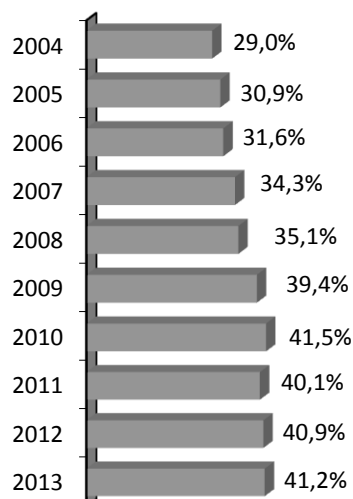


Basis = 58960 oproepers waarvan zowel leeftijd als geslacht gekend is.

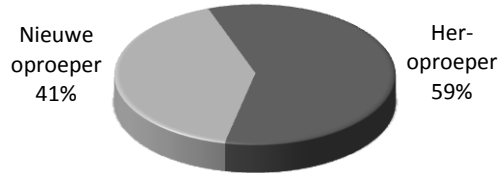
2.2 Oproepers in professionele begeleiding + evolutie 'oproepers in begeleiding' sinds 2004



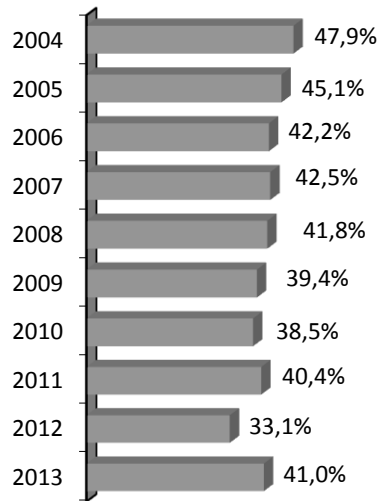
Basis = 68895 oproepen



2.3 Oproepertype (nieuw – heroproeper) + evolutie ‘nieuwe oproeper’ sinds 2004



Basis = 68895 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 110840 gespreksthema's gescoord voor 67074 gesprekken.

| GESPREKSTHEMA'S | | | GESPREKSTHEMA'S | | |
|--|------|------|--|------|------|
| EENZAAMHEID (10,5%) | | | | | |
| Tekort aan sociale contacten | 8830 | 8,0% | Binnen bestaande sociale contacten | 2543 | 2,3% |
| Andere | 244 | 0,2% | | | |
| PARTNERRELATIE (16,7%) | | | | | |
| Gemis aan partner | 2808 | 2,5% | Vervreemding, verveling | 773 | 0,7% |
| Verliefdheid, partnerkeuze | 2216 | 2,0% | Andere intieme relatie | 535 | 0,5% |
| Misverstanden, onbegrip | 2518 | 2,3% | Echtscheiding / einde van een relatie | 3686 | 3,3% |
| Spanningen en conflicten | 5839 | 5,3% | Cultuurverschillen | 154 | 0,1% |
| GEZIN EN FAMILIE (13,6%) | | | | | |
| Relatie met ouders | 4138 | 3,7% | Relatie met familielid | 2959 | 2,7% |
| Relatie met kinderen | 7548 | 6,8% | Veranderde gezinssituatie (bv. nieuw-samengesteld gezin) | 249 | 0,2% |
| Ongewenste zwangerschap / gezinsplanning | 148 | 0,1% | | | |
| RELATIE OMGEVING (7,3%) | | | | | |
| Buurt | 2349 | 2,1% | Vrienden | 2293 | 2,1% |
| Werk | 1683 | 1,5% | Andere | 1187 | 1,1% |
| School | 601 | 0,5% | | | |
| SEKSUALITEIT (1,5%) | | | | | |
| Seksuele identiteit (homo, lesbisch, bi) | 533 | 0,5% | Masturbatievraag | 207 | 0,2% |
| Seksueel functioneren | 551 | 0,5% | Andere | 259 | 0,2% |
| Voorlichting / contraceptie | 106 | 0,1% | | | |
| ZELFDODING (4,3%) | | | | | |
| Gedacht aan zelfdoding | 2967 | 2,7% | Poging tot zelfdoding | 489 | 0,4% |
| Plannen tot zelfdoding | 940 | 0,8% | Andere | 350 | 0,3% |

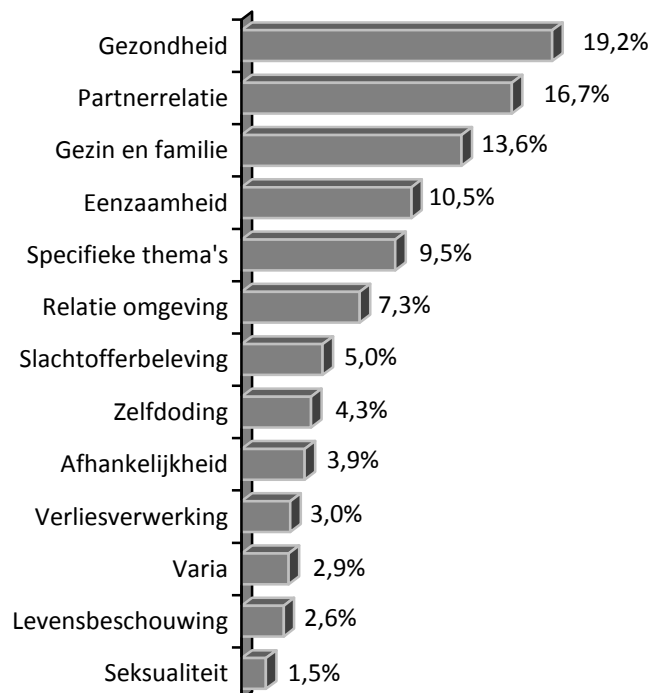
| LEVENSBESCHOUWING (2,6%) | | | | | |
|---|------|------|--------------------------|------|------|
| Levensbeschouwelijke vragen (zingeving, ethiek) | 2014 | 1,8% | Andere | 206 | 0,2% |
| Identiteitsvragen | 640 | 0,6% | | | |
| GEZONDHEID (19,2%) | | | | | |
| Handicap | 1053 | 1,0% | Eetstoornissen | 405 | 0,4% |
| Aids, seksueel overdraagbare aandoening | 87 | 0,1% | Pijn | 1620 | 1,5% |
| Kanker | 921 | 0,8% | Angst / fobie | 3089 | 2,8% |
| Slaapstoornissen | 1213 | 1,1% | Stress | 1461 | 1,3% |
| Dementie | 144 | 0,1% | (On)tevreden met lichaam | 226 | 0,2% |
| Depressie | 4929 | 4,4% | Ziekte | 3918 | 3,5% |
| Chronische vermoeidheid | 397 | 0,4% | Andere | 1603 | 1,4% |
| Zelfverwonding | 227 | 0,2% | | | |
| AFHANKELIJKHEID (3,9%) | | | | | |
| Alcohol | 2565 | 2,3% | Medicijnen | 551 | 0,5% |
| Drugs | 790 | 0,7% | Andere | 303 | 0,3% |
| Gokken | 89 | 0,1% | | | |
| VERLIESVERWERKING (3,0%) | | | | | |
| Na overlijden | 2379 | 2,1% | Werkverlies | 210 | 0,2% |
| Nabestaanden van zelfdoding | 292 | 0,3% | Andere | 386 | 0,3% |
| Verlies van vrijheid | 58 | 0,1% | | | |
| SLACHTOFFERBELEVING (5,0%) | | | | | |
| Diefstal / inbraak / ongeval | 359 | 0,3% | Oudermishandeling | 147 | 0,1% |
| Ongewenste intimiteiten | 249 | 0,2% | Ouderenmisbehandeling | 65 | 0,1% |
| Seksueel geweld | 448 | 0,4% | Partnermishandeling | 911 | 0,8% |
| Incest | 526 | 0,5% | Pesterij / stalking | 1284 | 1,2% |
| Kindermishandeling | 442 | 0,4% | Andere | 1095 | 1,0% |

| SPECIFIEKE THEMA'S (9,5%) | | | | | |
|---------------------------|------|------|-------------------------|------|------|
| Daderbeleving | 170 | 0,2% | Migratie | 72 | 0,1% |
| Administratief | 383 | 0,3% | Werkloosheid | 296 | 0,3% |
| Financieel | 2504 | 2,3% | Dagelijkse activiteiten | 3022 | 2,7% |
| Materieel | 453 | 0,4% | Zorglast | 607 | 0,5% |
| Juridisch | 785 | 0,7% | Andere | 887 | 0,8% |
| Huisvesting | 1385 | 1,2% | | | |

| VARIA (2,9%) | | | | | |
|---|-----|------|-------------|------|------|
| Vragen, klachten over prof. behandeling | 752 | 0,7% | Goed nieuws | 323 | 0,3% |
| Ontevreden over Tele-Onthaal | 254 | 0,2% | Andere | 1517 | 1,4% |
| Dank | 423 | 0,4% | | | |

| | | | | | |
|---------------|--------------------|--|--|--|--|
| TOTAAL | 110840 100% | | | | |
|---------------|--------------------|--|--|--|--|

3.2 Gespreksthema's samengevat



3.3 Gespreksthema's per geslacht

| MAN | Oproepen | % | VROUW | Oproepen | % |
|---------------------|--------------|-------------|---------------------|--------------|-------------|
| Partnerrelatie | 6217 | 17,4% | Gezondheid | 15109 | 20,1% |
| Gezondheid | 6168 | 17,3% | Partnerrelatie | 12304 | 16,4% |
| Eenzaamheid | 4217 | 11,8% | Gezin en familie | 11704 | 15,6% |
| Gezin en familie | 3330 | 9,3% | Eenzaamheid | 7388 | 9,8% |
| Specifieke thema's | 3174 | 8,9% | Specifieke thema's | 7375 | 9,8% |
| Relatie omgeving | 2517 | 7,1% | Relatie omgeving | 5588 | 7,5% |
| Afhankelijkheid | 1929 | 5,4% | Slachtofferbeleving | 4111 | 5,5% |
| Zelfdoding | 1698 | 4,8% | Zelfdoding | 3042 | 4,1% |
| Levensbeschouwing | 1542 | 4,3% | Afhankelijkheid | 2364 | 3,1% |
| Slachtofferbeleving | 1408 | 4,0% | Verliesverwerking | 2287 | 3,0% |
| Seksualiteit | 1226 | 3,4% | Varia | 2036 | 2,7% |
| Varia | 1216 | 3,4% | Levensbeschouwing | 1316 | 1,8% |
| Verliesverwerking | 1037 | 2,9% | Seksualiteit | 425 | 0,6% |
| TOTAAL | 35679 | 100% | TOTAAL | 75049 | 100% |

Een totaal van 110728 gespreksonderwerpen voor 68806 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 | 60-69 | 70-79 | 80-89 | 90+ | Totaal |
|----------------------------|------------|-------------|-------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------|-------------|-----------|--------------|
| Partnerrelatie | 18 | 150 | 532 | 3956 | 4007 | 4156 | 2920 | 670 | 73 | 8 | 16490 |
| Gezin en familie | 49 | 399 | 367 | 1896 | 3110 | 3969 | 2804 | 839 | 260 | 2 | 13695 |
| Relatie omgeving | 42 | 297 | 325 | 1456 | 1452 | 1860 | 1196 | 257 | 115 | 4 | 7004 |
| Seksualiteit | 14 | 143 | 164 | 457 | 286 | 223 | 81 | 13 | 2 | 0 | 1383 |
| Eenzaamheid | 7 | 37 | 138 | 1364 | 1998 | 3455 | 2445 | 929 | 292 | 0 | 10665 |
| Levensbeschouwing | 1 | 17 | 62 | 361 | 467 | 667 | 988 | 67 | 33 | 1 | 2664 |
| Zelfdoding | 9 | 165 | 206 | 953 | 992 | 987 | 512 | 139 | 31 | 3 | 3997 |
| Verliesverwerking | 21 | 56 | 63 | 353 | 523 | 809 | 918 | 200 | 66 | 1 | 3010 |
| Gezondheid | 23 | 203 | 444 | 3022 | 2992 | 6055 | 3572 | 1069 | 407 | 8 | 17795 |
| Afhankelijkheid | 1 | 30 | 111 | 896 | 955 | 994 | 538 | 99 | 16 | 1 | 3641 |
| Slachtofferbeleving | 50 | 263 | 277 | 956 | 999 | 1287 | 664 | 166 | 62 | 1 | 4725 |
| Specifieke thema's | 11 | 91 | 230 | 1642 | 1630 | 2842 | 1961 | 376 | 205 | 3 | 8991 |
| Varia | 24 | 79 | 83 | 380 | 393 | 706 | 467 | 106 | 61 | 1 | 2300 |
| TOTAAL | 270 | 1930 | 3002 | 17692 | 19804 | 28010 | 19066 | 4930 | 1623 | 33 | 96360 |

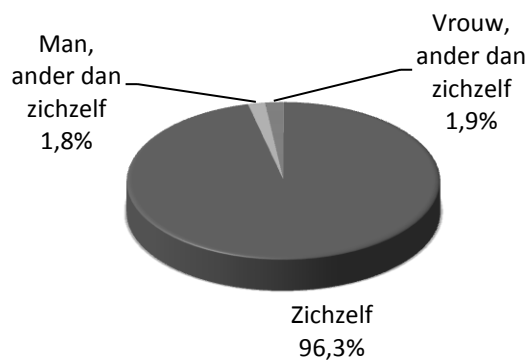
Een totaal van 96360 gespreksthema's voor 59010 oproepen waarvan de leeftijd van de oproeper bekend is.

3.5 Gespreksthema's per levenssituatie

| | Alleenwonend | Samen-wonend met partner | Samenwonend met gezin (partner + kinderen) | Samenwonend met kinderen zonder partner | Samenwonend met niet-gezinlid | Samenwonend met (groot)ouders | Ouder(s) inwonend bij kind | Psychiatrische instelling | Gevangenis | Andere instelling (ziekenhuis, rusthuis) | Beschut of begeleid wonen | Andere | TOTAAL |
|---------------------|--------------|--------------------------|--|---|-------------------------------|-------------------------------|----------------------------|---------------------------|------------|--|---------------------------|------------|---------------|
| Partnerrelatie | 9316 | 4515 | 1762 | 1054 | 66 | 631 | 10 | 66 | 11 | 17 | 189 | 74 | 17711 |
| Gezin en familie | 7547 | 2400 | 1297 | 1378 | 110 | 1008 | 19 | 80 | 7 | 37 | 100 | 109 | 14092 |
| Relatie omgeving | 4585 | 765 | 388 | 315 | 34 | 567 | 1 | 118 | 21 | 41 | 228 | 63 | 7126 |
| Seksualiteit | 693 | 186 | 88 | 21 | 2 | 198 | 1 | 6 | 3 | 4 | 4 | 19 | 1225 |
| Eenzaamheid | 9373 | 688 | 164 | 248 | 26 | 346 | 13 | 66 | 16 | 54 | 161 | 47 | 11202 |
| Levensbeschouwing | 1960 | 187 | 64 | 206 | 8 | 101 | 5 | 34 | 3 | 5 | 30 | 11 | 2614 |
| Zelfdoding | 2333 | 640 | 346 | 229 | 22 | 270 | 7 | 110 | 5 | 25 | 63 | 46 | 4096 |
| Verliesverwerking | 2168 | 433 | 129 | 153 | 19 | 137 | 3 | 17 | 3 | 6 | 12 | 33 | 3113 |
| Gezondheid | 12729 | 3461 | 812 | 586 | 56 | 887 | 13 | 365 | 18 | 192 | 406 | 115 | 19640 |
| Afhankelijkheid | 2253 | 804 | 193 | 118 | 25 | 216 | 4 | 72 | 6 | 13 | 42 | 41 | 3787 |
| Slachtofferbeleving | 2424 | 934 | 485 | 315 | 28 | 374 | 3 | 75 | 14 | 29 | 27 | 62 | 4770 |
| Specifieke thema's | 6024 | 1057 | 383 | 419 | 49 | 513 | 11 | 123 | 15 | 109 | 349 | 185 | 9237 |
| Varia | 1350 | 264 | 63 | 77 | 6 | 156 | 1 | 76 | 4 | 38 | 53 | 26 | 2114 |
| TOTAAL | 62755 | 16334 | 6174 | 5119 | 451 | 5404 | 91 | 1208 | 126 | 570 | 1664 | 831 | 100727 |

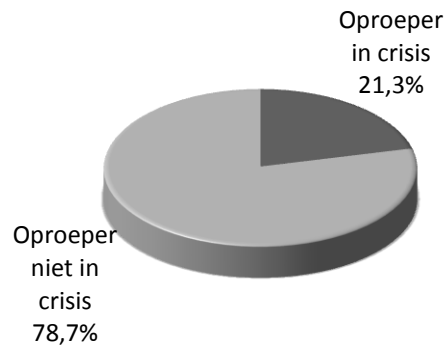
Een totaal van 100727 gespreksthema's voor 60727 oproepen waarvan de woon-/leefsituatie van de oproeper bekend is.

3.6 Voor wie belt de oproeper?



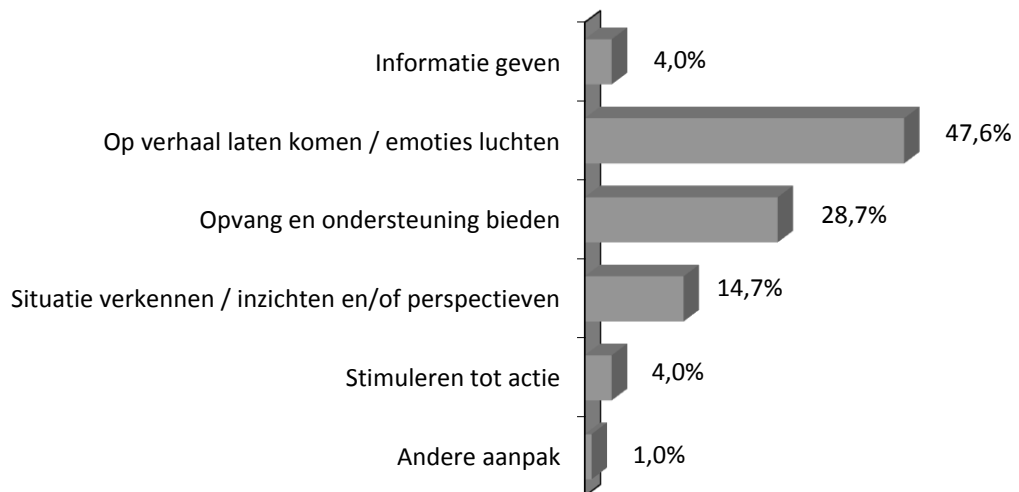
Basis = 68895 oproepers

3.7 Is de oproeper in crisis?



Basis = 68895 oproepers

3.8 Wijze van gespreksvoering



*Basis = 119034 gescoorde gesprekswijzen
(per gesprek konden max. 3 wijzen van gespreksvoering gescoord worden)*

3.9 Verwijzing en/of informatie geven

| | |
|--------------------------------------|-------------|
| EIGEN SOCIAAL NETWERK (14,1%) | 2120 |
|--------------------------------------|-------------|

| | |
|------------------------------------|-------------|
| HUIDIGE BEGELEIDING (20,5%) | 3073 |
|------------------------------------|-------------|

| | |
|--------------------------------|-------------|
| GEZONDHEIDSZORG (16,3%) | 2453 |
|--------------------------------|-------------|

| | |
|---------------------|------|
| 100-urgentie | 189 |
| Arts | 2091 |
| Antigifcentrum | 21 |
| Algemeen Ziekenhuis | 125 |
| Abortuskliniek | 8 |
| Palliatieve Zorg | 19 |

| | |
|------------------------|-------------|
| WELZIJN (18,3%) | 2750 |
|------------------------|-------------|

| | |
|--|------|
| Sociaal Huis | 41 |
| CAW Algemeen Onthaal | 1110 |
| CAW Crisisopvang / Vluchthuis | 203 |
| CAW Opvangcentrum / Onderdak | 90 |
| CAW Slachtofferhulp | 144 |
| CAW Justitieel Welzijnswerk | 48 |
| CAW Gezins- en relationele begeleiding | 135 |
| CAW Jongeren Advies Centrum (JAC) | 191 |
| CAW Inloopcentrum | 20 |
| CAW Ziekenfonds | 58 |
| OCMW | 215 |
| Gezins- en bejaardenzorg | 52 |
| Telefonische hulpverlening | 420 |
| 106 → online / online → 106 | 23 |

| | |
|---|------------|
| GEESTELIJKE GEZONDHEIDSZORG (6,2%) | 928 |
|---|------------|

| | |
|-------------------------------------|-----|
| Centrum Geestelijke Gezondheidszorg | 752 |
| Psychiatrisch Ziekenhuis | 176 |

| | |
|--|-----------|
| LEVENSBSCHOUWLIJKE HULPVERLENING (0,3%) | 40 |
|--|-----------|

| | |
|--------------------------------|----|
| Centrum Morele Dienstverlening | 23 |
| Geestelijke / Pastorale zorg | 17 |

| | |
|-------------------------------|-------------|
| JUSTITIELE SECTOR (9%) | 1353 |
|-------------------------------|-------------|

| | |
|-------------------------------------|-----|
| Justitiehuis | 357 |
| Andere dienst voor juridisch advies | 179 |
| Advocaat / notaris / gerecht | 293 |
| Politie | 524 |

| | |
|-------------------------------|------------|
| ZELFHULPGROEPEN (2,7%) | 403 |
|-------------------------------|------------|

| | |
|--------------------------------------|------------|
| SPECIFIEK AANBOD JEUGD (1,8%) | 267 |
|--------------------------------------|------------|

| | |
|---------------------------------------|-----|
| Leerkracht/school | 67 |
| Centrum Leerlingenbegeleiding (CLB) | 103 |
| Vertrouwenscentrum Kindermishandeling | 71 |
| Comité Bijzondere Jeugdzorg | 26 |

| | |
|--|------------|
| SOCIAAL CULTURELE SECTOR (1,2%) | 177 |
|--|------------|

| | |
|--------------------------------|----|
| Vereniging voor alleenstaanden | 96 |
| Sociaal-cultureel vormingswerk | 50 |
| Steunpunt Vrijwilligerswerk | 31 |

| | |
|--------------------|------------|
| WERK (0,7%) | 112 |
|--------------------|------------|

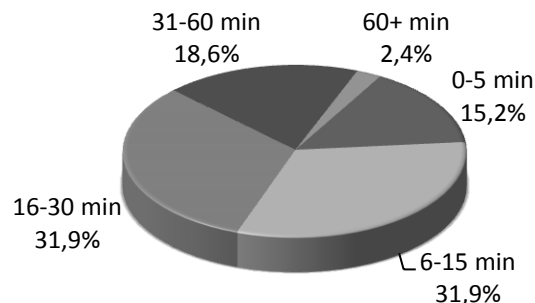
| | |
|-------------------|----|
| Eigen werkcontext | 28 |
| VDAB | 49 |
| Vakbond | 35 |

| | |
|----------------------------|-----------|
| OMBUDSDIENST (0,4%) | 63 |
|----------------------------|-----------|

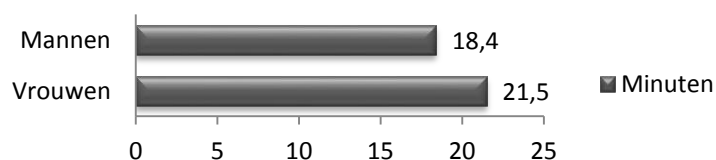
| | |
|----------------------|-------------|
| ANDERE (8,5%) | 1280 |
|----------------------|-------------|

| | |
|----------------------|--------------|
| TOTAAL (100%) | 15019 |
|----------------------|--------------|

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



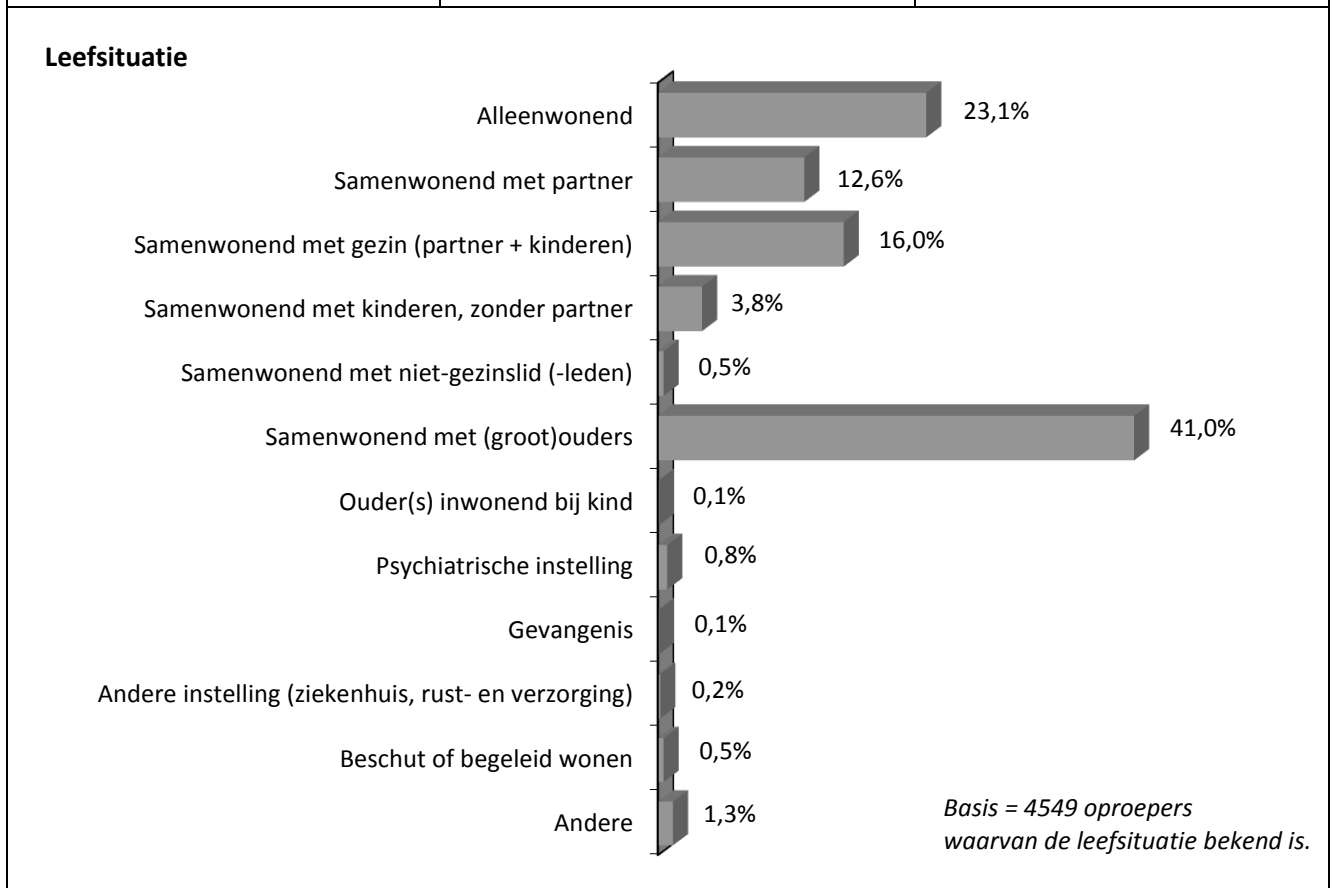
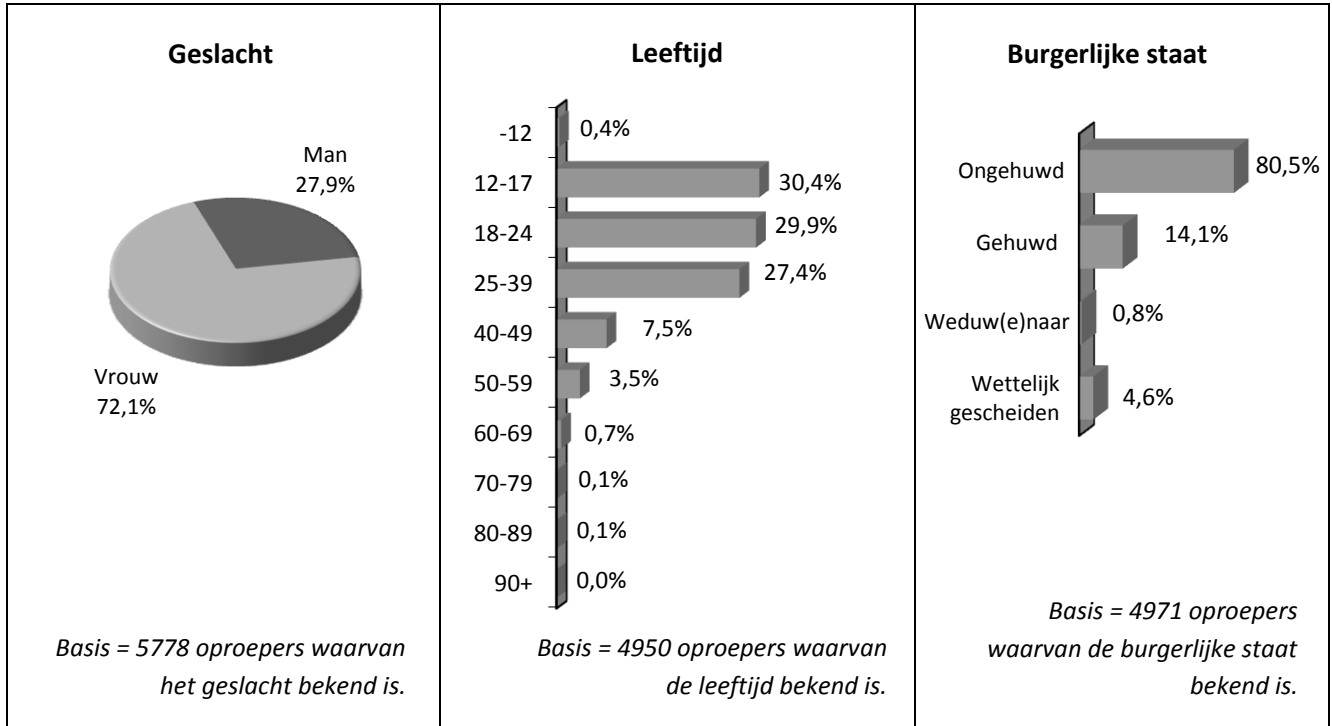
100% = 68895 oproepen met gesprek



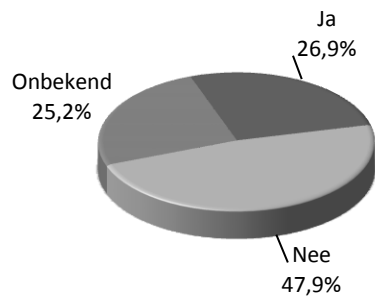
III. ONLINE OPROEPEN

1. PROFIEL VAN DE OPROEPERS

1.1 Geslacht, leeftijd, burgerlijke staat, leefsituatie



1.2 Oproepers in professionele begeleiding

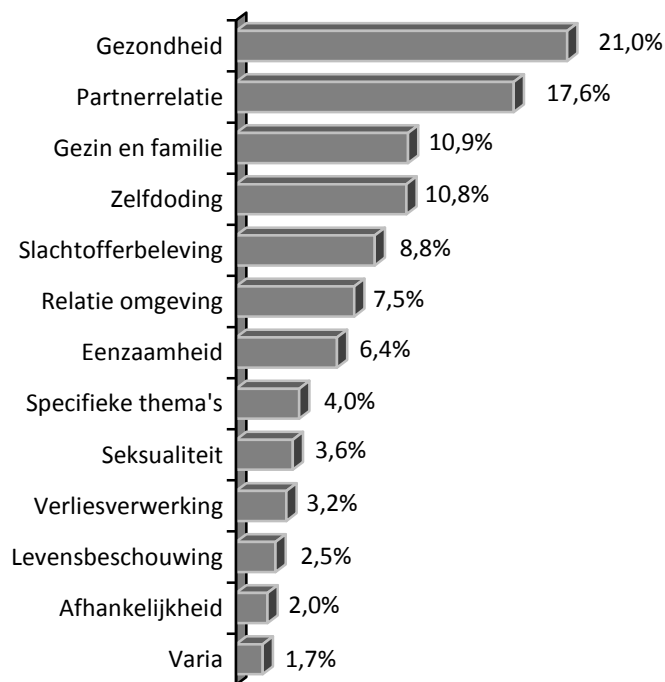


Basis = 6103 oproepen

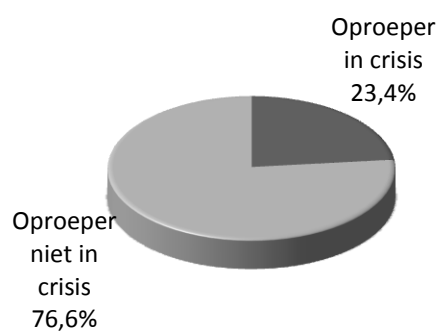
2. DE GESPREKKEN

2.1 Gespreksthema's samengevat

Per gesprek kunnen 3 thema's gescoord worden. In totaal worden 10289 gespreksthema's gescoord voor 6103 gesprekken.

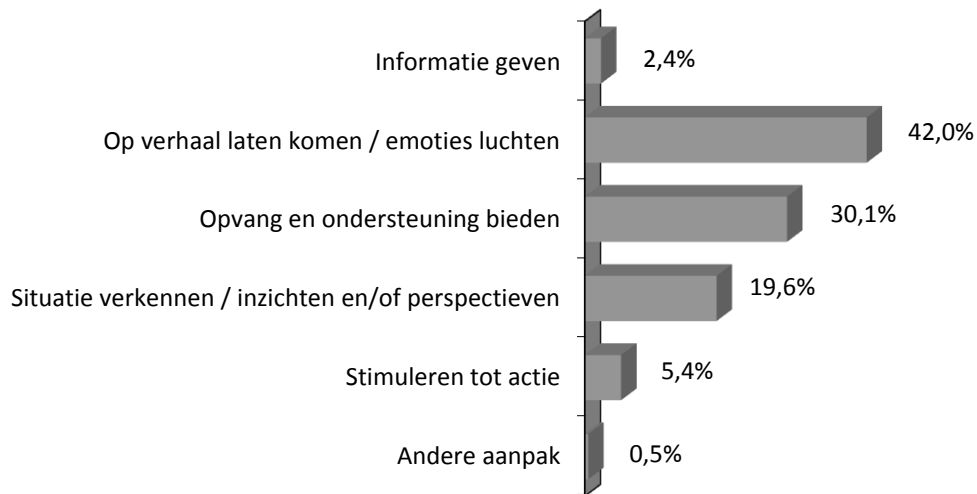


2.2 Is de oproeper in crisis?



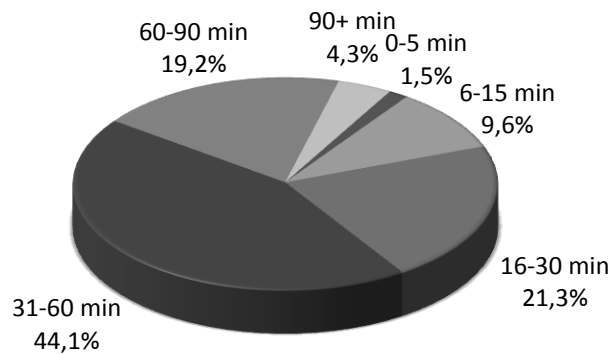
Basis = 6103 oproepen

2.3 Wijze van gespreksvoering

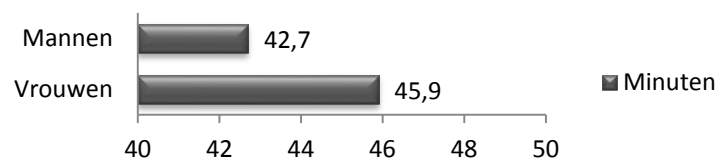


*Basis = 11511 gescoorde gesprekswijzen
(per gesprek konden max. 3 wijzen van gespreksvoering gescoord worden)*

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



100% = 6103 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-onhaal.be.

Cijferwerk door Valerie Marichael.