

# MAANDELIJKS OVERZICHT VAN ONTVANGEN OPROEPEN

HALLO?  
WELZIJNSWERK

0800 35 243  
BEL GRATIS EN ANONIEM

CGSA Centre de Service Social Bruxelles Sud-Est, CAW Brabantia – SS Cureghem, CAW Les Amis d'Accompagner, CGSA Espace P..., CGSA Solidarité Savoir, CGSA Service Social Juif, CAP Centre d'Accueil Social Abbé Froiture (Les Petits Riens), CAW Centre Social Protestant, CGSA Wolu-services, CGSA Espace Social Télé -Service, CAW Wijk Maatschappelijk Werk 1030, CAW Brabantia – Caritas International, CAW Brussel



Voor meer informatie, de resultaten van oproepen naar het gratis nummer van januari tot juli 2022 is hier beschikbaar:  
[www.fdss.be/fr/publication/bilan-des-appels-allo-aide-sociale-vi-janvier-a-juillet-2022](http://www.fdss.be/fr/publication/bilan-des-appels-allo-aide-sociale-vi-janvier-a-juillet-2022)

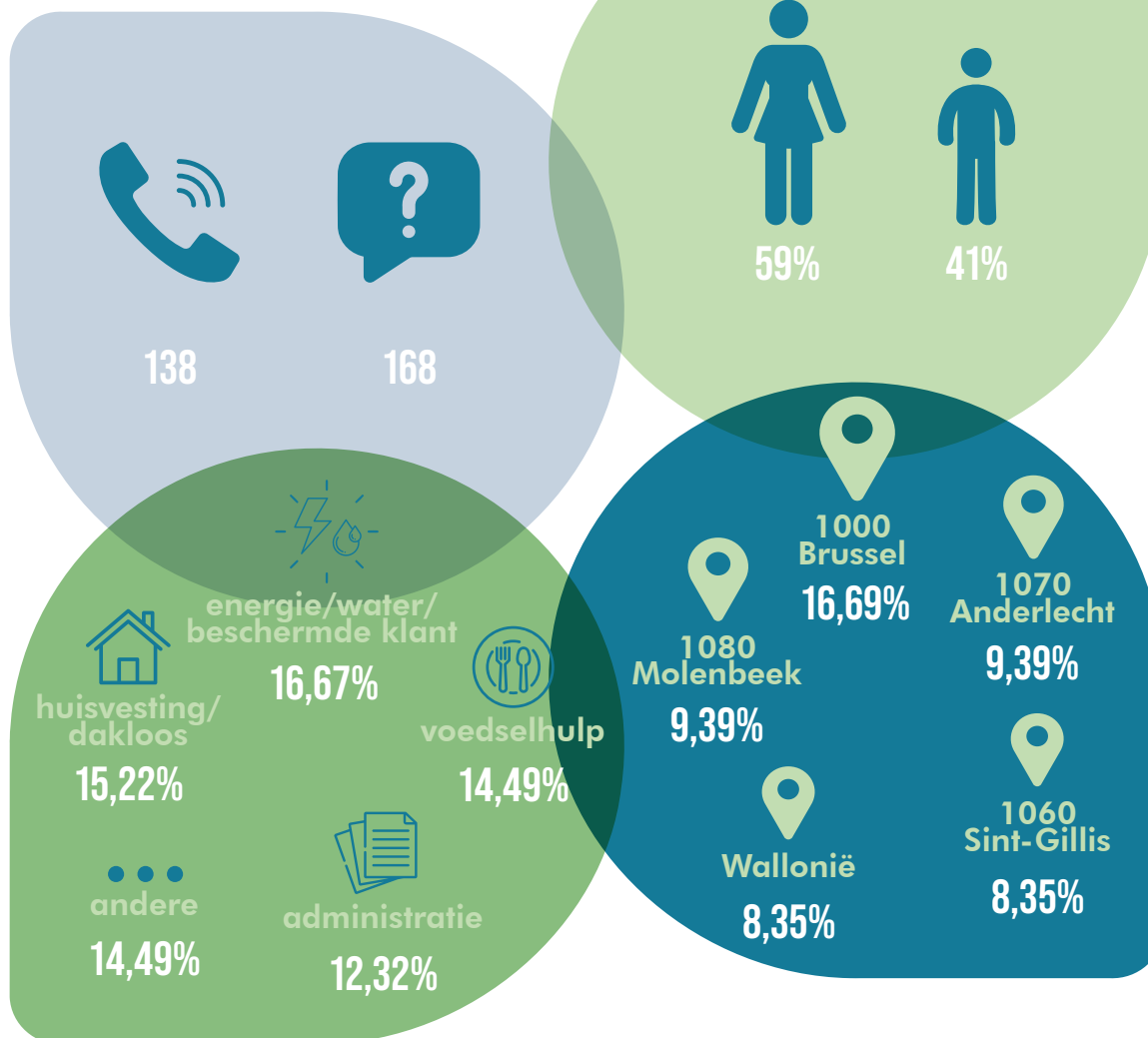
## JANUARI 2023

### OPROEPEN EN VRAGEN

Sinds de regeling van start is gegaan, heeft het gratis telefoonnummer gemiddeld 224 oproepen/maand en 288 verzoeken/maand ontvangen. De huidige bel- en vraagcijfers zijn hoger dan de gemiddelden van het voorgaande jaar: in 2022 ontving het gratis telefoonnummer gemiddeld 132 oproepen per maand, waaronder 173 vragen.

### THEMA'S

In januari stelden we vast dat het aantal oproepen met een energieregelatiseerd verzoek (Energie/Water/Beschermde klant) daalde, maar hoog bleef (23 oproepen). Het percentage oproepen met een verzoek voor huisvesting of dakloosheid bleef hoog in januari (15,22% of 21 oproepen). Er was ook een sterke stijging van oproepen voor voedselhulp (14,49%) en administratieve procedures (12,32%). Net als in de vorige maand was er ook een restcategorie «andere» (14,49%), waaronder verzoeken voor dienst-/instellingsnummers en foute nummers.



### GESLACHT VAN DE BELLERS

Sinds de regeling van start is gegaan, is het gratis telefoonnummer gemiddeld 56,5% gebeld door vrouwen en 43,5% door mannen.

### HERKOMST VAN DE OPROEPEN

Bij 67% van de oproepen in januari werd een postcode ingevoerd. We stellen vast dat 1000 Brussel en Anderlecht opnieuw de gemeenten zijn waar het grootste deel van de oproepen voor het gratis nummer vandaan komt: 25 oproepen in totaal. Het aantal oproepen vanuit Molenbeek blijft relatief stabiel (9,39%). Het wordt gevolgd, in dezelfde verhoudingen (8,35%), door Wallonië en de gemeente Sint-Gillis, waar er een zeer sterke stijging is, aangezien de oproepen in de vorige maand 1% vertegenwoordigden.