Presentatie Tele-Onthaal
Corona-commissie Vlaams Parlement

PRATEN IS DE EERSTE STAP

BEL OF CHAT 106

TELE-ONTHAAL.BE

Tele-Onthaal in de COVID-19 crisis

Tele-Onthaal, nice to meetyou 1

Oproepers in de COVID-19 crisis 2

Impact COVID-19 op oproepers
Gezondheid
Relationele leven
Eenzaamheid
Psychische kwetsbaarheid
Jongeren
Zelfdoding en slachtofferbeleving
[Uitdagingen]

Tele-Onthaal in de COVID-19 crisis 3

3.1. Impact COVID-19 op de eigen organisatie
Organisatie hulpaanbod
Vrijwilligerswerking en personeel
[Uitdagingen]

3.2. Impact COVID-19 op samenwerking externe partners en overheid
[Uitdagingen]

1. Tele-Onthaal, nice to meet you

BEL OF CHAT 106
TELE-ONTHAAL.BE

Hallo, met Tele-Onthaal...

Tele-Onthaal is door de Vlaamse overheid erkend als Centra voor Tele-Onthaal binnen het Algemeen Welzijnswerk

Tele-Onthaal biedt een luisterend oor bij traumatische en dramatische gebeurtenissen in de maatschappij



66% 34%

alleenwonend 58,7%
met partner 18,4%

58,1% van de bellers is 50+
65,8% van de chatters is -40 jaar

professionele begeleiding

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

oproeptype

43% nieuwe oproeper
57% heroproeper



7/7

Telefoon 24/24
69% buiten kantooruren

Chat, elke avond
18u-23u en woens-en
zondag vanaf 15u



1 Relaties 30,4%

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

2 Gezondheid 20,3%

Depressie	4,7%
Angst	3,3%
Ziekte	3,1%

3 Eenzaamheid 11,9%

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



telefoon

87%	105.030/jaar
22 min.	288/dag

chat

13%	15.814/jaar
38 min.	37/dag



622 vrijwilligers
≅ 67 VTE
4u/week –
185uur/jaar

7 luisterposten
ondersteund door
32 VTE personeel

2. Oproepers in de COVID-19 crisis

BEL OF CHAT 106
TELE-ONTHAAL.BE

Algemene oproepcijfers

Duidelijke nood aan algemene opvang en ondersteuning

MAART-MEI: 43% corona-gerelateerde gesprekken

JUNI-AUGUSTUS: 17,7% corona-gerelateerde gesprekken

MAART-AUGUSTUS: 31,2% corona-gerelateerde gesprekken

2019

oproeptype

43% nieuwe oproeper

57% heroproeper

oproeper in crisis

23,7% ja

76,3% neen

maart -augustus 2020

oproeptype

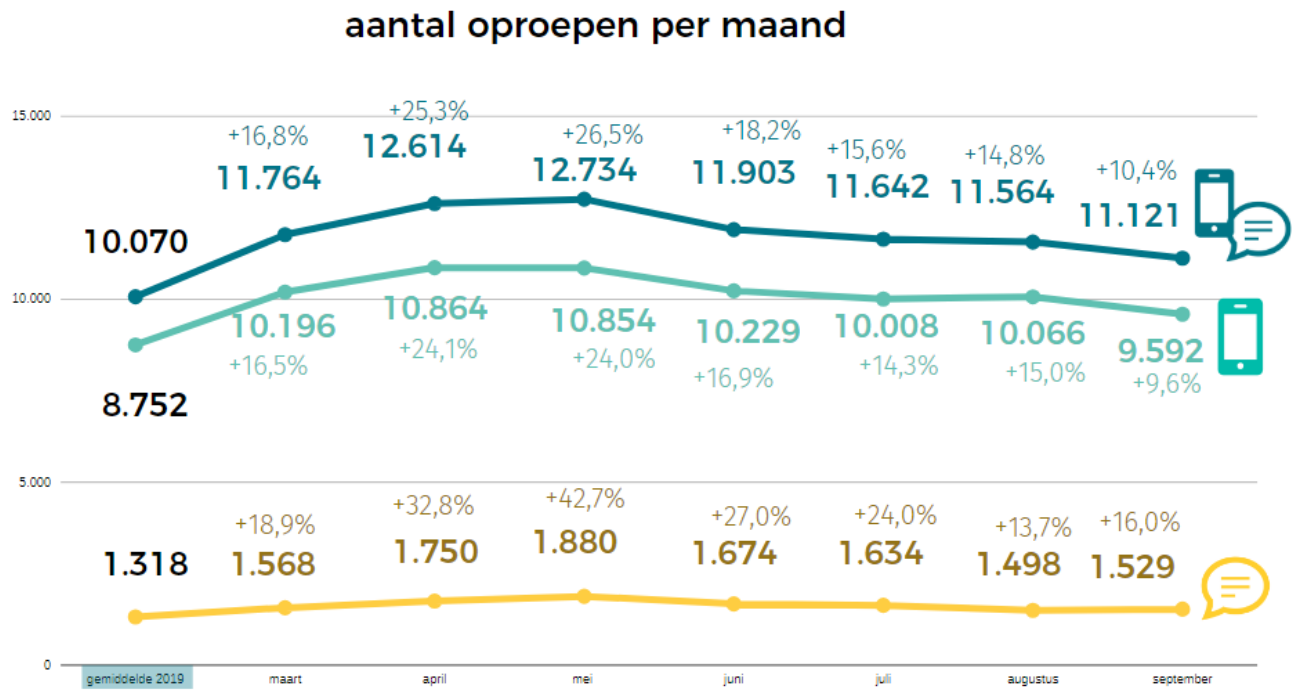
47,5% nieuwe oproeper

52,5% heroproeper

oproeper in crisis

23,8% ja

76,2% neen



Thema gezondheid

Belangrijkste gesprekthema 26,7% (20,3% in 2019)

70% vrouwen, 58% alleenwonenden, 30% senioren (60+)

Maart-mei:

- sterke zorg om besmetting (zelf/naasten) van het ‘onbekende’ virus
- angsten

Juni-september:

- kennis virus heeft bezorgdheid om gezondheid niet doen afnemen

Thema relaties

Grote impact op relationele leven: relaties ouders – relaties kinderen – werk

22,1% (30,4% in 2019) 75% vrouwen, 35% partner of gezin -ook 50% alleenwonenden, proportioneel alle leeftijdscategorieën

Maart-mei:

- Onzekerheid – bezorgdheid – organisatie/jongleren tussen verschillende rollen
- Spanningen in relatieverbanden 1,5 meter samenleving

Juni-september

- Veerkracht langer onder druk - spanningen in relatieverbanden
- Gebrek perspectief – groeiende frustraties

Thema eenzaamheid

Meest significant gestegen gesprekstheme:

20,8% (11,9% in 2019) 64% vrouwen, 76% alleenwonenden, 40% senioren (60+) maar ook 27% 50-59 jaar

Maart-mei:

- oproepers met beperkt netwerk
  - ✓ opvallend hoog aandeel alleenstaanden
  - ✓ hoog aandeel ouderen

Juni-september

- Oproepers met beperkt netwerk
- Ook ‘jonge’ ouderen

Thema psychische kwetsbaarheid

30,4% (35,4% in 2019) vermeldt zelf psychische stoornis | angsten 5,6% (4,7% in 2019)

29% van oproepers die zelf psychische stoornis vermelden is in crisis (26% in 2019)



Maart-mei:

- wegvallen/onzekerheid hulpverlening
- psychische kwetsbaarheid werd bij aantal oproepers versterkt
- uitstel hulpverlening en zelfzorg

Juni-september

- Aanhoudende crisis zorgt voor aanhoudende-extra-nieuwe mentale belasting

Thema's zelfdoding en slachtofferbeleving

Zelfdoding:

2019: **7,2%** | maart-april: **4,9%** | mei-juni: **5,7%** | juli-augustus: **6,1%**
in maart-april 26% **minder** doorschakelingen Zelfmoordlijn – sinds mei tot augustus: ≈ status quo

Slachtofferbeleving:

2019:
Kindermishandeling (0,5%) 51 gesprekken/maand
Partnermishandeling: (0,5%) 59 gesprekken/maand

maart-mei 2020:
Kindermishandeling (0,5%) 65 gesprekken/maand
Partnermishandeling: (0,6%) 76 gesprekken/maand

Verwijzingen:
Kindermishandeling
2019: 68% | maart-mei: 78%
Partnermishandeling
2019: 67% | maart-mei: 69%
33% naar 1712 – 30% naar politie

Jongeren

10.000 chatoproepen (+38,3% meer gesprekken), voornamelijk 12-17 jarigen (37,4%)

Aandeel coronagerelateerde gesprekken ligt lager: 14,4% bij 12-17 jarigen – 22,4% bij 18-24 jarigen

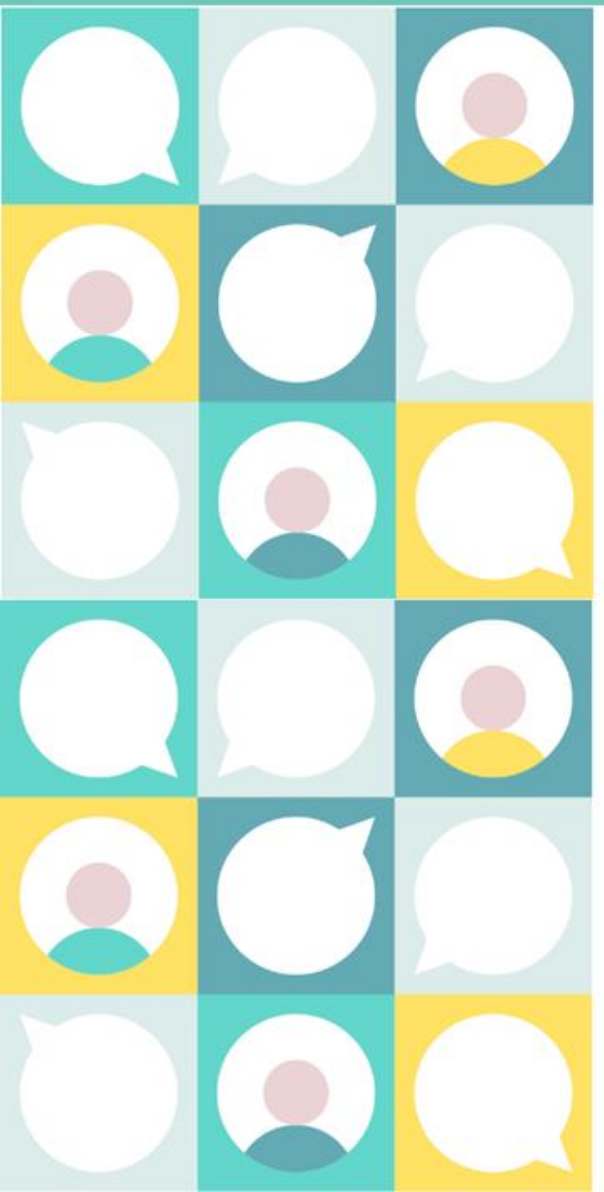
Relaties **blijft belangrijkste gesprekthema** (vooral 12-17 jarigen 37,7%)
maar thema **gezondheid** neemt toe (12-17 jarigen: 25,9% - 20,8% in 2019 |bij 18-24 jarigen: 25,3% - 22% in 2019

Eenzaamheid scoort dubbel zo hoog dan gewoonlijk, hoogst 18-24 jarigen

Uitdagingen

BEL OF CHAT
106
TELE-ONTHAAL.BE

Uitdagingen voor de samenleving en hulpverlening



- Impact covid op mentaal welbevinden langere termijn: nog niet duidelijk o.b.v. cijfers voorbije maanden
- Goede gedoseerde contactmix- online+offline is essentieel (blended hulp)
- Aanpak eenzaamheid: corona-eenzaamheid legt existentiële eenzaamheid meer bloot - zelfwaarde

Uitdagingen voor het beleid

Duidelijke nood aan algemene opvang en ondersteuning

- Wegwijzer naar hulp aanbieden werkt vb. good practice VRT
- Wegwijzer naar bereikbare hulp ook prominenter maken in niet-crisistijden → Mediarichtlijnen



3. Tele-Onthaal in de COVID-19 crisis

BEL OF CHAT
106
TELE-ONTHAAL.BE

3.1. Voor de eigen organisatie

BEL OF CHAT
106
TELE-ONTHAAL.BE

Organisatie hulpaanbod



Centrale focus: bereikbaarheid en beschikbaarheid 24/7 behouden door onze vrijwillige helden van de zorg

Impact op luisterposten: veel logistieke uitdagingen en organisatie - preventie, veiligheid centraal

Telefonie: niet voorzien op telewerk
→hefboom projectsubsidie Vlaamse overheid: applicatie telewerk + headsets

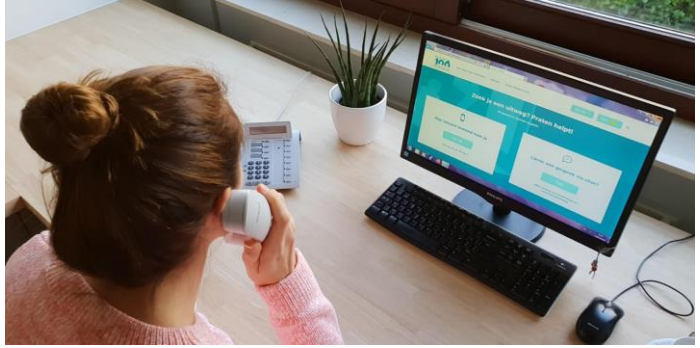
Chat van thuis uit én uitbreiding chataanbod
eind 2019: 5 werkstations/avond
Januari 2020: 9,5 werkstations/avond (x2)

Tijdelijke extra uitbreiding chataanbod:
April-mei: 11,8 werkstations/avond (x0,25)
Oktober: 9,5 werkstations/avond

Samenwerking CAW

- Opzetten back-up systeem in geval van onvoldoende bereikbaarheid 106
- Scenario en afsprakenkader gemaakt en voorbereid
- Uiteindelijk niet uitgerold: 106 kon capaciteit autonoom garanderen en behouden.

CAW versterkt welzijn



Impact op vrijwilligers en personeel

- 465 actieve vrijwilligers tijdens kern lockdown (75%) = sterk engagement
- Sterke focus op ondersteuning vrijwilligers
- Grote belasting voor personeel - te weinig handen voor teveel werk
- Impact op instroom nieuwe vrijwilligers
  Voorjaar: afgelasting opleidingen
  Najaar: grote interesse (100 geselecteerde kandidaat-vrijwilligers)

Weg tonen naar laagdrempelige hulp: extra zichtbaarheid hulpaanbod



SOCIAL MEDIA





















Weg tonen naar laagdrempelige hulp: zichtbaarheid hulpaanbod

PERS

Ook bij Tele-Onthaal merken we de voorbije twee weken een stijging van het aantal corona-gerelateerde oproepen, schrijft Het Laatste Nieuws. Wil je er ook over praten: bel 106 of chat www.tele-onthaal.be



hln.be
Mentaal kan de tweede golf hard aankomen: "De frustraties zijn groter"

"Voor ouderen en alleenstaanden is boven water blijven in deze storm vaak bijzonder moeilijk", vertelt Tele-Onthaal in Nieuwsblad.be



nieuwsblad.be
Tele-Onthaal: "Eenzaamheidsvirus slaat hard toe in deze crisis"



vrt.be
Coronacrisis begint voor velen zwaar te wegen, Tele-Onthaal: "25% meer oproepen in april, eenz...



weekend.knack.be
Twintig procent meer oproepen bij Tele-Onthaal door coronavirus

Dubbel zoveel oproepen over eenzaamheid bij Tele-Onthaal

Tele-Onthaal kreeg tijdens de coronacrisis meer oproepen over eenzaamheid. Eén op de vijf gesprekken ging over dat thema, terwijl dat er vorig jaar één op de tien waren. Zo'n 40% van de mensen die zich eenzaam voelden, waren ouder dan 60 jaar, maar 8% waren jongeren onder de 25. Opvallend, vindt de hulporganisatie. «Terwijl we eenzaamheid bij ouderen normaal vinden of in ieder geval begrijpelijk, is het bij jongeren een taboe. Zij kunnen het gevoel moeilijker vatten of onder woorden brengen.»



Maatregelen tegen tweede golf spelen jongeren parten

«Als dit het nieuwe normaal is, word ik ziek»



Leen Devlieghere, afgevaardigd bestuurder van de Federatie van Tele-Onthaaldiensten zegt in Knack Weekend dankjewel aan vrijwilligers en personeel van Tele-Onthaal voor hun onuitputtelijke inzet in deze moeilijke tijden. #samentegencorona

Afgevaardigd bestuurder Tele-Onthaal bedankt vrijwilligers en werknemers: 'Luisterend oor is b...

'Eenzaamheid is in normale tijden al een groot probleem', getuigt een Tele-Onthaal vrijwilliger vandaag in De Standaard Weekblad. 'Nu is het nog erger. "De muren komen op mij af" is een van de vaakst gehoorde zinnetjes.



standaard.be
'Sommigen hebben al veertien dagen niemand gezien of gehoord'

nieuws

De zomer van 2020 wordt er eentje zonder vakantielief



Iedere dag slaan VTM en Qmusic - België de handen in elkaar voor #Blijfnuwkot om tussen 9 en 12 verhalen te brengen vanuit 'een kot. Deze ochtend was Tele-Onthaal aan de beurt: "Wat doet Tele-Onthaal? Wie kan bellen of chatten? Waarover willen mensen nu praten? Wie zit er aan de andere kant van de lijn of chat?" Je komt er alles over te weten via onderstaande fragment





hln.be
Tele-onthaal ziet gesprekken zwaarder worden
In de paasvakantie kreeg Tele-Onthaal een vierde meer...

Weg tonen naar laagdrempelige hulp: zichtbaarheid hulpaanbod

NETWERKEN

#releasevideo Hier is hij: de video van IKRAAAN, die samen met Tele-Onthaal in haar nieuwe nummer "Alleen" het thema eenzaamheid bij jongeren wil bespreekbaar maken #samentegeneenzaamheid



youtube.com
IKRAAAN - Alleen

Eenzaamheid aanpakken, dat doet de campagne www.allentegeneenzaamheid.be van Ag Insurance en ambassadeur ozark henry. OokTele-Onthaalzet mee haar schouders onder deze campagne #allentegeneenzaamheid

AG
7 jun. •

Bedankt ozark henry om mee te strijden tegen eenzaamheid! 🙏❤️

#AllenTegenEenzaamheid #Ambassadeur #7deDag VRT #supportervanjouwleven



De weg naar mentale hulp in deze moeilijke tijden nog toegankelijker maken, daar steken we graag een tandje voor bij. Wie vanaf vandaag naar Tele-Onthaal of Awel belt/chat kan - uiteraard enkel mét de goedkeuring van de oproeper - dankzij Wellweb vlot in contact gebracht worden met de Centra voor Geestelijke Gezondheidszorg. Een unieke samenwerking, ook dankzij Zorgnet-Icuro ! #samentegencorona





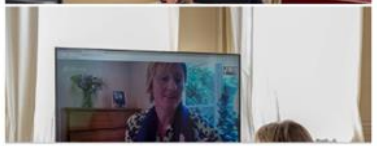


zorgen voor morgen

Belgische Monarchie Monarchie belge Belgian Monarchy is bij **Kasteel van Laken / Château de Laeken**.
14 mei • Brussels Hoofdstedelijk Gewest •

Boeiend gesprek met mevr. Jennifer Pots over mentale gezondheid in tijden van Coronavirus. Mevr. Pots is coördinator & woordvoerder van de Federatie v... Meer weergeven







Uitdagingen

BEL OF CHAT
106
TELE-ONTHAAL.BE

Uitdagingen voor de eigen organisatie

- Noodscenario's bereikbaarheid werden ontwikkeld en geïmplementeerd: beter voorbereid
  1. Uitbreidingsmarge telewerk telefoon en chat
  2. Back-up CAW
- Vrijwilligers, werving is onze levensader
- Opleiding en coaching: face tot face waar kan, digitaal indien nodig
- Workload en impact organisatie en personeel blijft hoog
- Nood aan consistente en aanhoudende investeringen in bekendmaking-en wervingscampagnes.






3.2. Samenwerking externe partners en overheid

BEL OF CHAT
106
TELE-ONTHAAL.BE

Rol in groter geheel en psychosociaal interventieplan



- Nazorg: hulplijn en luisterend oor voor de brede bevolking
- Psychosociaal Coördinatiecomité FOD Volksgezondheid
- Taskforce Vlaamse overheid – projectgroep psychosociaal welzijn
- Frequente contacten administratie Welzijn en Samenleving en kabinet Beke
- Constante monitoring van oproepcijfers naar federale en Vlaamse overheid

Samenwerking CGG

Doelstelling: urgente psychische hulp aanbieden bij oproepers die (tijdelijk) in deze moeilijke corona periode niet over hulp konden beschikken

Wat: uitzonderlijke en tijdelijke samenwerking door rechtstreekse toeleiding naar specifieke tijdelijk aanbod CGG

165 oproepers/cliënt dossiers werden rechtstreeks doorverwezen naar CGG, 81% daarvan in april–mei: urgentie hoogst tijdens lockdown

CGG VGGZ vzw
Centrum voor Geestelijke Gezondheidszorg

zorg net ICURO

Verwijzingen

Tele-Onthaal als vangnet en voorportaal

Hulpverleningsmodel Tele-Onthaal, ook tijdens COVID

- gesprek staat steeds centraal
- zelfredzaamheid oproeper
- verwijzing naar de meest nabije hulp

2019

geen verwijzing 71,6%

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



Verwijzing

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

maart -augustus 2020

geen verwijzing 72,7%

1. Huidige professionele hulp 7,6%
2. Gezondheidszorg 4,2%



Verwijzing

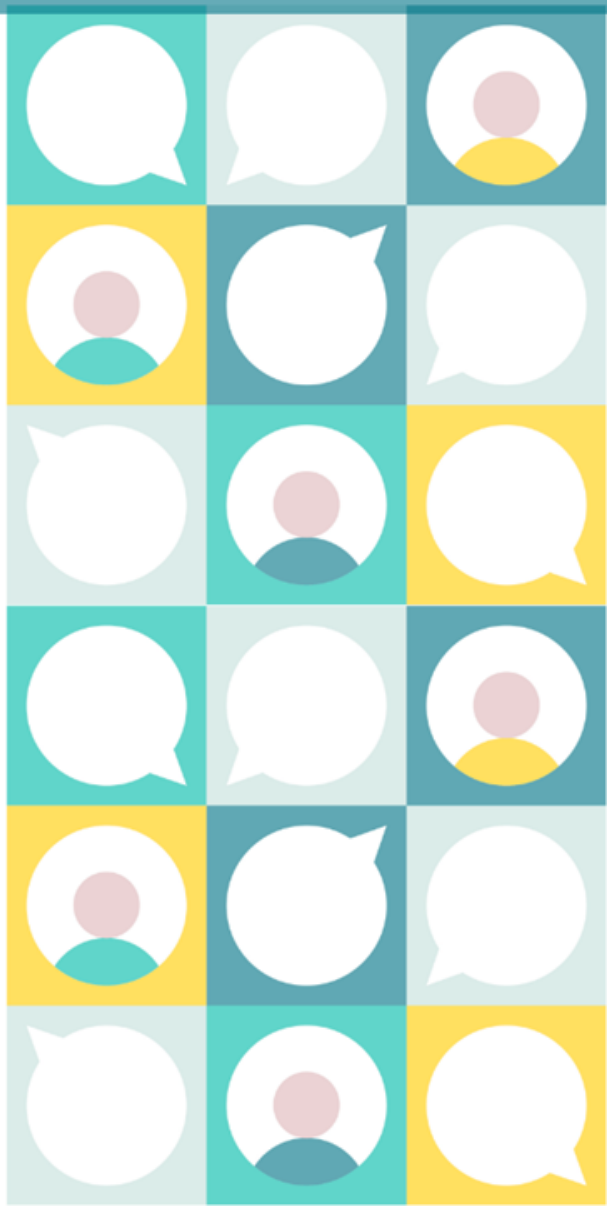
1. Gezondheidszorg Arts 43%
2. CAW - algemeen onthaal 10,3%
3. Centrum Geestelijke Gezondheid 8,8%
4. Justitiële sector-politie 7,6%
5. Welzijn - 1712 3,6%

Uitdagingen

BEL OF CHAT
106
TELE-ONTHAAL.BE

Uitdagingen voor samenwerking externe partners

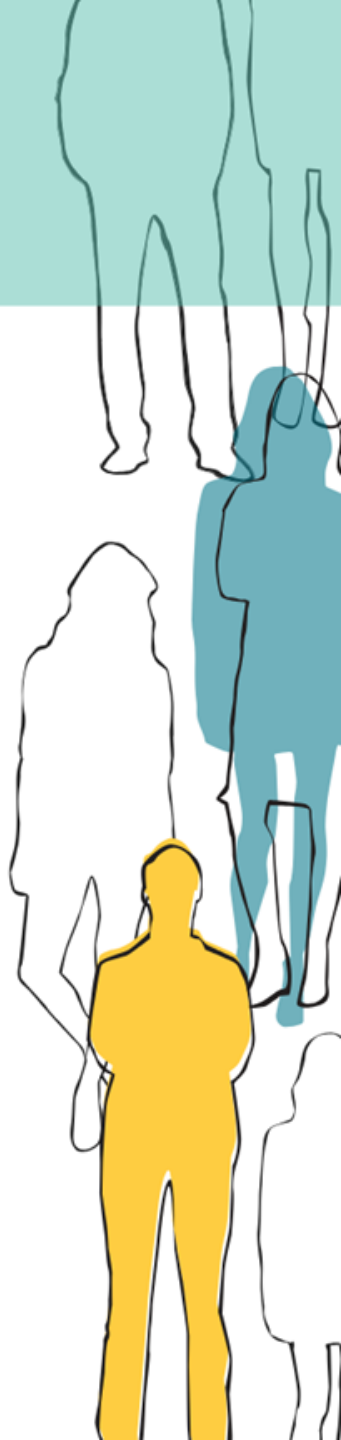
- Positieve ervaring #samentegencorona: allianties met netwerken partners welzijns-en geestelijke gezondheid en overheid worden positief geëvalueerd
- Meerwaarde samenwerking tussen actoren welzijn-geestelijke gezondheid
- Evaluatie samenwerking CGG faciliteert nadenken over actieve doorverwijzing urgente GGZ of andere actoren



Uitdagingen voor het beleid

Impact verschillende beleidsniveaus

- Tussenschotten tussen FOD en Vlaamse overheid (soms ook kabinet als intermediair) duidelijk zichtbaar
- Verschillende beleidsniveaus en complexe bevoegdheid structuur bemoeilijkt soms informatie en synthese
- Impact op druk belaste organisatie: vergaderritme, dubbel werk, …
- Onvoldoende aandacht (en tijdsgebrek) voor algemene evaluatie, good practices en lessons learned met alle stakeholders



BEL OF CHAT

106

TELE-ONTHAAL.BE

Vragen?

BEL OF CHAT 106 TELE-ONTHAAL.BE

Federatie van Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen en Brussel

Leen Devlieghere, Afgevaardigd-Bestuurder
federatieleen@tele-onthaal.be

Jennifer Pots, coördinator
federatiejennifer@tele-onthaal.be

telefoon 09 220 82 92