



Jaarverslag MIND Korrelatie 2022



Voorwoord



MIND Korrelatie – dat op kerstavond 1964 startte als een spontaan initiatief om mensen in 'geestelijke nood' telefonisch te woord te staan – is inmiddels uitgegroeid tot een professioneel multimediaal platform voor preventieve hulpverlening op het snijvlak van gezondheid, welzijn en maatschappelijke ondersteuning.

Of het nu gaat om problemen in je relatie, de opvoeding van de kinderen, een depressie, angstproblemen of wat voor psychisch of psychosociaal probleem dan ook, de hulpverleners van MIND Korrelatie kunnen je met één gesprek verder helpen. Door actief mee te denken over oplossingen en het doen van suggesties voor passende vervolgstappen.

De hulpverlening van MIND Korrelatie is niet alleen laagdrempelig en anoniem, maar ook nuldelijns. Er is dus geen verwijzing van een arts nodig. Ook voor mensen bij wie de drempel van face to face hulp te hoog is, biedt MIND Korrelatie uitkomst. Zij doet dat niet alleen naar aanleiding van aangrijpende tv-programma's, maar op elke werkdag van 9.00 tot 21.00 uur. Daarnaast verzorgt zij ook opvang voor maatschappelijke organisaties én is vraagbaak voor collega-hulpverleners.

MIND Korrelatie heeft een unieke positie in de Nederlandse hulpverlening: het is dé nationale hulplijn ten behoeve van mentale gezondheid. Zij biedt niet alleen een luisterend oor, maar echte hulp en advies op maat. Zij is hiermee een onmisbare schakel in de preventie van psychische en psychosociale problemen.

MIND Korrelatie maakt deel uit van een brede landelijke beweging MIND die zich sterk maakt voor een mentaal gezond Nederland.

In dit jaarverslag doen wij verslag over hoe MIND Korrelatie zich in 2022 heeft ontwikkeld en wat we gerealiseerd hebben: afgerond 16.500 hulpverlenende contacten, 290.000 websitebezoekers en 30 opvangen na tv-uitzendingen. In de loop der jaren zochten al meer dan 2 miljoen mensen onze hulpverlening op. Wij zijn hier trots op en bouwen verder in 2023.

Dianne Burger
Interim directeur-bestuurder MIND en manager MIND Korrelatie

Ambities en ontwikkeling in 2022

Ambities

- Structurele bijdrage in preventie van (ggz-)zorg door groei in het aantal individuele hulpverleningsgesprekken: naarmate Nederlanders ons beter en eerder weten te vinden, kan MIND Korrelatie een nog grotere bijdrage leveren aan preventie van (ggz-)zorg;
- Bijdragen aan het geven van invulling als het gaat om maatschappelijke verantwoordelijkheid door de NPO en andere media.
- Periodieke trendrapportages en incidentele rapportage of informatieverstrekking naar aanleiding van specifieke vragen van overheden, media en partners.
- Aangaan van tijdelijke en/of structurele partnerships met andere overheidsorganisaties als gevolg van maatschappelijke ontwikkelingen (oorlog in Oekraïne) of specifieke vragen (bijvoorbeeld van Defensiemedewerkers in relatie tot PTSS).

Ontwikkeling 2022

MIND Korrelatie geeft structureel uitvoering aan haar ambities.

In het begin van dit jaar lag het accent op het snel opschalen om ondersteuning te bieden voor Oekraïne-gerelateerde hulpvragen: dit normaliseerde na het 1^e kwartaal.

In april is er fors geïnvesteerd in een wervingscampagne voor structurele vrijwilligers in samenwerking met bureau WWAV, Marcom en P&O. Dit heeft helaas geen enkele vrijwilliger opgeleverd. Wij concluderen hieruit dat in de huidige arbeidsmarkt het vinden van voldoende geschoolde en toegeruste vrijwilligers niet haalbaar is; werken bij MIND Korrelatie is een vak.

Na veel voorbereiding is vlak voor de zomer nieuwe software geïmplementeerd. Dit heeft voordelen met zich meegebracht (alles in 1 systeem, veiliger), maar geeft tot op heden helaas ook nog verstoring. We zijn met de leverancier hierover in gesprek om zaken op te lossen.

2022 was ook een jaar met onzekerheid, voor MIND en voor haar medewerkers, over meer duurzame financiering en voortzetting van huidige capaciteit. We zijn dankbaar dat we dat in 2023 achter ons kunnen laten, contracten konden verlengen en vooruit kunnen kijken.

Onderstaand wordt er verslag gedaan van de realisatie van MIND Korrelatie in 2022. Daarna volgt eerst een korte doorkijk naar 2023 en wordt afgesloten met een paragraaf organisatie en financiering.

Realisatie 2022

Aantal gevoerde gesprekken 2022

De aantallen in onderstaande tabel worden gegenereerd op basis van de registratie, die de hulpverlener doet na afronding van het gesprek. Op basis hiervan kan in de aantallen gesprekken het onderscheid gemaakt worden tussen hulpverleningsgesprekken en 1^e contact-gesprekken. De gesprekken komen binnen via een frontoffice-medewerker, die direct het 1^e contact legt een heel korte screening doet, soms elders verwijst, maar doorgaans doorschakelt aan een passende medewerker en aangeeft of er wachttijd is en/of hulpvrager liever later opnieuw contact zoekt. De gesprekken die vervolgens plaatsvinden zijn de 'hulpverleningsgesprekken'. De gesprekken die elders verwezen worden of afvallen in de wachttijd / geen respons meer geven zijn de '1^e contactgesprekken' in onderstaande tabel.

Aantal Hulpverleningsgesprekken 2022

2022	Tel.	Email	Chat	Brief	App.	Totaal
jan	611	95	633	1	150	1.490
feb	514	55	527	2	114	1.212
mrt	641	60	596	-	122	1.419
apr	523	78	480	-	166	1.247
mei	513	80	539	-	139	1.271
jun	547	61	393	-	132	1.133
jul	463	66	449	-	108	1.086
aug	491	39	484	-	121	1.135
sep	495	55	434	-	131	1.115
okt	508	55	375	1	154	1.093
nov	534	64	416	1	179	1.194
dec	476	67	375	-	120	1.038
Tot.	6.316	775	5.701	5	1.636	14.433

Aantal 1^e contactgesprekken

2022	Tel.	Chat	Totaal
jan	73	107	180
feb	56	89	145
mrt	122	161	283
apr	102	144	246
mei	65	121	186
jun	77	80	157
jul	64	100	164
aug	51	126	177
sep	59	95	154
okt	57	57	114
nov	70	88	158
dec	57	78	135
Tot.	853	1.246	2.099

Totaal 2022

Totaal	Gem p.d.
1.670	80
1.357	68
1.702	74
1.493	79
1.457	73
1.290	61
1.250	60
1.312	57
1.269	58
1.207	57
1.352	61
1.173	56
16.532	65

Aantal Hulpverleningsgesprekken 2021

2021	Tel.	Email	Chat	Brief	App.	Totaal
jan	442	64	361	3	151	1.021
feb	483	60	409	-	167	1.119
mrt	641	99	628	2	148	1.518
apr	573	88	567	3	153	1.384
mei	437	82	499	1	137	1.156
jun	600	75	585	-	123	1.383
jul	507	58	572	1	144	1.282
aug	494	74	556	1	154	1.279
sep	528	70	553	-	151	1.302
okt	571	79	548	-	182	1.380
nov	631	97	555	1	174	1.458
dec	546	76	577	-	146	1.345
Tot.	6.453	922	6.410	12	1.830	15.627

Aantal 1^{ste} contactgesprekken 2021

2021	Tel.	Chat	Totaal
jan	46	61	107
feb	69	79	148
mrt	94	160	254
apr	119	153	272
mei	85	111	196
jun	117	121	238
jul	59	83	142
aug	90	103	193
sep	70	106	176
okt	55	97	152
nov	85	69	154
dec	95	117	212
Tot.	984	1.260	2.244

Totaal 2021

Totaal	Gem p.d.
1.128	54
1.267	63
1.772	77
1.656	83
1.352	75
1.621	74
1.424	65
1.472	67
1.478	67
1.532	73
1.612	73
1.557	68
17.871	70

Waar begin 2022 de aantallen echter boven vorig jaar lagen, duiken de laatste maanden de aantallen eronder. Hier spelen externe oorzaken een rol: er zijn minder corona-gerelateerde vragen en de hulpvragen n.a.v. de Oekraïne-oorlog is na een enorme piek in maart weer afgevlakt (zie gespreksonderwerpen). Een andere externe oorzaak is de financiering die lange tijd onzeker was, waardoor bouwen aan MIND Korrelatie meer op losse schroeven kwam te staan. Dit kwam samen met de interne oorzaak van wisselingen in personeel en de start van een nieuw IT-systeem, waarvan de implementatie helaas veel hobbels kent.

Vindbaarheid MINDKorrelatie.nl

Veruit de meeste mensen vinden MIND Korrelatie via de website. Het is dus belangrijk om de vindbaarheid via MINDKorrelatie.nl te volgen.

Aantal unieke bezoekers website MIND Korrelatie:		
	2021	2022
januari	20.692	32.244
februari	18.442	25.180
maart	22.674	27.354
subtotaal Q1	61.808	84.778
april	21.080	25.759
mei	18.999	27.090
juni	19.111	21.221
subtotaal Q2	59.190	74.070
juli	19.396	19.118
augustus	20.002	21.241
september	22.197	22.162
subtotaal Q3	61.595	62.591
oktober	35.284	25.065
november	32.793	23.009
december	25.640	21.338
subtotaal Q4	93.717	69.412
Totalen	276.310	290.851

Toelichting

Het hoge aantal bezoekers in januari is naar verwachting een na-ijleffect van de Burn-outcampagne eind 2021. In februari zien we een afname al is het nog beduidend hoger (25%) dan in de eerste maanden van 2021. In maart nam het aantal bezoekers weer toe (oorlog in Oekraïne). Daarna is er een afnemende trend waarneembaar in 2022. Na wisseling naar een nieuwe interne marketeer voor o.a. onze website, verwachten we komende maanden hier weer een impuls aan te geven.

MIND Korrelatie in de media

Er is in 2022 in diverse media met grote regelmaat verwezen naar MIND Korrelatie.

Specifieke initiatieven:

- Samenwerking met informatieportaal NPO Kennis over psychische klachten: verwijzing naar MIND Korrelatie
- De dienstverlening van MIND Korrelatie is toegevoegd aan het nieuwe platform van Vluchtelingenwerk Nederland dat is opgezet i.v.m. de oorlog Oekraïne;
- VICE, FunX, 3FM, GezondNU, LINDA (nieuw in 2022) en Koffietijd (nieuw in maart 2022) verwijzen bijna altijd naar MIND Korrelatie als het om psychische problematiek gaat;
- MIND Korrelatie stond met twee psychologen in een interactief programma op Lowlands
- Propaganda voor MIND Korrelatie op het MIND-Event 'Last man standing';
- Gebruik data MIND Korrelatie in diverse media na publicatie Health Behaviour in School-aged Children-rapport, waarin mentale gezondheid meisjes in Nederland tussen 2017 – 2021 verslechterd bleek, MIND Korrelatie zag toename van aantal hulpvragen in deze categorie;
- Bijdrage ontwikkeling routekaart anonieme hulplijnen: gelanceerd door MIND Us i.s.m. Koningin Maxima;
- Gebruik data MIND Korrelatie in diverse media na publicatie NEMESIS onderzoek van het Trimbos-instituut, waaruit bleek dat 26% volwassen Nederlanders psychische aandoening hebben t.o.v. 18% 12 jaar geleden.

Gespreksonderwerpen in 2022

Hulpverleners registreren sinds februari 2022 met de nieuwe registratielijst. Er zijn 12 hoofdcategorieën, met subcategorieën en individuele onderwerpen.

De tabel wordt op de volgende pagina weergegeven. Onderstaand volgt een korte toelichting.

- Opvallend is de grote toename in maart van de registratie van 'overige onderwerpen'. Dat komt doordat we eind februari een onderwerp onder deze categorie hebben toegevoegd 'Oekraïne gerelateerd'. Daarop is 101 keer geregistreerd in de maand maart. De inzet van extra vrijwilligers in deze maand, met name in de avonden is een goede interventie geweest. Na maart blijkt deze hulpvraag vrijwel weggevallen;
- Bij psychische klachten zijn de meeste gespreksonderwerpen op subgroep niveau 'angst' en depressieve gevoelens en stress/spanning;
- Opvallend is het aantal problemen in relaties en gezin, waarvan de meeste toe te schrijven zijn aan problemen met (ex)partner;
- Ook relatief hoog is het aantal vragen/klachten over behandeltrajecten die hulpvragers elders volgen;
- Wat verder opvalt is de veelheid van gespreksonderwerpen in de breedte, waarvoor mensen hulp en advies zoeken bij MIND Korrelatie.

N.B. Doordat de registratielijst is geüpdatet, is de vergelijking met vorige jaren niet 1 op 1 te maken. Wel weten we dat (vragen over) psychische klachten ook van oudsher de hoogst scorende categorie is en dat ook het aantal vragen/klachten over behandeling altijd fors is.

Verwijzingen door hulpverleners van MIND Korrelatie in 2022

Vanaf begin februari is de nieuwe instantielijst in gebruik genomen. Deze bevat 18 categorieën instanties én informatiesites én zelfhulptools, waarnaar door hulpverleners van MIND Korrelatie kan worden verwezen. Het maximumaantal suggesties per gesprek is 3. De nieuwe lijst bestaat uit hoofdcategorieën met daaronder specifieke verwijzingen.

Aangezien dit het eerste jaar is dat men op deze wijze registreert, vraagt dit nog verdere doorontwikkeling (o.a. toevoeging POH-ggz, ervaringsdeskundigheid en zelfregie: in de praktijk belangrijke verwijscategorieën). Onderstaand de registratie van de verwijzingen over 2022.

Hoofdcategorieën Verwijzingen 2022	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec
10000 crisisituaties	1	0	1	0	0	1	2	2	0	1	1
20000 Suïcide/Zelfmoordpreventie	11	12	11	10	9	8	4	10	14	10	8
30000 Geestelijke GezondheidsZorg (GGZ)	165	198	204	188	189	181	210	205	183	196	178
40000 Seksueel geweld en Huiselijk geweld	14	11	12	13	10	6	8	6	8	12	4
50000 LHBTIQ+	6	6	1	1	1	3	6	2	4	4	5
60000 Werk gerelateerd	12	2	3	6	6	6	8	8	5	11	4
70000 Maatschappelijke dienstverlening en Welzijn	103	88	74	90	93	81	92	73	85	78	88
80000 Landelijke Luisterlijnen (gratis en anoniem bellen of chatten)	30	36	22	37	31	29	30	22	29	41	35
90000 Justitiële Organisaties/ Slachtoffer- en juridische hulp	19	18	25	22	23	18	14	23	21	24	15
10001 Klachtenopvang	3	9	5	5	4	5	4	12	2	8	2
11001 Lichamelijke Gezondheidszorg	119	138	119	116	101	119	133	128	133	106	131
12001 Seksuele gezondheid	1	2	4	10	5	4	3	5	2	4	2
13001 Patiëntenorganisaties	42	39	45	33	35	29	32	38	34	38	29
14001 Familie/naasten organisaties	16	17	9	13	21	15	15	17	8	13	11
15001 Overige landelijke organisaties	11	8	15	12	7	8	8	11	15	7	7
16001 Belgische organisaties	2	1	0	1	1	1	0	0	1	4	0
17001 Zelfhulpmodules/tools	40	25	28	32	24	31	25	27	21	24	30
18001 Informatiesites	30	34	49	45	55	37	39	48	41	43	47
Totaal	625	644	627	634	615	582	633	637	606	624	597

Opvangen na tv-uitzendingen door MIND Korrelatie in 2022

2022	Programma (SO)	Onderwerp
januari	1. Voorgoed samen	euthanasie
	2. Slokje Te Veel	drankgebruik
	3. Tijd voor Max	Blue Monday
	4. BOOS	seksueel geweld
	5. Eindeloos Gepest – Het verhaal van Maryana	pesten
maart	6. See what you made me do	huiselijk en seksueel geweld
	7. Koffietijd	mentale gezondheid van jongeren
april	8. Fatale liefde	relationeel geweld
	9. soep, sores en Soelaas	PTTS
	10. Jojanneke en de jeugdzorgtapes	euthanasie
	11. De roze supporters	programma over voetbal/homofobie
	12. Not Carol	postpartum psychoses
	13. Selma's oorlog	documentaire over de Tweede Wereldoorlog, een 99-jarige vrouw wordt gevolgd
mei	14. Khalid & Sophie	huiselijk geweld
	15. Hoofdzaken	suïcide en pesten
	16. 2Doc een oorlog die nooit overging	docu Ed van Thijn/2e wereldoorlog
	17. Moordtieten	Siliconen borstimplantaten
juni	18. Dilemma's van dokters	suïcide
	19. Sekszusjes TV: Naakt voor de klas over de eerste keer sek	De eerste keer, Sexting, Consent, Plezier, Porno en Diversiteit
	20. Let's talk about Sex	seksueel grensoverschrijdend gedrag
	21. De Gouden Lichting	machtsmisbruik in de turnsport
	22. docu: een expert over de zelfbeeldstoornis BDD: Het i gee	zelfbeeldstoornis
augustus	23. Help me	huiselijk geweld en relationeel geweld
	24. 5Days Inside	huiselijk geweld
september	25. Omroep Zwart	vliegramp Bijlmermeer/traumatische ervaringen
	26. documentaire Rampvlucht over de Bijlmer	vliegramp Bijlmermeer (voor bewoners)
	27. Swans Reflecting Elephants	BDD
oktober	28. Payboys	jongensprostitutie
december	29. Blauw licht	psychotrauma
december	30. Hoofdzaken	verwerking suicide

Doorkijk 2023

Focus op efficiency- en effectiviteitsdoelstelling: basis verder op orde en doorontwikkelen.

Stap 1: Basis verder op orde

- Stabiël functionerende IT
- Onderzoek naar bezetting lijn en optimalisatie openingstijden
- Werving oproepkrachten om flexibiliteit te vergroten
- Eerste impuls aan versterking marketing-communicatie.
- Doel: lichte, 10%, toename hulpvragen – in te passen binnen bestaande capaciteit
- Traject ontwikkelen nieuwe naam MIND Korrelatie voor vervolgstap
- Traject beschrijven kwaliteit(srichtlijn)

Stap 2: Doorontwikkelen

- Doorontwikkelen IT: met name gericht op betere chat-functionaliteit en rapportage-mogelijkheid
- Doorontwikkelen marketing en communicatie: w.o. lancering nieuwe naam
- Doorontwikkelen kwaliteit: hoe effectiviteitsmeting vormgeven
- Indien gewenst: Uitbreiding capaciteit lijn – passend binnen financiën die
- gegenereerd worden

Organisatie en financiering

Personeel

Het team van MIND Korrelatie bestond eind 2022 uit 14 betaalde krachten en 8 oproepkrachten. Onderdeel van de betaalde krachten zijn 1 teammanager en 1 planner. MIND Korrelatie werkt met een gecombineerde inzet van betaalde krachten en vrijwilligers. In 2022 waren 4 deskundige vrijwilligers actief.

Kwaliteit

MIND Korrelatie werkt met een Kwaliteit Management Systeem dat is opgezet volgens de richtlijnen van Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector (HKZ). Hierbij wordt het primaire proces in kaart gebracht en de kwaliteit van de hulpverlening en bedrijfsvoering geoptimaliseerd. Om de kwaliteit van de hulpverlening waar mogelijk te verbeteren, belegde MIND Korrelatie in 2022 vier intervisiebijeenkomsten voor de medewerkers. Daarnaast doen zij mee aan individuele en collectieve deskundigheidsbevordering en aan een systeem van intercollegiale coaching. De vrijwilligers hebben jaarlijks vrijwilligersdagen waaraan deskundigheidsbevordering en intervisie gekoppeld is.

Klachten

De Klachtenregeling van MIND Korrelatie staat op de website. Mensen kunnen via een contactformulier een klacht indienen. Dit is heel laagdrempelig ingericht, omdat we klachten vooral zien als signalen om ons werk te verbeteren. Mensen die een klacht indienen, ontvangen binnen twee weken een reactie. De klachtcoördinator registreert de aard van de klachten, het verloop van het proces en het uiteindelijke resultaat. De klacht wordt besproken met het team met het doel om hiervan te leren.

MIND Korrelatie ontving in 2022 drie klachten. Een klacht ging over het advies van de hulpverleners, waarbij de klager zich niet geholpen voelde. Een klacht was een verwarrend verhaal, waardoor de hulpverlener het contact beëindigde, waar klager het niet mee eens was. Een klacht ging over de bejegening, die klager niet adequaat vond, waarbij de klager ook twijfelde over de anonimiteit van de MIND Korrelatie. Deze klager was niet tevreden over het antwoord. Daarop is nog een gesprek gevoerd en uitleg gegeven dat de anonimiteit bij MIND Korrelatie gegarandeerd is, maar helaas kon ook dit gesprek de onvrede van klager niet wegnemen. Bij de andere twee klachten konden we niet goed vaststellen of ze naar tevredenheid van de klagers zijn afgehandeld. Sterker nog: bij deze twee klachten konden we geen contact krijgen met de klagers. Dit was onbevredigend.

Financiering

De organisatie ontving in 2022 een instellingssubsidie van € 1.127.125 van de Directie Maatschappelijke Ondersteuning van het Ministerie van VWS. Op basis van een uitvoeringsovereenkomst bij een dienst van algemeen economische belang (DAEB). De hoogte van de instellingssubsidie was hiermee gelijk aan het jaar 2021. De subsidie wordt daarnaast jaarlijks opgehoogd met een bijstelling voor looncompensatie (OVA). In 2022 is een looncompensatie van € 47.126 (4,42%) ontvangen zodat de totale instellingssubsidie € 1.174.251 bedroeg.