



Jaarverslag MIND Korrelatie **2023**



Inhoud

| | |
|---|-----------|
| Voorwoord | 3 |
| 1. Ambities en ontwikkeling in 2023 | 4 |
| 2. Resultaten 2023 | 5 |
| 2.1 Aantal gevoerde gesprekken in 2023 | 5 |
| 2.2 Vindbaarheid MINDKorrelatie.nl | 7 |
| 2.3 MIND Korrelatie in de media | 8 |
| 2.4 Gespreksonderwerpen in 2023 | 9 |
| 2.5 Verwijzingen door hulpverleners van MIND Korrelatie in 2023 | 9 |
| 2.6 Opvangen na tv-uitzendingen door MIND Korrelatie in 2023 | 11 |
| 3. Doorkijk naar 2024 | 12 |
| 4. Organisatie en financiering | 13 |
| 4.1 Personeel | 13 |
| 4.2 Klachten | 13 |
| 4.3 Kwaliteit | 14 |
| 4.4 Financiering | 16 |

Voorwoord



Al bijna zestig jaar biedt MIND Korrelatie hulp en advies aan mensen met vragen over mentale gezondheid. Wij kennen geen wachtlijsten, vragen niet om een verwijzing, zelfs niet om een naam: MIND Korrelatie heeft ook in 2023 hard gewerkt om laagdrempelige hulp te bieden aan eenieder die vragen heeft over mentale gezondheid of tegen problemen aanloopt op dat vlak – bij zichzelf of bij mensen om hen heen.

De professionele hulpverleners van MIND Korrelatie zijn elke werkdag van 9.00 tot 21.00 uur bereikbaar. Een gesprek van dertig minuten blijkt in de regel van grote waarde om mensen met allerlei vragen en problemen handvatten te geven voor zelfredzaamheid en op weg te helpen naar passende hulp. Ook in 2023 wisten mensen MIND Korrelatie te vinden voor hulp en advies rondom een grote variëteit aan vragen en problemen: van depressie en stressklachten tot relatieproblemen en eenzaamheid.

En de hulp die wij bieden wordt gewaardeerd: het effectiviteitsonderzoek dat MIND Korrelatie in 2023 heeft laten uitvoeren laat zien dat maar liefst 89 procent van de hulpvragers helemaal of deels tevreden is met de hulp en het advies van MIND Korrelatie; onze hulpverlening wordt gewaardeerd met een 7,9. Volgens het onderzoek moeten ook de maatschappelijke effecten ervan niet worden onderschat: de hulpverlening van MIND Korrelatie leidt tot minder uitval door vroegtijdige signalering, voorkomt erger, en draagt bij aan preventie van (ggz-)zorg, om slechts enkele uitkomsten te noemen. Daar zijn wij trots op.

In dit jaarverslag laten we zien wat we in het afgelopen jaar hebben gedaan en bereikt. Met een groei in het aantal gesprekken, een investering in het inzichtelijk maken van de effecten van onze hulpverlening en een intensieve(re) inzet op bestending van onze netwerken –met media, andere hulplijnen en het sociaal domein– heeft het team van MIND Korrelatie in 2023 grote sprongen gemaakt. Steeds meer mensen weten ons te vinden en het lijkt steeds gebruikelijker te worden voor media om MIND Korrelatie te noemen wanneer het gaat over mentale gezondheid. En we willen méér: meer hulpverleningsgesprekken, meer unieke bezoekers van onze website en nauwere samenwerking met actoren in onze netwerken. Want de psychische nood in Nederland is hoog. Wij streven ernaar dat iedereen in Nederland MIND Korrelatie weet te vinden met vragen over mentale gezondheid. Zo maakt MIND Korrelatie zich, als onderdeel van de brede landelijke Stichting MIND, sterk voor een mentaal gezond Nederland.

Dienke Bos
directeur-bestuurder MIND

1. Ambities en ontwikkeling in 2023

In 2023 had MIND Korrelatie zich ambitieuze doelen gesteld. Een deel daarvan was een continuering van 2022; een deel betrof nieuw geformuleerde doelen. Zo streefden wij naar een toename in het aantal opvangmomenten, het aantal hulpvragen, media-aandacht en het aantal websitebezoekers. Ook streefden wij ernaar onze relaties met publieke en commerciële omroepen te onderhouden, mediapsychologen in te zetten en samenwerking met andere hulplijnen te intensiveren.

Deze ambities zijn werk in uitvoering. Hoewel we een grotere groei in het aantal hulpverleningsgesprekken en tv-opvangen ambieerden, zien we dat wel degelijk meer mensen MIND Korrelatie weten te vinden en ook media steeds vaker naar ons verwijzen. We hebben in 2023 met verschillende media samengewerkt, waaronder voor het programma's *Five Days Inside*, een serie over psychische zorg; *In de TBS*, een serie over de oom van Anne Faber en *Niet klein te krijgen*, een serie over ernstig en terminaal zieke kinderen. We hebben onze samenwerking met andere hulplijnen en netwerkpartners verstevigd en zijn actief onze bekendheid aan het vergroten. 2023 was een uitdagend jaar voor het team als gevolg van langdurige ziekte van collega's, het vertrek van de teammanager en problemen met het IT-systeem. Het team heeft hard gewerkt om ook onder die omstandigheden professionele hulpverlening te bieden en is dan ook trots op de gestage groei in het aantal gesprekken en de vergrote zichtbaarheid van MIND Korrelatie, onder meer op sociale media.

Hieronder lichten we toe hoe MIND Korrelatie in 2023 handen en voeten heeft gegeven aan haar ambities. We gaan kort in op onze plannen voor 2024 en laten zien hoe we in 2023 onze interne organisatie en financiering georganiseerd hebben.

2. Realisatie 2023

2.1 Aantal gevoerde gesprekken 2023

Wanneer hulpvragers contact opnemen met MIND Korrelatie, komen zij in eerste instantie terecht bij de frontofficemedewerker. Die legt het eerste contact, inventariseert de hulpvraag en bekijkt of de vraag aansluit bij de hulpverlening die MIND Korrelatie biedt. Soms verwijst de frontofficemedewerker hulpvragers door naar een andere instantie; in het merendeel van de gevallen verbindt de frontofficemedewerker hulpvragers door met passende medewerkers, laat het weten als er een wachttijd is en vraagt in dat geval of hulpvragers liever later opnieuw contact zoeken. Wanneer hulpvragers daadwerkelijk in gesprek gaan met een van de hulpverleners van MIND Korrelatie, noemen we dat een hulpverleningsgesprek. Wanneer een gesprek stopt na het contact met de frontofficemedewerker, omdat de hulpvragers worden doorverwezen, er geen hulpverleners beschikbaar zijn of hulpvragers geen respons meer geven, dan spreken we van een 1^e-contactgesprek.

In totaal hebben de hulpverleners van MIND Korrelatie in 2023 maar liefst 16.974 gesprekken gevoerd, waarvan 14.626 hulpverleningsgesprekken en 2.348 1^e-contactgesprekken. De verdeling van die gesprekken over de maanden en de verschillende kanalen die MIND Korrelatie gebruikt, te weten telefoon, email, chat, brief en WhatsApp, staat in onderstaande tabel:

| 2023 | Telefoon | Email | Chat | Brief | WhatsApp | Totaal |
|---------------|--------------|------------|--------------|-----------|--------------|---------------|
| Januari | 578 | 64 | 449 | 1 | 143 | 1.235 |
| Februari | 488 | 75 | 395 | 1 | 124 | 1.083 |
| Maart | 544 | 65 | 526 | 1 | 131 | 1.267 |
| April | 432 | 46 | 429 | 0 | 109 | 1.016 |
| Mei | 528 | 75 | 488 | 0 | 149 | 1.240 |
| Juni | 543 | 58 | 520 | 1 | 132 | 1.254 |
| Juli | 497 | 71 | 464 | 3 | 132 | 1.167 |
| Augustus | 520 | 65 | 481 | 1 | 152 | 1219 |
| September | 517 | 76 | 579 | 0 | 125 | 1.297 |
| Oktober | 521 | 86 | 621 | 3 | 136 | 1.367 |
| November | 537 | 77 | 647 | 0 | 133 | 1394 |
| December | 427 | 75 | 474 | 1 | 110 | 1.087 |
| Totaal | 6.132 | 833 | 6.073 | 12 | 1.576 | 14.626 |



MIND Korrelatie heeft 195 meer gesprekken gevoerd dan in 2022 - toen waren het er 14.431. Hoewel die groei lager was dan we ons ten doel hadden gesteld, stelt het ons gerust dat er gedurende het jaar een stijgende lijn te zien is: waar in de eerste vijf maanden van 2023 de aantallen aanzienlijk lager liggen dan in dezelfde maanden in 2022, is vanaf juni 2023 een gestage groei te zien is ten opzichte van dezelfde maanden in het voorgaande jaar, met een kleine piek in de maanden september, oktober en november. Dat zou kunnen samenhangen met het grotere aantal opvangen na tv-uitzendingen (16 van de totaal 34) en de ruime media-aandacht voor MIND Korrelatie (40% van de totale media-aandacht) in die drie maanden.

| | Telefoon | Email | Chat | Brief | WhatsApp |
|-------------------|-------------|------------|-------------|-----------|-------------|
| 0 – 10 jaar | 2 | 0 | 3 | 0 | 0 |
| 11 – 15 jaar | 7 | 4 | 193 | 0 | 40 |
| 16 – 20 jaar | 104 | 16 | 493 | 0 | 128 |
| 21 – 30 jaar | 783 | 59 | 1348 | 4 | 388 |
| 31 – 40 jaar | 827 | 51 | 723 | 3 | 265 |
| 41 – 50 jaar | 924 | 54 | 402 | 1 | 149 |
| 51 – 60 jaar | 684 | 52 | 233 | 0 | 92 |
| 61 – 70 jaar | 453 | 40 | 86 | 0 | 29 |
| 71 – 80 jaar | 201 | 22 | 17 | 0 | 4 |
| 81 – 90 jaar | 45 | 1 | 1 | 0 | 4 |
| 91 – 100 jaar | 6 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Leeftijd onbekend | 2096 | 532 | 2574 | 4 | 477 |
| Totaal | 6132 | 833 | 6073 | 12 | 1576 |

Bij het uitsplitsen van de verschillende kanalen die MIND Korrelatie gebruikt over de leeftijdscategorieën waarop hulpverleners rapporteren, wordt het duidelijk dat de telefoon (42%) en de chat (42%) veruit de meest populaire kanalen zijn voor hulpvragers, gevolgd door WhatsApp (11%). Hulpvragers tussen de 0 en 30 jaar gebruiken het vaakst de chat; hulpvragers tussen de 31 en 100 kiezen vooral voor de telefoon. Tieners (11-20 jaar) gebruiken daarnaast ook geregeld WhatsApp – meer dan de telefoon. Zeer weinig hulpvragers sturen een brief (minder dan 1%), en ook e-mail (6%) is een relatief weinig gebruikt kanaal.

2.2 Vindbaarheid MINDKorrelatie.nl

De voorzichtige groei van het aantal gevoerde hulpverleningsgesprekken wordt weerspiegeld in de toename van het aantal unieke bezoekers van onze website: dat waren er in 2023 291.786, ten opzichte van 290.851 unieke websitebezoekers in 2022. Opvallend is dat in 2022 een grote piek te zien was aan het begin van het jaar, als gevolg van een grote publiekscampagne. Ondanks het feit dat een dergelijke campagne in 2023 niet heeft plaatsgevonden, kon MIND Korrelatie afgelopen jaar een hoger aantal unieke bezoekers tellen. Wij hebben in 2023 onze website toegankelijker gemaakt, videocampagnes gevoerd en actief gewerkt aan het vergroten van onze naamsbekendheid. Daarbij hebben Google advertenties en de Dag van de Mentale Gezondheid bijgedragen aan een piek in het aantal websitebezoekers aan het einde van 2023.

| Aantal unieke bezoekers website MIND Korrelatie: | | |
|--|----------------|----------------|
| | 2022 | 2023 |
| januari | 32.244 | 24.712 |
| februari | 25.180 | 22.852 |
| maart | 27.354 | 25.243 |
| subtotaal Q1 | 84.778 | 72.807 |
| april | 25.759 | 22.278 |
| mei | 27.090 | 22.122 |
| juni | 21.221 | 19.751 |
| subtotaal Q2 | 74.070 | 64.151 |
| juli | 19.118 | 21.189 |
| augustus | 21.241 | 21.817 |
| september | 22.162 | 24.487 |
| subtotaal Q3 | 62.591 | 67.493 |
| oktober | 25.065 | 27.637 |
| november | 23.009 | 30.395 |
| december | 21.338 | 29.303 |
| subtotaal Q4 | 69.412 | 87.335 |
| Totalen | 290.851 | 291.786 |

2.3 MIND Korrelatie in de media

MIND Korrelatie streefde ernaar om in 2023 minstens 100 keer genoemd te worden in verschillende media. Die ambitie hebben wij ruimschoots overtroffen: minstens 219 keer hebben media naar MIND Korrelatie verwezen, hulpverleners van MIND Korrelatie geïnterviewd of op andere wijze MIND Korrelatie genoemd. Vooral FunX en LINDA. verwijzen vaak naar MIND Korrelatie.

2.4 Gespreksonderwerpen in 2023

Wanneer hulpverleners van MIND Korrelatie een gesprek afronden, registreren zij het hoofd- en sub-thema van het gesprek. Onderstaande tabel laat zien hoe vaak specifieke thema's voorbij zijn gekomen in het afgelopen jaar. Daarin valt op:

1. Veruit de meeste gesprekken betroffen (vragen over) psychische klachten – meestal over **angst, depressieve gevoelens of stress en spanning**. Dit was vorig jaar ook het geval. In 2023 is er vaker dan in 2022 met hulpverleners gesproken over **trauma, traumaverwerking en PTSS**.
2. Net als vorig jaar, nemen ook veel hulpvragers contact op om problemen in **relaties en het gezin** te bespreken – en dan vooral problemen met de (ex-)partner.
3. Vragen en klachten over een behandeling en dan in het bijzonder over **therapievormen, hulpverleners, behandelingen en diagnoses**, waren ook in 2023 weer vaak onderwerp van gesprek.
4. Hoewel de aantallen gesprekken toegenomen zijn, hebben in 2023 minder hulpvragers dan in 2022 contact opgenomen over geweld en seksueel geweld, problemen met seksualiteit en psychosociale problemen. Een mogelijke verklaring daarvoor is het grote aantal hulpvragen in 2022 naar aanleiding van de uitzending van BOOS over seksueel grensoverschrijdend gedrag in The Voice.
5. Zoals ook in voorgaande jaren, blijft het bijzonder over hoeveel verschillende onderwerpen hulpverleners contact zoeken met MIND Korrelatie: van pesten tot verslavingen; van persoonlijkheidsstoornissen tot mantelzorg.

2.5 Verwijzingen door hulpverleners van MIND Korrelatie in 2023

Hulpverleners van MIND Korrelatie helpen hulpvragers enerzijds door handvatten te bieden voor zelfredzaamheid en anderzijds -of complementair daaraan- door hen door te verwijzen naar andere instanties, informatiesites en zelfhulptools. Per gesprek doet een hulpverlener maximaal drie suggesties. In de tabel hieronder staan de registraties van verwijzingen in 2023. In 2023 hebben hulpverleners relatief net wat meer doorverwijzingen gedaan dan in 2022. Net als in 2022 verwijzen hulpverleners vooral door naar geestelijke gezondheidszorg, lichamelijke gezondheidszorg -veelal de huisarts- en maatschappelijke dienstverlening en welzijn. Daarnaast hebben hulpverleners in 2023 flink meer dan in 2022 doorverwezen naar zelfhulp-modules en -tools, andere landelijke organisaties, patiëntenorganisaties, suïcide/ zelfmoordpreventie en landelijke luisterlijnen. Vorig jaar is er juist minder doorverwezen naar klachtenopvang en Belgische organisaties.

Doorverwijzingen zijn niet altijd nodig: niet voor ieder probleem is professionele hulpverlening noodzakelijk en gepast. Soms is een beroep doen op het eigen sociale netwerk of op cliëntenverenigingen of belangenbehartigers voldoende om steun te krijgen of te ontlasten. Wanneer dat aan de orde is, laten hulpverleners hulpvragers zien dat mentale ups en downs bij het leven horen, en niet altijd geproblematiseerd of gemedicaliseerd hoeven te worden.

| Hoofdcategorieën Verwijzingen '23 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
|--|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| 10000 crisisituaties | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 3 | 1 | 2 | 1 |
| 20000 Suïcide/Zelfmoordpreventie | 9 | 10 | 10 | 8 | 9 | 19 | 11 | 17 | 19 | 9 | 12 | 13 |
| 30000 Geestelijke GezondheidsZorg (GGZ) | 196 | 184 | 209 | 158 | 216 | 182 | 170 | 197 | 212 | 224 | 273 | 166 |
| 40000 Seksueel geweld en Huiselijk geweld | 8 | 12 | 12 | 7 | 7 | 7 | 10 | 7 | 8 | 10 | 14 | 7 |
| 50000 LHBTIQ+ | 4 | 6 | 3 | 2 | 5 | 3 | 1 | 5 | 7 | 3 | 2 | 3 |
| 60000 Werk gerelateerd | 5 | 8 | 9 | 9 | 6 | 5 | 6 | 5 | 3 | 5 | 4 | 6 |
| 70000 Maatschappelijke dienstverlening en Welzijn | 78 | 98 | 99 | 65 | 97 | 91 | 84 | 91 | 87 | 95 | 88 | 68 |
| 80000 Landelijke Luisterlijnen (gratis en anoniem bellen of chatten) | 33 | 28 | 33 | 34 | 44 | 42 | 46 | 28 | 37 | 30 | 47 | 43 |
| 90000 Justitiële Organisaties/ Slachtoffer- en juridische hulp | 22 | 15 | 26 | 18 | 28 | 18 | 19 | 16 | 18 | 16 | 12 | 13 |
| 10001 Klachtenopvang | 1 | 4 | 3 | 3 | 11 | 3 | 3 | 1 | 5 | 10 | 3 | 2 |
| 11001 Lichamelijke Gezondheidszorg | 127 | 104 | 136 | 107 | 138 | 128 | 120 | 136 | 175 | 146 | 126 | 112 |
| 12001 Seksuele gezondheid | 1 | 4 | 2 | 4 | 4 | 6 | 4 | 4 | 7 | 6 | 3 | 3 |
| 13001 Patiëntenorganisaties | 29 | 40 | 53 | 36 | 39 | 37 | 45 | 52 | 52 | 58 | 51 | 47 |
| 14001 Familie/naasten organisaties | 10 | 13 | 15 | 15 | 16 | 7 | 11 | 23 | 15 | 13 | 27 | 17 |
| 15001 Overige landelijke organisaties | 19 | 14 | 16 | 11 | 15 | 12 | 16 | 8 | 10 | 17 | 15 | 13 |
| 16001 Belgische organisaties | 0 | 2 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 17001 Zelfhulpmodules/tools | 33 | 29 | 36 | 29 | 36 | 35 | 43 | 37 | 37 | 56 | 66 | 41 |
| 18001 Informatiesites | 60 | 35 | 64 | 31 | 40 | 40 | 29 | 55 | 52 | 60 | 56 | 58 |
| Totaal | 635 | 606 | 726 | 538 | 712 | 635 | 619 | 682 | 748 | 760 | 803 | 615 |

2.6 Opvangen na tv-uitzendingen door MIND Korrelatie in 2023

| 2023 | | Programma (SO) | Onderwerp |
|-----------|----|----------------------------------|---|
| Januari | 1 | Muskey skies | Bijlmerramp |
| Februari | 2 | Not Carol | postpartum psychose |
| | 3 | Karo wil goed dood | euthanasie |
| | 4 | Oranje Helmen in Turkije | psychotrauma |
| | 5 | Kinderen Toeslagenaffaire | psychotrauma/sociale problemen |
| | 6 | Nachtdieren | euthanasie/huiselijk geweld |
| Maart | 7 | Spijtbetuiging NVvP | trauma |
| April | 8 | Niet klein te krijgen | kinderen met een levensbedreigende ziekte |
| | 9 | Mensjesrechten | kind van gescheiden ouders |
| | 10 | Dansen voor je Leven | misbruik in de danswereld |
| Mei | 11 | Jason | trauma door falende jeugdzorg |
| | 12 | Puinhoop | KOPP-kind |
| | 13 | Over Leven | seksueel misbruik |
| | 14 | Schaduw dansen | Grensoverschrijdend gedrag in de danswereld |
| Juni | 15 | Alleen met een dienstwapen | PTSS |
| | 16 | My Maysoon | vermissing/trauma/rouw |
| Augustus | 17 | In de TBS | TBS |
| | 18 | De Afhaalchinees | interlandelijke adoptie |
| September | 19 | A Man's World | mannelijke rolpatronen / identiteit |
| | 20 | 5 days inside | angst, eetstoornis, anonieme crisisopvang |
| | 21 | Vluchtval | zelfmoord |
| | 22 | Kitten of vluchteling | geweld/racisme/sterven |
| | 23 | Het leven is niet kort genoeg | overlijden door overdosis |
| Oktober | 24 | Blozende Oortjes | seksueel grensoverschrijdend gedrag |
| | 25 | Mooiste meisje van de klas | anorexia |
| | 26 | Eindeloos gepest | pesten |
| | 27 | Dr Ruben | seksueel geweld in Congo |
| | 28 | Genderpoli | genderproblematiek jongeren |
| | 29 | Wanneer waan werkelijkheid wordt | psychose |
| November | 30 | Moordtieten (herhaling) | siliconenimplantaten |
| | 31 | Therapie | diverse thema's; fobie, angst, depressie |
| | 32 | VRT: Godvergeten | kindermisbruik in de kerk (België) |
| | 33 | Genderpoli | genderidentiteit jongeren |
| | 34 | First date | verkrachting |
| December | | - | |

3. Doorkijk naar 2024

2024 staat voor MIND Korrelatie in het teken van een reflectie op onze visie en focus. Wij willen onze hulpverlening blijven voortzetten en verbeteren: we willen ervoor zorgen dat alle Nederlanders ons weten te vinden voor professionele hulp en advies; we willen onze vindbaarheid en naamsbekendheid vergroten, onder meer via de website, door de inzet van mediapsychologen en door beschikbaar te zijn voor opvang na bijvoorbeeld televisieprogramma's; we blijven werken aan de kwaliteit van onze hulpverlening door intervisie en (bij)scholing van onze hulpverleners; we zetten erop in onze IT stabiel functionerend krijgen; we willen onderzoeken of en hoe wij binnen de huidige capaciteit kunnen inzetten op groei van het aantal hulpverleningsgesprekken en we willen opvolging geven aan het effectiviteitsonderzoek dat wij in 2023 hebben uitgevoerd. Ten slotte willen we dit jaar onderzoeken hoe we er als MIND Korrelatie voor kunnen zorgen dat meer en andere doelgroepen ons weten te vinden en welke mogelijkheden we zien in de ontwikkeling van onze hulpverlening.



4. Organisatie en financiering

4.1 Personeel

Het team van MIND Korrelatie bestond eind 2023 uit 12 betaalde krachten, 11 oproepkrachten en 4 deskundige vrijwilligers. Twee van de betaalde krachten dragen zorg voor de planning en twee andere betaalde krachten verzorgen de opleiding van nieuwe hulpverleners. Een van de betaalde hulpverleners zet zich voor een aantal uur per week in voor het bestendigen van MIND Korrelatie's samenwerkingsverbanden met andere hulplijnen en instanties en het vergroten van de naamsbekendheid. In de afwezigheid van een teammanager heeft de directeur van MIND in de laatste maanden van 2023 het team van MIND Korrelatie aangestuurd – in december 2023 heeft het team een nieuwe manager aangenomen die in maart 2024 is gestart.



4.2 Klachten

Wanneer hulpvragers ontevreden zijn over de hulpverlening, kunnen zij via de website van MIND Korrelatie een klacht indienen. Wij leren graag van de ervaringen en suggesties van hulpvragers.

MIND Korrelatie ontving in 2023 tien klachten. Drie klachten gingen over het advies van de hulpverleners, waarbij de indiener van de klacht zich niet geholpen voelde, of ervoer dat de hulpverlener inhoudelijk niet juist reageerde. Een van de klachten ging specifiek over verslaving. Dat thema is vervolgens in het team besproken. In drie gevallen vonden hulpvragers de bejegening van de hulpverleners niet adequaat. Die klachten zijn in het team besproken en in twee gevallen telefonisch met de hulpvrager besproken. Alle drie de klachten zijn naar tevredenheid van de hulpvrager afgehandeld. Vier klachten gingen over het aantal gesprekken. Soms vinden mensen het lastig dat MIND Korrelatie slechts een eenmalig adviesgesprek aanbiedt. Wanneer hulpvragers meermaals contact zoeken, verwijzen de hulpverleners van MIND Korrelatie hen door naar de Luisterlijn. Vier mensen hebben een klacht ingediend omdat zij zich niet in dit beleid kunnen vinden. De meeste klachten konden we naar tevredenheid van de indieners afhandelen. In twee gevallen wilde de indiener van de klacht niet verder in gesprek. In die gevallen nemen we de klachten mee als signaal.

Een terugkerend thema is verwachtingsmanagement: het team van hulpverleners geeft aan dat ze vaker geconfronteerd worden met mensen die erg hoge verwachtingen hebben en soms hulp vragen die MIND Korrelatie niet kan bieden. Hulpvragen worden complexer en met regelmaat krijgen hulpverleners van MIND Korrelatie een boze reactie van hulpvragers. Hier besteden we in de teamgesprekken veel aandacht aan, en we zetten erop in om in 2024 onze communicatie zo aan te passen dat hulpvragers beter weten wat ze van de hulpverleners van MIND Korrelatie kunnen verwachten.

4.3 Kwaliteit

MIND Korrelatie staat hoge kwaliteit voor. Het team heeft in 2023 12 intervisiebijeenkomsten belegd, om samen te reflecteren op de kwaliteit van de hulpverlening. De hulpverleners hebben samen in het kader van deskundigheidsbevordering een werkbezoek gebracht aan de Viersprong om te leren over persoonlijkheidsproblematiek.

Die focus op kwaliteit werpt zijn vruchten af: in 2023 heeft MIND Korrelatie door Seor BV onderzoek laten doen naar de effectiviteit van de hulpverlening en daaruit blijkt dat hulpvragers de geleverde hulpverlening een gemiddeld rapportcijfer geven van 7,9 – waarbij de meeste respondenten de hulpverlening waarderen met een 8 of 9 en dat bij 89 procent van de hulpvragers de geboden hulpverlening helemaal of deels aan de verwachtingen voldeed. De meest gerapporteerde effecten van de hulpverlening zijn (1) dat hulpvragers zich na het gesprek al beter voelen en weer verder kunnen, (2) dat ze verwachten dat het probleem niet groter zal worden en (3) dat ze door het gesprek weten waar ze terecht kunnen voor meer ondersteuning.

Een paar tekenende uitspraken van hulpvragers zijn:



“De medewerkster heeft mij enorm geholpen met advies en geweldloos communiceren. Ik voel mij begrepen, minder schuldig en zie nu hoe ik dingen kan aanpakken.”

“Zonder het contact met MIND Korrelatie was ik niet bij het buurtteam terecht gekomen. Dan had ik geen vooruitzicht/toekomstperspectief gehad.”

“Ze hadden bij MIND Korrelatie heel goed door waar ik mee zat, dat vond ik knap. Ze gingen serieus om met mijn vraag. Door het antwoord van MIND Korrelatie heb ik meer rust gekregen. Ik vond de bevestiging en geruststelling van MIND Korrelatie, van een professional, fijn.”

Het onderzoek laat zien dat de hulpverlening van MIND Korrelatie niet alleen op persoonlijk niveau verandering teweegbrengt, maar ook maatschappelijke effecten heeft. De indrukwekkende effecten die het rapport noemt, zijn:

1. Verlaging van de zoekkosten, door de gerichte doorverwijzing door MIND Korrelatie,
2. Minder uitval door vroegtijdige signalering, doordat hulpvragers dankzij MIND Korrelatie sneller en gericht bij de juiste hulpportalen terechtkomen en zo erger voorkomen,
3. Beter vraagarticulatie, doordat de hulpverleners van MIND Korrelatie hulpvragers helpen hun probleem beter onder woorden te brengen,
4. Voorkomen van erger, waardoor er een minder zwaar beroep gedaan wordt op de reguliere gezondheidszorg,
5. Preventie van (ggz-)zorg, doordat hulpverleners hulpvragers handvatten geven om zelf de regie te pakken,
6. Verhoging van algemeen welbevinden, en minder risico op bijvoorbeeld tijdelijke uitval van school/werk/vrijwilligerswerk/mantelzorg.



“De hulpverlening van MIND Korrelatie is laagdrempelig en heeft een preventief effect, waardoor ik nu geen zorg hoef te gebruiken voor een probleem dat hier eigenlijk te klein voor is.”

“Zonder het contact had ik langer gewacht met teruggaan naar de ggz waarna de terugval waarschijnlijk groter was geweest.”

4.4 Financiering

MIND Korrelatie ontving in 2023 een instellingssubsidie van de Directie Maatschappelijke Ondersteuning van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Wij krijgen die subsidie omdat wij als dienst van algemeen economisch nut (DEAB) een uitvoeringsovereenkomst hebben voor de hulpverlening die wij bieden. De hoogte van de instellingssubsidie was gelijk aan het jaar 2022, maar opgehoogd met een bijstelling voor looncompensatie (OVA). Die OVA bedroeg in 2023 €78.443,00, waarmee MIND Korrelatie in totaal een subsidie heeft ontvangen van €1.378.443,00.