



# Jaarverslag MIND Korrelatie **2021**



# 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 09:00 – 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. (voormalig) Staatssecretaris Blokhuis heeft tijdens zijn bezoek aan MIND Korrelatie op 2 maart 2021 de kwaliteit en het belang van de hulpverlening door MIND Korrelatie onderstreept.

Vanwege de coronacrisis, de continuering van de achterwachtfunctie voor het Meldpunt Zorgwekkend Gedrag en het tijdelijke project ‘Vergroten mentale weerbaarheid (thuis)werkenden’ is 2021 (wederom) een bijzonder en uniek jaar te noemen. In het jaarverslag wordt dit nader toegelicht.

In 2021 vonden circa 18.000 mensen hun weg naar MIND Korrelatie via de telefoon, chat, WhatsApp, mail en brief. Daarbij kende de website, met veel informatie over psychische en psychosociale problematiek, in 2021 maar liefst 276.000 unieke bezoekers. In de loop der jaren zochten al meer dan 2 miljoen mensen onze hulpverlening op. MIND Korrelatie maakt deel uit van een brede landelijke beweging MIND die zich sterk maakt voor een psychisch gezond Nederland.

In dit jaarverslag leest u wat MIND Korrelatie in 2021 heeft gedaan, niet alleen in de dagelijkse hulpverlening, maar ook in organisatorische zin om als integraal onderdeel van MIND te kunnen blijven voldoen aan de vragen van omroepen, maatschappelijke partners en de subsidieverstrekker het Ministerie van VWS.

Marjan ter Avest  
Directeur-bestuurder MIND Korrelatie

# Inleiding

Stichting MIND is een fondsenwervende organisatie die publieksvoorlichting geeft en met onderzoek en innovatie bijdraagt aan een betere mentale gezondheid op lange termijn. MIND Korrelatie maakt deel uit van Stichting MIND en geeft anonieme hulp bij jaarlijks ca. 18.000 vragen over psychische en psychosociale problemen.

Stichting MIND werkt nauw samen met de vereniging MIND Landelijk Platform Psychische Gezondheid (kortweg MIND Platform). Dit is de landelijke koepel voor de vele cliënten-, familie- en zelfregieorganisaties in het land. MIND Platform richt zich als vereniging specifiek op het beïnvloeden van beleid op het gebied van ggz (belangenbehartiging) en het uitvoeren van projecten om de positie van cliënten en naasten te verbeteren. Binnen het kantoor van MIND werken we als één groep waarbij we genoemde activiteiten bundelen en versterken. MIND beweegt, verbindt en geeft mensen een stem. Jong en oud, cliënt en naaste, alle culturele achtergronden en alle geaardheden. We zijn er voor alle mensen in Nederland. Niemand hoeft er alleen voor te staan.

## Onze aanpak en visie

Om welk probleem het ook gaat, ons streven is om iedereen met een eenmalig telefonisch of online contact binnen een half uur verder te helpen. Met praktische tips, individueel advies en persoonlijke feedback. En waar nodig ook met een verwijzing naar reguliere zorg of hulp. MIND Korrelatie slaagt hierin dankzij de inzet van een hecht team van psychologen, maatschappelijk werkers, psychiatrisch verpleegkundigen en (ortho)pedagogen. Allemaal ervaren hulpverleners die als generalist werken en beschikken over uitstekende kennis van de zorg- en sociale kaart. Hierdoor weten zij als geen ander waar iemand met zijn of haar hulpvraag het beste terecht kan. Naast de hulpverleners die bij MIND in vaste dienst zijn maakt MIND Korrelatie dankbaar gebruik van een groep professionele oproepkrachten en van vrijwilligers met een relevante HBO- of WO-opleiding en ervaring.

Tijdens de hulpverleningscontacten staat in eerste instantie de vraag centraal: wat kan je zelf, al dan niet met hulp van je eigen netwerk, doen om je probleem te verhelpen? Wat heb je al gedaan? En wat heb je nodig? Begrijpelijk, want hoe beter hulpvragers zelf in staat zijn om hun psychische en psychosociale problemen aan te pakken, hoe groter de kans dat zij zich staande houden en blijven meedoen in de samenleving. De focus ligt op het eigen probleemoplossend vermogen van de hulpvrager. Met deze werkwijze sluit de hulp van MIND Korrelatie naadloos aan op het overheidsbeleid en de heersende tijdgeest.

In uitvoerende zin wordt gebruik gemaakt van de moderne media zoals, telefoon, mail, chat en WhatsApp.

# MIND Korrelatie 2021

## Coronamaatregelen

De coronacrisis trekt ook in 2021 een zware wissel op het mentaal welbevinden van veel Nederlanders. De bestrijding van het virus heeft lange tijd veel gevraagd van mensen. De noodzakelijke overheidsmaatregelen om het virus te bestrijden hebben ook grote impact op het sociaal en mentaal welzijn van mensen. Dat was ook goed te merken aan de thema's in de gesprekken die zijn gevoerd: corona kwam daar vaak in terug.

## Versterken mentale weerbaarheid (thuis)werkenden

Om de gevolgen van de stevige overheidsmaatregelen aangaande corona te beperken en structurele schade zo veel mogelijk te voorkomen heeft het kabinet in 2021 een steunpakket gepresenteerd. Vanuit dit steunpakket heeft MIND voor het tweede halfjaar van 2021 een projectsubsidie ontvangen, gericht op het vergroten van de mentale weerbaarheid van (thuis)werkenden. Een van de resultaten was dat meer (thuis)werkenden, ondernemers en werkgevers anonieme en professionele hulp en steun kregen van MIND Korrelatie. De bekendheid van MIND Korrelatie is onder voorgenoemde groep vergroot. Daarnaast zijn er hulpverleners geworven (juli/augustus), getraind (september) en vervolgens ingezet ten behoeve van het project (september t/m december). Hierdoor konden we de bereikbaarheidstijden verruimen van 18.00 uur naar 21.00 uur voor de reguliere hulplijn. Voor de achtervangfunctie Meldpunt Zorgwekkend Gedrag was dit al het geval.

## Meldpunt Zorgwekkend Gedrag

Per 1 oktober 2018 is het Schakelteam Personen met Verward Gedrag beëindigd. Een van de aandachtspunten van het eindrapport waar het Schakelteam al langer voor pleit, is een landelijk nummer dat bereikbaar is voor advies en niet-acute meldingen van personen met zorgwekkend ofwel verward gedrag. Het landelijk meldpunt wordt gekoppeld aan regionale meldpunten, die -indien noodzakelijk- de juiste ondersteuning moeten regelen. Daarom is er gewerkt aan het realiseren van deze regionale meldpunten en de noodzakelijke zorg en hulp daaromheen. Omdat dit netwerk nog niet helemaal dekkend is en in sommige gemeenten ook beperkt bereikbaar is, heeft het Ministerie van VWS aan MIND Korrelatie de tijdelijke opdracht verleend om de gaten in dit landelijk meldnummer op te vangen. De meeste meldpunten zijn bereikbaar tijdens kantooruren. Belt iemand met zorgen na de openingstijden van een meldpunt, dan kan de beller op werkdagen tot 21:00 uur worden doorverbonden naar een hulpverlener van MIND Korrelatie. MIND Korrelatie biedt een adviesgesprek waarin bellers informatie krijgen over welke stappen zij zelf kunnen ondernemen en waar ze hulp kunnen krijgen als ze dat graag willen.

Van 1 juli 2020 t/m 31 december 2021 heeft MIND Korrelatie de achtervangfunctie vervuld op werkdagen van maandag t/m vrijdag van 09:00 tot 21:00 uur. Gezien het beperkte aantal telefoontjes stopt de achtervangfunctie per 2022. Dit is ook de reden geweest dat, in overleg met VWS, de meldpuntmedewerkers in de loop van 2021 breder zijn getraind en ingezet voor de reguliere hulplijn, waar we mede door corona kampen met krapte in de bezetting.



## Online bezoek

De website van MIND Korrelatie is voor ons een belangrijk middel om mensen te informeren over de mogelijkheden tot direct contact met een van onze hulpverleners en dus contacten te genereren. Onze inzet is gericht op het verlagen van de drempel van mensen om hulp te zoeken bij MIND Korrelatie: door het bezoeken van de website is de stap minder groot naar het contact leggen met de hulpverleners van MIND Korrelatie door te bellen, chatten, WhatsAppen en mailen. Deze strategie lijkt zijn vruchten af te werpen.

Het aantal unieke bezoekers op de website is in 2021 gestegen ten opzichte van 2020, van 257.782 naar 276.310 unieke bezoekers. Dit is te danken aan bezoekers via Google (door het continu toepassen van SEO - search engine optimization), de inzet van SEA (advertenties via Google - search engine advertisement), verwijzingen via onze sociale media en het veelvuldig verwijzen vanaf andere, externe websites naar de MIND Korrelatie website (linkbuilding).

## Onderzoek naamsbekendheid

In 2021 is de naamsbekendheid van MIND Korrelatie onderzocht. 3% van de Nederlanders noemt MIND Korrelatie spontaan als organisatie waar mensen laagdrempelig contact mee kunnen opnemen voor psychische of psychosociale problemen. Bij het voorleggen van de naam kent 58,8% MIND Korrelatie (vergelijk: Kindertelefoon 82,4%, 113 zelfmoordpreventie 56,2%, Luisterlijn: 17,8%). Van de mensen die MIND Korrelatie kennen, kent de helft MIND Korrelatie van televisie. De respondenten geven ten aanzien van de dienstverlening aan dat anonimiteit, bellen/chatten en gratis belangrijke wensen zijn. Als meer mensen MIND Korrelatie kennen, zouden (veel) meer mensen gebruik maken van MIND Korrelatie en zou haar preventieve impact op de (ggz)zorg nog groter zijn. Voldoende financiën en personele capaciteit zijn hierbij randvoorwaarden.

## Multimediale koploper

Doordat MIND Korrelatie steeds weer meegaat in het gebruik van de nieuwe media, bieden we al jarenlang ook meer dan alleen een luisterend oor: ook chat, WhatsApp en mail zijn kanalen waarmee contact opgenomen kan worden met MIND Korrelatie. Hierdoor weten jongere hulpvragers MIND Korrelatie inmiddels ook goed te vinden met vragen over psychische problemen en andere problemen waarmee ze worstelen.

## Overbruggingshandvat

Speciaal voor mensen die op een wachtlijst staan of om een andere reden langere tijd niet terecht kunnen bij hun hulpverlener, biedt MIND Korrelatie 1 of meerdere overbruggingsgesprekken aan. De hulpvrager wordt door een psycholoog of maatschappelijk werker van MIND Korrelatie geholpen om het wachten op reguliere hulpverlening te vergemakkelijken. Onderwerp van het contact is bijvoorbeeld 'Hoe kom je de dag door?' en 'Hoe maak je optimaal gebruik van de adviezen die eerder door je eigen behandelaar zijn gegeven?' Daarnaast bieden we psycho-educatie en kunnen we adviseren over andere overbruggingsmogelijkheden.

Het is niet de bedoeling dat MIND Korrelatie de behandeling overneemt, de overbruggingsgesprekken dienen slechts ter ondersteuning. De gesprekken zijn telefonisch, per chat of per mail.

## Opvangen

Van oudsher is MIND Korrelatie dé partner van de publieke omroep bij het opvangen van kijkers na programma's die veel emoties kunnen oproepen. Daarnaast verzorgen we ook opvang via de websites van de omroepen. Al samenwerkend is met de NPO en met de individuele omroepen een hechte samenwerkingsrelatie opgebouwd. Soms maken commerciële omroepen ook gebruik van onze opvangmogelijkheden.

Ook in 2021 weten de omroepen MIND Korrelatie goed te vinden en waarderen zij de inzet. Maandelijks zijn er enkele opvangen waarbij diverse omroepen gebruik maken van de opvangmogelijkheden van MIND Korrelatie na afloop van uitzendingen over heftige persoonlijke onderwerpen, zoals euthanasie, verslaving, gedragsstoornissen, suïcide, verward gedrag, eetstoornissen en dergelijke.

Deze opvang na afloop van aangrijpende documentaires, programma's en interviews is en blijft een belangrijke functie voor MIND Korrelatie. Naast nazorg aan de kijkers van de programma's dragen de opvangen bij aan onze naamsbekendheid.

Een overzicht van de opvangen 2021 is opgenomen op pagina 16 van dit jaarverslag.

## MIND Korrelatie in de media

In 2021 verschijnen we in vele media met interviews en informatie over uiteenlopende onderwerpen op het gebied van de psychische en psychosociale onderwerpen. Naast twee psychologen die ook een eigen praktijk hebben, zetten we twee hulpverleners van MIND Korrelatie regelmatig in om namens MIND Korrelatie het publiek via de media te informeren over psychische en psychosociale problemen en wat je eraan zou kunnen doen, of wat je als naaste zou kunnen doen om de ander te helpen.

In 2021 verschijnen bijvoorbeeld artikelen en items in/op Tijd voor MAX, Hart van Nederland, CosmoGIRL! en Koffietijd over Blue Monday en de MIND Blue Monday Run, de Volkskrant over zelfdoding (verwijzing naar hulpverlening MIND Korrelatie), Een Vandaag, Brandpunt+ en de Telegraaf over jongeren die het moeilijk hebben door corona, tijdschrift Vriendin over depressie, Pointer (TV) over jongeren die psychisch in de knel komen, Parool over wat er gebeurt als mensen uit de coronalockdown komen, tijdschrift Plus Gezond over de midlifecrisis, NOS Journaal over de avondklok in coronatijd en wat dit psychisch met je doet, etc. Ook werken we tijdens de #openup-week in oktober veel samen met 3FM, Human, FunX, NPO 3 en andere NPO 3 merken.

Diverse media verwijzen standaard onder artikelen over psychische en psychosociale problemen naar de hulpverlening van MIND Korrelatie, zoals bijvoorbeeld FunX (denk aan depressie, body dysmorphic disorder, jeugdzorg e.d.), 3FM, GezondNU en LINDA. We werken ook buiten de #openup-week regelmatig samen met NPO 3FM.

Voor een volledig overzicht van de media-aandacht voor MIND en MIND Korrelatie in 2021: kijk op [wijzijnmind.nl/over-ons/in-de-media-2022/in-de-media-2021](https://wijzijnmind.nl/over-ons/in-de-media-2022/in-de-media-2021)

## Samenwerkingsprojecten

MIND Korrelatie verzorgde in 2021 voor diverse organisaties laagdrempelige opvang en hulpverlening. Voorbeelden hiervan zijn:

- **Vraagthedepolitie.nl:** op deze website van de politie voor jongeren staat sinds 2017 op diverse pagina's een verwijzing naar onze opvang.
- **Justitie en Veiligheid:** In 2021 is een rapport uitgebracht over misstanden bij interlandelijke adoptie en de rol van de overheid en bemiddelende partijen bij die misstanden. Het ministerie van J&V heeft MIND Korrelatie gevraagd voor de opvang van de mensen bij wie de inhoud van het rapport leidt tot emotionele reacties.
- **Nationaal zorgnummer:** hiermee hebben we de afspraak om over en weer naar elkaar te verwijzen, zodat MIND Korrelatie waar nodig hulp kan verlenen aan mensen met klachten over de zorg en andersom.
- **Week van de Overgang:** in aanloop naar deze week (die elk voorjaar plaatsvindt) denken we mee; over en weer wordt op de websites naar elkaar verwezen, zodat MIND Korrelatie nadrukkelijk in beeld komt voor vrouwen met problematische overgangsklachten die hierbij ondersteuning nodig hebben. Ook organiseren we samen met de Week van de Overgang een workshop 'Werkende vrouwen in de overgang' voor geïnteresseerden binnen het Huis voor de Gezondheid en de stad Amersfoort.

## Trends en resultaten

In 2021 verzorgde MIND Korrelatie 17.862 (2020: 18.561) gesprekken. Het aantal unieke bezoekers van de website (276.310) is toegenomen ten opzichte van 2020 (257.782). In 2020 zijn bij de aanvangsmaanden van corona (per maart) tijdelijk 30 vrijwillige psychologen (coronavrijwilligers) ingezet. Door de grote toename van hulpverzoeken als gevolg van corona en de inzet van deze extra vrijwilligers in met name het tweede kwartaal van 2020 valt het aantal gesprekken in 2020 iets hoger uit dan in 2021. In 2021 is de formatie uitgebreid vanuit de tijdelijke projectsubsidie "Vergroten mentale weerbaarheid thuiswerkende". Vier extra medewerkers zijn ingezet vanaf september, en gelijktijdig zijn de openingstijden verruimd van 18.00 naar 21.00 uur. In vergelijking met 2020 zijn hierdoor in 2021 in de periode september t/m december 1.083 gesprekken meer gevoerd (+ 21%). Een mooie basis om op voort te bouwen in 2022.

De informatie hieronder is afkomstig uit het datasysteem waarmee MIND Korrelatie sinds 2016 werkt. In dit systeem worden alle gesprekken anoniem geregistreerd voor trendanalyses en sturingsinformatie.

## Verhouding telefoon/chat/WhatsApp/mail

In 2021 is de verdeling:

- Telefoon 41% (2020: 41%)
- Chat 41% (2020: 31%)
- WhatsApp 12% (2020: 20%)
- Mail 6% (2020: 8%)

Iets meer dan de helft van de gesprekken loopt via de online kanalen. Het percentage telefoongesprekken is gelijk gebleven ten opzichte van 2020. Wel heeft een verschuiving plaatsgevonden van het aantal WhatsApp gesprekken naar het aantal Chatgesprekken. Hiermee is het aantal Chatgesprekken gelijk aan de telefoon. Omdat niet alle hulpvragen geschikt zijn voor het medium WhatsApp wordt regelmatig gevraagd of de hulpvrager er bezwaar tegen heeft om het gesprek via de telefoon of de chat voort te zetten.

## Uiteenlopende hulpvragen

Van relatie- of opvoedproblemen tot stress en seksueel misbruik: de problemen waarmee mensen bij MIND Korrelatie aankloppen lopen enorm uiteen. Hetzelfde geldt voor de ernst van de problematiek: die varieert van onzekerheid tot suïcidaliteit. De hulpverleners van MIND Korrelatie zijn gewend hier snel op in te springen om vervolgens samen op zoek te gaan naar een passende oplossing, zodat de hulpvrager weer verder kan. De hulp van MIND Korrelatie heeft zo een sterk preventief karakter, voorkomt verergering van problemen en dat vaak in een relatief vroeg stadium. Zo heeft het werk van MIND Korrelatie een enorme persoonlijke én maatschappelijke impact. Uiteindelijk leiden de persoonlijke adviezen en de gerichte verwijzingen namelijk tot minder onnodig beroep op hulpverlenende instanties.

<b>Geestelijke Gezondheid</b>	Waaronder o.a. depressie, angsten en fobieën, psychische en psychiatrische klachten, borderline, eetstoornissen
<b>Relatieproblemen</b>	Waaronder o.a. echtscheiding, omgangsregelingen kinderen, communicatieproblemen, verslaving
<b>Geweld en Seksueel geweld</b>	Waaronder o.a. incest, verkrachting, misbruik, kindermishandeling, huiselijk geweld, pesten
<b>Ouders en kinderen</b>	Waaronder o.a. opvoedingsproblemen, problemen met volwassen kinderen, zorgen over gedrag of ontwikkeling, communicatie issues
<b>Seksualiteit</b>	Waaronder o.a. SOA's, pilgebruik, seksuele voorlichting, (vermoeden van) zwangerschap
<b>Behandelingen en technieken</b>	Waaronder o.a. medicijngebruik, ggz-instellingen en (communicatie) problemen, problemen met hulpverlener of instelling
<b>Rouw en Verliesverwerking</b>	Verwerking sterfgeval, verwerking ongeneeslijke ziekte, verwerking trauma, euthanasie, verwerking suïcide
<b>Welzijn</b>	Waaronder o.a. problemen met sociale voorzieningen en instellingen, problemen van financiële aard, schulden, wonen en voeding
<b>Psychosociale problemen</b>	Waaronder o.a. assertiviteit, onzekerheid, verlegenheid, eenzaamheid, verliefdheid rouw en verliesverwerking
<b>Lichamelijke Gezondheid</b>	Waaronder o.a. kanker, problemen met urinewegen/ geslachtsorganen, dementie en pijn



<b>Psychosomatisch</b>	Waaronder o.a. stress en burn-out, hyperventilatie en slaapstoornissen
<b>Verslaving</b>	Waaronder o.a. alcohol-, drugs-, gok- internetverslaving
<b>Informatievragen</b>	Waaronder o.a. vragen van studie- of professionele aard, aanvragen folders
<b>Organisatie van zorg</b>	Waaronder o.a. toegankelijkheid en beschikbaarheid van zorg, financiën, klachten
<b>Identiteit</b>	Waaronder o.a. seksuele geaardheid en twijfels daarover, sekten

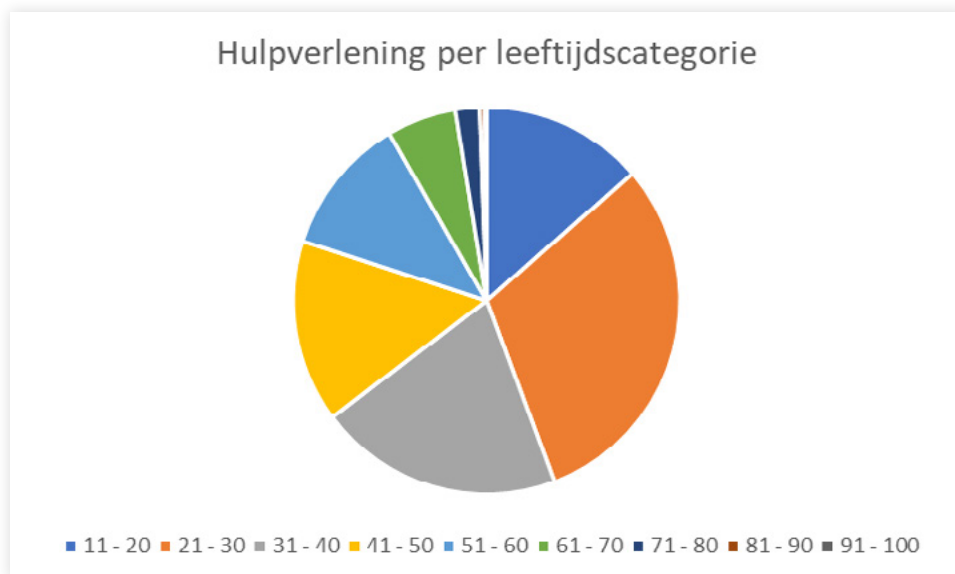
## Top 10 hulpvragen

Uit een analyse van de aard van alle hulpvragen die bij MIND Korrelatie binnenkomen, blijkt dat de Top 10 van onderwerpen tamelijk constant is. Angst, dwang en fobie staan hierbij stevig bovenaan. Sinds 2020 is voor het eerst sinds jaren een enorme toename in het aantal gesprekken over angsten. Dit is waarschijnlijk het gevolg van de coronapandemie.

		2021	2020
1	Angst, dwang, fobie	12%	15%
2	Problemen in relatie/contact met partner	7%	6%
3	Depressie	7%	7%
4	Stress, burn-out	6%	5%
5	Algeheel onbehagen (overig)	6%	8%
6	Psychose, schizofrenie	5%	5%
7	PTSS, verwerking trauma	4%	4%
8	Borderline	2%	2%
9	Beschikbaarheid/toegankelijkheid zorg	2%	2%
10	Eetstoornissen	2%	2%

## Hulpverlening per leeftijdscategorie

MIND Korrelatie bereikt relatief veel jongeren en jongvolwassenen. Meer dan de helft van de hulpvragers is jonger dan 41 jaar.



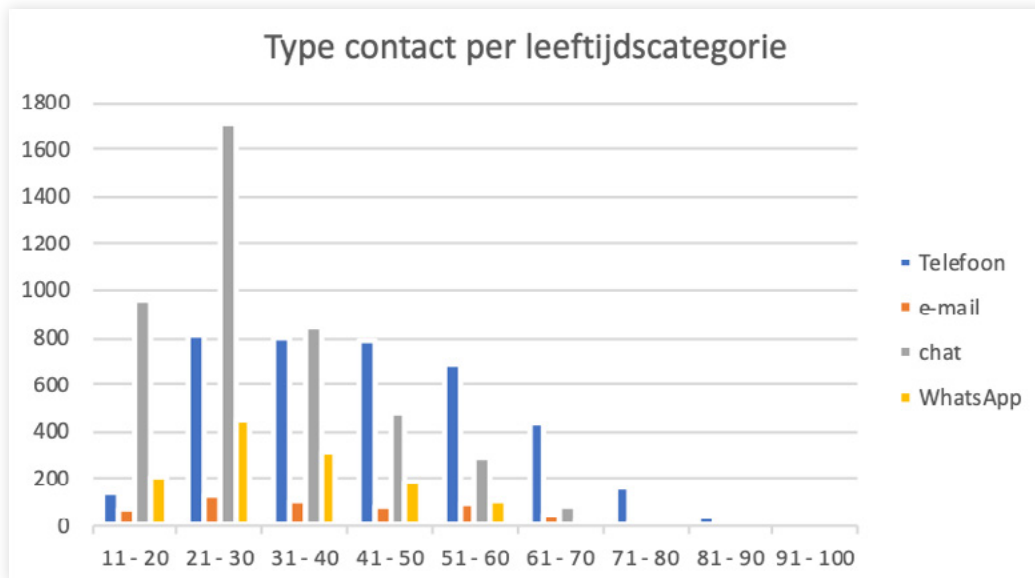
## M/V-verhouding

Vrouwen zoeken met 70% bijna driemaal zo vaak hulp als mannen.



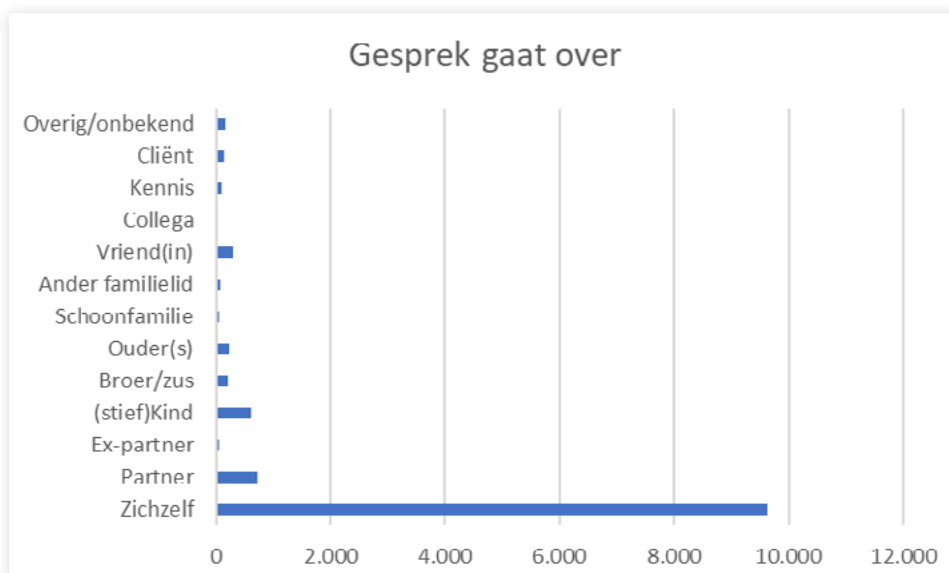
## Type contact per leeftijdscategorie

De populariteit van de kanalen verschilt per leeftijdscategorie. De telefoon blijft een populair medium, ook onder jongeren. Chat is enorm in populariteit toegenomen in bijna alle leeftijdscategorieën en is in de leeftijdsgroep tot 30 jaar het favoriete kanaal.



## Over wie gaat het contact

Ongeveer 80% van de hulpvragen gaan over de hulpvrager zelf en 20% over naasten.



## Top tien doorverwijzingen

Ook in 2021 staat de huisarts als universele poortwachter in de zorg met stip bovenaan in de doorverwijzingen van MIND Korrelatie. Op de voet gevolgd door de eigen hulpverlener.



# Doorontwikkeling MIND Korrelatie

We willen als MIND Korrelatie de thermometer zijn van de mentale gezondheid van Nederland. Als we meer mensen te woord kunnen staan kunnen we een (nog) beter beeld schetsen van het mentaal welzijn van Nederland. Met een betere registratie van onze data is er ook meer te monitoren en analyseren. Deze kennis kunnen we dan richting verschillende interne en externe stakeholders ontsluiten, waaronder het Ministerie van VWS. We willen daarom meer bekendheid genereren en onze capaciteit vergroten om meer mensen beter te kunnen bereiken en helpen, zodat zij mentaal overeind blijven. Om voorgenoemde te realiseren is in 2021 gestart met een traject 'doorontwikkeling MIND Korrelatie'. Er is een start gemaakt met de noodzakelijke randvoorwaarden. Zo is bijvoorbeeld het aantal werkplekken uitgebreid, zijn er nieuwe medewerkers aangetrokken en getraind en heeft het registratiesysteem (instantiële- en onderwerpenlijst) een update ondergaan. Daarnaast zijn aanpassingen aan het technisch systeem doorgevoerd en is een start gemaakt met een wervingsplan voor vrijwilligers, alsmede een doorlopend communicatie-/campagneplan. Deze worden afgerond en geïmplementeerd in 2022.

## Organisatie en financiering

### Personeel

Het team van MIND Korrelatie bestaat in 2021 uit 17 betaalde krachten, 8 oproepkrachten en 6 deskundige vrijwilligers. Onderdeel van de betaalde krachten is 1 teammanager en 4 medewerkers die zijn aangetrokken voor het tijdelijke project "Vergroten mentale weerbaarheid (thuis) werkenden". Daarnaast zijn 4 medewerkers in 2020 aangesteld voor het meldpunt Zorgwekkend Gedrag, waarvoor MIND Korrelatie een achtervangfunctie vervult.

MIND Korrelatie werkt met een gecombineerde inzet van betaalde krachten en vrijwilligers. Het aantal vrijwilligers is eind 2021 nog niet op het gewenste peil. Onderzocht wordt op welke wijze de pool van vrijwilligers op een verantwoorde wijze kan worden uitgebreid, zodat de flexibele schil tegen lage kosten kan worden uitgebreid.

### 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, belegt MIND Korrelatie in 2021 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 drie vrijwilligersdagen waaraan deskundigheidsbevordering en intervisie gekoppeld is. Vanwege de coronamaatregelen zijn deze in 2021 slechts ten dele doorgegaan.



## Klachten

De Klachtenregeling van MIND Korrelatie staat op de website. Mensen kunnen via een contactformulier een klacht indienen. We hebben dat 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 klachtencoördinator registreert de aard van de klachten, het verloop van het proces en het uiteindelijke resultaat. We bespreken de klachten met de teamleiders met het doel om hiervan te leren.

MIND Korrelatie ontving in 2021 negen klachten. Zes klachten gingen over het advies van de hulpverleners, waarbij vier mensen zich niet geholpen voelden. De andere twee mensen pasten meer bij de Luisterlijn, wat hen is uitgelegd. Twee klachten gingen over de bejegening, die men niet adequaat vond (te streng en brutaal). Een klacht ging over de techniek bij het bellen (dat is later verholpen). De klachten waren dus heel divers en de meeste klachten zijn naar tevredenheid van de klagers afgehandeld.

## Financiering

De organisatie ontvangt jaarlijks een instellingssubsidie van € 655.660 van de Directie Maatschappelijke Ondersteuning van het Ministerie van VWS, op basis van een uitvoeringsovereenkomst bij een dienst van algemeen economische belang (DAEB). De subsidie wordt jaarlijks opgehoogd met een bijstelling voor looncompensatie (OVA). De (basis) instellingssubsidie is in 2021 opgehoogd met een intensivering van € 471.465 voor het meldpunt voor personen met verward gedrag. Hiermee bedroeg de totale instellingssubsidie voor MIND Korrelatie € 1.127.125 exclusief OVA: (2021: € 21.942). Stichting MIND investeert daarnaast in onder andere voorlichtingstaken.

## Organisatie en toezicht

**Directeur/bestuurder:** Marjan ter Avest

### **Samenstelling Raad van Toezicht per 31 december 2021**

- Prof. dr. W.K. (Wilma) van der Scheer, Directeur Erasmuscentrum voor Zorgbestuur, voorzitter Raad van Toezicht (ook voorzitter bestuur vereniging MIND Landelijk Platform)
- Prof. Dr. N. (Niels) Mulder, Psychiater Parnassia Groep en Bijzonder Hoogleraar Openbare Geestelijke Gezondheidszorg aan de Erasmus Universiteit Rotterdam
- Dr. M. (Marijke) van Putten, Psychiater GGZ Noord-Holland-Noord
- C. (Chris) Roelen, Lionfish management & consulting
- Mr. A.H. (Bert) Brouwer, Bestuurder Careander (ook bestuurslid vereniging MIND Landelijk Platform)
- C.T. (Titia) Feldmann (ook bestuurslid vereniging MIND Landelijk Platform)
- W.J. (Wim) van Minnen, op meerdere plaatsen actief voor ouderen en mensen met een handicap (ook bestuurslid vereniging MIND Landelijk Platform)
- P.W.L. (Petra) Zoer MSc, Manager zorg & bedrijfsvoering Flevoziekenhuis (ook bestuurslid vereniging MIND Landelijk Platform)
- Drs. F.M.H. (Fred) Pels MHA, Voorzitter van de Raad van Bestuur GGZ Oost Brabant

## Bezoldiging

De Raad van Toezicht werkt onbezoldigd. De leden van de Raad van Toezicht ontvangen een onkostenvergoeding voor hun werkzaamheden. Deze vergoeding wordt toegelicht in de jaarrekening van Stichting MIND.

# BIJLAGE

## Opvangen TV-programma's 2021

Opvangen 2021	Programma (SO)	Onderwerp
Januari	1. De Verandering	Depressie en suïcidaliteit
	2. Tijd voor Max	Depressie en suïcidaliteit
	3. Tegenlicht Alleen Verbonden	Eenzaamheid
Februari	4. Een Vandaag	Over jongeren en corona
	5. De Publieke Tribune	Eenzaamheid
Maart	6. Het zaad van Karbaat	Donorproblematiek - seksueel misbruik
	7. Mentale kreukels corona special	Psychische problemen bij jongeren agv corona
	8. De kinderen van Ruinterwold 4-luik	Kindermishandeling/seksueel misbruik
	9. Splntr!	Depressie
April	10. Pointer	Eetstoornissen- wachtlijsten GGZ Jeugd
	11. Tafel voor Twee	Suïcidaliteit en leukemie
	12. De Roze Evolutie	Homo-emancipatie
	13. Dagboek van mijn dwang	Angst en dwang
	14. Alles naar de hemel	Problemen tijdens de zwangerschap
Mei	15. Tafel voor Twee	Zelfdoding en PTSS
	16. Tafel voor Twee	Seksueel misbruik, depressie en rouw
	17. Moordtieten	Siliconen borstimplantaten
	18. Raad van de Volksgezondheid en samenleving	Samenleven met de dood
	19. Pointer	Eetstoornissen en wachtlijsten
Juni	20. Vier handen op een buik	Depressie, suïcidaliteit en zwangerschap
	21. 2Doc: Jij bent van mij	Stalking
	22. Pointer	Hokjes denken in de psychiatrie/ Uitblijven zorg bij ernstige psychiatrische problemen
	23. Verstoten vaders	Ouderverstoting en onthechting
Juli	24. 2Doc: Goede moeders	Kwetsbare zwangeren en uithuisplaatsing
Augustus	25. Foute vrienden	kindermishandeling/seksueel misbruik
	26. Docu Pretend student	Suïcide
September	27. Alleen tegen de Staat	Gedupeerden toeslagen affaire
Oktober	28. Docu Francine Oomen Hoe overleef ik	Seksueel misbruik
	29. How to be young	Vrouwenmishandeling
	30. ECHO Theater TBS	Theater in TBS-kliniek
	31. Alleen met jenever	Alcoholverslaving/ impact naasten
	32. 3Lab: To bi or not to bi	Biseksualiteit
	33. Alles van waarde	Geloof en homoseksualiteit
	34. #openup-week MIND	Psychische gezondheid jongeren/eenzaamheid
	35. Teledoc Campus Mist	Kindermishandeling in de turnsport
November	36. Ik heb iemand gedood	Moord/doodslag
	37. 100 dagen in je hoofd	Psychiatrie
	38. Diagnose De Wild	Ruud de Wild/kanker
	39. 2Doc Jason van Massja Ooms	Psychische effecten van een traumatische jeugd
December	40. 2Doc Talent-uitzending	PTSS
	41. Huisje Boompje Weduwe	Rouwverwerking
	42. Documentaire De tranen van Tito (7x)	Oorlogsgetroffenen – Seksueel Geweld - Onderdrukking