

# Jaarverslag 2013

## Stichting Korrelatie



k o r r e l a t i e

# **Inhoudsopgave**

**Waarom Stichting Korrelatie 3**

**Resultaten 6**

**Hulplijn en websites in cijfers 12**

**Communicatie 15**

**Opdrachtgevers 19**

**Samenwerking 22**

**Organisatie en toezicht 24**

**Balans per 31 december 2013 26**

**Staat van Baten en Lasten 27**

**Opvang programma's 2013 28**

## Waarom Stichting Korrelatie

Stichting Korrelatie is een landelijk werkende organisatie die laagdrempelige hulpverlening, informatie en advies biedt over psychosociale problematiek en psychische gezondheid. Dat doen wij aan iedereen die zich bij ons meldt via telefoon, mail en chat. De kerntaak van Korrelatie is om mensen met psychische en psychosociale problemen te helpen hun problemen te verhelderen en te duiden, hen informatie te geven, van advies te dienen en hen gericht door te verwijzen als dat nodig is. Een belangrijk accent ligt op de versterking van de zelfredzaamheid van mensen.

Korrelatie heeft een goed inzicht in de sociale kaart van het aanbod aan zorg- en hulpverlening in Nederland. Ons doel is het bieden of bevorderen van de juiste hulp op het juiste moment, zodat herstel wordt versneld en escalatie kan worden voorkomen. Zo blijft de druk op de zorgkosten beperkt. Korrelatie werkt 'nuldelijns', kortdurend en anoniem en is een betrouwbare hulpverlener. Het werk wordt verricht door professioneel geschoolde en ter zake kundige medewerkers. Persoonlijk contact, onafhankelijkheid, klantvriendelijkheid en efficiency staan voor Korrelatie centraal. We weten wat er leeft in de maatschappij, voorzien met ons hulpaanbod in een maatschappelijke behoefte en sluiten nauw aan bij maatschappelijke en politieke ontwikkelingen en de hulpvragen die hieruit voortkomen.

### Unieke hulpverlening

Korrelatie is een toonaangevende expert op het gebied van telefonische en online hulpverlening en is met recht 'uniek in zijn soort' te noemen. Voor veel bellers, mailers en chatters is het contact met Korrelatie de eerste stap die zij zetten om hulp te vragen. Zo'n stap vergt moed en wordt makkelijker gezet als die hulpverlening anoniem is. Natuurlijk kunnen onze hulpverleners niet alle maatschappelijke problemen oplossen. Wij kunnen mensen niet aan werk helpen, hun huis verkopen of hun schulden saneren. Wat wij wél kunnen is mensen met psychische en psychosociale problemen helpen hun problemen te verhelderen en te duiden, hen gerichte informatie geven en adviseren en – als dat nodig of verstandig is – hen gericht doorverwijzen naar gespecialiseerde hulpverlening. De inspanningen vanuit Korrelatie zijn er op gericht dat mensen zelf, al dan niet met behulp van derden, tot oplossingen komen voor hun psychosociale en psychische problemen. De meeste hulpvragers slagen er in om, na contact met onze psychologen en maatschappelijk werkers, weer op eigen kracht verder te gaan. Ze weten hoe ze hun problematiek het beste het hoofd kunnen bieden en dat ze er goed aan doen om er met naasten over te praten, zodat ze steun van hen kunnen ontvangen. Sommige hulpvragers helpen wij op weg naar een instantie die hen het beste met hun specifieke hulpvraag kan bijstaan.

Korrelatie bewaakt en ontwikkelt de kwaliteit van haar dienstverlening voortdurend. De medewerkers van Korrelatie registreren alle telefoongesprekken, chatgesprekken en e-mailvragen geanonimiseerd in een uitgebreid elektronisch systeem. Externe organisaties kunnen informatie krijgen over signalen, trends en ontwikkelingen die Korrelatie hieruit distilleert. Organisaties die hiervan gebruik maken zijn bijvoorbeeld de Rutgers Nissogroep, het netwerk Online Hulpverlening en CASA. Verder geeft Korrelatie regelmatig advies aan

andere organisaties over hoe zij het werken met digitale hulpverlening kunnen aanpakken. Ook leveren we op verzoek bijdragen aan bijvoorbeeld congressen en workshops.

## Meer informatie?

Wilt u meer weten over Stichting Korrelatie of het uitgebreide financiële jaarverslag ontvangen? Mail naar [kantoor@korrelatie.nl](mailto:kantoor@korrelatie.nl) of bel 033 – 422 01 00.



Ronald Gorter  
Directeur  
Fonds Psychische Gezondheid

*“Als voorzitter van Raad van Toezicht ervaar ik het werk van Korrelatie niet alleen als ‘mooi’, maar ook als noodzakelijk. De anonieme psychische hulp op afstand van Korrelatie voorziet in een grote behoefte. Onze professionele hulpverleners hielpen in 2013 meer dan 20.000 mensen met psychische of psychosociale problemen op weg! Dat doen zij met veel gevoel en deskundigheid. Er staat een professionele organisatie waar we met recht trots op zijn.*”



*Korrelatie doet dit mooie werk al 50 jaar en we zullen in 2014 uitgebreid bij dit jubileum stil staan. Verder zullen we ons blijven ontwikkelen om steeds het goede antwoord te kunnen geven op alle ingewikkelde problemen die mensen aan ons voorleggen. Wij helpen hen om vanuit eigen kracht, samen met de mensen die hen na staan, een passende oplossing te vinden voor hun problemen.”*

*Prof. dr. Pauline Meurs  
Voorzitter Raad van Toezicht Stichting Korrelatie*

## Korrelatie toen en nu

Op Kerstavond 1964 nemen drie christelijke 'raadslieden' plaats achter de telefoon in de radiostudio van de AVRO. Deze drie, dominee Klamer van het IKOR (later Ikon) Radiopastoraat, Leger des Heils-majoor Van Dalen en priester Dolf Coppes, dagsluiter van KRO-televisie, willen mensen helpen die eenzaam zijn of geestelijk in de knoop zitten. De actie blijkt in een grote behoefte te voorzien. Daarom besluit Dolf Coppes eind 1965 Stichting Correlatie op te richten.

Correlatie werkt aanvankelijk exclusief voor de AVRO en biedt geestelijke ondersteuning aan mensen die reageren op aandacht voor eenzaamheid in radioprogramma's. In de loop der tijd ontwikkelt Correlatie zich van een vrijwilligersorganisatie tot een professionele instelling. In de jaren 70 van de vorige eeuw verandert de naam in 'Korrelatie'. In diezelfde periode verbreekt Korrelatie haar exclusieve band met de AVRO en gaat voor alle omroepen werken. Ze beperkt zich niet langer tot hulpverlening bij eenzaamheid. Ook kijkers en luisteraars die problemen hebben op het gebied van relaties, seksuele geaardheid, psychiatrische problematiek, rouw, opvoeding en angsten en fobieën, kunnen contact opnemen voor ondersteuning.

In 1998 zet Korrelatie in opdracht van VWS De Gezondheidslijn op. Bij De Gezondheidslijn kan het publiek terecht met alle mogelijke vragen over gezondheid en welzijn. Korrelatie verwijst hen vooral door naar de juiste instantie. Ook start de organisatie met De Onderwijstelefoon, waar mensen uit het onderwijs met problemen terecht kunnen. In 2004 stoppen beide telefoonlijnen en gaat Korrelatie terug naar haar oude kerntaak: deskundige, anonieme hulpverlening aan mensen met psychische en psychosociale problemen. Naast telefonische ondersteuning kan het publiek nu ook per mail of chat contact zoeken.

In 2011 neemt Korrelatie haar intrek bij Fonds Psychische Gezondheid in Amersfoort. Door op meerdere gebieden samen te werken, lukt het beide organisaties een belangrijke efficiëncyslag te maken. Eind 2014 is het alweer 50 jaar geleden dat het startsein werd gegeven voor de oprichting van Stichting Correlatie. Korrelatie zal dit 50-jarig jubileum uiteraard op gepaste wijze gaan vieren, waarbij het startschot voor de viering, heel toepasselijk, rond de Kerstperiode van 2014 gegeven zal worden.

## **Resultaten 2013**

Korrelatie heeft in 2013 een marktonderzoek laten houden waaruit blijkt dat de organisatie beschikt over een uitstekende naamsbekendheid. 76% van de Nederlandse bevolking kent Korrelatie. Het publiek kent Korrelatie vooral van de telefonische opvang na radio- en televisie uitzendingen, maar het publiek weet Korrelatie ook steeds beter te vinden als autoriteit op het gebied van telefonische en online hulpverlening. In 2013 deden meer dan 20.000 mensen een beroep op Korrelatie.

Korrelatie behandelde in 2013 meer dan 20.000 hulpvragen. Dit aantal komt overeen met de afspraken die wij daarover hebben gemaakt met onze subsidieverstrekkers. Ons hulpverleningsteam doet zijn werk economisch en efficiënt. De inzet van een poule van deskundige vrijwilligers draagt daaraan bij.

### **Samenwerking met Fonds Psychische Gezondheid**

Door de samenwerking met Fonds Psychische Gezondheid werkt Korrelatie nu met een mix van betaalde en onbetaalde professionele hulpverleners. Voor ondersteunende taken als marketing en communicatie, ICT, HRM en financiën maken wij inmiddels gebruik van de desbetreffende afdelingen van Fonds Psychische Gezondheid. Hierdoor hoeven wij minder expertise in te huren. Ook hoeven onze hulpverleners niet langer indirecte taken als promotie, web beheer, web ontwikkeling, administratie, gebouwbeheer en voorraadbeheer te doen. Zo kunnen zij zich volledig concentreren op de hulpverlening. Hiermee is in 2013 een grote efficiencyslag gemaakt en zijn kosten bespaard. Dit was ook nodig in verband met de teruggelopen projectsubsidies en de lagere financiële bijdrage van de omroep.

In de samenwerking tussen Korrelatie en Fonds Psychische Gezondheid wordt een multiplier effect bereikt in de marketing en voorlichting door verwijzing over en weer. Verder is de telefooninfrastructuur volledig vernieuwd en geïntegreerd met die van Fonds Psychische Gezondheid. Dit geeft meer flexibiliteit waardoor betere dienstverlening mogelijk is. Hetzelfde willen we bereiken op ICT-gebied, maar dat vergt nog de nodige aandacht. Zo moeten ook de websites worden vernieuwd. Een eerste aanzet is gegeven door middel van het ontwikkelen van een jongerenplatform in samenwerking met Fonds Psychische Gezondheid. Daarnaast is een investering in nieuwe softwarepakketten voor registratie, roostering en chat noodzakelijk.

### **Bestuurlijke vernieuwing**

2013 was het eerste volle jaar dat de Raad van Toezicht en directie van Fonds Psychische Gezondheid deze functies ook vervulden voor Stichting Korrelatie. Dit gebeurt op basis van de personele unie, waarbij de directeur van het Fonds twee dagdelen per week de directiefunctie voor Stichting Korrelatie vervult. De organisaties zijn bestuurlijk en qua werkorganisatie dus nauw verbonden, maar juridisch zijn en blijven de rechtspersonen gescheiden.



## **Reorganisatie en kwaliteitsverbetering hulpverlening**

Na de reorganisatie in 2011 en 2012 bestaat het team van Korrelatie nu uit 12 betaalde hulpverleners en 20 deskundige vrijwilligers. Het jaar 2013 was een jaar van bestendinging. Er was weer tijd voor inhoudelijke oriëntatie. Zo is er een kwaliteitstraject gestart om de hulpverlening te moderniseren. Het gemengde model, waarbij zowel wordt gewerkt met betaalde medewerkers als met vrijwilligers, blijkt in de praktijk goed te werken. We verfijnen dit via opleiding en coaching. Het profielkenmerk van vrijwilligers is dat iemand een opleiding psychologie of maatschappelijk werk moet hebben en bij voorkeur ook werkervaring in die richting. Het lukte ons in 2013 goed om vrijwilligers aan te trekken. De combinatie van betaalde medewerkers en vrijwilligers blijkt ook een efficiënte werkwijze. De stijging van het aantal hulpvragen in 2013 kon afgehandeld worden door het bestaande team, dat daarmee aangetoond heeft bijzonder economisch en efficiënt te werken.

## **Modernisering klachtenregeling**

Korrelatie heeft, net als Fonds Psychische Gezondheid, in 2013 de klachtenregeling gemoderniseerd.

## **Anticipatie op groei**

Voor veel bellers, mailers en chatters die dagelijks contact zoeken met Korrelatie is dit de eerste stap die zij zetten om hulp te vragen. We zagen in 2013 een groei van maar liefst 14 % in het aantal hulpvragen. Een belangrijke factor in deze stijging is enerzijds de toename van het aantal mensen dat met psychische of psychosociale problemen hulp zoekt en anderzijds zal hoogstwaarschijnlijk het feit dat de overheid drempels opwerpt in de zorg een rol spelen. Door de alsmaar stijgende zorgkosten is de overheid genoodzaakt de toegang tot zorg te beperken. Burgers worden geacht beter voor zichzelf en elkaar te zorgen en minder een beroep te doen op de professionele hulpverlening. Dat geldt voor de gezondheidszorg als geheel maar zeker ook voor mensen met psychische problemen. Ook zullen deze mensen meer in de eerste lijn worden geholpen dan voorheen.

Des te meer is het belangrijk dat het publiek weet dat de hulpverleners van Korrelatie op alle werkdagen van 9 tot 18 uur klaar zitten voor anonieme telefonische hulp en online informatie en advies. Het streven bij de telefonische dienstverlening is dat 80% van de bellers binnen 30 seconden wachttijd contact krijgt met Korrelatie en dat het percentage bellers dat de verbinding tijdens de wachttijd verbreekt, niet boven 10% komt. Het is een uitdrukkelijke wens van Korrelatie om op termijn de dienstverlening regulier uit te breiden naar de avonden. De mogelijkheid hiertoe is echter afhankelijk van uitbreiding van de financiering en die is, gezien het economische klimaat van bezuinigingen, voorlopig niet voorzien.

Naast de telefonische hulp wisten in 2013 steeds meer mensen hun weg te vinden via de websites, korrelatie.nl, zwaarweer.nl, relatieproblemenadvies.nl en question-zone.nl. Ook de goed bezochte website van onze partner Fonds Psychische Gezondheid vormde een belangrijke toegangspoort naar Korrelatie. Dit past binnen de ontwikkeling in de

gezondheidszorg waarbij E-health een steeds grotere vlucht neemt. Het unieke punt van Korrelatie is dat wij anonieme hulp verlenen op landelijke schaal. Een groot deel van ons werk loopt via anonieme chat en e-mail. Steeds meer mensen, vooral jongeren, waarderen dat en deze werkwijze heeft volgens ons een belangrijke toegevoegde waarde op bestaande E-Health modules van de GGZ die meestal gepersonaliseerd zijn. De drempel bij Korrelatie is laag en juist mensen met psychische problemen weten dat bijzonder te waarderen.



## **Uitgelicht: chat hulpverlening en vraag@korrelatie.nl**

Ter illustratie van de dienstverlening van Korrelatie en de anonieme hulpvragen die per mail en chat binnenkomen, vindt u hieronder drie praktijkvoorbeelden. Om privacy redenen is de afzender steeds onherkenbaar gemaakt.

**“Ik maak steeds meer schulden”**

**M** **Al geruime tijd (september) zit ik met een depressie/angststoornis thuis zonder inkomen. Momenteel begin ik schulden te maken omdat mijn geld echt op raakt. Waar moet ik heen voor een uitkering als ik niet in staat ben om te solliciteren/werken?**

**HV** Dag, je chat met een hulpverlener. Het is niet slim schulden te maken, heb je een uitkering van de ziektewet?

**M** **Ik heb geen uitkering (ziektewet) op dit moment**

**HV** Word je behandeld voor je depressie/angststoornis?

**M** **Volgende week heb ik een afspraak met de huisarts & maatschappelijk werker om een doorverwijzing te krijgen voor een behandeling**

**HV** OK. Je kunt via de gemeente een bijstandsuitkering aanvragen, maar dan wordt er wel gekeken of je geschikt bent om te werken en moet je je inschrijven bij het Centrum voor Werk en inkomen.

**HV** Had je voor je ziek werd ook geen werk?

**M** **Ik heb kort gewerkt in de zomer (2 maanden)**

**HV** En waarom is dat gestopt?

**M** **seizoenswerk**

**HV** OK. En sta je ingeschreven voor werk?

**M** **Hoe bedoel je?**

**HV** Sta je ingeschreven bij het Centrum voor werk en inkomen als werkzoekende

**M** **Ik heb me via werk.nl als werkzoekende ingeschreven als je dat bedoelt**

**HV** Dat lijkt me toch verstandig ook al ben je nu ziek

**HV** OK dat is prima.

**HV** Ik denk dat de enige optie een bijstandsuitkering is op dit moment

**M** **Er zit in ieder geval een zoektijd van 4 weken op omdat ik nog geen 27 ben**

**M** **Met plichten e.d.**

**M** **Maar daar kan ik niet aan voldoen**

**HV** Ja dat klopt. Soms maken ze een uitzondering. Woon je zelfstandig?

**M** **Ja**

**M** **Met wie kan ik hier contact over opnemen? gemeente, UWV of iets anders?**

**M** **Want ik zie mijn situatie eigenlijk nergens terug**

**HV** Dus je zit echt in de problemen. Het beste is toch opnieuw naar de gemeente gaan en te vragen wat ze voor je kunnen doen. Die plichten, daar zit je wel aan vast, Als er echt een diagnose is gesteld van een angststoornis bijvoorbeeld ligt het anders

**M** **Ik heb een paar jaar terug een diagnose gekregen en ben er kort voor in behandeling geweest**

**HV** Een bijstandsuitkering kun je aanvragen bij de gemeente waar je woont.

**HV** Neem die gegevens mee naar de gemeente. En bespreek dit probleem ook met de huisarts én het maatschappelijk werk. Dit is een lastige situatie, men wordt steeds strenger met uitkeringen.

**M** **Ok, dan zal ik contact opnemen met de gemeente Dank je wel**

**HV** Veel succes! en sterkte!

**“Wat moet ik doen?”**

**HV** Welkom bij Korrelatie. Je chat met een hulpverlener. Waar wil je over chatten?

**kind** **wat ik moet doen want een paar kinderen pesten en slaan en geven mij de schuld**

**HV** Wat vervelend voor je. Waar gebeurt dit? Op school? In de buurt? Op sporten?

**kind** **op school**

**HV** OK. Is dit al lang aan de gang?

**kind** **nee ongeveer een maand maar het is een drukke jongen**

**HV** Zit hij bij jou in de klas?

**kind** **ja**

**HV** Doet hij het ook bij anderen?

**kind** **ja**

**HV** OK. Hoe reageren anderen op hem?

**kind** **die lachen soms of schelden die zeggen daar wat van maar hij luister niet**

**HV** Dus het heeft niet zoveel zin. Ze geven in ieder geval weerwoord.

**kind** **ja**

**HV** Maar het is dus wel een etterjong om het zo maar even te zeggen ;-).

**kind** **ja hij hebt adhd**

**HV** Dus hij kan er eigenlijk ook niet echt veel aan doen. Maar je hebt wel last van hem.

**kind** **ja dat wel**

**HV** Heb je dat wel eens tegen hem gezegd?

**kind** **in de pauze of zo wilt hij mijn op de grond leggen maar dan zeg ik stop maar hij luistert niet en een paar dagen geleden wou ik naar binnen ging die mijn heel hard slaan**

**HV** Dat kan niet, dat gaat echt te ver. Dit moet je niet accepteren. Daar moet hij mee ophouden.

**kind** **ja dan luistert hij niet en na een tijdje stop die**

**HV** Heb je een vertrouwenspersoon op school?

**kind** **ja**

**HV** Zou je het een idee zijn om eens met diegene te praten?

**kind** **ik weet het niet**

**HV** Waarom niet?

**kind** **omdat het misschien geen zin heb**

**HV** Weet ik niet of het geen zin heeft. Ik denk het wel. School moet hem hierop aanspreken. School is ook verantwoordelijk voor de sfeer. En moet zorgen dat er niet gepest wordt. Zo kan hij maar doen en laten wat hij wil.

**kind** **ja ik zal het doen**

**HV** Doe je het echt? Want dit is niet jouw schuld.

Zelfs andere klasgenoten hebben last van hem

**HV** Misschien moet je het ook eens aan die anderen vragen.  
Dan kunnen jullie misschien samen aangeven dat jullie last van hem hebben.

**kind ja**

**HV** Vervelend voor je. Ik snap wel dat je liever niet dit 'gezeik' hebt.  
Hoe doe je het verder op school?

**kind hoe bedoel je verder op school**

**kind ja**

**HV** Dat is mooi. Laat het niet verpesten door die jongen. Kom je genoeg voor jezelf op?

**kind ja zal ik proberen**

**HV** Goed zo. Kijk even hoe het gaat. Praat er eventueel met je vrienden of ouders over.  
Maar besef dat dit gedrag voornamelijk iets over hem zegt. Jij kan er niets aan doen, maar hij moet wel ophouden. Kom desnoods terug als het niet gaat.

**kind ja is goed**

**HV** En je weet ons te vinden ...

**kind ja**

**HV** Mooi. Dag.

**kind doei**

## “Euthanasie”

*Beste meneer A,*

*Hartelijk dank voor uw e-mail en voor het vertrouwen waarmee u ons uw vraag stelt. Uit uw e-mail begrijp ik dat u een euthanasie wens heeft. Ik adviseer u om een afspraak te maken met uw huisarts. U kunt met de huisarts bespreken dat u een euthanasie wens heeft en deze kan u verder helpen met uw wens.*

*Artsen zijn niet verplicht zich aan een euthanasieverzoek te houden. Het verzoek geeft dus geen récht op euthanasie. De arts moet bekijken of de patiënt ondraaglijk lijdt zonder dat er uitzicht is op verbetering. Er zijn artsen die uit principe nooit euthanasie bieden. Is uw arts principieel tegen euthanasie? Dan moet hij u verwijzen naar een collega die wel euthanasie biedt. Een euthanasieverzoek is wat anders dan een behandelverbod; een arts is verplicht een behandelverbod op te volgen.*

*Verder kunt u informatie vinden op de Nederlandse Vereniging voor een Vrijwillig Levens einde op [www.nvve.nl](http://www.nvve.nl) of bellen met het nummer 020-6200690. 0900-6060606*

*Mocht er bij u twijfel bestaan over of euthanasie voor u het beste is, dan kan de huisarts tevens de juiste persoon zijn om daarover mee in gesprek te raken. Hij kan uw verhaal op een persoonlijke wijze interpreteren en u misschien verwijzen naar een professional die met u kijkt naar wat voor u het leven zoals u dat nu beleeft dragelijker zou maken. Ook in het geval dat een euthanasie-aanvraag afgewezen wordt kunt u met de huisarts bespreken hoe u uw kwaliteit van leven nog verbeteren kan.*

*Ik hoop dat ik u hiermee verder heb geholpen. Mocht u behoefte hebben aan een gesprek dan kunt u ook altijd bellen of chatten met Korrelatie: 0900-1450 of chatten via [www.korrelatie.nl](http://www.korrelatie.nl)*

*Met vriendelijke groet,*

## Hulplijn en websites in cijfers

In 2013 hadden de hulpverleners van Korrelatie gezamenlijk 20.005 (2012: 17.507) klantcontacten. Dit is een stijging van 14 % ten opzichte van 2012.

### Verdeling naar soort hulpvraag

| Hulpvragen | 2013 | 2012 | 2011 |
|------------|------|------|------|
| Telefoon   | 63%  | 61%  | 55%  |
| Mail       | 16%  | 16%  | 20%  |
| Chat       | 21%  | 23%  | 24%  |

### Telefonische hulpverlening

Onze hulpverleners boden in 2013 iedere werkdag van 9 tot 18 uur telefonische hulpverlening. De telefoongesprekken variëren in tijd van enkele minuten tot een uur. De gemiddelde gespreksduur van een hulpverleningsgesprek bedroeg 25 minuten, dit is vergelijkbaar met voorgaande jaren.



### Chathulpverlening

Korrelatie biedt sinds 2007 hulpverlening via chatgesprekken. Een cliënt kan zijn hulpvraag op werkdagen tussen 9 en 17.30 uur 'live' aanklaarten bij een hulpverlener. Hij of zij krijgt per omgaande een reactie. Voor de chat is een maximum gespreksduur van 30 minuten afgesproken. Dit is relatief kort omdat het lastig is in zo korte tijd het probleem te duiden en de hulpvrager op een goed spoor te zetten. Toch lukt het de hulpverleners om, evenals in voorgaande jaren, in gemiddeld 30 minuten tot een goed afgerond ondersteunend chatgesprek te komen. Als de problematiek te ingewikkeld is voor de chat, wordt de hulpvrager gevraagd om te bellen.

### E-mailhulpverlening

Uit de bovengenoemde cijfers blijkt dat er meer behoefte is aan telefonische hulpverlening ten opzichte van de hulpverlening via mail en chat. Toch is er nog altijd vraag naar hulpverlening via de e-mail. Voordeel van de e-mail is dat een cliënt op elk gewenst moment, dus ook buiten onze openingstijden, zijn of haar vraag kan stellen.

Wij streven ernaar e-mails over urgente onderwerpen binnen één werkdag af te handelen. Minder urgente e-mails beantwoorden wij binnen drie tot vijf werkdagen. Als de problematiek te ingewikkeld is om via de e-mail af te handelen, wordt de hulpvrager gevraagd ons te bellen.

Korrelatie gebruikt voor een professionele en efficiënte afwikkeling van haar e-mails een e-mail-managementsysteem. Deze ondersteunende software selecteert de binnengekomen vragen aan de hand van het onderwerp op urgentie. Zo kan Korrelatie de e-mailvraag binnen de hiervoor gestelde beantwoordingstermijnen beantwoorden. Ook bouwt het systeem, zonder gebruik van identiteitsgegevens, automatisch een kennisdatabank op aan de hand van veel gestelde vragen en de antwoorden daarop.

## Statistieken hulpvraag

In 2013 stelde 77% van de cliënten met een hulpvraag die vraag voor zichzelf. Daarnaast stelden cliënten bijvoorbeeld vragen voor hun kind (9%) of voor hun partner (4%). De vraag van de cliënt was meestal (87%) gericht op het krijgen van hulp of advies. Op de tweede plaats vroegen cliënten om inhoudelijke informatie (4%) en als derde wilden cliënten een ondersteunend gesprek (3%). In 2013 was er een verschuiving in de gespreksonderwerpen zichtbaar. Zo kreeg Korrelatie dit jaar meer vragen over behandelingen en technieken dan in 2012. Ook kregen we regelmatig vragen binnen met betrekking tot schulden, wat wij wijten aan de voortdurende economische crisis. Vanzelfsprekend zijn onze hulpverleners goed toegerust om al deze vragen adequaat te beantwoorden. Indien er gedurende het jaar nieuwe gespreksonderwerpen komen, wordt hier tijdig door scholing op ingesprongen. Zo is er in 2013 een deskundigheidsbevordering geweest over de DSM-5.

Hieronder de lijst van meest voorkomende onderwerpen die hulpvragers in 2013 aan onze medewerkers voorlegden:

|    | <b>Gespreksonderwerpen 2013</b>        | <b>Gespreksonderwerpen 2012</b>        |
|----|--|--|
| 1. | Psychische/psychiatrische problematiek | Psychische/psychiatrische problematiek |
| 2. | Relatieproblemen                       | Relatieproblemen                       |
| 3. | Problemen tussen ouders en kinderen    | Mishandeling en seksueel geweld        |
| 4. | Mishandeling en seksueel geweld        | Problemen tussen ouders en kinderen    |
| 5. | Behandelingen en technieken            | Seksualiteit en zwangerschap           |



## Websites

Het publiek heeft ook in 2013 weer intensief gebruik gemaakt van ons informatieaanbod via de websites. Alleen de websites [www.question-zone.nl](http://www.question-zone.nl) en [www.zwaarweer.nl](http://www.zwaarweer.nl) liepen terug in het aantal unieke bezoekers. Dit is eenvoudig terug te voeren op het feit dat deze websites nog wel bij Korrelatie horen, maar niet meer up-to-date worden gehouden.

|  | <b>Aantal unieke bezoekers<br/>2013</b> | <b>Aantal unieke bezoekers<br/>2012</b> |
|--|---|---|
| <a href="http://www.korrelatie.nl">www.korrelatie.nl</a>                         | 137.274                                 | 101.573                                 |
| <a href="http://www.relatieproblemenadvies.nl">www.relatieproblemenadvies.nl</a> | 29.964                                  | 22.111                                  |
| <a href="http://www.question-zone.nl">www.question-zone.nl</a>                   | 6.936                                   | 6.264                                   |
| <a href="http://www.zwaarweer.nl">www.zwaarweer.nl</a>                           | 6.464                                   | 8.525                                   |

# Communicatie

## Campagne

Korrelatie heeft in 2013 een marktonderzoek laten houden waaruit blijkt dat de organisatie beschikt over een uitstekende naamsbekendheid. 76% van de Nederlandse bevolking kent Korrelatie. Het grote publiek kent Korrelatie primair van onze telefonische opvang na radio- en televisie uitzendingen. Dat onze hulpverleners op alle werkdagen van 9 tot 18 uur klaar zitten voor telefonische en online opvang is minder bekend. Daarom hebben wij gedurende het hele jaar 2013 in de praktijken van huisartsen een campagne gevoerd via de inzet van folders. De campagne is in 2012 ontwikkeld door communicatiebureau Living the Brand. De boodschap van de campagne is: 'Korrelatie helpt je met persoonlijke vragen'. In de maand december heeft deze campagne ook gelopen via de inzet van Boomerang-ansichtkaarten in uitgangsgeligheden ten behoeve van het jongere publiek.



## Free publicity

Het PR-budget van Korrelatie is beperkt. Daarom maken wij vooral gebruik van free publicity, waarbij wij andere organisaties vragen onze dienstverlening onder de aandacht te brengen. Dit kan bijvoorbeeld via het opnemen van onze banner en een link naar [www.korrelatie.nl](http://www.korrelatie.nl) op de website (linkbuilding). Eén op de tien websitebezoekers van Korrelatie.nl werd in 2013 doorverwezen vanaf een andere website.

In 2013 heeft Korrelatie met de introductie van 'de mediakalender' het aantal publicaties en interviews fors zien stijgen. In deze media (televisie, radio, kranten, tijdschriften, websites, social media etc.) werd telkens verwezen naar de hulplijn van Korrelatie. De mediakalender is een overzicht van psychosociale onderwerpen waarover de afdeling Communicatie ten behoeve van mediapartners artikelen en persberichten uitvaardigt en interviews met psychologen van Korrelatie regelt. Via de mediakalender wordt gratis media-aandacht verkregen en zo de naamsbekendheid van Korrelatie verhoogd en de boodschap van de hulplijn breder in de markt gezet.

Wij hebben in 2013 onder meer met de volgende media-partners samengewerkt: Hart van Nederland, Editie NL, Koffietijd, Radio 538, Dit is de Dag (EO), BNR Nieuwsradio, AD, Fries Dagblad, De Groene Amsterdammer, Metro, Spits, Max Magazine, GezondNu, Vriendin en Gezondheidsnet.nl.



Daarnaast hebben wij in 2013 de gratis online advertentiemogelijkheid Google Grants ingezet om de hulplijn van Korrelatie onder de aandacht te brengen. Hiermee kunnen wij, via gerichte zoektermen op het gebied van psychosociale en psychische gezondheid, de dienstverlening van Korrelatie op internet onder de aandacht brengen, bezoekers naar Korrelatie.nl genereren en het aantal klantcontacten verhogen.

## “Korrelatie overspoeld met vragen over pesten na dood Tim Ribberink en tv-uitzending ‘Dag Tegen Pesten’”



Na de zelfmoord van de gepeste Tim Ribberink eind 2012, die heel Nederland heeft geschokt, is het aantal hulpvragen over pesten bij de hulplijn Korrelatie sterk gestegen. Trauma's die jarenlang zijn weggedrukt komen nu naar boven. Mensen zijn boos en verontwaardigd en voelen zich soms radeloos. Ook het tv-programma 'Dag Tegen Pesten' dat door de KRO en BNN op 5 februari 2013 werd uitgezonden, met aansluitend de documentaire Bully, leverde een stroom van reacties op bij onze psychologen en maatschappelijk werkers.

Begin 2013 stijgt het aantal hulpvragen over het onderwerp pesten met 30%. De hulpverleners moeten alle zeilen bijzetten om de mensen een luisterend oor te bieden, hulp te geven, van advies te voorzien en soms, als dat nodig is, door te verwijzen naar gespecialiseerde websites of instanties.



Jean-Pierre van de Ven, psycholoog bij Korrelatie zegt hierover het volgende: *“Wij worden platgebeld en zijn blij mensen te kunnen helpen. Anoniem in een vertrouwelijk en persoonlijk gesprek.*

*Niet alleen worden we benaderd door slachtoffers van pesterijen, maar ook door pesters zelf, ouders, leerkrachten en werkgevers. De meeste hulpvragen betreffen de vraag: ‘Hoe het pesten te stoppen’.”* Een enkele keer spreekt Korrelatie ook met mensen die zelfmoord overwegen als gevolg van pesten. Van de Ven: *“Vooral onder homoseksuele jongeren die op school worden gepest is het suïcide-risico sterk verhoogd. Deze kids worstelen zelf al met hun coming-out en daar bovenop worden ze soms nog gepest.”*



*Hieronder volgt een selectie van de reacties die Korrelatie in 2013 over het onderwerp **pesten** kreeg:*

- “Ik ben geraakt door het programma Dag Tegen Pesten. Ik word zelf op mijn werk gepest door collega’s en sta nu onder behandeling van een psycholoog.”
- Kind belt om aan te geven dat ze gepest wordt. Ook de moeder komt aan de lijn. Hen wordt aangeraden om contact op te nemen met een vertrouwenspersoon op school en de school aan te spreken op het pestprotocol.
- “Mijn kind wordt gepest in de buurt”. Wat kan ik doen?”
- “Mijn dochter wordt gepest op school. Ik heb geen idee wie ik hierover moet aanspreken. De juf, de directeur, de ouders van de pesters? Is er wellicht zoiets als een pestprotocol?”
- “Ik ben lerares op een basisschool. Ik heb wat tips nodig want ook bij mij in de klas wordt gepest.”
- “Ik begrijp niet dat slachtoffers wel worden geholpen, maar daders niet. Er zijn hier boeken over vol geschreven. Onbegrijpelijk dat dat dan niet blijkt te werken in de praktijk.”
- Vrouw belt op naar aanleiding van de tv-uitzending Dag Tegen Pesten om aan te geven dat het vooral gaat om de weerbaarheid van degene die gepest wordt. “Daar moet meer aandacht naar toe. Ik spreek uit ervaring.”
- “Ik ben een meisje van 14 en voel me heel erg onzeker. Ik word gepest. HELP! Hoe kan ik het stoppen?”
- “Mijn neefje wordt gepest en zijn ouders vinden dat de school het maar moet oplossen. Zelf doen ze niets. Wat te doen?”



- Meisje van 17 jaar is ruim 7 jaar gepest op basis- en middelbare school. Ze is onzeker en slaapt slecht. Heeft de ‘hoofdpester’ er op aangesproken, maar die reageert laconiek en zegt dat ze niet alles zo persoonlijk had moeten opvatten. Meisje twijfelt. Is het misschien nooit gebeurd? Heeft ze alles verzonnen?
- Moeder belt naar aanleiding van het tv-programma Dag Tegen Pesten om advies te vragen inzake haar zoontje dat gepest wordt. Ze krijgt bij de school geen gehoor en heeft alles al geprobeerd. Ze is ten einde raad.
- Vrouw vertelt over haar eigen jeugd dat ze zo gepest werd vroeger.

- Oma neemt contact op omdat ze zich zorgen maakt over haar kleinkind dat gepest zou worden.
- Moeder (44) over zoon met ASS. "De school krijgt het niet voor elkaar dat mijn zoon niet gepest wordt". Ze legt zich daar bij neer.
- "Ik ben 13 en meld me soms ziek om maar niet naar school te hoeven. Ik ben onzeker. Mijn ouders ondernemen gelukkig wel actie. Wat moet ik doen?"
- Meisje (13 jaar): "Ik word gepest en heb geprobeerd te praten met de pesters. Heeft niets opgeleverd. De school doet niets. Ik heb besloten dat ik zelf sterker moet worden, maar dat lukt niet altijd en het pesten gaat door. Wat voor advies heb je voor mij?"
- Meisje (14 jaar) heeft een idee: ze denkt dat kinderen meer aannemen van andere kinderen dan van volwassenen. Ze wil zich inzetten voor respectvol omgaan met elkaar en op scholen haar verhaal doen.
- Medewerkster buitenschoolse opvang vraagt informatie over aanpak pesten.
- Vrouw (48) is vroeger gepest, zo erg dat haar ouders haar met de auto naar school brachten. "Vroeger was pesten je eigen schuld en viel er niets aan te doen." Ze beschrijft de verwarring en eenzaamheid die pesten tot gevolg heeft en beschrijft hoe slecht leerkrachten (en ouders) met het pesten omgingen. Ze houdt een pleidooi voor betere omgang met en opvang van gepeste kinderen.



# Opdrachtgevers

## Ministerie van VWS

Het Ministerie van VWS is hoofdopdrachtgever en financier voor de psychosociale en psychische hulpverlening van Korrelatie. De bijdrage van het Ministerie blijft essentieel voor ons werk. Dit is de basis waarop Korrelatie haar dienstverlening kan leveren. Daarom zijn we ook verheugd over het feit dat het Ministerie van VWS in een brief aan de Tweede Kamer medio 2013 de waarde van anonieme telefonische hulp voor de samenleving weer eens heeft benadrukt. Wij voelen ons hierin erg gesteund. Het betreft naast Korrelatie organisaties zoals Sensor, 113 Online en Kindertelefoon. Tegelijk loopt er een maatschappelijk debat over de financiering van dit type hulp. VWS streeft ernaar de hulp op termijn onder te brengen bij de Zorgverzekeringswet of de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO).

Dit maakt de toekomst voor ons onzeker en dat is een rem op de inhoudelijke vernieuwingen die wij nastreven. Want onze ambitie om te groeien blijft onveranderd. In 2013 steeg het aantal klantcontacten naar meer dan 20.000. Door verschillende maatregelen op zowel personeelsgebied, als de infrastructuur, is Korrelatie klaar voor een verdere groei van het aantal hulpvragen. In 2014 willen we dan ook actief het gesprek aangaan met het Ministerie en met de partners in het veld om een toekomstbestendige telefonische hulpverlening te realiseren.

In opdracht van het Ministerie van VWS, functioneerde Korrelatie ook in 2013 als achtervang voor het landelijk nummer van de Advies- en Steunpunten Huiselijk Geweld. Als één van de regionale steunpunten via het landelijk nummer niet bereikbaar is of als de postcode niet (goed) is ingevoerd, komt het gesprek binnen bij Korrelatie. In 2013 heeft Korrelatie ruim 1.300 hulpverleningsgesprekken gevoerd voor deze Advies- en Steunpunten. Korrelatie geeft daarbij informatie, advies en/of hulp aan de beller. Als dat nodig is, koppelen wij hiaten in de bereikbaarheid en/of signalen terug naar het ministerie van VWS. Als dat relevant is, geven wij ook signalen door aan kennisinstituut Movisie.

In 2013 heeft Korrelatie een nazorgopdracht gedaan voor de Belastingdienst in het kader van het kwalitatief onderzoek 'Zelfredzaamheid van Burgers'. Het betrof hier mensen die psychosociale problematiek hadden naast hun economische problemen. Korrelatie staat ook in 2014 open voor overheids campagnes.

## Publieke omroep

De dienstverlening aan en samenwerking met de publieke omroepen bestaat uit informatie, hulp en advies aan kijkers van televisie uitzendingen, luisteraars van radio uitzendingen en bezoekers van websites. De publieke omroepen tonen met dit aanbod hun maatschappelijke verantwoordelijkheid. Zij zorgen voor laagdrempelige hulp bij emoties en reacties die programma's of informatie op hun websites kunnen oproepen. De opvang na televisie- en radio uitzendingen en via websites vergroot tegelijkertijd de naamsbekendheid van Korrelatie

bij het publiek en het bezoek aan de websites van Korrelatie neemt erdoor toe. Korrelatie biedt haar hulp zowel telefonisch, als via mail en chat aan. Op verzoek van de omroepen is Korrelatie voor de publieke omroep ook buiten kantoortijden beschikbaar voor directe opvang.

Wij kiezen steeds een multimediale insteek die aansluit bij die van de omroepen. Dat wil zeggen dat de kijker of luisteraar de mogelijkheid heeft om te bellen, te chatten of te mailen met een hulpverlener van Korrelatie. In overleg met de omroepen beoordelen wij per aanvraag welk kanaal (telefoon, e-mail, chat of alle drie) ingezet wordt. Dit betekent dat ook de internethulpverlening inmiddels volledig geïntegreerd is in de dienstverlening voor de publieke omroepen en is toegespitst op de verschillende doelgroepen.

Doordat bij de omroepen het online programma-aanbod en het aantal themakanalen toeneemt, krijgt onze dienstverlening aan omroepen steeds meer een proactief karakter. Wij onderhouden nauwe contacten met sleutelpersonen binnen de omroepen om het aantal opvangen te optimaliseren. De dienstverlening aan en samenwerking met de publieke omroepen bestaat uit:

- opvang (telefonisch, per e-mail of per chat) na afloop van/gekoppeld aan radio- en televisieprogramma's\*
- opvang via websites of themakanalen\*
- bijdragen aan content voor programma's door het signaleren van trends in hulpvragen, leveren van redactionele input van hulpverleners, aanleveren van informatie uit de sociale kaart of de geanonimiseerde database van Korrelatie
- gezamenlijk onderzoek\*\* (bijvoorbeeld naar de gevolgen van echtscheiding voor kinderen)

De overheid bezuinigt op de publieke omroep. Als gevolg daarvan heeft onze formele opdrachtgever, de Nederlandse Publieke Omroep (NPO), aangekondigd dat de financiële bijdrage van de omroep op termijn verdwijnt. In 2013 overlegden wij met verschillende partijen in de omroepwereld. Het ging daarbij vooral over de vraag of wij onze dienstverlening op een nieuwe manier kunnen voortzetten. Korrelatie is immers in 1965 ontstaan als opvangverlener na radio- en televisieprogramma's en die opvang bewijst tot op de dag van vandaag zijn nut. Ondanks het besluit uit 2012 van de publieke omroep om de subsidie op termijn te stoppen, waardeert de omroep de dienst van Korrelatie heel hoog. We hebben nog steeds goede contacten en werken aan een dienstverlening die gekoppeld is aan specifieke programma's en omroepen. Dit past ook binnen het afgesproken overgangsscenario, waarbij een deel van de gelden die in 2012 en 2013 zijn ontvangen, mogen worden gereserveerd.

\*In 2013 verzorgde Korrelatie deze opvang voor 40 radio- en televisie uitzendingen

\*\*Bij medewerking aan onderzoek bewaken wij uiteraard de anonimiteit van onze hulpvragers

## **Human Assistance Network for Daily Support (HANDS)**

Sinds 2006 verzorgt Korrelatie in opdracht van het Human Assistance Network for Daily Support (HANDS) telefonische psychosociale hulpverlening voor verschillende organisaties. Van de 7 x 24 uur hulpverlening die deze organisaties aanbieden, verzorgt Korrelatie de gesprekken tijdens kantoor tijden (werkdagen van 09.00 tot 18.00 uur). De hulpverleningsgesprekken hebben een begeleidingskarakter en worden in opdracht van de organisaties aangeboden aan hun cliënten. De gesprekken zijn bedoeld om het welzijn van cliënten te bevorderen en/of ziekteverzuim te voorkomen. In 2013 voerde Korrelatie in opdracht van HANDS 342 hulpverleningsgesprekken.

## **Achmea**

In opdracht van Achmea heeft Korrelatie een aparte telefoonlijn geopend waar verzekerden van Achmea terecht kunnen voor hulp en advies. Het streven is dit type dienstverlening voor externe partners in de toekomst uit te breiden. Daarom zijn we in gesprek gegaan met de uitvaartbranche en de verzekeringsbranche.

## **PGGM**

De telefonische servicedesk van PGGM krijgt wekelijks een aantal telefoontjes van geëmotioneerde bellers. Deze bellers worden te woord gestaan door operators die niet geschoold zijn in psychische en/of psychosociale hulpverlening. Uit de praktijk blijkt dat de operators deze geëmotioneerde bellers niet in alle gevallen goed te woord kunnen staan, omdat het hen ontbreekt aan deskundigheid en vaardigheid. Het gevolg is dat de operators worden overvraagd en geëmotioneerde bellers niet effectief worden geholpen. Om de kwaliteit van de telefonische servicedesk te waarborgen en diens operators te ontzien, voorziet Korrelatie in opdracht van PGGM in de nazorg van deze geëmotioneerde bellers. Nadat de beller heeft aangegeven psychische en/of psychosociale problemen te hebben en hierover met een psycholoog of maatschappelijk werker van Korrelatie te willen praten, neemt Korrelatie deze beller via een doorschakeling over.



# Samenwerking

## Fonds Psychische Gezondheid

Korrelatie werkt nauw samen met Fonds Psychische Gezondheid. Een samenwerking die voor beide organisaties profijtelijk is door het aanvullende karakter van de afzonderlijke dienstverlening. Fonds Psychische Gezondheid als financier van onderzoek naar nieuwe en betere behandelmethoden en publieksvoorlichter en Korrelatie als 'nuldelijns', anonieme hulpverlener.

## Huis voor de Gezondheid

Korrelatie is gehuisvest in het bedrijfspand van het Huis voor de Gezondheid aan het Stationsplein in Amersfoort. Korrelatie profiteert van de samenwerking met andere fondsen binnen het Huis voor de Gezondheid. Vooral op het gebied van personeelszaken, financiële administratie en ICT liggen er mogelijkheden voor samenwerking. Ook worden er verkennende gesprekken gevoerd om meer samen te werken rondom de telefonische hulpverlening.



## Stuurgroep Partnership Aanpak Seksueel Geweld (PASG)

Stichting Korrelatie maakt deel uit van de Stuurgroep Partnership Aanpak Seksueel Geweld (PASG), een platform ter verbetering van de preventie en aanpak van seksueel geweld. De stuurgroep werkt op verschillende manieren aan dit doel. Zo organiseren wij informatie- en lobbyactiviteiten gericht op de overheid en de eigen achterban. Het PASG voert projecten uit binnen drie aandachtsgebieden: infrastructuur, deskundigheidsbevordering en weerbaarheidstraining op scholen. Andere deelnemers aan de stuurgroep zijn onder meer GGD Nederland, kenniscentrum Rutgers WPF, Centra voor Seksualiteit, Anticonceptie en Abortus (CASA) Nederland en de Vereniging tegen Seksuele Kindermishandeling (VSK).



## **Netwerkconstructies**

Stichting Korrelatie werkt met andere maatschappelijke organisaties samen in zogenoemde netwerkconstructies. Korrelatie initieert deze samenwerking voor zover die past binnen de opdracht die zij van het Ministerie van VWS heeft.

### **Ouders Online**

Op de website [www.ouders.nl](http://www.ouders.nl) van Ouders Online kunnen ouders en verzorgers zowel informatie vinden als opvoedvragen stellen. Die opvoedvragen komen per e-mail binnen. Een deel ervan beantwoorden de hulpverleners van Korrelatie.

### **Rutgers Nissogroep**

De website [seksualiteit.nl](http://seksualiteit.nl) van de Rutgers Nissogroep wijst bezoekers op de mogelijkheid om per e-mail, chat of telefoon vragen over seksualiteit te stellen aan Korrelatie. De Rutgers Nissogroep ondersteunt dit met actuele informatie over ontwikkelingen en door een bijdrage te leveren aan de deskundigheidsbevordering van de hulpverleners van Korrelatie. Korrelatie levert op haar beurt rapportages over de aard van de gestelde vragen. Zo kan de Rutgers Nissogroep haar publieksinformatie en de richtlijnen voor het veld daar weer op aanpassen.

### **Sense.info**

Sense.info is een website voor jongeren met informatie over seksualiteit, anticonceptie en seksueel overdraagbare aandoeningen (SOA). Buiten de openingstijden kunnen jongeren via de website ook vragen stellen aan een chatrobot, die in de vorm van antwoorden op veel gestelde vragen reageert. Korrelatie participeert in het netwerk dat de live-chats beantwoordt. De beantwoording van de vragen wordt verdeeld tussen AIDS/SOA Nederland, Casaklinieken en Stichting Korrelatie. In 2013 voerden de medewerkers van Korrelatie 523 chatgesprekken met jongeren.

### **113Online**

Korrelatie voert regelmatig overleg met 113Online. Er vindt inhoudelijke afstemming plaats, maar er worden ook gesprekken gevoerd over vormgeving van de telefonische hulpverlening in Nederland.

# Organisatie en toezicht

## Bestuur en toezicht

Voor de uitvoering van haar publieke taak volgt Korrelatie de governance code zoals die door de MO-groep van de brancheorganisatie is vastgesteld. De stichting vormt een personele unie van directie en Raad van Toezicht met Fonds Psychische Gezondheid. De reglementen zijn hier in 2013 op aangepast en goedgekeurd door de Raad van Toezicht.

Directeur van Stichting Korrelatie is drs. Ronald Gorter.

*Leden Raad van Toezicht van 1 januari t/m 31 december 2013:*

- **Prof. dr. Pauline Meurs**, Hoogleraar Bestuur van de gezondheidszorg aan de Erasmus Universiteit Rotterdam, lid van de Onderzoeksraad voor Veiligheid en voorzitter van ZonMw
- **Dr. Onno Maathuis**, Zelfstandig specialist op het gebied van merkpositionering en merkportfolio
- **Dhr. Leen van Leersum**, voormalig Voorzitter van de Raad van Bestuur van Emergis, Goes
- **Dr. Odile van den Heuvel**, Psychiater en senior wetenschapper bij het VU Medisch Centrum
- **Dhr. Wim van Minnen Med**, voormalig Directeur van de CSO, koepel van ouderenorganisaties



- **Prof. dr. Pim Cuijpers**, Hoogleraar Klinische Psychologie aan de Vrije Universiteit Amsterdam en Hoofd van de afdeling Klinische Psychologie
- **Drs. Eddy van Doorn**, Directeur HSK Groep, een landelijke zorgonderneming voor mensen met psychische klachten

## **Medezeggenschap**

Medewerkers van Korrelatie hebben medezeggenschap via een personeelsvertegenwoordiging. Deze personeelsvertegenwoordiging heeft advies- en instemmingsrecht als het om bepaalde onderwerpen gaat. Dit is bepaald in de CAO-Welzijn en de WOR. De personeelsvertegenwoordiging denkt actief mee over hoe we kunnen inspelen op behoeften die we signaleren in de psychosociale hulpverlening. Ook hier zien we dat de activiteiten van Korrelatie en Fonds Psychische Gezondheid elkaar steeds meer raken. Daarom hebben we eind 2013 besloten om de personeelsvertegenwoordiging van Korrelatie op te heffen en één personeelsvertegenwoordiging in te richten voor medewerkers van zowel Korrelatie als Fonds Psychische Gezondheid.

## **Personele samenstelling en inzet**

Korrelatie werkt met professionele hulpverleners. In 2013 bestond het team Hulpverlening, Informatie en Advies uit 12 betaalde hulpverleners. Hiervan zijn 6 medewerkers in vaste dienst (4,7 fte; ziekteverzuim 1%). In de loop van het jaar is de vrijwilligerspool aangevuld tot 20 deskundige vrijwilligers. Zij hebben allen een relevante opleiding op minimaal HBO-niveau (maatschappelijk werk en psychologie). Voor ondersteunende taken als marketing en communicatie, ICT, HRM en financiën maakt Korrelatie gebruik van de desbetreffende afdelingen van Fonds Psychische Gezondheid. Hierdoor hoeft er minder expertise te worden ingehuurd. Voor de gedeelde taken en functies is een overeenkomst tussen beide organisaties opgesteld. Door de samenwerking met het Fonds hoeven de hulpverleners van Korrelatie zich niet langer bezig te houden met indirecte taken als promotie, web beheer en -ontwikkeling, administratie, gebouw- en voorraadbeheer, en kunnen zij zich volledig concentreren op de hulpverlening.

## **Kwaliteit van hulpverlening**

Korrelatie investeert doorlopend in de kwaliteit van haar hulpverlening door:

- het organiseren van intervisie voor de hulpverleners en deskundige vrijwilligers
- het werken aan deskundigheidsbevordering/organiseren van trainingen voor zowel het team als voor individuele hulpverleners en vrijwilligers. Het onderwerp hiervoor bepalen we op basis van nieuwe ontwikkelingen of de in de functioneringsgesprekken vastgestelde behoefte.
- het optimaliseren van de werkprocessen en systemen.

## Balans per 31 december 2013

(na resultaatbestemming)

|                                 | 31 december 2013 |                | 31 december 2012 |                |
|---------------------------------|------------------|----------------|------------------|----------------|
| <b>ACTIVA</b>                   | €                | €              | €                | €              |
| <b>Vaste Activa</b>             |                  |                |                  |                |
| <i>Materiële vaste activa</i>   |                  |                |                  |                |
| Inventaris                      |                  | 40.619         |                  | 43.702         |
| <b>Vlottende Activa</b>         |                  |                |                  |                |
| <i>Vorderingen</i>              |                  |                |                  |                |
| Debiteuren                      | 5.981            |                | 38.596           |                |
| Belasting en premies            | 1.536            |                | 690              |                |
| Overige vorderingen             | 366              |                | 2.866            |                |
| Overlopende activa              | 0                |                | 20.664           |                |
|                                 |                  | 7.883          |                  | 62.815         |
| <i>Liquide middelen</i>         |                  | 769.498        |                  | 674.478        |
| Totaal                          |                  | <u>818.000</u> |                  | <u>780.995</u> |
|                                 |                  |                |                  |                |
|                                 | 31 december 2013 |                | 31 december 2012 |                |
| <b>PASSIVA</b>                  | €                | €              | €                | €              |
| <b>Eigen vermogen</b>           |                  |                |                  |                |
| <i>Bestemmingsreserves</i>      |                  |                |                  |                |
| Continuïteitsreserve            | 274.189          |                | 244.692          |                |
| Reserve Sociaal Fonds           | 104.211          |                | 112.971          |                |
| Innovatiereserve                | 100.000          |                | 100.000          |                |
| Reserve herstructurering omroep | 120.000          |                | 120.000          |                |
|                                 |                  | 598.400        |                  | 577.663        |
| Egalisatiereserve VWS           |                  | 67.553         |                  | 61.429         |
|                                 |                  | 665.953        |                  | 639.092        |
| <b>Kortlopende schulden</b>     |                  |                |                  |                |
| Schulden aan leveranciers       | 17.807           |                | 48.550           |                |
| Belastingen en premies          | 37.361           |                | 18.305           |                |
| Overige schulden                | 96.879           |                | 75.048           |                |
|                                 |                  | 152.048        |                  | 141.903        |
| Totaal                          |                  | <u>818.000</u> |                  | <u>780.995</u> |

## Staat van Baten en Lasten over 2013

|                                       | Werkelijk<br>2013 | Begroot<br>2013 | Werkelijk<br>2012 |
|---------------------------------------|-------------------|-----------------|-------------------|
| <b>BATEN</b>                          | €                 | €               | €                 |
| Subsidie                              | 746.790           | 752.878         | 927.697           |
| Overige inkomsten                     | 29.036            | 17.600          | 24.401            |
| Projectinkomsten                      | 93.118            | 86.000          | 125.071           |
| <b>Som der baten</b>                  | 868.943           | 856.478         | 1.077.170         |
| <b>LASTEN</b>                         |                   |                 |                   |
| Personeelskosten                      | 587.703           | 617.755         | 596.934           |
| Afschrijvingen materiële vaste activa | 18.550            | 10.000          | 5.398             |
| Huisvestingskosten                    | 25.328            | 25.000          | 21.713            |
| Organisatiekosten                     | 52.387            | 47.500          | 66.708            |
| Marketing en Communicatie             | 68.978            | 73.500          | 96.963            |
| ICT en Telecommunicatie               | 89.137            | 81.000          | 81.709            |
| <b>Som der lasten</b>                 | 842.083           | 854.755         | 869.423           |
| <b>Exploitatieresultaat</b>           | 26.860            | 1.723           | 207.746           |

## Overzicht opvang programma's 2013

| Nr  | Datum                             | Omroep    | Programma                               |
|-----|-----------------------------------|-----------|---|
| 1.  | 23 januari                        | Human     | How to die in Oregon                    |
| 2.  | 1 januari                         | KRO       | Uit de kast (afl.1)                     |
| 3.  | 6 februari                        | Human     | Alexandra                               |
| 4.  | 8 januari                         | KRO       | Uit de kast (Afl.2)                     |
| 5.  | 15 januari                        | KRO       | Uit de kast (Afl.3)                     |
| 6.  | 22 januari                        | KRO       | Uit de kast (Afl.4)                     |
| 7.  | 29 januari                        | KRO       | Uit de kast (Afl.5)                     |
| 8.  | 5 februari                        | KRO       | Dag tegen Pesten                        |
| 9.  | 5 februari                        | KRO       | Bully (Dag tegen Pesten)                |
| 10. | 2 t/m 8 maart                     | VPRO      | Week over Pesten/meerdere documentaires |
| 11. | 29 april                          | VPRO      | Mercy Mercy                             |
| 12. | 20-26 april                       | Max       | Max Magazine                            |
| 13. | 24 april, 6 afleveringen          | NCRV      | DNA onbekend                            |
| 14. | 7 mei                             | RTL       | Koffietijd                              |
| 15. | 9 mei                             | BNN       | It Gets Better                          |
| 16. | 23 mei                            | BNN       | It Gets Better                          |
| 17. | 30 mei                            | BNN       | It Gets Better                          |
| 18. | 6 juni                            | BNN       | Its Gets Better                         |
| 19. | 13 juni                           | BNN       | Its Gets Better                         |
| 20. | 20 juni                           | BNN       | It Gets Better                          |
| 21. | 17 juni                           | KRO       | Liefde voor Later                       |
| 22. | 5 juli, 8 afleveringen            | KRO       | Recht uit het hart                      |
| 23. | 24 juni                           | KRO       | Liefde voor Later                       |
| 24. | 1 juli / HH 2 juli                | KRO       | Liefde voor later                       |
| 25. | 8 juli / HH 9 juli                | KRO       | Liefde voor Later                       |
| 26. | 15 juli / HH 16 juli              | KRO       | Liefde voor Later                       |
| 27. | 22 juli / HH 23 juli              | KRO       | Liefde voor Later                       |
| 28. | 11 juli / HH 12 juli              | VPRO      | Hollandse zaken                         |
| 29. | 3 augustus                        | Tros Avro | Het Recht om te sterven                 |
| 30. | 2 augustus                        | Tros Avro | NTR academie preview                    |
| 31. | 5 juli, 8 afleveringen            | NCRV      | Van de Straat                           |
| 32. | 8 oktober t/m 17 december, 7 afl. | KRO       | Sprakeloos                              |
| 33. | 18 juni                           | BNN       | Bully                                   |
| 34. | 15 augustus / HH 16 augustus      | MAX       | Hollandse zaken                         |
| 35. | 29 augustus / HH 30 augustus      | MAX       | Hollandse zaken                         |
| 36. | 7 november                        | BNN       | BNN-Het grote racisme experiment        |
| 37. | 17 november                       | VPRO      | Holland Doc                             |
| 38. | 3 december                        | RTL       | Editie NL                               |
| 39. | 28 november HH                    | Tros Avro | NTR academie preview                    |
| 40. | 22 december                       | NPO       | Andere tijden                           |