

# Jaarverslag 2012

## Stichting Korrelatie



  
k o r r e l a t i e



# **Jaarverslag 2012**

## **Stichting Korrelatie**

# Inhoudsopgave

**Voorwoord 3**

**Inleiding 4**

**Organisatie en toezicht 6**

**Geschiedenis 8**

**Kerntaken 9**

**Uitgelicht 10**

**Hulplijn en websites in cijfers 13**

**Opdrachtgevers 15**

**Communicatie 17**

**Samenwerking 18**

**Balans per 31 december 2012 20**

**Staat van Baten en Lasten 23**

**Opvang programma's 2012 24**

## Voorwoord

2012 stond voor Stichting Korrelatie net als 2011 in het teken van vernieuwing. Voordat wij in 2011 onze intrek namen bij Fonds Psychische Gezondheid is er om economische redenen een reorganisatie doorgevoerd. In 2012 is de organisatie verder aangehaakt bij Fonds Psychische Gezondheid en zijn er bestuurlijke wijzigingen doorgevoerd. Ook de infrastructuur is verbeterd. Hiermee is de efficiency verhoogd. Daardoor zijn wij nu, begin 2013, in staat om met een bescheiden bezetting maximaal resultaat te halen.

Het werk van Stichting Korrelatie is niet alleen 'mooi'. Het werk is ook noodzakelijk. Met anonieme psychische hulp op afstand voorziet Korrelatie al bijna 50 jaar in een grote behoefte. Sinds het begin van de economische crisis merken wij dat de geestelijke nood toeneemt. De drempel om aan te kloppen bij een (huis)arts, maatschappelijk werker of psycholoog is hoog. Ook het stigma op psychische en psychosociale problematiek verhindert mensen soms om hulp te zoeken. Korrelatie als landelijk bekende anonieme en deskundige instantie kan dan een ingang zijn. In 2012 hielpen wij 17.507 mensen. Wij gaven een kortdurend consult en verwezen daar waar nodig door naar andere professionele instanties. In veel gevallen slagen wij erin bellers, mailers en chatters te helpen de problemen samen met hun sociale netwerk in kaart te brengen en op te lossen. Met de oplopende kosten van de gezondheidszorg wordt vroeger onderkenning en zelfhulp steeds belangrijker.

In 2013 is Korrelatie 'slank en wendbaar'. Maar ook kwetsbaar. In een tijd waarin de collectieve sector moet bezuinigen, moeten wij het hoofd boven water zien te houden. De generieke omroepsubsidie die wij altijd ontvingen zal helaas langzaam worden afgebouwd. Wij overleggen momenteel met de omroepen of we de unieke service die aan de basis heeft gestaan van onze hulpverlening op een of andere manier kunnen handhaven. Tegelijkertijd heroverweegt het ministerie van VWS de kosten in de geestelijke gezondheidszorg en vele subsidies. De eigen bijdragen in de zorg gaan omhoog. Wel of niet psychische hulp zoeken dreigt daarmee vooral voor de kwetsbaarste bevolkingsgroepen een lastige financiële afweging te worden.

De kracht van Korrelatie is er één die bij uitstek aansluit bij de tijdgeest: wij reiken mensen met psychische of psychosociale problemen de hand en helpen hen verder om vanuit eigen kracht – eventueel samen met de mensen die hen na staan - een passende oplossing te vinden.



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

## **Inleiding**

2011 en 2012 waren overgangsjaren voor Stichting Korrelatie. Na een periode waarin de organisatie niet-kerntaken moest afstoten en fors terugging in omvang, hebben we de lijn naar boven weer te pakken. In 2011 koos Korrelatie voor een nauwe en duurzame samenwerking met Fonds Psychische Gezondheid. Een samenwerking die voor beide organisaties profijtelijk is door het aanvullende karakter van de dienstverlening. Fonds Psychische Gezondheid als financier van onderzoek naar nieuwe en betere behandelmethoden en publieksvoorlichter en Korrelatie als 'nuldelijns', anonieme hulpverlener.

### **Reorganisatie hulpverlening**

In 2012 volgde een reorganisatie van de hulpverlening. Het team bestaat nu uit 12 betaalde hulpverleners en 25 deskundige vrijwilligers, met een opleiding en ervaring in de psychologische hulpverlening of maatschappelijk werk. Daarmee werken zij bijzonder economisch en efficiënt. In 2012 beantwoordden het team van hulpverleners en vrijwilligers in totaal 17.507 hulpvragen.

### **Bestuurlijke vernieuwing**

Ook bij ondersteunende taken als ict, administratie, marketing en communicatie trekken Korrelatie en Fonds Psychische Gezondheid inmiddels samen op. Communicatie uitingen van Fonds Psychische Gezondheid verwijzen – tenzij dat niet past bij het karakter van het middel - standaard naar de hulplijn van Korrelatie. Naast alle organisatorische en facilitaire vernieuwing pleegden we in 2012 ook in bestuurlijke zin 'groot onderhoud'. Met nieuwe statuten en een personele unie tussen directie en Raad van Toezicht van beide organisaties is Korrelatie in 2013 klaar voor de toekomst.

### **Anticipatie op groei**

Een toekomst waarin we voorzien dat het beroep op onze laagdrempelige hulpverlening toeneemt. De toename van het aantal mensen dat het in psychische of psychosociale zin moeilijk heeft wordt mede veroorzaakt door de economische crisis. Voor veel bevolkingsgroepen worden de gevolgen van de crisis nu pas voelbaar. Tegelijkertijd doet de overheid een groter beroep op zelfredzaamheid en staan de vergoedingen voor eerstelijns GGZ onder druk. Dit zal naar alle waarschijnlijk leiden tot een taakverzwaring voor de toch al zwaar belaste huisartsen. In 2012 anticipeerden wij hier al op met een voorlichtingscampagne via onder meer huisartsenpraktijken. Bedoeld om mensen makkelijker hun weg te laten vinden naar Korrelatie. Het publiek kent Korrelatie van oorsprong van de telefonische opvang na radio- en tv-uitzendingen. Dat onze hulpverleners op alle werkdagen van 9 tot 18 uur klaar zitten voor telefonische en online informatie en advies is minder bekend. Al weten steeds meer mensen hun weg te vinden naar onze websites: [korrelatie.nl](http://korrelatie.nl), [zwaarweer.nl](http://zwaarweer.nl), [relatieproblemenadvies.nl](http://relatieproblemenadvies.nl) en [question-zone.nl](http://question-zone.nl).

## **Unieke, anonieme nuldelijks hulpverlening**

Korrelatie 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 is makkelijker gemaakt 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 informatie geven, van advies dienen en – als dat nodig of verstandig is - gericht doorverwijzen. De meeste hulpvragers kunnen na contact met onze psychologen en maatschappelijk werkers op eigen kracht weer verder. 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.

# Organisatie en toezicht

## Bestuur en toezicht

Korrelatie volgt voor de uitvoering van haar publieke taak de governance code zoals die door de MO-groep van de brancheorganisatie is vastgesteld. Het bestuur voert haar toezichthoudende taak uit op basis van het model Toezichthoudend Beleidsbepalend Bestuur. Hierop zijn ook de functieprofielen voor bestuur en directie gebaseerd. Per 1 juli 2012 is Korrelatie ook in bestuurlijke zin 'vernieuwd'. De stichting kreeg nieuwe statuten en er vond een personele unie van directie en Raad van Toezicht plaats met Fonds Psychische Gezondheid. Directeur van zowel Fonds Psychische Gezondheid als Stichting Korrelatie is drs. Ronald Gorter.

*Leden van het bestuur van 1 januari tot en met 30 juni 2012:*

- Dr. A.J.W. Boelhouwer, burgemeester Gilze en Rijen (1-1 tot 28-9), burgemeester Bernheze (10-10 tot 31-12), president-commissaris GasNed; voorzitter Nederlands Instituut voor Animatiefilms (NIAF)
- Drs. J.C. Caljouw, voorzitter BPP, belangenvereniging, pensioengerechtigden pensioenfonds Zorg en Welzijn; lid van de Pensioenraad van pensioenfonds Zorg en Welzijn; penningmeester Nestores, vereniging voor oud-bestuurders in de gezondheidszorg
- Mw. W.M. Bouwman, zelfstandig management consultant, penningmeester Stichting 'Sire' Fellow Fonds

*Leden Raad van Toezicht per 1 juli 2012:*

- Prof. dr. Pauline Meurs, hoogleraar bestuur van de gezondheidszorg aan de Erasmus Universiteit in Rotterdam, lid van de Raad voor de Veiligheid en voorzitter van ZonMw
- Prof. dr. Nanne de Vries, hoogleraar Gezondheidsvoorlichting en -opvoeding (GVO), Universiteit Maastricht (tot 1 januari 2013 wegens de afloop van de statutaire termijn)
- Dr. Onno Maathuis, zelfstandig specialist op het gebied van merkpositionering en merkportfolio
- Dhr. Leen van Leersum, voorzitter van de Raad van Bestuur van Emergis, Goes
- Dr. Odile van den Heuvel, psychiater en senior wetenschapper, VU Medisch Centrum
- Dhr. Wim van Minnen Med, directeur van CSO, koepel van ouderenorganisaties

*Toegetreden leden tot Raad van Toezicht per 1 januari 2013:*

- 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 personeelsvertegenwoordiging. Die personeelsvertegenwoordiging heeft advies- en instemmingsrecht als het om bepaalde onderwerpen gaat. Dit is bepaald in de CAO-Welzijn en de WOR. Daarnaast kunnen medewerkers uiteraard in het teamoverleg suggesties doen voor verbetering van de hulpverlening en de werkprocessen. Onze medewerkers denken actief mee hoe we kunnen inspelen op behoeften die we signaleren in de psychosociale hulpverlening.

## **Personele samenstelling en inzet**

In 2012 had Korrelatie vooral hulpverleners in dienst. Door de integratie met de Psychische Gezondheidslijn, de informatielijn voor psychische problemen van Fonds Psychische Gezondheid, werkt Korrelatie sinds februari 2012 daarnaast met een poule deskundige vrijwilligers. Zij hebben allen een relevante opleiding op minimaal hbo-niveau. 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 niet langer indirecte taken als promotie, web beheer en -ontwikkeling, administratie, gebouw- en voorraadbeheer te doen en kunnen zij zich 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 individuele hulpverleners en vrijwilligers. Het onderwerp hiervoor bepalen we op basis van nieuwe ontwikkelingen of de in functioneringsgesprekken vastgestelde behoefte.
- Het optimaliseren van de werkprocessen en systemen.



## Geschiedenis

Op Kerstavond 1964 namen drie christelijke 'raadsliden' plaats achter de telefoon in de radiostudio van de AVRO. De drie, dominee Klamer van het IKOR (later Ikon) Radiopastoraat, Leger des Heils-majoor Van Dalen en priester Dolf Coppes, dagsluiter van KRO-televisie, wilden mensen helpen die eenzaam waren of geestelijk in de knoop zaten. De actie bleek in een grote behoefte te voorzien. Daarom richtte Dolf Coppes eind 1965 Stichting Correlatie op.

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'.

Halverwege de jaren 70 van de vorige eeuw 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 lijnen 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 2009 start de organisatie met twee succesvolle websites: [www.relatieproblemenadvies.nl](http://www.relatieproblemenadvies.nl) en [www.question-zone.nl](http://www.question-zone.nl).

In 2011 neemt Korrelatie haar intrek bij Fonds Psychische Gezondheid in Amersfoort. Door op meerdere gebieden samen te werken lukt het beide organisaties een efficiencyslag te maken.

# Kerntaken

## Missie

‘Stichting Korrelatie is een landelijk werkende organisatie die aan iedereen die zich meldt laagdrempelige hulpverlening, informatie en advies biedt over psychosociale problematiek en psychische gezondheid. Dat doet zij via telefoon, mail en chat. Korrelatie 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. Stichting Korrelatie weet wat er leeft in de maatschappij, voorziet met haar hulpaanbod in een maatschappelijke behoefte en sluit nauw aan bij maatschappelijke en politieke ontwikkelingen en de hulpvragen die hieruit voortkomen.’

## Doel en strategie

Stichting Korrelatie is een toonaangevende expert op het gebied van telefonische en online hulpverlening. Korrelatie bewaakt en ontwikkelt de kwaliteit van haar dienstverlening. De hulpverlening van Korrelatie is erop gericht problemen te verhelderen en te duiden, te informeren, te adviseren en waar nodig cliënten te stimuleren gespecialiseerde hulpverlening te zoeken en gericht door te verwijzen. Opdat mensen zelf, al dan niet met behulp van derden, tot oplossingen komen voor hun psychosociale en psychische problemen. Korrelatie werkt ‘nuldijns’, kortdurend en anoniem.

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.

Stichting Korrelatie behandelde in 2012 17.507 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.

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 destilleert. 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.

## **Uitgelicht: [vraag@korrelatie.nl](mailto:vraag@korrelatie.nl)**

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

---

*Hallo Korrelatie,*

*Een aantal jaar geleden heb ik mijn vader verloren. Hij overleed opeens en was nog helemaal niet oud. Gisteren was zijn sterfdag en ik merkte dat ik er nog steeds enorm verdrietig over ben. Ik kan moeilijk aan hem denken zonder te huilen. Het gemis doet nog steeds zo'n pijn. Ik zou zo graag met een fijn gevoel aan hem terugdenken en vraag me af of ik het verlies wel goed heb verwerkt.*

*Vriendelijke groeten,*

*Een verdrietige dochter*

---

Beste verdrietige dochter,

Het is moeilijk om een ouder kwijt te raken en te moeten missen. In jouw geval was het ook nog plotseling. Je hebt je er dus niet op kunnen voorbereiden.

Mensen hebben vaak de neiging om het verdriet zoveel mogelijk te vermijden. Terwijl je voor goed rouwen pijn en verdriet moet voelen.

Misschien heb je wat aan de volgende adviezen:

Trek tijd uit om te rouwen. Accepteer dat het moeilijk is om met het verlies te leren leven. Probeer de gevoelens die je hebt niet uit de weg te gaan. Uit je emoties op een manier die bij je past. Probeer te ontdekken wat je helpt. Dat kan praten zijn, maar bijvoorbeeld ook schrijven, sporten of de stilte opzoeken. Luister goed naar jezelf en doe waar je behoefte aan hebt. Zoek ook steun bij anderen als je daaraan behoefte hebt. Vertel hen wat je nodig hebt. Haal herinneringen op en praat veel met mensen (liefst bekenden van hem) over je vader. Schrijf je vader een brief over wat je allemaal mist nu hij er niet meer is.

Je zou kunnen lezen over rouwen. Maar ook over hoe het voor anderen was om hun ouders te verliezen. Op de site [www.zonderouders.nl](http://www.zonderouders.nl) vind je informatie en titels van boeken. Trek een half jaar tot een jaar uit om je verdriet een plaats te geven. Zorg in die tijd goed voor je zelf en vraag om aandacht bij mensen die jij vertrouwt. Plan je leven niet al te vol.

Als na een jaar blijkt dat je verdriet niet minder is geworden, zoek dan deskundige hulp.

Korrelatie

*Beste SpangaS,*

*Na de uitzending van vorige week ben ik banger geworden als ik alleen op straat loop. Ik ben nogal geschrokken van het slaan van die jongen. Het is de broer van mijn vriendin ook overkomen een paar jaar geleden.*

A.

---

Beste A,

Ik kan mij goed voorstellen dat de aflevering van SpangaS waarin die jongen in elkaar wordt geslagen, nogal indruk op je heeft gemaakt. Misschien is het goed om na te denken over geweld op straat en hoe jij zou reageren als dit je overkwam. Of dat je met je ouders praat over welke voorzorgsmaatregelen je kan nemen en wat je zou kunnen doen.

Het is moeilijk te begrijpen waarom mensen geweld gebruiken op straat. Ze vinden bijvoorbeeld dat homoseksualiteit iets is dat slecht is. Iedereen mag natuurlijk zijn eigen mening hebben, maar iemand discrimineren of in elkaar slaan mag natuurlijk niet. Dat is strafbaar.

Hopelijk kan je hiermee verder. Als je nog vragen hebt, mail dan gerust terug.

Korrelatie

---

*Hoi,*

*Ik heb dysthymie en ben snel geïrriteerd en boos. Ook heb ik weinig gevoel van eigenwaarde. Mijn relatie lijdt daar erg onder, want ik wil steeds controle houden en ga daar veel te ver in. Ik houd heel veel van mijn vriendin en wil niet dat onze relatie stukloopt. Maar vaak voelen mijn emoties als een tikkende tijdbom. Hoe kan ik ervoor zorgen dat ik mijn gevoelens weer onder controle krijg?*

S.

---

Beste S.

Wat verdrietig dat je relatie zo lijdt onder je dysthyme stoornis. Ik begrijp uit wat je schrijft dat je dingen graag anders zou willen doen, maar dat dat niet lukt. Het klinkt alsof je vanuit je heftige emoties reageert op manieren die je zelf niet oké vindt, maar dat het voor jou voelt alsof je daar geen controle over hebt.

Je vraagt hoe je weer controle over je emoties kunt krijgen. Dat is een lastige vraag want emoties zijn eigenlijk niet echt te controleren. Ze zijn er gewoon. Ik weet niet of je al behandeling hebt (gehad) voor de dysthymie? Ik geef je wat informatie hierover.

Een dysthyme stoornis is moeilijk te behandelen. Bij ongeveer de helft van de mensen helpt de behandeling, maar die behandeling duurt dan wel twee tot vijf jaar. Het lijkt erop dat antidepressiva beter helpen dan psychotherapie. Nog beter is het als je beide doet: antidepressiva gebruiken en

psychotherapie volgen. Het is alleen nog niet duidelijk welke bestaande psychotherapie het beste werkt bij dysthymie. Het lijkt erop dat psychoanalyse of schematherapie kan helpen. Maar het is goed om ook te kijken welke psychotherapie je zelf graag wilt volgen. Uit onderzoek blijkt dat een nieuw soort therapie goed werkt. Die therapie heet CBASP: cognitive behavioral analysis system of psychotherapy. Het is een combinatie van cognitieve gedragstherapie, interpersoonlijke psychotherapie en dynamische psychotherapie. Je zou kunnen nagaan welke psychotherapeut in jouw omgeving al werkt met CBASP.

Ik hoop dat je met deze informatie een beeld hebt van de dingen die je kunt doen aan je dysthyme stoornis en zo kunt voorkomen dat je relatie hierop stukloopt.

Met vriendelijke groet,

Korrelatie

## Hulplijn en websites in cijfers

In 2012 hadden de hulpverleners van Korrelatie gezamenlijk 17.507 klantcontacten. Dit is een stijging van 12 % ten opzichte van 2011.

### Verdeling naar soort hulpvraag

Hulpvragen	2012	2011
Telefoon	61 %	55 %
Mail	16 %	20 %
Chat	23 %	24 %

### Telefonische hulpverlening

Onze hulpverleners boden in 2012 iedere werkdag van 9 tot 18 uur telefonische hulpverlening. De gemiddelde gespreksduur van een hulpverleningsgesprek bedroeg in 2012 25 minuten.

### 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. De gemiddelde duur van een chatgesprek is 30 minuten.

### E-mailhulpverlening

Het voordeel van onze e-mail hulpverlening is dat een cliënt op elk gewenst moment, dus ook buiten onze openingstijden, zijn of haar vraag kan stellen. Wij streven ernaar dat wij e-mails over urgente onderwerpen - zoals gedachten over zelfdoding - binnen één werkdag afhandelen. Minder urgente e-mails beantwoorden wij binnen drie tot vijf werkdagen. Korrelatie gebruikt voor een professionele en efficiënte afwikkeling van haar e-mails een e-mail-managementsysteem. Deze ondersteunende software selecteert de binnengekomen vragen op urgentie aan de hand van het onderwerp. 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

78 % van de cliënten met een hulpvraag, stelde die vraag voor zichzelf. Daarnaast stelden cliënten bijvoorbeeld vragen voor hun kind (8 %) of voor hun partner (5 %). De vraag van de cliënt was meestal (85 %) gericht op het krijgen van hulp of advies. Op de tweede plaats vroegen cliënten om inhoudelijke informatie (5 %) en als derde wilden cliënten hun mening geven over een bepaald probleem (3 %).

Hieronder volgt de lijst van meest voorkomende onderwerpen die hulpvragers in 2012 aan onze medewerkers voorlegden:

- Psychische/psychiatrische problematiek
- Relatieproblemen
- Mishandeling en seksueel geweld
- Problemen tussen ouders en kinderen
- Seksualiteit en zwangerschap

## **Websites**

Het publiek heeft ook in 2012 weer intensief gebruik gemaakt van ons informatieaanbod via de websites.

<b>Korrelatie websites</b>	<b>Aantal unieke bezoekers 2012</b>
www.korrelatie.nl	101.573
www.relatieproblemenadvies.nl	22.111
www.zwaarweer.nl	8.525
www.question-zone.nl	6.264

# Opdrachtgevers

## Ministerie VWS

Het ministerie van VWS is hoofdopdrachtgever en financier voor de psychosociale en psychische hulpverlening van Korrelatie. Na de tijdelijke dip als gevolg van de reorganisatie, steeg het aantal klantcontacten in 2012 naar 17.507. Door de integratie per februari 2012 van de Psychische Gezondheidslijn van Fonds Psychische Gezondheid met de Korrelatie-hulplijn zijn wij klaar voor een groei van het aantal hulpvragen.

Korrelatie functioneerde ook in 2012 - in opdracht van het ministerie van VWS - 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 2012 heeft Korrelatie 839 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.

2012 was een verkiezingsjaar. Eén van de grote discussiepunten was de kostenbeheersing in de zorg. Met name de geestelijke gezondheidszorg staat onder druk. Korrelatie levert als nuldelijns voorziening een grote bijdrage aan de hulp bij psychische en psychosociale problemen. In korte gesprekken verlenen wij hulp, proberen we het mobiliseren van de sociale omgeving (bijvoorbeeld mantelzorg) van hulpvragers te bevorderen en verwijzen we - alleen als dat nodig is - door naar andere hulpverlening. Korrelatie werkt hiermee kosteneffectief aan de geestelijke gezondheidszorg en draagt bij aan het beleid van de overheid dat gericht is op meer zelfredzaamheid.

Dit kwam ook naar voren uit een wetenschappelijk onderzoek dat het ministerie medio 2012 liet uitvoeren naar Hulp op Afstand in Nederland. Uit dat onderzoek, waar naast Korrelatie bijvoorbeeld Sensor en de Kindertelefoon aan deelnamen, bleek de waarde van dit type hulpverlening.

## Publieke omroep

De dienstverlening aan en samenwerking met de publieke omroepen bestaat uit informatie, hulp en advies aan kijkers van tv-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 tv- en radio uitzendingen en via websites vergroot tegelijkertijd de naamsbekendheid van Korrelatie bij het publiek en bezoek aan haar websites. Korrelatie biedt haar hulp zowel telefonisch als via mail en chat aan. Op verzoek van omroepen is Korrelatie voor de publieke omroep ook buiten kantooruren 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. Dit betekent dat ook de internethulpverlening inmiddels volledig geïntegreerd is in de dienstverlening voor de publieke omroepen en is toegespitst op de verschillende doelgroepen. In overleg met de omroepen beoordelen wij per aanvraag welk kanaal (telefoon, email, chat of alle drie) we inzetten.

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/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 of informatie uit de sociale kaart of 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 NPO, aangekondigd dat de financiële bijdrage van de omroep op termijn verdwijnt. In 2012 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. Die opvang bewijst tot op de dag van vandaag zijn nut. Wij spraken met de omroep af dat wij – in afwachting van een eventuele andere regeling - de bijdrage over meer jaren mogen uitsmeren. Dit gebeurt vooralsnog in een afbouwscenario.

\*In 2012 verzorgde Korrelatie deze opvang voor 56 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 HANDS telefonische psychosociale hulpverlening voor verschillende organisaties. Van de 7 x 24 uur hulpverlening voor deze organisaties verzorgt Korrelatie de gesprekken tijdens kantoortijden (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 2012 voerde Korrelatie in opdracht van HANDS 380 hulpverleningsgesprekken.

### **Achmea**

In opdracht van Achmea heeft Korrelatie een aparte telefoonlijn geopend waar verzekerden van Achmea terecht kunnen voor hulp en advies. Ook kunnen deze verzekerden gebruik maken van de e-mail en chathulpverlening.

# Communicatie

## Campagne

Het grote publiek kent Stichting Korrelatie primair van onze telefonische opvang na radio- en tv-uitzendingen. Dat onze hulpverleners op alle werkdagen van 9 tot 18 uur klaar zitten voor telefonische en online opvang is minder bekend. Daarom zijn wij in het najaar van 2012 een campagne gestart om onze hulplijn breed onder de aandacht te brengen bij 'iedereen vanaf 13 jaar'. De campagne is ontwikkeld door communicatiebureau Living the Brand. Boodschap: Korrelatie helpt je met persoonlijke vragen. De campagne 'Blijf er niet mee rondlopen, praten helpt' loopt sinds oktober 2012 met advertenties in populaire bladen als Psychologie Magazine, Margriet, GezondNu, Happinez, Ouders van Nu, Vriendin en Santé, Boomerang-ansichtkaarten, posters op middelbare scholen en folders bij huisartsenpraktijken.



## Sluit jezelf niet af

Door met gesloten beurzen samen te werken met het jonge artiestenbureau Tulipmania Entertainment proberen we nog eens extra in het vizier te komen bij jongeren. Meer in het bijzonder bij tieners en jongvolwassenen vanaf een jaar of 15 die psychische of psychosociale problemen hebben. Hiervoor bracht de bekende rapper Kayaman samen met Tjerk het nummer 'Sluit jezelf niet af' uit. 'Sluit jezelf niet af' is ook de tekst van één van de campagne-uitingen. Het bijbehorende campagnebeeld is een koptelefoon/headset. Een videoclip van het nummer met in de hoofdrol acteur Tycho Gernandt toont aan het eind deze campagne-uiting met het telefoonnummer en de website van Korrelatie.

## Free publicity

Het PR-budget van Korrelatie is beperkt. Daarom maken wij vooral gebruik van free publicity en vragen wij organisaties en partijen die onze doelgroepen bereiken onze dienstverlening onder de aandacht te brengen. Bijvoorbeeld door het opnemen van onze banner en een link naar [www.korrelatie.nl](http://www.korrelatie.nl) op hun website. Via persoonlijke contacten belichtten wij in 2012 onze dienstverlening veelvuldig bij programmamakers en redacties van de publieke omroepen. Daarnaast zijn wij in 2012 gestart met een gratis online advertentiemogelijkheid, genaamd Google Grants. 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 [www.korrelatie.nl](http://www.korrelatie.nl) genereren en het aantal klantcontacten verhogen.

## **Samenwerking**

### **Fonds Psychische Gezondheid**

Om de kwantiteit en kwaliteit van haar dienstverlening zoveel mogelijk te waarborgen, werkt Stichting Korrelatie sinds twee jaar samen met Fonds Psychische Gezondheid. In 2011 trokken we in bij het Fonds in het bedrijfspand van het Huis voor de Gezondheid aan het Stationsplein in Amersfoort. Begin 2012 voegden wij ons hulpverleningsteam samen met de medewerkers van de Psychische Gezondheidslijn, de telefonische informatielijn van het Fonds. Door het samengaan 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 en –ontwikkeling, administratie en gebouw- en voorraadbeheer te doen en kunnen zij zich concentreren op de hulpverlening. Hiermee hebben we in 2012 een grote efficiëncyslag gemaakt en kosten bespaard. Dit was nodig in verband met de teruggelopen projectsubsidies en de lagere financiële bijdrage van de omroep.

### **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 netwerk constructies. 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 een bijdrage 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 daarop aanpassen.

**Sense.info**

Sense.info is een website voor jongeren met informatie over seksualiteit, anticonceptie en 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 2012 voerden de medewerkers van Korrelatie 523 chatgesprekken met jongeren.

**Jongerenwebsites**

Op de jongerenwebsites kaboem.nl en kindertent.nl zijn fora waar jongeren met leeftijdgenoten ervaringen kunnen uitwisselen. Omdat het op die fora soms over ernstige onderwerpen gaat, zoals depressie, suïcidale gedachten en pesten, en er vragen over seksualiteit en relaties worden gesteld, linken ze door naar de website Question-Zone. Op Question-Zone kunnen jongeren per chat of mail vragen stellen aan een hulpverlener van Korrelatie. Ook vinden ze er het telefoonnummer van Korrelatie. Korrelatie heeft in 2012 op verzoek deze zelfde service verleend aan de jongerenwebsite SpangaS (NCRV).

## Balans per 31 december 2012

	31 december 2012		31 december 2011	
	€	€	€	€
<b>ACTIVA</b>				
<b>Vaste Activa</b>				
<i>Materiële vaste activa</i>				
Inventaris		43.702		4.756
<b>Viottende Activa</b>				
<i>Vorderingen</i>				
Debiteuren	38.596		2.687	
Belasting en premies	690		113	
Overige vorderingen	2.866		6.076	
Overlopende activa	<u>20.664</u>		<u>25.820</u>	
		62.815		34.696
<i>Liquide middelen</i>		<u>674.478</u>		<u>699.004</u>
		<u>780.995</u>		<u>738.456</u>
<b>PASSIVA</b>				
<b>Eigen vermogen</b>				
Overige reserves		0		0
<i>Bestemmingsreserves</i>				
Continuïteitsreserve	244.692		200.000	
Reserve Sociaal Fonds	112.971		131.346	
Innovatiereserve	100.000		100.000	
Reserve herstructurering omroep	120.000			
Reserve verhuiskosten	<u>0</u>		<u>0</u>	
		577.663		431.346
Egalisatiereserve VWS		<u>61.429</u>		<u>0</u>
		639.092		431.346

**Kortlopende schulden**

Schulden aan leveranciers	48.550		57.210	
Belastingen en premies	18.305		34.341	
Overige schulden	<u>75.048</u>		<u>215.559</u>	
		141.903		307.110
		<u>780.995</u>		<u>738.456</u>



***'Wij werken sinds begin 2010 regelmatig met Korrelatie. We hadden toen een verhaallijn over een populaire leerling die plotseling om het leven kwam bij een verkeersongeluk. Een heftig thema waarmee tieners geconfronteerd kunnen worden. Met onze SpangaS-website bieden wij onze fans de gelegenheid om elkaar online te ontmoeten en in gesprek te gaan met elkaar en hun favoriete personages. Onze web redactie modereert alles op [www.spangas.nl](http://www.spangas.nl). Maar ik realiseerde me meteen dat wij zelf niet kundig genoeg zijn om onze fans op te vangen na zo'n uitzending. Tieners zijn heel eerlijk over emoties en je hebt geen idee wat je bij hen losmaakt. De hulpverleners van Korrelatie verstaan zowel onze doelgroep als de problematiek.'***

Leontine Groen, cross mediaal samensteller SpangaS (dagelijkse dramaserie voor de jeugd, NCRV)



***'Het aantal Nederlanders met psychische en psychosociale problemen loopt in de honderdduizenden. Ik vind het belangrijk dat er een hulplijn als Korrelatie is waar mensen terecht kunnen voor informatie en advies. Die hen aanmoedigt ook, om hun eigen kracht te gebruiken, zodat ze niet meteen voor een consult naar hun huisarts of een psycholoog hoeven.'***

Aartjan Beekman, hoogleraar psychiatrie, voorzitter Nederlandse Vereniging voor Psychiatrie

## Staat van Baten en Lasten 2012

	Begroot 2013	Werkelijk 2012	Begroot 2012	Werkelijk 2011
	€	€	€	€
<b>BATEN</b>				
Subsidie	752.878	927.697	915.074	939.054
Overige inkomsten	17.600	24.401	10.600	34.780
Projectinkomsten	86.000	125.071	96.000	26.274
<b>Som der baten</b>	<b>856.478</b>	<b>1.077.170</b>	<b>1.021.674</b>	<b>1.000.108</b>
<b>LASTEN</b>				
Personeelskosten	617.755	596.934	637.909	839.818
Afschrijvingen materiële vaste activa	10.000	5.398	2.000	2.687
Huisvestingskosten	25.000	21.713	20.000	78.797
Organisatiekosten	47.500	66.708	188.500	122.212
Marketing en Communicatie	73.500	96.963	66.000	62.982
ICT en Telecommunicatie	81.000	81.709	91.500	117.453
<b>Som der lasten</b>	<b>854.755</b>	<b>869.423</b>	<b>1.005.909</b>	<b>1.223.949</b>
<b>Exploitatieresultaat</b>	<b>1.723</b>	<b>207.746</b>	<b>15.765</b>	<b>-223.841</b>



## Overzicht opvang programma's 2012

Nummer	Datum	Omroep	Programma
1.	3 januari 2012	KRO	Uit de kast
2.	9 januari 2012	NCRV	Dokument
3.	10 januari 2012	KRO	Uit de kast
4.	12 januari 2012	NCRV	Dokument
5.	17 januari 2012	KRO	Uit de kast
6.	24 januari 2012	KRO	Uit de kast
7.	25 januari 2012	NCRV	DNA Onbekend
8.	26 januari 2012	NCRV	DNA Onbekend
9.	31 januari 2012	KRO	Uit de kast
10.	2 februari 2012	KRO	Uit de kast
11.	2 februari 2012	Omroep Max	Meldpunt
12.	5 februari 2012	KRO	Brandpunt
13.	8 februari 2012	NCRV	DNA Onbekend
14.	9 februari 2012	NCRV	DNA Onbekend
15.	11 februari 2012	NCRV	Debat op 2
16.	15 februari 2012	NCRV	DNA Onbekend
17.	16 februari 2012	NCRV	DNA Onbekend
18.	22 februari 2012	NCRV	DNA Onbekend
19.	23 februari 2012	NCRV	DNA Onbekend
20.	26 februari 2012	VPRO	Kwaad Bloed
21.	29 februari 2012	NCRV	DNA Onbekend
22.	1 maart 2012	NCRV	DNA Onbekend
23.	7 maart 2012	NCRV	DNA Onbekend
24.	8 maart 2012	NCRV	DNA Onbekend
25.	18 april 2012	Omroep Max	Tijd voor Max
26.	19 april 2012	Omroep Max	Tijd voor Max
27.	23 april 2012	NCRV	Dokument
28.	3 mei 2012	KRO	Draagmoeder gezocht
29.	10 mei 2012	KRO	Draagmoeder gezocht
30.	11 mei 2012	KRO	Draagmoeder gezocht
31.	17 mei 2012	KRO	Draagmoeder gezocht
32.	18 mei 2012	KRO	Draagmoeder gezocht
33.	24 mei 2012	HUMAN	Holland Doc
34.	25 mei 2012	KRO	Draagmoeder gezocht
35.	28 mei 2012	NCRV	Dokument
36.	30 mei 2012	NCRV	Dokument
37.	31 mei 2012	HUMAN	Holland Doc
38.	31 mei 2012	KRO	Draagmoeder gezocht
39.	1 juni 2012	KRO	Draagmoeder gezocht
40.	7 juni 2012	KRO	Draagmoeder gezocht
41.	8 juni 2012	KRO	Draagmoeder gezocht
42.	20 juni 2012	Omroep Max	Hollandse Zaken
43.	26 juni 2012	BNN	It Gets Better
44.	3 juli 2012	BNN	It Gets Better
45.	10 juli 2012	BNN	It Gets Better

46.	17 juli 2012	BNN	It Gets Better
47.	31 augustus 2012	NCRV	Schepper & Co
48.	8 oktober 2012	NCRV	Dokument
49.	19 oktober 2012	NCRV	SpangaS
50.	30 oktober 2012	KRO	Recht uit het hart
51.	6 november 2012	KRO	Recht uit het hart
52.	9 november 2012	NCRV	SpangaS
53.	13 november 2012	KRO	Recht uit het hart
54.	20 november 2012	KRO	Recht uit het hart
55.	28 november 2012	VPRO	Hoezo armoede? Welcome world.
56.	9 december 2012	BNN	Spuiten en slikken