

EFFECTIVITEIT VAN MIND KORRELATIE


HOE ERVAREN HULPVRAGERS HET CONTACT EN WAT KUNNEN ZE ERMEE?

Eindrapport

Yvonne Prince

Elisa de Vleeschouwer

Rotterdam, 20 december 2023



COLOFON

DIT IS EEN UITGAVE VAN

SEOR BV

© SEOR BV / 20 DECEMBER 2023, ROTTERDAM

Niets van deze uitgave mag op welke wijze dan ook worden verveelvoudigd zonder de voorafgaande toestemming van de uitgever en andere auteursrechthebbenden. SEOR is niet aansprakelijk voor gegevens die door derden werden verstrekt.

EFFECTIVITEIT VAN MIND KORRELATIE

CONTACTPERSOON

Naam	Yvonne Prince
Adres	Marconistraat 16, 11 ^e etage 3029 AK Rotterdam
Telefoon	06 4052 7014
Email	prince@seor.eur.nl

INHOUDSOPGAVE

SAMENVATTING EN CONCLUSIES	1
1 INLEIDING	5
1.1 Aanleiding	5
1.2 Doel en onderzoeksvragen	6
1.3 Aanpak	6
1.4 Leeswijzer	7
2 ACTIVITEITEN VAN MIND KORRELATIE	8
2.1 Aantal hulpvragen: totaal en per maand	8
2.2 Hulpvragen naar gespreksonderwerp	9
2.3 Gebruik van de diverse kanalen	11
2.4 Geslacht van hulpvragers	12
2.5 Leeftijdsverdeling van hulpvragers	12
3 ACHTERGROND HULPVRAGERS EN HULPVRAGEN	14
3.1 Wijze van werving en responsgegevens	14
3.2 Contact met MIND Korrelatie	16
3.2 Omstandigheden hulpvragers	17
3.3 Reden van contact	19
4 VERWACHTINGEN EN TEVREDENHEID	22
4.1 Verwachtingen	22
4.2 Rapportcijfer	24
4.3 Tevredenheid bepaalde onderdelen	26
4.4 Trefwoorden bij MIND Korrelatie	27
4.5 Mogelijke verbeterpunten	28
5 EFFECTEN	29
5.1 Effecten	29
5.2 Persoonlijke effecten	33
5.3 Maatschappelijke effecten	37

SAMENVATTING EN CONCLUSIES

1. INLEIDING

MIND Korrelatie biedt anoniem professionele hulp op psychisch en psychosociaal vlak

MIND Korrelatie biedt anoniem professionele hulp aan op het vlak van psychische en psychosociale problemen. Iedereen die hierom vraagt, krijgt eenmalig een gratis adviesgesprek van 30 minuten. De hulpverleners van MIND Korrelatie hebben minimaal een afgeronde HBO opleiding binnen de GGZ. Professionele hulpverleners stellen tijdens het gesprek gerichte vragen om de hulpvraag helder te krijgen, geven advies, helpen mensen op weg bij het nemen van de zelfregie of verwijzen zo nodig door naar andere hulpverleners. Naast effecten die bij de hulpvragers op kunnen treden, kunnen zich ook maatschappelijke effecten voordoen omdat mogelijk ergere problemen worden voorkomen.

Onderzoek om meer inzicht in de effecten te krijgen

Om meer zicht te krijgen op de effecten van de hulpverlening door MIND Korrelatie is onderzoeksbureau SEOR gevraagd om hier onderzoek naar te doen. De volgende onderzoeksactiviteiten zijn daarbij ingezet:

1. **Deskresearch en een gesprek met twee medewerkers van MIND Korrelatie.**
2. **Online enquête waaraan in totaal 303 hulpvragers hebben meegedaan:** 246 mensen die zelf mentale problemen ervaren en 57 mensen die zich zorgen maken over iemand anders. Hulpvragers zijn in de periode 28 augustus-20 november 2023 direct na afloop van de hulpverlening door MIND Korrelatie uitgenodigd om een online enquête in te vullen via de website van MIND Korrelatie. Omdat er ten opzichte van de populatie relatief veel 50-plussers aan de enquête hebben meegedaan, is in de analyse een weging toegepast waardoor de resultaten representatief zijn voor de hulpvragers van MIND Korrelatie.
3. **Verdiepende telefonische interviews met vijftien hulpvragers:** tien personen die zelf mentale problemen ervaren en vijf personen die zich zorgen maken over iemand anders, met spreiding over geslacht, leeftijdscategorieën en het gebruikte kanaal waarmee MIND Korrelatie is benaderd. De problematiek varieerde van medicijngebruik, rij-angst, rouwverwerking, autisme, relatieproblemen, depressieve gevoelens, behandeling door hulpverleners, verslaving tot seksueel misbruik.
4. **Analyse en rapportage van de resultaten.**

In 2022 hielp MIND Korrelatie bijna 14,5 duizend hulpvragers met uiteenlopende problemen, bijna de helft betrof psychische klachten, ruim twee derde was vrouw en vier vijfde is 50 jaar of jonger

In 2022 heeft MIND Korrelatie bijna 14,5 duizend mensen geholpen met een vraag over psychische en psychosociale problemen. Bij bijna de helft van de hulpvragen betreft het psychische klachten, op afstand gevolgd door problemen in relaties en gezin. Bij de psychische klachten gaat het vaak over angst, depressieve gevoelens en stress/spanning. De telefoon (44%) en de chat (40%) worden het meest gebruikt. WhatsApp (11%) en e-mail (5%) worden minder vaak gebruikt. De hulpvragers zijn veel vaker vrouwen (71%) dan mannen (29%). En de meeste hulpvragers zijn jonger dan 30 jaar (41%) of 31-50 jaar (38%); de rest is ouder dan 50 jaar (20%).

2. CONCLUSIE

De meerderheid van de mensen die een beroep doen op MIND Korrelatie is tevreden en goed geholpen door de geboden hulpverlening, blijkende uit de mate waarin aan de verwachtingen is voldaan, de tevredenheid, de aangegeven effecten en de ervaren persoonlijke effecten door de hulpverlening van MIND Korrelatie:

- Veel mensen die contact opnamen met MIND Korrelatie waren naarstig op zoek naar hulp en kwamen in hun zoektocht MIND Korrelatie tegen (42%) en/of ze gaven aan nergens anders terecht te kunnen (32%).

- Bij de meerderheid (66%) van de hulpvragers voldeed het contact met MIND Korrelatie helemaal aan de verwachtingen en bij een kleine kwart (23%) was dit deels het geval.
- De hulpvragers geven de geleverde hulpverlening een gemiddeld rapportcijfer van 7,9. De meeste respondenten waarderen de hulpverlening met een 8 of een 9.
- Trefwoorden die hulpvragers vaak met MIND Korrelatie associëren zijn hulp, advies, professioneel en luisterend.
- Circa de helft van de hulpvragers geeft aan een advies en/of meer inzicht te hebben gekregen door het contact met MIND Korrelatie. Bijna een derde krijgt de suggestie om contact op te nemen met de huisarts of een andere hulpverlener. Ruim een kwart wordt gewezen op websites met informatie en zelfhulptools, waarmee ze zelf aan de slag kunnen. In de verdiepende interviews zijn concrete voorbeelden naar voren gekomen van de effecten die na 3-6 weken optreden: zelf een keuze kunnen maken of verder kunnen door meer inzicht of advies, een volgende stap in de keten van hulpverlening kunnen maken, hulp gekregen bij de diagnose van een probleem waardoor gericht hulp gezocht kan worden, of een concreet antwoord of reactie gekregen.
- Daarnaast hebben hulpvragers ook persoonlijke effecten ervaren door het contact met MIND Korrelatie. Grote groepen hulpvragers (circa 45% tot bijna 60%) voelen zich door het gesprek al beter en kunnen weer verder, verwachten dat het probleem niet groter zal worden, en/of weten waar ze terecht kunnen voor meer ondersteuning. Circa de helft van diegenen die zich zorgen maken over een ander verwacht na het contact die persoon beter te kunnen helpen. En een derde van de hulpvragers die het probleem eerder bespraken met een hulpverlener, kunnen het gesprek met die hulpverlener nu beter aangaan. In de verdiepende interviews zijn de volgende ervaren persoonlijke effecten regelmatig aangegeven: men heeft aan het contact met MIND Korrelatie een goed gevoel overgehouden, heeft uitzicht op een oplossing gekregen, en waardeert het om met een professional over het probleem gesproken te hebben.

De resultaten van dit onderzoek laten zien dat door de hulpverlening van MIND Korrelatie verschillende maatschappelijke effecten op kunnen treden, die leiden tot een minder zwaar beroep op de reguliere zorgverlening waarmee ook maatschappelijke kosten bespaard worden. Het betreft de volgende maatschappelijke effecten: verlaging van de zoekkosten, minder uitval door vroegtijdige signalering, betere vraagarticulatie, voorkomen van erger, preventie van (ggz-)zorg, en verhoging van het algemeen welbevinden.

Helaas is er ook een kleine groep hulpvragers die een slechte ervaring heeft met MIND Korrelatie. Deze geven een heel laag rapportcijfer; dat komt met name door te hoge verwachtingen, miscommunicatie vanaf het begin van het contact, het ervaren van onbegrip of te weinig specifieke kennis, of door de spelregels van de hulpverlening. Zo geeft 6% van de hulpvragers aan geen enkel effect van de hulpverlening te ervaren.

Aan dit onderzoek kunnen ook mogelijke verbeterpunten ontleend worden om de effecten van de hulpverlening nog hoger te doen zijn: vanaf het begin duidelijk maken dat hulpvragers eerst te maken hebben met een telefonist, aangeven hoe lang de wachttijd per kanaal is en mogelijk door verwijzen naar een ander beschikbaar kanaal, de mogelijkheid bieden om contact op te nemen met een andere persoon van MIND Korrelatie zodra de 'match' tussen hulpvrager-hulpverlener niet goed voelt, het gesprek na 30 minuten minder abrupt beëindigen, laten zien wanneer de hulpverlener aan het typen is in de chat en het chatgesprek achteraf kunnen opslaan (dit laatste is overigens inmiddels mogelijk), en meer open vragen stellen/de dialoog aangaan i.p.v. direct een oplossing aandragen.

Hieronder treft u een samenvatting van de resultaten van het onderzoek aan.

3. RESULTATEN

Achtergrond hulpvragers en hulpvragen

De meerderheid van de respondenten (83%) neemt voor zichzelf contact op met MIND Korrelatie; de andere 17% omdat ze zich zorgen maken over iemand anders in hun omgeving. Internet is een onmisbaar medium in

de hulpverlening geworden: veruit de meeste hulpvragers zijn bij MIND Korrelatie terecht gekomen door te zoeken op internet (72%) en nog eens 6% via social media. De hulpvragen gaan over een breed scala aan gespreksonderwerpen. Relatief vaak betreft het problemen in relaties/gezin en angst/paniek, maar vaak vindt men het onderwerp niet te vatten in de onderscheiden categorieën; dan gaat het relatief vaak over zelfdoding/vrijwillig levenseinde, trauma/PTSS, combinatie van problemen, specifieke stoornissen (ASS, OCD, ADHD, ADD, psychose), en rouwverwerking.

Meer dan de helft van de hulpvragers bevindt zich in de secundaire fase (heeft al een probleem en is nu op zoek naar hulp), een kleine kwart zit in de tertiaire fase (zit al zwaar in de problemen en heeft eerder professionele hulp gezocht), en een tiende zit in de primaire fase (heeft nog niet echt een probleem en wil erger voorkomen). Er zijn ook mensen die tussen de secundaire en tertiaire fase inzitten, want 41% geeft aan eerder professionele hulp gezocht te hebben voor het betreffende probleem. De helft heeft het probleem eerder in informele kring besproken en/of informatie op internet gezocht. De voornaamste redenen om MIND Korrelatie te benaderen is dat men nu hulp zoekt en nodig heeft en/of nergens anders terecht kan.

Verwachtingen en tevredenheid

De verwachtingen van de meeste hulpvragers komen overeen met wat MIND Korrelatie wil bewerkstelligen: zij hadden de verwachting een advies te ontvangen over hoe ze zelf met het probleem om kunnen gaan (72%), of informatie te krijgen over met welke hulpverlener of organisatie ze zelf contact op kunnen nemen (28%). Trefwoorden die hulpvragers vaak met MIND Korrelatie associëren zijn hulp, advies, professioneel en luisterend.

Bij twee derde (66%) van de hulpvragers voldeed het contact met MIND Korrelatie helemaal aan de verwachtingen, en bij een kleine kwart (23%) deels. Dit komt ook tot uitdrukking in een gemiddeld rapportcijfer voor de geleverde hulpverlening van 7,9. Gemiddeld gaven mensen die de chat gebruikten, mannen, jongeren en ouderen de hulpverlening door MIND Korrelatie een lager rapportcijfer dan de andere groepen. De meeste respondenten waarden de hulpverlening met een 8 of een 9. Een heel laag rapportcijfer is grotendeels terug te voeren naar te hoge verwachtingen, miscommunicatie vanaf het begin van het contact, het ervaren van onbegrip of te weinig specifieke kennis, of door de spelregels van de hulpverlening.

Alle onderscheiden aspecten van de hulpverlening worden op een schaal van 1-5 gemiddeld met meer dan een 4 beoordeeld. De tevredenheid over de bereikbaarheid is het grootst (4,5). Het advies van MIND Korrelatie krijgt van de onderscheiden aspecten de laagste gemiddelde score (4,1); hierbij is sprake van een sterk verband met de hoogte van het rapportcijfer. Aspecten over de communicatie en het empathisch vermogen scoren respectievelijk een 4,4 en 4,3.

Als mogelijke verbeterpunten worden relatief vaak genoemd: meer tijd voor het gesprek en het gesprek minder abrupt eindigen (30 minuten als richtlijn i.p.v. als maximum), laten zien wanneer de hulpverlener aan het typen is in de chat en het chatgesprek achteraf kunnen opslaan, minder lange wachttijden, en meer open vragen stellen/de dialoog aangaan i.p.v. direct een oplossing aan te dragen.

Effecten

Het contact met MIND Korrelatie leidt tot diverse effecten. Uit de enquête blijkt dat rond de helft van de hulpvragers een advies en/of meer inzicht krijgt. Bijna een derde krijgt de suggestie om contact op te nemen met de huisarts of een andere hulpverlener. Ruim een kwart wordt gewezen op websites met informatie en zelfhulptools, waarmee ze zelf aan de slag kunnen. In de verdiepende interviews zijn concrete voorbeelden naar voren gekomen van de effecten die na 3-6 weken optreden: zelf een keuze kunnen maken of verder kunnen door meer inzicht of advies, een volgende stap in de keten van hulpverlening kunnen maken, hulp gekregen bij de diagnose van een probleem waardoor gericht hulp gezocht kan worden, of een concreet antwoord of reactie gekregen. Een kleine groep (6%) heeft in de enquête aangegeven geen enkel effect te ervaren van het contact met MIND Korrelatie; deze groep geeft de hulpverlening dan ook gemiddeld een onvoldoende rapportcijfer (4,3).

Daarnaast kunnen persoonlijke effecten ondervonden worden zoals het gevoel dat hulpvragers overhouden aan het contact met MIND Korrelatie. Grote groepen hulpvragers (circa 45% tot bijna 60%) voelen zich door het gesprek al beter en kunnen weer verder, verwachten dat het probleem niet groter zal worden, en/of weten waar ze terecht kunnen voor meer ondersteuning.¹ Circa de helft van diegenen die zich zorgen maken over een ander verwacht na het contact die persoon beter te kunnen helpen. En een derde van de hulpvragers die het probleem eerder bespraken met een hulpverlener, kunnen het gesprek met die hulpverlener nu beter aangaan. In de verdiepende interviews zijn de volgende persoonlijke effecten regelmatig aangegeven: men heeft aan het contact met MIND Korrelatie een goed gevoel overgehouden, heeft uitzicht op een oplossing gekregen, en waardeert het om met een professional over het probleem gesproken te hebben. Zonder MIND Korrelatie zouden de hulpvragers vaak zelf een oplossing zoeken, met iemand erover praten, of een professionele hulpverlener of huisarts raadplegen.

De resultaten uit dit onderzoek geven ook inzichten over de verschillende maatschappelijke effecten die op kunnen treden door de hulpverlening van MIND Korrelatie. Hierdoor wordt de reguliere gezondheidszorg minder zwaar belast, hetgeen tot minder maatschappelijke kosten leidt. Het betreft de volgende maatschappelijke effecten:

- **Verlaging van de zoekkosten.** Bijna 60% van de hulpvragers weet door het contact met MIND Korrelatie beter waar ze terecht kunnen voor meer ondersteuning. Met de gerichte doorverwijzing door MIND Korrelatie wordt dus bij bijna 60% van de hulpvragers een verlaging van de zoekkosten bereikt. Ook wordt bij een deel hulp geboden bij het stellen van de juiste diagnose of het beter weten wat er aan de hand is. Beide aspecten leveren niet alleen tijdswinst op voor de hulpvrager maar belast ook niet onnodig andere professionele hulpverleners, waarbij men vermoedelijk niet direct aan het juiste adres zou zijn.
- **Minder uitval door vroegtijdige signalering.** Het gerichte doorverwijzen door MIND Korrelatie kan er ook voor zorgen dat men sneller en gericht bij het juiste hulpportaal terecht komt, waardoor erger wellicht voorkomen wordt.
- **Betere vraagarticulatie.** Meer dan een derde weet als gevolg van het contact met MIND Korrelatie hun probleem beter onder woorden te brengen, waardoor zij de reguliere zorg benaderen met een beter gearticuleerde hulpvraag.
- **Voorkomen van erger.** 45% van de hulpvragers geeft aan dat ze verwachten dat het probleem door het contact met MIND Korrelatie niet groter zal worden, waarmee bij een deel waarschijnlijk erger – alhoewel mogelijk tijdelijk – voorkomen wordt.
- **Preventie van (ggz-)zorg.** Doordat een deel van de hulpvragers door de hulpverlening van MIND Korrelatie in staat is om zelf de regie te pakken, wordt bijgedragen aan de preventie van (ggz-)zorg waardoor er minder (onnodig) beroep op hulpverlenende instanties gedaan wordt. Aan de andere kant wordt een deel van de hulpvragers de suggestie gedaan met andere zorghulpverleners contact op te nemen waardoor het beroep op de zorg juist toeneemt; wel wordt daarmee dan mogelijk erger voorkomen (zie het voorgaande punt).
- **Verhoging van algemeen welbevinden.** Circa 45% van de hulpvragers voelt zich door het contact met MIND Korrelatie al beter, en bijna de helft zegt door het contact weer verder te kunnen. Door een eenmalig contact met een professional van MIND Korrelatie wordt dus bij iets minder dan de helft van de hulpvragers een positieve impuls gegeven aan het algemeen welbevinden of de mentale gezondheid van die persoon.

¹ Helaas geeft een deel van diegenen die de hulpverlening van MIND Korrelatie een rapportcijfer 1 geven aan zich na het contact wanhopiger, verdrietiger of gefrustreerder te voelen.

1 INLEIDING

De professionele hulp die MIND Korrelatie anoniem en gratis verleent heeft als doel om de hulpvragers een stap verder te brengen. Hetzij doordat zij zelf in staat zijn om hun mentale problemen aan te pakken op basis van verwijzing naar informatiesites of hulptools, hetzij door aan te geven waar zij voor de juiste hulp terecht kunnen bij specifieke instanties of professionele hulpverleners. Op die manier wordt bij de hulpvrager een persoonlijk effect beoogt. Daarnaast kunnen maatschappelijke effecten optreden omdat hulpvragers sneller en gericht weten wat ze kunnen ondernemen of waar ze terecht kunnen waardoor ergere problemen mogelijk voorkomen worden. In dit onderzoek gaan we na welke effecten er optreden door de hulpverlening van MIND Korrelatie. Daartoe zijn de volgende activiteiten uitgevoerd: deskresearch, interview met twee medewerkers van MIND Korrelatie, een online enquête onder 303 hulpvragers en verdiepende interviews met vijftien hulpvragers.

1.1 AANLEIDING

Hulpverlening door MIND Korrelatie: deskundig, anoniem en gratis

MIND Korrelatie biedt anoniem professionele hulp aan op het vlak van psychische en psychosociale problemen. Iedereen die hierom vraagt, krijgt eenmalig een gratis adviesgesprek van 30 minuten. De hulpverleners van MIND korrelatie hebben minimaal een afgeronde HBO opleiding binnen de GGZ. Professionele hulpverleners stellen tijdens het gesprek gerichte vragen om de hulpvraag helder te krijgen, geven advies, helpen mensen op weg bij het nemen van de zelfregie of verwijzen zo nodig door naar andere hulpverleners. Jaarlijks helpt de organisatie bij ca. 14.500 vragen over psychische en psychosociale problemen.² De problemen waarmee hulpvragers te maken hebben, lopen – zowel qua onderwerp als qua ernst – sterk uiteen. Veelvoorkomende vragen gaan bijvoorbeeld over angst, depressieve gevoelens, stress/spanning, relatieproblemen, behandelingen van professionele hulpverleners, en over (seksueel) geweld.

Doel adviesgesprek: aangeven hoe men zelf het probleem aan kan pakken of waar men meer ondersteuning kan krijgen

Doel van het adviesgesprek is om hulpvragers handvaten te bieden, waarmee zij zelf in staat zijn om hun mentale problemen aan te pakken. Dit handelingsperspectief – weten hoe je met een probleem om moet gaan, waar je de juiste hulp kunt vinden – is een belangrijke stap in het verbeteren van de mentale gezondheid. Er kan door hulpverleners van MIND Korrelatie doorverwezen worden naar zorgverleners, hulpinstanties, informatiesites en zelfhulptools. Ook minder ‘harde’ aspecten, zoals het gevoel niet meer alleen te zijn met je probleem, erover te kunnen praten met een professional, kunnen al een persoonlijk effect hebben op het welzijn van de hulpvrager.

Naast effecten die bij de hulpvrager op kunnen treden, vervult MIND Korrelatie ook een maatschappelijke rol

Naast deze beoogde (persoonlijke) effecten, is er ook sprake van maatschappelijke effecten. MIND Korrelatie is namelijk een schakel in de hulpverlening aan personen met psychische en psychosociale problemen. Voor de hulpverlening is geen verwijzing van een arts nodig (‘nuldelijns’) waardoor sprake is van laagdrempeligheid. Ook de anonimiteit speelt daarin een belangrijke rol. Een voorbeeld van een maatschappelijk effect dat op kan

² Zie Jaarverslag MIND Korrelatie 2022. Het aantal eerste contactgesprekken is circa 17.000 per jaar, waarvan er bijna 14.500 doorgaan voor een hulpverleningsvraag.

treden is de volgende. De hulp van MIND Korrelatie vindt tijdig plaats waardoor verergering van problemen voorkomen kan worden. Dit kan ervoor zorgen dat er op de langere termijn minder (ggz-)zorg nodig is.

Om meer zicht te krijgen op de effecten van de hulpverlening door MIND Korrelatie is het sociaaleconomische onderzoeksbureau SEOR gevraagd om hier onderzoek naar te verrichten. Dit rapport doet verslag van de aanpak en de resultaten van dit onderzoek.

1.2 DOEL EN ONDERZOEKSVRAGEN

Doel

Zicht krijgen op de effectiviteit van de hulpverlening van MIND Korrelatie.

Hoofdvraag

Wat zijn de persoonlijke en maatschappelijke effecten van de hulpverlening van MIND Korrelatie aan mensen met mentale problemen en mensen die zich zorgen maken over anderen?

Deze twee groepen duiden we hierna kort aan met de hulpvragers.

Onderliggende onderzoeksvragen

Om de hoofdvraag te kunnen beantwoorden, zijn de volgende onderzoeksvragen onderscheiden:

- Wat zijn de kenmerken van de mensen die contact opnemen met MIND Korrelatie en over welke onderwerpen vraagt men hulp?
- Hoe ervaren deze hulpvragers de hulpverlening van MIND Korrelatie?
- Wat zijn de persoonlijke effecten van de hulpverlening van MIND Korrelatie?
- Wat zijn de maatschappelijke effecten van de hulpverlening van MIND Korrelatie?
- Hoe kan de hulpverlening van MIND Korrelatie verder worden verbeterd?

1.3 AANPAK

In het onderzoek zijn de volgende activiteiten uitgevoerd in de periode augustus-december 2023:

1. **Deskresearch en een gesprek met twee medewerkers van MIND Korrelatie.** Voor het opstellen van een goede vragenlijst die gebruikt kon worden in een online enquête, zijn enkele jaarverslagen en de website van MIND Korrelatie bestudeerd, en heeft een gesprek met twee medewerkers van MIND Korrelatie plaatsgevonden. Daarnaast heeft MIND Korrelatie de nodige registratiegegevens aan SEOR opgeleverd, op basis waarvan 1) enkele kenmerken van de hulpvragers en de onderwerpen in kaart zijn gebracht en 2) de representativiteit van de respons op de online enquête vastgesteld kon worden.
2. **Online enquête onder 303 hulpvragers.** In een online enquête zijn twee doelgroepen benaderd: a) mensen die zelf mentale problemen ervaren en b) mensen die zich zorgen maken over iemand anders.³ De online enquête heeft open gestaan van maandag 28 augustus tot maandag 20 november 2023. In totaal hebben 246 mensen meegedaan die voor zichzelf contact met MIND Korrelatie hebben opgenomen, en 57 mensen die zich zorgen maakten over iemand anders. In de enquête zijn de volgende onderwerpen aan bod gekomen: het onderwerp van de hulpvraag en aanleiding voor het contact, hoe men het gesprek/contact heeft ervaren, de ervaren effecten en wat men zonder de hulpverlening van MIND Korrelatie had gedaan. Tevens is gevraagd welk rapportcijfer de respondent voor het contact met MIND Korrelatie geeft, hoe men

³ Aanvankelijk is een derde doelgroep meegenomen, te weten de collega-hulpverleners, maar die groep bleek te klein om op een voldoende aantal waarnemingen uit te komen.

verschillende aspecten heeft ervaren, welke trefwoorden men associeert met MIND Korrelatie, en welke verbeterpunten de respondent ziet.

5. **Verdiepende telefonische interviews met 15 hulpvragers:** tien personen die zelf mentale problemen ervaren en vijf personen die zich zorgen maken over iemand anders. Deze personen zijn geselecteerd uit de respondenten op de online enquête met spreiding over geslacht, leeftijdscategorieën en het gebruikte kanaal waarmee MIND Korrelatie is benaderd. Daartoe was in de enquête gevraagd of de respondenten later in het onderzoek bereid waren om ook deel te nemen aan een telefonisch interview door een onderzoeker van SEOR. In de interviews zijn onderzoekers van SEOR dieper ingegaan op de ervaren effecten en welke stappen de hulpvrager heeft kunnen maken op basis van het contact en advies van MIND Korrelatie. De interviews zijn daarom bewust afgenomen onder mensen die de hulpverlening van MIND Korrelatie een voldoende rapportcijfer gaven. De interviews hebben circa drie tot zes weken na het invullen van de enquête plaatsgevonden zodat in de tussentijd mogelijk effecten zijn ervaren en er sinds het adviesgesprek met MIND Korrelatie mogelijk stappen overwogen en/of reeds genomen zijn. De problematiek varieerde van medicijngebruik, rij-angst, rouwverwerking, autisme, relatieproblemen, depressieve gevoelens, behandeling door hulpverleners, verslaving tot seksueel misbruik.
3. **Analyse en rapportage van de resultaten.** Tot slot zijn de gegevens uit beide veldwerkactiviteiten – de online enquête en de verdiepende interviews – geanalyseerd, en is onderhavige rapportage opgesteld.

1.4 LEESWIJZER

Het volgende hoofdstuk geeft zicht op het aantal hulpvragen die MIND Korrelatie in 2022 heeft behandeld. Ook komen de verdeling over de diverse onderwerpen van de gestelde hulpvragen en het gebruikte kanaal (telefoon, mail etc.) daarin aan bod, naast enkele kenmerken van de hulpvragers zelf (leeftijd en geslacht).

In de navolgende hoofdstukken beschrijven we de resultaten van de online enquête en de verdiepende interviews. Hoofdstuk 3 gaat in op de achtergrond van zowel de hulpvragers als de hulpvraag. Hoofdstuk 4 geeft zicht op de verwachtingen die de hulpvragers hadden, hoe tevreden ze zijn over het contact met MIND Korrelatie, welke trefwoorden ze met MIND Korrelatie associëren, en welke verbeterpunten ze zien.

Tot slot gaat hoofdstuk 5 in op de effecten die de hulpvragers hebben ervaren. Daarin komen de persoonlijke effecten, het ervaren gevoel en de maatschappelijke effecten aan bod.

De samenvatting en conclusies zijn aan het begin van het rapport opgenomen.

2 ACTIVITEITEN VAN MIND KORRELATIE

In 2022 heeft MIND Korrelatie bijna 14,5 duizend mensen geholpen met een vraag over psychische en psychosociale problemen. In januari en maart lag de vraag wat hoger en in december juist lager dan in de andere maanden. Bij bijna de helft van de hulpvragen betreft het psychische klachten, op afstand gevolgd door problemen in relaties en gezin. Bij de psychische klachten gaat het vaak over angst, depressieve gevoelens en stress/spanning. Men benaderde MIND Korrelatie in 2022 het meest via de telefoon (44%) en de chat (40%). Whatsapp (11%) en e-mail (5%) worden minder vaak gebruikt. Als we kijken naar de kenmerken van de hulpvragers dan nemen vrouwen (71%) veel vaker dan mannen (29%) contact op met MIND Korrelatie. De meeste hulpvragers zijn jonger dan 30 jaar (41%) of 31-50 jaar (38%); de rest is ouder dan 50 jaar (20%).

Mensen die mentale problemen ervaren, maar ook mensen die zich zorgen maken over iemand anders en collega-hulpverleners, kunnen bij MIND Korrelatie terecht. Men kan over een grote diversiteit aan psychische en psychosociale problemen met MIND Korrelatie in contact treden voor een advies. Dat kan via verschillende kanalen: telefoon, chat, mail of WhatsApp. Ook verzorgt MIND Korrelatie hulpvragen van kijkers na aangrijpende tv-programma's; het betreft dan programma's waarbij na afloop gewezen wordt op de mogelijkheid om met MIND Korrelatie contact op te nemen.

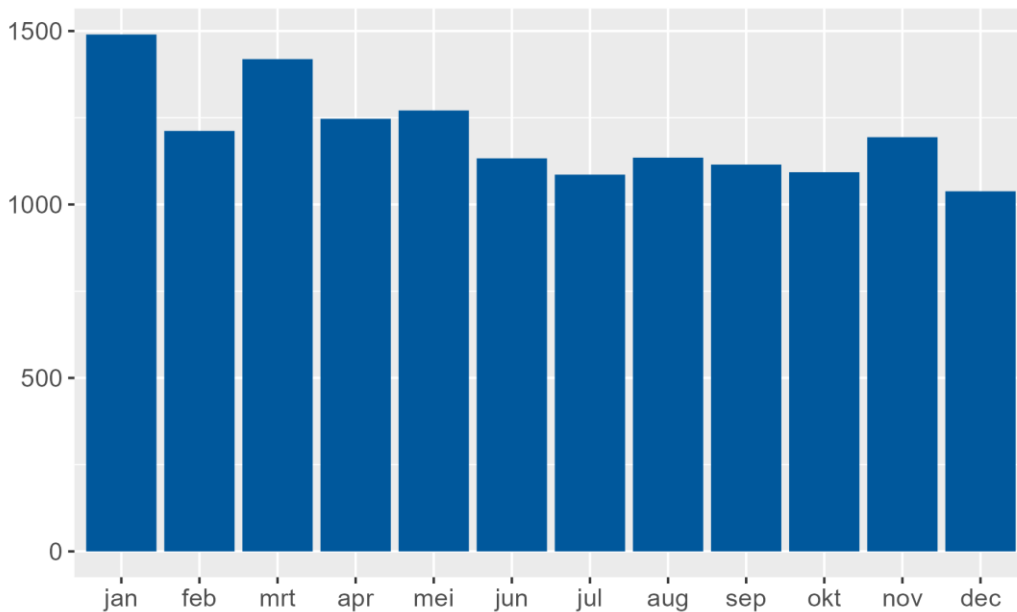
Hieronder presenteren we enkele kenmerken van de hulpvragen die in 2022 aan MIND Korrelatie gesteld zijn: het totaal aantal hulpvragen en per maand, de verdeling van de hulpvragen over de diverse gespreksonderwerpen, en de verdeling over de gebruikte kanalen. Daarna volgt de verdeling van de hulpvragers naar geslacht en leeftijd.

2.1 AANTAL HULPVragen: TOTAAL EN PER MAAND

In 2022 behandelde MIND Korrelatie gemiddeld meer dan 1.200 hulpvragen per maand

In 2022 kreeg en beantwoordde MIND Korrelatie in totaal 14.433 hulpvragen. Per maand gaat het gemiddeld om meer dan 1.200 hulpvragen. Figuur 2.1 laat zien hoe deze verdeeld waren over de verschillende maanden van het jaar. In januari en maart werd er vaker (meer dan 1.400 keer) een beroep op MIND Korrelatie gedaan. In december, de feestmaand, benaderde men het minst vaak MIND Korrelatie (1.038 keer).

Figuur 2.1 Aantal behandelde hulpvragen door MIND Korrelatie per maand (2022)



Bron: Registraties MIND Korrelatie (2022)

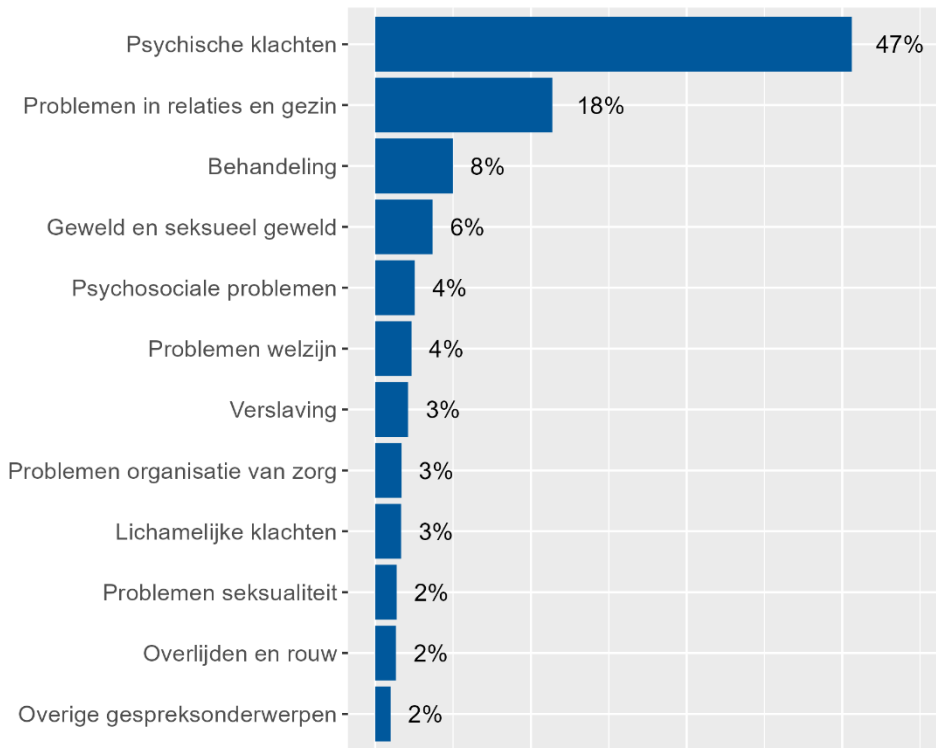
2.2 HULPVRAGEN NAAR GESPREKSONDERWERP

Bijna de helft betreft psychische klachten, op afstand gevolgd door problemen in relaties en gezin

De onderwerpen waarover hulpvragers contact zoeken met MIND Korrelatie kennen een grote variëteit, zoals te zien is in figuur 2.2. Veruit de meeste vragen gaan over psychische klachten: het betreft bijna de helft van alle hulpvragen die in 2022 aan MIND Korrelatie gesteld zijn. Daarna volgen problemen in relaties en gezin; bij bijna één op de vijf contacten heeft de hulpvraag betrekking op dit onderwerp.

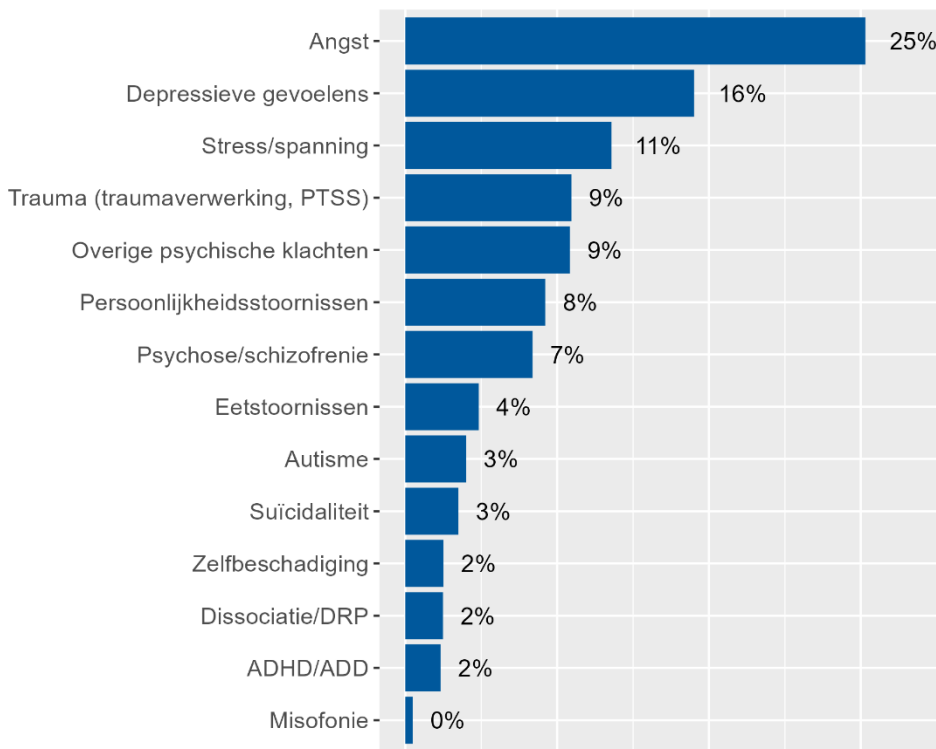
Vragen omtrent klachten over een lopende behandeling komen ook relatief vaak voor, bij één op de dertien hulpvragen gaat het hierover. Bij iets meer dan één op de twintig gevallen neemt men contact op over (seksueel) geweld. De andere onderwerpen komen minder vaak voor. In absolute aantallen gaat het bijvoorbeeld bij de overige gespreksonderwerpen echter toch nog om bijna 200 hulpvragen in 2022.

Figuur 2.2 Hulpvragen naar gespreksonderwerp (2022)



Bron: Registraties MIND Korrelatie (2022)

Figuur 2.3 Gespreksonderwerpen binnen psychische klachten (2022)



Bron: Registraties MIND Korrelatie (2022)

Bij psychische klachten betreft het vaak angst, depressieve gevoelens en stress/spanning

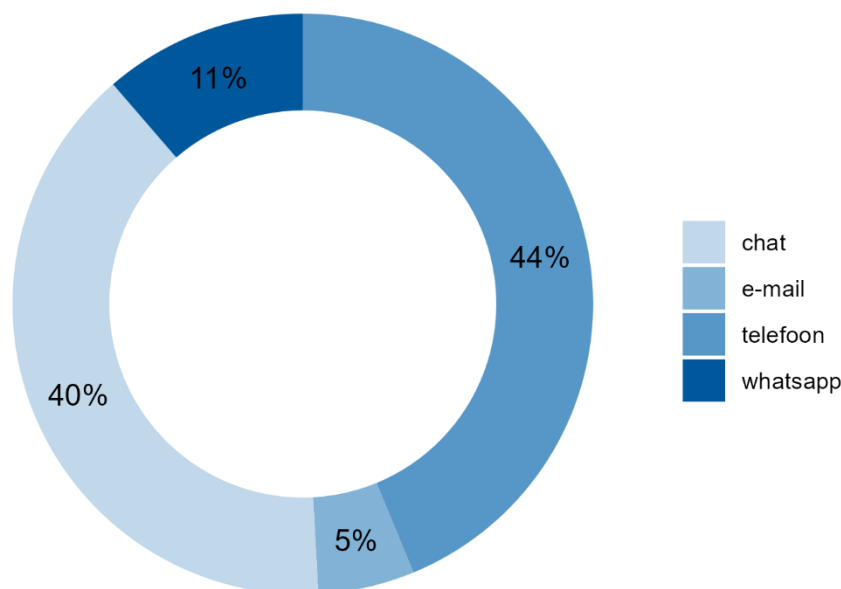
Omdat het grootste deel van de hulpvragen gaat over psychische klachten, is in figuur 2.3 een nadere uitsplitsing van dit onderwerp opgenomen. Er vallen namelijk veel verschillende onderwerpen onder deze noemer. Het blijkt dat de vragen over psychische klachten veel gaan over angst (25%), depressieve gevoelens (16%) en stress/spanning (11%).

2.3 GEBRUIK VAN DE DIVERSE KANALEN

Naast de telefoon wordt met MIND Korrelatie vaak contact opgenomen via de chat

MIND Korrelatie geeft mensen de mogelijkheid om op verschillende manieren contact met hen op te nemen: via de telefoon, mail, chat of Whatsapp. Alle vier de mogelijkheden staan heel duidelijk op de website van MIND Korrelatie aangegeven. Figuur 2.4 laat zien via welke kanalen de hulpvragers in 2022 in contact met MIND Korrelatie waren. De telefoon wordt in 2022 nog het meest gebruikt (44%). Daarnaast wordt ook de chat veel gebruikt (40%). Whatsapp (11%) en e-mail (5%) worden minder vaak gebruikt.

Figuur 2.4 Aantal hulpvragen per kanaal (2022)



Bron: Registraties MIND Korrelatie (2022)

In de verdiepende interviews gaf een deel van de geïnterviewde hulpvragers aan dat zij het benaderen van MIND Korrelatie als laagdrempelig beschouwen. Dat komt hoogstwaarschijnlijk omdat men zelf kan kiezen welk kanaal men hanteert. Daarnaast is het persoonsafhankelijk welk kanaal men het liefst gebruikt, mogelijk ook afhankelijk van de aard van de hulpvraag en de gemoedstoestand waarin men op dat moment verkeert.

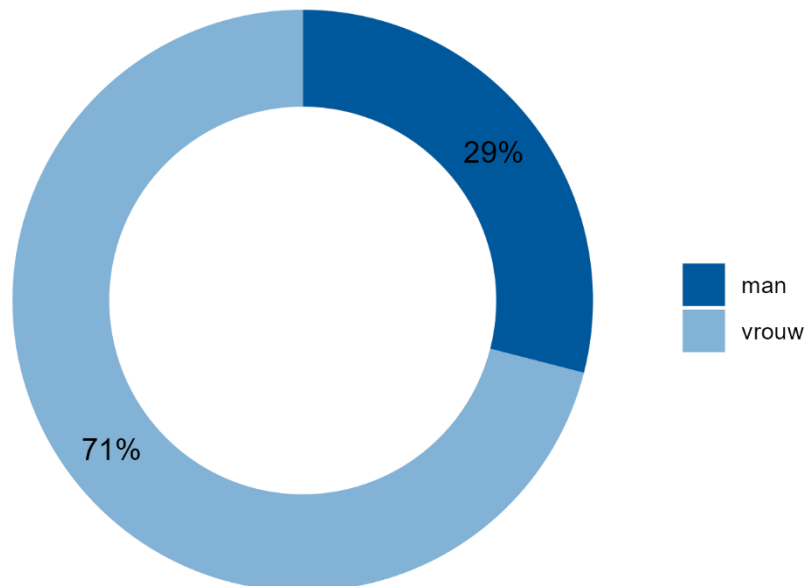
2.4 GESLACHT VAN HULPVRAGERS

De hulpvragers zijn veel vaker vrouwen dan mannen

Niet van alle mensen die contact opnemen met MIND Korrelatie voor een hulpvraag is het geslacht bekend: of omdat dat niet geregistreerd is of omdat men het niet opgegeven heeft. Daardoor was voor 23% van de mensen die MIND Korrelatie in 2022 benaderden voor een advies het geslacht niet bekend.

Als we diegenen waarvan het geslacht niet bekend is buiten beschouwing laten, betreft het 71% vrouwen en 29% mannen. Vrouwen nemen dus veel vaker dan mannen contact op met MIND Korrelatie voor een hulpvraag.

Figuur 2.5 Aantal hulpvragen naar geslacht (2022)



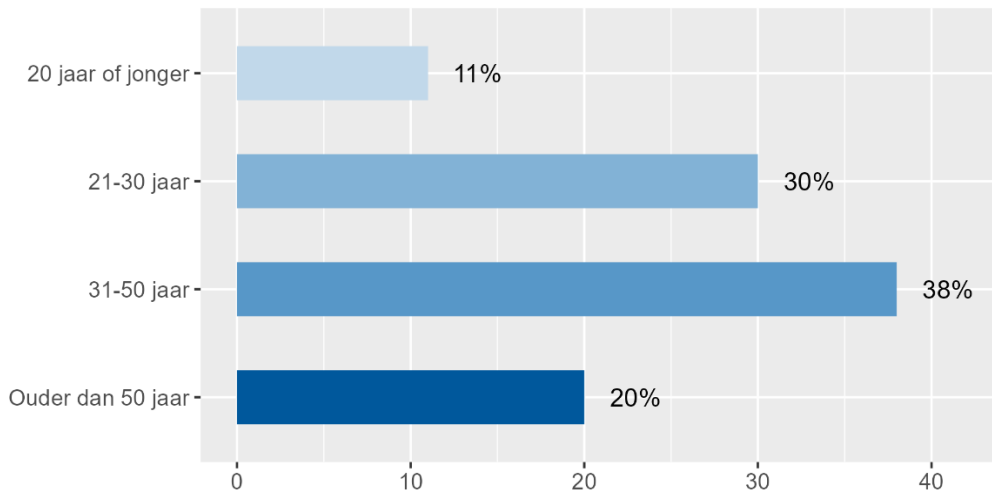
Bron: Registraties MIND Korrelatie (2022). Exclusief de hulpvragers waarvan het geslacht niet bekend is.

2.5 LEEFTIJDVERDELING VAN HULPVRAGERS

De groep 50-plussers doet het minst een beroep op MIND Korrelatie

Bij meer dan een derde (36%) van de hulpvragers aan MIND Korrelatie in 2022 is de leeftijdscategorie niet bekend omdat dat niet geregistreerd is of omdat men dat niet aan wilde geven. Als we deze groep buiten beschouwing laten, dan ziet de leeftijdsverdeling van de hulpvragers in 2022 eruit zoals aangegeven in figuur 2.6. Het blijkt dat de meerderheid (41%) van de hulpvragers 30 jaar of jonger is. Een iets kleiner gedeelte (38%) van de hulpvragers is 31-50 jaar. Relatief het minst doet de groep 50-plussers een beroep op MIND Korrelatie (20%).

Figuur 2.6 Aantal hulpvragen naar leeftijd (2022)



Bron: Registraties MIND Korrelatie (2022). Exclusief de hulpvragers waarvan de leeftijdscategorie niet bekend is.

3 ACHTERGROND HULPVRAGERS EN HULPVRAGEN

Hulpvragers zijn in de periode 28 augustus-20 november 2023 uitgenodigd om deel te nemen aan een online enquête over de hulpverlening door MIND Korrelatie. In totaal 303 hulpvragers hebben hieraan gehoor gegeven: 246 met een vraag voor zichzelf en 57 die zich zorgen maken over iemand anders. Gemiddeld gaven mensen die de chat gebruikten, mannen, jongeren en ouderen de hulpverlening door MIND Korrelatie een lager rapportcijfer dan de andere groepen. Omdat er relatief veel 50-plussers deelnamen aan de enquête, is in de analyse een weging toegepast waardoor de resultaten representatief zijn voor de hulpvragers van MIND Korrelatie.

De meerderheid van de respondenten (83%) neemt voor zichzelf contact op met MIND Korrelatie; de andere 17% omdat ze zich zorgen maken over iemand anders in hun omgeving. Internet is een onmisbaar medium in de hulpverlening geworden: veruit de meeste hulpvragers zijn bij MIND Korrelatie terecht gekomen door te zoeken op internet (72%) en nog eens 6% via social media. De hulpvragen gaan over een breed scala aan gespreksonderwerpen. Relatief vaak betreft het problemen in relaties/gezin en angst/paniek, maar vaak vindt men het onderwerp niet te vatten in de onderscheiden categorieën; dan gaat het relatief vaak over zelfdoding/vrijwillig levenseinde, trauma/PTSS, combinatie van problemen, specifieke stoornissen (ASS, OCD, ADHD, ADD, psychose), en rouwverwerking.

Meer dan de helft van de hulpvragers bevindt zich in de secundaire fase (heeft al een probleem en is nu op zoek naar hulp), een kleine kwart zit in de tertiaire fase (zit al zwaar in de problemen en heeft eerder professionele hulp gezocht), en een tiende zit in de primaire fase (heeft nog niet echt een probleem en wil erger voorkomen). Er zijn ook mensen die tussen de secundaire en tertiaire fase inzitten want 41% geeft aan eerder professionele hulp gezocht te hebben voor het betreffende probleem. De helft heeft het probleem eerder in informele kring besproken en/of informatie op internet gezocht. De voornaamste redenen om MIND Korrelatie te benaderen is dat men nu hulp zoekt en nodig heeft en/of nergens anders terecht kan.

In dit hoofdstuk geven we eerst aan hoe de respondenten voor de online enquête geworven zijn, gevolgd door de respons en de representativiteit. Daarna gaan we nader in op enkele achtergrondgegevens van de hulpvragen en hulpvragers: welk kanaal is gebruikt, wat was het onderwerp, in welke fase van de problematiek zit men, heeft men eerder hulp gezocht, en wat is de reden waarom nu contact met MIND Korrelatie opgenomen is?

3.1 WIJZE VAN WERVING EN RESPONSGEGEVENS

Werving van respondenten voor de online enquête direct aansluitend aan de hulpvraag

Hulpvragers kregen direct na afloop van hun contact met MIND Korrelatie de vraag om de online enquête in te vullen. De hulpverleners van MIND Korrelatie hebben hulpvragers aan het einde van een gesprek gevraagd om mee te werken aan het onderzoek. Na afloop van het gesprek volgde een telefoonbandje (bij telefonisch contact) of een standaardtekst (bij contact via de chat, WhatsApp of mail) met de vraag om de enquête in te vullen en vervolgens instructies om naar de vragenlijst op de front page van de website van MIND Korrelatie te gaan. De online enquête heeft open gestaan van maandag 28 augustus tot maandag 20 november 2023.

Representativiteit van de enquête: herweging naar leeftijd toegepast

De enquête is ingevuld door in totaal 303 hulpvragers: 246 respondenten met een hulpvraag voor zichzelf en 57 respondenten die zich zorgen maken over iemand anders. In de periode jan.-okt. 2023 werden gemiddeld

1.215 hulpverleningsvragen per maand behandeld door MIND Korrelatie. We schatten het responspercentage daarmee in op ongeveer 8-9%.⁴

In tabel 3.1 geven we de respons naar een aantal achtergrondkenmerken weer, om de representativiteit van de enquête te toetsen. De respons naar geslacht is vergelijkbaar met de totale populatie (in 2022; zie hoofdstuk 2). Echter vergeleken met de totale populatie, hebben de respondenten relatief weinig telefonisch contact gehad en relatief veel contact met MIND Korrelatie opgenomen via WhatsApp. Daarom zijn we nagegaan of het algemene oordeel over de hulp van MIND Korrelatie verschilt tussen beide kanalen. Dat blijkt niet zo te zijn: in beide gevallen geven de respondenten gemiddeld een 8,0. Ook qua leeftijd is er sprake van een verschil tussen de respondenten en de totale populatie. Relatief veel mensen ouder dan 50 jaar hebben de enquête ingevuld, en juist minder respondenten tussen de 21 en 50 jaar. Omdat hier wel sprake is van een verschil in rapportcijfer, hebben we een weging toegepast. Respondenten ouder dan 50 jaar krijgen zo een minder zwaar gewicht in de resultaten. Alle resultaten die hierna volgen, zijn op deze manier herwogen, en daarmee representatief voor de hulpvragers van MIND Korrelatie.

Tabel 3.1 Respons naar achtergrondkenmerken en gemiddelde rapportcijfer

	Respondenten*	Totale populatie**	Gemiddeld rapportcijfer*
Kanaal			
Telefoon	34%	44%	8,0
Chat	42%	40%	7,7
WhatsApp	19%	11%	8,0
Mail	5%	5%	7,9
Geslacht			
Man	26%	29%	7,6
Vrouw	72%	71%	8,0
Anders	2%		
Leeftijd			
20 jaar of jonger	10%	11%	7,6
21-30 jaar	24%	30%	8,1
31-50 jaar	34%	38%	8,2
Ouder dan 50 jaar	32%	20%	7,6

Bron: * Enquête onder hulpvragers (SEOR, 2023); ** registraties MIND Korrelatie (2022); zie hoofdstuk 2

Lagere waardering via de chat, door mannen, jongeren en ouderen

Uit tabel 3.1 kan ook opgemaakt worden dat het rapportcijfer dat respondenten voor de hulpverlening door MIND Korrelatie geven - waarover in hoofdstuk 4 meer - niet voor alle groepen gelijk is. Het blijkt dat hulpverlening via de chat een lager gemiddeld rapportcijfer krijgt dan via de andere kanalen. Verder waarderen mannen de hulpverlening gemiddeld met een lager rapportcijfer dan vrouwen. En geven hulpvragers van 20 jaar of jonger en ouder dan 50 jaar de hulpverlening gemiddeld een lager rapportcijfer dan de tussenliggende leeftijdsgroepen.

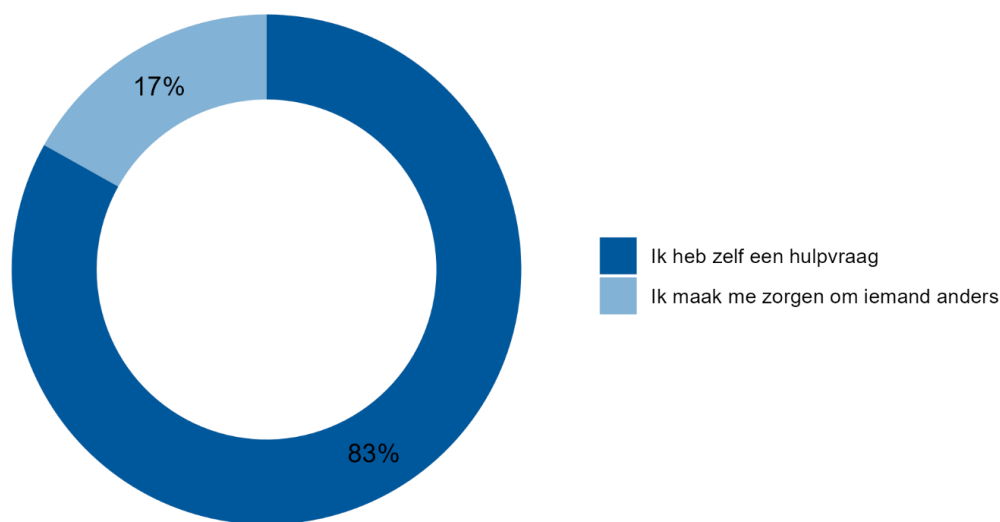
⁴ Er zijn ook vier zorgverleners die de enquête hebben ingevuld; vanwege het geringe aantal respondenten laten we deze resultaten buiten beschouwing.

3.2 CONTACT MET MIND KORRELATIE

Meeste respondenten (83%) nemen voor zichzelf contact op met MIND Korrelatie

Hulpvragers kunnen contact zoeken met MIND Korrelatie omdat ze zelf mentale problemen ondervinden, of omdat ze zich zorgen maken over iemand anders in hun omgeving. De meeste mensen die deelnamen aan de enquête en voor hulp een beroep doen op MIND Korrelatie doen dat voor zichzelf. Het betreft 83% van de respondenten, zoals te zien is in figuur 3.1. De groep hulpvragers die voor een ander contact opnamen maakt 17% van de respondenten uit. De ervaring van MIND Korrelatie leert dat in werkelijkheid ook de meerderheid van de hulpvragers voor zichzelf contact opneemt.

Figuur 3.1 Waarom heeft u contact opgenomen met MIND Korrelatie? (N=303)



Bron: Enquête onder hulpvragers (SEOR, 2023)

Meerderheid hulpvragers die enquête invulden, kennen MIND Korrelatie via zoeken op internet

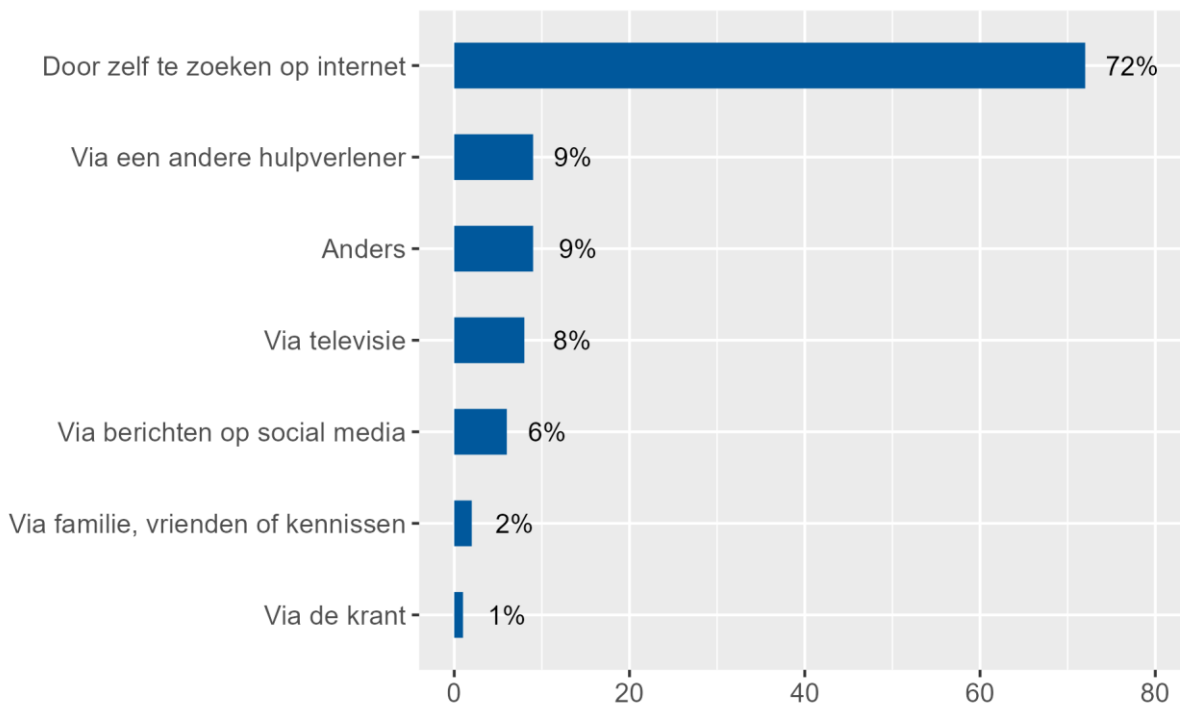
Uit figuur 3.2 blijkt dat internet tegenwoordig een onmisbaar medium geworden is, niet alleen voor leuk vermaak maar ook om er naar informatie over serieuze, mentale problemen te zoeken. Het merendeel (72%) van de hulpvragers die de enquête invulden, kwamen bij MIND Korrelatie terecht door te zoeken op internet. Ook is 6% via berichten op social media bij MIND Korrelatie terecht gekomen.

“Ik was op internet op zoek maar een site met tips over relatieproblemen en communicatie, en kwam de site van MIND Korrelatie tegen.” (respondent enquête)

Van wezenlijk belang zijn ook nog de volgende manieren waarop men kennis heeft genomen van de mogelijke hulpverlening door MIND Korrelatie: via een andere hulpverlener (9%) en via televisie (8%). Van even groot belang is de categorie ‘anders’ (9%); daarbij noemt men bronnen als 113 Zelfmoordpreventie, Slachtofferhulp, Google (wat dus in feite internet is), en het werk.

Minder vaak heeft men van MIND Korrelatie gehoord via familie, vrienden of kennissen (2%) of via de krant (1%).

Figuur 3.2 Hoe kent u MIND Korrelatie? (meerdere antwoorden mogelijk, N=296)



Bron: Enquête onder hulpvragers (SEOR, 2023)

3.2 OMSTANDIGHEDEN HULPVRAGERS

Breed scala aan gespreksonderwerpen, relatief vaak over problemen in relaties/gezin en over angst/paniek, maar vaak is het onderwerp niet te vatten in de onderscheiden categorieën

In het voorgaande hoofdstuk hebben we al kunnen zien dat hulpvragers over een breed scala aan onderwerpen contact met MIND Korrelatie opneemt. Dit werd ook bevestigd door de 15 telefonisch diepte-interviews die in het kader van dit onderzoek zijn uitgevoerd: de onderwerpen varieerden van medicijngebruik, rij-angst, rouwverwerking, autisme, relatieproblemen, depressieve gevoelens, behandeling door hulpverleners, verslaving tot seksueel misbruik.

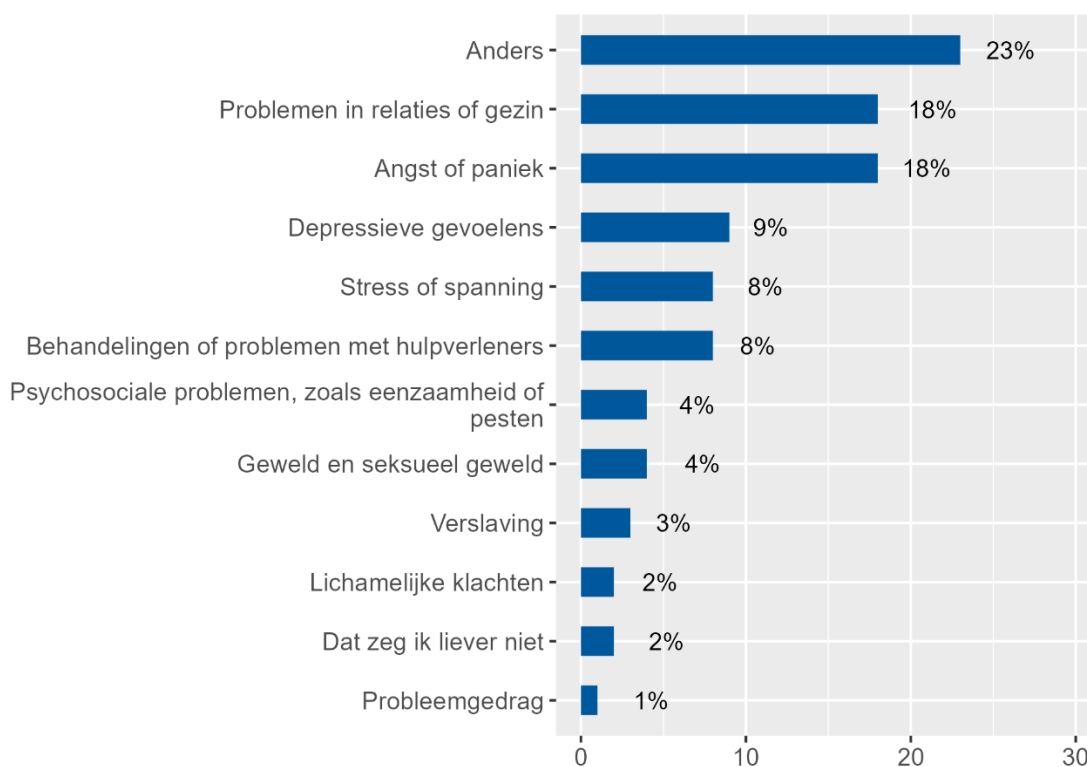
De deelnemers aan de online enquête is gevraagd over welk mentaal probleem zij contact met MIND Korrelatie hadden opgenomen. Daarin zijn verschillende categorieën onderscheiden. Figuur 3.3 laat zien dat veel problemen zich echter niet goed in lieten delen in deze categorieën; deze respondenten gaven aan dat zij een 'ander' gespreksonderwerp ter sprake hebben gebracht. Een aantal problemen worden vaker genoemd (in aflopende volgorde van het aantal keer dat het probleem genoemd is): zelfdoding/vrijwillig levenseinde, trauma/PTSS, combinatie van problemen, specifieke stoornissen (ASS, OCD, ADHD, ADD, psychose), en rouwverwerking.

Indien men het gespreksonderwerp wel aan de onderscheiden categorieën gespreksonderwerpen toe kon kennen, dan zien we dat het relatief vaak, in beide gevallen om 18%, gaat om problemen in relaties of gezin en om angst en paniek. Gevolgd door drie gespreksonderwerpen die in gelijke mate voorkwamen: depressieve gevoelens (9%), stress of spanning (8%) en behandelingen of problemen met hulpverleners (8%).

Daarnaast komen diverse andere onderwerpen minder vaak voor (4% of minder) zoals psychosociale problemen, (seksueel) geweld, verslaving, lichamelijke klachten en probleemgedrag.

Als we de onderwerpen opgegeven door de respondenten van de enquête, voor zover mogelijk vergelijken met die van de populatie in 2022 (zie voorgaand hoofdstuk), dan blijkt dat de verdeling goed overeenkomt. Afgezien van het onderwerp angst en paniek: hier ligt het percentage onder de invullers van de enquête in 2023 hoger dan in de populatie in 2022 (18% versus 12%). Bij stress/spanning ligt het percentage in de enquête iets hoger (8% versus 5%), en bij (seksueel) geweld iets lager dan in de populatie in 2022 (4% versus 6%). Dit kan komen door twee redenen: 1) de populatie in de periode waarin de enquête open stond (28 augustus tot 20 november 2023) wijkt af van de populatie in 2022, (2) mensen met bepaalde problemen hebben niet dezelfde geneigdheid gehad om deel te nemen aan de enquête, iets wat bij (seksueel) geweld begrijpelijk is.

Figuur 3.3 Waar ging het gesprek met MIND Korrelatie vooral over? (N=303)



Bron: Enquête onder hulpvragers (SEOR, 2023)

Meer dan de helft van de hulpvragers in secundaire fase: heeft al een probleem en is nu op zoek naar hulp

Hulpvragers kunnen op basis van de fase waarin hun probleem zich bevindt, ingedeeld worden in drie groepen:

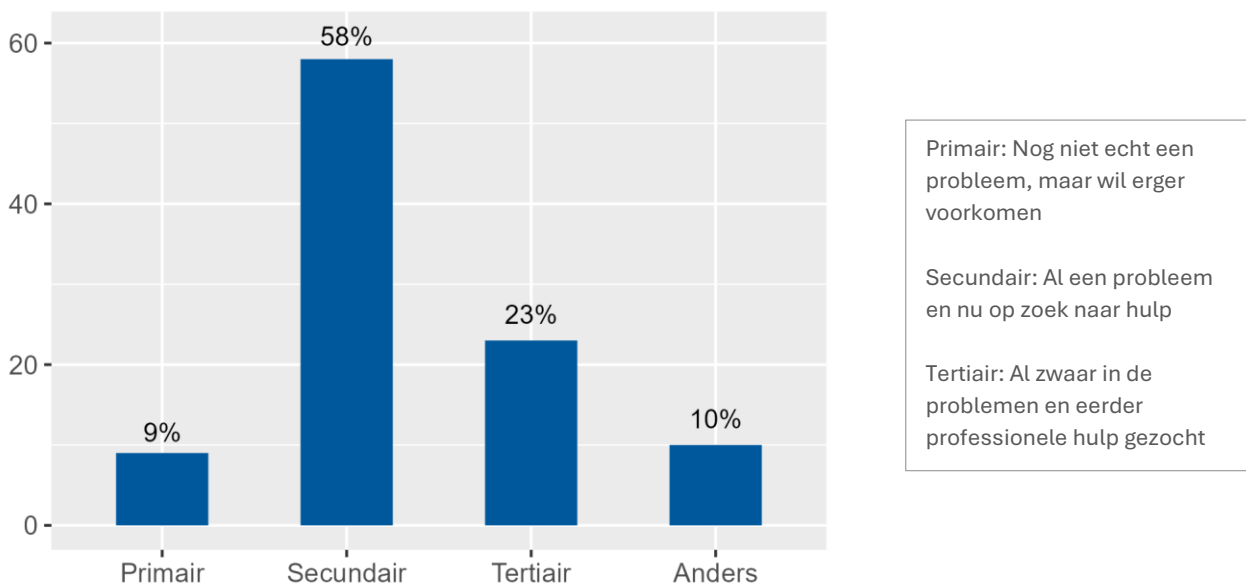
- Primaire fase: heeft nog niet echt een probleem, maar wil erger voorkomen.
- Secundaire fase: heeft al een probleem en is nu op zoek naar hulp.
- Tertiaire fase: zit al zwaar in de problemen en heeft eerder professionele hulp gezocht.

Figuur 3.4 geeft zicht op de verdeling van de respondenten op de online enquête over deze drie fasen. Meer dan de helft (58%) van de hulpvragers die meededen aan de online enquête heeft al een probleem en is nu op zoek naar hulp. Een kleine kwart (23%) zit al zwaar in de problemen en heeft eerder professionele hulp gezocht. Eén op de tien (9%) heeft nog niet echt een probleem en wil erger voorkomen.

Daarnaast geeft 10% van de respondenten wat 'anders' aan. De meesten geven daarin een concrete schets van de situatie waarin ze zich bevinden. In iets meer dan een kwart geeft men aan dat er al sprake is van professionele hulp; waarbij ze een vraag of twijfels hebben over die hulp of behoefte hebben aan een gesprek

tussendoor (vanwege een moeilijke periode, ingrijpende situatie of dreigende crisis). Het lijkt een groep te zijn die tussen de secundaire en tertiaire fase in zit: ze hebben al wel professionele hulp maar zitten nog niet zwaar in de problemen.⁵

Figuur 3.4 Welke situatie is het meest op u/de persoon waar u zich zorgen over maakt van toepassing? (N=303)



Bron: Enquête onder hulpvragers (SEOR, 2023)

3.3 REDEN VAN CONTACT

De helft heeft eerder informele hulp en/of informatie op internet gezocht, en 41% had al hulpverlening

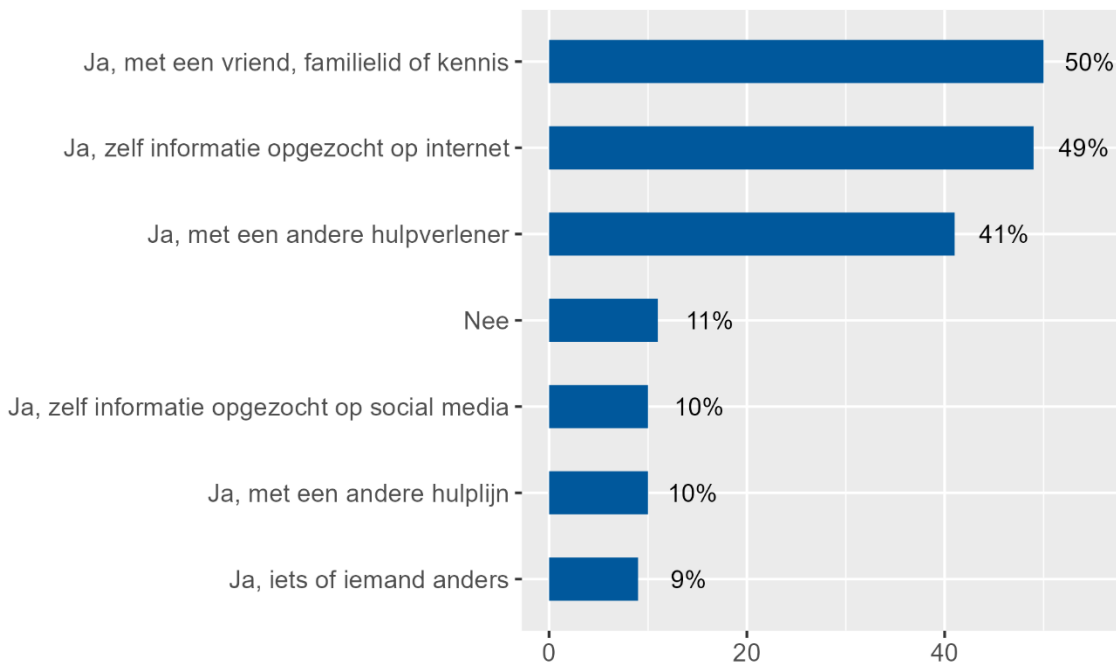
De helft van de hulpvragers die de online enquête hebben ingevuld, heeft voordat zij contact met MIND Korrelatie opnamen eerder al het betreffende probleem besproken in informele kring met een vriend, familielid of kennis. Ook de helft heeft internet geraadpleegd op zoek naar informatie over het onderwerp. Daarmee is internet dus in dezelfde mate van belang (geworden) als mensen in de nabijheid van de hulpvrager.

Over het probleem heeft 41% al een beroep gedaan op een andere hulpverlener voordat zij bij MIND Korrelatie aanklopten. Andere bronnen van hulp, die minder vaak geraadpleegd worden over het gespreksonderwerp zijn social media (10%), een andere hulplijn (10%) en iets of iemand anders (9%).

Al met al, blijkt slechts 11% nog met niemand anders erover gesproken te hebben en ook nog niets opgezocht te hebben.

⁵ Dit correspondeert ook met een bevinding die in figuur 3.5 staat: 41% heeft over het probleem eerder contact gehad met een hulpverlener.

Figuur 3.5 Heeft u hier eerder al met iemand anders over gesproken, of zelf informatie opgezocht? (meerdere antwoorden mogelijk, N=303)



Bron: Enquête onder hulpvragers (SEOR, 2023)

Voornaamste reden om MIND Korrelatie te benaderen is dat men hulp zoekt en nu hulp nodig heeft

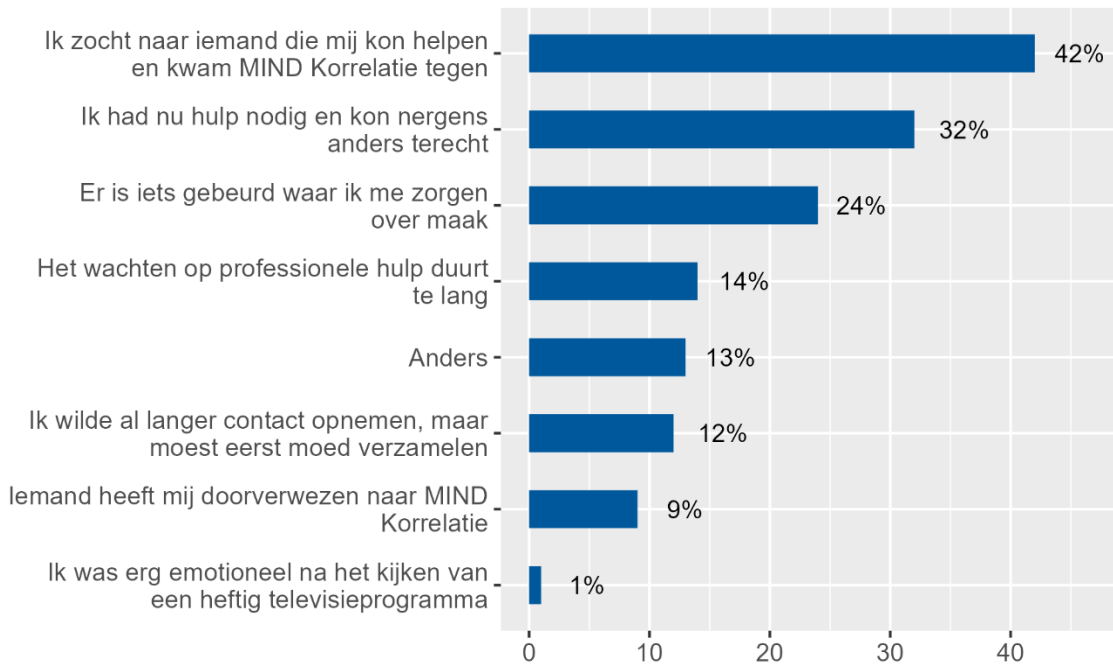
De hulpvragers bevinden zich zoals gepresenteerd in figuur 3.4 dus in verschillende fasen van hun problematiek. Daarbij kwam bij deze mensen op een bepaald moment de behoefte op om contact op te nemen met MIND Korrelatie. Dat kan om verschillende redenen het geval zijn. Figuur 3.6 laat zien welke redenen dat zijn.

De belangrijkste redenen zijn de volgende. De meerderheid van de mensen die contact opnamen met MIND Korrelatie waren naarstig op zoek naar hulp en kwamen in hun zoektocht MIND Korrelatie tegen (42%) en/of ze geven aan nergens anders terecht te kunnen (32%). Een deel (14%) heeft (daarnaast) last van de lange wachttijden bij professionele hulpverleners waardoor ze nu contact met MIND Korrelatie zochten. Bij circa een kwart (24%) was de aanleiding voor het contact iets dat recent is gebeurd en waarover ze zich zorgen maken.

“Mijn stemming schommelt en normaal gesproken gaat het wel omdat ik regelmatig naar mijn psycholoog ga, maar deze week was heel heftig voor mij.” (respondent enquête)

“Ik voel me al erg lang eenzaam en wist even niet meer wat ik moest doen.” (respondent enquête)

Figuur 3.6 Wat is de reden dat u nu contact heeft opgenomen met MIND Korrelatie? (meerdere antwoorden mogelijk, N=303)



Bron: Enquête onder hulpvragers (SEOR, 2023)

4 VERWACHTINGEN EN TEVREDENHEID

De ondervraagde personen die hulp vroegen aan MIND Korrelatie hadden meestal de verwachting een advies te ontvangen over hoe ze zelf met het probleem om kunnen gaan (72%), of informatie te krijgen over met welke hulpverlener of organisatie ze zelf contact op kunnen nemen (28%). Deze verwachtingen liggen in lijn met wat MIND Korrelatie beoogt te bieden. Trefwoorden die hulpvragers vaak met MIND Korrelatie associëren zijn hulp, advies, professioneel en luisterend.

Bij twee derde (66%) van de hulpvragers voldeed het contact met MIND Korrelatie helemaal aan de verwachtingen, en bij een kleine kwart (23%) deels. Dit komt ook tot uitdrukking in een gemiddeld rapportcijfer voor de geleverde hulpverlening van 7,9. De meeste respondenten waarden de hulpverlening met een 8 of een 9. Een heel laag rapportcijfer is grotendeels terug te voeren naar te hoge verwachtingen, miscommunicatie vanaf het begin van het contact, het ervaren van onbegrip of te weinig specifieke kennis, of door de spelregels van de hulpverlening. Alle onderscheiden aspecten van de hulpverlening worden op een schaal van 1-5 gemiddeld met meer dan een 4 beoordeeld. De tevredenheid over de bereikbaarheid is het grootst (4,5); het advies van MIND Korrelatie het laagst (4,1). Aspecten over de communicatie en het empathisch vermogen scoren respectievelijk een 4,4 en 4,3.

Als mogelijke verbeterpunten worden relatief vaak genoemd: meer tijd voor het gesprek en het gesprek minder abrupt eindigen (30 minuten als richtlijn i.p.v. als maximum), laten zien wanneer de hulpverlener aan het typen is in de chat en het chatgesprek achteraf kunnen opslaan (dit laatste is overigens inmiddels mogelijk), minder lange wachttijden, en meer open vragen stellen/de dialoog aangaan i.p.v. direct een oplossing aan te dragen.

Hulpvragers nemen in de regel met bepaalde verwachtingen contact op met MIND Korrelatie. In dit hoofdstuk beschrijven we met welke verwachtingen de deelnemers aan de enquête met MIND Korrelatie contact opnamen, en in welke mate ze daarover tevreden zijn. Ook laten we zien welke trefwoorden er bij de ondervraagde hulpvragers opkomen als ze aan MIND Korrelatie denken. Een deel van de ondervraagden heeft verbeterpunten voor MIND Korrelatie aangegeven; deze komen als laatste in dit hoofdstuk aan bod.

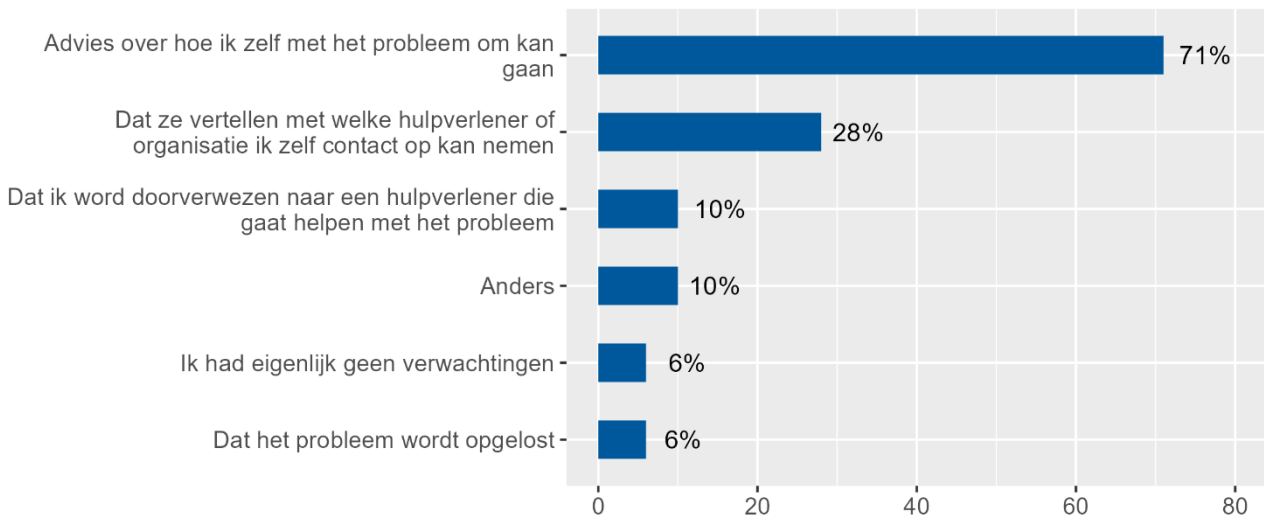
4.1 VERWACHTINGEN

Meeste hulpvragers verwachten een advies over hoe ze zelf met het probleem om kunnen gaan

Veruit de meeste hulpvragers (71%) doen een beroep op MIND Korrelatie om advies te krijgen over hoe ze zelf met hun probleem om kunnen gaan. Ook wordt door 28% verwacht dat ze informatie kunnen krijgen over met welke hulpverlener of organisatie ze zelf contact op kunnen nemen. Deze verwachtingen liggen goed in lijn met hetgeen MIND Korrelatie aan hulpverlening beoogt te bieden.

Een tiende verwacht doorverwezen te worden naar een hulpverlener die hen kan helpen bij hun probleem. Verder had 6% eigenlijk geen verwachtingen en ook 6% had de verwachting dat het probleem wordt opgelost. Of dat laatste realistisch is, hangt natuurlijk helemaal van het probleem af. Als het een concrete vraag is wel, als men denkt dat MIND Korrelatie het probleem zelf op kan lossen dan is dat niet realistisch.

Figuur 4.1 Wat was uw verwachting van MIND Korrelatie voordat u contact opnam? (meerdere antwoorden mogelijk, N=303)

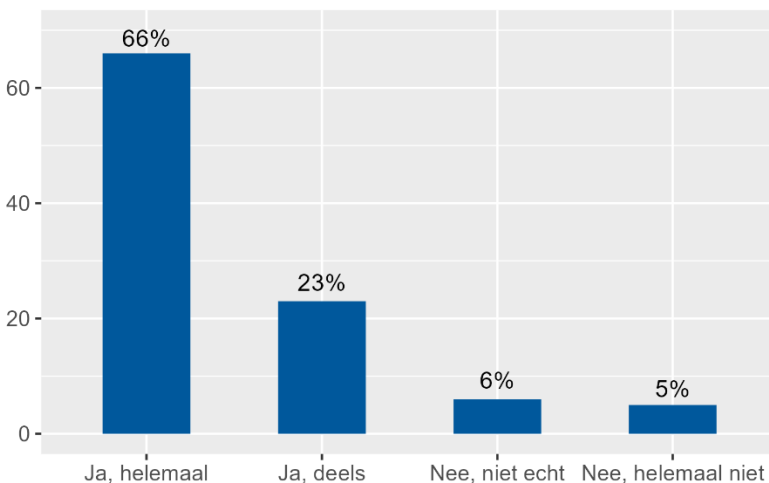


Bron: Enquête onder hulpvragers (SEOR, 2023)

Bij twee derde voldeed het gesprek met MIND Korrelatie helemaal aan de verwachtingen

Naast de verwachtingen zelf, is in de online enquête gevraagd in welke mate het gesprek met MIND Korrelatie aan deze verwachtingen heeft voldaan. Zie figuur 4.2 voor de resultaten. Het blijkt dat bij twee derde (66%) van de hulpvragers helemaal aan de verwachtingen is voldaan. Bij een kleine kwart (23%) deels. Bij circa één op de tien is niet aan de verwachtingen voldaan.

Figuur 4.2 Voldeed het gesprek aan uw verwachtingen? (N=303)



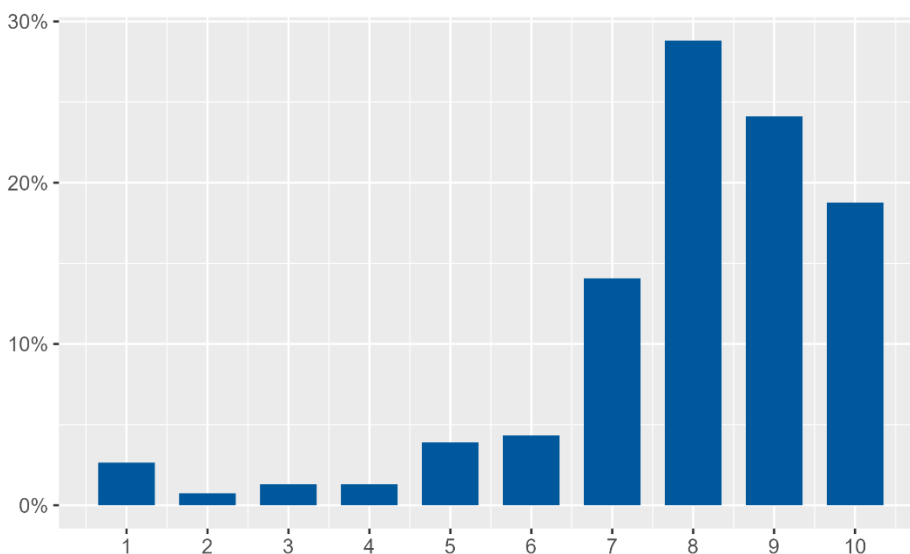
Bron: Enquête onder hulpvragers (SEOR, 2023)

4.2 RAPPORTCIJFER

Gemiddeld rapportcijfer voor de hulpverlening is 7,9, de meeste respondenten geven een 8 of 9

De respondenten is ook gevraagd welk rapportcijfer ze geven voor het gesprek met MIND Korrelatie. Het gemiddelde rapportcijfer is een 7,9. De variëteit aan rapportcijfers die gegeven wordt is groot: zie figuur 4.1. De meeste respondenten geven een 8, gevolgd door een 9. Er worden ook relatief veel tienen gegeven. Onvoldoendes komen echter ook voor; daarover hieronder meer.

Figuur 4.3 Welk rapportcijfer geeft u het gesprek met MIND Korrelatie? (N=303)



Bron: Enquête onder hulpvragers (SEOR, 2023)

Heel laag rapportcijfer grofweg door te hoge verwachtingen, miscommunicatie vanaf het begin, ervaren van onbegrip of te weinig specifieke kennis, of door de spelregels

Zoals gezegd, zijn er ook onvoldoendes gegeven voor het contact met MIND Korrelatie. Dat kan natuurlijk met de verwachtingen te maken hebben. Als de verwachtingen te hoog of onrealistisch zijn, dan ligt ontevredenheid voor de hand. Nadere analyse van de personen die het contact met MIND Korrelatie een rapportcijfer 1 geven laat zien dat dat meestal niet het geval is, op enkele personen na. Eén persoon gaf namelijk aan dat de verwachting was dat het probleem wordt opgelost. Ook bij de volgende persoon lijkt de verwachting te hoog en het probleem teveel omvattend te zijn om in een contact en advies van 30 minuten met MIND Korrelatie voldoende goed besproken te kunnen worden:

“Het is een probleem met meerdere instanties, en zeer uitgebreid, heb wel 20 a4tjes vol. Ik wil iemand die alles eens met mij doorneemt, advies en hulp geeft, kan het niet alleen aan.” (respondent enquête)

Diegenen die een rapportcijfer 1 gaven, zijn bijna allemaal personen die contact met MIND Korrelatie hebben gehad via de telefoon; een paar via de chat. Bij een deel van deze personen lijkt er iets in de wederzijdse communicatie vanaf het begin verkeerd te gaan, afgaande op de volgende reacties:

“Het gesprek duurde max 3 minuten, geen begrip van de dame naar mij, ze ratelde maar door dat ze mij kent en mij niet wil of kan helpen.” (respondent enquête)

“Onvriendelijk, werd direct afgekapt, er werd gezegd dat ik maar iemand in mijn omgeving moest vinden die een middag mee ging zoeken (op internet!) naar passende hulp, terwijl ik aangaf niemand in mijn leven te

hebben, op mijn tante in Frankrijk na. Dus die moest dan maar langskomen uit Marseille!! Bizar!!!"
(respondent enquête)

"Ik kreeg iemand aan de lijn die alleen hallo zei en ik begon dus mijn verhaal en pas na enige tijd brak hij in om te zeggen dat hij geen hulpverlener was maar de telefonist en dat alle lijnen van hulpverleners bezet waren. Zeker omdat het in mijn geval om seksueel misbruik gaat, voelde ik me daardoor heel vervelend."
(respondent enquête)

"Geen medewerker beschikbaar, ik werd gevraagd terug te bellen. Dat deed ik tot 2 keer toe ook op de aangegeven tijd. Maar er was niemand beschikbaar." (respondent enquête)

Door anderen wordt echter aangegeven dat ze zich niet gehoord voelen of niet begrepen voelden:

"Kreeg geen enkel begrip. (...) Er was geen empathie. (...) Men moet luisteren en niet een eigen invulling geven." (respondent enquête)

"Zaken als gemanipuleerd of gepest worden zijn niet altijd te bewijzen en als je behandeld wordt alsof je je het misschien inbeeldt, voel je je op zijn zachts gezegd niet erg gehoord". (respondent enquête)

"De dame kon niet luisteren en bleef hardnekkig allerlei aannames doen, wilde ook niet helpen om een hulpvraag te verduidelijken zodat ik niet doorverwezen kon worden" (respondent enquête)

"Neem de tijd om te luisteren. Wacht met advies tot alle problemen zijn geuit. Neem het serieus, al lijkt het nog zo krankjorum. Heel soms kan het weleens echt voorkomen." (respondent enquête)

Een deel van deze personen geeft aan hierdoor helaas wanhopiger, verdrietiger of gefrustreerder geworden te zijn.

Kijkend naar de reacties van de personen die een 2 of 3 geven komt ook nog naar voren dat men ervaart dat ze geen contact hebben met iemand die veel kennis van hun specifieke problematiek heeft:

"Ik kreeg een mevrouw aan de telefoon die zelf amper iets van PTSS of ASS wist en me ook niet kon helpen bij mijn vragen." (respondent enquête)

"Je hebt er niks aan als ze ook helemaal niets weten. Dan klopt hun informatie ook niet dat 'niemand er alleen voor staat'. Dat is dus wel zo en neem ik ze ook kwalijk. Ze zouden zich in ELK MENS moeten verdiepen ongeacht de soorten problemen." (respondent enquête)

Daarnaast lopen enkele hulpvragers tegen de spelregels van MIND Korrelatie aan, zoals blijkt uit:

"Ik mocht geen gesprek voeren met een medewerker omdat ik een hele tijd geleden al eens gechat had."
(respondent enquête)

"Misschien bepaalde teksten anders verwoorden. Zeggen 'ik heb 30 minuten de tijd voor je' geeft mij nogal een wanhopig gevoel. Iets zoals '30 minuten sessie gestart' is wellicht beter, komt minder hard aan, heb ik tenminste nog het neppe idee dat de sessie verlengd kan worden als het nodig is. Ik snap waarom die dingen zijn zoals ze zijn, maar maakt mij alleen helaas heel wanhopig en verdrietig." (respondent enquête)

Grofweg zijn de hele lage rapportcijfers dus het gevolg van:

- **Te hoge verwachtingen.** Mogelijk kan wat MIND Korrelatie te bieden heeft nog duidelijker gecommuniceerd worden, alhoewel bij de meerderheid van de hulpvragers de verwachtingen juist zijn.
- **Een vorm van miscommunicatie vanaf het begin van het contact.** Mogelijk kan dit opgelost worden met diverse maatregelen: 1) vanaf het begin duidelijk maken dat ze eerst te maken hebben met een telefonist, 2) aangeven hoe lang de wachttijd is per kanaal en mogelijk door verwijzen naar een ander

beschikbaar kanaal, 3) bij gevoel van miscommunicatie aan het begin, dat constateren en contact op laten nemen met een andere persoon van MIND Korrelatie.

- **Het ervaren van onbegrip.** Dit lijkt lastiger op te lossen. Mogelijk dat ook hier vrij snel aan het begin van het contact de constatering vanuit MIND Korrelatie gedaan kan worden dat er onvoldoende ‘klik’ bestaat tussen beide personen, gevolgd door het aanbod dat ze contact op kunnen nemen met een andere persoon bij MIND Korrelatie.
- **Het ervaren van te weinig kennis van het specifieke probleem.** Ook dan zou contact met een andere persoon bij MIND Korrelatie die daar meer van weet een betere match met de hulpvrager op kunnen leveren. De reikwijdte van de gespreksonderwerpen en problematieken is namelijk zo groot, dat niet alle professionals van alles even goed op de hoogte kunnen zijn.
- **De spelregels.** Een paar mensen geven aan behoefte te hebben aan meerdere keren contact of langer dan 30 minuten contact. Het zijn beleidskeuzes die gemaakt zijn om zoveel mogelijk mensen te kunnen helpen. Het lijkt lastig daarin maatwerk te leveren. De meerderheid kan wel degelijk geholpen worden binnen deze spelregels.

4.3 TEVREDENHEID BEPAALDE ONDERDELEN

Tevredenheid het grootst met de bereikbaarheid, het laagst met het advies van MIND Korrelatie

In de hulpverlening door MIND Korrelatie kunnen diverse onderdelen onderscheiden worden. Om te achterhalen wat hulpvragers daarvan vinden, is gevraagd of de hulpvragers hun tevredenheid met deze aspecten een score van 1-5 wilden geven: hoe hoger de score, hoe hoger de tevredenheid met het bepaalde aspect van de hulpverlening is.

Alle onderscheiden aspecten zijn met een gemiddelde score van hoger dan een 4 beoordeeld; een relatief hoge score. Zie figuur 4.4 voor een overzicht. De tevredenheid over de bereikbaarheid van MIND Korrelatie scoort gemiddeld het hoogst met een 4,5. Daarna volgen communicatie-aspecten over hoe men te woord werd gestaan en hoe er geluisterd werd, met een score van 4,4. Aspecten die iets zeggen over het empathisch vermogen van de medewerkers van MIND Korrelatie scoren een 4,3; het betreft de mate waarin er met de hulpvrager meegeleefd en meegedacht werd. Ook de expertise van de medewerkers van MIND Korrelatie ontvangt gemiddeld een score van 4,3 op een schaal van 1-5. Het laagst wordt het advies zelf gewaardeerd, die geeft men gemiddeld een 4,1. De personen die de hulpverlening een laag rapportcijfer geven, geven ook hier veelal een lage score voor het advies.⁶

“Ik heb zelf gegoogeld naar autisme en kwam zo ook bij MIND Korrelatie terecht. Ik kende MIND Korrelatie nog niet, maar kon hier meteen terecht. (...) De hulpverlening was echt bijzonder goed, dat had ik van tevoren niet verwacht. Ik ben heel positief over de hulpverlener die ik heb gesproken. Die was professioneel, empathisch en wist de vinger op de zere plek te leggen. Ik heb praktisch advies gekregen over hoe ik met deze mevrouw om kan gaan.” (geïnterviewde die voor iemand anders contact opnam)

⁶ Er is sprake van een hoge correlatie (0,83) tussen de hoogte van het rapportcijfer en die van de score voor het advies.

Figuur 4.4 Wat vindt u van de volgende onderdelen van MIND Korrelatie? (schaal van 1-5 sterren; N=281-301, afhankelijk van het aantal personen dat 'weet ik niet' heeft geantwoord)



Bron: Enquête onder hulpvragers (SEOR, 2023)

"Ik moest een kwartiertje wachten op de chat maar daarna ging het vrij snel. We hebben wat heen en weer gechat. Er werden mij ook wat vragen gesteld: over hoe lang speelt dit al, etc." (geïnterviewde die voor zichzelf contact opnam)

4.4 TREFWOORDEN BIJ MIND KORRELATIE

Associatie met MIND Korrelatie: hulp, advies, professioneel en luisterend

Aan de deelnemende hulpvragers aan de enquête is de open vraag gesteld welke drie woorden het eerst bij hen opkomen als ze aan MIND Korrelatie denken. Figuur 4.5 laat de Word Cloud zien die dat oplevert. Hoe groter de letters van het woord, hoe vaker het woord spontaan door de respondenten is aangegeven.

Meest genoemd is duidelijk het woord hulp, gevolgd door advies. Daarna volgen professioneel en luisterend. Ook vriendelijk, oor, luisteren, snel, bereikbaar, behulpzaam en goed zijn vaak gebruikt als woorden waarmee men MIND Korrelatie associeert. Daarnaast zijn er ook andere woorden genoemd die soortgelijke betekenissen hebben.

5 EFFECTEN

Het contact met MIND Korrelatie kan tot diverse effecten leiden. Uit de enquête blijkt dat rond de helft van de hulpvragers een advies en/of meer inzicht krijgt. Bijna een derde krijgt de suggestie om contact op te nemen met de huisarts of een andere hulpverlener. Ruim een kwart wordt gewezen op websites met informatie en zelfhulptools, waarmee ze zelf aan de slag kunnen. In de verdiepende interviews zijn concrete voorbeelden naar voren gekomen van de effecten die na 3-6 weken optreden: zelf een keuze kunnen maken of verder kunnen door meer inzicht of advies, een volgende stap in de keten van hulpverlening kunnen maken, hulp gekregen bij de diagnose van een probleem waardoor gericht hulp gezocht kan worden, of een concreet antwoord of reactie gekregen. Een kleine groep (6%) heeft in de enquête aangegeven geen enkel effect te ervaren van het contact met MIND Korrelatie; deze groep geeft de hulpverlening dan ook gemiddeld een onvoldoende rapportcijfer (4,3).

Daarnaast kunnen hulpvragers persoonlijke effecten overhouden aan het contact met MIND Korrelatie. Grote groepen hulpvragers (circa 45% tot bijna 60%) voelen zich door het gesprek al beter en kunnen weer verder, verwachten dat het probleem niet groter zal worden, en/of weten waar ze terecht kunnen voor meer ondersteuning. Circa de helft van diegenen die zich zorgen maken over een ander verwacht na het contact die persoon beter te kunnen helpen. En een derde van de hulpvragers die het probleem eerder bespraken met een hulpverlener, kunnen het gesprek met die hulpverlener nu beter aangaan. In de verdiepende interviews zijn de volgende ervaren gevoelens regelmatig aangegeven: men heeft aan het contact met MIND Korrelatie een goed gevoel overgehouden, heeft uitzicht op een oplossing gekregen, en waardeert het om met een professional over het probleem gesproken te hebben. Zonder MIND Korrelatie zouden de hulpvragers vaak zelf een oplossing zoeken, met iemand erover praten, of een professionele hulpverlener of huisarts raadplegen.

De hulpverlening van MIND Korrelatie leidt tot de volgende maatschappelijke effecten: verlaging van de zoekkosten, minder uitval door vroegtijdige signalering, betere vraagarticulatie, voorkomen van erger, preventie van (ggz-)zorg, en verhoging van het algemeen welbevinden. Hierdoor wordt de reguliere zorgsector minder zwaar belast, hetgeen tot minder maatschappelijke kosten leidt.

In dit hoofdstuk gaan we in op wat het contact met MIND Korrelatie bij de hulpvragers tot stand heeft gebracht. Tot welke effecten heeft het contact geleid en welke persoonlijke effecten zijn ervaren? Ook gaan we in op verschillende maatschappelijke effecten die optreden door de hulpverlening van MIND Korrelatie. In dit hoofdstuk combineren we de informatie verzameld in de online enquête onder 303 hulpvragers met de verdiepende inzichten die in 15 telefonische interviews door SEOR-onderzoekers drie-zes weken na het contact met MIND Korrelatie verkregen zijn.

5.1 EFFECTEN

Circa de helft krijgt een advies of meer inzicht, en bijna een derde wordt gewezen op andere hulpverleners

In de online enquête die door 303 hulpvragers is ingevuld is gevraagd wat het contact met MIND Korrelatie hen heeft opgeleverd. Zie figuur 5.1 voor de resultaten. Iets meer dan de helft (52%) van de hulpvragers ontvangt in het contact met MIND Korrelatie een advies, en iets minder dan de helft (46%) doet daarin meer inzicht op.

“De medewerkster was een luisterend oor en gaf goed advies. Ik ben blij dat ik nu weet dat ik geen grip heb op de verslaving en dat ik het nu helaas even moet uithouden tot hij hulp krijgt. We zijn bezig met Jellinek dus

ik hoop dat hij daar snel terecht kan. Verder om mijn eigen grens aan te geven, blijf ik uit zijn buurt als hij gebruikt heeft. Ik zal dit ook rustig met hem bespreken. Bedankt!” (respondent enquête)

Ook wordt men regelmatig geadviseerd om contact op te nemen met een andere professional: bij bijna een derde (31%) wordt de suggestie gedaan om contact op te nemen met de huisarts of een andere hulpverlener. Ruim een kwart (28%) wordt gewezen op websites met informatie en zelfhulptools waarmee men zelf aan de slag kan. Daarnaast wordt 15% gewezen op een andere organisatie die hen kan helpen zoals een lotgenotengroep of een cliëntorganisatie. Een kleine groep (4%) van diegenen die contact met MIND Korrelatie opnemen, wordt gewezen op een andere hulplijn.

“MIND Korrelatie heeft me links met informatie over rij-angst toegestuurd, over wat het is, hoeveel mensen het hebben, en wat mogelijkheden zijn om het aan te pakken.” (geïnterviewde die voor zichzelf contact opnam)

“Ik heb ook een vragenlijst toegestuurd gekregen of die heb ik gevonden via de websites die me toegestuurd werden, dat weet ik niet meer precies. Die vragenlijst ging in op ‘heb je dit, herken je dat’ etc. en daar kwam uit dat ik een lichte depressie had. De tips, ofwel de websites/adressen met wie ik eventueel nog contact op kan nemen, heb ik in mijn agenda staan voor het geval dat.” (geïnterviewde die voor zichzelf contact opnam)

Figuur 5.1 Wat heeft het contact met MIND Korrelatie u opgeleverd? (meerdere antwoorden mogelijk, N = 303)



Bron: Enquête onder hulpvragers (SEOR, 2023)

Ook een kleine groep (6%) geeft aan geen enkele opbrengst te ervaren van het contact met MIND Korrelatie. Deze groep heeft ook gemiddeld een onvoldoende rapportcijfer (4,3) voor het contact met MIND Korrelatie gegeven.

“Ik had de indruk dat de hulpverlener die ik sprak niet heel goed op de hoogte was van de problematiek. Ze dacht op een gegeven moment ook dat ik zelf autisme had, terwijl het over iemand anders ging. Uiteindelijk eindigde het gesprek met iets dat ik zelf ook wel al had bedacht: zoek contact met een huisarts of andere

hulpverlener. (...) Daar heeft MIND Korrelatie me op dat moment niet verder in kunnen brengen. Ik heb het inzicht waarnaar ik op zoek was wel bij een andere partij kunnen vinden: de Parnassia Groep.” (geïnterviewde die voor een ander contact opnam)

Hieronder geven we aan welke effecten we in de 15 verdiepende interviews opgehaald hebben. Dit is niet representatief voor alle hulpvragers, maar geeft wel een mooie inkijk in wat het contact met MIND Korrelatie teweeg kan brengen.

Zelf een keuze kunnen maken of verder kunnen door meer inzicht of advies

Uit de volgende quotes blijkt dat personen die voor zichzelf contact met MIND Korrelatie hebben gehad op basis van het verkregen inzicht of advies zelf een keuze hebben kunnen maken. Overigens blijkt dat niet iedereen het advies helemaal opvolgt, maar kennelijk wel op basis daarvan in staat was zelf een keuze te maken.

“Mijn vraag of ik langer moest wachten met teruggaan naar de GGZ of niet, is duidelijk beantwoord door het contact met MIND Korrelatie. Niet wachten dus. Zonder het contact met MIND Korrelatie had ik de keuze niet zo goed kunnen maken. Ik had al wat met mijn omgeving gepraat en met de huisarts maar kwam daarmee niet verder.” (geïnterviewde die voor zichzelf contact opnam)

“Ik heb ook besproken dat ik bepaalde medicijnen gebruik. De dame van MIND Korrelatie zei dat een bijwerking van deze medicijnen inderdaad zou kunnen zijn dat je een neerslachtig gevoel krijgt. Ik kreeg de tip om het gebruik van de medicijnen met zijn huisarts te bespreken. Dat heb ik niet gedaan. Ik heb het met mijn vrouw besproken en afgewogen. (...) Dus heb ik besloten de medicijnen af te gaan bouwen. (...) Ik ben er nu helemaal mee gestopt en het gaat stukken beter met me”. (geïnterviewde die voor zichzelf contact opnam)

“Ik kreeg ook links met verschillende adviezen, met de boodschap ‘eventueel is dit iets voor jou’. Ik kon zelf kiezen wat ik ermee zou gaan doen en op wilde pakken. Bijvoorbeeld het nemen van rijlessen specifiek gericht op faalangst, maar ook dat het waarschijnlijk beter is om eerst te achterhalen waar de angst vandaan komt. Dat is namelijk niet duidelijk. (...) Ik heb het advies om via de huisarts en de praktijkondersteuner na te gaan of het wellicht psychisch is nu opgepakt. Als je weet waar het vandaan komt kan je het ook beter (laten) behandelen.” (geïnterviewde die voor zichzelf contact opnam)

“Ik heb last van een dysthyme stoornis, en voelde alweer een tijdje een milde, aanhoudende depressie. Ik wilde vragen of het wel/niet verstandig is om naar een psycholoog te gaan, of dat ik moet accepteren dat het zo blijft, en vragen of medicijnen een mogelijke oplossing zouden zijn. De dame van MIND Korrelatie gaf aan dat medicijnen meer zijn voor als het erger is. Ze had wel het idee dat er nog iets bij me zat dat ik niet verwerkt had. Ze gaf het advies om hulp te zoeken, een psycholoog te bezoeken. (...) Ik heb daarna een belgesprek met de huisarts gehad en nu een afspraak staan om wat dingen te testen voor de medicijnen die ik kan gaan gebruiken. Ik wil toch medicijnen gaan proberen.” (geïnterviewde die voor zichzelf contact opnam)

Een hulpvrager zocht hulp bij rouwverwerking omdat zij door een delier haar moeder niet meer kon spreken vlak voordat ze overleed, en daar een slecht gevoel over had. Met de inzichten en het advies kon deze hulpvrager goed uit de voeten:

“Ik was aan het Googlen op een delier en kwam op een of andere manier erop dat je met MIND Korrelatie kon mailen. Ik heb toen een mail gestuurd. Over de delier en over het moeite hebben met dat ik niet meer goed met mijn moeder heb kunnen praten voordat ze overleed. Ik kreeg snel een reactie terug op mijn mail. Daarin kwam een bevestiging. De kant van mijn moeder werd belicht; ze namen mijn schuldgevoel weg. Ze gaven aan dat ik goed gehandeld had. Het verloop en het rouwverlies een plekje geven lukt nu wel. Het soort van schuldgevoel verdwijnt nu wel op de achtergrond. (...) Ik kreeg ook een tip om een boek te lezen, met een titel erbij. Ik ben gaan zoeken op internet, las de recensies die goed waren, en heb het boek besteld. Het boek is

pas binnengekomen, en ik ben begonnen met lezen. Ik denk dat ik er veel aan heb.” (geïnterviewde die voor zichzelf contact opnam)

Contact met MIND Korrelatie als onderdeel in de keten van hulpverlening: beter een volgende stap maken

Een deel van de geïnterviewden zit in een zoektocht van welke hulpverlening hen kan helpen, of zijn ontevreden over een professionele hulpverlener en weten niet goed hoe nu verder. Dan wordt MIND Korrelatie geraadpleegd als een onderdeel in de keten van hulpverlening om de gedachten te ordenen en een professioneel oordeel te krijgen, waardoor men beter beslagen ten ijs komt en het probleem beter kan verwoorden in de volgende stap van hulpverlening. Daarbij kan het gaan om de huisarts, het buurtteam, een psycholoog, etc.

“Het contact met MIND Korrelatie is het begin van een schakel geweest waardoor ik goed ben gaan nadenken wat ik zelf wil in mijn verdere herstel, en waarna ik via een ervaringsdeskundige van het buurtteam (mijn eigen contact) meer voor mezelf durf op te komen en meer zelfvertrouwen heb gekregen. (...) Ook heeft het er toe geleid dat ik het psychologische traject durf te beëindigen ondanks dat ik mijn oorspronkelijke doelen niet bereikt heb.” (geïnterviewde die voor zichzelf contact opnam)

“Het contact met MIND Korrelatie heeft er niet voor gezorgd dat ik minder zorg gebruik, want ik heb daarna nog hulp gezocht van een psycholoog.” (geïnterviewde die voor een ander contact opnam)

Hulp bij diagnose van een probleem waardoor gericht hulp gezocht kan worden

Een van de geïnterviewden had al heel lang last van PTSS maar was eigenlijk nog nooit achter de oorzaak daarvan gekomen. Het contact met MIND Korrelatie gaf hem eindelijk een diagnose waardoor hij gericht vervolgstappen kon zetten:

“Het gesprek met MIND Korrelatie was een cruciaal sleutelmoment voor mij. De dame van MIND Korrelatie stelde de diagnose vroeg tijdelijk kindertrauma vast en dat het dan heel goed kan dat je later een complex soort PTSS-complex krijgt. Zonder het gesprek met MIND Korrelatie had ik dat niet geweten. Dat was dus ook een soort van erkenning. Ze verwees me door naar de twee GGZ-instellingen die hier in Nederland in gespecialiseerd zijn.” (geïnterviewde die voor zichzelf contact opnam)

Ook schrok iemand van een verwijzing naar een diagnostisch centrum en dan vooral van de termen van de diagnoses die daarbij vastgesteld kunnen worden:

“Het contact met MIND Korrelatie heeft mij gerustgesteld dat het goed is om de test bij het diagnostisch centrum te gaan doen, ondanks de termen waarvan ik aanvankelijk schrok. (...) De man van MIND Korrelatie gaf aan: ‘Maakt u zich geen zorgen, het is goed om een specifieke diagnose te hebben, want dan weet je welke behandelmethoden er zijn. En krijg je inzicht waarom de stressfactoren bij u zo hoog zijn. En je hebt een term nodig om het goed te kunnen behandelen. (...) Ik ga nu met vertrouwen de test bij het diagnostisch centrum doen.” (geïnterviewde die voor zichzelf contact opnam)

Een deelnemer aan de enquête verwoordde het als volgt:

“De diagnose van mijn probleem (dementie) lijkt niet eenduidig, de daarop afgestemde hulp biedt geen soelaas. Vandaar twijfel over de juistheid van de diagnose (adhd en/of dementie).” (respondent enquête)

Concreet antwoord of reactie ontvangen

Enkele personen die aan een telefonisch verdiepend interview meededen, zaten met een vraag waar ze liefst een concreet antwoord op zouden willen ontvangen. Soms werd daarnaast ook nog doorverwezen waar men nog meer terecht kon met dit issue. Voorbeelden van uitspraken hieromtrent zijn de volgende:

“Het antwoord van MIND Korrelatie was dat ik hier in Nederland pas verder behandeld kan worden als ik in Nederland kom wonen. MIND Korrelatie heeft me links naar websites plus een stappenplan toegestuurd over hoe ik terug kan gaan naar Nederland. Over hoe kom ik in Nederland aan de beurt bij een psychiater? Verder

hebben ze me doorverwezen naar het Buurteam, daar kon ik heel snel terecht, waarbij ik contact heb gehad met een maatschappelijk werkster. (...) De maatschappelijk werkster heeft veel adviezen gegeven.”
(geïnterviewde die voor zichzelf contact opnam)

Een ander vroeg aan MIND Korrelatie om actie te ondernemen voor een bredere groep patiënten. Zorgverzekeraars vergoeden sinds enkele jaren namelijk alleen nog het goedkoopste merk van een bepaalde groep medicijnen; bij antidepressiva moeten apotheken enkele keren per jaar nagaan of ze moeten wisselen, bij enkele andere medicijn groepen is wisselen niet toegestaan. Maar bij gebruikers van antidepressiva kan wisseling van medicijnen grote gevolgen hebben zoals een terugval of zelfs uitval op het werk of school. Haar verzoek was de volgende:

“Onlangs zag ik weer een bericht over een medicijn groep voorbij komen waarvoor ze niet mogen wisselen, en dacht nu ga ik toch eens mailen met MIND Korrelatie hierover: om na te vragen of zij iets kunnen doen om voor dit specifieke antidepressiva medicijn voor elkaar te krijgen dat er ook niet gewisseld mag worden met een goedkoper ander merk medicijn. (...) De reactie van MIND Korrelatie was zo iets als: ‘We nemen het mee in een overleg’. (...) Ze namen mijn verzoek wel serieus; ze begrepen mijn probleem.” (geïnterviewde die voor zichzelf contact opnam)

5.2 PERSOONLIJKE EFFECTEN

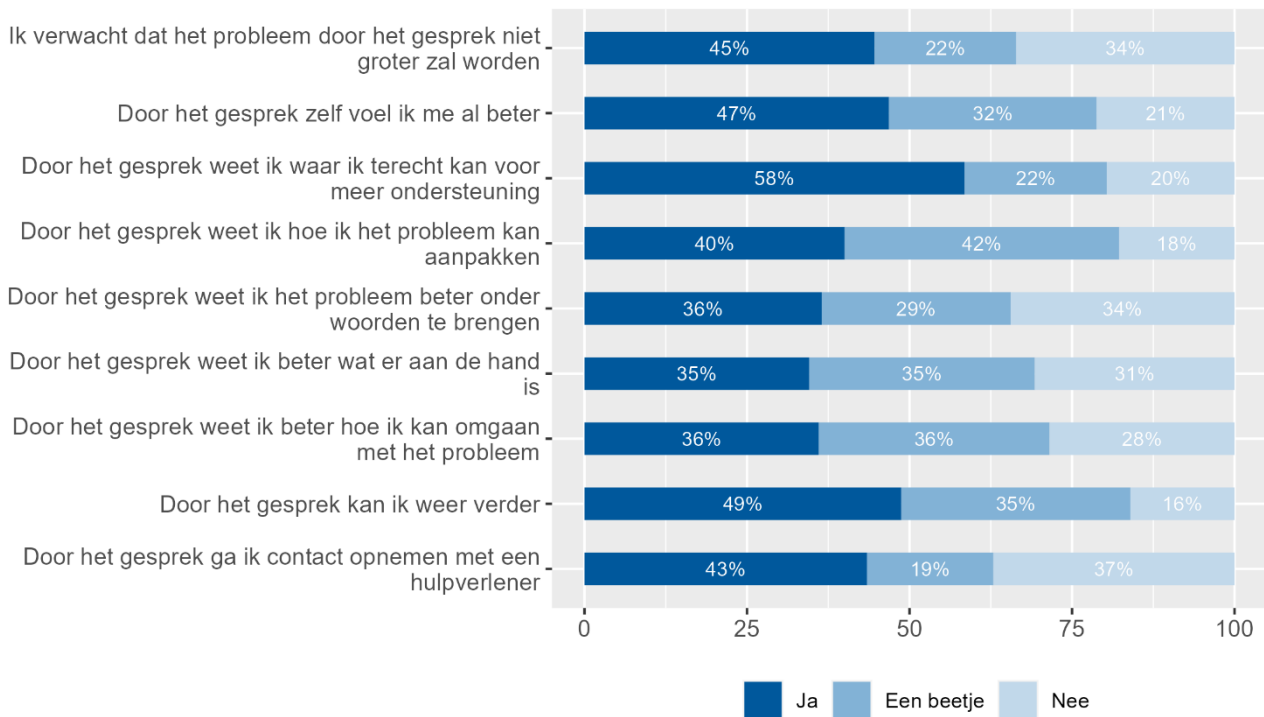
Grote groepen voelen zich door het gesprek al beter en kunnen weer verder, verwachten dat het probleem niet groter zal worden, en weten waar ze terecht kunnen voor meer ondersteuning

Los van welke opbrengst het contact met MIND Korrelatie heeft gehad, kan het contact bij de hulpvrager ook een persoonlijk effect opleveren. In de online enquête zijn diverse persoonlijke effecten uitgevraagd. Figuur 5.2 laat zien hoe de hulpvragers zich na het contact met MIND Korrelatie voelden: alle aangegeven ervaringen worden door meer dan een derde tot iets minder dan de helft van de hulpvragers ervaren met een volmondig ‘ja’. Het ervaren gevoel dat er uitspringt en door bijna 60% wordt aangegeven, is dat men door het gesprek weet waar ze terecht kunnen voor meer ondersteuning. MIND Korrelatie vervult voor die groep mensen dus een waardevolle wegwijzerfunctie. Daarnaast worden alle onderscheiden gevoelens ook nog door grote groepen ‘een beetje’ ervaren.

Noemenswaardig is ook dat 45% van de mensen verwacht dat het probleem door het gesprek met MIND Korrelatie niet groter zal worden en dat ongeveer een gelijk percentage aangeeft zich door het gesprek al beter te voelen. Ook geeft bijna de helft aan door het gesprek weer verder te kunnen. Daarnaast geeft een deel van de respondenten aan dat dit soort effecten een beetje optreden.

Ruim meer dan een derde is op basis van het gesprek met MIND Korrelatie in staat om het probleem beter aan te pakken en/of is beter in staat om met het probleem om te gaan. Min of meer even grote groepen geven aan dat dit een beetje het geval is.

Figuur 5.2 Hoe voelt u zich na het gesprek met MIND Korrelatie? (N = 303)



Bron: Enquête onder hulpvragers (SEOR, 2023)

In de enquête beschrijven enkele hulpvragers hun gevoel over het contact met MIND Korrelatie als volgt:

“Waardevol en respectvol luisteren heeft me goed gedaan. Ook de mate van inleving en begrip ondanks de heftige vraag en achtergrond. Het was een fijn en oprecht gesprek. Waardevol op inhoud en gevoel. Fijn dat hier niet perse wordt uitgegaan van blijven leven is wat we nastreven, begrip voor mijn lijden en uitzichtloosheid is erg fijn.” (respondent enquête)

“De medewerkster heeft mij enorm geholpen met advies en geweldloos communiceren. Ik voel mij begrepen, minder schuldig en zie nu hoe ik dingen kan aanpakken. Echt een topper!” (respondent enquête)

“Zeer medelevende persoon. En ze dacht mee met oplossingen. Ik ben haar zeer dankbaar.” (respondent enquête)

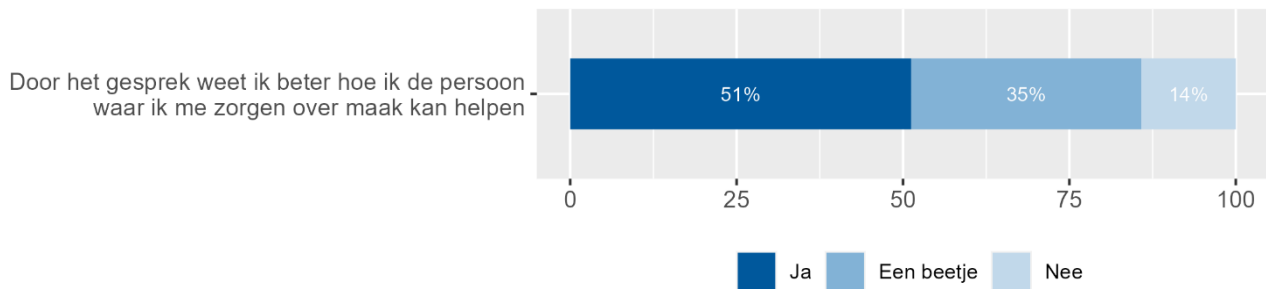
Circa de helft die zich zorgen maakte over een ander kon na het contact die persoon beter helpen

Een deel van de hulpvragers (57x) zocht contact met MIND Korrelatie omdat zij zich zorgen maakten over iemand anders. Hen is gevraagd of zij na het contact met MIND Korrelatie beter wisten hoe ze diegene zouden kunnen helpen. Circa de helft geeft aan dat zij dat op basis van het contact met MIND Korrelatie inderdaad beter kunnen. Iets meer dan een derde geeft aan dat dat een beetje het geval is. De rest, circa 15% heeft dat gevoel niet.

“Ik zocht advies over hulpverlening in verband met een persoon met waanideeën. En kreeg bevestiging.” (respondent enquête)

“Ik heb helaas geen gebruik kunnen maken van het praktische advies. Aangezien mijn schoondochter geen hulp wil, is dat niet aan de orde.” (geïnterviewde die voor een ander contact opnam)

Figuur 5.3 Hoe voelt u zich na het gesprek met MIND Korrelatie? (personen die zich zorgen maken over een ander, N = 57)



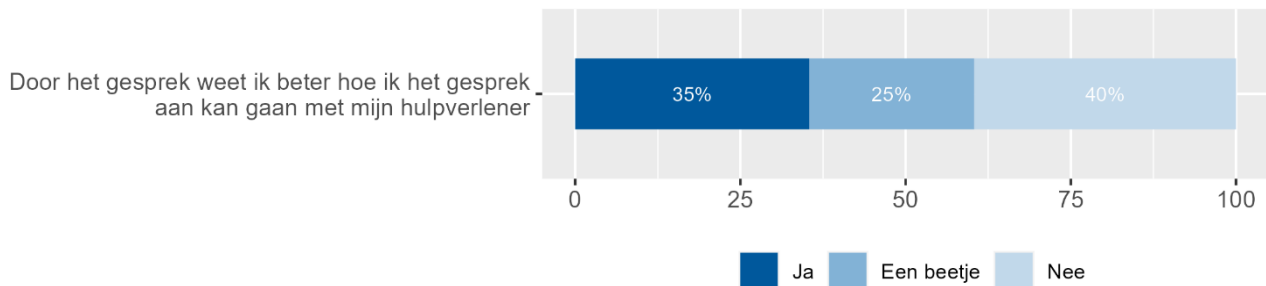
Bron: Enquête onder hulpvragers (SEOR, 2023)

Een derde van de hulpvragers die het probleem eerder besproken met een hulpverlener, kan het gesprek met diegene nu beter aangaan

Hulpvragers die contact met MIND Korrelatie opnemen, hebben in een deel van de gevallen het betreffende probleem eerder besproken met een hulpverlener. Het betreft 122 van de 303, ofwel 40% van de hulpvragers die de enquête hebben ingevuld. Een derde van hen geeft aan dat ze door het contact met MIND Korrelatie het gesprek met de hulpverlener nu beter weten aan te gaan. Dat is een beetje het geval voor nog eens een kwart van deze hulpvragers die eerder hun probleem ter sprake hebben gebracht bij een hulpverlener.

“Fijn te woord gestaan door een medewerkster! En hele fijne adviezen gehad waar ik morgen meteen over in gesprek ga met m’n hulpverlening.” (respondent enquête)

Figuur 5.4 Hoe voelt u zich na het gesprek met MIND Korrelatie? (N = 122)



Bron: Enquête onder hulpvragers (SEOR, 2023)

Ook in de verdiepende telefonische interviews is regelmatig aangegeven hoe men het contact met MIND Korrelatie heeft beleefd. Deze kunnen aan de hand van de quotes gegeven in de interviews als volgt ingedeeld worden.

Goed gevoel

“Het is een prettig gevoel dat je contact met MIND Korrelatie op kan nemen. Het is een goed en makkelijk contact. Ik heb gechat omdat ik er toen niet makkelijk over kon praten. Je chat heen en weer. Het contact verloopt snel en soepel. Fijn dat het er is.” (geïnterviewde die voor zichzelf contact opnam)

“Ik heb een goed en begripvol gesprek met MIND Korrelatie gehad.” (geïnterviewde die voor zichzelf contact opnam)

“Het contact met MIND Korrelatie gaf me een goed gevoel. De dame van MIND Korrelatie kaderde mijn probleem en hulpvraag goed af. Ze vroeg ook ‘welke hulp heb je eerder gehad’, ‘waarmee kan ik je helpen’, gaf tips en informatie en toetste of ik er wat mee kon. Er werd begrip getoond en hulp geboden. (...) Het is een laagdrempelige manier om professionele hulp te krijgen”. (geïnterviewde die voor zichzelf contact opnam)

“Door het contact met MIND Korrelatie ben ik op een andere manier tegen het sterfproces aan gaan kijken. Het contact met MIND Korrelatie was best wel een flinke lamp in de duisternis”. (geïnterviewde die voor zichzelf contact opnam)

“Het is fijn als je even je ei kwijt kunt, dat geeft op dat moment even verlichting. Ik liep vast in mezelf, en heb dat even kunnen delen. Het heeft me ook een stukje vertrouwen gegeven dat er wel goede hulpverleners zijn. Daarnaast ben ik een stukje gesterkt in mijn strijd: ik zwem steeds tegen de stroom in, en het besef dat ik niet de enige ben die dit vindt, voelt dan als een duwtje in de rug. Soms denk ik “ligt het aan mij, doe ik iets fout?”. Het gesprek met MIND Korrelatie heeft dit in het juiste perspectief geplaatst, als klankbordfunctie”. (geïnterviewde die voor een ander contact opnam)

Uitzicht op een oplossing

“Zonder het contact met MIND Korrelatie was ik niet bij het buurtteam terecht gekomen. Dan had ik geen vooruitzicht/toekomstperspectief gehad.” (geïnterviewde die voor zichzelf contact opnam)

“Het contact met MIND Korrelatie heeft me een soort van drempel over geholpen om er nu iets aan te gaan doen. MIND Korrelatie heeft me ook het gevoel gegeven dat ik het serieus moet nemen, dat ik het aan moet pakken en hulp kan krijgen. Ik had niet gedacht dat mijn probleem opgelost zou kunnen worden. Zowel MIND Korrelatie als daarna de huisarts namen me allebei serieus. Ik heb er zeker wat aan gehad. Wat een chatbericht voor grote dingen teweeg kan brengen. Dat zouden meer mensen moeten weten en doen.” (geïnterviewde die voor zichzelf contact opnam)

Professionele hulpverlening

“De man van MIND Korrelatie was een professioneel iemand, en het gesprek was geruststellend.” (geïnterviewde die voor zichzelf contact opnam)

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

“Het gesprek betekende toen heel veel, om met iemand te praten die er verstand van heeft, een luisterend oor. Na het gesprek had ik een gevoel van opluchting. Het gesprek was ook een bevestiging dat ik nu even niet in het plaatje pas van mijn partner, maar dat dit weer goed komt.” (geïnterviewde die voor een ander contact opnam)

“De verwachting die ik had van het contact met MIND Korrelatie was een klankbord. Je kunt googelen en dan vind je allerlei informatie, maar dat is theorie. Het is fijn om met iemand te praten die er wat vanaf weet. Deze verwachting is ook waargemaakt tijdens het gesprek. (...) Ik kreeg vooral bevestiging van wat ik vertelde en van mijn gevoelens. Daarnaast werd er het advies gegeven om er te zijn voor mijn zoon en schoondochter, om te laten weten dat ze altijd een beroep op mij en mijn man kunnen blijven doen, en tegelijkertijd mijn eigen grenzen te bewaken. Dit laatste was erg leerzaam.” (geïnterviewde die voor een ander contact opnam)

“Hiervoor praatte ik erover met mijn man en twee vriendinnen. Wat een voordeel is van het contact met MIND Korrelatie t.o.v. deze gesprekken is dat de hulpverlener meer kennis heeft van autisme en professioneel advies geeft.” (geïnterviewde die voor een ander contact opnam)

Ook enkele deelnemers aan de enquête gaven de professionaliteit spontaan aan:

“Ik vond het erg fijn om met een professional te praten die neutraal naar de situatie kon kijken en heb advies gevraagd.” (respondent enquête)

“Het deed me goed om, waar ik al jaren mee rondloop, te vertellen aan een vreemde die tegelijkertijd professional is. Ik ben bang dat bekenden of familieleden me een aansteller vinden.” (respondent enquête)

5.3 MAATSCHAPPELIJKE EFFECTEN

Zonder MIND Korrelatie: vaak zelf oplossing zoeken, met iemand over praten, professionele hulpverlener of huisarts raadplegen

Wat zouden de hulpvragers gedaan hebben indien ze geen contact met MIND Korrelatie hadden kunnen opnemen? Figuur 5.5 toont de resultaten; men kon meerdere antwoorden aangeven. De meerderheid (36%) was zelf op zoek gegaan naar een oplossing, bijvoorbeeld op internet. Een kwart zou er met iemand anders over praten: een familielid, vriend of bekende.

In totaal gaf circa de helft aan anders contact gezocht te hebben met een andere professionele zorg- of hulpverlener (31%) of met de huisarts (22%).

Andere hulplijnen zoals de Luisterlijn, 113 Zelfmoordpreventie, de Kindertelefoon en Alles oké, worden door één op de vijf hulpvragers genoemd.

Tot slot zouden kleine groepen niets doen (9%) en of wat anders doen (7%) als ze geen contact met MIND Korrelatie hadden kunnen opnemen. De personen die aangaven wat anders te doen, geven daarbij diverse dingen aan. Meerdere mensen noemen wachten op de eigen hulpverlener (terwijl ze eigenlijk acuut behoefte hebben aan hulp) en het zelf proberen op te lossen (“zelf maar iets proberen”, “meer op mindfulness en mijn geloof richten”, “zelfzorg”). Een deel geeft ook dingen aan die eigenlijk ook onder niets doen geschaard kunnen worden: het probleem opkroppen, erover piekeren, het probleem van zich wegschuiven, en het opgeven (“ophouden te bestaan”, “misschien opgeven om een oplossing te vinden”).

“Zonder het contact met MIND Korrelatie zou ik er langer last van hebben gehad, waardoor uiteindelijk ook het gezin er misschien last van zou krijgen. Ik denk ook dat ik anders uiteindelijk contact had gezocht met een andere hulpverlener. In dat geval zou het wel al zijn geëscaleerd of zou ik zelf mentale klachten hebben gekregen. De hulpverlening van MIND Korrelatie is laagdrempelig en heeft een preventief effect, waardoor ik nu geen zorg hoef te gebruiken voor een probleem dat hier eigenlijk te klein voor is.” (geïnterviewde die voor een ander contact opnam)

Figuur 5.5 Wat zou u hebben gedaan als MIND Korrelatie niet zou bestaan? (meerdere antwoorden mogelijk, N = 277)



Bron: Enquête onder hulpvragers (SEOR, 2023)

De hulpverlening door MIND Korrelatie leidt tot verschillende maatschappelijke effecten waardoor de reguliere zorgsector minder belast wordt en zorgkosten bespaard worden

MIND Korrelatie vervult naast hulpverlening aan hulpvragers, ook een maatschappelijke rol. Uit het onderzoek is onder andere gebleken dat een deel van de hulpvragers op dat moment zat te springen om contact met een professional, en ook dat een deel na het gesprek weer verder kon zonder dat in de nabije toekomst mogelijk een beroep op andere professionele hulpverleners gedaan hoeft te worden. Er treden diverse baten van de hulpverlening door MIND Korrelatie op die zich lastig in euro's uit laten drukken. Wel maken de bevindingen uit dit hoofdstuk het aannemelijk dat de volgende maatschappelijke effecten optreden:

- Verlaging van de zoekkosten.** Bijna een derde van de hulpvragers heeft tijdens het contact met MIND Korrelatie de suggestie gekregen om contact op te nemen met de huisarts of een andere hulpverlener. Daarnaast is 15% geweest op een andere organisatie zoals een lotgenotengroep of cliëntenorganisatie, die de hulpvrager verder kan helpen bij het probleem (zie figuur 5.1). Al met al, weet bijna 60% (zie figuur 5.2) door het contact beter waar ze terecht kunnen voor meer ondersteuning. Met de gerichte doorverwijzing door MIND Korrelatie wordt dus bij bijna 60% van de hulpvragers een verlaging van de zoekkosten bereikt.

Naast het beter kunnen maken van een volgende stap in de keten van hulpverlening, helpt MIND Korrelatie een deel van de hulpvragers bij het stellen van de juiste diagnose, zo blijkt uit de verdiepende interviews. Dit wordt bevestigd doordat meer dan een derde (zie figuur 5.2) van mening is dat ze beter weten wat er aan de hand is.

Beide aspecten leveren niet alleen tijdswinst op voor de hulpvrager maar belast ook niet onnodig andere professionele hulpverleners, waarbij men vermoedelijk niet direct aan het juiste adres zou zijn. Dit laatste levert tijd en geld op voor het toch al zwaar belaste zorgsysteem in Nederland.
- Minder uitval door vroegtijdige signalering.** Voorts kan het gerichte doorverwijzen door MIND Korrelatie ervoor zorgen dat men sneller en gericht bij het juiste hulpportaal terecht komt, waardoor

erger wellicht voorkomen wordt. Hierdoor wordt later een zwaarder beroep op de reguliere zorg voorkomen.

- **Betere vraagarticulatie.** Meer dan een derde weet als gevolg van het contact met MIND Korrelatie hun probleem beter onder woorden te brengen (zie figuur 5.2). Dit zorgt ervoor dat deze groep mensen de reguliere gezondheidszorg benadert met een beter gearticuleerde hulpvraag. Hierdoor wordt de zorgsector dus minder zwaar belast hetgeen tot minder zorgkosten tijdens de oriëntatieperiode van de hulpvrager leidt.
- **Voorkomen van erger.** 45% van de hulpvragers geeft aan dat ze verwachten dat het probleem door het contact met MIND Korrelatie niet groter zal worden (zie figuur 5.2). Daarmee wordt bij een deel van deze mensen waarschijnlijk erger – alhoewel mogelijk tijdelijk – voorkomen. Hierdoor hoeft op dat moment een minder zwaar beroep gedaan te worden op de reguliere gezondheidszorg.
- **Preventie van (ggz-)zorg.** Indien men op basis van de hulpverlening door MIND Korrelatie in staat is om zelf de regie te pakken, dan wordt bijgedragen aan de preventie van (ggz-)zorg waardoor er minder (onnodig) beroep op hulpverlenende instanties gedaan wordt. Ruim een derde van de hulpvragers is van mening dat ze door het contact met MIND Korrelatie weten hoe ze het probleem aan kunnen pakken. Uit de verdiepende interviews bleek ook dat een deel in staat is op basis van het verkregen advies of inzicht zelf een keuze te maken, waarmee ze zelf de regie pakken. Ook circa de helft van de mensen die zich zorgen maken over een ander zeggen dat ze door het contact beter weten hoe ze die andere persoon kunnen helpen (zie figuur 5.3).
Aan de andere kant wordt een deel van de hulpvragers ook de suggestie gedaan met andere hulpverleners contact op te nemen waardoor het beroep op de zorg wellicht juist toeneemt; wel wordt daarmee dan mogelijk erger voorkomen (zie het voorgaande punt).
- **Verhoging van algemeen welbevinden.** Circa 45% van de hulpvragers voelt zich door het contact met MIND Korrelatie al beter, en bijna de helft zegt door het contact weer verder te kunnen (zie figuur 5.2). Door een eenmalig contact met een professional van MIND Korrelatie wordt dus bij iets minder dan de helft van de hulpvragers een positieve impuls gegeven aan het algemeen welbevinden of de mentale gezondheid van die persoon. In de diepte-interviews benoemde een deel ook aan het gesprek een goed gevoel overgehouden te hebben. Daardoor is er minder risico op bijvoorbeeld tijdelijke uitval van school/werk/vrijwilligerswerk/mantelzorg.

“Zonder het contact had ik langer gewacht met teruggaan naar de GGZ waarna de terugval waarschijnlijk groter was geweest.” (geïnterviewde die voor zichzelf contact opnam)

“Zonder het gesprek met MIND Korrelatie had ik dat niet geweten. (...) Ze verwees me door naar de twee GGZ-instellingen die hier in Nederland in gespecialiseerd zijn.” (geïnterviewde die voor zichzelf contact opnam)

“Ik heb zelf een besluit kunnen nemen om mijn medicijngebruik te stoppen weliswaar met meer kans op cholesterolverhoging maar mijn neerslachtige gevoel is weg. Het gaat stukken beter met mij.” (geïnterviewde die voor zichzelf contact opnam)

“Zonder het contact met MIND Korrelatie had ik er waarschijnlijk nog wel een tijd mee rond blijven lopen. Om misschien toch een keer ermee naar de huisarts te gaan”. (geïnterviewde die voor zichzelf contact opnam)

Dit rapport doet verslag van onderzoek dat is uitgevoerd in opdracht van MIND Korrelatie.

De verantwoordelijkheid voor de inhoud berust bij SEOR BV. Het gebruik van het materiaal in dit rapport is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld. Vermenigvuldiging en/of openbaarmaking in welke vorm dan ook is uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming van SEOR BV.

Het onderzoek is uitgevoerd door SEOR BV.

Dit rapport is een uitgave van SEOR BV, Marconistraat 16, 3029 AK Rotterdam.

www.seor.nl