



Jaarverslag MIND Hulplijn **2024**

Stichting MIND



Inhoud

Voorwoord	3
1 Ambities en ontwikkeling in 2024	4
2. Resultaten 2024	6
2.1 Aantal gevoerde gesprekken in 2024	6
2.2 Gespreksonderwerpen in 2024	8
2.3 Verwijzingen door hulpverleners van MIND Korrelatie in 2024	8
2.4 Opvangen na tv-uitzendingen door MIND Korrelatie in 2024	9
2.5 Vindbaarheid website	10
2.6 MIND Hulplijn in de media	11
3. Doorkijk 2025	12
4. Organisatie en financiering	13
4.1 Personeel	13
4.2 Klachten	13
4.3 Agressie aan de lijn	14
4.4 Financiering	14

Voorwoord



Steeds terugkerende sombere gedachten, een buurmeisje dat toch wel heel veel afvalt, geen klik met de behandelaar, een partner met narcistische trekken; de professionele hulpverleners van de MIND Hulplijn hebben ook in 2024 weer hulp en advies geboden aan mensen met vragen op het brede spectrum van psychische en psychosociale klachten. Samen hebben we hard gewerkt om mentale gezondheid op gezonde wijze bespreekbaar te maken, hulpvragers handvatten te geven om met hun eigen klachten of die van een naaste om te gaan, en hen zo nodig de weg te wijzen in het complexe Nederlandse zorg- en ondersteuningslandschap. Dat werpt al zestig (!) jaar zijn vruchten af.

In dit jaarverslag blikken we terug op wat we in 2024 hebben gedaan en bereikt. Het was een jaar waarin we volop in beweging zijn gekomen: onze Hulplijn heeft een nieuwe koers bepaald (gericht op een breder publiek met vooral lichte en beginnende klachten), onze naam is veranderd van MIND Korrelatie naar MIND Hulplijn, we hebben stappen gezet in het onderzoek naar de toepassing van AI en in het ontwikkelen van een stevig resultatenmonitoringkader. En last but not least hebben we weer heel veel hulp- en adviesgesprekken gevoerd; wederom meer dan in het voorgaande jaar.

Steeds meer mensen weten ons te vinden, via de website én telefonisch. Psychische problemen nemen toe in Nederland en de druk op de zorg loopt aan alle kanten steeds verder op. In die schrijnende context biedt de MIND Hulplijn letterlijk een hulplijn voor iedereen die even vastloopt, mentale klachten heeft of zich zorgen maakt over een naaste: onze hulpverleners staan naast hen en helpen hen verder. Zo draagt de MIND Hulplijn, als onderdeel van de brede beweging MIND, bij aan een mentaal gezonder Nederland.

Dienke Bos
directeur-bestuurder MIND

1. Ambities en ontwikkeling in 2024

2024 was een jaar vol veranderingen voor de MIND Hulplijn, met onder meer een nieuwe koers, een nieuwe naam en een nieuwe teammanager. Ondertussen ging de hulpverlening gestaag door. Voor 2024 hadden wij onszelf verschillende doelen gesteld. Hieronder laten we zien welke doelen dat waren en in hoeverre we die doelen hebben behaald:

1. Vergroten naamsbekendheid en vindbaarheid: onze online vindbaarheid is met 27% hard gegroeid. Om in de toekomst onze bekendheid en vindbaarheid onder een breed publiek te vergroten, hebben we in 2024 onze naam gewijzigd van MIND Korrelatie naar MIND Hulplijn.

2. Verder versterken van de kwaliteit van onze hulpverlening: ook in 2024 hebben alle hulpverleners deelgenomen aan intervisiebijeenkomsten. Daarnaast hebben we in het afgelopen jaar gewerkt aan het doorontwikkelen van onze HR-cyclus, waar intercollegiale coaching van en wederzijdse feedback tussen hulpverleners essentieel onderdeel van is. In 2024 hebben we een start gemaakt met de implementatie van die HR-cyclus; in 2025 doorlopen we de cyclus in zijn geheel.

3. Stabiel krijgen van de IT: dit is in 2024 een groot probleem geweest. In de zomer en herfst zijn we meermaals slecht bereikbaar geweest. Tegen die tijd was ons onderzoek naar alternatieven al gaande. Uiteindelijk hebben we begin 2025 na een zorgvuldig proces de knoop doorgehakt voor een nieuw systeem.

4. Inzetten op groei: het aantal hulpverleningsgesprekken is met 3% toegenomen. Die groei heeft plaatsgevonden ondanks de bereikbaarheidsproblemen die we hebben gehad door de problemen van onze IT-leverancier. Op basis van de groei in de eerste helft van het jaar hebben we berekend dat de groei zonder IT-problemen maar liefst 7% was geweest. We zijn daarom optimistisch over een groei van 5-10% in het komende jaar.

5. Opvolging geven aan het effectiviteitsonderzoek van SEOR (2023): dit onderzoek liet zien dat 89% van de hulpvragers geheel of deels tevreden is over de hulpverlening van de MIND Hulplijn en de hulpverlening wordt gewaardeerd met een 7,9. SEOR schreef: "De resultaten van dit onderzoek laten zien dat door de hulpverlening van MIND Korrelatie verschillende maatschappelijke effecten op kunnen treden: verlaging van de zoekkosten, minder uitval door vroegtijdige signalering, betere vraagarticulatie, voorkomen van erger, preventie van (ggz-)zorg, en verhoging van het algemeen welbevinden. Deze leiden tot een minder zwaar beroep op de reguliere zorgverlening, waarmee ook maatschappelijke kosten bespaard worden." In 2024 heeft

het Hulplijnteam gewerkt aan een nieuwe koers en positionering op basis van de uitkomsten van het onderzoek, en tegelijkertijd de basis gelegd voor een resultatenmonitoringsysteem waarmee we zelf op regelmatige basis de effectiviteit van onze hulpverlening in kaart kunnen brengen. Die koers, positionering en monitoring passen binnen het MIND-brede meerjarenbeleidsplan waaraan we als organisatie in het eerste half jaar van 2025 de laatste hand leggen. Het vergroten van de toegankelijkheid voor nieuwe doelgroepen en de doorontwikkeling van de hulpverlening –ook doelen die we onszelf voor 2024 hadden gesteld– passen daar eveneens binnen. In dat kader is het noemenswaardig dat we in 2024 actief de (on)mogelijkheden van het gebruik van een chatbot in aanvulling op de Hulplijn hebben onderzocht. Dat onderzoek zetten we in 2025 voort.

In het vervolg van dit verslag gaan we verder in op de cijfers (gevoerde gesprekken, gespreksonderwerpen, verwijzingen, opvangen, vindbaarheid, media-aandacht), onze plannen voor 2025 en besteden we aandacht aan de organisatie achter en financiering van de MIND Hulplijn.

2. Resultaten 2024

2.1 Aantal gevoerde gesprekken in 2024

Elke werkdag zit er een team psychologen, pedagogen, maatschappelijk werkers en sociaalpsychiatrisch verpleegkundigen klaar voor de telefoontjes, chats, appjes en mails van mensen met vragen over hun mentale gezondheid of die van een naaste. Een van de hulpverleners –degene die op dat moment de ‘frontoffice’ doet- neemt alle hulpvragen aan en onderzoekt of de vraag aansluit bij het hulpverleningsaanbod van de MIND Hulplijn. Soms is hun inschatting dat bijvoorbeeld de Luisterlijn een passender plek is voor een hulpvrager, of verwijzen ze hulpvragers terug naar hun eigen behandelaar. Wanneer alleen de frontofficemedewerker met een hulpvrager spreekt, noemen we het gesprek een 1^e-contactgesprek. In 2024 hebben de hulpverleners van de MIND Hulplijn maar liefst 17.154 gesprekken gevoerd, waarvan 15.054 hulpverleningsgesprekken en 2.100 1^e-contactgesprekken, verdeeld over de volgende kanalen:

2024	Telefoon	Email	Chat	Brief	WhatsApp	Totaal
Januari	563	82	620	1	183	1449
Februari	536	97	554	0	154	1341
Maart	546	66	526	2	147	1287
April	559	70	584	1	127	1341
Mei	541	72	499	1	141	1254
Juni	483	52	481	1	134	1151
Juli	508	77	467	2	151	1205
Augustus	505	64	431	0	134	1134
September	425	62	530	1	132	1150
Oktober	611	64	637	0	143	1455
November	552	79	467	0	117	1215
December	463	54	452	0	103	1072
Totaal	6292	839	6248	9	1666	15054



Ook in het afgelopen jaar zien we weer een groei van het aantal contactmomenten: de MIND Hulplijn heeft 428 meer hulpverleningsgesprekken gevoerd dan in 2023 – toen waren het er 14.626. De verdeling over de verschillende kanalen is nagenoeg gelijk gebleven; we zien alleen een kleine toename van het aantal mensen dat contact opneemt via WhatsApp ten opzichte van de andere kanalen.

Gedurende het jaar zijn er een paar pieken en dalen te zien in het aantal gesprekken. De lagere aantallen gesprekken in juni, augustus en september hangen samen met IT-problemen die van invloed waren op de bereikbaarheid van de lijn. Bovendien zien we elk jaar dat in de zomerperiode de aantallen teruglopen en in het najaar weer op – dat was ook in 2024 het geval. De dip in het aantal gesprekken in december voorzagen we en hangt samen met de naamswijziging van de Hulplijn. Door die naamswijziging zijn we tijdelijk minder goed vindbaar in zoekmachines, is onze website aanzienlijk minder bezocht, en hebben dus ook minder mensen contact met ons opgenomen. We verwachten dat onze vindbaarheid in de loop van 2025 weer zal verbeteren en de cijfers dan ook tegen die tijd weer zullen oplopen.

2.2 Gespreksonderwerpen in 2024

De thematiek van de gesprekken bij de Hulplijn is heel divers – dat was ook in 2024 het geval. Na een hulpverleningsgesprek registreert de hulpverlener de thematiek van het gesprek. Een aantal dingen valt op wanneer we kijken naar de registratie van hoofd- en subthema's van de gesprekken:

1. De meeste gesprekken gingen over relatieproblemen, en dan specifiek over scheiding, verbroken relaties, ontrouw, irritaties et cetera (1468). Ook angst, paniekaanvallen en fobie zijn wederom veelvoorkomende thema's (1178). En ook afgelopen jaar hadden weer flink veel mensen vragen over therapievormen, hulpverleners, behandelingen en diagnoses (934).
2. Ten opzichte van 2023 zijn er méér gesprekken gevoerd over therapievormen, hulpverleners, behandelingen en diagnoses (0,9% meer dan in 2023), problemen in relaties met kinderen (0,5% meer) en problemen in relaties met anderen dan de (ex-)partner of kinderen (0,8% meer).
3. Relatief gezien minder gesprekken zijn in 2024 gevoerd over depressieve gevoelens (0,8% minder), angst (0,7% minder) en geweld (0,6% minder).
4. Ook in 2024 zijn er gesprekken gevoerd over alle 80 gespreksonderwerpen in de lijst, die uiteenlopen tussen eenzaamheid en assertiviteit tot discriminatie en schulden en van verslavingen tot rouw en zelfbeschadiging.

2.3 Verwijzingen door hulpverleners van de MIND Hulplijn in 2024

Door te motiveren, te stimuleren en te activeren proberen hulpverleners eraan bij te dragen dat hulpvragers voldoende mondig en vaardig zijn om zelfregie te nemen en een volgende stap te kunnen zetten en waar mogelijk de ervaren problemen zelf op te lossen. Wanneer het bieden van handvatten voor zelfregie ontoereikend is en een hulpvrager intensievere of andere hulpverlening nodig heeft, denken hulpverleners van de MIND Hulplijn mee over passende hulp en wijzen zij hulpvragers de weg in het Nederlandse hulp-, zorg- en ondersteuningslandschap. Per gesprek noemt een hulpverlener maximaal drie instanties, informatiesites en zelfhulptools die een hulpvrager kan raadplegen. In de tabel hieronder staan de registraties van verwijzingen in 2024.

In 2024 hebben hulpverleners van de MIND Hulplijn vooral verwezen naar de geestelijke gezondheidszorg. Met 32% ligt het percentage doorverwijzingen naar de ggz hoger dan in 2023 (30%), maar verwijzen we nog altijd in minder dan een derde van de gevallen door naar de ggz. Het aantal doorverwijzingen naar de lichamelijke gezondheidszorg lag in 2024 juist lager dan in 2023 (16% tegenover 19%). Het aantal doorverwijzingen naar maatschappelijke dienstverlening en welzijn is met 13% in beide jaren gelijk gebleven. Bij deze cijfers moet worden opgemerkt dat slechts in 57% van de gesprekken een doorverwijzing nodig is. In 43% van de gesprekken is het voor hulpvragers voldoende om een beroep te doen op het eigen sociale netwerk, of is het gesprek al voldoende om een hulpvrager verder te helpen of te doen beseffen dat mentale ups en downs bij het leven horen en niet altijd geproblematiseerd of gemedicaliseerd hoeven te worden.

2.4 Opvangen na tv-uitzendingen door de MIND Hulplijn in 2024

Als MIND Hulplijn en voorheen als MIND Korrelatie verzorgen wij al jarenlang opvang van mensen die geraakt zijn door media-uitzendingen, vaak doordat ze zich herkennen in verhalen die op televisie in beeld gebracht worden. Deze mensen bieden wij zogenoemde ‘toedekkende gesprekken’. Die gesprekken zijn bedoeld om de heftigste emoties te verminderen en hulpvragers wat rustiger de dag of nacht in te laten gaan. In 2024 hebben wij voor 31 programma’s opvang verzorgd, die we in onderstaand schema op een rijtje gezet hebben.

2024		Programma	Onderwerp
Januari	1	Moordpillen	Ritalin
Februari	2	De gijzeling in de Apple Store	Gijzeling
Maart	3	De tramaanslag	Tramaanslag Utrecht 2019
	4	De Joodse Raad	WO II
	5	NTR: Focus	Digitale rouwverwerking
April	6	Zonen zonder vaders	Opvoeding
	7	Van de wereld	Drugs en overlijden bij jongeren
	8	Verward	Psychoses
	9	Tot het einde	Palliatieve zorg
	10	Louis Theroux	Anorexia
Mei	11	Een goede dood	Euthanasie
	12	S10 dat het goed blijft gaan met mij	Psychische problematiek/psychoses
Juni	13	Meisjes van de goede herder	Misbruik in kloosters
	14	Over leven	Leven met een trauma
Augustus	15	Roosen en Borst	Levenseinde bij dementie
	16	Schooltv - Clickwise	Jongeren en social media
	17	Modellenmythe	Jonge modellen
September	18	De geknipte gast - Sara Kroos	Seksueel misbruik
	19	Eindeloos gepest	Pesten
Oktober	20	First Date	Mentale klachten
	21	De geknipte gast	Diverse psychische problematiek
	22	Nieuwsuur	Petitie eenzame opsluiting
November	23	Blackout	Gevolgen stroomstoring
	24	Dossier afgestaan	Afstandskinderen jaren 60/70
December	25	De analist	Seksueel (kinder)misbruik
		De uitvlucht	Verslaving, eetproblematiek en andere psychische problemen
		Doodstrijders	Hulp bij zelfdoding
		Vaticaan	Misbruik binnen de katholieke kerk
		Gino	De moord op de 9-jarige Gino

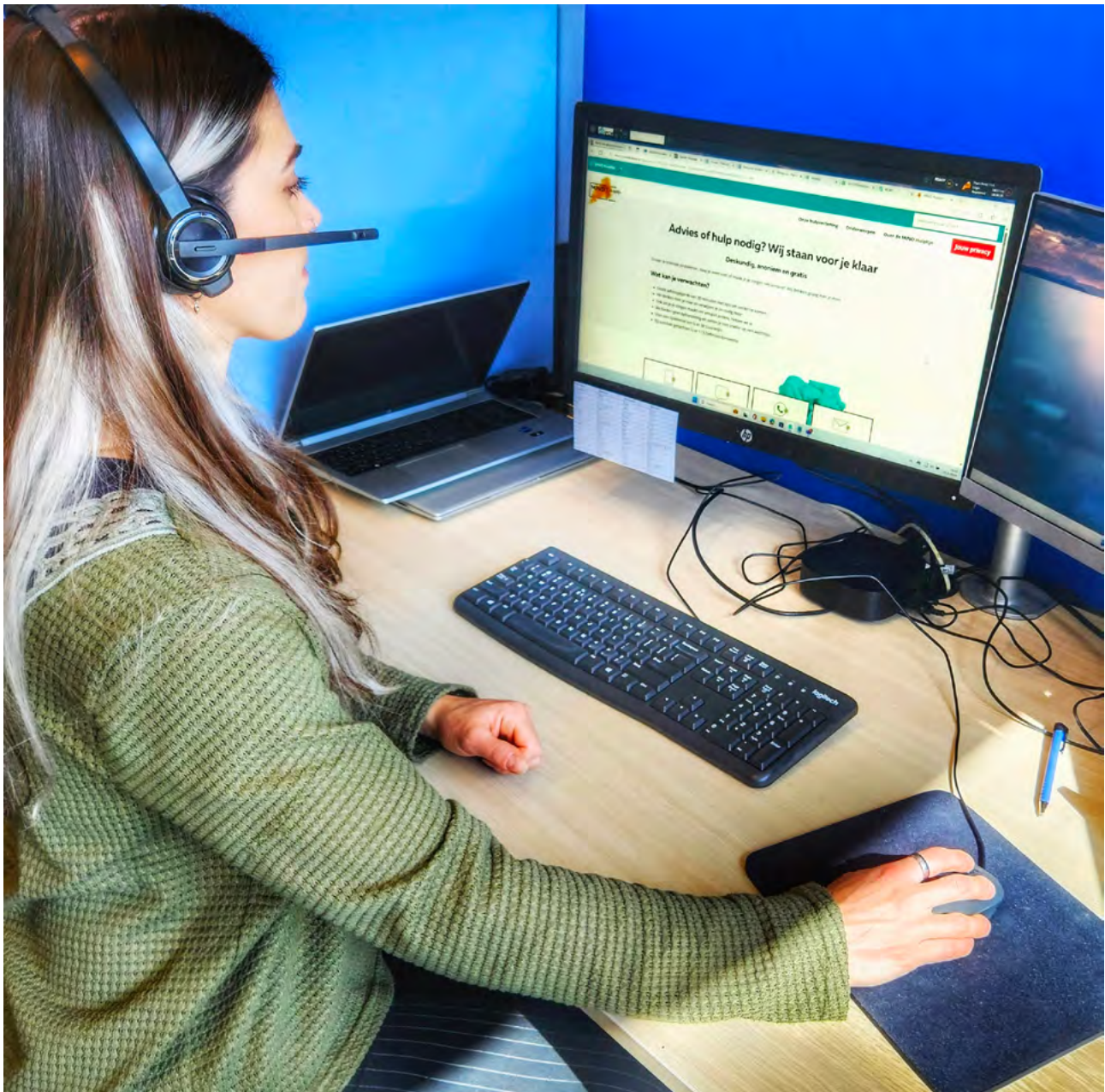
2.5 Vindbaarheid website

In 2024 is de website van de MIND Hulplijn aanzienlijk meer bezocht dan in 2023: in 2023 telden we 291.786 unieke websitebezoekers. In 2024 waren dat er 369.850. Dat is een toename van 27%. In de maanden waarin onze website veel is bezocht adverteerden we succesvol op Facebook en Instagram, bijvoorbeeld over relatieproblemen en grensoverschrijdend gedrag (in mei, juni en juli). De advertentie die in oktober liep, verwees naar de algemene MIND-website, en niet naar de website van de Hulplijn. Dat kan de 'dip' verklaren. De teruglopende bezoekersaantallen aan het einde van het jaar hangen samen met de naamsverandering en nieuwe website: omdat Google onze nieuwe website opnieuw moest beoordelen, kwam onze website minder hoog te staan wanneer mensen googelden naar psychische problemen. Dit hadden wij voorzien, en we rekenen erop dat in de loop van 2025 die cijfers weer zullen bijtrekken.

Aantal unieke bezoekers website MIND Hulplijn		
	2023	2024
januari	24.712	30.658
februari	22.852	31.106
maart	25.243	30.777
subtotaal Q1	72.807	92.541
april	22.278	28.333
mei	22.122	41.150
juni	19.751	37.113
subtotaal Q2	64.151	106.596
juli	21.189	46.319
augustus	21.817	38.571
september	24.487	29.636
subtotaal Q3	67.493	114.526
oktober	27.637	18.996
november	30.395	21.150
december	29.303	16.041
subtotaal Q4	87.335	56.187
Totalen	291.786	369.850

2.6 MIND Hulplijn in de media

Als MIND Hulplijn hebben wij ook in 2024 veel media-aandacht gekregen: minstens 202 keer hebben diverse media naar de MIND Hulplijn verwezen, gesproken met onze mediapsychologen, onze naamsverandering aangekondigd, of om andere redenen aan de MIND Hulplijn gerefereerd. In zeker 115 van die gevallen betrof het landelijke media met een groot (100.000+ mensen) bereik. Vooral LINDA. verwijst vaak naar ons en ook de EO is in 2024 begonnen met het structureler vermelden van de MIND Hulplijn.



3. Doorkijk naar 2025

Het jaar 2025 staat voor de MIND Hulplijn in het teken van de doorontwikkeling van de hulplijn in het kader van MIND's nieuwe meerjarenbeleidsplan. Onze doelen en prioriteiten voor 2025 zijn:

1. **Gestage en beheersbare groei van het aantal hulpverleningsgesprekken**, met 5-10%, vooral met mensen met lichte en beginnende klachten.
2. **Inzetten op het vergroten van de vindbaarheid en naamsbekendheid van de MIND Hulplijn** en ontwikkeling van de daarvoor benodigde stevige communicatiestrategie.
3. **Aan de slag met innovatie**, bijvoorbeeld door het loslaten van de eenmaligheid van de gesprekken en door ons onderzoek naar de (on)mogelijkheden van de toepassing van AI voor onze hulplijn.
4. **Waarborgen van de kwaliteit en stabiliteit van onze interne organisatie**, met in het bijzonder aandacht voor IT en de transitie naar een nieuw systeem, het leren en ontwikkelen van de hulpverleners, en resultatenmonitoring.
5. **Het bestendigen van ons netwerk**, zodat we mogelijke samenwerkingen met andere preventie-gerichte organisaties en instanties kunnen onderzoeken.
6. **Het voortzetten en verstevigen van de waardevolle samenwerking tussen de MIND Hulplijn en het ministerie van VWS.**



4. Organisatie en financiering

4.1 Personeel

Het team van de MIND Hulplijn bestond eind 2024 uit 18 vaste krachten, 7 oproepkrachten en 4 deskundige vrijwilligers. Alle hulpverleners zijn geschoolde hulpverleners: psychologen, pedagogen, maatschappelijk werkers en sociaal-psychiatrisch verpleegkundigen. Twee van de vaste krachten dragen zorg voor de planning. Een teammanager, gestart in maart 2024, is verantwoordelijk voor de strategische koers van de Hulplijn, de HR en de kwaliteit en randvoorwaarden van de hulpverlening.

4.2 Klachten

Als mensen ontevreden zijn over de hulpverlening, kunnen zij een klacht indienen via de website van de MIND Hulplijn. Mits deze hulpvragers daar behoefte aan hebben, bespreken zij hun klacht na met de manager van de MIND Hulplijn: wij leren graag van de ervaringen van hulpvragers.

De MIND Hulplijn ontving in 2024 zeven klachten. Vijf klachten gingen over de bejegening door de hulpverleners, waarbij de klager zich niet gehoord voelde, of ervoer dat de hulpverlener niet juist reageerde waardoor er een gebrek aan vertrouwen was. Die klachten zijn in het team besproken waarbij onder andere het empathisch vermogen aan de orde kwam.

In twee gevallen hadden hulpvragers de behoefte om meermaals met de MIND Hulplijn in contact te zijn. Wanneer een hulpvrager geen nieuwe hulpvraag heeft en de hulpverlener het gevoel heeft in herhaling te vallen, of wanneer een hulpvrager vooral een luisterend oor zoekt, verwijzen de hulpverleners van de MIND Hulplijn hen door naar bijvoorbeeld de Luisterlijn. Twee mensen hebben een klacht ingediend omdat zij zich niet in dit beleid kunnen vinden. Hier is contact met klagers over geweest, waarbij het beleid nog eens is uitgelegd. In het team is besproken hoe we dit soort hulpvragers in een tweede of derde gesprek handvatten kunnen geven om zelf vervolgstappen te zetten of passende hulp te zoeken.

De meeste klachten konden we naar tevredenheid van de klagers afhandelen. Bij een klager was dat helaas niet het geval en bij twee klagers kregen we geen contact meer na de klacht. Dat blijft altijd wat onbevredigend en moeilijk te beïnvloeden, maar we nemen die klachten natuurlijk wel mee als signaal. MIND ontving ook twee klachten waarbij de klagers onheus taalgebruik bezigden. We hebben hen gevraagd om de klacht te herformuleren, maar dat had helaas geen effect. We hebben die klachten daarom niet in behandeling genomen.

4.3 Agressie aan de lijn

Bij de MIND Hulplijn worden hulpverleners op frequente basis geconfronteerd met mensen die hen onheus bejegenen. Dat heeft veel impact op het team en daar wordt dan ook veel aandacht aan besteed. We hebben in 2024 beleid opgesteld om agressie-incidenten zoveel mogelijk te voorkomen en beter in kaart te brengen, hoe te handelen en goede opvolging te kunnen geven. Daarnaast hebben we huisregels geformuleerd en een agressieprotocol opgesteld. We bieden de hulpverleners een agressietraining aan en hebben we de omgang met agressie opgenomen in de training van nieuwe medewerkers. Hulpverleners kunnen bovendien voor directe ondersteuning bij elkaar en bij hun teammanager terecht wanneer zij te maken hebben gehad met agressie aan de lijn en besteden regelmatig aandacht aan degelijke incidenten tijdens intervisiebijeenkomsten.

4.4 Financiering

De MIND Hulplijn ontving in 2024 een instellingssubsidie van de Directie Maatschappelijke Ondersteuning van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Wij krijgen die subsidie omdat wij als dienst van algemeen economisch nut (DEAB) een uitvoeringsovereenkomst hebben voor de hulpverlening die wij bieden. De hoogte van de instellingssubsidie was gelijk aan het jaar 2023, maar opgehoogd met een bijstelling voor looncompensatie (OVA). Die OVA bedroeg in 2024 €74.230,68 waarmee de MIND Hulplijn in totaal een subsidie heeft ontvangen van €1.374.230,68.