

Stichting MIND Naasten Centraal

Inhoudelijk jaarverslag 2022

Ondersteuning en empowerment voor familie en directbetrokkenen van mensen met psychische of psychiatrische problemen, ook voor hen die vanwege overbelasting zelf psychische problemen hebben ontwikkeld.

Amersfoort, mei 2023
Stichting MIND Naasten Centraal

Stationsplein 125
3818 LE Amersfoort

T: 033-3032355
E: info@naastencentraal.nl
W: www.naastencentraal.nl

Bankrekening: NL25INGB0007611645
KvK: Utrecht nr. 41204424

Inhoud

Inleiding	2
Hoofdstuk 1 Bestuurlijke verantwoording	4
Hoofdstuk 2 Activiteiten	7
A. Lotgenotencontact	7
Activiteit A.1a Naastenlijn	7
Activiteit A.1b Digitaal lotgenotencontact (E-mailhulpservice)	8
Activiteit A.1c Digitaal lotgenotencontact; Facebookgroepen	9
Activiteit A.2a Ondersteuning vrijwilligers	10
Activiteit A.2b Ondersteuning regionale activiteiten; gespreksgroepen	11
Activiteit A.3a Landelijke Kind van Dag	14
Activiteit A.3b Overige KOPP/KOV-activiteiten	14
Activiteit A.4 Naasten Centraal Young	15
B. Informatievoorziening	17
Activiteit B.2 Voorlichting bij opleidingen, bij- en nascholing professionals	19
C. Belangenbehartiging	19
Activiteit C.1 Algemene belangenbehartiging ten bate van onze doelgroep	19
Activiteit C.2 Deelname aan grotere belangenbehartigingsorganisaties	20

Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag 2022 van de stichting MIND Naasten Centraal. De stichting heeft tot doel de ondersteuning en empowerment voor familie en directbetrokkenen van mensen met psychische of psychiatrische problemen, ook voor hen die vanwege overbelasting zelf psychische problemen hebben ontwikkeld en overige GGZ-patiënten. MIND Naasten Centraal werkt niet ziektebeeld gebonden, maar differentieert op de relatie tot de persoon met de psychiatrische kwetsbaarheid omdat die voor de betrokkene relevanter is dan het specifieke ziektebeeld. Familieleden (*ouder van, kind van, broer/zus van, etc.*), mantelzorgers, of andere directbetrokkenen van mensen met psychische of psychiatrische problemen, met of zonder diagnose, kunnen bij ons terecht voor hulp en steun. Ook richt de stichting zich op een aanzienlijke groep van familie en andere directbetrokkenen die door overbelasting of een belaste achtergrond ondertussen zelf gebruik maakt van de GGZ.

Een groot deel van onze achterban is opgegroeid met tenminste één ouder met psychische problematiek. Daarom was ook in 2022 een belangrijk deel van ons werk opnieuw gericht op (volwassen) kinderen van ouders met psychische- en/of verslavingsproblematiek (KOPP/KOV). Het andere grote deel van onze achterban is partner van. We zijn in 2022 ook bezig geweest om de activiteiten voor deze groep verder uit te breiden.

De stichting heeft haar core business in grote lijnen kunnen voortzetten en is vernieuwd:

- De nieuwe naam ‘Naasten Centraal’ maakt de intentie om meer impact te maken meer dan waar;
- De gespreksgroepen bestonden uit 18 actieve groepen waarvan een aantal online
- De telefonische hulplijn (Naastelij) is 171 maal bereikt;
- De E-mailhulpdienst is door 127 personen geraadpleegd;
- De website is totaal vernieuwd;
- Deelnemersraad in combinatie met de vrijwilligersmiddag (juni) met 28 deelnemers, waarvan 3 bestuursleden en 2 medewerkers;
- De Jaarlijks terugkerende Kind van Dag (1e zaterdag van november), met 104 bezoekers en het evenement is later ook nog door 169 mensen online bekeken;
- De Familie- en Naastendag in oktober i.s.m. MIND met ruim 100 aanwezigen;
- De lancering van de coördinator ‘KOPP/KOV en mannen’
- Voorlichting en gastlessen met een bereik van naar schatting 400 professionals;
- Training- en intervisiebijeenkomsten gedurende het jaar voor vrijwilligers.

Aandacht (erkenning, herkenning en ondersteuning) voor familie binnen de GGZ is belangrijk en was ook in 2022 nog steeds niet vanzelfsprekend. In het huidige maatschappelijke en politieke kader met de ambulantisering en verantwoordelijkheden bij de gemeenten is zelfs langdurig ingezet op een grotere rol voor de mantelzorger (familie en andere naasten), waardoor het belang van familie en ondersteuning thuis verder toeneemt.

Waar (GGZ-)mantelzorgers actief zijn, is het bewaken van de balans tussen draagkracht en draaglast essentieel. Als de mantelzorger overbelast raakt, ontwikkelt deze namelijk ook

klachten, hetzij aan spanning gerelateerde fysieke klachten, hetzij psychische klachten. En juist waar het gaat om mantelzorgers bij psychische problematiek is het gevaar groot dat die balans zoekraakt. GGZ-patiënten doen namelijk vooral een emotioneel beroep op hun mantelzorgers en dat maakt het uiterst moeilijk om de eigen grenzen te bepalen. Ook zien we dat juist daardoor de zichtbaarheid van de last voor de mantelzorgers nog moeilijker in beeld is bij zorgverleners en omgeving.

Stichting MIND Naasten Centraal besteedt vooral aandacht aan het zoeken naar de balans tussen deze draagkracht en draaglast. Wij proberen te helpen overbelasting te voorkomen zodat familie haar steun aan de naaste met psychische problemen langer en beter kan volhouden. Familieleden en andere naasten zoeken soms informatie over het ziektebeeld bij aandoening gerelateerde patiëntenorganisaties. Bij Naasten Centraal komen zij terecht als zij aan hun eigen herstel of balans willen werken. Dit geldt ook voor familie en andere naasten van mensen met psychische problematiek zonder diagnose, dubbele diagnose of een wisselende diagnose. Hetzelfde blijkt ook voor de grote groep volwassen kinderen van ouders met psychische problematiek en/of verslaving. Juist zij hebben behoefte aan een organisatie waar zij steun en herkenning vinden voor hun eigen problematiek en die hun belangen behartigt. Ook blijkt dat familie na de eerste behoefte aan aandoening specifieke informatie (wat heeft mijn zieke familielid?) informatie en ondersteuning zoekt die relatiegericht is. Een kind van een ouder met psychische problematiek ondervindt heel andere problemen (en kracht) dan een partner van een cliënt.

Op het moment dat een familielid overbelast raakt en zelf ook psychische problemen ontwikkelt, zal hij/zij zowel behoefte hebben aan professionele hulpverlening voor het acute probleem als aan aandacht voor de oorzaken van het probleem: de psychische problematiek van het familielid met een psychische kwetsbaarheid en het niet goed (kunnen) bewaken van het eigen evenwicht tussen draagkracht en draaglast. Dit familielid behoort tot een specifieke groep patiënten, namelijk de familieleden die overbelast zijn geraakt door de psychische problematiek in hun directe omgeving. Ook deze specifieke groep patiënten is al jaren de doelgroep van MIND Naasten Centraal, maar is sinds 2013 duidelijker gedefinieerd. Uit een intern onderzoek bleek dat het merendeel van onze achterban zelf gebruik maakt of heeft gemaakt van professionele GGZ-hulpverlening (van eerste tot derdelijns GGZ-hulp) in verband met overbelasting. Dit onderzoek is in 2014 herhaald en leverde eenzelfde beeld op (hun aandeel was meer dan 75%).

In de afgelopen jaren zijn steeds meer activiteiten voor deze groep mantelzorgers die ook ggz-patiënt zijn, ontwikkeld. Wij vinden het belangrijk dat bij de behandeling van deze groep niet alleen de symptomen bestreden worden (bijv. depressie), maar dat ook wordt gekeken naar het onderliggend lijden dat de depressie veroorzaakt.

Hoofdstuk 1 Bestuurlijke verantwoording

Inhoudelijke verantwoording

Aan het eind van het jaar telde het bestuur 5 leden:

- Cisca Goedhart, voorzitter;
- Vincent Vis, penningmeester;
- Hein van der Hulst, algemeen bestuurslid;
- Esther de Vreede, algemeen bestuurslid;
- Dienneke Roseboom, algemeen bestuurslid.

Dit jaar heeft het bestuur wederom veel hands-on gewerkt en besteedde samen met de bureaumedewerkers vooral aandacht aan de volgende zaken (zie ook hoofdstuk 2-4):

- Werven en ondersteuning van vrijwilligers, zodat zij hun activiteiten optimaal konden uitvoeren,
- Uitvoering geven aan de strategische koers en het op koers houden van de ondersteuning;
- Ondersteunen bij het aanvragen, uitvoeren en rapportering van verschillende subsidies en contacten met de subsidienten;
- Organiseren van de online Deelnemersraad in combinatie met de vrijwilligersdag in juni en de Kind van Dag op de eerste zaterdag van november;
- Deskundigheidsbevordering, intervisie en de inzet van ervaringsdeskundigheid;
- Hand- en spandiensten voor en met de medewerkers zodat zij de organisatie werkzaamheden en het vrijwilligersbeleid uit konden voeren.

Nieuwe naam

Per 1 januari 2022 is na een lange voorbereiding onze nieuwe naam, MIND Naasten Centraal, in gebruik genomen. Tegelijkertijd is de nieuwe website gelanceerd. Uitgangspunt was de wens dat onze achterban ons beter kan vinden voor informatie en ondersteuning. Daarnaast wilden we onze online zichtbaarheid vergroten. Het effect was vanaf de start merkbaar. We worden veel vaker gevonden, gemaild, gebeld en benaderd. Mensen herkennen zich bovendien beter in de naam en daarmee in wat we doen. De nieuwe identiteit sluit merkbaar beter aan bij de missie, visie en waarden van de organisatie. Bovendien wordt een doelgroep aangetrokken die zich eerder niet bewust was van ons bestaan. Ook kunnen we onze boodschap duidelijker communiceren naar de verschillende stakeholders.

Financiële verantwoording

Voor het jaar 2022 ontving de stichting instellingssubsidie van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, projectfinanciering (onder andere van het FNO

Geestkracht), giften en donateursbijdragen. De instellingsubsidie is gebruikt voor de kerntaken van de organisatie: lotgenotencontact, voorlichting en belangenbehartiging. Voor dit laatste wordt ook MIND, de koepel van ggz-cliënten- en familieorganisaties, gevoed. Naast lotgenotencontact en voorlichting blijft de werving van en ondersteuning aan vrijwilligers belangrijk, zodat zij hun taken goed kunnen uitvoeren. Projectgelden en overige inkomsten zijn ingezet om extra activiteiten voor de achterban te ontplooiën.

Vrijwilligers

In 2022 telde de stichting 59 actieve vrijwilligers. Sommige vrijwilligers voeren meerdere activiteiten uit.

De vrijwilligers dragen op verschillende manieren bij aan de stichting, waaronder in de volgende functies:

- 16 gespreksleiders van lotgenotengroepen;
- 2 hoofdorganisatoren van de landelijke Kind-van Dag;
- 10 telefonische hulplijnvrijwilligers;
- 7 E-mailhulpservicevrijwilligers;
- 6 vrijwilligers voor de communicatie gericht op website, Nieuwsbrief, blogs, Facebook groepen en boekrecensies;
- De social media worden door de bureaumedewerker bijgehouden;
- 4 vrijwilligers werken mee in Naasten Centraal Young;
- 2 vrijwilligers vertegenwoordigen ons in expertcommissies bij MIND;
- 6 vrijwilligers maken deel uit van het team voorlichting;
- 5 vrijwilligers vormen het bestuur.

Daarnaast zijn wisselende aantallen vrijwilligers actief in de ondersteuning bij verschillende activiteiten zoals de Kind van Dag, de MIND Familie-/Naastendag (door MIND georganiseerd), boeken- en informatietafels bij congressen, voorlichting, trainingen, etc.

Donateurs

In 2022 is werving van donateurs regulier doorgestaan, bijvoorbeeld door mensen die deelnemen aan gespreksgroepen te vragen donateur te worden. Elk jaar zijn er ook mensen die zichzelf als donateur aanmelden. Nieuwe donateurs krijgen een welkomstbrief en ontvangen elke maand de nieuwsbrief. Eind 2022 stonden er 206 donateurs geregistreerd. We nodigen incidentele betalende donateurs actief uit een automatische incasso af te geven.

Personeel

Ook in 2022 heeft het bureau op volle sterkte gewerkt door de inzet van een bureaumedewerker voor 0,22 fte en daarnaast een vrijwilligerscoördinator voor 0,5 fte. Het ondersteunen, werven en vergroten van kennis en vaardigheden van de vrijwilligers in het land blijft een speerpunt.

Backoffice

In 2022 zijn verschillende administratieve ondersteunende taken via de backoffice uitgevoerd door servicebureau HOI. Vooral de beantwoording van en doorverwijzing bij vragen en e-mail blijft ingewikkeld door de vaak benodigde specifieke inhoudelijke en organisatiekennis. Om hierin te faciliteren hebben we HOI een belscript aangeleverd. Een goed belscript zorgt ervoor dat de HOI medewerker een gestructureerd en duidelijk gesprek kan voeren met onze bellers. Hier is intensief contact over geweest. De digitale ondersteuning bij het organiseren van (online) evenementen verloopt goed.

In kwartaal 4 zijn we overgegaan naar administratiekantoor MEO, die veel ervaring heeft met vergelijkbare cliënten- en naastenorganisaties. Eind 2022 is de donateursadministratie helemaal geüpdatet en op basis hiervan zijn donaties geïncasseerd.

Hoofdstuk 2 Activiteiten

A. Lotgenotencontact

Activiteit A.1a Naastenlijn

Doel en functie

De Telefonische Hulplijn, per 1 januari 2022 Naastenlijn genaamd, is landelijk georganiseerd met de volgende functies:

- Bieden van eerste opvang en een luisterend oor;
- Geven van ondersteuning, informatie en advies;
- Wegwijs maken en het op verzoek bieden van follow up (toesturen informatie, adequate verwijzing).

Doelgroep

Familieleden en andere directbetrokkenen van mensen met een psychiatrische kwetsbaarheid alsmede cliënten die ook familielid zijn van iemand met een psychiatrische kwetsbaarheid (veelal cliënten van 1e-lijns GGZ-zorg). Ook professionals bellen voor advies over de omgang met familie. In geval van diagnose gebonden of meer op het ziektebeeld gespecialiseerde vragen verwijst een medewerker door.

Telefonische hulplijn (nu naastenlijn)

Het landelijke en laagdrempelige karakter van de Naastenlijn maakt dit aanbod tot een belangrijke pijler in de activiteiten van de stichting. In 2022 hebben we de naam van de hulplijn aangepast in 'Naastenlijn' om zo beter vindbaar te zijn en meer expliciet gericht op de doelgroep die we hiermee bedienen.

Familieleden en andere directbetrokkenen kunnen bij medewerkers van de Naastenlijn hun verhaal kwijt, krijgen informatie of advies over zaken waar ze in het leven met iemand met psychische of psychiatrische problemen mee te maken hebben. De ervaringsdeskundige invalshoek – kunnen spreken met iemand die zelf vertrouwd is met de problematiek en emoties van familie van – heeft een grote meerwaarde. De sterke kant van de Naastenlijn is dat direct contact mogelijk is.

Voor vervolcontact wordt de beller gewezen op de Facebookgroepen, de gespreksgroepen of in contact gebracht met een contactpersoon 'op relatie van' (kind van, ouder van of (ex-) partner van). In geval van diagnose of ziektebeeld gebonden vragen verwijst de medewerker door naar derden.

Resultaten Naastenlijn

Het team bestond uit 10 medewerkers, die wekelijks samen 8-9 dagdelen (diensten) vervulden. Het 0900-nummer is gelijk gebleven. Het aantal telefoontjes in 2022 bedraagt 171. Er wordt gedurende de ochtenddiensten het meest gebeld.

Naastenlijn werkoverleg en scholing

Dit jaar hebben er twee werkoverleggen in het kader van deskundigheidsbevordering plaatsgevonden. Het eerste werkoverleg is besteed aan psychoses en de communicatie met iemand met psychosegevoeligheid. De tweede onlinebijeenkomst had als thema autisme en naasten. Bij beide sessies was een externe trainer betrokken.

Dit jaar hebben startende medewerkers de voorbereidende scholing bij PGOsupport kunnen volgen. Ook heeft de Naastenlijn coördinator de aspirant medewerkers voorbereid op het telefonisch werk door toesturen van werkmaterialen en online doorspreken van veel gestelde vragen en belangrijke uitgangspunten bij de ondersteuning aan naasten.

Voor het inventariseren van het aantal telefoontjes en enkele andere voor de organisatie belangrijke gegevens wordt gebruik gemaakt van een digitaal registratieformulier. Dat formulier is dringend aan verbetering toe om het uitwerken van de gegevens te vergemakkelijken en de zeggingskracht van de uitkomsten te verbeteren. Dit wordt in 2023 verder opgepakt.

Om de Naastenlijn onder de aandacht van (nieuwe) directbetrokkenen te brengen, dient PR voortgezet en uitgebreid te worden.

Activiteit A.1b Digitaal lotgenotencontact (E-mailhulpservice)

Doel en functie

De functies van de E-mailhulpservice zijn dezelfde als die van de Naastenlijn maar dan digitaal:

- Het bieden van eerste opvang en een luisterend oor, maar dan per e-mail;
- Het geven van ondersteuning, informatie en advies;
- Het wegwijs maken en het op verzoek bieden van follow up (toesturen informatie, adequate verwijzing).

Organisatie en werkwijze

Ingekomen e-mails worden binnen vijf werkdagen beantwoord en er zijn maximaal vijf e-mailcontacten mogelijk per hulpvrager. De praktijk leert dat één à twee e-mailcontacten meestal voldoende zijn, een enkele keer zijn het er meer.

Team E-mailhulpservice

Het team bestond in 2022 uit zeven medewerkers. Deze medewerkers werken zelfstandig en hebben zo nodig met elkaar overleg. Een van de teamleden is coördinator van het e-serviceteam. De bureaumedewerker heeft daarvoor het team in praktische zin ondersteund, bijv. met het zoeken naar beschikte trainers voor bijscholing tijdens de teamdagen. De medewerkers (vrijwilligers) worden uitgenodigd voor het tweejaarlijkse werkoverleg van het Naastenlijnteam, waarbij ook deskundigheidsbevordering wordt aangeboden. Het team heeft in januari een training met intervisie aan de hand van casussen gehad.

De hulpvragers

- In 2022 werden 127 hulpvragen ontvangen door 31 mannen en 96 vrouwen.
- Gemiddeld kwamen er 10 vragen per maand binnen. Dit aantal is iets minder ten opzichte van 2022. In de rustigste maand kwamen er zes vragen binnen. In een aantal drukke maanden 16 vragen.
- Als het gaat om de relatie tot de persoon met de psychische problematiek werden in volgorde van aantal de vragen gesteld door (ex-)partners, volwassen kinderen, ouders van, broers-zussen en vrienden van. Opvallend is de procentuele toename van mailers onder de 35 jaar. In 2022 was dit 26% van het totale aantal hulpvragers, een stijging van 4% ten opzichte van 2022. Ook is een verschuiving te zien naar toename van professionele hulpverleners en andere naasten dan de bovengenoemden die mailen naar de E-mailhulpservice (20 op het totaal van 127 hulpvragers).
- De leeftijd van de hulpvragers varieert van 15 tot 76 jaar, de meeste vragen kwamen van mensen tussen de 31 en de 60 jaar.

De vragen die gesteld werden waren divers. Het grootste aantal had te maken met de volgende onderwerpen:

- Hoe om te gaan met het familielid;
- Hulp bij het vinden van de juiste hulpverlening;
- Zorg voor het eigen welzijn van de mantelzorger;
- Ander aanbod van de organisatie, bijvoorbeeld mogelijkheden als een (online) gespreksgroep of één van de Facebookgroepen.

Activiteit A.1c Digitaal lotgenotencontact; Facebookgroepen

Onze besloten Facebookgroepen voorzien in een grote behoefte. We zagen (weer) een grote stijging in het aantal leden van elke groep. Het online uitwisselen van ervaringen biedt veel voordelen. Mensen kunnen op afstand op elk moment hun verhaal doen en ervaren daardoor emotionele veiligheid. De thema's die voorbijkomen zijn dezelfde als binnen de andere takken van lotgenotencontact. De vorm is nieuw, maar de meerwaarde komt overeen met die van andere vormen van lotgenotencontact. Mensen ervaren herkenning, erkenning en onderlinge steun. Ook proberen we in elke groep de link naar andere activiteiten binnen Naasten Centraal te leggen.

De eindstand 2022 van het aantal leden per relatiegroep is als volgt;

Relatie-van in groep:	Aantal leden
Young	213
(ex) partner van	220
Ouder van	245
(Volwassen) kind van en broer/zus van (zgn. KOPP/KOV en brussen)	302

Resultaten

- In het lotgenotencontact zien we een verschuiving naar de digitale kanalen, die ook sterk gegroeid zijn in het afgelopen jaar.
- Afgelopen jaar is de Naastenlijn gemiddeld 9 dagdelen per week bereikbaar geweest en is er 171 maal gebeld.
- Aan de E-mailhulpservice zijn ca. 127 hulpvragen voorgelegd, waarop ca. 223 e-mails verstuurd zijn.
- Het jaar 2022 is afgesloten met totaal 980 leden in onze vier besloten Facebookgroepen voor lotgenotencontact.

Activiteit A.2a Ondersteuning vrijwilligers

Betrokkenheid en verbondenheid zijn belangrijke kernwaarden binnen MIND Naasten Centraal. Deze vormen al jarenlang een belangrijke motivatie voor de werkzaamheden van onze vrijwilligers.

Informatiegids

In 2022 is de bestaande (verouderde) Informatiegids voor vrijwilligers door bestuur en medewerkers geheel vernieuwd.

Door de gids te updaten kunnen vrijwilligers nu sneller toegang krijgen tot belangrijke informatie over hun taken, verantwoordelijkheden en de werking van de organisatie. Bovendien kan de gids fungeren als naslagwerk voor vrijwilligers waardoor zij zelfstandiger kunnen werken binnen de kaders van Naasten Centraal. Door expliciet te maken wat de 'Naasten Centraal' stijl, cultuur en manier van werken is ontstaan heldere verwachtingen over en weer. Zo verwachten we vrijwilligers beter te binden en te behouden. Alle vrijwilligers is de gids aangeboden.

Intervisie & trainingen

In 2022 zijn opnieuw intervisie en trainingen aangeboden voor verschillende groepen (E-mailhulpservice, NL, etc.) – zie ook de beschrijving onder de betreffende activiteiten. De intervisie is bedoeld om vrijwilligers te sterken in hun activiteiten door te spreken over moeilijke cases, communicatievormen, hoe laat je de soms erg indringende verhalen niet te

veel binnenkomen (empathie en loslaten). In trainingen wordt nieuwe kennis en vaardigheden aangeboden.

Vrijwilligersdag & Deelnemersraad

Op 11 juni heeft de Deelnemersraad & vrijwilligersdag plaatsgevonden. Er is tijdens de dag stil gestaan bij de lancering van onze nieuwe naam MIND Naasten Centraal en bijbehorende website. Vrijwilligers zijn geïnformeerd over alle activiteiten en aanbod die onder onze naam plaatsvinden. Ook was er ruimte om kenbaar te maken welke wensen en behoeftes er leven. Het was een dag vol interactie, waardering en versterking.

Er waren 26 deelnemers, waaronder drie bestuursleden en de twee medewerkers. Allen is eerder in het jaar het jaarverslag over 2021 aangeboden en deze is goedgekeurd. Ook is er uitgenodigd om aanvullingen en/of opmerkingen te geven op de invulling van de plannen voor de tweede helft van 2022.

Familie-/ Naastendag

Op 20 oktober vond in samenwerking met MIND, Ypsilon en de Kamer Naasten- en familieraden de Familie-/ Naastendag plaats. Het thema was 'grenzen stellen', een herkenbaar thema in het leven van veel familieleden en naasten. In de middag waren diverse workshops met een link naar dit thema. Ook al weten we uit voorgaande jaren dat de behoefte aan zo'n dag groot is, was de opkomst deze keer lager dan verwacht met iets meer dan 100 deelnemers. Het lagere aantal deelnemers kwam waarschijnlijk omdat de dag in de 2 jaren daarvoor wegens Covid op het laatste moment moest worden gecancelld.

Activiteit A.2b Ondersteuning regionale activiteiten; gespreksgroepen

In 2022 werden 18 gespreksgroepen in de regio's en online aangeboden. Gespreksgroepen geven empowerment en gevoel van zelfregie. Mensen geven aan dat ze veel steun onttelen aan de lotgenotenbijeenkomsten. Ze blijven trouw komen. Veel deelnemers zijn overbelast wanneer ze aan de gespreksgroep beginnen. Het contact met lotgenoten zorgt veelal voor meer inzicht in de eigen situatie. De deelnemers stimuleren elkaar om stappen te nemen om in balans te blijven.

Samenwerking in het leiden van groepen

De meeste groepen worden door één of twee vrijwilligers begeleid en hebben gemiddeld zes tot 10 deelnemers. Sommige groepen werken samen met externe partners. Dit kan zijn met bijvoorbeeld Steunpunt GGZ Utrecht, een Familievertrouwenspersoon, werkenaanherstelinzoutermeer.nl, GGZ-instelling Arkin, De Kentering in Nijmegen en/of MIND. Locaties kunnen soms gevonden worden in buurthuizen. De samenwerking varieert: het kan gaan om ondersteuning bij de organisatie en PR of om een gezamenlijk georganiseerde groep.

Werving, ondersteuning & training vrijwilligers voor gespreksgroepen

Nieuwe vrijwilligers die een contactgroep op willen zetten kunnen voor informatie en advies terecht bij ervaren gespreksgroepsleiders die als eerste aanspreekpunt fungeren. Bij de start volgen nieuwe vrijwilligers de cursus 'Groepsgewijs lotgenotencontact' bij PGOsupport en worden zij voor begeleiding gekoppeld aan een mentor, eveneens een ervaren gespreksleider.

Vanuit de organisatie is een basisformat (toolkit) aangeboden waar mensen op terug kunnen vallen, maar in de praktijk bepaalt elke gespreksleider zelf het aanbod, de werkvormen en de PR van de gespreksgroep. Hierdoor zijn de groepen verschillend in structuur en duur, maar de insteek van de kracht van onderling contact is vergelijkbaar bij alle groepen.

Vernieuwde toolkit

In 2022 is de toolkit voor gespreksgroepen helemaal herzien. De nieuwe toolkit is van grote waarde voor meer impact van gespreksgroepen voor en door ervaringsdeskundige naasten. De nieuw ontwikkelde toolkit helpt bij het structureren van gesprekken en het vaststellen van de doelen en verwachtingen van de deelnemers. Ook zien we meer inhoudelijke verdieping van de gesprekken door het aanreiken van nieuwe gespreksonderwerpen. Bovendien zijn in de toolkit handvatten voor het omgaan met lastige situaties verankerd.

Een toolkit voor online gespreksgroepen is ontwikkeld voor de online gespreksgroepen om deze blijvend te implementeren in ons aanbod. Hierin willen we nog een verbeteringslag maken omdat we zien dat een onlinegroep door de andere vorm andere accenten vraagt.

Intervisie voor gespreksleiders

Het werken als gespreksleider binnen MIND Naasten Centraal is niet alleen een pittige klus, het vraagt ook veel zelfstandigheid. Het voelt soms dat je er alleen voor staat met je eigen groep. Daarom is het fijn, zinvol en helpend, en ook zeer wenselijk, om met elkaar ervaringen te delen: wat kom je tegen, waar loop je tegenaan? Dat zijn vraagstukken die bij intervisie als casuïstiek centraal staan.

In 2022 hebben daarom twee intervisies plaats gevonden. Intervisie voor ervaringsdeskundige gespreksleiders kan een grote meerwaarde hebben voor de kwaliteit van de gesprekken en de ondersteuning van de deelnemers. Tijdens de intervisie kunnen de gespreksleiders ervaringen delen en van elkaar leren, waardoor ze beter in staat zijn om in te spelen op de behoeften in een groep. Ook zijn dilemma's besproken waardoor de gespreksleiders zich gesteund voelen.

In april kwamen diverse vrijwilligers bij elkaar om te leren van elkaars expertise onder leiding van een externe trainer en trainingsacteur. Er werd door het organiserende bestuurslid aandacht besteed aan het effectief begeleiden van groepsgesprekken. Er was ruimte voor het delen van persoonlijke ervaringen en het geven van feedback. De middag werd als zeer waardevol ervaren waarbij de deelnemers nieuwe inzichten en handvatten kregen.

In november vond er een middag plaats aan de hand van een mede door ons ontwikkelde tool voor het werken met groepen. Er was volop interactie over het hoe en waarom van het

werken met deze fotoset. Aan het einde werd deze uitgereikt aan alle gespreksleiders en wordt deze nieuwe werkvorm meegenomen in het faciliteren van groepen in de toekomst.

Gespreksgroepen

Van de 18 gespreksgroepen zijn er 10 Kind-van groepen, één (Ex-)partner-van, één Zussen-van en één Ouder-van groep. De rest van de groepen zijn gemengd, vijf in totaal. Twee groepen moesten stoppen wegens leeftijd van de gespreksleiders. Deelnemers uit die groepen hebben we naar behoefte een vervolg aangeboden.

Nieuw zijn:

- één besloten partnergroep waarvan de deelnemers elkaar nog ongeveer eens per twee maanden ontmoeten. In het afgelopen jaar drie keer op locatie in Amstelveen, de overige bijeenkomsten online;
- twee oudergroepen die in 2020 voor het eerst online bij elkaar kwamen zijn in 2022 voortgezet;
- drie partnergroepen zijn in 2022 voortgezet

Er nemen meer vrouwen dan mannen deel. Dankzij het aanbod van de Young groepen melden zich sinds de start in 2020 steeds meer jongvolwassenen. De meeste groepen worden aangeboden in acht bijeenkomsten, enkele zijn doorlopend.

Naast plekken in Nederland waar wij al jaren goed vertegenwoordigd zijn (m.n. in het westen) zijn we bezig om in andere gedeeltes in Nederland groepen op te starten. Ons doel is zoveel mogelijk dekking te halen en waar dit niet lukt, online groepen te kunnen aanbieden.

Dankzij de lancering van online groepen in Covid tijd hebben deze groepen een vaste plek in ons aanbod gekregen. De onlinegroepen bleken een waardevolle toevoeging om mensen in plekken waar nog geen fysieke groepen zijn een mogelijkheid tot lotgenotencontact te bieden. Omdat de drempel lager is dan bij een fysieke groep bereiken we ook mensen voor wie de veiligheid van de eigen woonomgeving ondersteunend werkt. Ook online en op afstand ervaren deelnemers erkenning, herkenning en onderlinge steun. De fysieke groepen blijven uiteraard onverminderd relevant en worden door een grote groep geprefereerd.

Resultaten

- Ondersteuning van het vrijwilligersnetwerk heeft in 2022 volop plaats gevonden. De geheel herziende informatie gids is een belangrijk nieuwe instrument om vrijwilligers te informeren, binden en behouden.
- De Deelnemersraad en Vrijwilligersdag vond plaats in het voorjaar met veel ruimte voor inhoudelijk informeren en nadrukkelijk aandacht voor de onderlinge verbinding.
- Aspirant-gespreksleiders hebben de cursus lotgenotencontact gevolgd bij PGOsupport ter voorbereiding op het leiden van de (online) gespreksgroepen.
- Naast Centraal heeft opnieuw actief meegewerkt aan de organisatie van de MIND Familie-/Naastendag, waar iets meer dan 100 naasten deelnamen.

Activiteit A.3a Landelijke Kind van Dag

Kind van Dag

Traditiegetrouw werd op de eerste zaterdag van november, 5 november 2022, de jaarlijkse Kind van Dag gehouden. Dit is een landelijke ontmoetingsdag voor volwassenen die opgegroeid zijn met een ouder met een psychische aandoening of verslaving.

Het thema van de dag was 'Levend Verlies'. Sprekers Noëlle Loomans-Kuijpers en Astrid van der Boomen-Meeuws gaven een interactieve lezing over dit thema. Thuis kon deze lezing via een livestream worden gevolgd.

In de middag hebben deelnemers gekozen voor een workshop of gespreksgroep. Er werden in totaal negen verschillende workshops en twee gespreksgroepen aangeboden.

Statistieken Kind van Dag

Op locatie waren 104 deelnemers. De opname van de livestream is achteraf in totaal 169 keer bekeken.

Evaluaties

Elk jaar toetsen wij hoe mensen de dag ervaren hebben. Omdat we de evaluatieformulieren op de dag zelf uitreiken en innemen is de respons hoog. Dit jaar werd ons evenement door de respondenten gemiddeld met een '8' gewaardeerd. Zowel het ochtendprogramma als de workshops werden goed beoordeeld. Daarnaast hebben we uitgevraagd hoe deelnemers op de hoogte waren van het evenement om zo een indruk te krijgen van ons bereik. Er is uitgebreid feedback gegeven op onderdelen van de dag. De feedback nemen we mee naar volgend jaar. Ook hebben we navraag gedaan naar de 'ideale' Kind van Dag en behoeftes daarin. Hier zullen we in 2023 op inspelen.

Conclusie

Jaar na jaar wordt de Kind van Dag hooggewaardeerd. Het blijkt elke keer weer dat mensen die voor het eerst komen dit een veilige plek vinden en direct erkenning en herkenning vinden, terwijl mensen die al jaren komen het een vertrouwde plek vinden, waar ze aan zichzelf kunnen werken en lotgenoten kunnen ontmoeten. Bovendien combineren we de voordelen van een fysieke dag met digitale mogelijkheden. Ook merken we dat het goed werkt om een vaste dag in het jaar vast te houden (de eerste zaterdag van november).

Activiteit A.3b Overige KOPP/KOV-activiteiten

Ook dit jaar hebben verschillende activiteiten plaatsgevonden voor onze doelgroep volwassen KOPP/KOV. Zo voeren we een project uit *KOPP/KOV aan Zet!* dat door FNO Geestkracht wordt gefinancierd. Ook hebben we weer content over KOPP/KOV toegevoegd aan de website www.naasteninkracht.nl en is input geleverd voor de MIND site. Ook is voorlichting gegeven over het onderwerp.

Daarnaast is er aandacht gegeven aan mannen die KOPP/KOV zijn en hebben we bijgedragen aan de multimedia tentoonstelling Kind-van van Stichting Open MIND.

Mannen en KOPP/KOV

Het initiatief voor meer aanbod voor mannen en KOPP/KOV is in het afgelopen jaar genomen. We zien dat we al sinds de oprichting met name gevonden worden, in al onze activiteiten, door vrouwen. Onder leiding van de nieuwe (mannelijke) coördinator 'KOPP/KOV en mannen' zijn we daarom in een drukbezochte avond op zoek gegaan wat de specifieke wensen en behoeftes zijn van mannen als het gaat om hun achtergrond. Aan de hand van deze waardevolle input gaan we in 2023 verder op zoek om onze toon, taalgebruik, vormen en kanalen beter laten aansluiten op wat mannen zelf hierover aangeven.

Deelname organisatie fototentoonstelling Kind van

Naasten Centraal heeft voorbereidingen getroffen voor de fototentoonstelling Kind-van van Stichting Open mind in 2023. Meer dan de helft van de deelnemers van de tentoonstelling komen uit de achterban van Naasten Centraal. Het is een reizende multimediale tentoonstelling met een aanvullend lokaal impact-programma. Stichting Open Mind geeft hiermee inzicht in de gevolgen van ouderlijke psychische en verslavingsproblematiek op een 'kind van' en beogen zij om het opgroeien met een ouder met psychische en verslavingsproblemen bespreekbaar te maken.

De tentoonstelling toont de portretten en persoonlijke verhalen van negentien diverse KOPP/KOV tussen de 20 en 80 jaar. De persoonlijke verhalen vertellen wat deze 'kinderen van' in hun jeugd hebben ervaren, welke impact dat heeft op de lange termijn en hoe ze daar nu mee omgaan. De multimediale tentoonstelling KIND VAN reist vanaf 10 februari 2023 langs diverse gemeenten door Nederland om de maatschappelijke kennis van KOPP/KOV en het gesprek hierover op gang te brengen. Hiermee hopen alle deelnemers bij te dragen aan meer begrip en steun voor KOPP/KOV.

Resultaten

- De jaarlijkse Kind van Dag heeft op de eerste zaterdag in november plaats gevonden. 104 deelnemers hebben deelgenomen aan de dag. In aanvulling daarop is de livestream van het plenaire gedeelte nog 169 keer bekeken;
- Naast het plenaire programma vonden acht workshops en twee gespreksgroepen gericht op specifieke onderwerpen rondom het KOPP-thema;
- Deelnemers is gevraagd de dag te evalueren middels een feedbackformulier.
- Overige KOPP/KOV activiteiten:
 - o Er is een start gemaakt om meer mannen te bereiken en zo impact te maken. Het uitwisselen van ervaringen staat ook hier centraal, naar een specifiek bij hen passende(r) vorm gaan wij samen met de nieuwe coördinator op zoek.
 - o Deelname organisatie multimediatentoonstelling Kind-van van de Stichting Open Mind.

Activiteit A.4 Naasten Centraal Young

Naasten Centraal Young ('Young') wordt steeds beter gevonden door zowel jongvolwassen naasten als professionals, in 2022 groeide de Young community verder.

Team Young

Team Young bestaat op dit moment uit vier jongvolwassen naasten. Zij hebben maandelijks online overlegd in 2022. Tijdens deze bijeenkomsten werd o.a. gesproken over de koers van Young, het aanbod en hoe dat aanbod het beste onder de aandacht van de doelgroep kon worden gebracht. Daarnaast hadden zij in juni 2022 hadden een heidag, om de onderlinge samenwerking te versterken en over nieuwe plannen te brainstormen. Deze heidag laten we volgend jaar terugkomen.

Activiteiten achterban

Voor de Young achterban, heeft er naast een strandwandeling (in april 2022), ook een reeks online themabijeenkomsten plaatsgevonden aan het einde van 2022. Wegens succes zullen deze online themabijeenkomsten ook volgend jaar weer aanbieden. Op de Kind van Dag waren veel jongvolwassenen tot 35 jaar aanwezig, hun aandeel stijgt elk jaar sinds de start van Young in 2020. Net als in 2021 hebben in 2022 twee online Young gespreksgroepen gedraaid. Zij kwamen zeven keer bijeen. Deze startten in maart en september. In Utrecht vond de fysieke gespreksgroep Young plaats. Voor alle groepen was veel animo, wat ook bijdroeg aan de populariteit van onze Young Facebookgroep. Deze groep heeft inmiddels 213 leden.

Conclusie

Zoals werd verwacht is ook in 2022 bijgedragen aan een betere (online) profilering van Naasten Centraal richting de doelgroep van jongvolwassenen (18-35 jaar) en heeft het perspectief van jongvolwassenen een structurele plek binnen de organisatie, door o.a. bijdragen aan de plannen en een groei van het aantal vrijwilligers van 18-35 jaar. Het is merkbaar dat Naasten Centraal Young steeds meer geborgen is binnen het aanbod de organisatie. Dit is in lijn met onze doelstelling om het perspectief van naasten tussen de 18-35 jaar een meer structurele plek te geven binnen de organisatie.

B. Informatievoorziening

Activiteit B.1 Informatievoorziening over problematiek familie en naasten

Website

De website vervult een belangrijke rol in de informatievoorziening. De website is vaak het eerste contactmoment voor mensen die op zoek zijn naar informatie, hulp of ondersteuning. 1 januari vond de lancering van de geheel helemaal herziene site (ontwikkeld door de bureaumedewerker en vrijwilliger) plaats.

Deze totaal vernieuwde en verbeterde website heeft een aantrekkelijker uitstraling en gebruiksvriendelijker navigatie dan voorheen. We zien dat onze impact hiermee vergroot is in onder andere in binnenkomende vragen en abonnees van de nieuwsbrief. Op de lange termijn verwachten we meer dankzij de nieuwe site donaties te werven en hopen we meer vrijwilligers aan te trekken.

De onderdelen die regelmatig van nieuwe content worden voorzien zijn 'nieuws' en 'blogs', 'boek' (recensies) en 'gespreksgroepen'.

Bezoekcijfers website

Onderstaande tabel bevat een selectie van de belangrijkste webstatistieken uit Google Analytics. Met de komst van de nieuwe website is ook een nieuwe meetmethode gestart, welke we als uitgangspunt nemen voor de komende jaren.

	Aantal bezoekers	Sessies	Gem. aantal pagina's per sessie	Gemiddelde sessieduur	% Nieuwe bezoekers	% bounce
2022	19k	28.000	2,42	2 min 1 sec	51%	63.2

Conclusie: de site heeft in 2022 heeft een enorme verbetering gemaakt. We zien dit onder andere terug in een langere sessieduur van bezoekers t.o.v. die van 2021. Ook wordt er meer doorgedrukt, wat wijst op een grotere betrokkenheid.

In 2023 wordt de website verder geprofessionaliseerd om zo de SEO-resultaten te optimaliseren.

Blogs

In 2022 hebben twee bloggers bijdragen geleverd aan het bloggedeelte van de website. In totaal schreven zij zes blogs.

Boekbesprekingen

In 2022 zijn 10 boekbesprekingen geschreven door Addy Bakx en Hein van der Hulst, evenveel als in 2021.

Nieuwsbrieven en nieuwsflitsen

De nieuwsbrief (e-nieuws) wordt gestuurd aan alle vrijwilligers, professionals, donateurs en aan iedereen die zich aanmeldt op bijeenkomsten of via de website. In september is er een nieuwe redacteur gestart met een frisse blik op onze communicatie. Dankzij hem is er qua redactie en opmaak een verbetering gemaakt.

De nieuwsbrief (e-nieuws) is in 2022 negen keer verstuurd, telkens aan het eind van de maand. In juli en augustus werd er geen e-nieuws verstuurd.

Het aantal abonnees groeide ook in 2022: van 807 naar 955, een groei van 148 abonnees (18%). Gemiddeld werden de nieuwsbrieven door ruim 40% van de abonnees geopend, een hoge score in vergelijking met vergelijkbare nieuwsbrieven.

Social Media

Naasten Centraal is actief op LinkedIn, Facebook en Instagram. Naast onze website en nieuwsbrief, geven we ook via deze accounts bekendheid aan onze eigen activiteiten, maar ook aan die van andere organisaties of personen als dat interessant is voor onze doelgroep. Verder delen we tips, ervaringsverhalen, relevant nieuws en geven we aandacht aan relevante onderzoeken. De social mediakanalen werden voornamelijk beheerd door de bureaumedewerker. Het aantal volgers is wéér gegroeid zoals blijkt uit onderstaande tabel.

Volgers per kanaal per eindejaar	2021	2022
Facebook	1.092	922
Twitter	1.440	1.387
LinkedIn	770	542
Instagram	546	225

Omdat we actiever zijn geworden op social media en het aantal volgers is gegroeid, is de interactie ook toegenomen. Er wordt meer gereageerd op berichten, berichten worden vaker gedeeld en er komen ook vaker privéberichten binnen.

Instagram

In 2022 is ons ons Instagramkanaal vernieuwd en herzien binnen een afstudeeropdracht van de HBO-Opleiding 'Creative Business'.

Chantal bracht frisse ideeën en inzichten over hoe Naasten Centraal zich het beste kan presenteren op Instagram en hoe juist deze jonge doelgroep het beste bereikt kan worden. Daarnaast heeft zij geholpen bij het creëren van nieuwe content in een nieuwe look en feel, het opzetten van een strategie en het vergroten van het aantal volgers. Dit alles droeg bij aan een grotere zichtbaarheid en meer impact van de organisatie op Instagram en daarmee ook op de doelgroep. Inmiddels wordt via een vrijwilliger follow-up gegeven aan deze nieuwe koers.

Resultaten

- Goed geïnformeerde vrijwilligers zijn op veel manieren op de hoogte gehouden.
- De website is frisser, toegankelijker en beter navigeerbaar. Dat zien we terug in de cijfers
- Middels een aantal voorlichtingen of lezingen tijdens symposia of congressen voor professionals (hulpverleners, ambtenaren, managers, studenten, docenten, etc.) zijn afgelopen jaar tenminste 400 mensen bereikt;
- Afgelopen jaar is tevens geïnvesteerd in netwerken en contacten binnen MIND.

Activiteit B.2 Voorlichting bij opleidingen, bij- en nascholing professionals

In 2022 zijn opnieuw presentaties of voorlichtingen gegeven zodra er een verzoek hiertoe binnenkwam. We zien dat we via deelname aan online congressen of online voorlichtingen een groter bereik hebben gehad. Deze voorlichtingsverzoeken kwamen vanuit verschillende organisaties.

Organisaties waar wij zijn uitgenodigd zijn o.a.:

- Symposium KOPP/KOV Indigo, Indebuurt033;
- MBO Social Work, Hogeschool van Amsterdam;
- IQ-coaches;
- Voorlichting Mama Vita Utrecht ‘Aandacht voor brussen’;
- Online Symposium ‘Hoe kun je GGZ-mantelzorgers beter bereiken? 100 deelnemers;
- HBO Verpleegkunde, psychopathologie HvA, ‘KOPP-KOV in relatie tot persoonlijkheidsproblematiek’;
- MBO Social Work, Den Bosch, 50 studenten;
- Online symposium Indigo ‘hoe gaat het met de kinderen? Ongeveer 300 professionals. Het rapport jongvolwassen KOPP/KOV is nagestuurd aan alle deelnemers.

Ook is er met de voorlichters een werkoverleg en intervisie gehouden.

Resultaten

- Fysieke en online voorlichting aan een groot aantal professionals.

C. Belangenbehartiging

Activiteit C.1 Algemene belangenbehartiging ten bate van onze doelgroep

Ook in 2022 ging de belangenbehartiging over de positie van familie en naasten in het algemeen, de complexe problematiek waar zij mee te maken hebben en op welke manier verschillende actoren hen zouden moeten betrekken en/of ondersteunen. Ook kan het over specifieke doelgroepen of thema's gaan. Zo zijn er rond het betrekken van naasten en privacy samen met het behouden van het vertrouwen van de cliënten vaak veel vragen en misvattingen bij zowel professionals als cliënten zelf. Naast informatie gebaseerd op

onderzoek en cijfers wordt ingezet op het delen van ervaringen gelinkt aan het onderwerp, om de problematiek voelbaar en concreet te maken.

MIND Naasten Centraal heeft deelgenomen aan relevante werkgroepen en commissies en droeg zo bij aan het concretiseren en vertalen van het perspectief van familie en naasten. Het belang van de naasten is steeds bekender, maar zodra het om concrete invulling gaat blijkt dat informatie aan professionals, beleidsmakers en politiek belangrijk blijft. We zorgen dat we in deze processen het belang van samenwerken met en ondersteunen van naasten naar voren brengen en waar mogelijk en nodig met concrete voorbeelden en handvatten helpen om oplossingen te vinden.

Resultaten

- In 2022 is weer bijgedragen aan het beter in beeld brengen van het familie- en naastenperspectief als een integraal onderdeel van de behandeling van de cliënt, beleidsontwikkeling met betrekking tot zorg en ondersteuning, de ontwikkelingen en innovaties binnen de GGZ en binnen aan de GGZ gerelateerde onderwerpen;
- Specifieke aandacht is uitgegaan naar jongeren en volwassen KOPP/KOV, omdat deze problematiek nog weinig bekend is (vooral van volwassen KOPP/KOV);
- Ook in 2022 is veel samengewerkt met organisaties en/of individuen die zich inzetten voor onze doelgroep, zo is er een doorlopende samenwerking met verschillende mantelzorgorganisaties zoals Ypsilon, MIND, Mantelzorg NL, Movisie, etc.

Activiteit C.2 Deelname aan grotere belangenbehartigingsorganisaties

MIND Naasten Centraal heeft met verschillende vrijwilligers bijgedragen aan de belangenbehartiging binnen en vanuit MIND, via de zgn. expertcommissies en andere adviesgroepen. In 2022 werden de commissies herzien, maar in principe zijn wij vertegenwoordigd in de MIND commissies *Jeugd* en *Kwaliteit van Zorg*.

Daarnaast was MIND Naasten Centraal ook in 2022 lid van EUFAMI, de Europese Federatie van Verenigingen van Familieleden van Personen met een psychische aandoening. We werken in deze Europese belangenvereniging nauw samen met Ypsilon. Meestal sluiten wij online aan of geven schriftelijk input omdat de kosten voor bijeenkomsten te hoog zijn voor fysieke deelname.

Resultaten

- MIND Naasten Centraal heeft ook in 2022 weer bijgedragen om naasten, familie en cliënt-familie prominenter zichtbaar te maken binnen de ggz, beleid en gemeenten op de landelijke en internationale beleidsagenda's, via MIND en EUFAMI.