



RAPPORT

Doelmatigheid online platform ten behoeve van de mentale gezondheid van jongeren

Doelmatigheid online platform ten behoeve van de mentale gezondheid van jongeren

Lisa Fransen, Rosanne van Seben, David Tom

6 december 2023

Inhoudsopgave

1. Introductie	5
1.1 Aanleiding	5
1.2 Doel en onderzoeksvragen	5
1.3 Verantwoording onderzoeksmethode	6
1.4 Scope van het onderzoek	6
1.5 Leeswijzer	7
2. Varianten van het voorgestelde platform	8
2.1 Het voorstel voor een gezamenlijke platform	8
2.2 Het huidige landschap	9
2.3 Het voorstel in het huidige landschap	10
3. Baten van het voorstel	11
3.1 Literatuur over toegevoegde waarde van een platform	11
3.2 Bijdrage van het platform aan de criteria	12
4. Kosten van het voorstel	16
4.1 Eenmalige investering	17
4.2 Jaarlijkse Kosten	17
5. Conclusie en aanbevelingen	20
5.1 Conclusie	20
5.2 Aanbevelingen en randvoorwaarden	20
5.3 Tot slot	22

Managementsamenvatting

Achtergrond, doel en methode

Uit onderzoek van Stichting MIND Us blijkt dat jongeren behoefte hebben aan een luisterend oor, het anoniem kunnen delen van hun persoonlijke verhaal en het krijgen van advies over hoe om te gaan met beginnende mentale klachten. Op dit moment is daarvoor een verschillend aanbod aan communities, chats en hulplijnen. Acht partijen (MIND Us, MIND en MIND Korrelatie, Stichting 113 Zelfmoordpreventie, @ease, Join Us, Jongeren Hulp Online, Transformers Community en de Kindertelefoon/Alles Oké? Supportlijn) hebben een voorstel gedaan om te komen tot een gezamenlijk platform, waarbij jongeren met zo min mogelijk 'kliks' 1) informatie over mentale gezondheid, 2) een luisterend oor en 3) doorverwijsmogelijkheden krijgen aangeboden.

Het doel van het huidige onderzoek is een onafhankelijke waardering en onafhankelijk advies over het (steunen van het) voorgestelde gezamenlijke platform. Met behulp van een deskstudie, een bijeenkomst met het Ministerie van VWS, interviews met betrokken partijen, interviews met onafhankelijk experts en een fase van analyse en synthese zijn we tot deze waardering en dit advies gekomen.

Het voorgestelde platform en onderzochte varianten

Het voorstel van de acht partijen omvat een gezamenlijk platform dat de volgende (kern)functionaliteiten heeft: een kennisbank, een forum, een doorverwijsfunctie en een chat- en telefoonfunctionaliteit. Het waarderen van dit platform stond centraal in het onderzoek. **Daarnaast werd het voorstel vergeleken met een gezamenlijk platform zonder de optie om met een getrainde vrijwilliger te chatten en telefoneren. Ook werd de optie om de situatie te behouden zoals die nu is meegenomen, waarin men blijft werken met individuele platformen.**

Het in kaart brengen van de baten en kosten van het voorstel

In samenspraak met VWS zijn criteria vastgesteld om het voorstel op te toetsen. Het gaat hierbij om 1) groter bereik, 2) betere kwaliteit van de hulpverlening, 3) minder versnippering van het aanbod en 4) meer informatie op de juiste plek. Voor wat betreft het evalueren van de kosten keken we allereerst naar de eenmalige investering met kostenposten als techniek, marketing- en pr-kosten en de contentontwikkeling. Voor wat betreft de terugkerende jaarlijkse kosten zijn de onderhoud en actualisatie van het platform, de pr-kosten en de kosten voor de functionaliteiten van het platform (de kennisbank, peer-to-peerforum en chat- en telefoonfunctie) geanalyseerd.

Conclusie en aanbevelingen

De analyse van de baten laat zien dat een gezamenlijk platform met de losse functionaliteiten, maar vooral vanuit het gezamenlijk aanbieden, een mogelijk belangrijke bijdrage kan leveren aan de kwaliteit van hulpverlening en het voorkomen van (verergering van) mentale problemen onder jongeren. Daarnaast heeft een gezamenlijk platform een groot potentieel bereik, kan het versnippering van het aanbod tegengaan en zorgt het voor informatie op de juiste plek en komen jongeren met zo weinig mogelijk kliks 'op de juiste bestemming'. De daarbij voorgestelde kosten zijn logisch en marktconform maar zijn op sommige onderdelen te voorzichtig geschat.

Hoewel moet worden opgemerkt dat bevindingen ten aanzien van de baten kwalitatief van aard zijn en pas bij verdere uitwerking en implementatie van het voorstel daadwerkelijk goed beoordeeld kunnen worden, komen we tot de conclusie dat het gezamenlijke platform **in potentie een goede bijdrage en een gewenste aanvulling levert op het huidige landschap.** Wel is het hierbij belangrijk om op te merken dat er een aantal randvoorwaarden zijn geïdentificeerd en dat bepaalde aspecten van het voorstel verdere uitwerking behoeven voordat wordt overgegaan op uitroling van het platform.

HOOFDSTUK 1

Introductie

1.1 Aanleiding

De mentale gezondheid van jongeren en jongvolwassenen staat in toenemende mate onder druk. In maart 2023 ondervond een op de drie jongeren mentale klachten. Tegelijkertijd geven jongeren aan dat ze niet altijd weten waar ze met hun zorgen of problemen terecht kunnen. Daarnaast zijn de wachtlijsten voor de ggz lang. **Uit onderzoek van Stichting MIND Us blijkt dat jongeren behoefte hebben aan een luisterend oor, het anoniem kunnen delen van hun persoonlijke verhaal en het krijgen van advies over hoe om te gaan met beginnende mentale klachten.**

Dergelijke laagdrempelige hulp aan de voorkant kan mogelijk ernstige(re) problemen helpen voorkomen.

Op dit moment is er verschillend aanbod aan communities, chats en hulplijnen, bijvoorbeeld de Alles Oké? Supportlijn, Stichting 113 Zelfmoordpreventie, MIND Korrelatie en @ease. Deze communities, chats en hulplijnen hebben overeenkomsten maar ook verschillen, bijvoorbeeld in de thema's waar ze zich mee bezighouden, de doelgroep waar ze op gericht zijn en de aard van de hulpverlening. Daarmee is het aanbod voor jongeren versnipperd en is het voor hen mogelijk niet duidelijk voor welke vraag ze waar terecht kunnen.

Kamerlid Raemakers (D66) heeft een motie ingediend om te verkennen of een platform voor jongeren en jongvolwassenen (door)ontwikkeld kan worden. Het doel van dit platform is het structureel doorverwijzen van jongeren en jongvolwassenen naar de juiste hulplijn en het aanbieden van informatie over (mentale) gezondheid aan de doelgroep. Naar aanleiding van de motie heeft Stichting MIND Us in opdracht van het Ministerie van VWS onderzocht hoe jongeren (van 16 tot en met 27 jaar) betere toegang kunnen krijgen tot passende anonieme hulp, makkelijker op de juiste plek terecht kunnen komen en met een goede verwijzing naar voorzieningen in de eigen omgeving kunnen worden doorverwezen.

Acht partijen (MIND Us, MIND en MIND Korrelatie, Stichting 113 Zelfmoordpreventie, @ease, Join Us, Jongeren Hulp Online, Transformers Community en de Kindertelefoon/ Alles Oké? Supportlijn) die zich richten op laagdrempelige hulp en ondersteuning aan jongeren, hebben vervolgens een voorstel gedaan om te komen tot een gezamenlijk platform waarbij jongeren met zo min mogelijk 'kliks' 1) informatie over mentale gezondheid, 2) een luisterend oor en 3) doorverwijsmogelijkheden krijgen aangeboden.

1.2 Doel en onderzoeksvragen

Het doel van dit onderzoek is een onafhankelijke waardering en onafhankelijk advies over het (steunen van het) voorgestelde gezamenlijke platform. Hierbij staan de volgende onderzoeksvragen centraal:

1. Welke varianten van het voorgestelde platform zijn mogelijk?
2. Hoe kan en moet de reikwijdte van het voorstel van de acht partijen worden begrensd?
3. Hoe past het voorstel van de acht partijen in al bestaande initiatieven gericht op laagdrempelige ondersteuning van mentale gezondheid voor jongeren in de leeftijd van 16 tot en met 27 jaar?
4. Wat zijn de baten van de varianten van het voorstel?
 - In hoeverre is het voorgestelde platform met anonieme hulplijn nodig, gegeven het feit dat er al meerdere websites met een chat/telefoonlijn beschikbaar zijn?
 - Zou enkel een platform met informatie en de mogelijkheid tot peer-to-peercontact voldoende zijn?
5. Wat zijn de kosten waarmee de varianten van het voorstel gepaard gaan?

1.3 Verantwoording onderzoeksmethode

Voor het onderzoek hebben we gebruikgemaakt van een combinatie van de volgende onderzoeksmethoden:

- **Deskstudie.** Om richting te geven aan het onderzoek zijn we gestart met een deskstudie. Deze deskstudie diende er allereerst toe om een analyse te maken van het voorstel van de acht partijen aan de hand van de door hen opgestelde memo. Daarnaast werd ook andere relevante literatuur bestudeerd, zoals een behoefteonderzoek naar een online platform mentale gezondheid voor jongeren in de leeftijd van 16 tot en met 27 jaar.
- **Bijeenkomst met het Ministerie van VWS.** Direct na start werd er een bijeenkomst georganiseerd met de verschillende betrokken directies vanuit het Ministerie van VWS. Hierbij gaat het om de directies Publieke Gezondheid, Jeugd, Curatieve Zorg en Maatschappelijke Ondersteuning. Onder de directie Publieke Gezondheid valt het onderwerp mentale gezondheid, en daarmee ook Stichting 113 Zelfmoordpreventie. De ggz is een onderwerp dat onder de Curatieve Zorg valt en MIND Korrelatie valt onder de directie Maatschappelijke Ondersteuning. Tijdens deze bijeenkomst is met name ingegaan op de vraag hoe de directies naar de eerste drie onderzoeksvragen kijken, namelijk de varianten op het voorgestelde platform, de reikwijdte van het voorstel en hoe het voorstel naast al bestaande initiatieven past. Tot slot zijn in samenspraak criteria vastgesteld om het voorstel op te toetsen, namelijk: 1) versnippering van het aanbod, 2) bereik, 3) kwaliteit van de hulpverlening en 4) informatie op de juiste plek.
- **Interviews met de betrokken partijen.** Om verder zicht te krijgen op het voorstel van de acht partijen, de manier waarop het voorstel tot stand is gekomen, alsook de manier waarop de kosten zijn opgebouwd, hielden wij twee individuele interviews met vertegenwoordigers van respectievelijk de Kindertelefoon en MIND Us. Vervolgens werd er een online groepsinterview georganiseerd met alle betrokken partijen om met name in te gaan op de onderbouwing van het voorstel en hoe het voorstel bijdraagt aan de bovengenoemde criteria. Daarnaast werd met hen de afweging gemaakt hoe het voorstel zich verhoudt tot de huidige situatie en mogelijke varianten op het voorstel.

- **Interviews met onafhankelijke experts.** Tot slot hebben we ter validatie twee interviews gehouden met twee onafhankelijk experts op de volgende gebieden: mentale gezondheid onder jongeren en het ontwikkelen van een online platform. Deze experts zijn geenszins betrokken geweest bij het voorgestelde gezamenlijke platform. Tijdens de interviews hebben we de experts gevraagd de effecten van een gezamenlijk platform en de varianten die daarin mogelijk zijn te schetsen. Tevens hebben we bij hen de bevindingen uit de deskstudie en de interviews met de betrokken partijen getoetst en gevalideerd, zowel voor de baten als voor de kosten.
- **Analyse.** Op basis van de bovenstaande activiteiten hebben we inzicht verkregen in de onderbouwing van het gezamenlijke platform en de mate waarin het gezamenlijke platform, alsook varianten daarop, wel of niet bijdragen aan de bovengenoemde criteria. Tijdens de analyse werd deze data verder geanalyseerd. Voor het analyseren van de kosten die verbonden zijn aan het ontwikkelen van een gezamenlijk platform, hebben we de Total Cost of Ownership-methode (TCO) toegepast. Deze benadering stelt ons in staat om niet alleen de directe, eenmalige kosten in kaart te brengen, maar ook om de terugkerende jaarlijkse kosten die benodigd zijn voor het onderhoud en de duurzame werking van het platform mee te nemen. Aan de hand van deze aanpak geven we een (realistische) schatting van de totale financiële impact op de korte en op de lange termijn.

1.4 Scope van het onderzoek

Dit onderzoek richt zich op een onafhankelijke waardering van het voorstel dat is gedaan door MIND Us, MIND en MIND Korrelatie, Stichting 113 Zelfmoordpreventie, @ease, Join Us, Jongeren Hulp Online, Transformers Community en De Kindertelefoon/Alles Oké? Supportlijn. Het uitgangspunt van het onderzoek is hetgeen dat van deze acht partijen in het voorstel staat.

In het voorstel staan de volgende (geherformuleerde) (kern) functionaliteiten centraal: kennisbank, peer-to-peerforum, doorverwijsfunctie en chat- en telefoonfunctionaliteit. Het voorstel richt zich daarnaast op aanvullende modules in de 'eerste schil' en de 'tweede schil' waarbij jongeren laagdrempelig doorverwezen kunnen worden naar modules van respectievelijk lichte online mentale ondersteuning en professionele ondersteuning of klachten-specifieke ondersteuning.

Een waardering van het voorstel op de (kern)functionaliteiten staat centraal binnen het huidige onderzoek; de aanvullende modules in de 'eerste schil' en de 'tweede schil' vallen buiten de scope van het huidige onderzoek.

Het voorstel omvat tevens een beschrijving van de (gewenste) governance en (tijdelijke) projectorganisatie, en een uitwerking van onderwerpen als de planning, de communicatiestrategie en een plan voor data-gestuurd leren. Deze onderwerpen en de verdere uitwerking en invulling van (de functionaliteiten van) het gezamenlijke platform vallen ook buiten de scope van het huidige onderzoek.

Tot slot wordt in het voorstel gesproken over duurzame overheidsfinanciering. De manier waarop financiering vanuit de overheid (mogelijk) wordt vormgegeven valt buiten de scope van het huidige onderzoek. Een inschatting van de kosten voor het gezamenlijke platform en de mate waarin de in het voorstel opgenomen kosten realistisch zijn, vallen wel binnen de scope van het onderzoek.

In het vervolg van de rapportage verwijzen we naar 'het voorstel' en 'het gezamenlijke platform' wanneer het gaat om voorstel zoals omschreven in de volgende documenten:

- Een online landingsplaats voor mentale gezondheid (maart 2023)
- Notitie 'Online platform mentale gezondheid jongeren' (ten behoeve van het gesprek op 13 april 2023)
- Memo 'Online platform mentale gezondheid voor jongeren van 16-27' (ten behoeve van het vervolgesprek initiatiefnemers met VWS op 10 mei 2023).

1.5 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 gaan we in op de eerste drie onderzoeksvragen, namelijk op de vraag hoe het voorgestelde platform is opgebouwd, welke varianten er eventueel op mogelijk zijn en hoe het voorstel past binnen de bestaande initiatieven.

In hoofdstuk 3 geven we een beschrijving van de baten van het platform. In hoofdstuk 4 beschrijven we vervolgens een analyse van de kosten, om in hoofdstuk 5 af te sluiten met conclusies en aanbevelingen.

HOOFDSTUK 2

Varianten van het voorgestelde platform

Om het voorstel voor een gezamenlijk platform te kunnen waarderen, is het belangrijk in kaart te brengen wat de reikwijdte is van het voorstel alsook om in kaart te brengen wat de mogelijke varianten op het voorstel zijn. Zo kunnen deze met elkaar vergeleken worden. **In dit hoofdstuk beschrijven we de mogelijke varianten.** We starten met een omschrijving van het gezamenlijke platform zoals voorgesteld door de acht partijen. Vervolgens geven we een korte omschrijving van mogelijke varianten op dit voorstel (onderzoeksvraag 1). Deze varianten bieden tevens de mogelijkheid om op zoek te gaan naar mogelijkheden om het voorstel van de acht partijen te begrenzen op het niveau van kernfunctionaliteiten (onderzoeksvraag 2). Vervolgens lichten we toe hoe het voorstel past in de al bestaande initiatieven gericht op laagdrempelige ondersteuning voor jongeren (onderzoeksvraag 3).

2.1 Het voorstel voor een gezamenlijke platform

De acht partijen stellen voor om één online platform op te richten voor jongeren 'waarin zij kunnen ontdekken welke laagdrempelige (zelf)hulp, ondersteuning of verbinding met peers en/of professionals ze kunnen benutten om goed in hun vel te zitten'. De partijen richten zich op het gezamenlijk realiseren en in de markt zetten van een kwalitatief goed, laagdrempelig, veilig en duurzaam platform voor jongeren tussen de 16 en 27 jaar met een geïntegreerde backoffice voor chat-, telefoon- en forummogelijkheden voor het modulair uitbouwen daarvan.

De uitgangspunten hierbij zijn om **1) één platform op te richten waarop content van de acht partijen staat**, 2) een gezamenlijke campagne te voeren, 3) jongeren op een betrouwbare en laagdrempelige manier door te verwijzen, 4) hen met zo weinig mogelijk kliks toegang te geven tot kennis en informatie over mentale gezondheid en (zelf)hulp die bij

hun behoeftes past en 5) het platform door te ontwikkelen door middel van onderzoek en datagestuurd werken.

Het voorstel stelt dat het gezamenlijke platform de volgende (kern)functionaliteiten heeft:

- **Een kennisbank.** Hierin kunnen jongeren online informatie ten aanzien van mentale gezondheid en ervaringsverhalen raadplegen.
- **Een peer-to-peerforum.** Hierop kunnen jongeren ervaringen met andere jongeren uitwisselen.
- **Een doorverwijsfunctie.** Daarmee kunnen jongeren laagdrempelig doorverwezen worden naar andere onderdelen van het platform of naar een andere organisatie (bijvoorbeeld een van de acht partijen).
- **Een chat- en telefoonfunctionaliteit.** Daarmee kunnen jongeren chatten of bellen met een getrainde vrijwilliger.

Hiermee richt het platform zich met name op secundaire preventie, namelijk het vroeg ontdekken van mentale klachten en het door snel ingrijpen voorkomen dat er ernstige mentale klachten ontstaan. Het platform richt zich minder op primaire preventie, oftewel het voorkomen dat mentale klachten ontstaan.

Gezamenlijk platform zonder chat- en telefoonfunctionaliteit

Het Ministerie van VWS heeft gevraagd om naast het voorstel ook een variant op het voorstel te verkennen, namelijk een gezamenlijk platform met daarin een kennisbank, een peer-to-peerforum en een doorverwijsfunctie, maar waarin niet de optie bestaat om te chatten en telefoneren met een getrainde vrijwilliger. Dit zou betekenen dat jongeren, wanneer zij eventueel

zouden willen chatten of telefoneren met een vrijwilliger, daarvoor naar een ander online platform zouden moeten gaan. Een dergelijk platform zonder chat- en telefoonfunctionaliteit biedt een optie om het voorstel te begrenzen.

2.2 Het huidige landschap

Het is ook een optie om de situatie te behouden zoals die nu is en geen gezamenlijk platform op te stellen, maar te

blijven werken met de individuele platformen van de acht partijen. Hiermee zou het huidige landschap in stand worden gehouden, met uitzondering van de platformen waarvan de tijdelijke subsidies op korte termijn zouden worden stopgezet. In de onderstaande tabel zetten we de huidige platformen uit tegen de doelgroep (in leeftijd) van de platformen, tegen de thematiek waar het platform zich op richt, tegen welke functionaliteiten beschikbaar zijn en bekijken we of de chat- en telefoonfunctionaliteit wordt bemenst door professionals of (getrainde) vrijwilligers.

Platform	Leeftijd	Thematiek ²	Kennis-bank ³	Forum	Doorverwijs-functie	Chat- en telefoonfunctie	Chat en telefoon worden bemenst door...
MIND Korrelatie¹	Alle leeftijden	Mentale gezondheid	V			V	professionals
Stichting 113 Zelfmoord-preventie	Alle leeftijden	Zelfmoord-preventie				V	vrijwilligers
@ease	Jongeren van 12 - 25 jaar	Mentale gezondheid				V ⁴	vrijwilligers
Join Us	Jongeren van 12 - 30 jaar	Mentale gezondheid (en eenzaamheid)	V	V			
Jongeren Hulp Online	Jongeren van 14 - 23 jaar	Mentale gezondheid	V		V		
Transformers community	Jongeren van 16 - 27 jaar	Mentale gezondheid	V	V			
Kindertelefoon	Kinderen van 8 - 18 jaar	Mentale gezondheid	V	V		V	vrijwilligers
Alles Oké? Supportlijn	Jongeren van 18 - 25 jaar	Mentale gezondheid	V			V	vrijwilligers

1 Stichting MIND bestaat onder andere uit Mind en MIND Korrelatie. MIND Korrelatie biedt (professionele) hulpverlening via een platform.

2 In dit overzicht wordt in de meeste gevallen de thematiek omschreven als 'mentale gezondheid'; op **alle platformen** wordt mentale gezondheid vanuit andere invalshoeken benaderd.

3 In dit overzicht wordt 'kennisbank' breed geïnterpreteerd. Kennisbank is hier aangevinkt wanneer er ervaringsverhalen en/of informatieve artikelen over onderwerpen ten aanzien van mentale gezondheid op het desbetreffende platform staan. De kennisbanken op de verschillende platformen richten zich vaak op een klein aantal onderwerpen.

4 @ease heeft een chatfunctionaliteit, maar geen telefoonfunctionaliteit.

Het bovenstaande overzicht laat zien dat er een divers aanbod is voor jongeren. Ten aanzien van de (kern)functionaliteiten hebben diverse platformen een kennisbank, waarbij het opvalt dat de kennisbanken zich vaak op een beperkt aantal thema's richten of ervaringsverhalen presenteren. Peer-to-peercontact in de vorm van een gemodereerd forum is op dit moment beschikbaar vanuit de Kindertelefoon, Transformers Community en Join us. De doorverwijsfunctie komt op de websites weinig terug; alleen Jongeren Hulp Online biedt de mogelijkheid om met één klik naar (alle) andere platformen doorverwezen te worden. De Kindertelefoon biedt de meeste (kern)functionaliteiten, maar richt zich op kinderen (tot 18 jaar).

Naast deze online platformen bestaat er een divers aanbod ten aanzien van mentale gezondheid van jongeren op landelijke, regionale en lokale schaal. Voorbeelden zijn cliëntenorganisaties voor mensen met (specifieke) psychische problemen en campagnes gericht op mentale gezondheid. Daarnaast bestaat de 'Luisterlijn' voor mensen die behoefte hebben aan een vertrouwelijk gesprek. De Luisterlijn is bedoeld voor volwassenen en richt zich niet specifiek op jongeren. De Luisterlijn behoort niet tot de acht partijen die een voorstel hebben opgesteld en is daarom niet opgenomen in bovenstaande tabel.

2.3 Het voorstel in het huidige landschap

Het gezamenlijke platform zou het (enige) platform worden dat alle (kern)functionaliteiten aanbiedt voor de doelgroep jongeren van 16 tot en met 27 jaar en dat zich daarnaast ook (alleen) richt op deze doelgroep en daar ook marketing en content aan koppelt. Het voorstel stelt dat twee van de acht partijen, namelijk de Alles Oké? Supportlijn en Jongeren Hulp Online, volledig opgaan in het platform en dat deze dienstverlening niet separaat blijft bestaan¹. Daarmee zou het landschap komen te bestaan uit de volgende platformen voor jongeren:

- Het gezamenlijke platform met alle (kern)functionaliteiten inclusief doorverwijsfunctie naar (onder andere) de andere platformen.
- MIND Korrelatie, waar mensen van alle leeftijden kunnen chatten en telefoneren met professionals.
- @ease, waar jongeren fysiek en online kunnen chatten met vrijwilligers.
- Stichting 113 Zelfmoordpreventie, specifiek op het onderwerp zelfmoord gericht.
- De Kindertelefoon, met als doelgroep kinderen (tot 18 jaar).
- Transformers Community, gericht op (met name online) ontmoetingen tussen jongeren.
- Join Us, regionaal en lokaal actief en gericht op (fysiek een online) ontmoetingen tussen jongeren.

Er zouden naast het gezamenlijk platform nog twee andere plekken blijven bestaan waarop jongeren kunnen chatten: MIND Korrelatie en @ease. Van die twee richt MIND Korrelatie zich niet specifiek op jongeren; @ease wel. Ook blijven er twee plekken bestaan die gericht zijn op ontmoetingen tussen jongeren: Transformers Community en Join Us. Tot slot blijven Stichting 113 Zelfmoordpreventie (met als focusonderwerp zelfmoord) en de Kindertelefoon (met als doelgroep kinderen) bestaan. **Bij het oprichten van het gezamenlijke platform verdwijnt alle content en marketing gericht op de doelgroep 16-27 van de andere platformen.**

¹ Daarmee vervalt de specifieke subsidie aan deze platformen (of gaat deze op in het gezamenlijke platform).

HOOFDSTUK 3

Baten van het voorstel

In dit hoofdstuk gaan we in op de baten van het voorstel. Daarmee geven we een beschrijving van de mate waarin het platform met een anonieme hulplijn nodig is, gegeven het feit dat er al meerdere websites met een chat/telefoonlijn beschikbaar zijn. Daarnaast gaan we in op de vraag of een platform met een kennisbank en de mogelijkheid tot peer-to-peercontact door middel van een gemodereerd forum voldoende is. In de volgende paragrafen geven we eerst een beknopte weergave van literatuur over de toegevoegde waarde van een dergelijk platform. Vervolgens gaan we in op de mate waarin het gezamenlijke platform bijdraagt aan de vastgestelde criteria. Tot slot brengen we de toegevoegde waarde en bijdrage aan de criteria voor een platform zonder chat- en telefoonfunctie in kaart en bespreken we de huidige situatie in relatie tot de criteria.

3.1 Literatuur over toegevoegde waarde van een platform

Als onderdeel van het gezondheidsonderzoek COVID-19, waarbij het RIVM onderzoek doet naar de gezondheid en het geluk van de bevolking, voert het RIVM sinds het najaar van 2021 een kwartaalonderzoek uit naar hoe het gesteld is met mentale klachten onder jongeren. Als onderdeel van het zevende kwartaalonderzoek (maart 2023) werd ingezoomd op redenen waarom jongeren niet lekker in hun vel zitten en werd tevens de vraag gesteld wat hen zou helpen om zich beter te voelen.² Als antwoord op deze vraag werd aangegeven dat 1) jongeren verlangen naar meer rust en vrije tijd, 2) dat een routine met minder schermtijd en ruimte voor sporten en gezond eten volgens hen helpend is, 3) dat jongeren verbinding met anderen belangrijk vinden en een sterk sociaal vangnet nodig hebben om bijvoorbeeld hun verhaal kwijt te kunnen en tot slot 4) dat psychologische hulp in de vorm van therapie, behandeling en medicatie toegankelijk moet zijn wanneer het nodig is.

De beschikbaarheid van (online) informatie over mentale problemen, het contact met peers of iets in de richting van een online platform wordt dus niet direct genoemd als oplossing wanneer jongeren de open vraag krijgen wat hen zou helpen om zich beter te voelen op het moment dat zij last hebben van mentale problemen. Tegelijkertijd zou een platform wel kunnen bijdragen aan het zoeken naar verbinding met anderen (het derde punt dat wordt genoemd door jongeren in het RIVM-onderzoek). Daarnaast zou een platform met informatie over waar de juiste hulp gevonden kan worden, inclusief doorverwijsfunctie, jongeren mogelijk wel op weg kunnen helpen met het zoeken naar psychologische hulp en zou het daarmee aansluiten op het vierde punt uit het RIVM-onderzoek: de beschikbaarheid van psychologische hulp in de vorm van therapie. Uit onderzoek blijkt namelijk dat jongeren vaak hoge drempels en barrières ervaren op moment dat zij hulp (willen) zoeken bij mentale problemen. Een jongeren-vriendelijk en laagdrempelig initiatief zou daarmee kunnen helpen om hulp toegankelijker te maken en zou zo tegemoet kunnen komen in de behoefte van jongeren aan psychologische hulp wanneer dat nodig is, bleek uit onderzoek in Nederlandse @ease inloopcentra.³

Hoe een dergelijk initiatief er in de vorm van een gezamenlijk platform uit zou moeten komen te zien, werd onderzocht door de acht partijen in een behoefteonderzoek onder jongeren van 16 tot en met 27 jaar. Hierin werd de vraag gesteld of jongeren daadwerkelijk behoefte hebben aan een online platform en zo ja, welke functionaliteiten het platform dan moet hebben.⁴ Een groot gedeelte van de respondenten gaf met een 'ja' of 'misschien' aan informatie over mentale gezondheid te willen terugzien op het online platform (95%), te willen bellen of chatten (91%), ervaringsverhalen te willen lezen (91%) en mee kunnen doen aan een forum (86%). Daarnaast gaf 93%

³ <https://www.maastrichtuniversity.nl/nl/agenda/promotie-mw-sophie-mj-leijdesdorff>

⁴ ONLINE PLATFORM MENTALE GEZONDHEID JONGEREN 16-27 JAAR. Inzichten behoefteonderzoek deel 1 – Zomer 2023. MIND Us, MIND en MIND Korrelatie, Stichting 113 Zelfmoordpreventie, @ease, Join Us, Jongeren Hulp Online, Transformers Community en de Kindertelefoon/Alles Oké? Supportlijn

² <https://www.rivm.nl/gezondheidsonderzoek-covid-19/kwartaalonderzoek-jongeren/resultaten-eerdere-metingen/meting-7-mentale-gezondheid/uitgelegd-door-jongeren-zelf>

aan toegang te willen tot informatie over hulpinstanties; 89% gaf aan open te staan voor inspiratietips en 81% gaf aan open te staan voor betrouwbare zelftests. Deze cijfers worden ondersteund door een recente peiling onder 550 jongeren uitgevoerd door de Nationale Jeugdraad⁵. Dit onderzoek laat zien dat circa 81% van de jongeren het belangrijk vindt dat er een omgeving is waar jongeren informatie kunnen vinden op het moment dat zij op zoek zijn naar steun.

Hoewel er weinig ander onderzoek lijkt te bestaan naar de exacte behoefte van jongeren als het gaat om een online platform in de Nederlandse context, ondersteunt een systematische literatuurstudie waarin 28 wetenschappelijke onderzoeken naar online zoekgedrag van jongeren bij mentale problemen worden samengevat deze bevindingen. Zo werd in dit onderzoek duidelijk dat de belangrijkste functies van het internet voor jongeren die zoeken naar hulp bij mentale problemen het volgende omvatten: 1) een toegangspoort tot verdere informatie en kennisverwerving rondom de symptomen die ze ervaren, 2) een manier om contact te maken met anderen, professioneel of peer, over mentale problemen en 3) een alternatieve optie voor het offline zoeken naar hulp, vooral voor degenen die het meeste risico lopen.⁶ Het voorstel van de acht partijen is in lijn met deze drie functies.

3.2 Bijdrage van het platform aan de criteria

In samenspraak met VWS zijn criteria vastgesteld om het voorstel op te toetsen en inzichtelijk te maken in welke mate en op wat voor manier het gezamenlijke platform gaat bijdragen aan het huidige landschap ten aanzien van mentale gezondheid van jongeren in Nederland. Het gaat om de volgende criteria:

- **Groter bereik.** De hoeveelheid jongeren in Nederland die potentieel bereikt kan worden met het voorstel en een inschatting van de mate waarin dat daadwerkelijk gebeurt.
- **Betere kwaliteit van de hulpverlening.** De mate waarin het platform naar verwachting bijdraagt aan het oplossen of beantwoorden van de hulpvraag van jongeren.
- **Minder versnippering van het aanbod.** De mate waarin te verwachten is dat het platform bijdraagt aan het

verminderen van de versnippering van het hulplandschap ten aanzien van mentale gezondheid van jongeren.

- **Meer informatie op de juiste plek.** De mate waarin het platform bijdraagt aan informatie op de juiste plek, waarbij het aantal kliks voor jongeren zo laag mogelijk is.

In de volgende paragrafen lichten we de (verwachte) toegevoegde waarde van het platform op de verschillende criteria toe.

Bereik

Het voorstel stelt dat er, uitgaande van het aantal van 2,7 miljoen jongeren in de leeftijd tussen 16 en 27 jaar, er ten minste 1,35 miljoen jongeren met psychische klachten zijn. Hierbij zijn jongeren die vragen hebben over mentale klachten niet meegerekend en gaat het puur om de doelgroep ten aanzien van secundaire preventie. Op het moment dat jongeren met vragen meegerekend worden (bijvoorbeeld vragen over wel normaal zijn, erbij horen etc.) komen de acht partijen op 1,5 miljoen jongeren. In beide gevallen gaat het met deze berekening in ieder geval om een grote (latente) doelgroep.

Het percentage jongeren dat aangeeft mentale klachten te ervaren, fluctueert in het eerdergenoemde RIVM-onderzoek sinds september 2021 tot juni 2023 tussen de 25% en de 40%, met 33% in de laatste meting. Binnen dit onderzoek worden jongeren tussen de 12 en de 25 gevraagd naar hun mentale gezondheid. Wanneer we 33% vertalen naar het totaal aantal jongeren in die leeftijdscategorie⁷ komen we uit op circa 830.000 jongeren tussen de 12 en 25 jaar die kampen met mentale problemen. In vergelijking met de schatting van de acht partijen een iets kleinere, maar nog steeds grote doelgroep (met wel een andere leeftijdscategorie dan die uit het voorstel). Bovendien gaat het bij deze berekening volledig om een groep die behoefte zou hebben aan secundaire preventie, namelijk het vroeg ontdekken van klachten en het voorkomen van verergering.

Hoewel deze cijfers inzicht geven in de potentiële orde van grootte van de doelgroep, is een nauwkeurige schatting van het daadwerkelijke bereik moeilijk te maken. Het bereik hangt uiteindelijk niet alleen af van de potentiële doelgroep, maar ook van de naamsbekendheid, (de rest van) het aanbod aan hulpverlening voor jongeren en hoe jongeren het platform zelf

⁵ JONGERENPERSPECTIEF OP DE HERVORMINGSAGENDA JEUGD. Rapportage jongerenconsultaties Nationale Jeugdraad, Oktober 2023.

⁶ <https://www.jmir.org/2019/11/e13873/>.

⁷ Volgens het CBS waren er in 2023 circa 2,8 miljoen jongeren tussen de 12 en 25 jaar. <https://www.cbs.nl/nl-nl/visualisaties/dashboard-bevolking/leeftijd/jongeren#:~:text=Er%20zijn%2069,4%2024,2%20kinderen,de%2018%20en%2025%20jaar.>

ervaren, of ze terugkomen en of zij het bijvoorbeeld aan hun peers aanraden.

De cijfers van de Alles Oké? Supportlijn laten zien dat het platform in korte tijd circa zestig tot zeventig chatgesprekken en telefoontjes per dag ontving. Uitgaande van de situatie waarbij de Alles Oké? Supportlijn op zou gaan in het gezamenlijke platform, is het aannemelijk dat het gezamenlijke platform in ieder geval met een flink aantal bezoekers zal starten.

De partijen geven bovendien terecht aan dat te verwachten valt dat deze aantallen zullen stijgen bij een gezamenlijk platform, alleen al omdat daarmee de capaciteit zou toenemen en er aandacht zou komen voor marketing. Bovendien is het belangrijk om op te merken dat het uiteindelijke bereik vooral gaat om de jongeren die gebruikmaken van de kennisbank, het forum en de doorverwijsfunctie. De bedoeling is dat deze onderdelen dusdanig groot en aantrekkelijk worden gemaakt dat een groot deel van de doelgroep daar terecht komt en slechts een klein deel gebruikmaakt van de chat- en telefoonfunctionaliteit.

Kwaliteit van de hulpverlening

De kwaliteit van de hulpverlening, gedefinieerd als de mate waarin een gezamenlijk platform daadwerkelijk bijdraagt aan het oplossen of beantwoorden van de hulpvraag van jongeren, is een belangrijk toetsingscriterium om te bepalen wat de meerwaarde van een dergelijk platform is.

Het voorstel beoogt om impact te bereiken door (meer) jongeren met mentale klachten op een laagdrempelige en veilige manier te stimuleren hun zelfredzaamheid te vergroten. Daarmee richt het voorstel zich op secundaire preventie, namelijk het vroeg ontdekken van en het snel ingrijpen bij mentale problemen. Dit wordt gedaan vanuit verschillende functionaliteiten die zouden moeten bijdragen aan het oplossen van de hulpvraag van jongeren:

- De kennisbank.** Voor wat betreft een kennisbank, oftewel een plek waar jongeren online informatie ten aanzien van mentale gezondheid en ervaringsverhalen kunnen raadplegen, wordt aangegeven dat met een gezamenlijk platform goed kan worden voorzien in de totale behoefte van jongeren. Door alle expertise van de verschillende partijen bij elkaar te brengen kan er een completer aanbod op één plek worden aangeboden. Dit heeft meerwaarde ten opzichte van de huidige situatie, omdat de informatie specifiek op de (behoeften van) jongeren wordt ingericht. Daarmee stellen de partijen dat dit de kwaliteit van de hulpverlening verbetert. In de gesprekken met de experts wordt dit bevestigd.
- Het peer-to-peerforum.** Voor wat betreft een peer-to-peerforum wordt door de partijen aangegeven dat het wenselijk is dat deze functionaliteit beschikbaar komt voor een grotere (en oudere) doelgroep ten opzichte van de huidige situatie. De experts beamen dat een plek waar jongeren (anoniem) met elkaar in contact kunnen komen en ervaringen kunnen uitwisselen, hen op weg kan helpen in de zoektocht naar beantwoording van hun hulpvraag en/of in ieder geval zorgt voor normalisatie van (het bespreken van) (mentale) problemen. Daarnaast wordt door de experts aangegeven dat peer-to-peercontact kan bijdragen aan het verminderen van eenzaamheid onder jongeren door het 'lotgenotencontact' dat ontstaat. Hoewel wetenschappelijk onderzoek naar het effect van online peersupport beperkt is en het daarmee lastig te zeggen is in hoeverre deze functionaliteit daadwerkelijk jongeren met een hulpvraag kan helpen, wordt online peersupport wel benoemd als mogelijke veelbelovende manier om jongeren te ondersteunen bij mentaal zware periodes, zoals in de tijd van de coronacrisis.⁸
- Een doorverwijsfunctie.** Hierover geven partijen aan dat jongeren momenteel vaak niet direct op de juiste plek zijn, omdat er ten eerste versnippering in aanbod is en omdat er niet (actief) wordt doorverwezen tussen de partijen. Er is bijvoorbeeld geen 'keuzehulp', met uitzondering van de tool op Jongeren Hulp Online. Daarnaast is het niet mogelijk om met één klik van het ene naar het andere platform te komen. Een gezamenlijk platform waarbij gemakkelijker kan worden doorverwezen (bijvoorbeeld via een tool vergelijkbaar met die van Jongeren Hulp Online) zou waardevol kunnen zijn om jongeren naar de juiste hulp te kunnen leiden, aldus de acht partijen. De doorverwijsfunctie kan ook voor een deel ingevuld worden met de chat- en telefoonfunctionaliteit.
- De chat- en telefoonfunctionaliteit.** Volgens de partijen is de chat- en telefoonfunctionaliteit een laagdrempelige manier om jongeren snel (verder) op weg te helpen. Hoewel de partijen beogen een groot deel van de hulpvragen te ondervangen met de kennisbank en met peer-to-peercontact door middel van een forum, zal voor een specifiek deel van de jongeren gelden dat zij het best geholpen zijn wanneer zij met iemand kunnen chatten of bellen. Een van de experts noemt hierbij bijvoorbeeld situaties van **aderschap** of jongeren die te maken hebben met **schaamtevolle**

⁸ <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsy.2021.714181/full>

situaties. In deze situaties is anoniem contact een vereiste. Hoewel er geen Nederlands wetenschappelijk onderzoek lijkt te zijn specifiek gericht op het effect van chat- of telefoniehulp lijnen voor jongeren met mentale problemen, bevestigt internationaal onderzoek de meerwaarde van dergelijke diensten, waarbij talloze mentale problemen de basis vormen voor jongeren om te bellen.⁹ Daarnaast zou ook de chat- en telefoonfunctionaliteit een belangrijke rol kunnen spelen in het doorverwijzen van jongeren, in de vorm van 'triage', bijvoorbeeld in het bespoedigen van de weg naar de huisarts of jeugdhulp. Deze 'warme' doorverwijzing zou een verbetering van de kwaliteit opleveren ten opzichte van de huidige situatie, waarbij jongeren zelf naar een ander platform moeten gaan.

In het verlengde van de effecten van de functionaliteiten op zichzelf leidt met name het combineren van deze kernfunctionaliteiten er volgens de acht partijen toe dat er impact zal zijn. Hierbij is het de bedoeling dat het platform zo ingericht wordt dat de jongeren in eerste instantie de kennisbank, het peer-to-peerforum en de doorverwijsfunctie raadplegen. Wanneer hun (hulp)vraag dan nog niet is beantwoord, kunnen zij gebruikmaken van de chat- en telefoonfunctionaliteit. Via een chat- of telefoongesprek komen jongeren vervolgens op de juiste plek. Dit zou een verbetering opleveren ten opzichte van de huidige situatie, waarbij jongeren vaak niet weten waar ze terecht kunnen met hun problemen. Daarmee heeft het gezamenlijke platform een belangrijke rol in vroegsignalering, waarbij geldt dat zeker specifieke stoornissen als dwang-, angst- en eetstoornissen in de vroege fase veel eenvoudiger verholpen kunnen worden dan wanneer symptomen al veel verder gevorderd zijn.

Om de goede kwaliteit van de hulpverlening daadwerkelijk te borgen met een gezamenlijk platform, is het belangrijk om op te merken dat er aan een aantal randvoorwaarden moet worden voldaan. Zo hangt de kwaliteit van de hulpverlening af van de manier waarop het daadwerkelijk wordt uitgevoerd. Enkele vragen hierbij zijn: hoe volledig is de kennisbank, is er wel of geen sprake van moderatie door een professional op het peer-to-peerforum en hoe bekwaam zijn de vrijwilligers of professionals die jongeren te woord staan via de chat- en telefoon? Ook uit de literatuur blijkt dat digitale interventies alleen van toegevoegde waarde zijn wanneer er in sterke mate toezicht gehouden wordt¹⁰, terwijl in het voorstel van de acht

partijen, in het kader van uitvoerbaarheid, wordt uitgegaan van een beperkte mate van moderatie.

Deze randvoorwaarden maken het lastig om op voorhand uitspraken te doen over de daadwerkelijke impact van een gezamenlijk platform. In het voorstel van de acht partijen wordt tevens opgemerkt dat een gezamenlijk platform de druk op de reguliere (jeugd)zorg moet doen afnemen. Of een platform daadwerkelijk daaraan kan bijdragen zou in de toekomst gemonitord moeten worden en is op dit moment nog moeilijk te beantwoorden. Dit geeft een van de experts ook aan. Tegelijkertijd laat de literatuur zien dat digitale interventies in ieder geval beter zijn dan geen interventie.¹¹ Ook geeft een van de experts aan dat een gezamenlijk platform bijvoorbeeld alleen al een goede manier kan zijn om wachtlijsten te overbruggen. Eenzaamheid werkt bijvoorbeeld probleemverzwarend in een wachttijdperiode en het zou helpen als er wel van een vorm van ondersteuning gebruikgemaakt kan worden.

Versnippering van het aanbod

Een andere belangrijke reden voor de acht partijen om tot het gezamenlijke platform te komen is het tegengaan van de huidige versnippering in het aanbod voor jongeren. In het voorstel wordt aangegeven dat onder jongeren behoefte is om met zo weinig mogelijk kliks op de juiste plek te komen. Het stelt tevens dat er, door de verschillende functionaliteiten te combineren, minder versnippering is in het aanbod voor deze doelgroep (16 tot en met 27 jaar). Uit paragraaf 2.3 blijkt dat met het oprichten van het platform zes van de acht online platformen blijven bestaan, waarbij Jongeren Hulp Online en de Alles Oké? Supportlijn zouden opgaan in het gezamenlijke platform. Bezien vanuit het aantal platformen dat beschikbaar is voor jongeren, wordt de versnippering daarmee minder.

Uit de interviews blijkt dat een van de redenen van de versnippering van het aanbod binnen/tussen de acht partijen ontstaat vanuit de vraag van jongeren, die vaak groter is dan het aanbod dat één partij kan leveren. Op dit moment komen jongeren 'per toeval' bij een van de acht partijen terecht en is er geen centrale landingsplek. De acht partijen verwachten dat, wanneer er wel sprake is van één centrale landingsplek met genoeg capaciteit en met (uiteindelijke) naamsbekendheid, dit bijdraagt aan een minder versnipperd aanbod.

Tegelijkertijd moet ook worden opgemerkt dat er naast de acht partijen nog andere partijen met (online) aanbod ten

⁹ <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0890856720322176>.
¹⁰ <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsy.2019.00759/full>.

¹¹ <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsy.2019.00759/full>

aanzien van de mentale gezondheid (voor jongeren) bestaan.

Ook bestaan er naast online platformen verschillende bronnen van andersoortige hulpverlening. Voorbeelden daarvan zijn de landelijke meerjarencampagne 'Hey, het is oké' van het Ministerie van VWS, diverse initiatieven vanuit ggz-instellingen, maar ook lokale initiatieven vanuit (grotere) gemeenten. De (ervaren) versnippering in het huidige landschap ten aanzien van de mentale gezondheid onder jongeren beperkt zich daarmee niet tot de acht partijen en het voorstel dat zij hebben gedaan. Daarom is er de verwachting dat een zekere mate van versnippering zal blijven bestaan wanneer er sprake zou zijn van een gezamenlijk platform.

Tot slot is een randvoorwaarde voor het verminderen van de versnippering dat er content geleverd wordt voor het gezamenlijke platform, zowel vanuit de acht partijen als vanuit andere partijen die zich in het huidige landschap aan hulpverlening voor jongeren bevinden zoals de Luisterlijn.

Informatie op de juiste plek

In het verlengde van minder versnippering in het aanbod, zorgt één centrale ladingsplek voor een compleet aanbod aan informatie dat op makkelijk wijze, met minder kliks, beschikbaar is voor jongeren. In de gesprekken met de acht partijen wordt bijvoorbeeld de vergelijking gemaakt met thuisarts.nl: één plek met betrouwbare informatie over gezondheid en daaraan gerelateerde onderwerpen. In een van de interviews met de expert werd beaamd dat er een grote hoeveelheid content beschikbaar is vanuit de verschillende partijen en met één platform breng je dit gemakkelijk bij elkaar. Dit biedt een kans om autoriteit uit te stralen, waarbij de verschillende partijen een stempel geven met betrouwbare en kwalitatief goede content. Bovendien is het hebben van goede informatie een belangrijke manier om online gevonden te worden, zodat ook eventuele andere functionaliteiten gebruikt kunnen worden door jongeren.

Ook voor dit criterium geldt wel dat randvoorwaardelijk is dat het platform op een toegankelijke en gebruiksvriendelijke manier wordt ingericht: alleen dan draagt een dergelijk platform bij aan informatie op de juiste plek. Daarnaast dient het platform continu in ontwikkeling te blijven. Daarbij is het belangrijk dat het platform aansprekend is voor jongeren: ontwikkelingen met betrekking tot social media dienen te worden meegenomen. Ook is een aantal keer benoemd dat het platform influencers zou moeten inzetten. Daarmee wordt jongeren niet alleen informatie op de goede plek geboden, maar ook de voor hen juiste informatie.

Baten van een gezamenlijk platform ten opzichte van een gezamenlijk platform zonder chat- en telefoonfunctionaliteit en de huidige situatie

Voor wat betreft de baten van een platform zonder chat- en telefoonfunctionaliteit, maar wel met een kennisbank en een forum waar ervaringen kunnen worden uitgewisseld met peers, zou ten aanzien van het bereik in eerste instantie kunnen worden uitgegaan van een vergelijkbare toestroom aan jongeren als bij een platform dat alle functionaliteiten omvat. Het percentage jongeren dat gebruik zal maken van een chat- of telefoonfunctie is naar verwachting laag. Tegelijkertijd kan het ook zo zijn dat het voor jongeren alleen al een prettig idee is dat een platform die optie biedt, waardoor ze mogelijk sneller geneigd zijn om terug te komen. Volgens de partijen en experts kan het ontbreken van een chat- en telefoonfunctionaliteit echter als vervelend worden ervaren op het moment dat je meer zoekt dan informatie of een forum en dat de optie te chatten of bellen er dan niet is.

Voor wat betreft het bereik van het aantal jongeren in de huidige situatie kan gesteld worden dat dit niet zal toenemen, in ieder geval niet voor de partijen die een chat- of telefoonfunctie aanbieden. De maximale capaciteit is namelijk bereikt en er wordt momenteel dan ook niet aan marketing gedaan. Volgens de acht partijen is er in de huidige situatie een groot aantal jongeren dat mogelijk wel behoefte heeft aan ondersteuning of hulp in de vorm van een platform, maar deze hulp nu niet krijgt.

Zoals beschreven onder 'kwaliteit van de hulpverlening', kunnen de losse functionaliteiten in principe op zichzelf bijdragen in het beantwoorden van de hulpvraag van jongeren. De baten voor wat betreft kwaliteit van een gezamenlijke kennisbank en een gezamenlijk platform zouden daarmee theoretisch ook kunnen gelden voor een platform zonder chat- en telefoonfunctie. Tegelijkertijd zit de meerwaarde van een gezamenlijk platform volgens de partijen en experts echter juist in het op één plek aanbieden. Waar de baten ten aanzien van kwaliteit, het tegengaan van versnippering van het aanbod en informatie op één plek elkaar versterken bij een gezamenlijk platform, is dat veel minder aan de orde op moment dat er sprake zou zijn van een platform zonder chat- en telefoonfunctie en is dit geen versterking van de baten in de huidige situatie.

HOOFDSTUK 4

Kosten van het voorstel

In dit hoofdstuk lichten we de kosten van het voorstel toe en evalueren we deze (onderzoeksvraag 5). In de volgende paragrafen beschrijven en evalueren we als eerste de eenmalige investering die vereist is om het platform te ontwikkelen. Kostenposten die hierin worden beschouwd zijn de techniek, marketing- en pr-kosten en de contentontwikkeling. Vervolgens beschrijven en evalueren we de terugkerende jaarlijkse kosten. Kostenposten die we hierin beschouwen zijn het onderhoud en de actualisatie van het platform, de pr-kosten en de kosten voor

de functionaliteiten van het platform: de kennisbank, het peer-to-peerforum en de chat- en telefoonfunctie.

De onderstaande tabel laat een overzicht zien van de eenmalige en jaarlijkse kosten per onderdeel van het voorstel. Hierin is tevens een reflectie toegevoegd uit de gesprekken van de acht partijen en ons advies hierop. In de onderstaande paragrafen wordt dit per onderdeel verder toegelicht.

	Voorstel: eenmalige ontwikkelkosten	Voorstel: kosten jaar 1	Voorstel: kosten jaar 2 en daarna	Aanvullend uit gesprekken met de acht partijen	Reflectie en advies
Basisplatform					
Kennisbank	De kosten voor het basisplatform inclusief de kennisbank en het forum zijn geschat op € 550.000,-. De functionaliteiten voor de chat- en telefonie- en de doorverwijsfunctie worden ingebracht vanuit respectievelijk Alles Oké? en Jongeren Hulp Online.	€ 348.000,- opgebouwd uit meerdere posten zoals telefonie/licenties/onderhoud platform.	€ 442.000,- opgebouwd uit meerdere posten zoals telefonie/licenties/onderhoud platform.	Van de € 550.000,- voor de eenmalige kosten is een bijdrage van € 350.000,- gevraagd aan VWS.	De eenmalige kosten zijn logisch en marktconform, maar op sommige onderdelen te voorzichtig geschat. Voor de eenmalige kosten adviseren we € 183.000,- te reserveren voor aanvullende wensen. Voor de jaarlijkse kosten missen we een post voor de doorontwikkeling van het platform.
Doorverwijsfunctie					
Chat- en telefoonfunctionaliteit			€ 1.093.650,-	€ 1.600.019,-	Geen aanvullende informatie
Peer-to-peerforum					
Marketing en pr	€ 50.000,- voor de naamsverandering van Alles Oké?. Verdere kosten zijn niet opgenomen.	€ 307.500,-	€ 307.500,-	De partijen houden rekening met meer kosten voor marketing en pr, op te halen uit de markt	De voorgestelde eenmalige kosten zijn te laag ingeschat. De verwachte jaarlijkse kosten zijn logisch en marktconform.
Contentontwikkeling	Bestaande content	Niet opgenomen in voorstel	Niet opgenomen in voorstel	De partijen houden rekening met kosten van € 150.000,-, die ze uit de markt willen halen	Om het platform actueel en aansprekend te houden, is € 150.000,- te voorzichtig geschat.

4.1 Eenmalige investering

Basisplatform met de functionaliteiten

De acht partijen hebben in het voorstel aangegeven circa € 550.000,- nodig te hebben voor de initiële ontwikkeling van het basisplatform met de functionaliteiten van de kennisbank en het peer-to-peerforum. De partijen geven aan gebruik te maken van de reeds ontwikkelde functionaliteiten die nu onderdeel zijn van de Alles Oké? Supportlijn en Jongeren Hulp Online. Het begrote bedrag zou significant (naar schatting € 200.000,-) hoger uitgevallen zijn indien er was gekozen om de functionaliteiten van de Alles Oké? Supportlijn en Jongeren hulp online niet te hergebruiken. Daarmee is de keuze om die onderdelen te hergebruiken een duurzame en kostenefficiënte keuze. Van het bedrag van € 550.000,- is € 350.000,- aangevraagd als financiering.

Het is belangrijk om te benadrukken dat de ontwikkeling van een online platform een dynamisch proces is, met behoeften die zich kunnen ontwikkelen naarmate de realisatie vordert. Het is daarom raadzaam om budget te reserveren voor aanvullende ontwikkelingen na de livegang. Gebruikelijk is om naast de initiële investering van € 550.000,- een aanvullend budget van ongeveer een derde van dit bedrag, dus circa € 183.000,-, te reserveren. Dit reservebudget dient als een flexibele financiële buffer om eventuele aanvullende ontwikkelingen of aanpassingen te financieren die nodig kunnen zijn na de lancering van het platform. Hoewel deze reservering niet is opgenomen in de begroting in het voorstel, erkennen de acht partijen de noodzaak van deze extra investering. Ze verwachten dit bedrag zelf uit de markt te halen bij bedrijven en andere fondsen.

Op basis van de beknopte analyse waarin we uitgaan van soortgelijke projecten en de huidige marktprijzen, en de gesprekken met experts, kunnen we samenvattend stellen dat het begrote bedrag voor de eenmalige kosten logisch en marktconform is, maar wel aan de voorzichtige kant geschat. Zo is het bijvoorbeeld gebruikelijk om budget te reserveren voor na de livegang.

Marketing- en pr-kosten

Marketing- en pr-activiteiten omvatten onder andere branding, communicatie, de *look and feel* van het platform en de beeldvorming, evenals de daadwerkelijke campagnes voor het vergroten van de naamsbekendheid en vindbaarheid. Marketing en pr zijn daarmee belangrijk om jongeren (gebruikers) bekend te maken met het platform. In het voorstel zijn, behalve

een bedrag van € 50.000,- voor de naamsverandering, geen marketing- en pr-kosten begroot. Na verdere navraag bij de acht partijen bleek dat er wel een strategie is om de marketing- en pr-activiteiten te financieren. De partijen geven aan plannen te hebben om dit geld op te halen uit de markt, waarbij ze zich richten op (financiële) bijdragen van het bedrijfsleven en goede doelen. Een aantal influencers heeft aangegeven om tegen een geringe of geen vergoeding hun kanalen beschikbaar te stellen voor de promotie van het platform. Deze strategie is vanuit kostenoverweging interessant, maar het is wel van belang om de juiste partners te binden. Een belangrijk uitgangspunt is dat externe partners de visie en lijn van het onafhankelijke platform onderschrijven.

Contentontwikkeling

De ontwikkeling van kwalitatief goede en relevante content voor jongeren is een belangrijk aspect van het gezamenlijke platform. In het voorstel van de acht partijen zijn de financiële details over de eenmalige kosten voor contentontwikkeling echter beperkt opgenomen.

De acht partijen hebben het vermogen om autoriteit en vertrouwen uit te stralen naar de doelgroep. Dit zorgt voor het aantrekken en behouden van gebruikers, maar ook voor het waarborgen van de effectiviteit en geloofwaardigheid van het platform. De autoriteit van het platform hangt nauw samen met de kwaliteit en relevantie van de content, en dit heeft directe implicaties voor de kosten. Je hebt hiervoor gespecialiseerde contentontwikkelaars nodig, die in staat zijn om betrouwbare en (wetenschappelijk) onderbouwde content te vertalen die aansluit op de leefwereld van de jongeren. De betrokken partijen hebben aangegeven dat ze van plan zijn om de benodigde middelen voor contentontwikkeling uit de markt te halen en te combineren met reeds bestaande content van de acht partijen en andere bronnen zoals jouwggd.nl.

4.2 Jaarlijkse Kosten

Onderhoud en doorontwikkeling van het basisplatform en de functionaliteiten

Bij het analyseren van de jaarlijkse kosten voor het in stand houden en up-to-date houden van het online platform, maken we onderscheid tussen twee categorieën: technisch onderhoud en doorontwikkeling. Uit deze analyse blijkt dat jaarlijks een bedrag van circa 25% van de initiële investering (€ 137.500,-) nodig is om het platform technisch operationeel te houden. Deze kosten omvatten hosting, beveiligingsupdates, technische

ondersteuning en het oplossen van bugs. Technisch onderhoud is belangrijk om de betrouwbaarheid en veiligheid van het platform te waarborgen.

Naast het technisch onderhoud is het van belang om het platform aantrekkelijk, modern en relevant te houden voor de doelgroep. De doorontwikkeling is gericht op het implementeren van nieuwe functies, het verbeteren van de gebruikerservaring en het inspelen op veranderende markttrends en gebruikersbehoeften. Het is belangrijk om aansprekend te blijven in een snel veranderende digitale wereld. Raadzaam is om ook hiervoor 25% van de initiële investering te reserveren voor deze doeleinden (€ 137.500,-). Deze schatting wordt ondersteund door meerdere experts. Daarmee is het bedrag voor technisch onderhoud en doorontwikkeling jaarlijks een bedrag van € 275.000,-.

De acht partijen geven aan dat voor automatiseringskosten een bedrag van € 348.000,- in jaar 1 en € 442.000,- in jaar 2 wordt verwacht. De kosten omvatten zowel onderhoud en continue actualisatie, maar ook telefoonkosten, werkplekken/licenties en data-onderzoek. Een deel (€ 140.000,-) werd al uitgekeerd aan de Alles Oké? Supportlijn en wordt nu opgenomen in dit voorstel. De extra kosten voor het onderhoud zijn geschat op € 70.000,- per jaar en voor doorontwikkeling is dit niet duidelijk. Wij zijn van mening dat op dit punt het voorstel te voorzichtig is geschat.

Bemensing van de chat- en telefoonfunctionaliteit en het peer-to-peerforum

De kosten voor de ondersteuning van de chat- en telefoonfunctionaliteit door vrijwilligers met (beperkte) ondersteuning van professionals zijn in het voorstel gedetailleerd uiteengezet. Na evaluatie concluderen we dat deze kosten logisch en realistisch zijn, gezien de vereiste expertise en de intensiteit van de interactie met de doelgroep.

Het is belangrijk om te benadrukken dat deze kosten zijn gebaseerd op een groeiscenario. Dit betekent dat naarmate het bereik onder jongeren toeneemt, de kosten per jongere zullen dalen, maar dat er wel een absolute toename van de kosten zal zijn.

Op dit moment is de bijdrage van het Ministerie van VWS voor de chat- en telefoonfunctionaliteit bij de Alles Oké? Supportlijn voor tachtig dagelijkse contacten. In het voorstel wordt op basis van een groeiscenario berekend hoeveel de chat- en telefoonfunctionaliteit extra kost bij een stijgende hoeveelheid

bezoekers van tweehonderd dagelijkse contacten in jaar 1 naar driehonderd contacten in jaar 2. De verwachte kosten zijn op basis van deze groei voor het eerste jaar € 1.093.650,- en vanaf het tweede jaar € 1.600.019,-.

De vrijwilligers die actief zijn op de chat- en telefoonfunctionaliteit zullen in het voorstel ook een rol spelen in het actief modereren van het peer-to-peerforum. Uit de literatuur blijkt dat online platforms alleen bijdragen als er sterke mate van toezicht op plaatsvindt. In het voorstel zijn de jaarlijkse kosten voor de chat- en telefoonfunctionaliteit samengevoegd met de kosten voor de actieve moderatie van het peer-to-peerforum. Het lijkt logisch dat in het voorstel de kosten voor moderatie zijn samengevoegd met de kosten voor de chat- en telefoonfunctionaliteit, aangezien de medewerkers beide taken tegelijk uitvoeren.

Contentontwikkeling en kennisbank

De kennisbank is een belangrijk onderdeel van het platform, bedoeld om jongeren van relevante informatie te voorzien en om vindbaar en urgent te blijven. In de doelgroep jongeren is het daarbij van belang om in te spelen op snel veranderende culturele ontwikkelingen. Het is ook nodig om het bereik onder jongeren (betaalbaar) te kunnen opschalen. De kosten voor het regelmatig bijwerken en onderhouden van deze kennisbank zijn daarom een belangrijk aspect van het budget.

We hebben de kosten voor het onderhouden van de kennisbank geëvalueerd. De acht partijen stellen voor om hier een bedrag van € 150.000,- per jaar voor te reserveren. Wij vinden deze schattig aan de voorzichtige kant. Vergelijkbare landelijke platforms steken aanzienlijk meer geld in contentontwikkeling. Eén van de experts geeft aan dat om het platform 'the place to be' te laten zijn en blijven, er structureel een verdubbeling van deze kosten begroot moet worden. Er zal dus rekening moeten worden gehouden dat deze kosten door VWS of door marktpartijen moet worden opgebracht.

Marketing en pr

Marketing en pr zijn volgens de acht partijen erg belangrijk. Het platform heeft er belang bij om door zoveel mogelijk jongeren gevonden en gebruikt te worden. Elk jaar komen er weer 100.000 nieuwe jongeren bij die behoren tot de potentiële doelgroep. De communicatiekosten zijn ook bestemd voor de werving en selectie van de grote groep vrijwilligers die het platform zullen bemensen.

In het voorstel is er voor deze kosten jaarlijks een bedrag van € 307.500,- opgenomen. In aanvullende gesprekken met de acht partijen blijkt dat dit bedrag niet volledig is. Het zal worden aangevuld met losse acties die gefinancierd worden door bedrijven en fondsen. Deze externe financiering heeft naar verwachting een waarde van € 300.000,- per jaar.

Er is sprake van een hefboomwerking: op het moment dat er wordt geïnvesteerd in externe marketing enerzijds, leidt dat tot een groei van het aantal bezoekers anderzijds en daarmee tot een stijging van de kosten voor de chat- en telefoonfunctionaliteit en het modereren van het peer-to-peerforum. In de huidige situatie van de Alles Oké? Supportlijn wordt er geen geld gestoken in marketing en dat zorgt voor beperkt gebruik onder jongeren. Als het doel van het platform is om zoveel mogelijk jongeren te helpen, is een jaarlijkse investering van € 600.000,- gerechtvaardigd, bevestigen ook experts.

HOOFDSTUK 5

Conclusie en aanbevelingen

In de vorige hoofdstukken zijn we allereerst ingegaan op de vraag hoe het voorgestelde platform is opgebouwd, welke varianten er mogelijk zijn en hoe het voorstel past binnen bestaande initiatieven. Vervolgens hebben we de baten (hoofdstuk 3) en de kosten (hoofdstuk 4) van het gezamenlijke platform in kaart gebracht en geanalyseerd ten opzichte van een platform zonder chat- en telefoonfunctie en ten opzichte van de huidige situatie. In dit hoofdstuk presenteren we een conclusie en komen we tot aanbevelingen ten aanzien van het voorstel.

5.1 Conclusie

De analyse van de baten laat zien dat de functionaliteiten los, maar vooral ook door deze samen te brengen op een gezamenlijk platform, een mogelijk belangrijke bijdrage kan leveren aan de kwaliteit van hulpverlening onder jongeren met mentale problemen en het voorkomen van (verergering van) mentale problemen. Daarnaast heeft een gezamenlijk platform een grote potentiële doelgroep die in de huidige situatie niet wordt bereikt. Uit de gesprekken met de acht partijen, onafhankelijke experts en de literatuur blijkt dat, ten aanzien van versnippering van het landschap, een gezamenlijk platform dat als enige de verschillende functionaliteiten op één plek brengt de versnippering van het aanbod tegengaat. Tevens zorgt deze variant er als enige voor dat de informatie op de juiste plek is en dat jongeren met zo weinig mogelijk kliks 'op de juiste bestemming' komen. **Een afgeslankte versie van het gezamenlijk voorstel, waarbij het gezamenlijke platform zonder chat- en telefoonfunctionaliteit opgericht zou worden, zou een vergelijkbare (initiële) investering vereisen, maar zorgt niet voor eenzelfde afname in de versnippering van het landschap.**

Hoewel moet worden opgemerkt dat deze bevindingen kwalitatief van aard zijn en pas bij verdere uitwerking en

implementatie van het voorstel daadwerkelijk goed beoordeeld en ingeschat kunnen worden, komen we hiermee tot de conclusie dat het gezamenlijke platform in potentie een goede bijdrage en een gewenste aanvulling levert op het huidige landschap ten aanzien van hulpverlening voor jongeren met mentale problemen. De daarbij horende kosten zijn logisch en marktconform, maar op sommige onderdelen wel te voorzichtig geschat.

5.2 Aanbevelingen en randvoorwaarden

Het gezamenlijke platform levert in potentie een goede bijdrage en gewenste aanvulling op het huidige landschap ten aanzien van hulpverlening voor jongeren met mentale problemen. Wij waarderen het voorstel daarom positief en adviseren het Ministerie van VWS om het voorstel te steunen. Wel is het hierbij belangrijk om op te merken dat wij een aantal randvoorwaarden geïdentificeerd hebben waar aan voldaan moet worden en dat bepaalde aspecten van het voorstel verder uitgewerkt moeten worden:

Uitwerking technische functionaliteiten. Voor wat betreft de technische functionaliteiten adviseren wij dat in het voorstel van de acht partijen dieper wordt ingegaan op de details van het onderwerp. Specifieke aandacht voor de gebruikersinterface, navigatie, interactie-elementen en de algehele gebruikerservaring is hierbij essentieel. **Het kan bijvoorbeeld helpen om gedetailleerdere voorbeelden te zien, zoals mock-ups, wireframes of zelfs een werkend prototype.** Dit geeft een helderder beeld van de look and feel van het platform en ook van hoe het in de praktijk zal functioneren. Dit kan het Ministerie van VWS mogelijk helpen in de besluitvorming het voorstel te ondersteunen. Voor wat betreft de uitwerking van

techniek en functionaliteiten is het tot slot ook belangrijk op te merken dat het platform technisch voorbereid moet zijn op de verwachte hoge gebruikersaantallen en intensieve *pageviews*. Bij pieken van bijvoorbeeld 1.000 *pageviews* per seconde moet het platform moeiteloos kunnen opschalen. Dit vereist een technische infrastructuur die flexibel en robuust is, mogelijk door gebruik te maken van container-technologieën om zo stabiliteit en betrouwbaarheid te garanderen, zelfs tijdens de drukste momenten.

Uitwerking van de marketing en pr-strategie. Het huidige voorstel waarin het gezamenlijke platform wordt omschreven richt zich met name op de functionaliteiten van het platform. De marketing en pr-strategie is hierbij naar onze mening onderbelicht. De partijen hebben echter wel aangegeven dat er plannen bestaan rondom de marketing- en pr-activiteiten en wij adviseren om in het voorstel een uitwerking te geven van deze plannen. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan het benoemen van de (media)partners en (het type) campagne, advertenties (inclusief zoekmachine-optimalisatie). Het is bovendien belangrijk dat de branding van het gezamenlijke platform uitgewerkt wordt. Hierbij kan gedacht worden aan de naam, merkpositionering en look and feel.

Uitwerking van de contentstrategie. In het huidige voorstel is de strategie om tot relevante en aansprekende content te komen beperkt opgenomen. Er is in het huidige landschap al veel content beschikbaar, deels geschreven naar de doelgroep van 16 tot en met 27 jaar. Het is aan te bevelen om de contentstrategie nog beter uit te werken. Hierbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan het benoemen van contentpartners (bijvoorbeeld het Trimbos-instituut of het Voedingscentrum), het type content (video, e-health), redactie en onderhoud. De partijen hebben in de aanvullende gesprekken aangegeven **MIND te betrekken bij het ontwikkelen van de contentstrategie.**

Uitwerking van de begroting. We adviseren dat de acht partijen een begroting uitwerken waarin alle verwachte kosten zijn opgenomen. Hierbij dienen zowel de initiële als de jaarlijkse kosten te worden gespecificeerd. Daarnaast is het belangrijk dat zowel de kostenposten worden opgenomen waarvoor de partijen subsidie aanvragen, **als de kosten die de partijen (verwachten) zelf in te brengen of op te halen bij andere partijen.** Hierdoor wordt zicht gecreëerd op de totale verwachte kosten en wordt de bijdrage van de acht partijen gespecificeerd.

Uitwerking van groeiscenario's. Zoals aangegeven worden de effecten pas zichtbaar bij het oprichten van het platform, ook voor wat betreft het bereik. Hiertoe is het denkbaar dat er groeiscenario's worden uitgewerkt waarin onder andere het aantal bezoekers, het aandeel van de bezoekers dat gebruikmaakt van welke functionaliteit, de contentontwikkeling en de kosten worden uitgewerkt. **Aan de hand van de groeiscenario's kan ook worden uitgewerkt hoe het platform bij weinig bezoekers (tijdelijk) afgebouwd kan worden.** Ten slotte is het denkbaar dat de eventuele financiering vanuit het Ministerie van VWS gekoppeld wordt aan de op te stellen groeiscenario's.

Inrichten van monitoring. Om zicht te krijgen op het daadwerkelijke bereik en de daadwerkelijke impact is het bovendien belangrijk dat er een monitoringsfunctie wordt opgebouwd op het moment dat het platform wordt geïmplementeerd. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan indicatoren als het aantal (unieke) bezoeken, het aantal bezoeken per functionaliteit en het terugkompercentage.

Inrichten van governance. Voor het beheer van het gezamenlijke online platform adviseren wij om een compacte beheerorganisatie op te zetten die verantwoordelijk is voor het maken van tactische en operationele beslissingen met betrekking tot het platform. Dit betreft een opdrachtgevende rol die onder andere het beheren van de communicatie met leveranciers, jongeren, partners en andere belanghebbenden omvat. Dit zorgt voor een gestroomlijnde en efficiënte aanpak, waarbij alle betrokken partijen op de hoogte zijn en betrokken blijven. **Het is belangrijk dat deze beheerorganisatie wordt bestuurd door een onafhankelijk orgaan dat de belangen van jongeren, financiers en het zorgveld in de gaten houdt.** Hun rol is cruciaal om de integriteit en doelmatigheid van het platform te waarborgen, en om ervoor te zorgen dat het platform daadwerkelijk de behoeften van de jeugd dient. Een ander belangrijk aspect van deze governance-structuur is het waarborgen van synergie in de marketing- en campagnevoering ten aanzien van het platform in het gehele veld. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan de 'Hey, het is oké'-campagne van het ministerie, die jongeren idealiter naar het gezamenlijke platform leidt op moment dat het er is.

5.3 Tot slot

Los van deze randvoorwaarden, die nog moeten worden uitgewerkt, adviseren wij dat er op korte termijn een keuze wordt gemaakt voor het wel of niet steunen van het voorstel.

Niet alleen de acht partijen wachten op een besluit, maar ook andere mogelijke financiers wachten op de keuze van het Ministerie van VWS. Daarnaast adviseren we dat de (versnippering in de) financieringsstromen vanuit VWS aan de partijen (parallel) inzichtelijk worden gemaakt en dat er verkend wordt of er toegewerkt kan worden naar minder fragmentatie ten aanzien van deze financieringsstromen.

De daadwerkelijke baten (en kosten) van een dergelijk platform worden pas zichtbaar wanneer het platform zou worden opgericht. Eventueel vervolgonderzoek voorafgaand aan de (eventuele) lancering van het platform zou van weinig toegevoegde waarde zijn.



‘WIJ ZIJN BERENSCHOT, GRONDLEGGERS VAN VOORUITGANG’

Nederland is continu in ontwikkeling. Maatschappelijk, economisch en organisatorisch verandert er veel. Al meer dan tachtig jaar volgen wij als adviesbureau deze ontwikkelingen op de voet en werken we aan een vooruitstrevende samenleving. De behoefte om iets fundamenteels te betekenen voor mens en maatschappij zit in onze genen. Met onze adviezen en oplossingen hebben we dan ook actief meegebouwd aan het Nederland van vandaag. Altijd op zoek naar duurzame vooruitgang.

Alles wat we doen is onderzocht, onderbouwd en vanuit meerdere invalshoeken bekeken. Zo komen we tot gefundeerde adviezen en slimme oplossingen. Die zijn op het eerste gezicht misschien niet altijd de meest voor de hand liggende. Juist deze eigenzinnigheid maakt ons uniek. Daarbij zijn we niet van symptoombestrijding. En gaan pas naar huis als het is opgelost.

Berenschot Groep B.V.

Van Deventerlaan 31-51, 3528 AG Utrecht

Postbus 8039, 3503 RA Utrecht

030 2 916 916

www.berenschot.nl