

Visies voor Mentaal.nl

Inzichten generatieve sessies met Stichting Borderline, Ctrl-Alt-Reclaim
en andere leden van Vereniging Bovenjan

25 november 2025

Inhoudsopgave

Deel 1: Overkoepelende inzichten

- Terugkoppeling: *wat hebben we gedaan en waarom?*
- Behoeften per doelgroep
- Ontwerpvisies
- Vervolgstappen

Deel 2: Verdiepende inzichten per generatieve sessie

- Sessie 1: Mensen met de diagnose borderline en hun naasten
- Sessie 2: Jongeren van Ctrl-Alt-Reclaim
- Sessie 3: Mix van mensen met een diagnose en naasten;
lidorganisaties van Vereniging BovenJan

Deel 1

Overkoepelende inzichten

Terugkoppeling





Doel

Toekomstbeelden creëren voor Mentaal.nl, in co-creatie met de doelgroep en diverse stakeholders, en verdiepende inzichten op doen over behoeften en ontwerpkeuzes voor mentaal.nl



Onderzoeksvragen:

1. Match behoeften verschillende doelgroepen en huidige visie mentaal.nl
2. Combinatie generiek platform “voor iedereen” en verdiepende community's
3. Vindbaarheid platform
4. Rol van verenigingen en professionals

Terugkoppeling

Generatieve sessie 1

24 oktober 2025

Stichting Borderline

- **Doelgroep:** Mensen met diagnose borderline en naasten
- **Duur sessie:** 4 uur
- **Fysiek of online:** Fysiek
- **Aantal deelnemers:** 8

Generatieve sessie 2

5 november 2025

Ctrl+Alt+Reclaim

- **Doelgroep:** Jongeren met 'negatieve' social media ervaringen
- **Duur sessie:** 2 uur
- **Fysiek of Online:** Online
- **Aantal deelnemers:** 4

Generatieve sessie 3

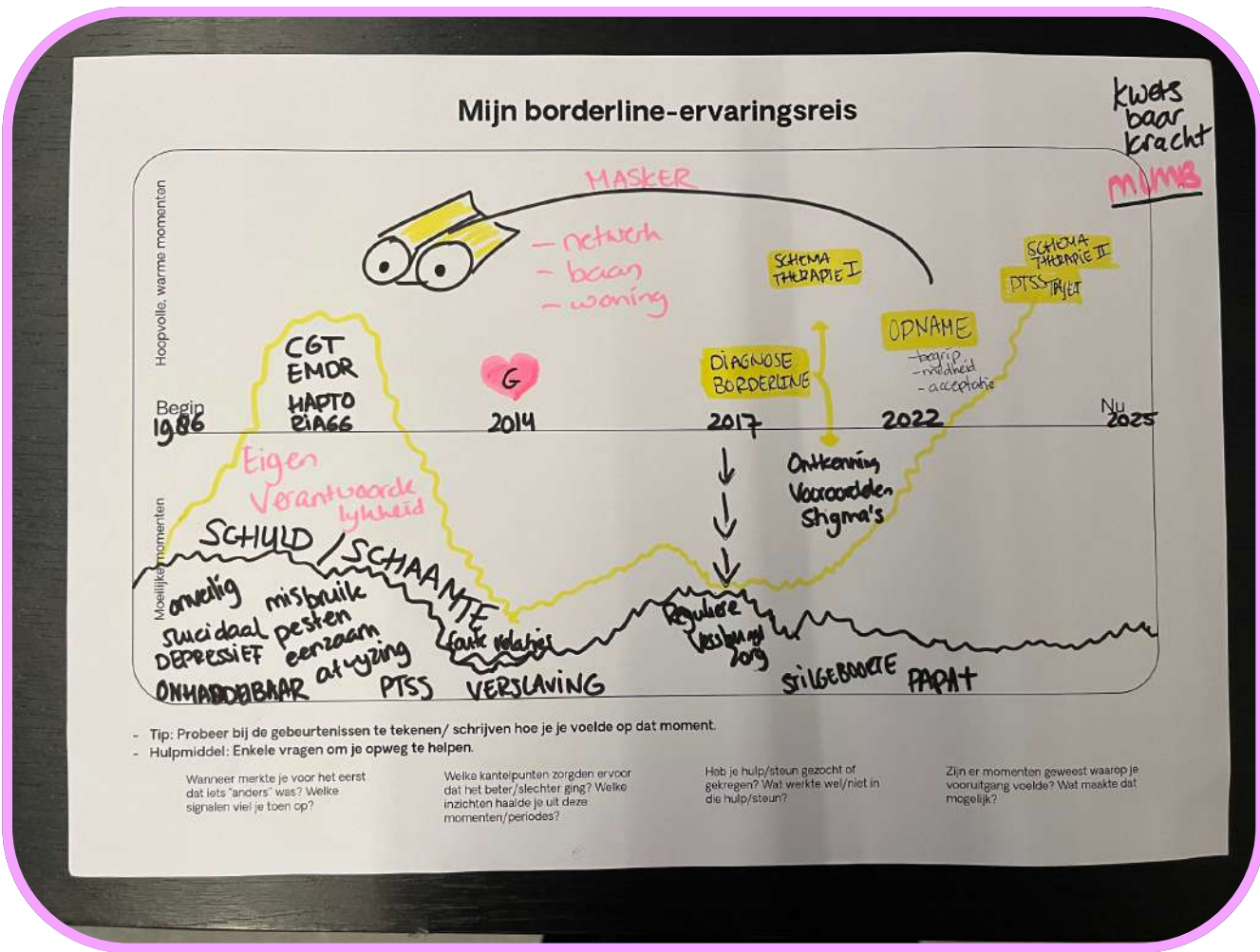
13 november 2025

Lidorganisaties Bovenjan

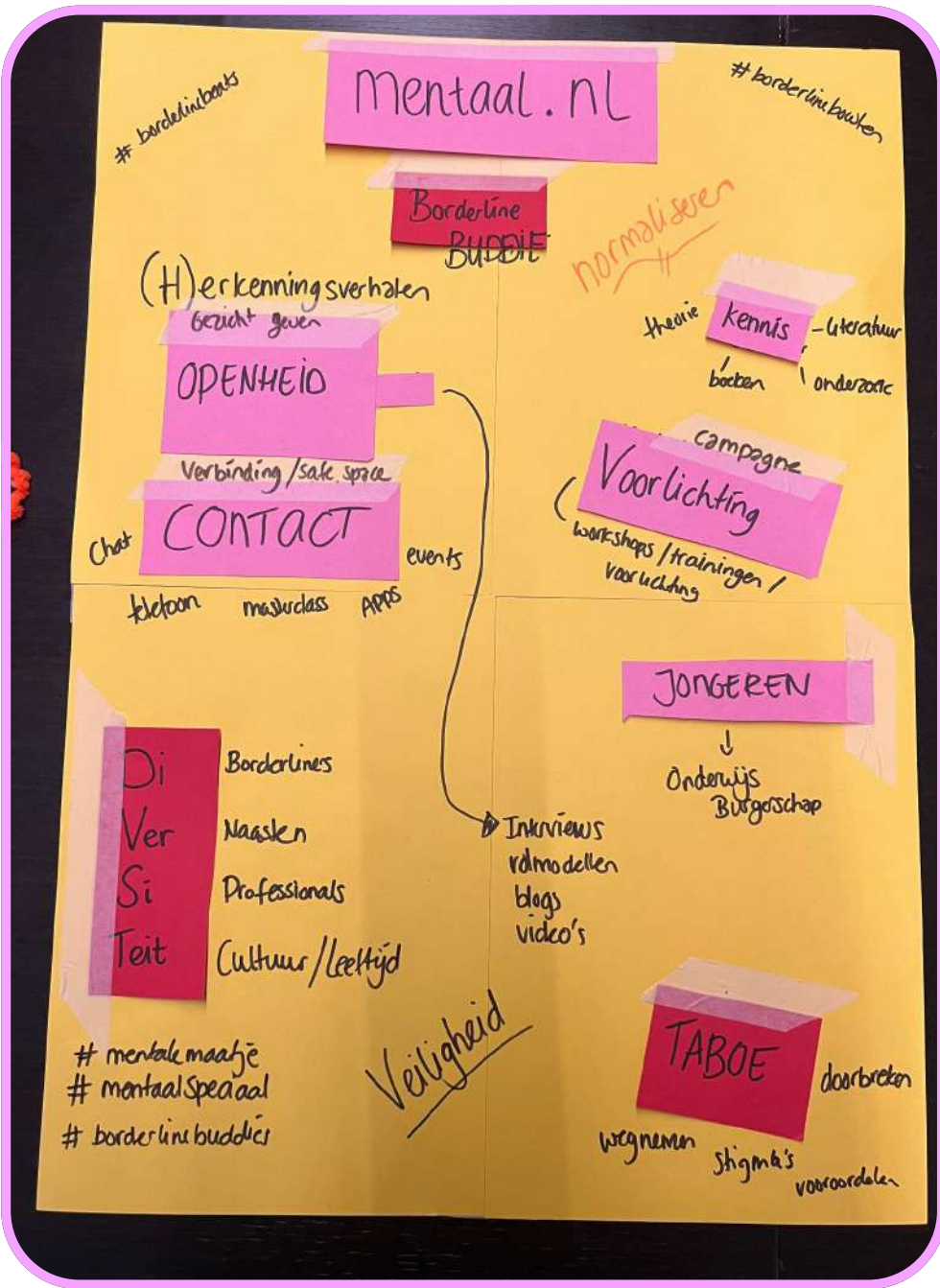
- **Doelgroep:** Mensen met diverse mentale uitdagingen/diagnoses en naasten
(Verenigingen: Plusminus, Ypsilon, Kiem, Anoiksis, Stichting Zelfbeschadiging)
- **Duur sessie:** 4 uur
- **Fysiek of Online:** Fysiek
- **Aantal deelnemers:** 8

Terugkoppeling - Het creatieve proces

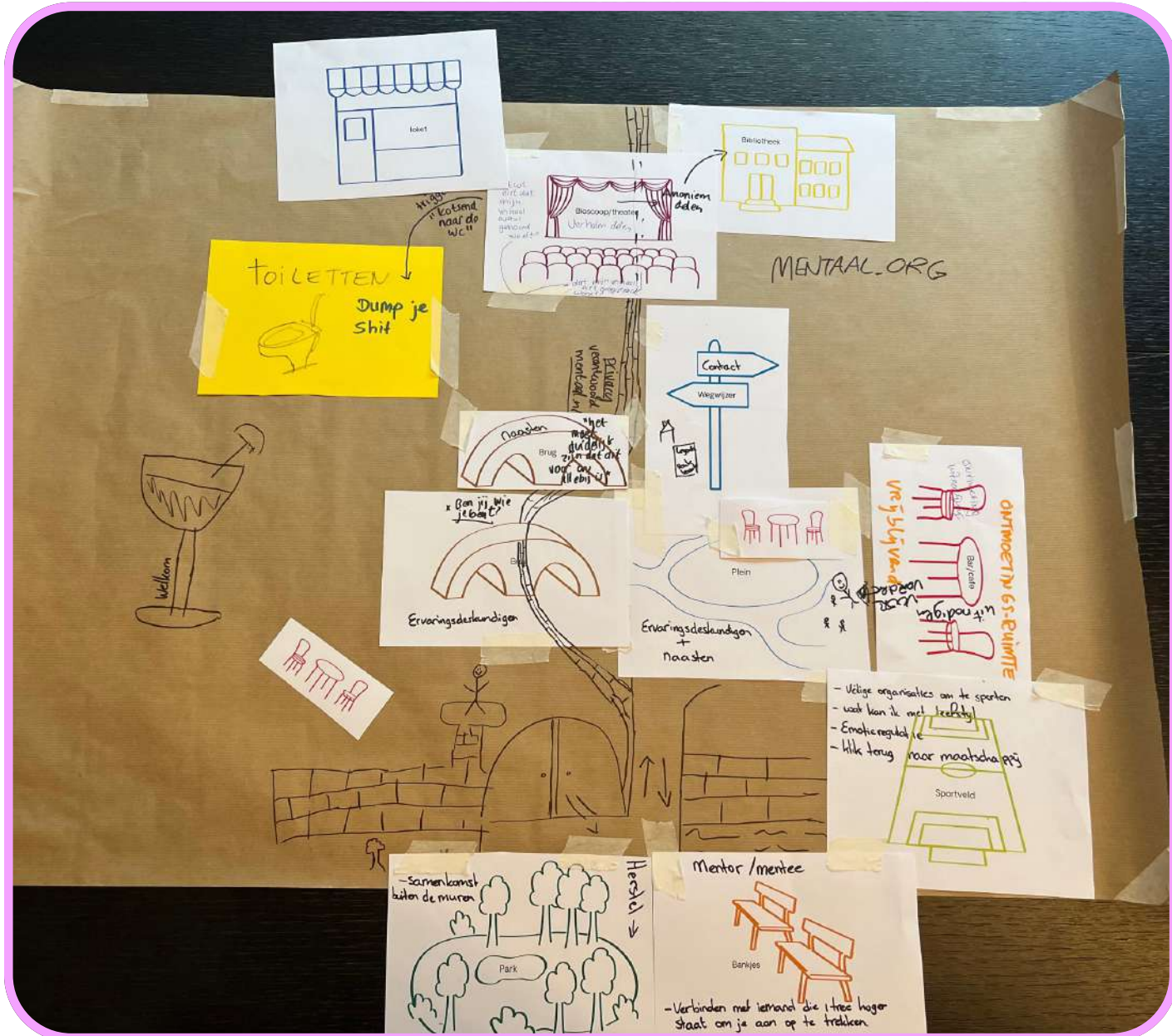
1. Ervaringsreis delen



2. Individuele visie verbeelden



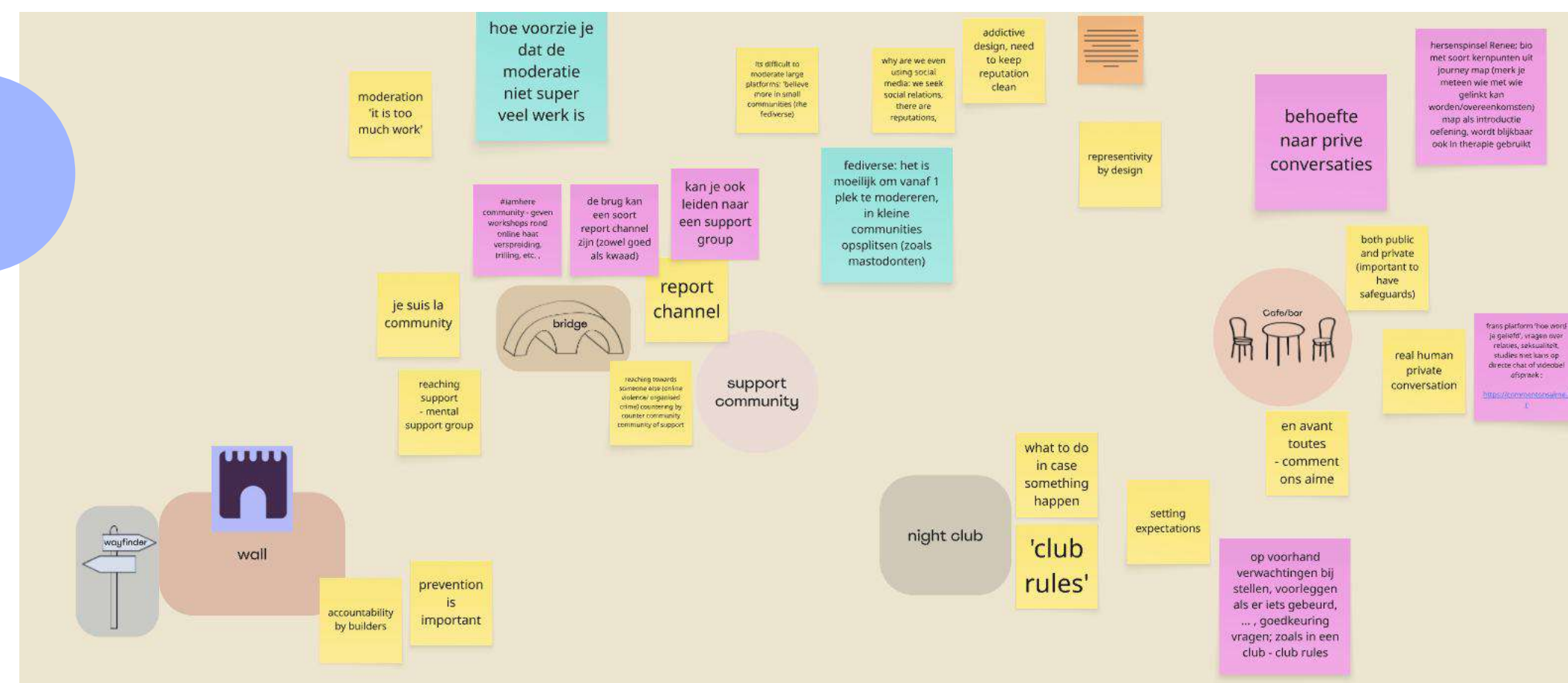
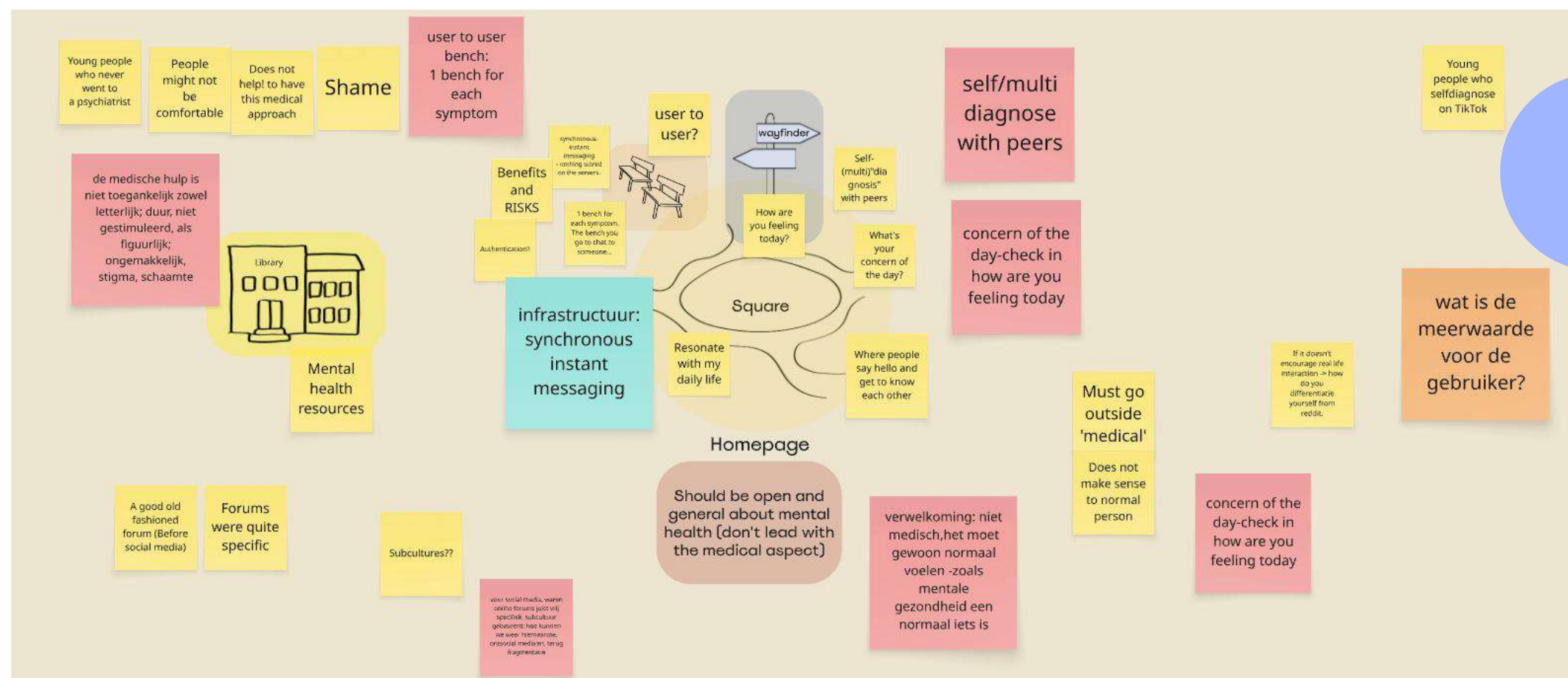
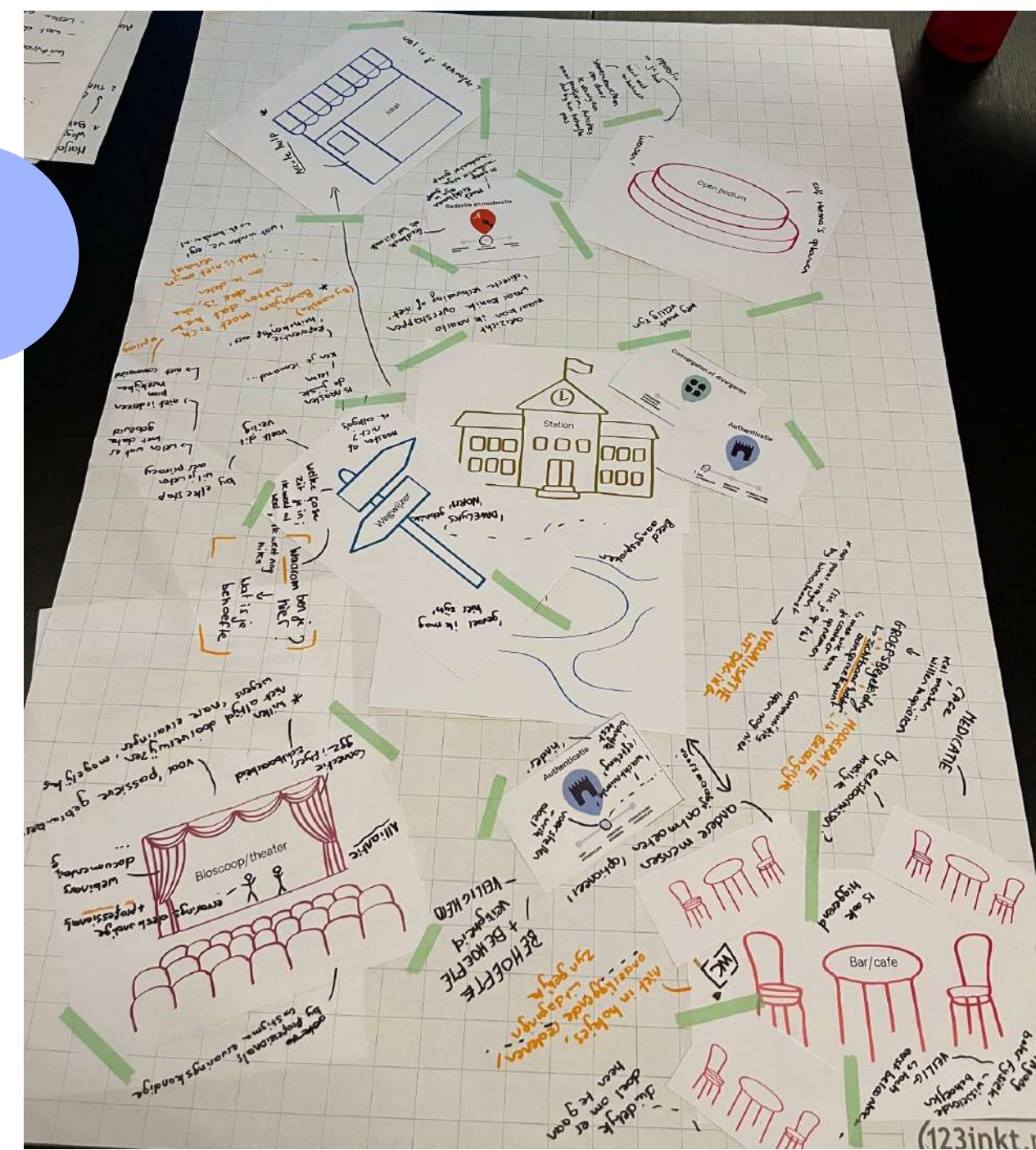
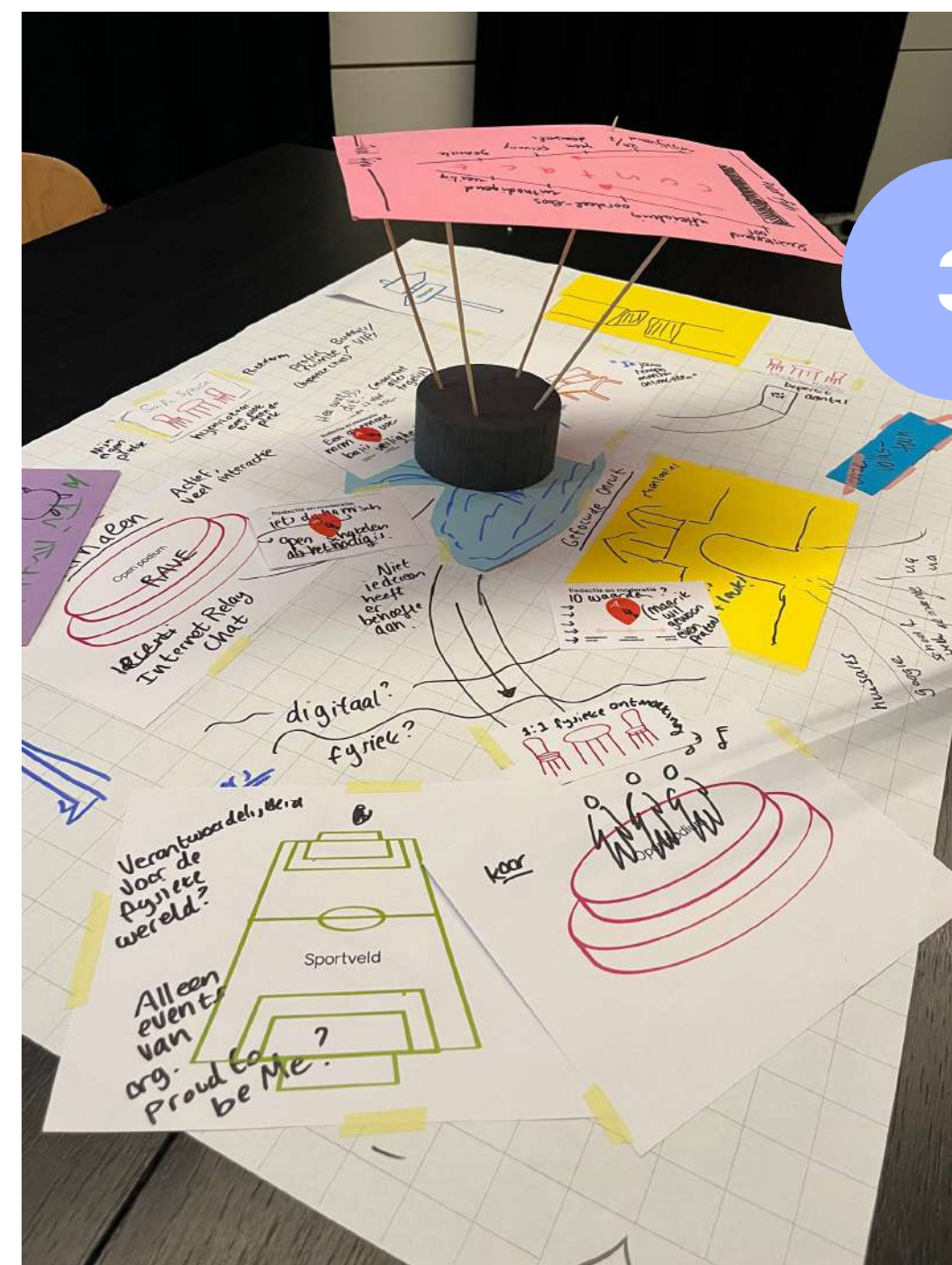
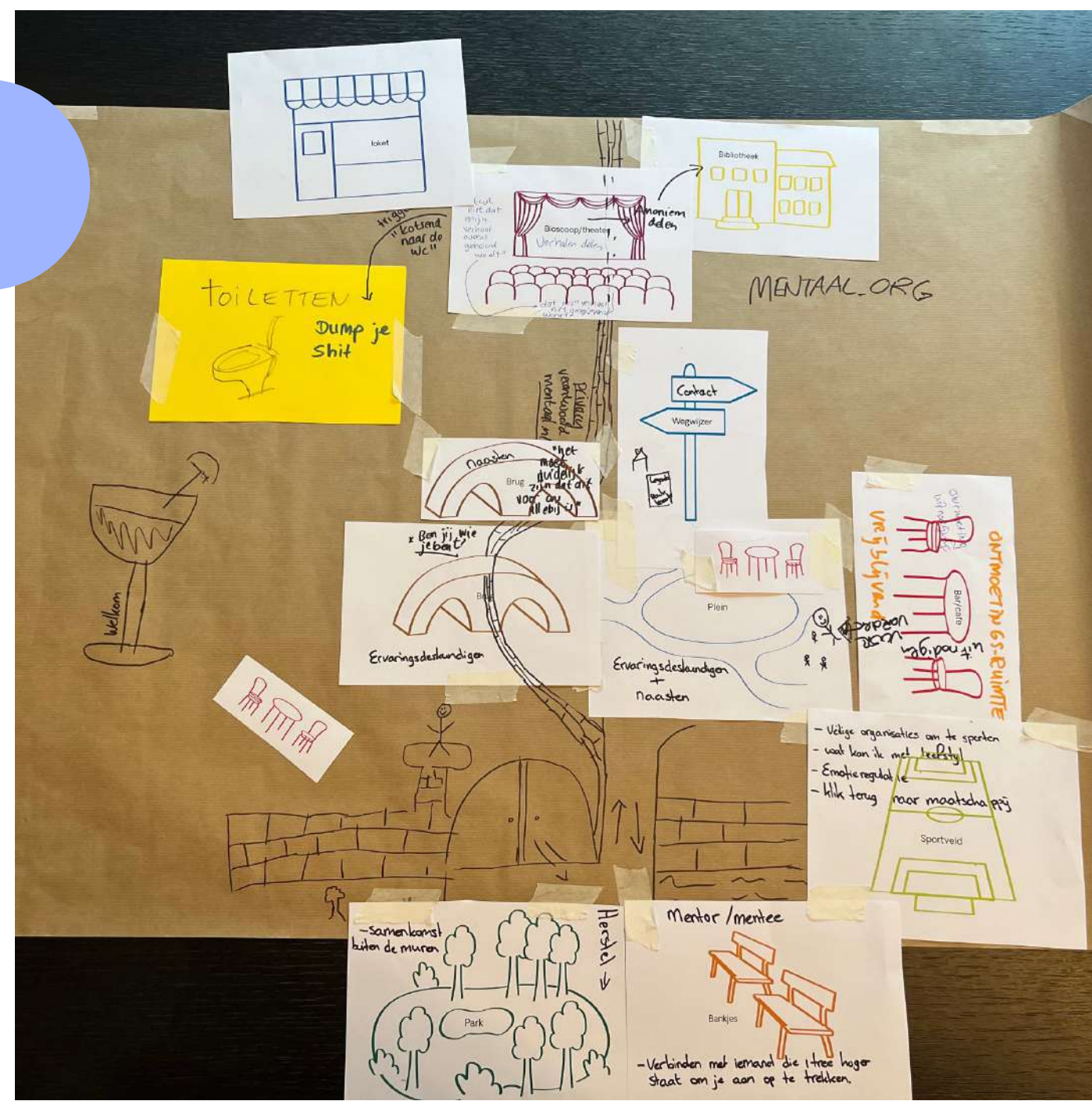
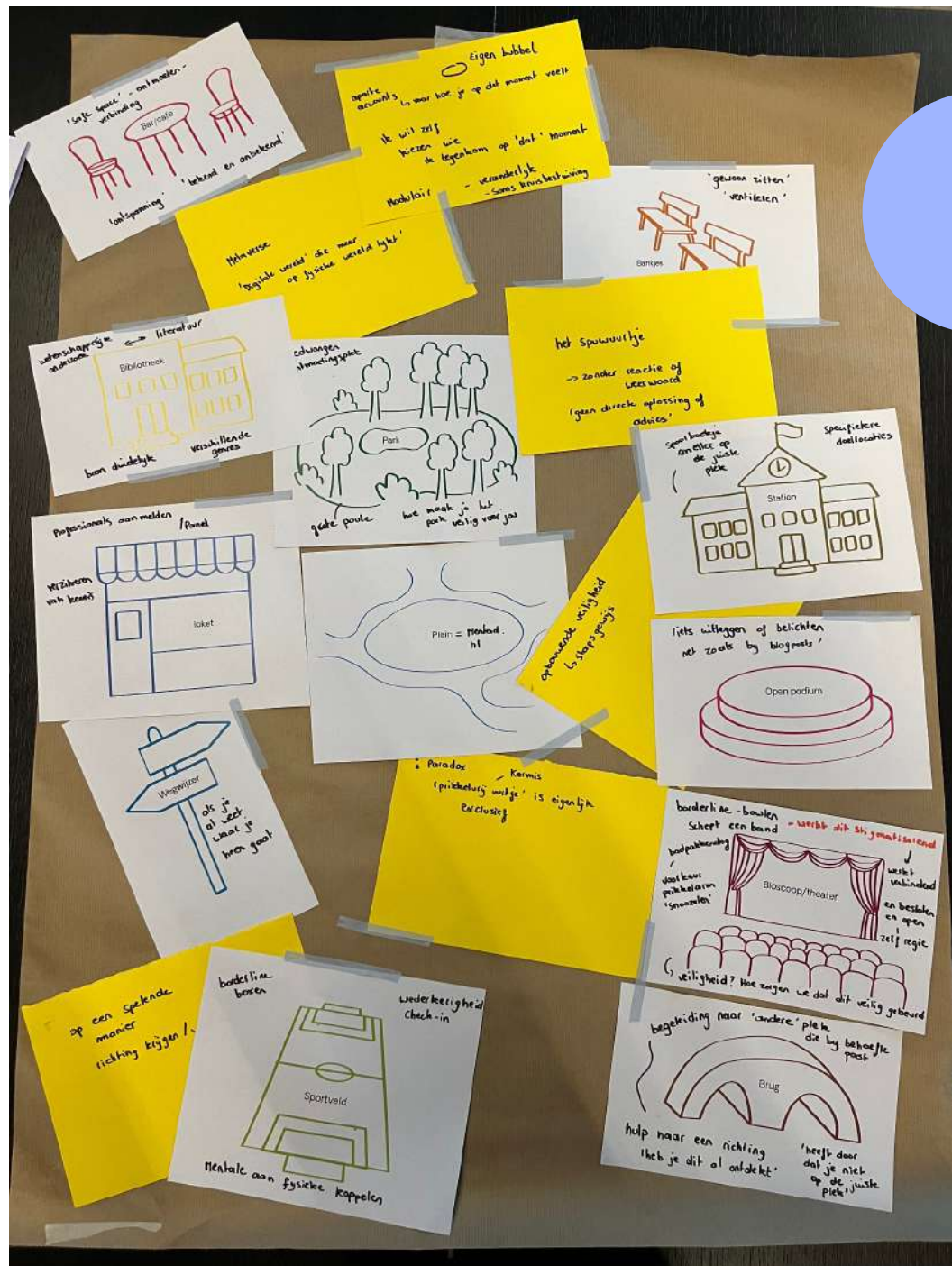
3. Het bouwen van de wereld van Mentaal



4. Keuzes maken met ontwerp principes



Terugkoppeling – De werelden van Mentaal.nl



Creatieve Ideeën uit de generatieve sessies

💡 Een bibliotheek vol bronnen

In de bibliotheek kan je terecht voor bronnen over diverse thema's waar jongeren nieuwsgierig naar zijn en mee te maken krijgen zoals relaties, seksualiteit, studiekeuze,

“[Het platform] moet verder gaan dan ‘medisch’, die aanpak slaat nergens op voor een ‘normaal’ persoon.”

💡 Community richtlijnen

Informeer bij het betreden van een groep/community naar wat de regels zijn binnen de groep. Voorbeelden van richtlijnen zijn een escalatie plan, afkoelfunctie, ...

💡 Testpanel: kennisuitwisseling en experimentatie

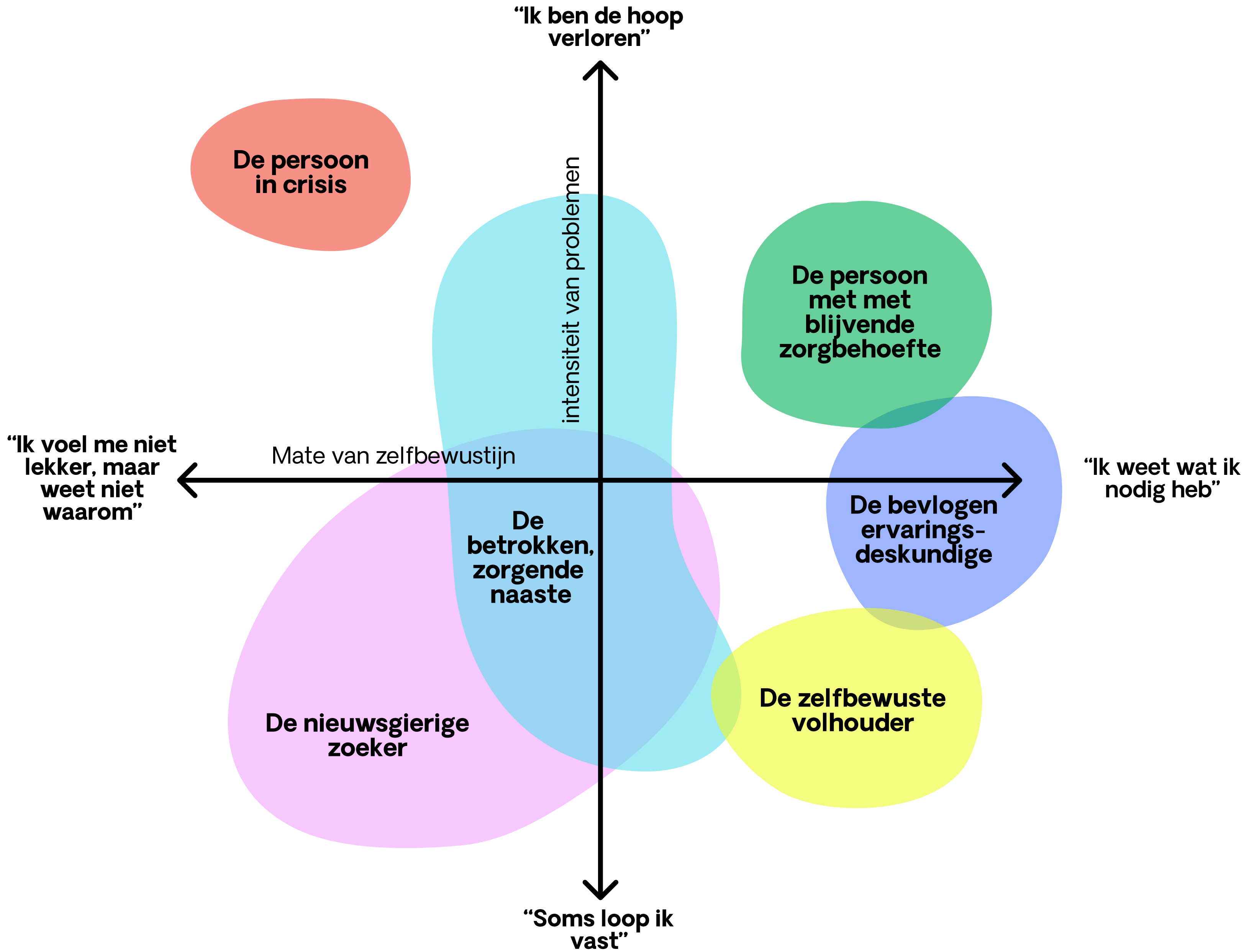
Een plek waar professionals kunnen samenkomen met ervaringsdeskundigen en ideeën kunnen uitwisselen en testen om zorg, zorg-aansluiting en informatievoorziening te bevorderen.

“Je kan er niet voor iedereen zijn, er er zijn al andere platforms en noodlijnen”

💡 Het dump-je-shit, spuuguurtje

Als een bankje waar je altijd even met jezelf mag gaan zitten, of het toilet waar je automatisch alleen bent: Het platform biedt een veilige plek om even alleen met je gevoelens en frustraties te zitten, ze te uiten zonder dat er meteen praktische oplossingen verwacht en gebracht worden.

Doelgroepen en behoeften



De nieuwsgierige zoeker

Nieuwsgierige zoekers zijn op zoek naar informatie en (h)erkenning om zichzelf beter te begrijpen

Dit kwam vooral terug bij jongeren, mensen die een hoog stigma ervaren rond het thema mentale gezondheid, en niet gewend zijn om dit bij hunzelf te onderzoeken

Belangrijkste behoeften

1. Voelen **drempelvrees**: ze willen **anoniem verkennen** zonder iets te moeten delen
2. Hebben behoefte aan een **informele sfeer**: medische termen, aanwezigheid van professionals en diagnosedenken schrikken af
3. Een **open platform** met toegankelijke informatie over thema's waar zij mee te maken hebben
4. **Een gids**: makkelijk vinden van relevante informatie en doorverwijst worden naar passende "hulp"
5. Behoefte aan **laagdrempelig contact** of 1:1 gesprek met peers of ervaringsdeskundige



- Deze doelgroep is nog onvoldoende betrokken geweest bij de generatieve sessies. Er is vooral veel over gesproken.
- Jongeren hebben extra aandacht nodig binnen deze doelgroep.

De persoon met blijvende zorgbehoefte

Personen met blijvende zorgbehoeften zijn op zoek naar stabiliteit en een gezonde balans in het leven met een diagnose

Dit kwam vooral terug bij mensen met een diagnose, mensen met complexe problematiek en mensen met veel ervaring met de GGZ

Belangrijkste behoeften

1. Deelname aan kleine, peer-to-peer, **verdiepende groepen** die persoonlijk gemodereerd zijn door ervaren, betrokken moderators
2. De mogelijkheid om de **digitale omgeving te personaliseren**. Op zoek naar rusten en wil triggers vermijden
3. Het **delen van verhalen** met eigen regie over zichtbaarheid. en verdiepende, interactieve kennisuitwisseling.
4. **Een eigen plek** voor notities, opslaan van informatie en waar je veilig **1:1 contact** kan hebben met “vrienden”
5. Verbinding met **fysieke bijeenkomsten**



De persoon
met met
blijvende
zorgbehoefte

- Binnen deze doelgroep waren er grote verschillen tussen groepen met specifieke diagnoses. Dit maakt een one-size-fits all oplossing voor moderatie, gedragsregels en zichtbaarheid lastig.

De betrokken, zorgende naaste

De betrokken, zorgende naaste is op zoek naar informatie om de ander te begrijpen en te ondersteunen en naar (h)erkenning

Dit kwam vooral terug bij naasten

Belangrijkste behoeften

1. Grote informatiebehoefte om de ander te begrijpen en te ondersteunen
2. Steun en herkenning, ook al gaan ze daar zelf niet altijd actief naar op zoek door het opnemen van een 'zorgende' rol



**De
betrokken,
zorgende
naaste**

De bevlogen ervaringsdeskundige

De bevlogen ervaringsdeskundige heeft expertise en eigen ervaring, en wil graag kennis delen en anderen helpen

Dit kwam terug bij bij vrijwilligers en community-managers

Belangrijkste behoeften

1. Op zoek naar **verbreding**, ruimte om te delen en te reflecteren
2. Ruimtes die **samenwerking tussen professionele en informele zorg** mogelijk maakt.
3. **Doorverwijzing en verbinding** naar professionele zorg en bestaande initiatieven
4. **Aanpakken van stigma's**, en kritisch kunnen zijn op het huidige mentale zorg systeem. Bijdragen aan content van het platform.
5. In staat gesteld worden (als moderator) om **verantwoordelijkheid te nemen** over de sociale veiligheid van een community



- Deze groep is essentieel voor Mentaal.nl, omdat deze groep kan helpen bij zowel contentcreatie en moderatie van het platform. Hun behoeften zijn daardoor extra belangrijk.

De zelfbewuste volhouder

De zelfbewuste volhouder kent eigen patronen en triggers, heeft al stappen gezet, en zoekt houvast om balans te bewaren en moeilijke momenten te overbruggen

Dit perspectief hebben we gehoord bij jongeren, en mensen met een diagnose die geen actieve behoefte meer hebben aan zorg.

De zelfbewuste volhouder

Belangrijkste behoeften

1. Een plek voor **dagelijkse check-ins** voor mentaal welzijn.
2. Algemene kennis en **handvatten** om om te gaan met moeilijke momenten: bijvoorbeeld stress, onzekerheid, en relaties.
3. Een **open platform** met toegankelijke informatie.
3. Een **persoonlijke ervaring**, minder behoefte aan peer-to-peer contact.

→ Deze doelgroep zal minder actief zijn op het platform ten opzichte van personen met een blijvende zorgbehoefte. Vraag is in hoeverre deze doelgroep een mentaal.nl nodig heeft.

De persoon in crisis

De persoon in crisis

De persoon in crisis zoekt een niet veroordelend, luisterend oor en wil niet afgestraft worden voor onsociaal gedrag

Dit perspectief hebben we gehoord bij mensen die nu een diagnose hebben, bij naasten en bij community managers

Belangrijkste behoeften

1. Ergens **24/7 terecht** kunnen.
 2. Niet afgestraft worden voor **onsociaal gedrag**
 3. **Doorverwijzing** naar 'professionele' zorg
- Er leefde een actieve vraag of Mentaal.nl wel de plek is voor deze doelgroep. Aan de ene kant hebben veel deelnemers zelf crisissituaties meegemaakt en hadden ze gewild dat iemand er was. Aan de ander kant kan de aanwezigheid van personen in een crisis het platform onveilig maken voor anderen.
- Doorverwijzing naar hulplijnen zou een betere oplossing kunnen zijn.

Visies voor mentaal.nl

Mogelijke richtingen om uit te werken als exploratieve prototypes

Ontwerpvisies die steeds terugkomen

Mentaal.nl als betrokken *spaceholder*

Mentaal.nl **moet verantwoordelijk zijn** voor een veilige omgeving voor mensen met een psychische kwetsbaarheid.

Om waardevol peer-to-peer contact te realiseren, moeten **groepsbeheerders meer zijn dan alleen moderatoren**; maar ook gespreksleiders, vertrouwenspersonen, doorverwijzers, verbinders en vertegenwoordigers.

Mentaal.nl zet de toon voor een ander soort 'mentale zorg'

Mentaal.nl moet **niet vervallen in dezelfde denkbeelden als de formele zorg**. De meeste deelnemers delen een frustratie met het huidige systeem: het diagnose denken, therapieën die slecht aansluiten, maatschappelijke druk, stigma, en medicatie.

Op mentaal.nl moet je **voelen dat je 'normaal' bent**.

Mentaal.nl als een hulpmiddel die je altijd op zak hebt

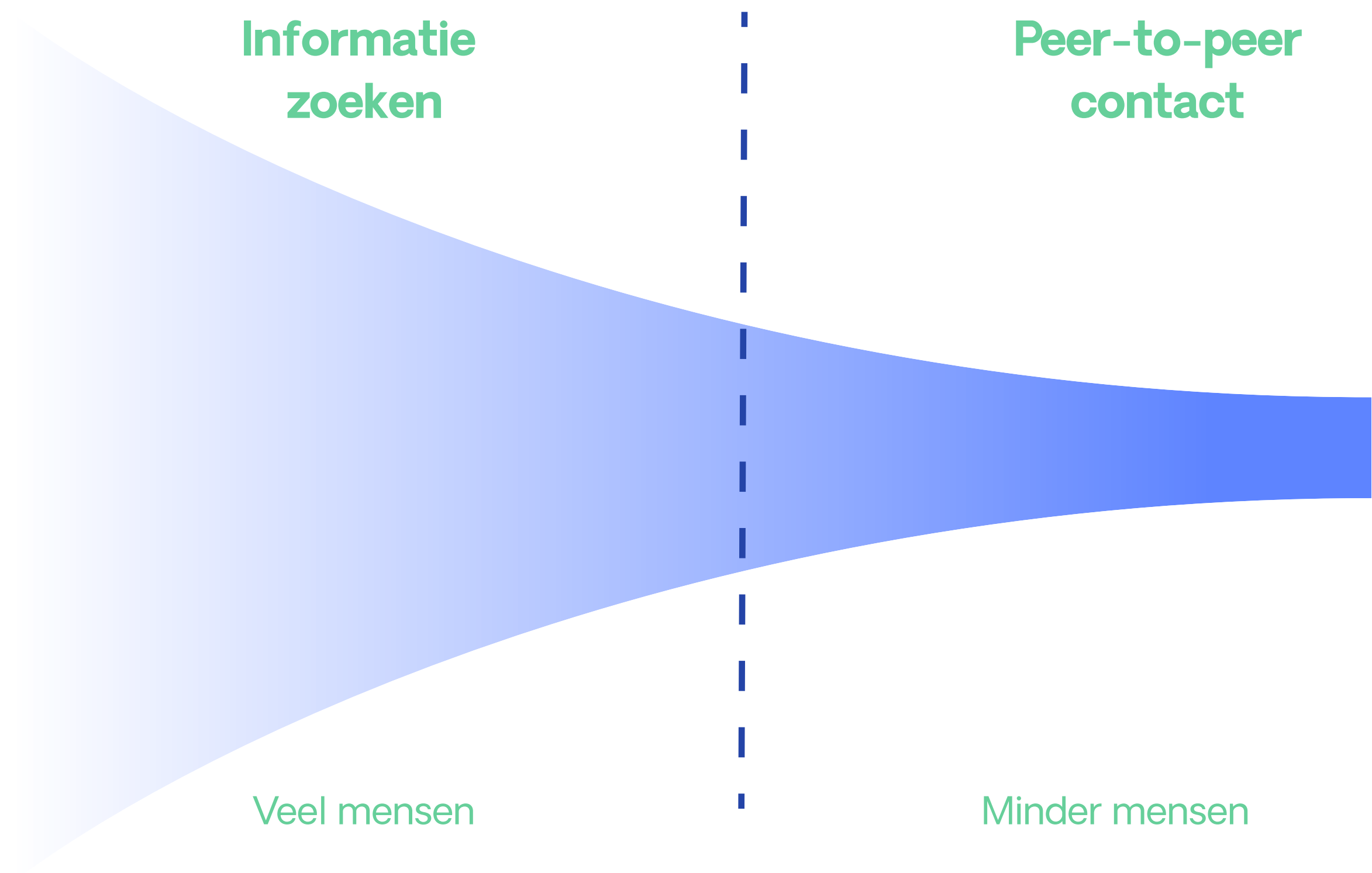
Deelnemers hebben behoefte aan iets **blijvends** (niet alleen een losse therapie). Mensen delen een behoefte aan hulp, alhoewel die wel kan verschillen per persoon (bijvoorbeeld: steun van peers, een buddy, doorverwijzing naar therapie, of handvatten om zelf mee aan de slag te gaan)

Ervaringsverhalen en betrouwbare informatie vormen een "funnel" naar peer-to-peer contact

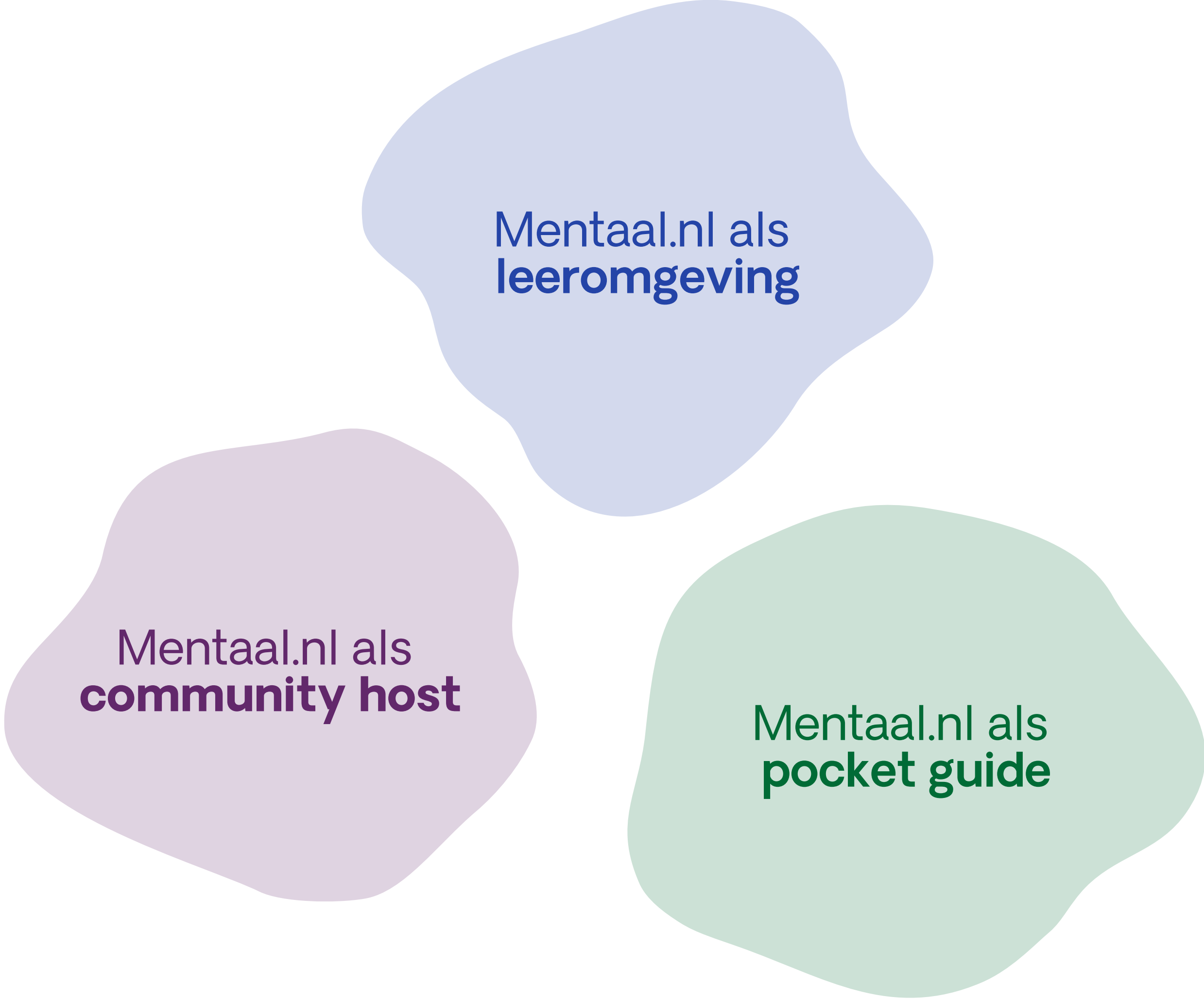
Een database aan ervaringsverhalen niet altijd een doel op zich, maar wel iets wat terugkwam in bijna elke visie. Ervaringsverhalen werden gezien als een laagdrempelige manier om iemand binnen te laten komen op het platform.

Er is een glijdende behoefte van passieve informatie zoeken naar actief deelnemen aan community's

Ervaringsverhalen en betrouwbare informatie kunnen een “funnel” vormen naar peer-to-peer contact



Drie visies voor mentaal.nl

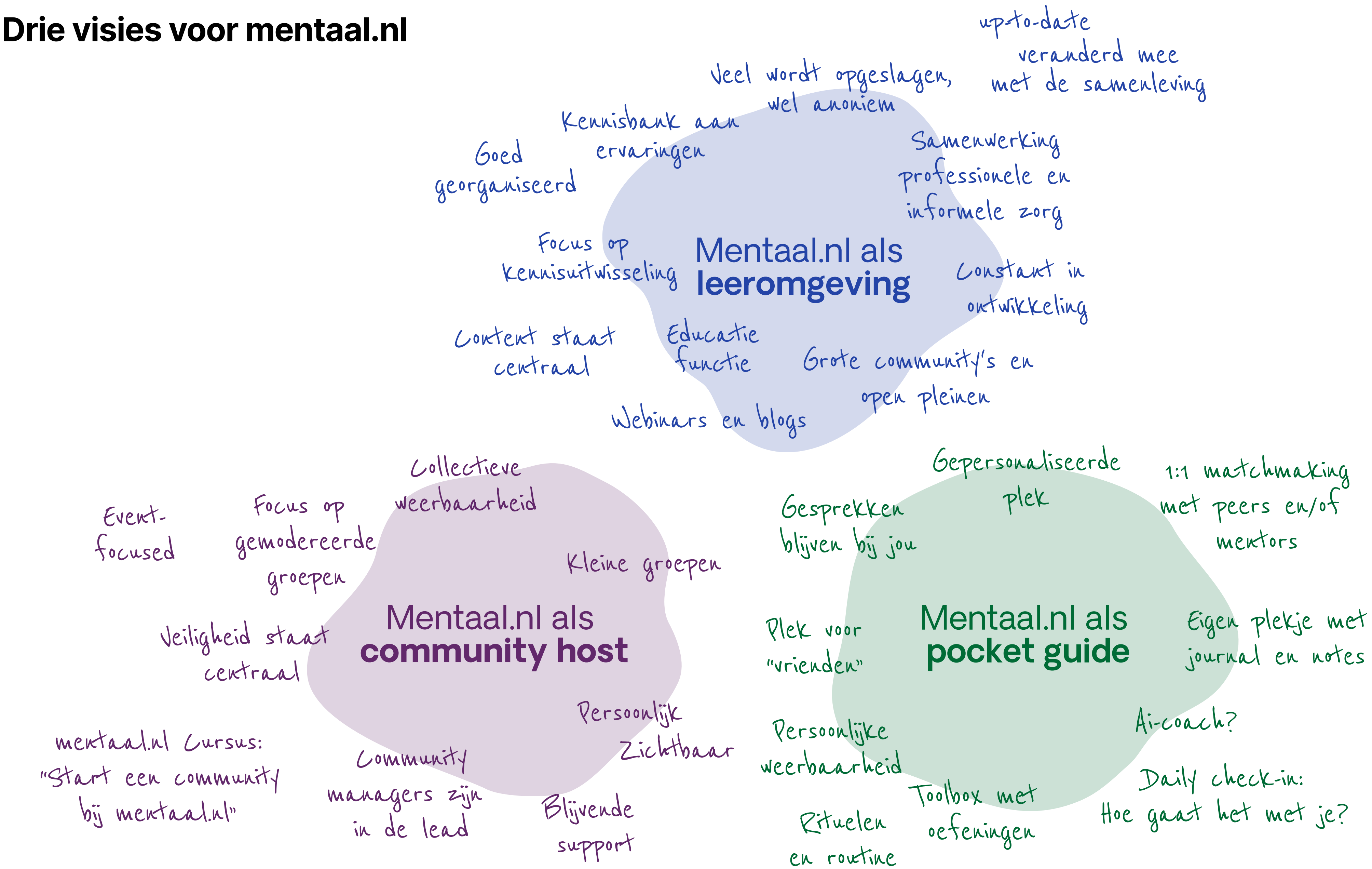


Mentaal.nl als
leeromgeving

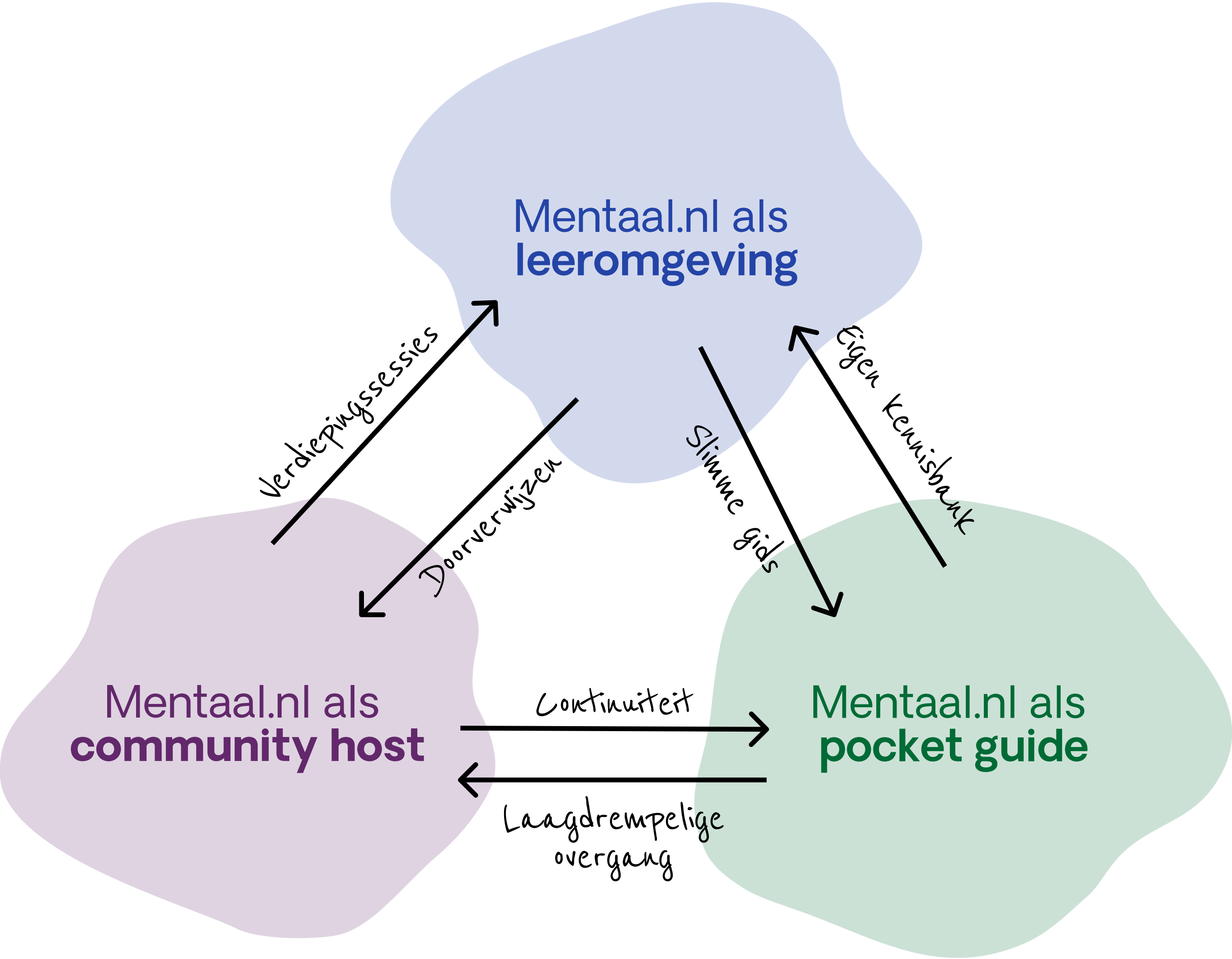
Mentaal.nl als
community host

Mentaal.nl als
pocket guide

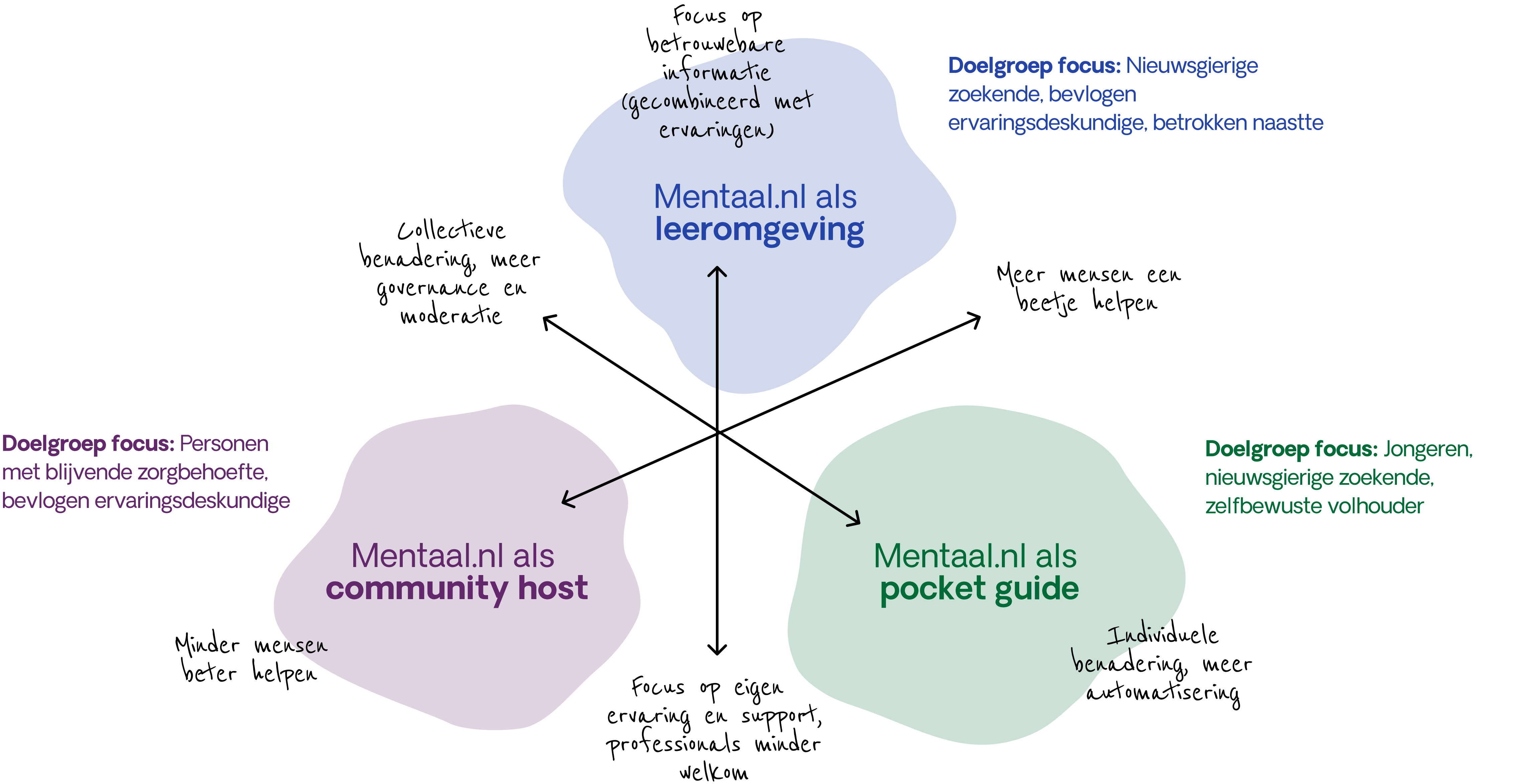
Drie visies voor mentaal.nl



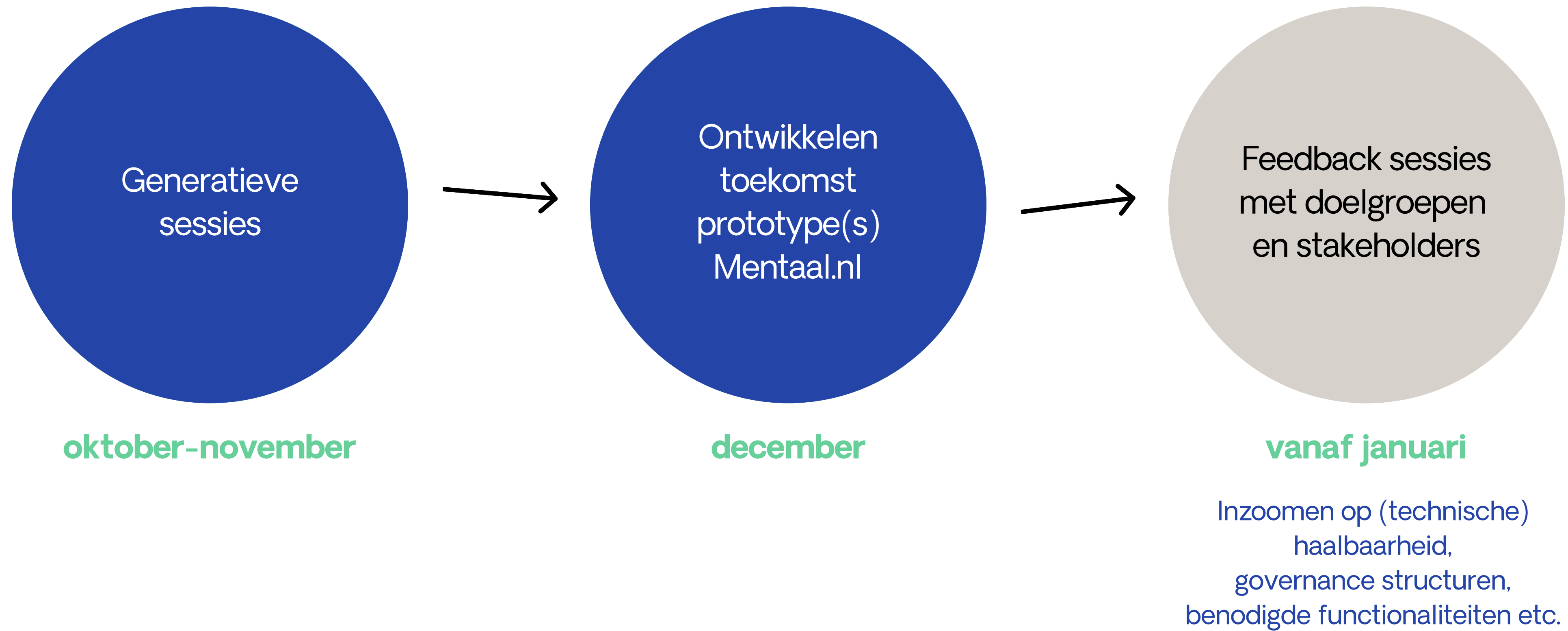
De visies kunnen elkaar versterken



Maar er zijn ook spanningen



Vervolgstappen



Deel 2

Verdiepende inzichten per sessie

24 Oktober 2025

Sessie 1 – Mensen met diagnose borderline en hun naasten

“Moet het niet Mentaal.org zijn? In België hebben
ze ook nood aan zo’n platform!”

Samenvatting behoeften

1. De primaire behoefte is het vinden van **(h)erkenning in de verhalen van anderen** en veilig (gemodereerd) **peer-to-peer contact**.
2. Deelnemers zien mentaal.nl als **brug tussen leefwereld van hulpzoekenden en professionele zorg**, waarbij mentaal.nl gebruikers kan helpen met het vinden van de juiste (professionele) hulp en gevalideerde informatie, en **zorgprofessionals kunnen leren van ervaringen** en kennis kunnen ontwikkelen.
3. Om zich te kunnen oriënteren, hebben zoekende gebruikers behoefte aan een **open omgeving** en een **informele sfeer**.
4. **No one-size-fits-all approach**: wensen voor moderatie, gedragsregels, authenticatie, en mechanismen kunnen verschillen per gebruiker, per groep, het type mentale problemen en zelfs per dag.
5. **Jongeren hebben extra aandacht nodig in het ontwerp van mentaal.nl**
6. Rol van mentaal.nl in zelf-regie en herstel. Stimuleert zelf-reflectie en het maken van fysiek contact

Samenvatting kansen

1. Bewust **verbinden door ervaringen te delen**
2. Creëer een **publiek toegankelijke opslagplaats voor ervaringsverhalen en kennis**
3. Creëer een omgeving voor **dynamische kennisuitwisseling tussen ervaringsdeskundigen en professionele zorg**
4. Maak het makkelijk voor professionals om **bronnen aan te vullen en te valideren**
5. Help de gebruiker **makkelijk vinden** naar waar hen naar op zoek is
6. Creëer een **informele sfeer en let op terminologie**
7. Laat ervaringsdeskundigen en ervaren gebruikers **nieuwkomers verwelkomen**
8. Laat gebruikers **zelf keuzes maken over zichtbaarheid en content**
9. Van algemeen tot specifiek – trechter
- 10. Flexibel en ondersteunend moderatiesysteem**
11. Gericht inzetten op **jongeren**
12. Een **speelse ruimte voor reflectie en groei**

Behoefte 1

De primaire behoefte is het vinden van (h)erkenning in de verhalen van anderen en veilig (gemodereerd) peer-to-peer contact

- De belangrijkste behoefte van de doelgroep is het vinden van (h)erkenning in de **verhalen van anderen**, het **kunnen delen van hun eigen verhaal**, en veilig (gemodereerd) **peer-to-peer contact**.
- Er is behoefte aan **een diverse en genuanceerde verzameling verhalen op het platform**, zodat een bredere groep gebruikers met uiteenlopende persoonlijke ervaringen en achtergronden zich herkend, begrepen en vertegenwoordigd voelt. Het gaat om het gevoel dat ze **'er niet alleen voor staan'**.
- Vooral in de pre-diagnostisering fase is er nood aan **extra ondersteuning om stappen te zetten richting erkenning, (zelf)acceptatie en begrip**. Dit is ook nodig om dichterbij aansluitende ondersteuning (bvb. therapie) te komen en uitleg aan naasten te kunnen geven.

1. Bewust verbinden door ervaringen te delen

- Mentaal.nl nodigt mensen uit om hun ervaringen te delen en op basis van (h)-erkenning connectie te leggen met anderen.
- Een breed scala aan verhalen zorgt voor een **genuanceerde weergave** van verschillende perspectieven, waardoor een diverse groep gebruikers zich kan herkennen en vertegenwoordigd voelt.

Een buddy/mentor systeem

Het platform koppelt jou aan iemand die matcht op jouw beleving en karakter. Het is iemand die net een trede boven je staat en je kan helpen met je proces. Dit systeem zorgt er ook voor dat er op een vaste basis ingecheckt wordt bij de gebruiker.

2. Creëer een publiek toegankelijke opslagplaats voor ervaringsverhalen en kennis

- Mentaal.nl maakt het gemakkelijk en aantrekkelijk om ervaringen rond mentale gezondheid deel en bespreekbaar te maken.

De verhalen “Bioscoop”

Gebruikers kunnen er voor kiezen om ervaringsverhalen die in gesloten groepen gedeeld zijn ook publiek te delen, maar dan in anonieme vorm. Moderators kunnen een gebruiker vragen of ze een verhaal mogen delen.

Deelnemers zien mentaal.nl als brug tussen leefwereld van hulpzoekenden en professionele zorg

- Er is **veel frustratie over de huidige werkwijze van de ggz**. Een belangrijk knelpunt is dat de juiste therapie vaak niet op het juiste moment wordt ingezet.
- Door professionals inzicht te geven in persoonlijke patiëntenverhalen biedt het platform een kans om de **aansluiting met de professionele zorg te verbeteren**.
- Wederom is er een behoefte om sneller bij **beter aansluitende professionele hulp** te komen
- Naast 'betrouwbare' vakliteratuur is er behoefte aan **alternatieve en aansluitende (informatie)bronnen**. Daarbij kunnen professionals helpen.

3. Creëer een omgeving voor dynamische kennisuitwisseling tussen ervaringsdeskundigen en professionele zorg

- Professionals + ervaringsdeskundigen kunnen gezamenlijk casusbesprekingen voeren om zorg te optimaliseren

Testpanel: kennisuitwisseling en experimentatie

Een plek waar professionals kunnen samenkomen met ervaringsdeskundigen en ideeën kunnen uitwisselen en testen om zorg, zorg-aansluiting en informatievoorziening te bevorderen.

4. Maak het makkelijk voor professionals om bronnen aan te vullen en te valideren

- Toegang tot relevante (vak)literatuur en recent onderzoek om kennis te vergroten rond thema's
- Diverse media zoals podcasts zijn beschikbaar voor aanvullende inzichten en informatie.
- Alle bronnen worden zorgvuldig geselecteerd en gevalideerd om betrouwbare bronnen te garanderen.

Wat houdt die kwaliteitscontrole in?

Wat betekent het eigenlijk om kwaliteitscontrole te hebben op de inhoud van een platform, en hoe kunnen we vaststellen of de informatie die we als 'gevalideerd' beschouwen, echt betrouwbaar is in de context van zorg en ondersteuning?

Om zich te kunnen oriënteren, hebben zoekende gebruikers behoefte aan een open omgeving met een informele sfeer

- Gebruikers hebben behoefte aan een **algemeen toegankelijk platform** dat hen bij het begin van hun zoektocht ondersteunt, zonder dat ze vooraf kennis hoeven te hebben van specifieke condities.
- Gebruikers willen termen en rollen die aansluiten bij de **informele, ondersteunende en toegankelijke sfeer** van de community. Ze geven de voorkeur aan authentieke, informele benamingen' zoals 'mentor' en 'buddy'

5. Help de gebruiker makkelijk vinden naar waar hen naar op zoek is

- Het platform biedt een warm en overzichtelijk startpunt waar mensen zichzelf kunnen oriënteren en ontdekken waar ze terecht kunnen. Het platform moet zowel richting bieden aan gebruikers die precies weten waar ze naartoe willen, als begeleiding bieden aan degenen die nog niet weten waar ze naar op zoek zijn.

Chatbot?

Met behulp van een chat bot zou er snelle (door)verwijzing kunnen plaatsvinden.

Het **open** plein

Zonder account betreedbaar voor iedereen (inclusief naasten en ervaringsdeskundigen): De oriëntatieplek voor iedereen die met vragen zit over mentale gezondheid, niet ingedeeld op diagnose maar op basis van mentale uitdagingen.

Wegwijzers en gids

Deze functie brengt je naar waar je hoort te zijn. Indien je dat niet op voorhand weet, helpt het jou in het zoeken van jouw bestemming op het platform. (bvb. door intelligente chatbot) Deze kan jou ook doorverwijzen naar professionele hulp- indien nodig.

6. Creëer een informele sfeer en let op terminologie

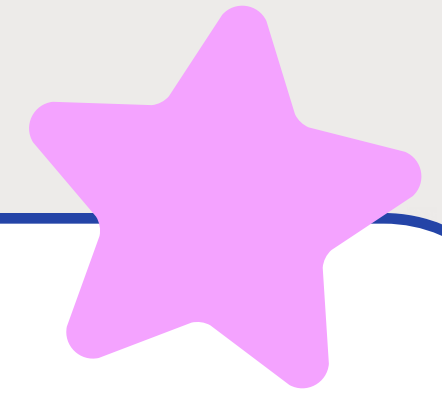
- Het platform straalt een informele en toegankelijke sfeer uit door het gebruik van informele rollen (bvb. 'mentor' en 'buddy'), en functionaliteiten (bvb. 'spuuguurtje') die aansluiten bij de taal en beleving van de community. Door actieve betrokkenheid van communityleden en vrijwilligers, wordt de informele cultuur en de gebruikte terminologie vanzelf ingebouwd en versterkt.

7. Laat ervaringsdeskundigen en ervaren gebruikers nieuwkomers verwelkomen

- Vrijwilligers en ervaringsdeskundigen kunnen een belangrijke rol spelen door **nieuwe gebruikers te verwelkomen**, te informeren en doorverwijzingen te bieden naar meer gerichte groepen of informatie.

No one-size-fits-all approach: Mechanismen, gedragsregels dynamisch kunnen aanpassen op specifieke behoeften doelgroep

- Er is behoefte aan een **flexibele en transparante omgeving** waarin zij **controle** hebben over wat gebruikers delen en wat zij te zien krijgen, rekening houdend met **kwetsbare momenten**.
- Gebruikers willen dat **moderators** de **achtergrond en kwetsbaarheid van deelnemers begrijpen** en ondersteunend optreden. Er is behoefte aan transparantie en participatie in moderatie-beslissingen.
- Gebruikers hebben behoefte aan een platform dat **verschillende niveaus van ondersteuning** biedt, afgestemd op hun veranderlijke behoeften.



8. Zelf keuzes maken over zichtbaarheid en content

- Geef gebruikers een bepaalde 'controle' over wat ze te zien krijgen en van wie
- Biedt de mogelijkheid om je account te koppelen met een naaste, ... Hierin is het belangrijk dat er op voorhand aangegeven wordt wanneer en hoe deze brug gelegd wordt.

💡 Keuzemenu's over (gekoppelde) content en interactie

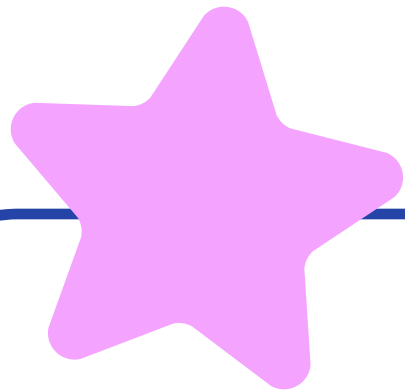
Het lezen van een commentaar van een naaste kan kwetsend zijn, net als het bekijken van andermans reacties en verhalen. Door gebruikers zeggenschap te geven over welke inhoud zij ontvangen en van wie, met wie kunnen zij een 'veilige' online omgeving voor zichzelf creëren.

9. Van algemeen tot specifiek – trechter

- Ontwikkel het platform met **diverse delen of accounts, van algemeen tot specifiek**, om verschillende niveaus van ondersteuning te bieden.
- Creëer een omgeving waarin gebruikers inzicht hebben in de identiteit van anderen, wat de verbinding en gemeenschap versterkt.

💡 Een **veilige** zone voor verdieping

In deze zone – waar striktere authenticatie en privacy bescherming van toepassing is – kunnen mensen open of anoniem een diepere verbinding aangaan en rond gevoelige thema's praten met peers. (Deze kleinere communitiy kan bvb. op locatie ingedeeld worden zodat er ook fysiek contact kan plaatsvinden voor meer verbinding.)



10. Flexibel en ondersteunend moderatiesysteem

- Implementeer een **systeem** waarmee verenigingen content kunnen controleren en duiding kunnen geven, met duidelijk gedefinieerde rollen voor **posten, verwijderen en modereren**.
- **Variabele publicatieworkflows**: Ondersteun diverse mogelijkheden zoals directe publicatie, pre-moderatie, tijdelijke posts en automatische vervaldata.
- Integreer **zachte interventies**, zoals waarschuwingen, hulpbronnen en bemiddeling op maat, om een veilige en ondersteunende omgeving te creëren.
- Voorzie in **duidelijke en transparante communicatie** over regels en besluitvorming, met gestructureerde rollen en bevoegdheden om de betrokkenheid te faciliteren.

💡 Het dump-je-shit, spuuguurtje

Als een bankje waar je altijd even met jezelf mag gaan zitten, of het toilet waar je automatisch alleen bent: Het platform biedt een veilige plek om even alleen met je gevoelens en frustraties te zitten, ze te uiten zonder dat er meteen praktische oplossingen verwacht en gebracht worden.

☁ Duurt het te lang?

Hoe kunnen we ervoor zorgen dat het systeem snel en efficiënt functioneert, zodat gebruikers niet gefrustreerd raken door langdurige processen, zoals het aanvragen van een groep, een bericht verwijderen

Jongeren hebben extra aandacht nodig in het ontwerp van mentaal.nl

- Jongeren zijn vaak **op zoek naar duidelijkheid, erkenning en veerkracht**, maar het kan voor hen een uitdaging zijn om informatie over mentale gezondheid en beschikbare hulp te vinden.

11. Gericht inzetten op jongeren

- Ontwikkel content die speciaal is afgestemd op jongeren, inclusief **fast-content en gamification**, om hen snel en laagdrempelig te bereiken.
- Zorg ervoor dat mentaal.nl **makkelijk vindbaar is via sociale media**, blogs en publieke fora.
- Maak gebruik van verschillende kanalen zoals een website, app en chatbot om verschillende doelgroepen te bedienen.

Schieten we in onze eigen voet?

In hoeverre is het noodzakelijk om in te spelen op social media trends om een jongere doelgroep te bereiken, vooral gezien de mogelijke negatieve bijwerkingen zoals verslaving, oppervlakkige interacties en de impact op de mentale gezondheid?

Rol van mentaal.nl in zelf-regie en herstel: Mentaal.nl stimuleert zelf-reflectie en het maken van fysiek contact

- Er is behoefte aan initiatieven die maatschappelijke taboes en stigma's rond mentale gezondheid doorbreken om **(zelf)acceptatie te bevorderen**.

12. Een speelse ruimte voor reflectie en groei

- Bied ruimte voor reflectie, ontspanning en amusement, wat kan leiden tot momenten van in-checken en persoonlijke groei.

Het sportveld

Hier kom je regelmatig samen met leeftijdsgenoten of gelijkgestemde mensen, wat een waardevol moment biedt om bij elkaar in te checken in je leven, vergelijkbaar met de dynamiek van een voetbaltraining. Dit creëert ruimte om te ontspannen en plezier te maken.

6 November 2025

Sessie 2 – Jongeren van Ctrl+alt+reclaim

Samenvatting behoeften

1. Jongeren hebben behoefte aan **verbinding met ervaringsgenoten en vertrouwenspersonen**, buiten school en thuis. Mentaal.nl zou een actieve rol kunnen spelen in het leggen en ondersteunen van deze verbinding.
2. Jongeren zoeken **holistische ondersteuning**. Medische terminologie en **denken in diagnoses schrikt af**.
3. Jongeren willen **praktische ondersteuning** voor het herkennen en verbeteren van mentale uitdagingen.
4. **Jongeren maken zich zorgen** dat een digitaal platform in dezelfde valkuilen trapt als bestaande sociale media; het bevorderen van **echte sociale verbinding** moet voorop staan.

Samenvatting kansen

1. **Verbind jongeren met elkaar** en met hulpverleners.
2. Faciliteer eerst **veilig 1:1 contact online**, bied dan **mogelijkheden tot verdieping** en fysiek contact
3. Gebruik het ontwerp en de **tone of voice** om de drempel en het stigma rond 'hulp zoeken bij mentale uitdagingen' te verlagen.
4. Zorg voor **open, gevalideerde informatie op maat** in thema's waar jongeren vaak vragen over hebben, zoals relaties, seksualiteit, en studeren.
5. Creëer een **check-in moment**: Hoe voel je je vandaag?
6. Stimuleer een **gezonde sociale verbinding** zonder neven-effecten of mogelijkheid tot verslavend gebruik
7. Zorg voor integrale **reporting en support mechanismen**
8. Zorg voor **proactieve regelgeving** en een duidelijke, zichtbare **gedragscode**

Jongeren hebben behoefte aan verbinding met ervaringsgenoten en vertrouwenspersonen, buiten school en thuis

- **Jongeren zijn volop in ontwikkeling;** hun mentale gezondheid kent pieken en dalen, nieuwe en intense gevoelens en veranderende patronen en ook hun (zelf)bewustzijn en reflectievermogen evolueert mee.
- Een **één-op-één gesprek** met een 'nieuwe' vriend/vertrouwenspersoon kan dan waardevol zijn, zonder de bestaande dynamiek van school of gezin.
- **Ze zoeken vaak leeftijdsgenoten met vergelijkbare twijfels** om op hun eigen, niet-medische niveau mee van gedachten te wisselen, en vinden hierin steun doormiddel van nieuwe vormen van vriendschap.
- Mentaal.nl zou een actieve rol kunnen spelen in het **leggen en ondersteunen** van deze verbinding.

1. Verbind jongeren met elkaar en met hulpverleners

- **Maak het eerste contact laagdrempelig:** Zorg voor een open en toegankelijke sfeer. Maak het duidelijk wie benaderbaar is en waarvoor.

Het open plein

Je kunt er hallo zeggen en andere gebruikers leren kennen. Er wordt ingegaan op hoe het met je gaat, en met behulp van een wegwijzer kun je zelf of samen met anderen werken aan zelf- of multi-diagnose, ondersteund door peers. Het plein moet een open en toegankelijke sfeer uitstralen, waarin mentale gezondheid wordt benaderd als iets alledaags en vanzelfsprekends, niet vanuit een medische of stigma-achtige invalshoek.

Symptoom bankjes

Op deze bankjes kan je terecht met een bepaalde symptoomvraag. Indien je last hebt van een mentale klacht of uitdaging, kan je hier terecht voor een 1-op-1 gesprek met iemand die dit ook ervaart of een vertrouwenspersoon.

2. Faciliteer eerst veilig 1:1 contact online, bied dan mogelijkheden tot verdieping en fysiek contact

- Jongeren willen gemakkelijk 1-op-1 prive contact leggen **met 'echte personen'** via chat of videobellen.
- Jongeren zijn ook geïnteresseerd in **fysiek contact**, dit zou een meerwaarde kunnen bieden t.o.v. andere soorten platforms.
- **Verdieping** kan gezocht worden via workshops, niche community's ("subcultures") en supportgroepen



“Als er geen incentive is om fysiek te ontmoeten, wat is dan de meerwaarde met andere platforms zoals reddit?”

Jongeren zoeken holistische ondersteuning. Medische terminologie en denken in diagnoses schrikt af.

- Door hun constante ontwikkeling (geestelijk en lichamelijk), ontstaan mentale uitdagingen dynamisch. Jongeren weten vaak niet precies waarom ze zich 'slecht' voelen, en is er vaak geen duidelijke oorzaak. Daarom zoeken ze **een persoonlijke en mensgerichte ondersteuning**.
- Jongeren zeggen dat een medische benadering van mentaal.nl, met medische terminologie en een inrichting op basis van diagnoses **ze zou afschrikken**. Een medische insteek roept **schaamte op** en kan als **ontoegankelijk** worden ervaren, zeker wanneer jongeren al een eerdere ervaring hebben met formele zorg die niet goed aansloot.
- Jongeren willen erkenning dat mentale problemen ook **structurele oorzaken** hebben (prestatiedruk, onzeker toekomstperspectief, sociale isolatie, social media etc.), en dat het niet gezien wordt als een individueel probleem.

“[Het platform] moet verder gaan dan ‘medisch’, die aanpak slaat nergens op voor een ‘normaal’ persoon.”

3. Gebruik het ontwerp en de tone of voice om de drempel en het stigma rond 'hulp zoeken bij mentale uitdagingen' te verlagen.

- Het moet voelen alsof mentale gezondheid heel normaal is, net zoals voeding of sporten.

🌱 In hoeverre moeten patiëntenorganisaties en diagnose-gerichte content en groepen zichtbaar zijn voor algemene/nieuwe gebruikers?

Jongeren willen praktische ondersteuning voor het herkennen en verbeteren van mentale uitdagingen.

- Wanneer jongeren te maken krijgen met mentale klachten, zoeken ze naar **begrip en manieren om ermee om te gaan**.
- Ze willen **verbinding** met anderen die hetzelfde ervaren, **inzicht** in wat er in hen omgaat en **tools** om mentaal sterk te blijven.
- Jongeren hebben behoefte aan hulp bij de impact van bepaalde ervaringen, symptomen en negatieve patronen te **begrijpen, benoemen** en **verwerken**, op een niet-medische manier.

4. Zorg voor open, gevalideerde informatie op maat in thema's waar jongeren vaak vragen over hebben, zoals relaties, seksualiteit, en studiekeuze

- Jongeren zoeken ruimte en vrijheid om thema's en uitdagingen te ontdekken en onderzoeken op hun eigen tempo.

Een bibliotheek vol bronnen

In de bibliotheek kan je terecht voor bronnen over diverse thema's waar jongeren nieuwsgierig naar zijn en mee te maken krijgen zoals relaties, seksualiteit, studiekeuze,

5. Creëer een check-in moment en stimuleer zelf-reflectie: Hoe voel je je vandaag?

- Mentaal.nl kan jongeren helpen door de vraag te stellen “Hoe voel je je vandaag?” zodat ze hierbij stilstaan, patronen en uitdagingen leren formuleren en mogelijk een follow-up strategie of actie om aan te werken.

Mogelijke rol van AI?

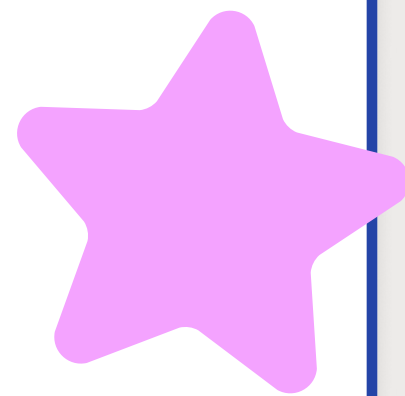
Veel jongeren gebruiken generatieve AI al op deze manier.

Jongeren maken zich zorgen dat een digitaal platform in dezelfde valkuilen trapt als bestaande sociale media

- De huidige jongeren zijn de eerste generatie die volledig is opgegroeid met social media. Het maakt deel uit van hun dagelijks leven en is een belangrijk aspect van hun sociale gedrag. **Ze geven aan dat social media ook negatieve effecten kan hebben**, zoals ongezonde interacties, verslaving en invloed die verder gaat dan alleen het platform zelf.
- Ze vinden dat deze zorgen serieus moeten worden genomen bij het ontwerpen van nieuwe platforms, om klachten en schadelijk gebruik te voorkomen. Het is cruciaal om te **leren van de fouten van bestaande social media** en ervoor te zorgen dat het platform vooral de oorspronkelijke bedoeling blijft vervullen: **het bevorderen van echte sociale verbinding**.
- Deelnemers willen **preventieve adviezen, gedragsregels en duidelijke procedures** voor het omgaan met incidenten.

6. Stimuleer een gezonde sociale verbinding zonder neven-effecten of mogelijkheid tot verslavend gebruik

- Toegepaste ontwerprincipes (*representivity, security, privacy, transparency, inclusivity, accessibility by design*) kunnen neveneffecten en ongewenst gedrag en verlating tegengaan
- Wens dat organisaties preventief aan de slag gaan en verantwoordelijkheid nemen voor mogelijke kwalijke gevolgen



7. Zorg voor integrale reporting en support mechanismen

- Een rapportage- en ondersteuningssysteem om op de hoogte te blijven van wat er op het platform gebeurt en meteen actie en verantwoordelijkheid te nemen, indien nodig.

💡 Een report channel en support groep

Via een “bruggetje” kunnen gebruikers feedback geven over wat er op het platform gebeurt. Indien er schadelijk gedrag is, dient deze brug als een report channel te functioneren die ook support biedt aan slachtoffers door bvb. support groepen op te zetten.

8. Zorg voor proactieve regelgeving en een duidelijke, zichtbare gedragscode

- Bij binnenkomst van Mentaal.nl wordt een gedragscode toegelicht waar actief mee ingestemd dient te worden.

Club rules

Als een buitenwipper voor een Berlijnse club, zijn er ook op het online platform bij het betreden van bepaalde delen, regels. Door duidelijk te maken waar het platform (club) voor staat en hoe je je hoort te gedragen, worden bezoekers vooraf op de hoogte gebracht over het gewenste gedrag.

13 November 2025

Sessie 3 – Mensen met diverse mentale uitdagingen/diagnoses en naasten

**(psychosegevoeligheid en/of diagnose schizofrenie,
eetstoornis, zelfbeschadiging, en bipolariteit)**

Samenvatting behoeften

1. De behoefte aan een **snelle en persoonlijke verbinding** met het platform, zodat je **samen** kunt ontdekken wat je nodig hebt. Op basis van behoefte krijgt de gebruiker toegang tot **informatie, peer-contact** en mogelijks **doorverwijzing**.
2. Een **alliantie** tussen **professionele zorg** (professionals) en **informele zorg** (ervaringsdeskundigen): ruimte creëren voor verhalen, vragen, antwoorden en inspiratie.
3. Er is behoefte aan een '**veilige**' groep en **buddy-space** waar aanwezige en **zichtbare moderatie op maat**.
4. De behoefte aan een **aantrekkelijke, veilige en interactieve community-ervaring**

Samenvatting kansen

1. Biedt ondersteuning in het zoeken en vinden van individuele zorgvraag/behoefte en creeër een natuurlijke doorstroom/doorverwijzing.
2. Zorg dat het snel vindbaar is (bvb. duidelijke naam, via google) en bereikbaar door middel van een app.
3. Zorg dat gebruikers een manier vinden die bij hun past door ruimte te bieden in het zelf inrichten van hun Mentaal.nl space
4. Voorzie toelichting/inspraak bij het data-gebruik
5. Biedt ruimte voor gemeenschappelijke en diverse informatievoorziening
6. Zorg dat professionals en ervaringsdeskundigen in dialoog kunnen gaan en aan experimentatie kunnen doen
7. Zorg dat de moderator in het zicht is en zijn aanwezigheid toont
8. Informeer preventief en adaptief over de 'huisregels' van een community/groep
9. Zorg voor een introductie van de groep en de leden voor en na binnenkomst
10. Zorg voor actieve **groep-engagement**
11. Zorg dat gebruikers ook **zelf groepen kunnen vormen**

Behoefte 1

De behoefte aan een snelle en persoonlijke verbinding met het platform, zodat je samen kunt ontdekken wat je nodig hebt.

- Het vinden van een **snelle, oordeelloze aansluiting op de behoefte** volgens **eigen beleving**: Vanaf het eerste gebruik moet het platform laten voelen dat je hier geholpen kunt worden: zonder oordeel of labels, maar vanuit jouw beleving.
- Het platform moet **snel te vinden** zijn en **aantrekkelijk** zijn voor doelgroepen die **hulpvermijdend of terughoudend** zijn. Het platform moet consistent makkelijk te vinden en aantrekkelijk zijn voor diverse doelgroepen (o.a. jongeren, mannen, <18), met inclusieve, laagdrempelige naam en taal. Er is behoefte aan zichtbaarheid op momenten van nood, twijfel of gebrek aan behoefte-vervulling.
- De gebruiker wil zich kunnen **relateren aan de belevingen van anderen**: hiervoor heeft die inzicht in wat andere doormaken nodig: welke thema's, vragen, verschillende antwoorden zijn er om zo (h)erkenning te vinden.
- Gebruikers willen een **veilig gevoel bij het delen van informatie** door informatie te krijgen over hoe de data gebruik wordt (waarvoor wel en niet) om zo de voordelen in te zien van het 'delen van hun verhaal, of dat van een naaste'.

1. Biedt ondersteuning in het zoeken en vinden van individuele zorgvraag/behoefte en creeër een natuurlijke doorstroom/doorverwijzing

- Het platform moet ingericht worden naar behoefte (bvb. wel fysiek contact of niet), maar maar ondersteunt ook wanneer de gebruiker nog niet weet wat hij nodig heeft.
- Zorg voor directe doorverwijzing als iemand niet op zijn plek is bij Mentaal.nl

“Je kan er niet voor iedereen zijn, er er zijn al andere platforms en noodlijnen”

💡 Beslisboompje/funnel-idee

Door bij binnenkomst snel enkele vragen te beantwoorden en voorkeuren op te geven, wordt direct in kaart gebracht waarom iemand op Mentaal.nl komt en wat die persoon zoekt en niet zoekt.

💡 Doorverwijzing, of chat of bel-functie

De weg naar direct contact met een hulpverlener moet altijd zichtbaar zijn, indien mentaal.nl dit niet kan faciliteren is een directe verbinding met hulpverlener of andere platforms cruciaal.



2. Zorg dat het snel vindbaar is (bvb. duidelijke naam, via google) en bereikbaar door middel van een app.

- Een app is toegankelijk en snel in gebruik
- Zet in op veel verschillende aanvliegroutes naar het mentaal.nl
- Zorg voor een 'goede' eerste indruk

“Ik vind mentaal.nl te big-tech”
“ik vind bovenjan te ouderwets”
“Misschien is een slogan helderder”

“jongeren <18 en mannen zoeken minder snel hulp, hoe zorg je dat zij bij Mentaal.nl komen”

3. Zorg dat gebruikers een manier vinden die bij hun past door ruimte te bieden in het zelf inrichten van hun Mentaal.nl space



‘Een eigen plek maken’

Naar gelang de behoefte, kunnen er functies toegevoegd, aangepast of verwijderd worden. Ook in de interactie en opmaak van het platform kan er speelruimte zijn voor personalisatie. Een vaak voorgesteld idee is de journal-functie, om je eigen gedachten kwijt te kunnen.

4. Gebruik 'gedeelde' ervaringsgerichte thema's die aansluiten bij de beleving, ipv. labels of diagnoses

- Gebruikers willen antwoorden zoeken vanuit hun eigen beleving en gevoel, zonder oordeel, diagnoses of labels waarmee ze (nog) weinig affiniteit hebben.
- Geef inzicht in de vragen en antwoorden van andere gebruikers rond universele 'mentale gezondheids' thema's om (h)erkenning te vergroten en stigma te verkleinen.

Thema bubbels

Richt het platform niet in op diagnoses en labels, maar op thematische "bubbels" (bijv. stress, rouw, compassie) die herkenbaar en normaal aanvoelen. Zo kunnen gebruikers vanuit meerdere invalshoeken instappen, ontstaat gedeelde beleving, en wordt stigma en hokjesdenken actief verminderd. Je kan ook eigen thema's toevoegen.



5. Voorzie toelichting/inspraak bij het data-gebruik

- Leg uit hoe het platform omgaat met data en privacy, kan het vertrouwen groeien om je 'echte' verhaal en gevoelens te delen. (Vooral bij naasten handig)
- Leg expliciet uit wat er níet met data gebeurt (bijv. geen commerciële doeleinden), omdat dit een drempel voor gebruik wegneemt.
- Laat de gebruiker inspraak hebben in wat er wel en niet gebeurt met zijn data.

Behoefte 2

Een alliantie tussen professionele zorg (professionals) en informele zorg (ervaringsdeskundigen): ruimte creëren voor verhalen, vragen, antwoorden en inspiratie.

- Er is een behoefte aan een brug tussen informele zorg en professionele zorg, zodat deze elkaar kunnen aanvullen/ versterken in iemands zorgtraject.
- Behoefte aan een gedeelde ontmoetingsruimte: een hybride omgeving (niet louter professioneel, niet louter informeel) waar ervaringsdeskundigen en professionals samenkomen om kennis en perspectieven te verbinden voor realistische, verantwoorde ondersteuning.
- Behoefte aan een veilige experimenteerruimte: ruimte om nieuwe zorg- en therapievormen te verkennen met geborgde professionele normen en duidelijke aansprakelijkheidskaders, zodat betrokkenen kunnen leren zonder onredelijke medische aansprakelijkheid.

6. Biedt ruimte voor gemeenschappelijke en diverse informatievoorziening

- Zorg voor een breed aanbod aan media zoals films, boeken, podcasts
- Biedt een podium voor verhalen, informatie-uitwisseling, vragen en antwoorden tussen ervaringsdeskundigen en professionals, waar gebruikers kunnen meekijken

De informatiekast

Een plek met allerlei bronnen en informatie, voor ieder wat wils.

De gemengde toolbox

Een verzameling van tools vanuit medische invalshoek en ervaringsdeskundige invalshoek

7. Zorg dat professionals en ervaringsdeskundigen in dialoog kunnen gaan en aan experimentatie kunnen doen

- Zorg dat er ruimte is voor een wisselwerking tussen ervaringsdeskundigen en professionals.
- Zorg dat er nieuwe tools, informatie, functies, ... getest en gevalideerd kunnen worden door zowel professionals als ervaringsdeskundigen.

“Professionals willen niet altijd doorverwijzen wegens de mogelijkheid op ‘nare’ ervaringen.

Behoefte 3

Er is behoefte aan een 'veilige' groep en buddy-space met aanwezige en zichtbare moderatie is.

- In een **groep-setting** is er behoefte aan een 'veilig' gevoel door aanwezige en zichtbare moderatie
- Er is behoefte aan **transparantie en uitleg over moderatie**, wat wel en niet gebeurt en wanneer er ingegrepen wordt.
- Er is behoefte aan (**praktische en psychologische**) **ondersteuning voor moderators** vanuit het platform, zodat de druk niet te hoog is.
- Er is behoefte aan helderheid en aandacht over de **rollen en diens verantwoordelijkheden** tussen bvb. moderator, nood-hulp, beheerder,

8. Zorg dat de moderator in het zicht is en zijn aanwezigheid toont

- De moderator moet gemakkelijk **aanspreekbaar** zijn.
- **De moderator introduceert zich** en geeft aan wat zijn rol is binnen de groep.
- Ook bij fysieke bijeenkomst is moderatie/begeleiding nodig

9. Informeer preventief en adaptief over de 'huisregels' van een community/groep

- Maak **voor deelname** aan groep duidelijk wat zo'n groep inhoudt, wat de **regels van omgang** zijn.
- Wanneer iemand zicht niet houdt aan de regels, voorzie **vervolgstappen op maat** en **licht toe**.

Community richtlijnen

Informeer bij het betreden van een groep/community naar wat de regels zijn binnen de groep. Voorbeelden van richtlijnen zijn een escalatie plan, afkoelfunctie, ...

De behoefte aan een aantrekkelijke, veilige en interactieve community-ervaring

- Voor een **community-space** binnen te gaan, wil de gebruiker een **voorproefje**: wat er gebeurt, wat het biedt en waarom het voor jou de moeite is.
- Om community-groepen gaande te houden, is er vanuit het platform **nood aan engagement** om ze waardevol te laten zijn.
- Gebruikers willen kunnen zien welke **'andere' groepen** er zijn wanneer ze zich **niet kunnen relateren/ comfortabel voelen** binnen huidige groep-setting.
- Gebruikers willen **erkenning vinden en zoeken bij anderen**, maar hebben **stimulering nodig om actief deel te nemen**, zich uit te spreken binnen een groep.
- Ook bij **fysieke** bijeenkomst, is **groepsbegeleiding en kadering op-maat** nodig om een veilig gevoel te creëren.

10. Zorg voor een introductie van de groep en de leden voor en na binnenkomst

- Voorzie een voorsmaakje van een 'besloten' groep zodat mensen kunnen inschatten of de groep aansluit bij hun behoeften
- Implementeer een voorstelrondje



Behoefte test

Test wat iemand zoekt in een groep/community, waar die in diens kracht kan staan, welke behoeften die heeft

11. Zorg voor groep-engagement

- Zorg ervoor dat wanneer de groep stil valt, er actie wordt ondernomen zodat groepen niet meteen stilvallen
- Toets de behoefte naar fysiek contact en voorzie de groep van uitnodigingen om deel te nemen aan fysieke events
- Check in of leden zich goed voelen binnen de community



Push-meldingen

Via de app, stuur meldingen, waardoor leden op de hoogte blijven als er iets gezegd is.

12. Zorg dat gebruikers ook zelf groepen kunnen vormen

- Zorg dat iedereen zich gehoord voelt/ fijn voelt binnen de groep en anders bij een 'nieuwe' groep terecht kan of die kan vormen
- Zorg dat de regels duidelijk per groep aangezien deze kunnen verschillen van groep tot groep.

“Als er een andere groep is, waar ik me meer bij thuis voel, wil ik daarheen kunnen”

De generatieve sessies en analyse zijn
mede mogelijk gemaakt door:

Agis
innovatiefonds

