

### 3.7 Een goede relatie en communicatie met de Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur van de GGZ-instelling is de belangrijkste gesprekspartner voor de Familieraad. Op dit hoogste bestuurlijke niveau van de instelling worden koersen bepaald en besluiten genomen. Om ervoor te zorgen dat je als familieraad gezien en gehoord wordt, is het belangrijk om een goede relatie met de Raad van Bestuur op te bouwen én te onderhouden.

In overlegsituaties en bij onderhandelingen kun je vier niveaus onderscheiden:

1. **Inhoud**

Dat is waar het uiteindelijk om gaat: als familieraad wil je voor GGZ-cliënten en/of hun familie iets bereiken.

2. **Macht**

Dit gaat over de formele gezagsverhouding: een familieraad is een adviesorgaan. De Raad van Bestuur neemt de besluiten. Formeel gezien heeft de Raad van Bestuur veel meer macht dan de familieraad, daar is weinig aan te veranderen. Wel kun je als familieraad proberen om je informele macht zo groot mogelijk te maken: door bijvoorbeeld te zorgen voor voldoende deskundigheid en de expliciete steun van iemand met aanzien in het werkveld.

3. **Relatie**

Dit zijn de persoonlijke verhoudingen waar we mee begonnen.

4. **Procedure**

Hiermee worden de afspraken en spelregels bedoeld over de manier van samenwerken.

Mensen hebben de neiging om, om de relatie goed te houden, concessies te doen aan de inhoud. Deskundigen op het gebied van onderhandelen geven echter als tip om juist vasthoudend te zijn op het niveau van inhoud en van macht, en flexibel in de relatie en de procedure.

#### **Vasthoudend op inhoud**

Vasthoudend zijn op het gebied van de inhoud betekent dat je niet snel water bij de wijn doet of je wens van tafel haalt. Dat beide partijen het niet met elkaar eens zijn, is een gezamenlijk probleem waar je ook gezamenlijk een oplossing voor kunt zoeken en vinden. Een oplossing die recht doet aan de belangen van zowel de Raad van Bestuur als van de familieraad. Dat betekent niet dat je als familieraad als eerste een compromis aanbiedt; wél dat je je in de positie van de ander verplaatst. Want hoe kun je een oplossing verzinnen die in ieders belang is, als je niet goed weet wat het belang van die ander is?

Het zal niet altijd lukken om het als familieraad inhoudelijk eens te worden met de Raad van Bestuur. Als er een voorstel op tafel ligt waar de familieraad niet blij mee is, is de cruciale vraag: heeft de familieraad een alternatief? Dat alternatief kan inhoudelijk zijn, maar ook procedureel, bijvoorbeeld: een maand bedenktijd. Desondanks zal er soms niets anders op zitten dan een compromis te sluiten.

### **Vasthoudend op macht**

Familieraden hebben geen wettelijke status en daarmee is hun formele macht beperkt tot dat wat er in de samenwerkingsovereenkomst met de Raad van Bestuur geregeld is. Om als familieraad inhoudelijk echt wat te kunnen betekenen, kan het noodzakelijk zijn om de formele positie van de familieraad te versterken. Door bijvoorbeeld in het overleg met de Raad van Bestuur meer of betere ondersteuning te bepleiten.

De kans is reëel dat de Raad van Bestuur terughoudend zal zijn om zo'n verzoek te honoreren: door de formele positie van de familieraad te versterken, verzwakken zij in zekere zin hun eigen positie. Toch kan een (formeel) sterke familieraad de positie van de Raad van Bestuur in het overleg met partijen binnen of buiten de instelling versterken.

Naast het versterken van de formele positie kan een familieraad ook werken aan het verstevigen van haar informele positie. Manieren om dit te doen:

- Informatie verzamelen, zowel binnen als buiten de instelling
- Een netwerk van sleutelfiguren binnen de instelling opbouwen
- Een goede werkrelatie met sleutelfiguren binnen de instelling onderhouden
- Contact met de achterban verbeteren of intensiveren
- (meer) Competente familieraadsleden werven
- Een levendige visie ontwikkelen
- Heldere prioriteiten stellen
- Kwalitatief goede adviezen geven

Laat zien wat de instelling aan de familieraad heeft: maak die meerwaarde expliciet, bijvoorbeeld door het maken van een jaarplan en een evaluatie daarvan. Stel vast over welke zaken de Raad van Bestuur en de familieraad het eens zijn, en maak dit zichtbaar. Je kunt als familieraad ook feedback vragen aan de Raad van Bestuur: wat verwacht de Raad van Bestuur van de familieraad, en wat ziet zij daar wel of niet van terug.

### **Flexibel in de relatie**

Een goede werkrelatie begint met aandacht, respect en interesse voor elkaar. Dit kun je niet bij een ander afdwingen, maar je kunt wel zelf het goede voorbeeld geven en initiatief nemen. Die relatie staat los van de inhoudelijke thema's die aan de orde zijn, wat niet wegneemt dat tegengestelde meningen en conflicterende belangen de relatie behoorlijk onder druk kunnen zetten.

Flexibel zijn ten aanzien van de relatie betekent dat je 'de persoon' en 'de zaak' van elkaar scheidt. Dat geeft ruimte om met respect voor elkaars positie en acceptatie van de verschillen van inzicht die er zijn, samen naar een oplossing te zoeken die in wederzijds belang is.

### **Flexibel in de procedure**

Als de Raad van Bestuur en de familieraad het inhoudelijk niet eens zijn, kan dat de relatie onder druk zetten. Een procedurevoorstel kan dan helpen om de druk van de ketel te halen. De intentie van

een voorgestelde procedure is natuurlijk wel om tot een inhoudelijke oplossing te komen die voor beide partijen acceptabel is.

1. Stel vast dat er verschil van inzicht is over een bepaald onderwerp.
2. Spreek een procedure af om daarin tot overeenstemming te komen. Mogelijkheden daartoe zijn:
  - a. Een onafhankelijke derde partij erbij betrekken
  - b. Onderzoeken hoe het probleem bij andere GGZ-instellingen opgelost is
  - c. Gebruik maken van de methode van één tekst:
    - Partij 1 schrijft een voorstel
    - Partij 2 reageert op de punten waar hij het niet mee eens is
    - Partij 1 reageert op de reactie van partij 2
    - Etc.

### 3.8 Een goede relatie en communicatie met zorgverleners/medewerkers

Familiebeleid op papier kan er prachtig uitzien. Maar uiteindelijk zal het zichtbaar en voelbaar moeten zijn op de werkvloer. Het is aan de zorgverleners en medewerkers die dagelijks in contact zijn met cliënten en hun familie om dat familiebeleid (bijna letterlijk) handen en voeten te geven. Goede contacten van de familieraad met individuele zorgverleners en/of teams op verschillende afdelingen kunnen daar in belangrijke mate aan bijdragen.

Ook werkgroepen rondom bepaalde thema's, waarin zowel behandelaars/zorgverleners en familie zitting hebben, bieden de gelegenheid om contacten met zorgverleners te leggen. Een andere mogelijkheid is het verzorgen van of een bijdrage leveren aan een onderdeel 'familie' in de (interne) opleiding van verpleegkundigen.

#### Wederzijds belang

De familieraad heeft belang bij een goede relatie en communicatie met zorgverleners en medewerkers omdat:

- Zij het belang van het betrekken van familie onder de aandacht kan brengen van diegenen die het ook daadwerkelijk moeten doen
- Zij 'uit eerste hand' weet hoe het er, wat betreft het familiebeleid, op verschillende afdelingen in de praktijk aan toe gaat
- Zij medewerkers kan complimenteren, haar waardering uit kan spreken voor successen op teamniveau en de 'good practices' ook op andere plekken in de instelling kan gebruiken
- Zij gebruik kan maken van de contacten die zorgverleners met familie hebben, om nieuwe leden voor de familieraad te vinden

Zorgverleners hebben belang bij een goede relatie en communicatie met de familieraad omdat:

- Zij zich gezien voelen in hun inspanningen het familiebeleid in de praktijk vorm te geven
- Zij daarbij gebruik kunnen maken van de (ervarings)kennis van de familieraad
- Individuele zorgverleners zich door de familieraad gesteund weten, als hun werkomgeving nog niet erg familie-minded is
- Zij zich gehoord weten bij de knelpunten die zij ervaren bij het in praktijk brengen van het familiebeleid

#### Voorwaarden voor een goede relatie met zorgverleners

Een goede werkrelatie begint met aandacht, respect en interesse voor elkaar. Dit kun je niet bij een ander afdwingen, maar je kunt wel als familieraad het goede voorbeeld geven en initiatief nemen. Binnen de relatie is het belangrijk om 'de persoon' en 'de zaak' van elkaar te scheiden. Dat geeft ruimte elkaars positie te respecteren en de verschillen van inzicht die er zijn te accepteren.

Een vertrouwensrelatie is iets wat opgebouwd én onderhouden moet worden. Een persoonlijke kennismaking, waarin je kunt vertellen over de familieraad en open vragen naar de wijze waarop familiebetrokkenheid door de betreffende medewerker of in het team wordt vormgegeven (of nog niet) vormt een goede start. De Checklist familiebeleid-richtlijnen (artikel 2.1.3 in deze Handleiding) kan een mooi instrument zijn om met elkaar in gesprek te gaan.

### De relatie onderhouden

Er zijn verschillende aspecten die helpen om een relatie met zorgverleners, teams of afdelingen goed te onderhouden. Denk daarbij aan:

- **Vaste contactpersoon of contactpersonen**  
zowel vanuit de familieraad als vanuit de afdeling of het team. Dit vergemakkelijkt de communicatie voor beide partijen.
- **Vaste, regelmatige contactmomenten**  
Spreek met elkaar af hoe vaak en op welke manier er contact zal zijn. Afhankelijk van de beschikbare menskracht en actuele (familie)thema's, kan er bijvoorbeeld één keer per kwartaal of per half jaar een gesprek zijn. Een andere afspraak kan zijn dat de (contactpersoon vanuit de) familieraad altijd betrokken wordt bij de voorbereiding van familieavonden of andere activiteiten op de afdeling.
- **Afspraken vastleggen**  
Leg de afspraken die gemaakt worden vast, verspreid ze onder de betrokkenen en kom ze na.
- **Extra aandacht voor wat goed gaat**  
Spreek wederzijds waardering uit over wat goed gaat, geef complimenten, en luister naar elkaars suggesties voor verbetering.

Relaties opbouwen en onderhouden kost tijd en energie. Als de familieraad onvoldoende leden telt en/of de instelling te groot is om geregelde contacten met de verschillende onderdelen te onderhouden, kan er ook voor gekozen worden om bijvoorbeeld gedurende het jaar werkbezoeken af te leggen aan een beperkt aantal afdelingen. De contacten kunnen ook wat meer op afstand onderhouden worden door het toesturen van een (jaarlijkse of halfjaarlijkse) nieuwsbrief van de familieraad, gericht aan medewerkers en zorgverleners.

### 3.9 Prioriteiten stellen

De tijd en energie die familierraadsleden in het familierraadswerk kunnen en willen investeren is beperkt. Om concrete resultaten te bewerkstelligen is het noodzakelijk om de beschikbare tijd en energie te bundelen en de aandacht op één of enkele onderwerpen te richten.

De volgende twee vragen kunnen de familierraad helpen bij het stellen van prioriteiten:

- Wat is belangrijk?
- Wat is urgent?

De eerste vraag – wat is belangrijk? - heeft betrekking op de persoonlijke motivatie van de leden van de familierraad. Waar lopen zij warm voor? Waar willen zij hun tijd en energie in steken? Wat vinden zij belangrijk?

De tweede vraag – wat is urgent? - heeft betrekking op actuele ontwikkelingen in de omgeving van de familierraad. Welke kansen en bedreigingen doen zich voor? Waar kunnen we op korte termijn op inspelen of bij aansluiten?

Als je voor een bepaald onderwerp of mogelijke activiteit beide vragen beantwoordt, zijn er vier mogelijkheden:

- het is belangrijk én urgent, gewenste actie = nu doen.
- het is belangrijk maar niet urgent, gewenste actie = later doen.
- het is urgent maar niet belangrijk, gewenste actie = alleen doen als je tijd en energie over hebt, anders niet doen
- het is niet urgent én niet belangrijk, gewenste actie = niet doen.

In schema:

Prioriteiten	Urgent	Niet-urgent
<b>Belangrijk</b>	Nu doen(= prioriteit 1)	Later doen (= prioriteit 2).
<b>Onbelangrijk</b>	Alleen doen, als je nu tijd en energie over hebt, anders niet doen (= geen prioriteit)	Niet doen (= geen prioriteit)

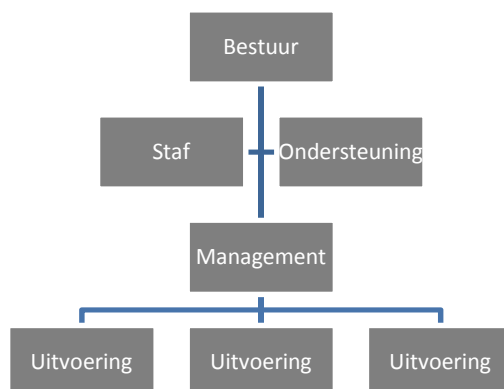
Het kan dus zijn dat je als familierraad een onderwerp dat je belangrijk vindt tijdelijk laat rusten, omdat andere zaken (die ook belangrijk zijn) urgenter zijn.

### 3.10 Netwerken binnen de GGZ-instelling

De familieraad is een medezeggenschapsorgaan of adviescommissie van de Raad van Bestuur. De primaire functie van de familieraad is het - in overleg met de Raad van Bestuur of directie van de GGZ-instelling – behartigen van de collectieve belangen van GGZ-cliënten en hun familie. De Raad van Bestuur of directie is dus de primaire overlegpartner van de familieraad.

Om de belangen van GGZ-cliënten en hun familie goed te kunnen behartigen kan het wenselijk zijn om ook met andere functionarissen binnen de instelling een relatie op te bouwen en te onderhouden. Enerzijds om informatie te verzamelen over wat er in de instelling speelt. Anderzijds om coalities te kunnen vormen met mensen die – vanuit hun positie – kunnen en willen meewerken aan het verbeteren van de relatie tussen de instelling en naastbetrokkenen.

Het onderstaande model van Mintzberg kan helpen om snel een beeld te vormen van de opbouw van een organisatie en het belang van de diverse functionarissen. Volgens Mintzberg zijn er in elke organisatie vijf groepen functionarissen. Deze groepen noemt hij bestuur, management, uitvoering, staf en ondersteuning.



#### 1. Bestuur

Tot het bestuur van een organisatie rekenen we de functionarissen die de hoogste zeggenschap hebben. Hierbij moet je niet alleen denken aan de Raad van Bestuur, maar ook aan de Raad van Toezicht, de wettelijke medezeggenschapsorganen (cliëntenraad en ondernemingsraad) en eventuele commissies en werkgroepen die door de Raad van Bestuur zijn ingesteld.

##### *Raad van Bestuur*

De Raad van Bestuur heeft de dagelijkse leiding over de organisatie. De leden van de Raad van Bestuur zijn verantwoordelijk voor de visie en strategie van de organisatie en het beschikbaar stellen van mensen en middelen om die visie en strategie uit te voeren.

##### *Raad van Toezicht*

De Raad van Toezicht houdt toezicht op het werk van de Raad van Bestuur. De Raad van Toezicht heeft het recht om de leden van de Raad van Bestuur te benoemen en te ontslaan en moet het meerjarenplan en de meerjarenbegroting goedkeuren.

### *Clëntenraad en Ondernemingsraad*

De cliëntenraad en de ondernemingsraad zijn wettelijke medezeggenschapsorganen. Zij hebben de plicht om in het overleg met de bestuurder de collectieve belangen van cliënten respectievelijk werknemer te behartigen. Voor familieraden is van belang dat de cliëntenraad (verzwaard) adviesrecht heeft over het familiebeleid van de instelling.

### *Commissies en werkgroepen*

De Raad van Bestuur kan (tijdelijk) een commissie of werkgroep instellen om beleid te ontwikkelen of te implementeren. Kenmerkend voor dit soort werkgroepen is dat er over het algemeen functionarissen uit meerdere groepen (staf, management en uitvoering) in participeren.

## **2. Staf**

Staffunctionarissen zijn functionarissen die het bestuur en het management helpen bij de ontwikkeling, uitvoering en evaluatie van het beleid. Dat kan strategisch beleid zijn, financieel beleid, personeelsbeleid, huisvestingsbeleid, kwaliteitsbeleid, opleidingsbeleid en ook familiebeleid. Kenmerkend voor staffunctionarissen is dat zij – in tegenstelling tot het management – geen lijnbevoegdheid hebben. Zij hebben formeel een adviserende rol en dus geen zeggenschap over het doen en laten van medewerkers in de uitvoering.

Met het oog op de ontwikkeling, implementatie en borging van het familiebeleid kunnen de volgende staffunctionarissen van belang zijn:

### *Stafmedewerker Familiebeleid*

Spreekt voor zich. Deze staffunctionaris ondersteunt de Raad van Bestuur en het management bij de ontwikkeling, implementatie en borging van het familiebeleid.

### *Stafmedewerker Kwaliteitsbeleid*

Kwaliteitsbeleid is gericht op de borging en het blijven verbeteren van de kwaliteit van zorgprocessen. Het HKZ-model (Harmonisatie Kwaliteit Zorginstellingen) stelt eisen aan de manier waarop zorginstellingen dat doen. Eén van de uitgangspunten is dat er gewerkt wordt met de PDCA-cyclus (Plan-Do-Check-Act). Dit betekent concreet dat er van zorginstellingen (en de diverse organisatieonderdelen) verwacht wordt dat zij jaarlijks een verbeterplan maken, uitvoeren, controleren en zo nodig aanpassen. Deze methodiek kan ook gebruikt worden om het familiebeleid op afdelingsniveau of teamniveau te implementeren. Een stafmedewerker Kwaliteitsbeleid weet op welke wijze er binnen de instelling aan de borging en verbetering van de kwaliteit van zorgprocessen gewerkt wordt.

### *Stafmedewerker Opleidingen*

In de opleiding van veel hulpverleners is er geen of weinig aandacht geweest voor de omgang met naastbetrokkenen van GGZ-cliënten. Om de relatie tussen de instelling en naastbetrokkenen te verbeteren zullen veel hulpverleners dus nieuwe kennis en vaardigheden moeten ontwikkelen. Een stafmedewerker Opleidingen kan helpen bij de inkoop van een bestaande training of de ontwikkeling van een eigen bijscholingsprogramma.

## **3. Management**

Tot het management van een organisatie rekenen we functionarissen die verantwoordelijk zijn voor de dagelijkse aansturing van een deel van de uitvoering. Managers zijn verantwoordelijk voor het vertalen van beleid in concrete werkplannen en budgetten. Dat geldt ook voor familiebeleid. Deze werkplannen en budgetten moeten door de Raad van Bestuur goedgekeurd worden.



Bij grote organisaties kan het management uit meerdere lagen bestaan. We spreken dan over hoger management, midden management en lager management. In GGZ-instellingen zien we deze gelaagdheid bijvoorbeeld terug in de vorm van:

- Directeuren van business units, zorgeenheden, zorggroepen of divisies (hoger management)
- Managers van afdelingen, regio's of zorgprogramma's (midden management)
- Meewerkende teamleiders (lager management)

De directeuren van min of meer zelfstandige eenheden (divisies of business units) kunnen soms tot het bestuur van de organisatie gerekend worden, mits zij over een eigen stafdienst en ondersteuningsbureau kunnen beschikken. Wanneer staf en ondersteuning met de Raad van Bestuur en andere directeuren gedeeld worden, rekenen we de directeuren tot het hoger management.

#### 4. Uitvoering

Tot de uitvoering rekenen we alle functionarissen die verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van de kernactiviteiten of primaire taken van de organisatie. In GGZ-instellingen is dat de hulpverlening aan cliënten en hun naastbetrokkenen. Bij uitvoering gaat het dus om alle individuele zorg- en hulpverleners, die al dan niet in teamverband met elkaar samenwerken, zoals:

- Psychiaters, psychotherapeuten, psychologen
- Verpleegkundig specialisten
- Verpleegkundigen
- Begeleiders
- Maatschappelijk werkers
- Geestelijk verzorgers

Dit zijn de mensen die het familiebeleid dagelijks in de praktijk moeten brengen, door informatie uit te wisselen met familieleden, hen bij de behandeling te betrekken en waar nodig zelf te ondersteunen.

Binnen sommige instellingen wordt er gewerkt met *familieconsulenten of aandachtsfunctionarissen*. Dit zijn meestal verpleegkundigen die affiniteit hebben met of gespecialiseerd zijn in de omgang met naastbetrokkenen van GGZ-cliënten. Waar nodig kunnen zij hun collega's helpen bij het informeren, betrekken en ondersteunen van familieleden.

#### 5. Ondersteuning

Tot de ondersteuning rekenen we alle functionarissen die bestuur, management, staf en uitvoering helpen bij de uitvoering van hun primaire en coördinerende taken. Ondersteuners zorgen ervoor dat alle randvoorwaarden geregeld zijn, waardoor anderen hun werk kunnen doen. Tot de ondersteuning kunnen we o.a. rekenen: administratie, secretariaat, facilitaire dienst en automatisering.

Bij de implementatie van familiebeleid kan automatisering van belang zijn, omdat het informatiesysteem een goede registratie van contactgegevens en afspraken met naastbetrokkenen mogelijk moet maken.

### 3.11 Netwerken buiten de instelling

De familieraad is een medezeggenschapsorgaan of adviescommissie van de Raad van Bestuur. De primaire functie van de familieraad is het - in overleg met de Raad van Bestuur of directie van de GGZ-instelling – behartigen van de collectieve belangen van GGZ-cliënten en hun familie. De Raad van Bestuur of directie is dus de primaire overlegpartner van de familieraad.

Om de belangen van GGZ-cliënten en hun familie goed te kunnen behartigen kan het wenselijk zijn om ook met vertegenwoordigers van organisaties buiten de instelling een relatie op te bouwen en te onderhouden. Enerzijds om aanvullende informatie te verzamelen, bijvoorbeeld over het maatschappelijke krachtenveld waarin de GGZ-instelling zich beweegt en *good practices* uit andere GGZ-instellingen. Anderzijds voor de vorming van coalities om de positie van de familieraad en naastbetrokkenen op landelijk niveau te verbeteren. Hierbij denken we bijvoorbeeld aan het streven van de SLKF om de positie van familieraden in de GGZ wettelijk te verankeren.

De volgende organisaties en instellingen kunnen voor het versterken van de positie van familieraden van belang zijn.

#### ***Landelijk Platform GGz (LPGGz)***

Het LPGGz is de koepel van, voor en door 20 cliënten- en familieorganisaties in de GGZ. Het LPGGz is gesprekspartner van en aanspreekpunt voor politici, beleidsmakers, beleidsuitvoerders, zorgverzekeraars en branche-organisaties.

Website: [www.platformggz.nl](http://www.platformggz.nl).

#### ***Familie- en cliëntenorganisaties in de GGZ***

Familie- en cliëntenorganisaties in de GGZ vervullen een belangrijke taak richting GGZ-cliënten en hun naastbetrokkenen, namelijk: informatievoorziening, lotgenotencontact en belangenbehartiging op landelijk niveau. Voor familieraden kunnen zij een bron zijn, niet alleen van inspiratie, maar ook van uitgewerkte visies (denk aan de modelregeling Betrokken omgeving), instrumenten (denk aan de Triadekaart van Ypsilon) en menskracht voor de familieraad.

*Een overzicht van alle familie- en cliëntenorganisaties in de GGZ vind je in document 3.12.*

#### ***Landelijke Stichting Familievertrouwenspersonen (LSFVP)***

De LSFVP is opdrachtgever van familievertrouwenspersonen in de GGZ. De LSFVP plaatst familievertrouwenspersonen in instellingen door het hele land en werkt daarbij aan een landelijk dekkend netwerk. Niet alle familievertrouwenspersonen zijn aangesloten bij de LSFVP. Sommige GGZ-instellingen hebben zelf een familievertrouwenspersoon in dienst. Voor familieleden van cliënten in instellingen die nog geen familievertrouwenspersoon hebben, biedt de LSFVP een telefonische advies- en hulplijn.

Website: [www.lsfvp.nl](http://www.lsfvp.nl).

Landelijke hulp- en advieslijn: 0900-333 2222 (10 ct/minuut, op werkdagen van 9.00 tot 12.00 uur)

### **Stichting Familie als bondgenoot**

Familie als bondgenoot (FAB) is een gezamenlijk project van familieleden, cliënten en professionals. In september 2012 is FAB een stichting geworden. Doel is ervaringskennis van familieleden en cliënten te ontwikkelen door deze te verbinden met professionele kennis. Als basis voor de scholing dienen de ervaringsverhalen van familieleden en cliënten. Deze gecombineerde kennis wordt aangewend om hulpverleners te scholen anders om te gaan met familieleden en hun naasten. In lesmodules worden thema's, waarvan de familieleden en cliënten vinden dat ze belangrijk zijn, bij de hulpverleners onder de aandacht gebracht. Iedere lesmodule beslaat één thema; er zijn tot op heden 6 modules ontwikkeld.

Website: [www.familiealsbondgenoot.nl](http://www.familiealsbondgenoot.nl).

### **Zorgbelang**

In Nederland zijn 13 regionale Zorgbelang-organisaties actief. Zij zijn met elkaar en met de landelijke patiëntenorganisaties verbonden via Zorgbelang Nederland.

Zorgbelang-organisaties werken op lokaal en regionaal niveau aan het verbeteren van de kwaliteit van zorg en welzijn. Dat doen ze vanuit het perspectief van de cliënt.

Het takenpakket van een zorgbelang-organisatie bestaat uit:

- belangenbehartiging en beïnvloeding van zorg- en welzijnsbeleid;
- het geven van informatie en voorlichting aan burgers over de zorg en het zorgaanbod in de regio;
- het registreren van klachten en het bieden van ondersteuning bij klachtmeldingen;
- bevorderen van de kwaliteit van zorg door het doen van onderzoek en het maken van verbeterafspraken;
- ondersteunen van lidorganisaties bij verschillende activiteiten, zoals bijvoorbeeld het organiseren van bijeenkomsten en cursussen.

Op de website van Zorgbelang Nederland vind je een overzicht van alle regionale Zorgbelang-organisaties en hun contactgegevens.

Website: [www.zorgbelang-nederland.nl](http://www.zorgbelang-nederland.nl).

### **Eigen Kracht Centrale**

Sinds 2000 organiseert de Eigen Kracht *Centrale* Eigen Kracht-conferenties in heel Nederland. Tijdens een Eigen Kracht conferentie maakt iemand samen met familie en bekenden een plan voor de toekomst. Een onafhankelijke coördinator van de Eigen Kracht *Centrale* brengt iemands sociale netwerk bijeen – zelfs als dat er niet meer lijkt te zijn – en organiseert de conferentie. Een Eigen Kracht *conferentie* kan uitkomst bieden wanneer gebeurtenissen in het dagelijks leven zo overweldigend, ingewikkeld of onoverzichtelijk zijn dat hulp wenselijk is.

Website: [www.eigen-kracht.nl](http://www.eigen-kracht.nl).

## 3.12 Familie en cliëntenorganisaties in de GGZ

### Familie-organisaties

#### Balans

Balans is een landelijke vereniging voor ouders van kinderen met ontwikkelingsstoornissen bij leren en/of gedrag, waaronder ADHD, dyslexie en PDD-NOS. Zij informeren en ondersteunen ouders, bevorderen onderling contact en behartigen de belangen van ouders en kind.

Postbus 93  
3720 AB Bilthoven

[www.balansdigitaal.nl](http://www.balansdigitaal.nl)

Advies- en informatielijn: 0900 20 200 65

#### Labyrint~In Perspectief

Stichting Labyrint~In Perspectief zet zich in voor familieleden en naastbetrokkenen van mensen met psychische of psychiatrische problemen. Labyrint~In Perspectief geeft informatie en advies over het leven met een zieke dierbare.

Postbus 12132  
3501 AC Utrecht

[www.labyrint-in-perspectief.nl](http://www.labyrint-in-perspectief.nl)

Telefonische hulplijn: 0900 254 66 74

#### Landelijke Stichting Ouders en Verwanten van Drugsverslaafden (LSOVD)

De LSOVD is een landelijke vrijwilligersorganisatie die zich al ruim 30 jaar actief inzet voor ouders en andere familieleden van druggebruikers. Doel is hun belangen en ook die van hun drugsverslaafde familieleden te behartigen en de weerbaarheid te vergroten door middel van zelfhulp.

Sluispad 16  
8536 VG Oosterzee-Gietersebrug  
Telefonische hulplijn: 0900 515 22 44

[www.lsovd.nl](http://www.lsovd.nl)

#### Ypsilon

Ypsilon is de landelijke vereniging van familieleden met schizofrenie of een psychose. Ypsilon streeft ernaar de familie en patiënt sterk, weerbaar en zelfbewust te maken. Zelfhulp, belangenbehartiging en voorlichting zijn belangrijke activiteiten.

Postbus 715  
3000 AS Rotterdam  
[www.ypsilon.org](http://www.ypsilon.org)

## Gecombineerde cliënten- en familieorganisaties

### **Nederlandse Vereniging voor Autisme (NVA)**

De NVA is een vereniging voor mensen met autisme, hun ouders en partners en voor alle anderen die in autisme geïnteresseerd zijn. De NVA houdt zich bezig met belangenbehartiging, ouderondersteuning, voorlichting, deskundigheidsbevordering, stimulering van onderzoek en kwaliteitsbewaking van de zorg.

Weltevreden 4c  
3731 AL De Bilt  
[www.autisme.nl](http://www.autisme.nl)

Informatie- en advieslijn: 0900 288 47 63

### **Stichting Anorexia en Boulimia Nervosa (SABN)**

De SABN is een landelijke organisatie voor mensen met een eetstoornis en hun naastbetrokkenen.

De SABN geeft voorlichting over het ontstaan, het verloop en de behandelmogelijkheden van eetstoornissen zoals anorexia, boulimia en binge eating disorder. Daarnaast geeft de SABN mensen die op welke manier dan ook met een eetstoornis te maken hebben, de gelegenheid om ervaringen uit te wisselen.

Stationsweg 6B  
3862 CG Nijkerk  
[www.sabn.nl](http://www.sabn.nl)

Landelijk telefoonnummer: 0900 821 24 33

### **Vereniging voor Manisch-Depressieven en Betrokkenen**

De VMDB zet zich in voor mensen met een manisch depressieve stoornis (MDS of bipolaire stoornis) en hun naastbetrokkenen. Voorlichting, belangenbehartiging en lotgenotencontact zijn de belangrijkste activiteiten van de VMDB.

Kaap Hoorndreef 56-C  
3563 AV Utrecht  
[www.vmdb.nl](http://www.vmdb.nl)

Lotgenotenlijn: 0900 512 34 56

## Cliëntenorganisaties

### **Anoiksis**

Anoiksis is een vereniging voor mensen met schizofrenie, psychosen en aanverwante stoornissen. De hoofddoelstelling van de vereniging is het faciliteren van lotgenotencontact. Daarnaast doet Anoiksis aan voorlichting en belangenbehartiging.

Gansstraat 67 a  
3582 EC Utrecht  
[www.anoiksis.nl](http://www.anoiksis.nl)

### **Angst Dwang en Fobie stichting (ADF stichting)**

De ADF stichting is een landelijke patiëntenvereniging die zich inzet voor mensen met angst- en dwangklachten. De ADF stichting geeft informatie en advies, organiseert lotgenotencontacten en zelfhulpgroepen en verzorgt cursussen en trainingen.

Hoofdstraat 122  
3972 LD Driebergen  
[www.adfstichting.nl](http://www.adfstichting.nl)

### **Landelijke Stichting Zelfbeschadiging (LSZ)**

De LSZ zet zich in om zelfbeschadiging meer bekendheid te geven, het taboe te doorbreken en vooroordelen en misstanden aan de kaak te stellen. De stichting biedt lotgenoten een plek voor (h)erkenning en reikt praktische handvatten aan om in het dagelijks leven met zelfverwonding om te gaan.

Postbus 140  
3500 AC Utrecht  
[www.zelfbeschadiging.nl](http://www.zelfbeschadiging.nl)

### **Nederlandse Hyperventilatie Stichting (NHS)**

De NHS is een patiëntenorganisatie voor mensen met hyperventilatie en aanverwante angst- en panieklachten. De stichting richt zich op lotgenotencontact, voorlichting en belangenbehartiging.

Postbus 74386  
1070 BJ Amsterdam  
[www.hyperventilatie.org](http://www.hyperventilatie.org)

### **Patiëntenvereniging Impuls**

Impuls richt zich op volwassenen met ADHD en aanverwante stoornissen. Impuls wil door middel van voorlichting, belangenbehartiging en lotgenotencontact, het leefklimaat van de doelgroep verbeteren en integratie in de samenleving bevorderen zodat volwassenen met ADHD en aanverwante stoornissen optimaal kunnen deelnemen aan alle aspecten van de samenleving.

Maliebaan 71-H / Postbus 13270  
3507 LG Utrecht  
[www.impulsdigitaal.nl](http://www.impulsdigitaal.nl) / Advies- en informatielijn: 0900 202 00 65

**Stichting Borderline**

De Stichting Borderline is een cliëntenorganisatie die de belangen behartigt van mensen met Borderline kenmerken. De stichting streeft naar positieverbetering van mensen met Borderline en hun omstanders in Nederland.

Postbus 1147  
3500 BC Utrecht  
[www.stichtingborderline.nl](http://www.stichtingborderline.nl)

**Stichting Weerklank**

De Stichting Weerklank richt zich op volwassenen en kinderen met bijzondere psychische ervaringen, zoals het horen van stemmen, het zien van beelden en het hebben van persoonlijke overtuigingen. Weerklank geeft informatie, advies en biedt onderlinge steun aan de doelgroep. Daarnaast werkt Weerklank aan de verbetering van hulpverlening en beïnvloeding van beeldvorming.

Offenbachlaan 10  
2102 ZL Heemstede  
[www.stichtingweerklank.nl](http://www.stichtingweerklank.nl)

**Stichting ZieZo**

Stichting ZieZo zet zich in voor mensen die een eetstoornis hebben, hebben gehad of kunnen krijgen. ZieZo is een afkorting voor Zelfhulp informatie eetstoornissen, Zelfhulp organisatie. ZieZo geeft ondersteuning, advies en informatie aan mensen met een eetstoornis, en verzorgt voorlichting en publiciteit.

Postbus 4121  
7200 BC Zutphen  
[www.ziezo.eu](http://www.ziezo.eu)

## Overkoepelende organisaties

### **Landelijk Platform GGz (LPGGz)**

Het LPGGz is een koepel van 20 cliënten- en familieorganisaties in de ggz. Het LPGGz is gesprekspartner van en aanspreekpunt voor politici, beleidsmakers, beleidsuitvoerders, zorgverzekeraars en brancheorganisaties.

Maliebaan 87  
3581 CG Utrecht  
[www.platformggz.nl](http://www.platformggz.nl)

### **Landelijke Federatie Ongebonden Schilvoorzieningen (Lfos)**

Lfos is de vereniging van cliëntgestuurde projecten van mensen met psychische en psychosociale problemen. De lidorganisaties van Lfos zijn verspreid over het hele land en variëren in activiteit. Het zijn maatjesprojecten, wegloophuizen, cliënten-belangenbureaus, werkprojecten etc. Lfos voorziet de leden van informatie en behartigt hun belangen.

Maliebaan 71-L  
3581 CG Utrecht  
[www.lfos.nl](http://www.lfos.nl)

### **LOC Zeggenschap in zorg**

LOC Zeggenschap in zorg is de koepelorganisatie voor cliëntenraden in de geestelijke gezondheidszorg, maatschappelijke opvang, thuiszorg, verpleging & verzorging, verslavingszorg en welzijn.

Postbus 700  
3500 AS Utrecht  
[www.loc.nl](http://www.loc.nl)

### **Stichting Landelijke Koepel Familieraden in de GGZ (SLKF)**

De SLKF is een koepelorganisatie van familieraden in de GGZ. De SLKF behartigt de belangen van aangesloten familieraden, ondersteunt bestaande familieraden en stimuleert de oprichting van nieuwe familieraden.

Maliebaan 71-M  
3581 CG Utrecht  
[www.familieraden-slkf.nl](http://www.familieraden-slkf.nl)



### 3.1 De rol en positie van familieraden bij het bevorderen van familiebeleid

#### 1. Inleiding

Het bevorderen van familiebeleid is een kerntaak van familieraden in GGZ-instellingen. Bij de ontwikkeling, implementatie en borging van het familiebeleid kan een familieraad verschillende rollen op zich nemen. De familieraad staat hierbij voor vier belangrijke keuzen. Op welk niveau richten we ons: beleid en/of uitvoering? Richten we ons op het verleden en/of op de toekomst? Stellen we ons pro-actief en/of re-actief of? En beperken we ons tot de rol van extern adviseur en/of nemen we de taak en verantwoordelijkheid op ons om een deel van het familiebeleid te (laten) ontwikkelen, uitvoeren en/of evalueren?

Welke rol een familieraad in de praktijk op zich kan nemen wordt mede bepaald door de positie van de familieraad. Daarbij gaat het niet alleen om de formele positie, maar juist ook om de informele positie van de familieraad in relatie tot zijn omgeving, de individuele familieraadsleden en de (onderlinge) samenwerking.

#### 2. Familiebeleid in de GGZ

Familiebeleid heeft betrekking op de relatie tussen GGZ-instelling en de familie. In familiebeleid wordt vastgelegd op welke voorwaarden en op welke manier familie van de GGZ-cliënt(en) wordt benaderd en betrokken door de GGZ-instelling, met als doel het verbeteren van het zorgproces.

In het kader van het meerjarenproject 'De vrijblijvendheid voorbij' heeft het Landelijk Platform GGZ, in samenwerking met diverse partners uit het veld, waaronder de SLKF, een set kwaliteitscriteria voor familiebeleid opgesteld. Deze criteria vormen een kader en een uitdagend perspectief van hoe familiebeleid er bij GGZ-instellingen uit zou moeten zien. Iedereen die betrokken is bij de ontwikkeling van familiebeleid, kan dit kader gebruiken om de ontwikkelingen in zijn of haar GGZ-instelling aan te toetsen.

*Meer informatie: aanvullende informatie: het document 'Criteria familiebeleid vanuit cliënten- en familieperspectief' treft u als artikel 1.2 in deze Handleiding.*

Binnen het familiebeleid worden twee pijlers onderscheiden:

##### 1. Richtlijnen

voor:

- Bejegening ('elkaar zien staan')
- Informatie uitwisseling
- Participatie in het zorgproces
- Ondersteuning van familie

##### 2. Structuurvoorzieningen

waarvan de familie gebruik kan maken wanneer deze richtlijnen niet nageleefd worden:

- Familieraad
- Familievertrouwenspersoon
- Klachtenregeling voor familie

In het vervolg van dit artikel richten we onze aandacht specifiek op de rol en positie van de familieraad bij het bevorderen van het familiebeleid.

### 3. Familiebeleid ontwikkelen, implementeren en borgen

Het ontwikkelen, implementeren en borgen van familiebeleid is primair de verantwoordelijkheid van de Raad van Bestuur van een GGZ-instelling. Dat is geen éénmalige actie, maar een cyclisch proces. In dit proces kunnen we acht fasen onderscheiden:

1. Urgentiegevoel vestigen
2. Een leidende coalitie vormen
3. Een visie en strategie ontwikkelen
4. De visie communiceren
5. 'Empowerment' van medewerkers om de visie in de praktijk te kunnen brengen
6. Korte termijn successen realiseren
7. Verbeteringen in de werkwijze borgen en meer veranderingen tot stand brengen
8. Familiebeleid verankeren in de cultuur van de organisatie

*Meer informatie over deze acht fasen is te vinden in document 1.3 Achtfasenmodel voor het bevorderen van familiebeleid. Het achtfasenmodel is een hulpmiddel voor GGZ-instellingen om leiding te geven aan het proces van ontwikkelen, implementeren en borgen van familiebeleid.*

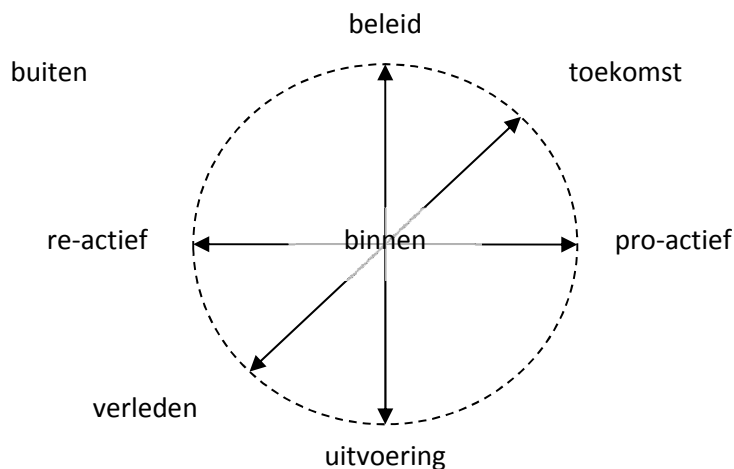
Familierraden kunnen de ontwikkeling, implementatie en borging van familiebeleid in een GGZ-instelling bevorderen door aan elke fase een constructieve bijdrage te leveren. Bijvoorbeeld door:

1. bestuur en management van de instelling te confronteren met ervaringen van naastbetrokkenen,
2. de Raad van Bestuur te adviseren om een leidende coalitie te vormen,
3. zijn eigen visie op het nut en de noodzaak van het informeren, betrekken en ondersteunen van familieleden van GGZ-cliënten in te brengen in het overleg met de Raad van Bestuur,
4. samen de leden van de Raad van Bestuur de visie van de instelling op familieparticipatie te communiceren met managers en medewerkers,
5. in gesprek met managers en medewerkers te horen welke mogelijkheden en belemmeringen zij ervaren om de visie in de praktijk te brengen en met de Raad van Bestuur te overleggen hoe eventuele belemmeringen weggenomen kunnen worden;
6. in het overleg met de Raad van Bestuur te pleiten voor de planning van concrete activiteiten om het familiebeleid te implementeren en de werkplannen en jaarverslagen van divisies, business units en zorggroepen te controleren op de planning en uitvoering van deze activiteiten,
7. in gesprek met managers en medewerkers (zorgteams) concrete verbeterpunten te benoemen en mee te denken over mogelijkheden om deze verbeteringen te realiseren.

#### 4. De rol van de familieraad

De familieraad is een medezeggenschapsorgaan binnen de GGZ-instelling. De primaire functie van een familieraad is in overleg met de Raad van Bestuur of directie de collectieve belangen van familie van GGZ-cliënten behartigen.

Bij de uitvoering van deze taak kan de familieraad verschillende rollen op zich nemen. De leden van een familieraad zullen in onderling overleg moeten bepalen welke rol zij in de praktijk wel en niet *willen* spelen. Daarbij staat de familieraad voor vier belangrijke keuzen. Deze keuzen kunnen we grafisch weergeven als de assen van een vierdimensionaal model.



Een familieraad hoeft natuurlijk niet steeds dezelfde rol te kiezen. Per onderwerp kan en zal de familieraad – bewust of onbewust - een keuze maken.

##### **Houden we ons bezig met beleid en/of uitvoering?**

Beleid is abstract en vaag. Beleid is wat je over de bejegening, informatie, betrokkenheid en ondersteuning van familie kunt bedenken en opschrijven.

Uitvoering is concreet en tastbaar. Uitvoering is wat er in de praktijk in de triade van zorg door cliënten, hulpverleners en familie gedaan wordt.

##### *Voorbeeld*

*In een GGZ-instelling is het beleid dat familieleden van GGZ-cliënten bij eerste opname informatie krijgen in de vorm van een brochure over het familiebeleid. De praktijk is echter dat de brochure zelden of nooit aan familieleden verstrekt wordt. De familieraad kiest er voor om zijn aandacht te richten op het verbeteren van de uitvoering van het bestaande beleid op dit punt.*

##### **Richten we ons op het verleden en/of op de toekomst?**

Bij het verleden hoort terugblikken en bij de toekomst vooruit kijken. Dat kan zowel op het niveau van beleid als op het niveau van uitvoering.

Beleidsmatig terugblikken doe je door het formele familiebeleid te evalueren, beleidsmatig vooruitblikken door (abstracte) toekomstvisies en beleidsplannen te ontwikkelen.

Op het niveau van uitvoering kijk je achterom door de resultaten en effecten van de uitvoering te toetsen en vooruit door concrete werkplannen te maken.

	Verleden	Toekomst
Beleid	Formeel familiebeleid evalueren Werkplannen evalueren	Toekomstvisies ontwikkelen Beleidsplannen maken
Uitvoering	Resultaten en effecten evalueren Kwaliteitstoetsing	Werkplannen maken

#### Voorbeeld

*In een grote geïntegreerde GGZ-instelling is op concernniveau een familiebeleidsplan vastgesteld. Onderdeel van dit concernbeleid is dat de directeuren van de diverse onderdelen van de GGZ-instelling in hun jaarlijkse werkplannen concrete activiteiten opnemen om de bejegening, informatievoorziening, betrokkenheid in het zorgproces en/of ondersteuning van familie van GGZ-cliënten te verbeteren. De familieraad kiest er voor om de werkplannen van de diverse bedrijfsonderdelen op dit punt te evalueren.*

#### Stellen we ons re-actief en/of pro-actief op?

Re-actief zijn betekent ontvankelijk zijn, afwachten en volgen. Pro-actief zijn is doen, initiatief nemen en leiden. En ook dit kan zowel op het niveau van beleid als op het niveau van uitvoering en zowel met de blik op het verleden als met de blik op de toekomst gericht.

Op beleidsniveau betekent re-actief zijn bijvoorbeeld dat je de beleidsagenda van de instelling volgt en wacht met adviseren tot je een concrete vraag over een beleidsplan of beleidsevaluatie krijgt.

Op beleidsniveau pro-actief zijn wil zeggen dat je zelf onderwerpen agendeert, bijvoorbeeld de wens om het formele familiebeleid te evalueren of op onderdelen verder uit te werken.

Op het niveau van de uitvoering kun je pro-actief zijn, bijvoorbeeld door het initiatief te nemen voor een familietevredenheidsonderzoek of de concretisering van het familiebeleid in de werkplannen van afdelingen, ofwel re-actief zijn door af te wachten tot de instelling er zelf mee komt en daar dan feedback op te geven.

#### Voorbeeld

*Om de kwaliteit van zorg te verbeteren worden in een GGZ-instelling zorgprogramma's ontwikkeld. Binnen de instelling is het niet gebruikelijk om cliënten en hun verwanten bij de ontwikkeling van nieuw beleid of de opleiding van medewerkers te betrekken. Onder het motto 'Beter voorkomen dan genezen' acht de familieraad dat wel wenselijk. De familieraad kaart dit aan in het overleg met de Raad van Bestuur en de Cliëntenraad en stelt voor om ten minste één cliënt-ervaringsdeskundige en één familie-ervaringsdeskundige toe te voegen aan de expertteams, die de diverse zorgprogramma's ontwikkelen.*

#### Stappen we de organisatie in en/of blijven we een (relatieve) buitenstaander?

Buitenstaander blijven wil zeggen dat je de rol van externe adviseur op je neemt, die de ontwikkeling, uitvoering en evaluatie van het familiebeleid aan de instelling (i.c. de Raad van Bestuur, beleidsmedewerkers, managers en/of medewerkers) overlaat.

In de organisatie stappen wil zeggen dat je als familieraad de taak en verantwoordelijkheid op je neemt om (een deel van) het familiebeleid te (laten) ontwikkelen, uitvoeren en/of evalueren. Als familieraad neem je daarmee in feite de rol van beleidscommissie, manager of uitvoeringsorgaan op je. Kijkend naar de tijdsas (verleden – heden – toekomst) zijn dan o.a. de volgende rollen denkbaar.

	Verleden	Heden	Toekomst
Beleidscommissie	Auditor formeel familiebeleid	Opsteller van interne regelingen en richtlijnen	Schrijver familiebeleidsplan
Manager	Kwaliteitsmanager	Lijnmanager	Kwaliteitsmanager
Uitvoeringsorgaan	Familietevredenheids-onderzoeker	Familievertrouwenspersoon Klachtencommissie Eerste aanspreekpunt voor familie Voorlichter (richting naastbetrokkenen) Trainer (richting medewerkers)	Schrijver verbeterplannen

### Voorbeeld

*Een kleine familieraad in een grote GGZ-instelling kiest normaal gesproken, zowel uit praktisch als uit principieel oogpunt, voor de rol van extern adviseur. Er is formeel familiebeleid vastgesteld, maar de familieraad heeft de indruk dat er van de uitvoering van dat beleid in de praktijk nog niet zoveel terecht komt. De Raad van Bestuur erkent dat er wellicht aanvullende activiteiten ondernomen zouden moeten worden om het familiebeleid te implementeren, maar andere zaken (zoals bezuinigingen en een reorganisatie) hebben voor haar een hogere prioriteit. Na overleg met de Raad van Bestuur besluit de familieraad om zelf onderzoek te doen naar de tevredenheid van familieleden van GGZ-cliënten. Voor de ontwikkeling en uitvoering van dat onderzoek wordt – vanuit het budget van de familieraad – via de wetenschapswinkel van de universiteit een stagiaire ingehuurd.*

## 5. De positie van de familieraad

In de vorige paragraaf stond de vraag centraal welke rol een familieraad *in theorie* op zich kan nemen bij het bevorderen van het familiebeleid in een GGZ-instelling. Welke rol praktisch haalbaar is wordt mede bepaald door de - formele en informele - positie van de familieraad.

### De formele positie van de familieraad

Het bestuur van de SLKF maakt zich sterk voor wettelijke erkenning van familieraden in de GGZ. In tegenstelling tot de cliëntenraad heeft de familieraad van een GGZ-instelling namelijk (nog) geen wettelijke status.<sup>1</sup> De taken en bevoegdheden, rechten en plichten van een familieraad kunnen daardoor per GGZ-instelling verschillen.

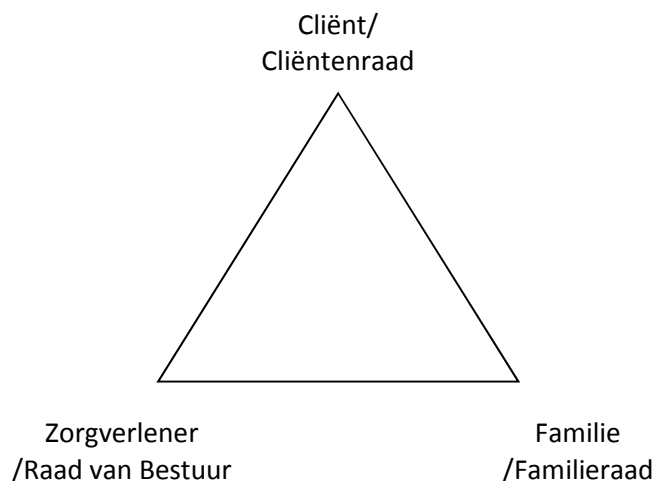
De formele positie van de familieraad is vastgelegd in een convenant of samenwerkingsovereenkomst met de Raad van Bestuur. Belangrijke aandachtspunten daarbij zijn:

- het doel en de taken van de familieraad,
- informatierecht, adviesrecht en recht op overleg,
- de omvang en samenstelling van de familieraad,
- de faciliteiten van de familieraad,
- secretariële en/of ambtelijke ondersteuning en
- een eigen budget.

### Aanvullende informatie

In document 2.2.3 van deze handleiding zijn een aantal voorbeelden van samenwerkingsovereenkomsten tussen familieraden en Raden van Bestuur te vinden.

Voor de formele positie van de familieraad is het daarnaast belangrijk om te weten dat cliëntenraden (verzwaard) adviesrecht hebben over het familiebeleid van een GGZ-instelling, met name waar het gaat om consequenties van het familiebeleid voor cliënten. De triade cliënt – zorgverlener - familie wordt op instellingsniveau dus weerspiegeld in de triade cliëntenraad - Raad van Bestuur - familieraad.



### De informele positie van de familieraad

De praktische mogelijkheden van een familieraad worden niet alleen bepaald door zijn formele positie, maar evenzeer door zijn informele positie. De informele positie van de familieraad kunnen we verhelderen door vanuit vier verschillende standpunten naar de familieraad te kijken.

Vanuit het *maatschappelijke standpunt* zien we een familieraad in relatie tot zijn omgeving (de 'markt' of 'het speelveld'). Indicatoren voor de informele positie van een familieraad zijn vanuit dit standpunt:

- informatie en inspiratie vanuit de omgeving
- netwerken binnen en buiten de instelling
- contact met de achterban
- meerwaarde voor familieleden, cliënten en de instelling

Wanneer we vanuit het *individuele standpunt* naar een familieraad kijken, dan zien we een zelfstandige eenheid met individuele leden. De individuele leden met hun persoonlijke visies, idealen en competenties geven de familieraad energie, richting en draagkracht. Vanuit dit standpunt kunnen we de volgende indicatoren voor de informele positie van een familieraad benoemen:

- voldoende competente familieraadsleden
- persoonlijke visies en idealen
- een gemeenschappelijke missie
- voldoende ambitie, tijd en energie voor het familieraadswerk

Vanuit het *culturele standpunt* kunnen we de familieraad zien als een groep binnen een groep, met eigen waarden en normen en omgangsvormen. Indicatoren voor de informele positie van een familieraad zijn vanuit dit standpunt:

- aandacht, respect en interesse voor elkaar
- goede samenwerking, zowel onderling als met de Raad van Bestuur en de cliëntenraad
- gedeelde visies
- gezamenlijke prioriteiten

We kunnen ook vanuit een *materieel standpunt* naar een familieraad kijken. Dan zien we concrete fysieke vormen die we vast kunnen pakken. Daartoe behoren alle de zaken die we hierboven bij de formele positie van de familieraad benoemd hebben. Vanuit dit standpunt bezien zijn indicatoren voor de informele positie van de familieraad:

- expliciete aandacht voor familie van GGZ-cliënten in de visie en strategie ofwel het meerjarenbeleidsplan van de instelling
- de aanwezigheid van een beleidsmedewerker familiebeleid en/of familiecontactpersonen op het niveau van afdelingen
- participatie van de familieraad in voor de ontwikkeling, implementatie en borging van het familiebeleid relevante beleidscommissies en/of werkgroepen
- het formele familiebeleid t.a.v. de andere pijlers van het familiebeleid (interne richtlijnen, familievertrouwenspersoon, klachtenregeling voor familie)

#### *Aanvullende informatie*

*In bijlage B.1 Visieraam familieraden zijn de vier hierboven genoemde standpunten tot in detail uitgewerkt in ca. 64 relevante aandachtspunten voor een familieraad.*

## **6. De relatie tussen de positie en de rol van de familieraad**

De samenhang tussen de –formele en informele - positie en de – in de praktijk haalbare - rol van de familieraad zullen we hieronder aan de hand van een voorbeeld illustreren.

*Het betreft een familieraad van een grote GGZ-instelling met een integraal aanbod, verspreid over 5 locaties, die onlangs op bestuurlijk niveau met een andere GGZ-instelling gefuseerd is. De instelling heeft 3500 medewerkers en een jaaromzet van € 255 miljoen. Een reorganisatie van de diverse onderdelen van de twee gefuseerde instellingen is gaande. De familieraden van de gefuseerde instelling bestaan nog naast elkaar. Onlangs heeft een eerste kennismaking plaats gevonden. Daarbij is afgesproken om periodiek met elkaar te overleggen. De Raad van Bestuur heeft de directeur van één van de bedrijfsonderdelen benoemd tot portefeuillehouder familiebeleid en familieraad. Hij fungeert als maandelijkse overlegpartner voor de familieraad. Prioriteiten van deze portefeuillehouder zijn het normaliseren van de relatie tussen de instelling en familie van GGZ-cliënten en het daadwerkelijk betrekken van de familie bij de zorg in het behandelplan. Daarnaast wordt er gewerkt aan de ontwikkeling van een klachtenregeling voor familie. Tenslotte wordt er - op initiatief van de Tweede Kamer – door de landelijke stichting familievertrouwenspersonen (LSFVP) gewerkt aan de introductie van onafhankelijke familievertrouwenspersonen in GGZ-instellingen.*

*De familieraad heeft 6 leden. Twee leden (de voorzitter en secretaris) zijn gepensioneerd en hebben relatief veel tijd en energie voor het familieraadswerk. Het zijn voornamelijk deze twee leden die de interne en externe netwerken onderhouden en via die netwerken informatie en inspiratie voor het familieraadswerk verzamelen. De overige leden zijn wel gemotiveerd voor het familieraadswerk,*

*maar hebben er in de praktijk gewoon minder tijd voor. Ze zijn bij de vergaderingen van de familieraad aanwezig en bereiden deze ook voor, maar daarmee houdt het op. Contacten met de achterban blijven beperkt tot één van de vijf locaties, waar langdurige zorg verleend wordt. Voor de ontwikkeling van zijn visie maakt de voorzitter van de familieraad dankbaar gebruik van de voorbeelden die hij – via de landelijke bijeenkomsten van het SLKF – bij collega's van andere GGZ-instellingen verzameld.*

*De werkrelatie met de Raad van Bestuur is goed. Het overleg met de cliëntenraad bevindt zich in de snuffelfase.*

*De formele positie van de familieraad is vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst met de Raad van Bestuur. De familieraad heeft een eigen werkkamer en vergaderruimte op één van de locaties. Opvallend is dat de familieraad uitsluitend secretariael ondersteund wordt, voor slechts 3 uur per week. 'Gebruik maken van ervaringskennis van familieleden' is onderdeel van de visie van de oude instelling. Er is geen beleidsmedewerker familiebeleid en er zijn geen familiecontactpersonen. De familieraad participeert niet in beleidscommissies of werkgroepen.*

*De dynamische omgeving biedt deze familieraad talrijke kansen, maar de mogelijkheden om deze te verzilveren zijn door de beperkte menskracht en minimale ondersteuning beperkt. Er is een reëel risico dat de draagkracht van deze familieraad overschreden wordt. Dit risico kan door de familieraad beperkt worden door heldere prioriteiten te stellen en zich – over het algemeen - tot de rol van 'externe adviseur' te beperken. Een pro-actieve houding lijkt wenselijk om de formele positie (i.c. zorgen voor ambtelijke ondersteuning, samenwerking/samengaan met de andere familieraad en aansluiting bij de zeggenschapsverhoudingen in de nieuwe organisatiestructuur) te versterken. Dat is een absolute voorwaarde om de informele positie van de familieraad te kunnen versterken en op andere onderdelen (betrokkenheid van familie in behandelplannen, klachtenregeling, familievertrouwenspersoon) een rol van betekenis te kunnen spelen.*

## **7. Traplopen in de hiërarchie**

Zoals gezegd is de ontwikkeling, implementatie en borging van het familiebeleid primair de verantwoordelijkheid van de Raad van Bestuur van een GGZ-instelling. De praktijk leert echter dat er in veel GGZ-instellingen wel formeel familiebeleid ontwikkeld is, maar dat de afspraken die in het formele beleid gemaakt zijn in één of meer delen van de organisatie niet of maar ten dele in de praktijk worden gebracht. Ook het omgekeerde komt voor: in één of meer onderdelen van de organisatie wordt het door de familieraad gewenste beleid in de praktijk gebracht, zonder dat dit op instellingsniveau in het formele beleid geborgd is.

Om het door de familieraad gewenste formele beleid op papier en in de praktijk geïmplementeerd te krijgen kan het noodzakelijk zijn om als familieraad af te dalen in de organisatie en naast het overleg met de Raad van Bestuur ook overleg te voeren met directeuren en in gesprek te gaan met managers en medewerkers van zorgteams.

*Een grote GGZ-instelling in het noorden van het land heeft dit overleg geformaliseerd door per organisatie-onderdeel een familieraad in te stellen. Een mogelijk alternatief is om met enige regelmaat met een afvaardiging van een 'centrale' familieraad overleg te voeren met directeuren van de diverse divisies, business-units of zorggroepen.*



Op welk niveau in de organisatie overleg gewenst is, is afhankelijk van de stand van zaken t.a.v. het familiebeleid. Een logische volgorde kan zijn:

- Overleg met managers en medewerkers in zorgteams om goede praktijken en input voor de visie/het beleid te verzamelen;
- Overleg met de Raad van Bestuur over de visie op familieparticipatie/het formele familiebeleid;
- Overleg met directeuren over de implementatie van het formele familiebeleid;
- Samen met bestuur en directeuren in gesprek met managers en medewerkers om de visie van de instelling op familieparticipatie te communiceren;
- Overleg met managers en medewerkers van zorgteams over mogelijkheden en belemmeringen om het familiebeleid in de praktijk te brengen;
- Overleg met de Raad van Bestuur en directeuren over het wegnemen van obstakels ofwel het regelen van de noodzakelijke randvoorwaarden om het familiebeleid in de praktijk te brengen;
- Overleg met managers en medewerkers in zorgteams over concrete verbeteracties en mogelijkheden om de gewenste verbeteringen tot stand te brengen;
- Overleg met de Raad van Bestuur over het systematisch verzamelen van feedback van naastbetrokkenen (familietevredenheidsonderzoek);
- Overleg met directeuren en managers over de resultaten van het familietevredenheidsonderzoek en gewenste verbeteracties;
- Overleg met Raad van Bestuur en directeuren over de planning, uitvoering en effecten van verbeteracties.

## **Meer informatie:**

### **In de SLKF Handleiding Familiebeleid**

- 1.2 Criteria familiebeleid vanuit cliënten- en familieperspectief (LPGGz)
- 1.3 Achtfasenmodel voor het bevorderen van familiebeleid in GGZ-instellingen
- 1.4 Randvoorwaarden en instrumenten voor familiebeleid
- 2.0 Checklist formeel familiebeleid
- 2.2.1 De familieraad in de GGZ
- 2.2.2 Model overeenkomst familieraad – Raad van Bestuur
- 2.2.3 Voorbeelden van overeenkomsten familieraad – Raad van bestuur
- B.1 Visieraam familieraden

## **Noten**

---

<sup>1</sup> De wettelijke taken en bevoegdheden van de Cliëntenraad zijn vastgelegd in de WMCZ (Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen).

## 3.2 Vragenlijst formele en informele positie familieraad

Onderstaande vragenlijst sluit aan bij de 16 aandachtspunten die van invloed zijn op de effectiviteit waarmee een familieraad de belangen van familie van GGZ-cliënten kan behartigen.

### *Aanvullende informatie*

*Nadere informatie over deze 16 aandachtspunten vind je in document 3.1 De rol en positie van familieraden bij het bevorderen van familiebeleid en in document 3.3 Stappenplan voor het versterken van de positie van de familieraad.*

### **Informatie en inspiratie voor de familieraad**

*De familieraad bezien vanuit maatschappelijk standpunt, ZIJ-kant, voedingskracht*

- 1) Weet de familieraad genoeg over wat er binnen en buiten de GGZ-instelling speelt m.b.t. het familiebeleid?
  - a. Zo niet, waar zou je meer over willen weten?
  - b. Bij welke personen of instanties zou je die informatie kunnen vinden?
- 2) Is het netwerk van de familieraad binnen de instelling goed ontwikkeld en heeft de familieraad een goede relatie met de Raad van Bestuur, de cliëntenraad en andere sleutelfiguren binnen de instelling?
  - a. Zo niet, met welke sleutelfiguren zou de familieraad contact moeten opbouwen of onderhouden?
  - b. Hoe zou de familieraad de relatie met sleutelfiguren binnen de instelling kunnen verbeteren?
- 3) Is het netwerk van de familieraad buiten de instelling goed ontwikkeld en heeft de familieraad een goede relatie met sleutelfiguren buiten de instelling?
  - a. Zo niet, met welke personen en instanties zou de familieraad contact moeten opbouwen of onderhouden?
  - b. Hoe zou de familieraad de relatie met sleutelfiguren buiten de instelling kunnen verbeteren?
- 4) Heeft de familieraad voldoende contact met familieleden van GGZ-cliënten, die in de instelling verblijven of bij de instelling onder behandeling zijn?
  - a. Zo niet, waarvoor heb je meer contact met familieleden nodig (informereren, raadplegen, betrekken)?
  - b. Hoe zou de familieraad dat kunnen doen?

### **Draagkracht en draagvlak van de familieraad**

*De familieraad bezien vanuit individueel standpunt, IK-kant, drijfkracht*

- 5) Heeft de familieraad voldoende draagkracht en draagvlak (intern)?
  - a. Zo niet, aan welke activiteiten komt de familieraad nu niet toe?
  - b. Kunnen deze activiteiten door anderen of niet gedaan worden?

- 6) Heeft de familieraad voldoende competente en gemotiveerde leden om – in samenwerking met sleutelfiguren binnen de instelling - concrete resultaten voor GGZ-cliënten en hun familie te bereiken?
  - a. Zo niet, welke competenties mist de familieraad?
  - b. Wat kan de familieraad doen om meer competente en gemotiveerde familieraadsleden te vinden en aan zich te binden?
- 7) Kunnen en willen familieraadsleden voldoende tijd en energie in het familieraadswerk steken?
  - a. Zo niet, is het een kwestie van niet kunnen of niet willen?
  - b. Wat hebben familieraadsleden nodig om meer tijd en energie in de familieraad te willen investeren of effectiever te kunnen werken?
- 8) Hebben familieraadsleden een heldere visie op de huidige en de gewenste situatie t.a.v. het familiebeleid in de instelling?
  - a. Zo niet, t.a.v. welke aspecten van het familiebeleid willen familieraadsleden hun visie nog verder ontwikkelen?
  - b. Wat hebben familieraadsleden nodig om hun visie verder te ontwikkelen?

#### **Samenwerking binnen de familieraad**

*De familieraad bezien vanuit cultureel standpunt, WIJ-kant, samenwerkingskracht*

- 9) Hebben de leden van de familieraad aandacht, respect en interesse voor elkaars ervaringen, visies en voorkeuren (en die van andere sleutelfiguren binnen en/of buiten de instelling)?
  - a. Zo niet, waarin komt dit tot uiting?
  - b. Wat kunnen familieraadsleden doen om een positieve sfeer te bevorderen?
- 10) Hebben de leden van de familieraad een heldere gezamenlijke visie t.a.v. het familiebeleid?
  - a. Zo niet, wie herkend zichzelf niet in de visie van de familieraad
  - b. Wat mist hij/zij in de visie op het familiebeleid?
- 11) Heeft de familieraad heldere prioriteiten, waarin de leden van de familieraad zich herkennen?
  - a. Zo niet, wie herkend zichzelf niet in de prioriteiten van de familieraad?
  - b. Wat mist hij/zij in de prioriteiten van de familieraad?
- 12) Heeft de familieraad een heldere taakverdeling, die aansluit bij ieders persoonlijke voorkeuren?
  - a. Zo niet, wie zit er niet op zijn/haar plek?
  - b. Wat zou hij/zij wel goed kunnen en willen doen?

#### **De formele positie van de familieraad**

*De familieraad bezien vanuit materieel standpunt, HET-kant, vormkracht*

- 13) Zijn de formele taken en bevoegdheden van de familieraad goed geregeld?
  - a. Zo niet, welke taken en bevoegdheden (rechten en plichten) zijn nog niet formeel geregeld?
  - b. Waarvoor heeft de familieraad meer bevoegdheden nodig?

- 14) Krijgt de familieraad voldoende ambtelijke en secretariële ondersteuning om zijn taken goed uit te kunnen voeren?
- Zo niet, wat mist de familieraad nog aan ondersteuning?
  - Waarvoor heeft de familieraad (meer) ambtelijke en/of secretariële ondersteuning nodig?
- 15) Heeft de familieraad een eigen werkplan en budget?
- Zo niet, wat mist de familieraad?
  - Waarvoor heeft de familieraad een eigen budget nodig?
- 16) Heeft de familieraad voldoende faciliteiten (denk aan kantoor, werkplek, vergaderruimte, kopieerapparaat, etcetera) om zijn taken goed uit te kunnen voeren?
- Zo niet, welke faciliteiten mist de familieraad?
  - Waarvoor heeft de familieraad deze faciliteiten nodig?

### Meer informatie:

#### In de SLKF Handleiding Familiebeleid

- 3.1 De rol en positie van familieraden bij het bevorderen van familiebeleid in de GGZ
- 3.3 Stappenplan voor het versterken van de positie van de familieraad
- B.1 Visieraam familieraden
- B.2 De creatielemniscaat

#### Literatuur

- Copenhagen, R. (2002). *Creatieregie: visie en verbinding in veranderingsprocessen*. Scriptum Management.

### 3.3 Stappenplan voor het versterken van de positie van de familieraad

#### 1. Inleiding

De SLKF maakt zich sterk voor wettelijke erkenning van familieraden in de GGZ. In tegenstelling tot de cliëntenraad heeft de familieraad namelijk (nog) geen wettelijke status. De taken en bevoegdheden, rechten en plichten van een familieraad kunnen daardoor per GGZ-instelling verschillen.

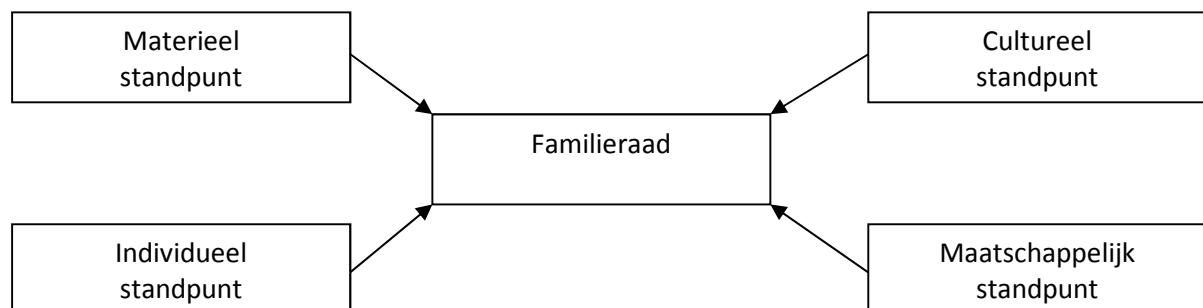
De formele positie van een familieraad is vastgelegd in een convenant of samenwerkingsovereenkomst met de Raad van Bestuur van de GGZ-instelling. De praktische mogelijkheden van een familieraad worden echter niet alleen bepaald door haar formele positie, maar evenzeer door haar informele positie. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om het netwerk van de familieraad, het aantal familieraadsleden en de relatie met de Raad van Bestuur.

Om de collectieve belangen van familie van GGZ-cliënten op instellingsniveau goed te kunnen behartigen, kan het noodzakelijk zijn om de positie van de familieraad te versterken. Immers, je hebt op z'n minst een paar mensen nodig die weten wat er speelt, gemotiveerd en competent zijn om de rol van belangenbehartiger op zich te nemen en ook als gesprekspartner en vertegenwoordiger namens familie van cliënten door de Raad van Bestuur van de instelling geaccepteerd worden. Anderzijds kan succesvolle belangenbehartiging ook een positief effect hebben op de positie van de familieraad. Een familieraad die concrete zichtbare resultaten bereikt voor cliënten en naastbetrokkenen en adviezen geeft die een meerwaarde hebben voor de instelling, trekt als vanzelf nieuwe leden aan wordt als vanzelf serieus genomen door bestuurders en managers.

De centrale vraag, die we in dit document proberen te beantwoorden, is hoe familieraden in een positieve spiraal terecht kunnen komen, waarbij het versterken van de eigen positie en effectieve belangenbehartiging hand in hand gaan.

#### 2. De formele en informele positie van de familieraad

Wat heb je nodig om de belangen van familie van GGZ-cliënten effectief te kunnen behartigen? Deze vraag kunnen we beantwoorden door vanuit vier verschillende standpunten naar de positie van de familieraad te kijken.



Vanuit het *maatschappelijk standpunt* zien we een familieraad in relatie tot zijn omgeving ('het speelveld', de 'zij-kant'). Vanuit maatschappelijk standpunt gezien heeft een familieraad

*voedingskracht* nodig: input in de vorm van informatie, inspiratie, morele en praktische steun. Daarvoor is het noodzakelijk dat de familieraad een goede relatie onderhoudt met sleutelfiguren in het krachtenveld binnen en buiten de instelling. Natuurlijk put je als familieraadslid voor het familieraadswerk ook informatie en inspiratie uit je eigen ervaring als familielid van een GGZ-cliënt. Maar je zit niet op persoonlijke titel in de familieraad. Als familieraadslid vertegenwoordig je de familie van *alle* GGZ-cliënten, die in de instelling verblijven of bij de instelling onder behandeling zijn. Contact met familieleden verdient daarom bijzondere aandacht.

Vanuit *individueel standpunt* zien we de familieraad als een verzameling individuen ('de spelers', de 'ik-kant'). Vanuit individueel standpunt gezien heeft een familieraad *drijfkracht* nodig ofwel een combinatie van draagkracht en draagvlak. Daarvoor is de familieraad afhankelijk van de motivatie en het enthousiasme van familieraadsleden die een verschil kunnen en willen maken. Die drijfkracht om iets te willen veranderen is sterk verbonden met ieders persoonlijke visie op de huidige en de gewenste situatie. Hoe groter het verschil tussen de huidige en de gewenste situatie is - ofwel hoe groter de onvrede is met de huidige situatie en/of het verlangen naar de gewenste situatie - hoe meer energie er in potentie beschikbaar is.

Vanuit *cultureel standpunt* zien we de familieraad als een groep waarin wordt samengewerkt ('het team', de 'wij-kant'). Vanuit cultureel standpunt gezien heeft een familieraad *samenwerkingskracht* nodig. De drijfkracht van individuele familieraadsleden kan gebundeld worden door een gezamenlijke visie te ontwikkelen, gemeenschappelijke prioriteiten te stellen en – aansluitend bij ieders persoonlijke interesse, kennis en vaardigheden - de taken te verdelen. Dat lukt alleen als er een positieve sfeer is met aandacht, respect en interesse voor ieders persoonlijke ervaringen, visie en voorkeuren.

Vanuit *materieel standpunt* zien we alle tastbare vormen waaruit blijkt dat de familieraad bestaat ('de uitrusting', de 'het-kant'), zoals een samenwerkingsovereenkomst met de Raad van Bestuur waarin de formele taken en bevoegdheden zijn geregeld, ambtelijke en secretariële ondersteuning, een kantoor of vergaderruimte, een eigen werkplan en budget, e.d. Vanuit materieel standpunt gezien heeft een familieraad *vormkracht* nodig. Zodat de familieraad concrete resultaten kan maken om het beleid van de GGZ-instelling in de gewenste richting te beïnvloeden.

Samenvattend kunnen we 16 aandachtspunten benoemen die van invloed zijn op de effectiviteit waarmee een familieraad de belangen van familie van GGZ-cliënten kan behartigen. Zie hiervoor de tabel op de volgende pagina.

HET-kant – Vormkracht		Samenwerkingskracht - WIJ-kant	
Faciliteiten	Ambtelijke en secretariële ondersteuning	Gezamenlijke Visie	Taakverdeling die past bij ieders persoonlijke voorkeuren
Werkplan en budget	Formele taken en bevoegdheden	Aandacht, respect & interesse voor elkaar	Gemeenschappelijke prioriteiten
Gemotiveerde en competente familieraadsleden	Draagkracht en draagvlak	Informatie & inspiratie	Goede relatie met de achterban
Beschikbare tijd en energie	Persoonlijke visies op huidige en gewenste situatie	Goede relatie met sleutelfiguren binnen de instelling	Goede relatie met sleutelfiguren buiten de instelling
IK-kant – Drijfkracht		Voedingskracht – ZIJ-kant	

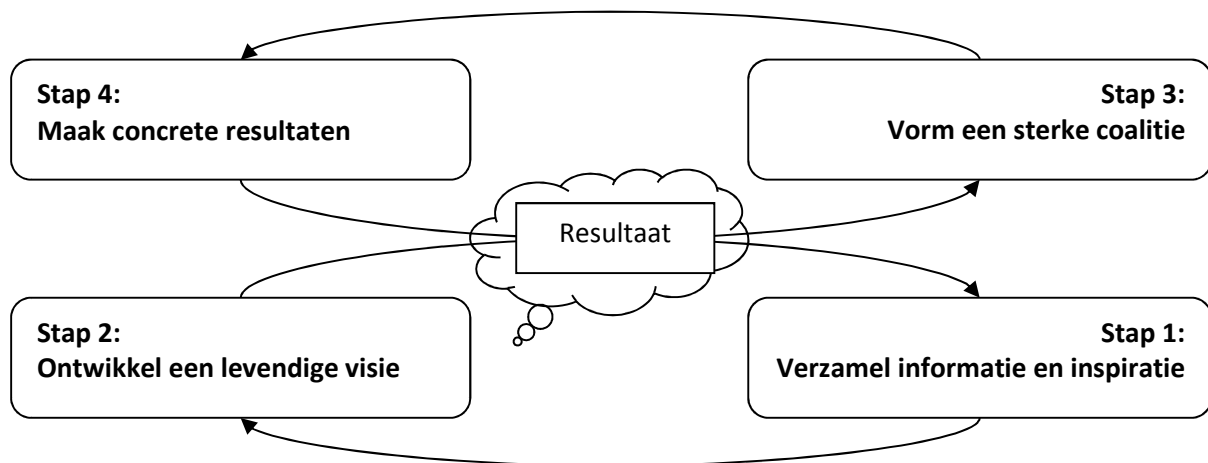
*Aanvullende informatie*

Aansluitend bij de bovenstaande 16 aandachtspunten heeft de SLKF een vragenlijst ontwikkeld om de formele en informele positie van de familieraad te evalueren (zie document 3.2 ‘Vragenlijst informele positie familieraad’).

In bijlage B.1 ‘Visieraam familieraden’ zijn de vier hierboven genoemde standpunten tot in detail uitgewerkt in ca. 64 relevante aandachtspunten voor een familieraad.

**3. Een globaal stappenplan voor het behartigen van de belangen van familie van GGZ-cliënten**

Aansluitend bij de vier posities en de aandachtspunten uit paragraaf 2 kunnen we een globaal stappenplan maken voor het behartigen van de belangen van familie van GGZ-cliënten.



*Aanvullende informatie*

Dit stappenplan is geïnspireerd op de creatielemniscaat van Copenhagen (2002). Een toelichting bij de theorie achter dit stappenplan vind je in bijlage B.2 ‘De Creatie-lemniscaat’.

### **Cyclisch proces**

Het behartigen van de belangen van GGZ-cliënten en hun naasten is in onze visie geen éénmalige actie, maar een cyclisch proces, waarbij de verschillende stappen keer op keer doorlopen worden. Dat willen we met de rondlopende pijlen benadrukken. De pijlen geven aan in welke richting de energie in het ideale geval stroomt.

#### *Tip*

*De stappen die je zet kunnen – afhankelijk van de behoeften van cliënten, familie en zorgverleners, de draagkracht binnen de familieraad en het draagvlak binnen de instelling – groot of klein zijn. Kleine veranderingen zijn over het algemeen eenvoudiger te realiseren en beter vol te houden, dan grote. Dit pleit er voor om in plaats van in één keer een grote slag te willen slaan, te kiezen voor – veel - kleine stapjes waarmee je duurzaam vooruitgang boekt.*

### **Met de stroom mee gaan**

Voordat je in actie komt, moet je eerst weten wat er speelt. Het stappenplan voor het versterken van de positie van de familieraad begint daarom logischerwijs met het verzamelen van informatie en inspiratie (stap 1, zij-kant). Op basis daarvan ontwikkel je een visie op de huidige en gewenste situatie, zodat je als familieraad weet wat je voor GGZ-cliënten en hun familie wilt bereiken (stap 2, ik-kant). De uitkomst van de eerste twee stappen is een denkbeeldig resultaat. Je weet wat je wilt maken, maar het is er nog niet. Vervolgens communiceer je daarover, zowel in het overleg met de Raad van Bestuur en de cliëntenraad, als in gesprek met andere sleutelfiguren binnen de instelling, om een sterke coalitie te vormen (stap 3, wij-kant). In wisselende coalities maak je concrete resultaten om de belangen van familieleden van GGZ-cliënten te behartigen (stap 4, het-kant). Bij concrete resultaten kan je bijvoorbeeld denken aan een advies aan de Raad van Bestuur of een familiedag. Die resultaten hebben wel of niet het gewenste effect. Om daar een goed beeld van te krijgen verzamel je informatie. En daarmee begint een nieuwe creatie-cyclus.

#### *Tip*

*In de praktijk kan het nodig zijn om één of meer stappen terug te zetten om een stap vooruit te komen. Om een heldere visie te ontwikkelen (stap 2) kan het bijvoorbeeld nodig zijn om aanvullende informatie te verzamelen (stap 1). En wanneer het afgesproken resultaat maar niet tot stand komt (stap 4), kan het nodig zijn om de coalitie met andere sleutelfiguren te versterken (stap 3).*

### **Verzamel informatie en inspiratie**

#### *Aanvullende informatie*

*In document 1.1 'Familiebeleid – de visie van de SLKF' en deel twee van deze handleiding vind je uitgangspunten, inspiratie, modellen en voorbeelden voor de verdere ontwikkeling van het familiebeleid binnen GGZ-instellingen.*

### **Ontwikkel een levendige visie**

#### *Aanvullende informatie*

Aansluitend bij *Betrokken omgeving*, de modelregeling voor de relatie tussen een GGZ-instelling en naastbetrokkenen, heeft het LPGGz in 2011 'Criteria voor familiebeleid vanuit cliënten- en familieperspectief' opgesteld. Deze vind je als bijlage in deze handleiding.

#### *Hulpmiddel*

*Document 2.0 'Checklist formeel familiebeleid' is een hulpmiddel om de huidige situatie t.a.v. het formele familiebeleid te beoordelen. De checklist bevat per pijler van het familiebeleid een aantal*



*formele ijkpunten. Deze checklist is gebaseerd op relevante normen uit het HKZ Certificatieschema voor GGZ-instellingen en de richtlijnen uit de modelregeling 'Betrokken omgeving' en door de SLKF aangevuld met kwaliteitscriteria voor het formele beleid t.a.v. een familieraad, de familievertrouwenspersoon en de klachtenregeling voor familie.*

### **Van samenwerken binnen de familieraad naar het vormen van een sterke coalitie**

Voor het vormen van een sterke coalitie met sleutelfiguren binnen en/of buiten de instelling is net als voor de samenwerking binnen de familieraad samenwerkingskracht nodig. Daarbij gelden dus ook dezelfde aandachtspunten als bij de samenwerking binnen de familieraad:

- Een gemeenschappelijke visie
- Gezamenlijke prioriteiten
- Een goede taakverdeling
- Aandacht, respect en interesse voor elkaar

Belangrijke verschillen tussen samenwerken binnen de familieraad en het vormen van een sterke coalitie buiten de familieraad zijn dat bij de vorming van een sterke coalitie het aantal betrokkenen veel groter is en dat – door de wezenlijke verschillen in positie – de ervaringen, visie en voorkeuren van cliënten, hulpverleners, managers en bestuurders wezenlijk anders kunnen zijn dan die van de familieraadsleden. Om tot een gemeenschappelijke visie en gezamenlijke prioriteiten te komen is daarom over het algemeen (veel) meer tijd nodig en (nog) meer inlevingsvermogen in de positie van anderen. En bij het maken van een taakverdeling speelt in dit geval natuurlijk niet alleen ieders persoonlijke voorkeur een rol, maar ook de formele functie en de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van de betrokken bestuurders, managers en medewerkers.

### *Aanvullende informatie*

*In document 3.1 'De rol en positie van familieraden bij het bevorderen van familiebeleid' vind je meer informatie over de rollen die de familieraad in relatie tot een GGZ-instelling op zich kan nemen.*

### **De HET-kant op instellingsniveau: het familiebeleid**

Een positieve bijdrage leveren aan de kwaliteit van zorg voor cliënten in hun omgeving, door de ontwikkeling, implementatie en borging van familiebeleid in GGZ-instellingen te bevorderen. Dat is in essentie de kerntaak van familieraden en het doel waar de beleidsbeïnvloeding door familieraden zich op richt.

De effecten van die belangenbehartiging worden – vanuit materieel standpunt bekeken – zichtbaar en tastbaar in het formele familiebeleid en alles wat samenhangt met de ontwikkeling, implementatie en borging van dat beleid, zoals bijvoorbeeld:

- een werkgroep, commissie, taskforce of projectteam die als taak heeft om het familiebeleid verder te ontwikkelen, implementeren of borgen,
- een coördinator familiebeleid,
- een familievertrouwenspersoon,
- openstelling van de klachtenregeling voor naastbetrokkenen,
- SMART-doelen in de werkplannen van divisies, businessunits, zorggroepen of afdelingen, gericht op de implementatie en borging van het familiebeleid,
- interne richtlijnen familiebeleid,
- de benoeming van aandachtsfunctionarissen, interne ambassadeurs of familiecontactpersonen,

- de inzet van familie ervaringsdeskundigen in FACT-teams,
- een (interne) opleiding of training voor medewerkers,
- registratie van naastbetrokkenen in het patiëntendossier en het relatiebeheersysteem van de instelling,
- een familietevredenheidsonderzoek,
- etcetera, etcetera.

De primaire verantwoordelijkheid voor de ontwikkeling, implementatie en borging van het familiebeleid ligt echter bij de GGZ-instelling. Wanneer het gaat om de ontwikkeling en implementatie van richtlijnen, een klachtenregeling voor naastbetrokkenen of een familie vertrouwenspersoon, is bij stap 4 dus vooral de instelling aan zet. De familieraad maakt bovenstaande resultaten dus niet zelf, maar probeert de GGZ-instelling ertoe te bewegen om ze te maken.

### *Aanvullende informatie*

*In document 1.3 'Achtfasenmodel voor het bevorderen van familiebeleid in GGZ-instellingen' vind je een handreiking voor de ontwikkeling, implementatie en borging van familiebeleid, die aansluit bij het perspectief van de leiding van de organisatie.*

## **4. Het stappenplan gebruiken om de positie van de familieraad te versterken**

Ook de familieraad is een zichtbare en tastbare vorm, waarin het familiebeleid van een GGZ-instelling tot uiting komt. De belangenbehartiging van de familieraad kan zich dus ook richten op het versterken van de formele of informele positie van deze familieraad zelf. Soms is dat ook noodzakelijk om op andere punten stappen of stapjes vooruit te kunnen komen.

Het globale stappenplan uit paragraaf 3 kan ook gebruikt worden om de positie van de familieraad te versterken. Dat illustreren we hieronder.

### **Stap 1: verzamel informatie en inspiratie**

Relevante informatie en inspiratie kan een familieraad in dit geval vooral bij andere familieraden halen. Hoe doen zij het t.a.v. de 16 aandachtspunten, die van invloed zijn op de effectiviteit waarmee een familieraad de belangen van familie van GGZ-cliënten kan behartigen? En hoe beoordelen zij de manier waarop jouw familieraad dat doet?

#### *Tip*

*De SLKF organiseert jaarlijks twee maal een contactmiddag (maart en september), een landelijke dag (juni) en een training voor familieraadsleden (november). Deze lenen zich bij uitstek om kennis met elkaar te delen en praktijkervaringen met andere familieraadsleden uit te wisselen.*

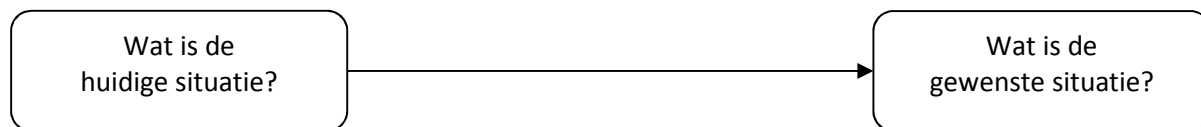
### *Aanvullende informatie*

*Voor wat betreft de formele positie van de familieraad (i.c. de formele taken en bevoegdheden, werkplan en budget, faciliteiten, ambtelijke en secretariële ondersteuning) vind je in deel 2.4 van deze handleiding een modelconvenant en voorbeelden van samenwerkingsovereenkomsten tussen familieraden en Raden van Bestuur van GGZ-instellingen.*

Om doelgericht informatie te kunnen verzamelen is het handig om de positie van de familieraad eerst zelf te evalueren. Dat brengt ons bij stap 2.

**3.2 Stap 2: ontwikkel een levendige visie op de positie van de familieraad**

Met een levendige visie bedoelen we zo concreet mogelijke denkbeelden over a) de gewenste positie en b) de huidige positie van de familieraad.



De gewenste positie van de familieraad wordt – in 16 aandachtspunten – globaal beschreven in paragraaf 2.

Je kunt jezelf een beeld vormen van de huidige situatie door – per aandachtspunt uit paragraaf 2 – de volgende twee vragen te beantwoorden:

- Hoe is dit aandachtspunt bij ons ontwikkeld?
- Welke kwaliteit heeft de aandacht voor dit aandachtspunt?

Als je deze twee vragen met elkaar combineert, zijn er vier gecombineerde antwoorden mogelijk:

	<b>Ontwikkeling van dit aandachtspunt</b>	<b>Aandacht voor dit aandachtspunt</b>	<b>Kleur</b>
0	Dit aandachtspunt is nog niet ontwikkeld	We hebben geen of weinig aandacht voor dit aandachtspunt	Grijs
1	De ontwikkeling van dit aandachtspunt stagneert	Dit aandachtspunt is een bron van strijd en conflict (onderling of met anderen)	Rood
2	Dit aandachtspunt is in ontwikkeling	We werken op een constructieve manier aan dit aandachtspunt	Oranje
3	Dit aandachtspunt is goed ontwikkeld	We genieten van de voordelen van de goede ontwikkeling van dit aandachtspunt	Groen

Je krijgt snel een beeld van de huidige positie van de familieraad door elk aandachtspunt te beoordelen en de kleur die bij de antwoorden hoort in te kleuren in het schema uit paragraaf 2.

<i>HET-kant – Vormkracht</i>		<i>Samenwerkingskracht - WIJ-kant</i>	
Ambtelijke en secretariële ondersteuning	Faciliteiten	Gezamenlijke Visie	Taakverdeling die past bij ieders persoonlijke voorkeuren
Werkplan en budget	Formele taken en bevoegdheden	Aandacht, respect & interesse voor elkaar	Gemeenschappelijke prioriteiten
Gemotiveerde en competente familieraadsleden	Persoonlijke visies op huidige en gewenste situatie	Goede relatie met sleutelfiguren buiten de instelling	Goede relatie met de achterban
Draagkracht en draagvlak	Beschikbare tijd en energie	Goede relatie met sleutelfiguren binnen de instelling	Informatie & inspiratie
<i>IK-kant – Drijfkracht</i>		<i>Voedingskracht – ZIJ-kant</i>	

Na het geven van kleurtjes leg je de groen gekleurde aandachtspunten in het midden, daar omheen de oranje, rondom de oranje de rode en tenslotte de grijze aan de buitenkant. Dat kan je helpen om ook de samenhang tussen de verschillende aspecten te doorzien.

### *Aanvullende informatie*

*In bijlage B.1 'Visieraam familieraden' zijn de vier standpunten uit paragraaf 2 meer in detail uitgewerkt in ca. 64 relevante aandachtspunten voor een familieraad. Dit visieraam kan door familieraden gebruikt worden als hulpmiddel voor een meer diepgaande zelfevaluatie.*

Als familieraad kun je een levendige visie ontwikkelen, door de bovenstaande zelfevaluatie als familieraadsleden niet in je eentje, maar met elkaar te doen. Juist door met elkaar van gedachten te wisselen over de status die een aandachtspunt heeft en te onderzoeken waarom je dat verschillend beoordeelt, vult het gezamenlijke beeld zich met gedeelde verhalen. Op basis van dat gezamenlijke beeld kun je vervolgens gemeenschappelijke prioriteiten stellen en afspreken wie wat doet om één of meer aandachtspunten verder te ontwikkelen.

### *Hulpmiddel*

*In document 3.9 'Prioriteiten stellen' vind je een hulpmiddel om gemeenschappelijke prioriteiten stellen, die aansluiten enerzijds bij de motivatie van familieraadsleden en anderzijds bij actuele ontwikkelingen in de omgeving van de familieraad.*

### **3.3 Stap 3: vorm een sterke coalitie**

De derde stap uit het stappenplan is de ontwikkeling van een sterke coalitie, niet alleen binnen de familieraad, maar ook daarbuiten. Om concrete verbeteringen te kunnen realiseren is de familieraad in veel gevallen namelijk afhankelijk van de medewerking van de Raad van Bestuur, de cliëntenraad, het management en/of medewerkers van de GGZ-instelling. Ook als het gaat om het versterken van de positie van de familieraad. Voor het versterken van de formele positie van de familieraad (of meer concreet het realiseren van een wettelijk status voor familieraden) is zelfs collectieve actie op landelijk niveau nodig (door de SLKF in samenwerking met het LPGGz).

Het ontwikkelen van een sterke coalitie vraagt om communicatie en overleg. Met welke personen en/of instanties er overlegd moet worden is afhankelijk van het aandachtspunt dat je verder wilt ontwikkelen. Per aandachtspunt (prioriteit) zou je als familieraad een netwerkkaart en krachtenveldanalyse kunnen maken. De volgende vragen kunnen je daarbij helpen.

#### Algemeen

- Wat is het aandachtspunt?
- Wat willen we t.a.v. dit aandachtspunt bereiken?
- Wat kunnen we zelf doen?
- Waarvoor hebben we de medewerking van anderen nodig?

#### Netwerkkaart

- Wie (welke ander of anderen) zouden ons daarbij kunnen helpen?
- Hebben we zelf al contact met die ander(en)?
- Zo ja, is de relatie met die ander(en) goed of slecht?
- Zo niet, hoe of via wie kunnen we met die ander(en) in contact komen?

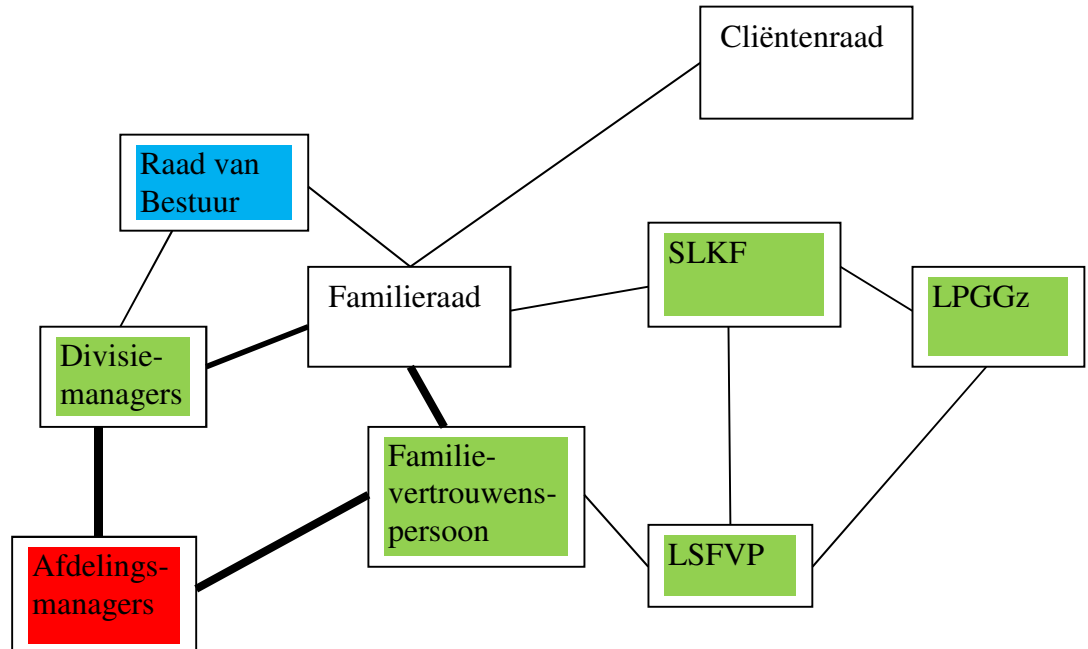
Krachtenveldanalyse

- Staat die ander positief of negatief t.a.v. ons verzoek om medewerking?
- Heeft die ander veel, weinig of geen belang bij de door ons gewenste situatie?
- Wat zijn de voor- en/of nadelen van de door ons gewenste situatie voor die ander?
- Onder welke voorwaarden kan/wil die de ander zijn of haar medewerking verlenen?

Om je als familieraad een gemeenschappelijk beeld van het krachtenveld te vormen, kun je het netwerk en het krachtenveld letterlijk uittekenen. Dat doe je door op een groot vel papier te tekenen:

1. De familieraad in het midden
2. Anderen waar je een goede relatie mee hebt, dicht bij de familieraad
3. Anderen waar je een slechte relatie mee hebt, verder weg van de familieraad
4. Anderen waar je nog geen relatie mee hebt, achter een ander waar je al wel een relatie mee hebt
5. Anderen die – naar verwachting – positief zijn groen te kleuren
6. Anderen die – naar verwachting – negatief zijn rood te kleuren
7. Anderen die – naar verwachting – neutraal zijn blauw te kleuren
8. Anderen waarvan je het niet weet zwart/wit te houden
9. Anderen die veel belang bij de situatie hebben (positief of negatief) een dikke lijn te geven
10. Anderen die geen of weinig belang bij de situatie hebben geen of een dunne lijn te geven

Ter illustratie:



### Tip

*Als je een krachtenveldanalyse maakt, noem de sleutelfiguren dan zoveel mogelijk bij naam. Het zijn namelijk individuele mensen en geen functies of functiegroepen die een ideaal helpen verwerkelijken (of frustreren). In het bovenstaande voorbeeld kan bijvoorbeeld blijken dat een aantal afdelingsmanagers wél positief staan t.a.v. het verzoek van de familieraad. Daar richt je dan – in eerste instantie – je aandacht op.*

### Aanvullende informatie

*In 3.10 'Netwerken binnen de instelling' vind je een overzicht van voor familieraden relevante organen en functiegroepen binnen GGZ-instellingen en een korte toelichting bij het mogelijke belang van deze organen en functiegroepen voor de familieraad.*

*In de documenten 3.11 'Netwerken buiten de instelling' en 3.12 'Familie- en cliëntenorganisaties in de GGZ' vind je een overzicht van voor familieraden relevante organisaties buiten de GGZ-instelling, met per organisatie een korte omschrijving en contactgegevens.*

### Stap 4: maak concrete resultaten

De centrale vraag bij stap 4 is: wie gaat wat, waar, wanneer en hoe doen om de positie van de familieraad te versterken? Het soort resultaten dat hiermee bereikt kan worden is zeer divers. Dit varieert van een oproep in de vorm van een brief aan alle contactpersonen van cliënten die in de instelling verblijven of in behandeling zijn tot het aanpassen van het relatiebeheersysteem van de instelling, zodat contactpersonen van GGZ-cliënten geregistreerd kunnen worden.

De primaire verantwoordelijkheid voor de ontwikkeling, implementatie en borging van het familiebeleid ligt bij de GGZ-instelling. Wanneer het gaat om de ontwikkeling en implementatie van richtlijnen, een klachtenregeling voor naastbetrokkenen of een familievertrouwenspersoon is bij deze stap dus vooral in de instelling aan zet. Maar wanneer het gaat om het versterken van de positie van de familieraad, ligt het voor de hand dat de familieraad zelf een pro-actieve rol op zich neemt. Ook als het gaat om het regelen van de formele positie van de familieraad (i.c. taken en bevoegdheden, faciliteiten, werkplan en budget, ambtelijke en secretariële ondersteuning).

### Aanvullende informatie

*In document 3.5 'Contact met de achterban' vind je praktische tips voor het informeren en raadplegen van familieleden van GGZ-cliënten.*

*In document 3.6 'Werving en selectie van leden voor de familieraad' vind je praktische tips en voorbeelden voor de werving van familieraadsleden.*

*In document 3.7 vind je praktische tips voor de ontwikkeling van een goede relatie met de Raad van Bestuur van een instelling.*

De PDCA-cyclus uit het kwaliteitsbeleid geeft zowel de instelling als de familieraad een bruikbaar handvat om de positie van de familieraad systematisch en stap voor stap te verbeteren. De afkorting PDCA staat voor Plan Do Check Act. In goed Nederlands betekent dit:

- a. Maak een plan
- b. Voer het plan uit
- c. Controleer de resultaten en effecten
- d. Pas het plan of het resultaat indien nodig aan

Het onderstaande format kan behulpzaam zijn bij het vastleggen van afspraken (het plan) en het controleren van de voortgang. Het is een lijstje dat elke vergadering van de familieraad terug op de agenda kan komen.

#	Activiteit	Resultaat	Wie	Wanneer	Status
Nummer	Wat wordt er gedaan?	Wat wordt er gemaakt?	Wie doet het?	Wanneer moet het klaar zijn?	Wat is de stand van zaken?

Bijvoorbeeld:

#	Activiteit	Resultaat	Wie	Wanneer	Status
1	Beoordelen 16 aandachtspunten positie familieraad	Visie op gewenste positie familieraad	FR	1 mei	3
2	Prioriteiten stellen	3 prioriteiten voor 2012/2013	FR	15 mei	2
3	Netwerkkarta maken	Per prioriteit een netwerkkarta	Ondersteuner	1 juni	1
4	Krachtenveldanalyse maken	Per prioriteit een krachtenveldanalyse	Ondersteuner, voorzitter, secretaris FR	15 juli	0

Toelichting bij de status:

0 = nog niets aan gedaan

1 = wordt aan gewerkt

2 = ligt ter beoordeling bij een derde

3 = afgerond

## Meer informatie:

### In de SLKF Handleiding Familiebeleid

- 0.5 Literatuurlijst
- 1.3 Achtfasenmodel voor het bevorderen van familiebeleid in GGZ-instellingen
- B.3 Betrokken omgeving: modelregeling relatie GGZ-instelling – naastbetrokkenen
- 3.1 De rol en positie van familieraden bij het bevorderen van familiebeleid in GGZ-instellingen
- 3.2 Vragenlijst informele positie familierraad
- 3.5 Contact met de achterban
- 3.6 Werving en selectie van leden voor de familierraad
- 3.7 Een goede relatie en communicatie met de Raad van Bestuur
- 3.9 Prioriteiten stellen
- 3.10 Netwerken binnen de instelling
- 3.11 Netwerken buiten de instelling
- 3.12 Familie- en cliëntenorganisaties in de GGZ
- B.1 Visieraam familieraden
- B.2 De Creatie-lemniscaat

### Literatuur

- Coppenhagen, R. (2002). *Creatieregie: visie en verbinding in veranderingsprocessen*. Scriptum Management.



### 3.4 Het vergroten van de naamsbekendheid van de familieraad

Om als familieraad een rol van betekenis te kunnen spelen bij het bevorderen van de implementatie van familiebeleid in de instelling, is het een voorwaarde dat de familieraad bekend is. Niet alleen bij de Raad van Bestuur, maar ook binnen de instelling, bij behandelaren en zorgverleners, en bij de achterban, de familie en naastbetrokkenen van cliënten die in de instelling verblijven of er onder behandeling zijn. Ook voor het werven van nieuwe leden voor de familieraad is die bekendheid van groot belang.

In dit artikel beschrijven we hoe je de zichtbaarheid en de naamsbekendheid van de familieraad kunt vergroten. Maar zichtbaarheid of bekendheid heeft weinig zin zonder inhoud: het gaat er niet om dat iedereen de familieraad van naam kent, het gaat erom dat je bekend staat als club met invloed, die goed bezig is om familiebetrokkenheid binnen de instelling (verder) op de kaart te zetten. Naamsbekendheid vergroten gaat dan ook alleen als je als familieraad inhoudelijk actief bezig bent.

Hoe kunnen familie en naastbetrokkenen, en medewerkers van de instelling, op alle niveaus, weten dat er een familieraad is, waar de familieraad voor staat en wat de familieraad voor hen kan betekenen?

Werken aan het vergroten van de naamsbekendheid kan op verschillende manieren. Hierbij kun je onderscheid maken tussen een aantal basisvoorzieningen die je als familieraad moet hebben, en die zorgen voor een 'passieve' zichtbaarheid, en vormen waarmee je heel actief jezelf profileert en laat zien.

#### De basisuitrusting

Het vergroten van de naamsbekendheid van de familieraad begint bij zichtbaar zijn. De belangrijkste 'passieve' middelen daartoe vormen een folder, een nieuwsbrief, een plek op de website van de instelling en posters.

#### *Eén gezicht*

Zorg ervoor dat de familieraad een herkenbaar, eigen gezicht heeft. Dat kan bijvoorbeeld door een consequente vormgeving: kies voor een opvallende kleur, misschien zelfs een eigen logo, en steeds hetzelfde lettertype bij alles wat je uitgeeft. Het is ook goed om steeds op dezelfde manier contactgegevens te vermelden: wie je op welke manier kunt benaderen als je meer informatie over of contact wilt met de familieraad.

#### *Folder*

Iedere familieraad zou over een eigen folder moeten beschikken, die op heel veel plekken beschikbaar is. Als er bij een intake of opname een informatiepakket verstrekt wordt, zorg dan dat ook daar de folder van de familieraad in zit.

In de folder vertel je wat de familieraad is, waar de familieraad voor staat en wat de familieraad kan betekenen voor familie van cliënten die opgenomen of in behandeling zijn bij de instelling. Je kunt ook de folder gebruiken om je waarde voor familie te laten zien: neem er (een verkorte versie van) de richtlijnen in op, contactgegevens van de familievertouwenspersoon en van familieorganisaties in de regio en wijs op de klachtenregeling voor familie en de mogelijkheden voor psycho-educatie.

### *Eigen plek voor de familieraad op de website van de instelling*

In het huidige digitale tijdperk is het ook van groot belang om op het internet een eigen plek te hebben. Eén of meer pagina's op de website van de instelling ligt het meest voor de hand. Je kunt ook overwegen een eigen website voor de familieraad op te zetten. Zorg dan wel voor een link naar de familieraadswebsite vanuit de website van de instelling.

De informatie die je op de website plaatst, is in grote lijnen hetzelfde als in de folder. Een website is echter een meer dynamisch medium, dus je kunt er makkelijker dingen wijzigen of aanvullen. Ook biedt een website de mogelijkheid om met links direct door te verwijzen naar de al eerder genoemde familievertrouwenspersoon, richtlijnen, klachtenregeling en familieorganisaties. Je kunt er ook een agenda aan toevoegen, waarin activiteiten van de familieraad of andere voor familie interessante bijeenkomsten aangekondigd worden.

Een website vraagt wel om regelmatig onderhoud: niets is zo funest als gedateerde informatie. Als de familieraad beschikt over een pagina op de website van de instelling, dan is het ook belangrijk om goede afspraken te maken over wie er wijzigingen aan kan brengen: kun je dat als familieraad zelf doen, of ligt die verantwoordelijkheid bij de instelling? In dat laatste geval moet je zorgen voor goed en direct contact met de persoon die de website beheert.

### *Eigen plek voor de familieraad in het huisorgaan van de instelling*

Vrijwel alle GGZ-instellingen beschikken over een eigen huisorgaan: een blad dat met een zekere regelmaat verschijnt, en vaak een groot bereik heeft onder medewerkers, cliënten en familie. Zorg ervoor dat de familieraad, met contactgegevens, in ieder geval genoemd wordt. Nog beter is om als familieraad een vaste plek te hebben, en bijvoorbeeld maandelijks verslag te doen van ontwikkelingen waar je mee bezig of bij betrokken bent.

Er zijn ook GGZ-instellingen die andere brochures maken, zoals een wachtkamer magazine of een algemene informatieve folder. Het zou ook goed zijn om daar als familieraad een plek in te hebben.

### *Eigen plek voor de familieraad op alle afdelingen en/of locaties*

Zorg ervoor dat de familieraad op iedere afdeling of locatie van de instelling een eigen, herkenbare plek heeft, bijvoorbeeld in de vorm van een prikbord of poster. Hierop kun je aankondigingen hangen voor activiteiten of bijeenkomsten. Ook hang je er wat folders bij en een aantal exemplaren van de laatste nieuwsbrief.

De folder, de eigen plek op de website, in het huisorgaan en op afdelingen en locaties vormen de basis voor het vergroten van de zichtbaarheid en daarmee naamsbekendheid van de familieraad. Natuurlijk vergt het een inspanning om deze te realiseren, maar als ze er eenmaal zijn, kun je er een hele tijd mee voort zonder dat het een al te groot beroep doet op de tijd en aandacht van de familieraad.

Er zijn familieraden die pennen laten bedrukken met hun logo en contactgegevens, en deze in grote getale verspreiden in de instelling. Dat is ook een manier om jezelf, in ieder geval in naam, regelmatig bij velen onder de aandacht te brengen.

We hebben al eerder vastgesteld dat het vergroten van naamsbekendheid van de familieraad niet kan zonder actieve, inhoudelijke inzet op het gebied van familiebetrokkenheid. Laten zien dat je opkomt voor de belangen van familie en het zichtbaar maken van resultaten die je als familieraad boekt, hebben meer impact dan statische teksten in een folder of op een website.

### Zichtbaar zijn in media

Werken aan het vergroten van je naamsbekendheid, betekent ook zorgen dat je regelmatig te zien en te lezen bent in verschillende media. Daar kun je ook vertellen over waar de familieraad mee bezig is. Belangrijke thema's, grote of kleine successen kunnen een goede aanleiding zijn voor de familieraad om weer eens van zich te laten horen.

#### *Eigen nieuwsbrief van de familieraad*

Iedere familieraad zou in enige vorm een nieuwsbrief moeten uitgeven. Dit is een van de meest laagdrempelige manieren om te vertellen over de familieraad en waar jullie je mee bezig houden. Bovendien heb je de uitgave van een eigen nieuwsbrief volledig in eigen hand: je bent niet afhankelijk van wat anderen over je schrijven.

Zorg ervoor dat een nieuwsbrief met regelmaat verschijnt. Afhankelijk van wat je te melden hebt en de beschikbare mankracht om de nieuwsbrief te maken kan dat maandelijks of enkele keren per jaar zijn. De nieuwsbrief kun je op papier en digitaal uitbrengen. Een digitale nieuwsbrief is vooral makkelijk: met een druk op de knop verstuur je die naar een groot aantal abonnees. Het voordeel van een nieuwsbrief op papier is dat je deze ook, ter inzage of om mee te nemen, op tal van plekken neer kunt leggen. Zo kunnen ook mensen die de familieraad nog niet kennen, 'bij toeval' kennismaken met de familieraad.

#### *Artikel of vaste rubriek in het huisorgaan van de instelling*

Het huisorgaan van de GGZ-instelling waar de familieraad actief is, heeft vaak een groter bereik dan je zelf met een eigen nieuwsbrief kunt organiseren. Probeer daar gebruik van te maken, door regelmatig bijdragen te leveren of zelfs een vaste, in ieder nummer terugkerende rubriek of pagina te vullen.

#### *Artikel in regionale krant of huis-aan-huisblad*

Een bijzondere gebeurtenis of een persoonlijk verhaal kunnen ook interessant zijn voor lokale en regionale media om over te berichten.

#### *Internet en social media*

Als de website van de GGZ-instelling een nieuwsrubriek heeft, is dat ook een goede plek voor de familieraad om af en toe van zich te laten horen. Misschien zijn er mensen actief in de familieraad die graag schrijven of zich erg thuis voelen in de nieuwe wereld van social media: dan kunnen dat ook wegen zijn voor een familieraad om zich te laten zien. Een blog, een groep op facebook of een eigen twitteraccount, voor velen kan dit nog onwennig of zelfs onbekend in de oren klinken. Voor de jongere generatie zijn juist dit voor de hand liggende communicatiekanalen.

Welk medium of welke vorm je ook kiest, vraag je regelmatig af of er zaken spelen rondom de familieraad die interessant zijn om aan een breder publiek te vertellen. Regelmatig van je laten

horen, zichtbaar maken waar je als familieraad mee bezig bent en welke successen je boekt, is van cruciaal belang bij het vergroten van je naamsbekendheid.

Probeer ook een goede relatie met de afdeling communicatie van de instelling op te bouwen: als zij de familieraad kennen, kunnen zij ook het initiatief nemen om jullie te benaderen voor een bijdrage in publicaties die zij verzorgen. Misschien kan de afdeling communicatie de familieraad ook ondersteunen bij het maken en vormgeven van uitgaven: het is het zeker waard dit eens te onderzoeken.

### Zichtbaar zijn in persoon

Natuurlijk is het belangrijk om op tal van plekken zichtbaar en op papier aanwezig te zijn. Maar er gaat niets boven persoonlijk contact en interactie. Afdelingen en teams bezoeken, aanwezig zijn bij bijeenkomsten, deelnemen aan overleggen: het zijn activiteiten die veel tijd en menskracht vragen. Afhankelijk van de mogelijkheden van de familieraad, zijn de volgende activiteiten het overwegen waard:

#### *Persoonlijk kennismaken met teams/afdelingen (werkbezoeken)*

Ga de instelling in, maak kennis met de mensen die er werken en vertel over de familieraad. Je kunt bijvoorbeeld vragen of je in een teamoverleg een kwartiertje tijd kunt krijgen om een korte presentatie te houden, over de familieraad en het belang van familiebetrokkenheid. Misschien smaakt dat naar meer, en kun je nog eens terugkomen voor een langere bijeenkomst.

Het kan handig zijn om in ieder team of op iedere afdeling een vaste contactpersoon te hebben, zodat je als familieraad een duidelijk aanspreekpunt hebt.

#### *Aanhaken bij activiteiten van de instelling: er zichtbaar bij zijn*

De GGZ-instelling organiseert ook tal van bijeenkomsten en activiteiten voor diverse doelgroepen. Bekijk of er geschikte gelegenheden bij zijn waar je je als familieraad zou kunnen laten zien. Door een korte presentatie te geven of met een informatietafel of –stand te staan.

#### *Aanwezig zijn bij bijeenkomsten voor familie*

De GGZ-instelling organiseert ook bijeenkomsten die specifiek voor familie zijn, denk daarbij aan familieavonden, thema-bijeenkomsten of psycho-educatie. Ook hier kan het zinvol zijn aanwezig te zijn en zo mogelijk een presentatie te geven.

Ook familieorganisaties die in de regio actief zijn, organiseren bijeenkomsten. Dit zijn ook bij uitstek gelegenheden om je als familieraad te presenteren of in ieder geval aanwezig te zijn.

#### *Meedenken en –praten bij inhoudelijke werkgroepen (zorgprogramma's, expertkringen)*

Inhoudelijke thema's worden vaak in werkgroepen besproken en uitgewerkt. Probeer om ook als familieraad vertegenwoordigd te zijn in deze inhoudelijke groepen.

#### *Bijdrage leveren aan interne opleidingen*

Veel GGZ-instellingen verzorgen zelf opleidingen voor verpleegkundigen. Je zou als familieraad kunnen aanbieden een dagdeel of meer te verzorgen over familiebetrokkenheid in de GGZ. Dat is meteen een goede eerste kennismaking met nieuwe verpleegkundigen.

### *Zelf een (mini-)conferentie organiseren*

Je kunt ook als familieraad zelf het initiatief nemen om een (mini-)conferentie te organiseren rondom familiebetrokkenheid. Een middag of avond met één of meer interessante sprekers, waarvoor je medewerkers uit de instelling en andere belangstellenden uitnodigt.

### *Successen vieren*

Heeft een team een mooi resultaat geboekt op het gebied van familiebetrokkenheid: vier dat succes. Laat als familieraad je waardering blijken, met een bos bloemen of een traktatie voor het hele team en kom die, als het even kan, ook persoonlijk brengen.

Als je regelmatig op pad gaat om over de familieraad te vertellen, om jezelf als familieraad te laten zien, is het handig om een soort presentatie kit klaar te hebben staan, met alles wat je bij een presentatie of informatiestand kunt gebruiken:

- Folders van de familieraad
- De meest recente nieuwsbrief van de familieraad
- Visitekaartjes van de familieraad
- Een klant-en-klare (powerpoint)presentatie over de familieraad, die je op een laptop kunt laten zien
- Een intekenlijst waarop mensen hun adresgegevens achter kunnen laten (t.b.v. toezending nieuwsbrief en mailings van de familieraad)
- Een rollup-banner of grote poster
- Pennen of ballonnen met opdruk
- Folders van de instelling die gericht zijn op familie
- Folders van familieorganisaties en de FVP

## **Meer informatie:**

### **In de SLKF Handleiding Familiebeleid**

- 3.5 Contact met de achterban

### 3.5 Contact met de achterban

Dit artikel gaat over het contact van de familieraad met zijn achterban. Hiermee bedoelen we alle naastbetrokken van GGZ-cliënten, die in de instelling verblijven of bij de instelling onder behandeling zijn. Achtereenvolgens staan we stil bij het doel, de inhoud en mogelijke vormen om dit contact te leggen en te onderhouden.

#### Het doel: waarom contact met de achterban?

Contact met de achterban is geen doel op zich, maar een middel. Voordat je als familieraad kiest voor een bepaalde vorm van contact met de achterban (zoals een familie-avond, een telefonisch spreekuur of een informatiefolder) is het belangrijk om jezelf af te vragen: waarom willen we contact met de achterban? Wat willen we daar eigenlijk mee bereiken?

#### *Kwaliteit van zorg verbeteren*

Het primaire doel van een familieraad is het verbeteren van de kwaliteit van zorg voor GGZ-cliënten en de relatie tussen de GGZ-instelling en de familie en naastbetrokkenen van GGZ-instellingen. De kernvraag is: welk contact heeft de familieraad met zijn achterban nodig om dit doel te bereiken?

#### *Legitimatie van de Familieraad als belangenbehartiger namens familie van GGZ-cliënten*

Om het primaire doel te bereiken behartigen de leden van een familieraad in het overleg met de Raad van Bestuur de belangen van familieleden van GGZ-cliënten. Familieraadsleden zitten niet op persoonlijke titel in de familieraad, maar namens alle naastbetrokkenen. Contact met de achterban is noodzakelijk om te waarborgen dat familieraadsleden in het overleg met de Raad van Bestuur niet alleen uit persoonlijke ervaring spreken, maar als familie-ervaringsdeskundigen.

#### *Ervaringskennis verzamelen*

Om daadwerkelijk namens familie van GGZ-cliënten te kunnen spreken zal de familieraad zijn achterban moeten raadplegen. Wat zijn hun positieve en negatieve ervaringen in relatie tot de instelling en wat zijn hun wensen voor de toekomst?

#### *Familieleden informeren en ondersteunen*

Om het primaire doel te bereiken kunnen familieraden er ook voor kiezen om familie en naastbetrokkenen van GGZ-cliënten te informeren over de vier pijlers van het familiebeleid binnen de instelling (richtlijnen voor omgang, informatie, betrokkenheid en ondersteuning; familievertrouwenspersoon; klachtenregeling voor familie; de familieraad zelf) of met een luisterend oor of als doorverwijzer te ondersteunen.

#### *De positie van de familieraad versterken*

Een afgeleide doelstelling kan zijn het versterken van de (informele) positie van de familieraad zelf. Bijvoorbeeld door familieleden van GGZ-cliënten bij de uitvoering van deeltaken (advisering, achterbanraadpleging, voorlichting e.d.) te betrekken of ze te mobiliseren voor deelname aan (ludieke) acties.

### De inhoud: waarover contact met de achterban?

Wat je - in het contact met de achterban – vraagt of vertelt, geeft of ontvangt is afhankelijk van het doel. Als je weet wat je met het contact met de achterban wilt bereiken, spreekt de inhoud meestal voor zich.

#### *Aandachtspunten t.a.v. de inhoud*

- Laat zien welke resultaten je voor familieleden en naastbetrokkenen van GGZ-cliënten bereikt.
- Laat zien wat je familieleden en naastbetrokkenen van GGZ-cliënten als familieraad te bieden hebt. Bijvoorbeeld: een luisterend oor, individuele ondersteuning of informatie.
- Zorg er voor dat de informatie die je geeft relevant is voor familieleden en naastbetrokkenen van GGZ-cliënten.
- Houdt rekening met de fase waarin familie zit: niet alles is op ieder moment zinvol of komt aan.
- Maak duidelijk wat het familieleden en naastbetrokkenen van GGZ-cliënten kan opleveren wanneer zij participeren in de familieraad, deelnemen aan een informatiebijeenkomst of meedoen aan een achterbanraadpleging of (ludieke) actie.

Zoals gezegd is contact met de achterban een middel en geen doel op zich. Het gaat uiteindelijk niet om wat je *met* je achterban doet, maar om wat je *voor* je achterban (individueel of collectief) weet te bereiken. De uiterste consequentie hiervan is dat als je de achterban inhoudelijk niets te vertellen of te vragen hebt, het ook niet zinvol is om contact met de achterban te leggen en te onderhouden.

### De vorm: hoe leggen en onderhouden we contact met de achterban?

Voor het leggen en onderhouden van contact met de achterban zijn vele vormen denkbaar:

- een website,
- een weblog,
- een brief of e-mail naar alle contactpersonen,
- een digitale nieuwsbrief,
- bijeenkomsten voor familieleden (familiemiddagen, familieavonden, familiedagen),
- een telefonisch spreekuur,
- een artikel in de nieuwsbrief of het magazine van de instelling,
- een folder met informatie en doorverwijzingen (naar websites, telefoonnummers),
- posters,
- een schriftelijke of digitale enquête,
- een (eenmalige) klankbordgroep,
- een structurele adviesraad of panel,
- familiecontactpersonen per divisie, afdeling en/of team,
- de functie van familievertrouwenspersoon koppelen aan de functie van (ondersteuner van) de familieraad,
- etcetera, etcetera.

### *Gebruik verschillende media en de kracht van herhaling*

Als je familieleden van GGZ-cliënten bij het familieraadswerk wilt betrekken, nieuwe familieraadsleden wilt werven of hen wilt mobiliseren om een actie van de familieraad kracht bij te zetten red je het in de praktijk echter niet met een éénmalige vraag. Mensen zijn in de praktijk pas bereid om een actieve bijdrage te leveren ofwel tijd en energie te investeren 1) als ze daar persoonlijk direct belang bij hebben en/of 2) goed bekend zijn met de familieraad en daar ook een positief beeld van hebben. Dat laatste bereik je niet met een éénmalige oproep. Voordat je familieleden van GGZ-cliënten met succes kunt vragen om te participeren, zul je dus eerst bij herhaling relevante informatie moeten geven, waaruit de meerwaarde van de familieraad voor familieleden van GGZ-cliënten blijkt.

Dit pleit niet alleen voor een multi-mediale aanpak (én een website, én een folder, én een familieavond, etc), maar ook voor het gebruik van ten minste één medium (digitale nieuwsbrief of magazine), waarin de familieraad regelmatig een ander stukje van zichzelf kan laten zien en informatie kan geven, die voor familieleden van GGZ-cliënten direct bruikbaar is. Het is geen enkel bezwaar als deze informatie ook elders (op de website, in de folder, tijdens een familieavond) gegeven is. Het is juist de kracht van herhaling, die maakt dat mensen iets onthouden.

### *Samenwerken met de GGZ-instelling*

Om het praktisch haalbaar te maken, kan het handig zijn om als familieraad aan te sluiten bij activiteiten, die vanuit de instelling ondernomen worden. Waarom zou je een aparte website voor de familieraad maken, als de instelling al een website heeft? Eén of enkele pagina's op die website is misschien al voldoende. Waarom zou je zelf familieavonden organiseren, als je kan aanschuiven bij familie-avonden, die door de instelling georganiseerd worden? Waarom zou je zelf een folder met informatie over ondersteuningsmogelijkheden voor familie van GGZ-cliënten verspreiden, als de afdeling preventie hetzelfde doet? Waarom zou je zelf een schriftelijke of digitale enquête onder familieleden doen, als de instelling – in het kader van het kwaliteitsbeleid – eigenlijk zelf onderzoek zou moeten doen naar de tevredenheid van familieleden van GGZ-cliënten?

### *Registratie van contactpersonen*

Je kunt familieleden van GGZ-cliënten pas raadplegen, informeren, helpen of betrekken als je weet wie zij zijn en over contactgegevens beschikt. Dit geldt natuurlijk niet alleen voor de familieraad, maar ook voor de GGZ-instelling! Een goede registratie van de NAW-gegevens van contactpersonen van GGZ-cliënten is dus een *conditio sine qua non* voor a) het informeren, betrekken en ondersteunen van familie van GGZ-cliënten door de instelling en b) het leggen en onderhouden van contact met de achterban door de familieraad. Bij veel GGZ-instellingen zijn deze centraal niet beschikbaar. Op afdelingsniveau vaak wel.

Uit privacy-overwegingen zal een instelling de NAW-gegevens van contactpersonen van GGZ-cliënten ook niet aan de familieraad geven, maar op zijn best de verzending van een brief voor zijn rekening nemen. Zo'n mailing is kostbaar. Reden te meer om in je communicatie zoveel mogelijk aan te sluiten bij bestaande communicatie-uitingen van de instelling. Punt van aandacht is dan wel dat deze niet alleen naar medewerkers en/of cliënten, maar ook bij contactpersonen terecht komt. Een alternatief is om als familieraad zelf een bestand op te bouwen met (e-mail) adressen. Bijvoorbeeld door tijdens familiebijeenkomsten een lijst rond te laten gaan, waarop mensen hun naam en adres kunnen achterlaten.



## Meer informatie:

### In de SLKF Handleiding Familiebeleid

- 3.4 Het vergroten van de naamsbekendheid van de familieraad
- 3.6 Werving en selectie van leden voor de familieraad

### 3.6 Werving en selectie van leden voor de familieraad

Een familieraad binnen een GGZ-instelling kan op verschillende manieren georganiseerd zijn: één familieraad voor de hele instelling, een centrale familieraad met deelraden op verschillende locaties, een dagelijks bestuur van de familieraad met een bredere (klankbord)groep, om een paar voorbeelden te noemen.

Om als familieraad goed te kunnen functioneren binnen een GGZ-instelling heb je mensen met verschillende kwaliteiten nodig. Overleg voeren met de Raad van Bestuur over het familiebeleid vraagt tenslotte om andere competenties dan het maken van een nieuwsbrief voor de achterban of het organiseren van een bijeenkomst.

In de praktijk blijkt het lastig te zijn om voldoende, en op verschillende gebieden gekwalificeerde, familieraadsleden te vinden en te houden. Met name voor bestuursfuncties is het moeilijk om kandidaten te vinden. Dat heeft er vooral mee te maken dat een bestuursfunctie niet duidelijk begrensd is in de tijdsinvestering die gevraagd wordt. 'Ik zou er zo de hele week mee bezig kunnen zijn', verzucht menig bestuurslid. Vaak zijn mensen nog wel te porren voor een overzichtelijke klus, die op een gegeven moment ook klaar is.

Daarnaast zijn potentiële familieraadsleden vaak ook mantelzorger. Dat betekent dat zij soms maar beperkt belastbaar zijn of af en toe, door de zorg voor hun naaste, helemaal niet beschikbaar zijn. Het is het overwegen waard om bepaalde (bestuurs-)functies ook open te stellen voor 'buitenstaanders', mensen die geen familielid in de instelling hebben, maar natuurlijk wel affiniteit met de psychiatrie en betrokkenheid bij de doelstellingen van de familieraad.

Vinden en binden van leden is niet alleen lastig voor familieraden: veel vrijwilligersorganisaties kampen met dit probleem. Dit kan onder meer verklaard worden door de toegenomen welvaart, de individualisering van de samenleving, de vergrijzing en de toegenomen levensverwachting.

#### De familieraad

##### *Organisatie*

Een harmonieuze familieraad is samengesteld uit leden met verschillende kwaliteiten. Uit hoeveel leden een familieraad idealiter bestaat, hangt af van de manier waarop de familieraad georganiseerd is:

- Om goed te kunnen functioneren is het prettig als een familieraad uit 6-8 leden bestaat. Dit geldt voor instellingen met één familieraad, of voor instellingen met deelraden per locatie/afdeling/zorggroep, en een Centrale familieraad.
- Er zijn ook familieraden die werken met een dagelijks bestuur van beperkte omvang (3-5 leden) en daarnaast een grotere groep mensen die op afdelingen en/of in werkgroepen een bijdrage levert. In dit geval houdt het dagelijks bestuur zich met name bezig met beleidszaken. De overige leden hebben veelal een specifiek aandachtsgebied waarover zij contacten binnen de instelling onderhouden en waarbij zij de familieraad vertegenwoordigen.

### *Leden*

De leden van een familierraad zijn over het algemeen familieleden of naastbetrokkenen van een in de instelling opgenomen of in behandeling zijnde cliënt. Als het moeilijk is om leden voor de familierraad te vinden, of er behoefte is aan iemand met specifieke competenties, kan overwogen worden om ook buiten de directe achterban van de familierraad te werven. Iemand die beschikt over de benodigde kwaliteiten en met affiniteit met de sector en de na te streven doelen, kan van zeer grote waarde zijn voor de familierraad. Ondanks het feit dat hij of zij geen familielid in de instelling heeft.

Of leden van de familierraad alleen familieleden van cliënten mogen zijn, of ook buiten de instelling geworven mogen worden, moet vastgelegd worden in het convenant dat de familierraad met de Raad van Bestuur sluit. Er kan daarbij een maximum aan het aantal 'buiten'-leden gesteld worden, in aantal of percentage.

### **Potentiële kandidaten**

Waarom kiest iemand ervoor om lid te worden van de familierraad? Het is belangrijk om je bewust te zijn van die motieven, omdat je mensen daarop aan kunt spreken en warm kunt maken voor de familierraad.

Mensen zijn gemotiveerd om zich in te zetten binnen de familierraad omdat zij iets willen.

Bijvoorbeeld:

- de leefomgeving van een ziek familielid verbeteren
- invloed uitoefenen op de kwaliteit van de zorg
- uiting geven aan compassie met hun familielid
- concrete resultaten (kunnen) bereiken
- waardering krijgen
- specifieke kennis inbrengen
- zichzelf ontwikkelen, kennis opdoen
- zichzelf laten horen, ruimte krijgen om hun mening te geven
- erkenning en herkenning zoeken/vinden
- structuur
- plezier en gezelligheid

Ervaring leert dat familierraden eigenlijk altijd wel nieuwe leden of helpende handen kunnen gebruiken. Vanuit dat oogpunt kan ieder communicatie-moment gezien worden als een gelegenheid om potentiële kandidaten te leren kennen.

In contacten met de achterban heb je dan een 3-dubbele agenda:

1. Informeren over wat de familierraad doet en bereikt heeft
2. Raadplegen van familie en verzamelen van familie-ervaringen
3. Onderzoeken of iemand potentieel lid voor de familierraad is, of incidenteel een klus wil doen

Het is makkelijker om mensen bereid te vinden in te stappen als ze een positief beeld van de familierraad hebben. Daarom is het ook zo belangrijk om je als familierraad regelmatig te laten zien en van je te laten horen. Via verschillende kanalen en op diverse momenten. Vanuit marketing is bekend dat er 7 tot 10 keer contact geweest moet zijn, voordat iemand instapt.

Naast de continue aandacht voor potentiële kandidaten, kunnen er ook concrete vacatures zijn binnen de familierraad: een specifieke functie of taak waar je iemand voor zoekt. In zo'n geval kun je een gerichte wervingscampagne starten.

### Werving

Er is een aantal factoren dat de kans op succes bij het werven van nieuwe familierraadleden vergroot:

- Vraag mensen persoonlijk
- Geef een duidelijke taakomschrijving
- Bied zo mogelijke korte, overzichtelijke klussen
- Geef de mogelijkheid om een periode op proef mee te draaien

### Profiel

Als er één of meer nieuwe leden voor de familierraad gezocht worden, is het belangrijk om zo concreet mogelijk te formuleren voor welke activiteiten of taken je iemand zoekt en welke inbreng je van iemand verwacht. Van daaruit kun je een profiel en een vacaturetekst opstellen:

De familierraad zoekt iemand voor

- Omschrijving van de taak, functie, project
- Tijdsinvestering  
hoeveel uur per week verwacht je dat iemand beschikbaar is; als vaste vergadermomenten of andere tot de taak/functie/project behorende verplichtingen al vast staan, noem deze dan ook
- Duur  
wanneer zou de klus of het project afgerond moeten worden, of hoe lang verwacht je dat iemand de gevraagde functie op zich neemt

Voor deze taak/functie vragen wij iemand die:

- Over specifieke competenties beschikt  
specificeer wat iemand zou moeten kunnen
- Ervaring heeft met ...  
welke ervaring is belangrijk voor deze taak/functie?
- Een familielid is van een cliënt die in de instelling opgenomen of onder behandeling is, of:
- Affiniteit heeft met de psychiatrie en de doelstellingen van de familierraad

Benoem ook wat de familierraad biedt: naast iets heel praktisch als een onkosten- of vrijwilligersvergoeding, gaat het om zaken die mensen aan kunnen spreken op hun motivatie (zie hiervoor). Bijvoorbeeld: de mogelijkheid om bij te dragen aan structurele verbeteringen binnen de instelling op het gebied van familiebetrokkenheid en kwaliteit van de zorg.

Meer informatie

- Bij wie en op welke wijze (telefonisch, per mail) kan een belangstellende meer informatie krijgen en/of zijn belangstelling kenbaar maken.
- Wat is de uiterste reactietermijn?

### *Wervingskanalen*

Met een profiel van het gezochte familieraadslid kan de werving beginnen. Maar hoe kom je in contact met potentiële kandidaten? Daarvoor zijn verschillende mogelijkheden:

- Maak gebruik van de momenten waarop je als familieraad je achterban ontmoet:
  - Familiecontactavonden
  - Lotgenotengroepen/avonden van familie-organisaties
  - Thema-avonden
  - Bijeenkomsten psycho-educatie
- Via media:
  - Hang de vacaturetekst op prikborden
  - Publiceer de vacature in de nieuwsbrief, het huisorgaan van de instelling, op de website
  - Voeg de vacature als inlegvel bij de folder van de familieraad
  - Plaats de vacature in een regionale krant / huis-aan-huisblad
  - Via de vrijwilligerscentrale
- Via persoonlijke contacten
  - Nodig mensen persoonlijk uit te solliciteren
  - Vraag medewerkers/zorgverleners om betrokken familieleden op de functie te attenderen
  - Misschien heeft de instelling een coördinator vrijwilligers die kan helpen
  - Via studenten die onderzoek komen doen naar een familie-gerelateerd onderwerp

### **Selectie**

#### *Gesprek*

Als kandidaten gereageerd hebben op de oproep, zal er een gesprek plaatsvinden met de familieraad. Het is prettig om dit gesprek met twee mensen vanuit de familieraad te voeren. In het gesprek gaat het om het uitwisselen van wederzijdse verwachtingen, motivatie, de taken/functie en de gevraagde competenties.

- Introductie:
  - Welkom
  - De gesprekspartners stellen zich voor aan de kandidaat
  - Leg het verloop van het gesprek en de procedure uit
  - Geef aan hoeveel tijd er voor het gesprek gereserveerd is
- Familieraad:
  - Vertel kort iets over de familieraad
  - Schets de taken/ functie waarvoor iemand gezocht wordt
  - Geef aan welke competenties er van de kandidaat verwacht worden
- Kandidaat:
  - Wat zijn de beweegredenen om te reageren op de vacature?
  - Wat is de persoonlijke betrokkenheid bij of affiniteit met de instelling?
  - Heeft hij voldoende afstand van zijn eigen situatie, als familielid van een cliënt?
  - Welke kennis/ervaring/vaardigheden heeft de kandidaat in het verleden in werk of daarbuiten opgedaan die nu relevant zijn?
  - Hoe ziet de tijdsbesteding van de kandidaat er nu uit: werk, mantelzorg, andere verplichtingen? In welke mate is hij beschikbaar voor de familieraad?

- Welke ambities heeft de kandidaat? Waar loopt hij warm voor, waar is hij goed in?
- Afronding:
  - Geef een samenvatting van wat besproken is
  - Informeer of de kandidaat na het gesprek nog steeds belangstelling heeft voor de functie binnen de familieraad
  - Leg uit wat de volgende stappen zijn
  - Bedank de kandidaat voor zijn komst

### *Proeftijd*

Als de kandidaat en de familieraad wederzijds vertrouwen in elkaar hebben, kan er een proeftijd afgesproken worden waarin het dan aspirant-familieraadslid mee gaat draaien, voor een periode van bijvoorbeeld drie maanden. In deze periode maakt het aspirant lid kennis met de rest van de familieraad en de werkzaamheden, en verschillende werkgroepen of projecten.

Om mee te kunnen draaien in de familieraad, is het fijn als het aspirant-lid meteen beschikking krijgt over informatie die van belang is voor het reilen en zeilen van de familieraad. In deze informatiemap zouden de volgende zaken opgenomen kunnen worden:

- Familiebeleid op papier
- Richtlijnen
- Smoelenboek met leden van de familieraad en belangrijke (contact)personen binnen de instelling
- Visitekaartjes familieraad
- Informatie voor vrijwilligers
- Afkortingenlijst
- Informatie vanuit de instelling
- Pen
- Declaratieformulieren

De proeftijd wordt afgesloten met een gesprek waarin geëvalueerd wordt hoe het aspirant-lid en de familieraad deze periode ervaren hebben. Dit is ook het moment waarop het aspirant-lid besluit om daadwerkelijk lid te worden van de familieraad, of niet. Besluit hij verder te gaan in de familieraad, dan kan hij nu taken en verantwoordelijkheden op zich gaan nemen.

### **Aandachtspunten**

Als er nieuwe familieraadsleden geworven zijn, is het ook fijn als ze blijven. Zorg er daarom voor dat ze taken en verantwoordelijkheden krijgen die voldoende uitdagend zijn en passen bij hun kennis, vaardigheden en interesse.

De kans op het behouden van nieuwe leden kan vergroot worden door:

- De tijd en aandacht te nemen iemand goed in te werken
- Functioneringsgesprekken te houden
- De mogelijkheid te bieden zich verder te ontwikkelen, door het volgen van een cursus of training
- Gemaakte kosten te vergoeden
- Expliciet waardering uit te spreken of een compliment te geven

Er bestaat ook een mogelijkheid om vrijwilligers een belastingvrije vergoeding te geven voor hun inzet.

Het komt voor dat een nieuw lid van de familieraad nog erg bezig is met zijn eigen situatie, en daar maar moeilijk afstand van kan nemen. Als het goed is, is dit onderwerp van gesprek geweest bij de selectie. De familieraad is nu eenmaal niet de plek om uitgebreid op persoonlijke verhalen in te gaan. Dit kan expliciet benoemd worden. Als er meer leden blijken te zijn die het prettig vinden om ruimte te krijgen voor hun verhaal, dan zou je daar voorafgaand aan de vergadering enige tijd voor kunnen reserveren.

### Meer informatie:

#### In de SLKF Handleiding Familiebeleid

- 3.4 Het vergroten van de naamsbekendheid van de familieraad
- 3.5 Contact met de achterban
- B.8 Voorbeeld: functieprofiel lid familieraad – Dimence