



# ALGEMENE INFORMATIE VOOR TOEKOMSTIGE LEDEN VAN DE RAAD VAN TOEZICHT VAN DE LANDELIJKE STICHTING FAMILIEVERTROUWENSPERSONEN

## Statutair doel van de stichting

---

De stichting heeft ten doel aan familieleden en naastbetrokkenen van cliënten die al dan niet zijn ingeschreven bij organisaties voor geestelijke gezondheidszorg professionele ondersteuning te leveren bij hun vragen en het opkomen voor hun belangen, gerelateerd aan de zorg voor de cliënt, en al hetgeen daarmee rechtstreeks of zijdelings verband houdt of daartoe bevorderlijk kan zijn, alles in de meest ruime zin van het woord.

## Aard van de organisatie

---

De stichting:

- Is een maatschappelijke onderneming met een maatschappelijke taak, gefinancierd met publieke middelen.
- Biedt hoogwaardige diensten aan en heeft een lobbyfunctie voor wat betreft de belangen van familie in de ggz.
- Opereert in een gevoelig krachtenveld: kwetsbare en soms ook strijdlustige naastbetrokkenen en familieorganisaties, zorginstellingen en overheid.
- Is van beperkte omvang.
- Is mens-intensief: hoogopgeleide professionals met een opleiding die uniek is voor de functie van familievertrouwenspersoon.

## Rol van de Raad van Toezicht

---

- Integraal toezicht houden op het beleid van de directeur-bestuurder en de algemene gang van zaken in de stichting door: invulling te geven aan de goedkeuringsbevoegdheid ten aanzien van statutair bepaalde bestuursbeslissingen; het functioneren van de directeur-bestuurder en de stichting op wezenlijke punten kritisch te volgen; te interveniëren waar nodig.
- De directeur-bestuurder met raad ter zijde staan door suggesties te doen, klankborden en sparren.
- Waar zinvol en in overleg met de directeur- bestuurder ten behoeve van de stichting inzetten van het eigen netwerk.
- Zorgen voor een adequate personele invulling van de positie van de directeur-bestuurder. Daarbij hoort ook de rol als werkgever voor de zittende functionaris.
- Zorgen voor een adequate inrichting en een adequaat functioneren van raad van toezicht zelf.



- Bijdrage aan het verantwoording afleggen in het openbare jaarverslag van de stichting over de inrichting en het functioneren van de raad van toezicht.
- Meedenken in de visieontwikkeling van de stichting en betrokken zijn bij de uitwerking hiervan.

## Samenstelling raad van Toezicht

---

Het bestuur bestaat op dit moment uit de volgende leden:

- Dick de Lange, voorzitter (voorzitter familieraad Rivierduinen)
- Rob Laane, penningmeester (senior inkoper a.s.r. verzekeringen)
- Peter Glasbeek, algemeen lid (wethouder Oegstgeest)

## Familievertrouwenspersonen in de ggz

---

De stichting zet onafhankelijke vertrouwenspersonen in voor familie/naasten van mensen met psychische en/of verslavingsproblematiek, al dan niet in zorg (geweest), en die vragen of problemen hebben in het kader van de behandeling of begeleiding van de patiënt of het uitblijven daarvan.

De stichting heeft de ambitie de betrokkenheid en positie van familie en naastbetrokkenen te versterken in zowel klinische als ambulante settings van de ggz als buiten de ggz (bij familie/naastbetrokkenen in de rol van mantelzorgers).

De stichting signaleert tekortkomingen in de zorg en de positie van familie/naastbetrokkenen bij zorgaanbieders en gemeenten en zet zich in voor verbeteringen.

De familievertrouwenspersoon biedt kortdurende dienstverlening in de vorm van informatie, advies en ondersteuning aan de familie/naasten. De dienstverlening is erop gericht dat zij hun positie helder krijgen en keuzes kunnen maken hoe te handelen om meer grip te krijgen op de situatie rond (de behandeling/begeleiding/situatie) van de cliënt. De stichting is er van overtuigd dat de veranderingen in de ggz niet van tijdelijke aard zijn en dat de positie van familie/naastbetrokkenen steeds opnieuw moet worden gedefinieerd. Dat betekent dat het vertrouwenswerk goed moet kunnen inspelen op landelijke en regionale ontwikkelingen om de dienstverlening aan familie/naastbetrokkenen efficiënt en effectief te kunnen blijven aanbieden.

In het kader van de nieuwe Wet Verplichte ggz (WVggz) heeft de functie van familievertrouwenspersoon als doel familie te ondersteunen met advies, informatie, begeleiding en bemiddeling als zij zich niet goed gehoord of betrokken voelen rond de begeleiding van hun naaste. De stichting biedt de mogelijkheid aan familie en overige naastbetrokkenen met een onafhankelijk vertrouwenspersoon te praten. Naast het informeren, adviseren en ondersteunen van families en naastbetrokkenen, levert de familievertrouwenspersoon ook signaalrapportages aan het bestuur van de instelling.



De stichting voorziet in ervaren, onafhankelijke en goed opgeleide familievertrouwenspersonen. Er zijn zo'n 20 familievertrouwenspersonen (circa 18 fte) actief in meer dan honderd ggz-instellingen, inclusief verslavingszorg, forensische psychiatrie en kinder- en jeugdpsychiatrie. De dienstverlening aan familie en naastbetrokkenen is beschikbaar voor zowel het klinische als ambulante veld, analoog aan de reikwijdte van de Wet Verplichte ggz. Daarnaast heeft de stichting de ambitie actief te zijn in de basis-ggz en het sociale domein.

## De organisatie van het werk

---

De familievertrouwenspersonen zijn in dienst van de stichting en werken verspreid over het land. Zij verrichten tevens diensten voor de landelijke telefonische hulplijn. De familievertrouwenspersonen worden aangestuurd vanuit het landelijk bureau in Utrecht. Dit landelijk bureau bestaat uit een directeur-bestuurder, beleidsmedewerker, bureaumanager, communicatiemedewerker, controller/administrateur, financieel- administratief medewerker en een jurist.

Ten behoeve van methodiekontwikkeling, verdieping en borging van expertise heeft de stichting een kwaliteits- en scholingsprogramma ontwikkeld, gebaseerd op de functiebeschrijving en de daaruit afgeleide benodigde kennis, vaardigheden en competenties. De scholing is op maat voor zowel beginnende als meer ervaren familievertrouwenspersonen. Er zijn diverse werkgroepen samengesteld die de methodiek, scholing en dergelijke mede vormgeven. Daarnaast speelt intervisie een belangrijke rol in de kwaliteitsontwikkeling.

Een vijftal keren per jaar wordt een landelijke bijeenkomst voor familievertrouwenspersonen georganiseerd. In deze bijeenkomsten worden de familievertrouwenspersoon' en geïnformeerd over beleid en resultaten.

Viermaal jaarlijks is in Utrecht een vergadering met de raad van toezicht waarin zowel inhoudelijke zaken als rapportages in het kader van de planning en controlcyclus worden besproken. Sinds juni 2014 is een personeelsvertegenwoordiging (PVT) geïnstalleerd.

Familie/naastbetrokkenen die niet tevreden zijn over de dienstverlening van de familievertrouwenspersoon kunnen een klacht indienen via de interne klachtenprocedure. De familie/naastbetrokkene kan zich in dat geval wenden tot de directeur-bestuurder. Mocht dit eerste contact onvoldoende soelaas bieden, is een externe klachtencommissie beschikbaar. Deze bestaat uit een onafhankelijke voorzitter, een lid namens de familieorganisaties en een lid namens de ggz-instellingen. De commissie doet een uitspraak over de gegrondheid van klachten en bespreekt de klachten elk jaar met de directeur-bestuurder. Ook doet de klachtencommissie aanbevelingen om de dienstverlening van de familievertrouwenspersoon te verbeteren.



## Onze ambitie

---

De stichting is in 2011 begonnen met als doelstelling: familievertrouwenswerk aan te bieden aan familie en naasten van alle patiënten die zorg van een ggz-instelling ontvangen. Inmiddels is deze doelstelling uitgebreid tot: familievertrouwenswerk voor familie/naasten van mensen met psychiatrische problematiek, waar deze zich ook (in Nederland) bevinden. De keuze is deze laatste ruime doelstelling na te streven.

Familievertrouwenspersonen horen geregeld van families dat zij er baat bij zouden hebben als de familievertrouwenspersoon voor hen al in beeld is vóórdat een crisismaatregel of zorgmachtiging in gang wordt gezet, of niet in zorg komen of al in zorg geweest zijn. Dat is nu niet het geval. Zij kunnen met hun vragen en onzekerheden niet bij andere professionals buiten de instellingen terecht vanwege hun gebrek aan kennis van de psychiatrie en de eigen geringe bekendheid met de sociale kaart.

De familievertrouwenspersonen zijn toegerust in een meer procesmatige aanpak en kunnen daarbij niet alleen van betekenis zijn in de continuïteit van zorg voor de naasten, maar ook een belangrijke bijdrage aan preventie leveren. Deze expertise ondersteunt ons maatschappelijk belang. Dat is een belangrijke stimulans om de scope van ons werk uit te breiden conform de doelstellingen zoals in de statuten benoemd. Ergo, ons beperken tot dienstverlening in het kader van de WVGgz maakt ons kwetsbaar. Het is niet zeker hoelang onze dienstverlening als DAEB wordt geoordeeld en het ontstaan van een functionerende markt met concurrentie valt niet uit te sluiten.

We willen ons daarom inzetten bij het realiseren van een proactieve en vernieuwende (netwerk)organisatie die op diverse terreinen en domeinen voor onze doelgroep actief is. Daarbij passen meer financieringsbronnen en goede samenwerking met stakeholders die actief zijn rond de inhoudelijke ontwikkelingen in de ggz.

In recente publicaties van maatschappelijke organisaties als MIND, Trimbos en de Nederlandse ggz wordt betoogd dat er behoefte is aan een nieuwe ggz waarin belangen ingeruild worden voor ambities ten aanzien van samenwerking en preventie. Dit geniet brede politieke steun. Eén en ander gericht op een goede ggz zorg binnen een samenleving die betekenisvol is voor mensen met psychiatrische problematiek.

De Nederlandse ggz pleit voor een aanpassing van het zorgstelsel zodat samenwerken loont en waarin de ggz zich positioneert als een netwerkorganisatie. Trimbos laat zich in gelijke bewoordingen uit en doet een oproep aan partijen in de ggz om samen te werken en te vernieuwen. Ook MIND propageert vernieuwing en wil een platform zijn waar patiënt- en familieorganisaties elkaar vinden in het streven naar ontschotting en deregulering.

Politie, Oggz en gemeenten pleiten voor vermaatschappelijking van de ggz gericht op verminderen van overlast en verbeteren van de toegankelijkheid van de reguliere ggz. Ook het pleidooi van de Nederlandse ggz voor een nieuwe ordening op lokaal, regionaal en bovenregionaal niveau, het geven van ruimte aan ggz-professionals en met name het inzetten op preventie en ontschotting zien we als



een appél aan de stichting niet aan de kant te blijven staan en actief samenwerking te zoeken. Het pleidooi van deze verschillende partijen sluit volledig aan bij wensen die familie en naasten bij ons kenbaar maken en bij onze wensen om onze ondersteuning te bieden aan alle naasten van mensen met psychische problemen.

Ongeacht of en welke zorg een patiënt krijgt en ongeacht vanuit welke financiering onze ondersteuning geboden zou moeten worden.

Het voordeel voor de familie en naasten is dat wij in een eerder stadium kunnen ondersteunen wat preventief helpt voor de naasten en indirect ook een positieve bijdrage kan leveren voor de patiënt. Daarnaast kunnen wij naasten (blijven) ondersteunen over alle domeinen heen, van vrijwillige zorg en basiszorg tot specialistische ggz-zorg en forensische psychiatrie. Naasten kunnen dan ondersteund worden door dezelfde familievertrouwenspersoon en hoeven niet steeds opnieuw naar ondersteuning te zoeken en opnieuw hun verhaal te doen.

De roep om samenwerking wordt luider en er zijn diverse initiatieven ontstaan waar de stichting in participeert om hier concreet handen en voeten aan te geven. Voorbeelden zijn onze betrokkenheid bij AKWA ggz in het herschrijven van de module Dwang en Drang en de module Generieke Module naasten, waar onder andere ook MIND en de Nederlandse ggz bij betrokken zijn én onze deelname aan het samenwerkingsverband Naasten in Kracht bij de ontwikkeling van een website voor en door naasten van mensen met psychische kwetsbaarheid.