

## Jaarverslag 2015

[woord vooraf]

### Belangen van familie in de ggz staan onder druk

Het belangrijkste wapenfeit van de LSFVP in 2015? Het besluit tot uitbreiding van het familievertrouwenSWerk naar het sociaal domein. Met de nieuwe zorgtaken van de gemeente is er een extra speler bijgekomen in de ggz en dat maakt de positie van familie en naastbetrokkenen er niet duidelijker op. Het blijft dus belangrijk om de belangen van familie en naastbetrokkenen te behartigen. In een psychiatrische instelling doet de familie-raad dat, maar het is voor die raden ondoenlijk om gesprekspartner te zijn voor elke gemeente. Daar hebben ze gewoonweg de mankracht niet voor. De familievertrouwenSPerson kan daar echt het verschil maken.

De oprichting van de personeelsvertegenwoordiging is ook een belangrijke ontwikkeling. Hierdoor zijn mede-

werkers veel directer betrokken bij de beleidskeuzes die we maken als directie en bestuur. Dat kweekt niet alleen begrip over en weer, we profiteren ook van elkaars kennis en deskundigheid. Met de uitdaging van het sociaal domein in het vooruitzicht, is dat meer dan welkom.

Het is soms moeilijk voor te stellen dat de LSFVP pas bestaat sinds 2010. We hebben het in vijf jaar tijd voor elkaar gekregen om een landelijk dekkend netwerk van familievertrouwenSPersonen te realiseren. Voor mij als voorzitter een reden om tevreden, zelfs trots te zijn op deze organisatie.

*Rudi Rikken*  
voorzitter raad van bestuur  
juli 2016

# Familievertrouwenspersoon in het sociaal domein

Meer verwarde mensen op straat, wachtlijsten in de ggz en overbelaste mantelzorgers – de LSFVP maakt zich grote zorgen over deze ontwikkelingen. De advies- en hulplijn van de LSFVP krijgt bovendien steeds vaker vragen vanuit het sociaal domein en de basis-ggz. Reden voor de LSFVP om de mogelijkheden te onderzoeken om ook deze doelgroep te ondersteunen.

Op mantelzorgers wordt een steeds groter beroep gedaan. Steeds meer cliënten blijven thuis wonen tijdens hun behandeling. Ook groeit de groep mensen met psychiatrische problemen die zijn aangewezen op eerstelijnszorg bij de huisarts of de psycholoog, die op een wachtlijst staan of die (nog) géén zorg ontvangen. Dat maakt de positie van familie en naastbetrokkenen kwetsbaar. De zorg is ingewikkeld geworden, er zijn



steeds meer partijen bij betrokken: de Wmo-consulent, het sociale wijkteam, de praktijkondersteuner-ggz, het (F)ACT-team, de mantelzorgondersteuner. Vind dan als mantelzorger maar eens de juiste specialistische hulp voor je zoon, vriend of buurvrouw.

## De zorg is ingewikkeld geworden, er zijn steeds meer partijen bij betrokken

De familievertrouwenspersoon krijgt nu al veel vragen van sociale wijkteams, Wmo-consulenten en mantelzorgorganisaties. Deze mantelzorgondersteuners zijn niet altijd deskundig op het gebied van psychiatrische aandoeningen, behandeling en herstel. Dat is ook logisch: ieder zijn vak. Maar daardoor stijgt het aantal mensen met psychiatrische problemen dat niet de zorg ontvangt die zij nodig hebben en raken familieleden en naastbetrokkenen die optreden als mantelzorger vaker overbelast.

In 2014 onderzocht de LSFVP samen met de Vaste Kamercommissie Volksgezondheid en het Ministerie van VWS de mogelijkheden om het familievertrouwenswerk ook toegankelijk te maken voor familie in de Wmo en de basis-ggz. In 2016 start de LSFVP in twee regio's een proef met deze dienstverlening. De plannen daarvoor zijn uitgewerkt in 2015.

[LSFVP-conferentie]

De cliënt is er het meest bij gebaat als de drie partijen in de triade hun rol goed vervullen.

Dat is een van de uitkomsten van de mini-conferentie van de LSFVP waar ggz-professionals, beleidsmakers en familievertrouwenspersonen spraken over de rol en de positie van de familievertrouwenspersoon in de ggz. Een verslag van de conferentie en interviews met de sprekers vindt u op <https://www.lsfvp.nl/client-gebaat-bij-heldere-rollen-in-triade>.

[de personeelsvereniging]

## Afstand overbruggen

Sinds eind 2014 heeft de LSFVP een personeelsvertegenwoordiging. Die behartigt de belangen van de medewerkers, maar uiteindelijk ook die van de LSFVP. **‘Wat goed is voor medewerkers, is goed voor de organisatie’**, meent voorzitter Joke van de Veer.

Als personeelsvereniging vormen we een brug tussen medewerkers en directie. We denken mee over de ontwikkeling van de organisatie en hoe je medewerkers daarbij betreft. In 2015 namen we het initiatief voor een onderzoek naar werkdruk en werklust onder de familieverzorgers. Daaruit bleek dat vooral het cliëntregistratiesysteem en de jaarverslagen voor de afzonderlijke instellingen veel tijd vergen. Dat is een aandachtspunt voor 2016.

‘De afstanden in onze organisatie zijn groot: de familieverzorgers werken in ggz-instellingen verspreid over heel Nederland en het landelijk bureau zit in Utrecht. Je ziet elkaar zo weinig. Wij horen als collega-familieverzorgers soms meer dan het landelijk bureau en kunnen het dan vertalen. Zo slaat de personeelsvertegenwoordiging ook een brug tussen de familieverzorgers onderling en tussen de familieverzorgers en het landelijk bureau.’

De personeelsvertegenwoordiging bestaat uit drie personen, vergadert acht keer per jaar en overlegt vier keer per jaar met de directeur. Ook informeert ze vier keer per jaar haar achterban.

[de externe klachtencommissie]

## Afstand bewaren

Wie een klacht heeft over het functioneren van een familieverzorgerspersoon, kan terecht bij de Klachtencommissie Familieverzorgerspersoon. De leden van deze commissie hebben geen binding met de LSFVP. Voorzitter Paul Gevaerts vindt die onafhankelijke blik cruciaal, ook voor de LSFVP zelf.

**‘De meeste mensen voelen zich goed geholpen door de familieverzorgerspersoon, maar er kan altijd frictie ontstaan.** Iemand kan bijvoorbeeld vinden dat de familieverzorgerspersoon meer voor hem of haar had moeten doen. Dan gaat het over de reikwijdte van de dienstverlening van je organisatie. Daar zijn kaders voor, maar hoe interpreteer je die? Het is belangrijk dat een onafhankelijke instantie met kennis van zaken daar een oordeel over geeft en onderbouwd kan zeggen hoe ver je ondersteuning moet gaan.

‘De organisatie profiteert daar ook van. Een uitspraak van de klachtencommissie geeft richting aan de toekomst. Klachten die bij de klachtencommissie terechtkomen vragen bijna in alle gevallen om essentiële uitspraken over de interpretatie van (gedrags)regels. De uitspraak van de commissie kan dan aanleiding zijn om daar opnieuw over te praten.’

De LSFVP neemt klachten serieus en hecht aan het aanbieden van een klachtencommissie, ook al is ze daar wettelijk niet toe verplicht. De klachtencommissie werd ingesteld in 2014 en trad in werking in 2015. De commissie ontving in 2015 geen klachten. Wie een klacht heeft, kan die natuurlijk ook bespreken met de familieverzorgerspersoon in kwestie of met de directeur van de LSFVP.

Meer over de klachtenprocedure van de LSFVP vindt u op <https://www.lsfvp.nl/kwaliteit>

## Familievertrouwenswerk 2015 in cijfers

Aantal bij de LSFVP aangesloten instellingen: 100

Formatie familievertrouwenspersonen in fte: 15,1

Aantal behandelde casussen: 1962

Meest voorkomende hulpvraag van familie en naastbetrokkenen:

- behoefte aan informatie en advies
- ontevreden met de zorg of de behandeling van de cliënt

Meest voorkomende hulpaanbod van de familievertrouwenspersoon:

- informeren en adviseren
- bemiddelen in de communicatie met de instelling, behandelaar of hulpverlener

## Samenstelling bestuur

op 31 december 2015

Rudi Rikken (voorzitter), namens de ggz-familieorganisaties

Titia Feldmann (vicevoorzitter), namens de ggz-cliëntenorganisaties

Jeroen Muller, namens GGZ Nederland

Marij de Roos, namens de familievertrouwenspersonen

Rob Laane, namens de verzekeraars

Peter Glasbeek, namens de gemeenten



Maliebaan 87  
3581 CG Utrecht  
030 – 271 23 18  
info@lsfvp.nl  
www.lsfvp.nl

LSFVP juli 2016