

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.

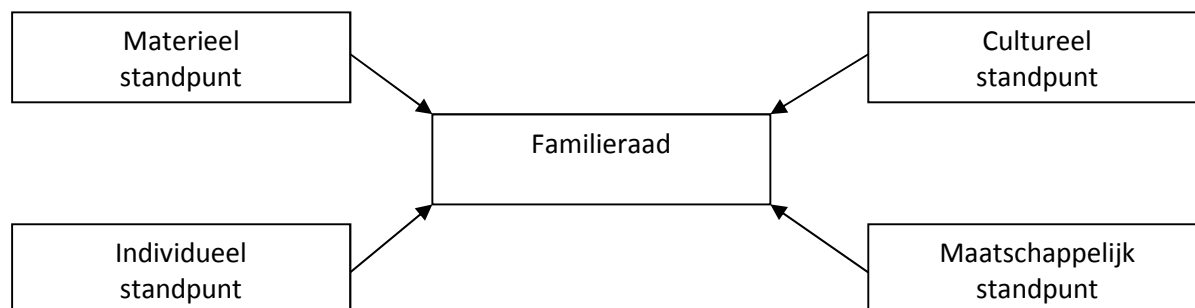
De formele positie van een familieraad is vastgelegd in een convenant of samenwerkingsovereenkomst met de Raad van Bestuur van de GGZ-instelling. De praktische mogelijkheden van een familieraad worden echter niet alleen bepaald door haar formele positie, maar evenzeer door haar informele positie. Daarbij 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	

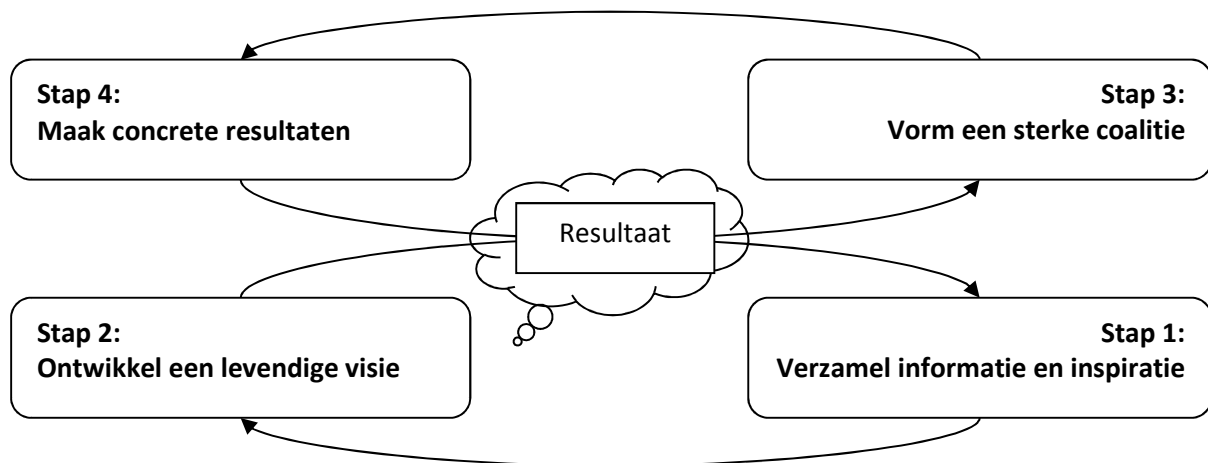
Aanvullende informatie

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.

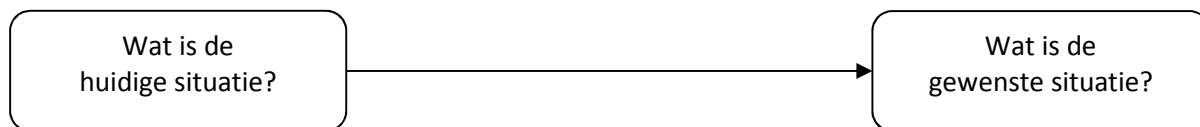
Aanvullende informatie

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:

	Ontwikkeling van dit aandachtspunt	Aandacht voor dit aandachtspunt	Kleur
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?

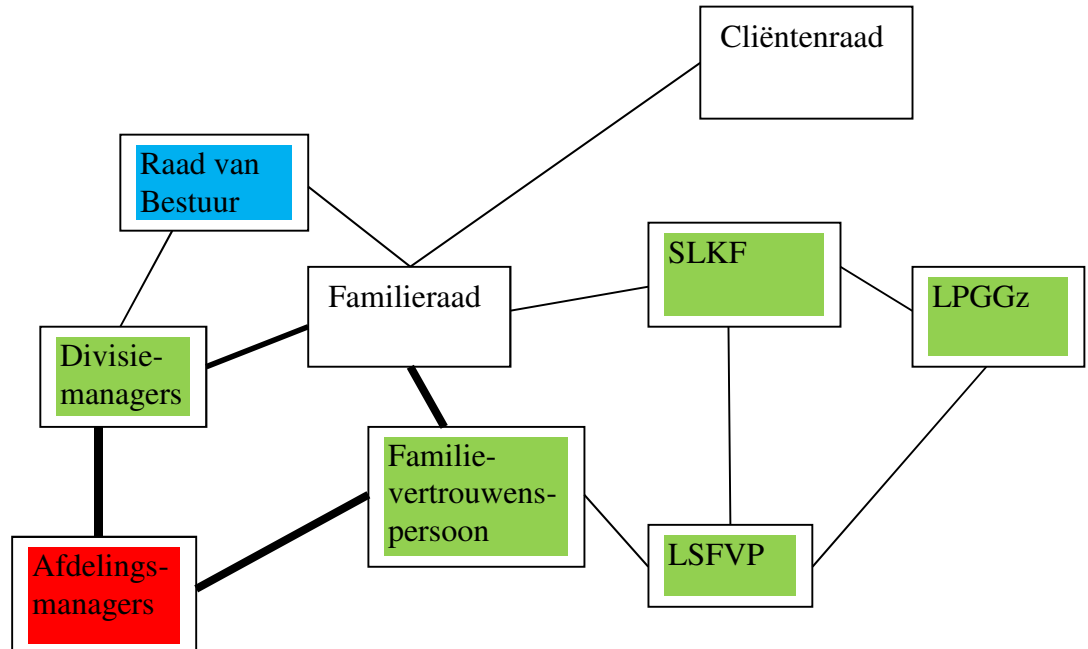
Krachtenveldanalyse

- 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 verwerklijken (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-clients 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-clients.

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.