

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 familievertrouwenspersoon 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 wachtkamermagazine 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 familierraad 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 familierraad 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 familierraad te vertellen, om jezelf als familierraad 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 familierraad
- De meest recente nieuwsbrief van de familierraad
- Visitekaartjes van de familierraad
- Een klant-en-klare (powerpoint)presentatie over de familierraad, 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 familierraad)
- 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