

### 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**

Familierraden 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 familierraad inhoudelijk echt wat te kunnen betekenen, kan het noodzakelijk zijn om de formele positie van de familierraad 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 familierraad te versterken, verzwakken zij in zekere zin hun eigen positie. Toch kan een (formeel) sterke familierraad 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 familierraad 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 familierraadsleden werven
- Een levendige visie ontwikkelen
- Heldere prioriteiten stellen
- Kwalitatief goede adviezen geven

Laat zien wat de instelling aan de familierraad 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 familierraad het eens zijn, en maak dit zichtbaar. Je kunt als familierraad ook feedback vragen aan de Raad van Bestuur: wat verwacht de Raad van Bestuur van de familierraad, 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 familierraad 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.