



**FAMILIE  
VERTROUWENS  
PERSONEN**

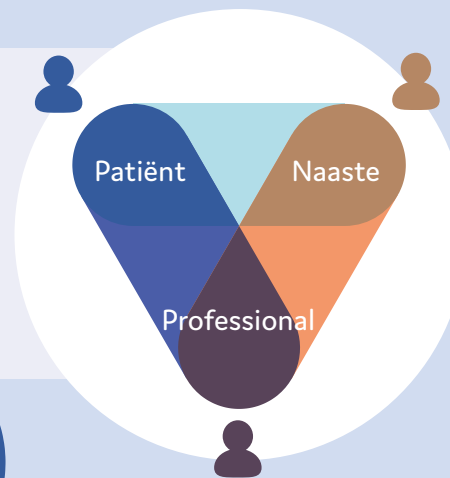
Wij ondersteunen familie en andere naasten van mensen met psychiatrische en/of verslavingsproblemen

## Over familievertrouwenspersonen

Wij zijn onafhankelijke ggz-professionals. Onze doelen:

Versterken van de invloed, positie en de betrokkenheid van naasten bij de zorg

Verbeteren van de communicatie tussen patiënt, hulpverlening en naasten



Mijn vriendin slikt haar pillen niet. Het gaat daardoor helemaal mis met haar. Kan zij verplichte zorg krijgen?



Bij de behandeling van mijn zoon is veel misgegaan. Kunt u me helpen om een klacht in te dienen?



Mijn vader is opgenomen met een zware depressie, maar hij stond de volgende dag weer buiten. Ik heb daarover geklaagd, maar de behandelaar geeft niet thuis. Kunt u bemiddelen?



Onze dochter heeft PTSS en ze wil niet dat we worden betrokken bij haar behandeling. Hoe kunnen wij haar het beste steunen?



Wij wijzen de volgende partijen op knelpunten:

Inspectie  
Gezondheidszorg  
en Jeugd

Ministerie  
VWS

Landelijke  
politiek

Wij zijn  
MIND

GGZ

### Onze naasten

Zijn vaders, moeders, dochters, zonen, partners, vrienden, neven, nichten, opa's, oma's, kleinkinderen van mensen met psychiatrische problemen en/of verslaving

### Wij bieden naasten

#### Ondersteuning bij

Contact met hulpverlener, behandelaar of manager

Indienen van een klacht

Crisismaatregel of zorgmachtiging

#### Informatie over

Geestelijke gezondheidszorg  
Wet- en regelgeving  
Verplichte zorg

#### Bemiddeling

bij menings- verschillen met professionals

### Wij bieden de ggz

#### Instellingen

Structurele input voor het kwaliteitsbeleid en familiebeleid

Signalen over mogelijke verbeterpunten in de omgang met naasten binnen de instelling

#### Professionals

Ondersteuning en bemiddeling bij gesprekken met naasten

## Vorbereiding op Wvvgz

Met de nieuwe Wet verplichte ggz krijgt de familievertrouwenspersoon vanaf januari 2020 de wettelijke taak om naasten te ondersteunen als er sprake is van een crisismaatregel of zorgmachtiging. Er is dan ook veel aandacht besteed aan het goed voorbereiden van de familievertrouwenspersonen op deze wet. Aan bod kwamen de wetstekst, protocollering, informatievoorziening, afstemming met ketenpartners en veilige mail.

## Toenemende vraag naar familievertrouwenswerk

Meer zorg werd ambulant aangeboden en de klinische voorzieningen namen af. Toch kregen de familievertrouwenspersonen meer vragen. In 2019 zijn ruim 2200 casussen behandeld. Dat is 10% meer dan het jaar ervoor.



## Ingewikkelder problemen

De problemen die we zijn tegengekomen, lijken ingewikkelder te worden. Dit komt doordat er gemiddeld meer mensen bij een casus betrokken raken en doordat de ambulantisering van de ggz meer druk op de naasten legt.



## Geen overzicht door slechte samenwerking

Steeds vaker zijn er meerdere partijen betrokken en zoeken deze partijen onderling nog naar een goede samenwerking. Toch is deze samenwerking cruciaal voor het verkrijgen van een goed beeld van de behoefte aan zorg en begeleiding. Is de weg naar hulp en ondersteuning eenmaal gevonden, dan komt het nog voor dat patiënt en naasten de enigen zijn die het complete overzicht hebben van alle betrokkenen bij de zorg. Het lukt naasten niet altijd goed om contact te leggen met de verantwoordelijke behandelaar.



## Aandacht voor naasten staat onder druk

Met de transitie van de zorg, de bezuinigingen en het grote personeelsverloop, staat de aandacht voor naasten onder druk. Reorganisaties zorgen voor veel vragen en ergernissen bij naasten. Hoewel het familiebeleid op veel plaatsen sterk is verbeterd, lukt het niet overal om dit beleid tot op de werkvloer zichtbaar en voelbaar te maken.



## DAEB

In 2019 is voor de eerste keer een overeenkomst Dienstverlening Algemeen en Economisch Belang (DAEB) afgesloten tussen het ministerie van VWS en onze stichting. In deze overeenkomst zijn onder andere specifieke kwaliteitseisen aan het familievertrouwenswerk vastgelegd, bijvoorbeeld op het gebied van opleiding.



## Betrokkenheid of privacy?

Een kwestie die bij naasten frustratie veroorzaakt en geregeld onderwerp vormt van gesprek tussen de familievertrouwenspersoon en behandelaars is de spanning tussen betrokkenheid en privacy. Wanneer een patiënt niet wil dat de behandelaar spreekt met zijn naasten, volgt de behandelaar dat. Een rigide opvatting van de privacyregels speelt hierbij een rol. Naasten worden dan niet gehoord en mogen de behandelaar geen informatie over de patiënt geven. Het is begrijpelijk dat de behandelaar de vertrouwensband met de patiënt niet onder druk wil zetten. Naasten de gelegenheid geven om voor de zorg cruciale informatie te geven kan echter op zichzelf geen inbreuk op de privacy zijn. Partners en ouders dragen vaak een leven lang de last van de zorg voor de patiënt. Voor hen is het onbegrijpelijk en frustrerend om te ervaren dat wat zij belangrijk vinden voor hun dierbare, niet door de behandelaar wordt meegenomen.



## Personele wisselingen

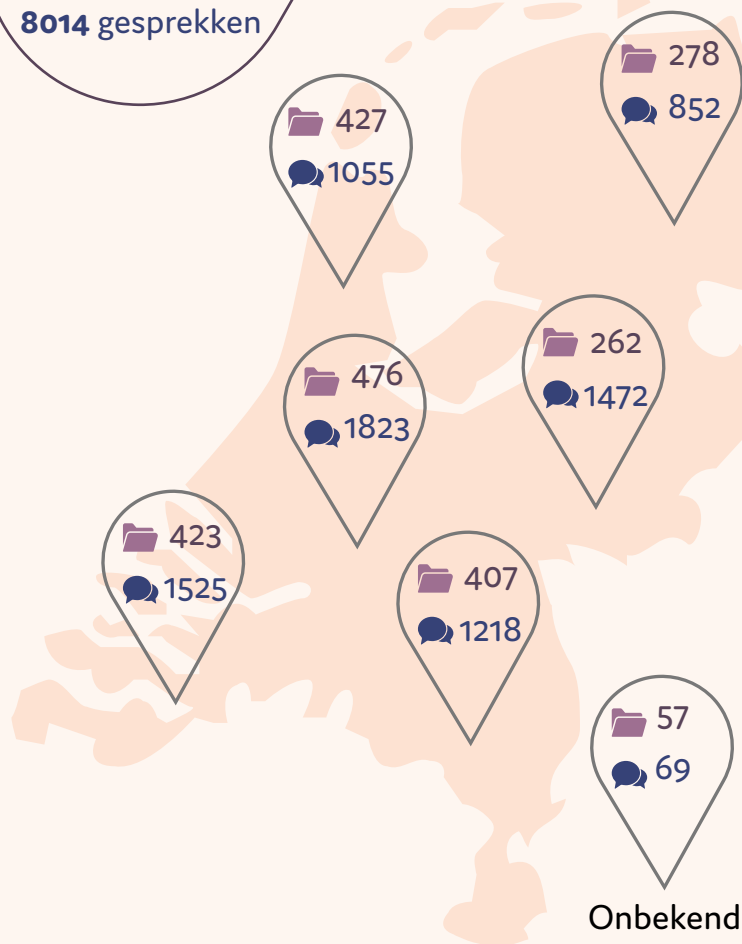
Een veelgehoorde klacht is dat er zoveel personele wisselingen zijn. Patiënten en hun naasten moeten soms meerdere keren kennismaken met een nieuwe behandelaar, omdat de vorige vertrokken is en elders is gaan werken.



### Casuïstiek

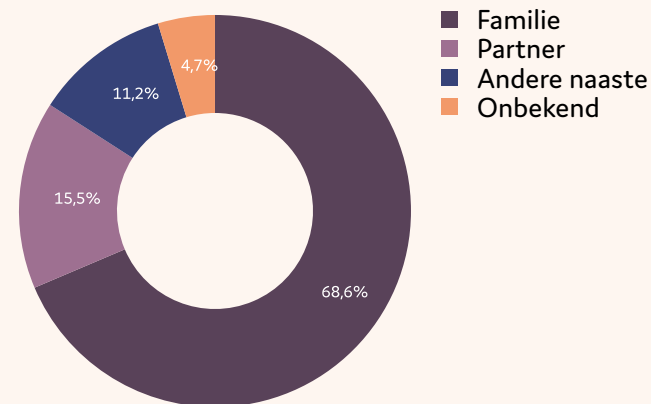


Wij hebben 19 familie-vertrouwenspersonen verdeeld over 6 regio's

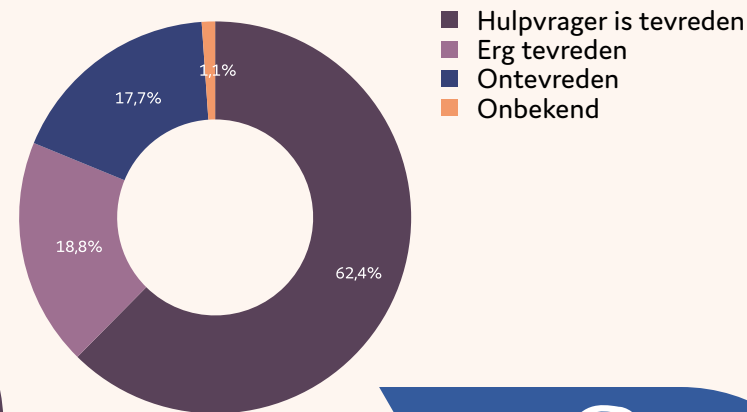


93 keer hebben wij naasten ondersteund bij een klachten-procedure

### Relatie hulpvrager tot patiënt



### Tevredenheid over de familievertrouwenspersoon



175 keer hebben wij instellingen gewezen op één of meer knelpunten