

**Bijlagenboek bij
Op weg naar
onafhankelijkheid**

Bijlage 1 Contextanalyse

Bijlage 2 Itemlijst

Bijlage 3 Lijst van respondenten

Bijlage 4 Lijst met schriftelijk ontvangen stukken

**Bijlage 5 Functieomschrijving FVP-er van het Landelijk
Overleg Familievertrouwenspersonen**

**Bijlage 6 Programma van eisen voor
familievertrouwenspersonen van het Platform GGZ**

Bijlage 1 Contextanalyse

Contextanalyse uit offerte voor de oprichting van een organisatie van de familievertrouwenspersonen

Aanleiding

Het doen van onderzoek naar de wenselijke positionering van de familievertrouwenspersonen in de GGZ komt voort uit de aanvaarding op 30 januari 2007 van de motie van mevrouw Joldersma CS in de Tweede Kamer. In deze motie verzoeken de indieners de minister te bevorderen dat in elke GGZ-instelling een familievertrouwenspersoon beschikbaar is. De minister heeft op 6 februari 2008 per brief aan de kamer meegedeeld dat de beantwoording van de motie vertraging heeft ondervonden, omdat nader onderzoek moet worden uitgevoerd. Zorg Consult heeft ten behoeve van de beantwoording het onderzoek naar Familievertrouwenspersonen in de GGZ uitgevoerd en de rapportage opgesteld.

Snelheid

De vraag van de indieners van de motie wacht al geruime tijd op een adequaat antwoord. Door het niet voldoende antwoord krijgen op alle vragen uit het onderzoek door Zorg Consult staat er de nodige druk op het redelijk snel behalen van resultaat bij het te houden aanvullende onderzoek. De minister deelt in december schriftelijk aan de kamer mee dat het gehouden onderzoek nog een aantal vragen open laat en dat aanvullend onderzoek nodig is. Uiterlijk in het voorjaar van 2009 moet de Tweede Kamer een sluitend antwoord op de motie krijgen.

Vernieuwing wet

Op 21 november 2008 heeft de minister van Justitie, mede namens de minister van VWS het voorstel van wet voor de vernieuwing van de Wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen aangekondigd. Dit voorstel van wet regelt niet alleen de gedwongen opname maar ook de gedwongen behandeling van personen met een psychiatrisch ziektebeeld. In de memorie van toelichting wordt aangegeven dat de wet meer evenwicht moet gaan bieden in de positie van de patiënt, zijn familie en de behandelaars.

Open eindjes

In dit onderdeel van de offerte gaan wij in op de volgende onderwerpen van de onderzoeksrapportage van Zorg Consult waar nader onderzoek geboden is of waar rekening mee moet worden gehouden bij de uitvoering van het vervolgonderzoek:

1. Stichting of vereniging.
2. Financiële onderbouwing.
3. Inhoud functie.
4. Digitaal, telefonisch en face to face contact.
5. Begroting.
6. Wijze van financiering.
7. Werkplekken binnen of buiten instelling.
8. Draagvlak.

1. Stichting of vereniging

Naar aanleiding van de rapportage hebben drie familievertrouwenspersonen een gesprek gehad met het ministerie. Uit dat gesprek kwam naar voren dat zij het met onderdelen in het rapport niet eens waren en ook de weergave van hun mening niet altijd correct vonden. Het gaat hierbij met name om de passage over de voorkeur voor een vereniging als zelfstandige rechtspersoon voor het onderbrengen van de familievertrouwenspersonen. Hun voorkeur is de stichtingsvorm.

Van de zijde van het ministerie is aan de onderzoekers van Zorg Consult gevraagd naar de onderbouwing van hun voorkeur voor de verenigingsvorm in plaats van de stichtingsvorm. De onderzoekers hebben aangegeven daar geen onderbouwing voor te kunnen geven, bij gebrek aan voldoende juridische deskundigheid.

2. Financiële onderbouwing

In de financiële onderbouwing van de onderzoeksrapportage van Zorg Consult zitten rekenfouten. Maar ook in de aannames die leiden tot het noemen van de verhouding van één FTE per 750.000 inwoners zitten mogelijk fouten.

A. Bij de deelnemende instellingen in Amsterdam worden een drietal instellingen genoemd: Mentrum, Jellinek en AMC/De Meren met 44 uur. Daarboven staat Buitenamstel/Geestgronden met vier uur. Maar Buitenamstel is ook in Amsterdam gevestigd en was, voor de fusie met de Geestgronden, de derde GGZ-organisatie van Amsterdam, naast Mentrum/Jellinek en AMC/De Meren. In de tekst heeft men het over de drie Amsterdamse instellingen. Welke drie dat dan zijn is echter niet geheel duidelijk.

B. Maar ook de herleiding tot één FTE is niet correct. Eén FTE staat gelijk aan 36 uur. 44 uur staat dus gelijk aan 1.2 FTE. Tellen we de uren van Amsterdam en het gebied van de Geestgronden bij elkaar op dan komen we op 48 uur. In het gebied Amstelland en de Meerlanden en Zuid-Kennemerland wonen zeker nog ongeveer 400.000 inwoners boven de 750.000 inwoners van Amsterdam. Het lijkt niet aannemelijk dat voor dit gebied volstaan kan worden met de vier uur die vermeld wordt bij De Geestgronden. Opnieuw kijken naar de aannames onder de verhouding FTE en inwonersaantallen is daarom ook hierdoor gewenst.

C. Er moet ook rekening worden gehouden met de concentratie van patiënten per provincie of regio. Niet in alle provincies of regio's zullen evenveel patiënten voorkomen. Het inwoneraantal zal dus als maatstaf een correctie behoeven naar gelang het aantal patiënten per provincie. Het is ook de vraag in hoeverre er door de grootte van het werkgebied nog een correctie moet plaats vinden vanwege de tijd die nodig is voor werkverkeer voor het bezoeken van familieleden die om advies en ondersteuning vragen.

D. Ook inhoudelijk is er nog wat aan te merken op het stellen van een verhouding tussen het gebruik van een voorziening uitmondend in een aantal FTE en het aantal inwoners. Op dit moment is er in een beperkt aantal instellingen binnen de GGZ een familievertrouwenspersoon. Dat zal niet betekenen dat in de andere instellingen bij familie van patiënten geen vragen leven en dat die vragen ook niet gesteld zullen worden. Aan te nemen is dat die vragen bij andere organisaties of personen terecht komen, zoals sociaal raadslieden, maatschappelijk werk, de huisarts, burens en kennissen. Met het oprichten van een organisatie zullen die vragen bij de familievertrouwenspersonen terecht komen. Er is dus sprake van vraagverplaatsing, doordat de bestaande organisaties deze vragen dan niet meer krijgen.

E. Daarnaast is bekend dat het doen van aanbod op zich zelf ook vraag doet ontstaan. Deze effecten zullen in ogenschouw moeten worden genomen bij de aannames die gemaakt worden. Het resultaat kan zijn dat er geen echt harde, objectief vast te stellen standaard voor de benodigde aantallen FTE's te geven is. Dan rest de politieke keuze wat maatschappelijk gewenst is, rekening houdend met bereikbaarheid en toegankelijkheid van deze nieuwe voorziening.

3. Inhoud functie

Bij de inhoud van de functie wordt aangegeven dat 10% van de tijd besteed wordt aan overige taken, waaronder administratieve taken. Dat betekent dat er minder dan 10% tijd beschikbaar is voor administratieve taken. Tegen de achtergrond van de voortdurende verzwaring van de administratieve lasten in veel beroepen in de zorg is dit een hoopgevend geluid. Echter het doet vragen rijzen naar de waarheidsgetrouwheid van de cijfers. Nader onderzoek bij FVP-ers naar de taakinvulling lijkt gewenst.

4. Digitaal, telefonisch en face to face contact

In het onderzoek van Zorg Consult wordt aangegeven dat er maar een beperkte mogelijkheid is om zaken per e-mail of telefonisch af te doen. Het is de vraag in hoeverre dit de behoefte van de ondersteuner weergeeft en in hoeverre dit een wens is van de vrager om ondersteuning. Nog eens kritisch kijken naar de aard van de vragen en de wijze van beantwoording kan van invloed zijn op de manier waarop de organisatie verder wordt opgezet en ingevuld. Daarbij gaan we er wel van uit dat het een en-en situatie gaat worden met zowel face to face als telefonisch en e-mailcontact.

Het is het ook de vraag of bij e-mail en telefonisch contact er van een centrale organisatie van de helpdesk moet worden uitgegaan. Door dit centraal te doen ontstaan er twee circuits in de toekomstige organisatie die los van elkaar komen te staan. Tevens komt er, wanneer de vraag niet langer door een helpdeskmedewerker is te beantwoorden omdat hij te gecompliceerd blijkt te zijn een overdracht naar een familievertrouwenspersoon. Een andere optie is dat met behulp van techniek van nummerherkenning een beller ook onmiddellijk bij een decentrale ondersteuner terecht komt. Ook

verzoeken per e-mail kunnen decentraal inhoudelijk beantwoord worden en centraal beheerd worden. Een eventuele overdracht als de vraag gecompliceerd blijkt te zijn, is dan niet meer nodig.

De ervaring die er binnen de organisatie van de Stichting PVP is, kan ons veel leren over de gewenste organisatievorm en de vraag waar het omslagpunt zit van e-mail en telefonisch contact naar face to face contact. We gaan uit van een model dat eenvoudige vragen op een eenvoudige manier beantwoordt en bij ingewikkelde vragen om meer direct contact tussen familie en ondersteuner vraagt (stepped care).

5. Begroting

In de rapportage van Zorg Consult is bij het opstellen van het financieel budget alleen gekeken naar het onderscheid tussen centraal digitaal telefonisch en face to face. Na de keuze voor de en-en situatie is geen optelling gemaakt, noch zijn er naast de personele kosten begrotingsbedragen voor huisvesting en organisatie meegenomen. De wijze van organisatie is eveneens nog niet helder, waardoor huisvestingskosten en organisatiekosten nog niet te berekenen zijn. Op dit moment is er, los van de gebrekkige aannames en de rekenfouten, geen betrouwbaar beeld van de kosten die nodig zijn voor het op landelijke schaal invoeren van familievertrouwenspersonen te geven. Daarbij ontbreekt ook het zicht op incidentele kosten voor de eerste fase van de oprichting van de rechtspersoon en structurele kosten.

6. Wijze van financiering

In de rapportage van Zorg Consult wordt aangegeven dat de wijze van financiering waarschijnlijk een subsidieverstrekking zal zijn. De organisatie van patiëntenvertrouwenspersonen gaat in 2009 over van financiering door een beleidsmaatregel van de Nederlandse Zorg Autoriteit naar een subsidieverstrekking door het ministerie van VWS. Gekeken zal moeten worden of deze verandering van financieringsvorm ook gevolgen heeft voor de wijze van inrichting van de landelijke organisatie voor familievertrouwenspersonen.

7. Werkplekken binnen of buiten instelling

De motie van Joldersma CS spreekt over het beschikbaar hebben van familievertrouwenspersonen in elke GGZ-instelling. De wijze waarop die beschikbaarheid vorm krijgt wordt niet nader gedefinieerd. Ligt het plaatsen van FVP-ers in een instelling, naar analogie van de PVP-ers, voor de hand of kan er ook gekozen worden voor een regionale spreiding en werkplekken buiten de instellingen? De vraag is of het aangrijpingspunt voor het contact tussen familie en FVP-er de instelling is of dat het meer voor de hand ligt dat buiten de instelling te houden. Voor de spreiding en bereikbaarheid van de familievertrouwenspersonen is het beantwoorden van deze vraag van belang. Hieruit volgt ook de wijze van regionale organisatie van de familievertrouwenspersonen.

8. Draagvlak

Bij zowel het ministerie als bij een aantal FVP-ers is onvrede ontstaan over de eindrapportage van Zorg Consult. Het ministerie heeft niet het idee dat het draagvlak bij alle direct en indirect betrokkenen verminderd is. Voor het vervolg is het belangrijk om goodwill te kweken bij de FVP-ers en hun omgeving voor de inrichting en wijze van oprichting van de nieuwe organisatie. Met de omgeving doelen we op de organisatie voor PVP-ers en het GGZ-platform.

Bijlage 2 Itemlijst

Concept itemlijst vervolgonderzoek organisatie familievertrouwenspersonen

Inleiding

In de hieronder weergegeven itemlijst treft u de items aan waar in het vervolgonderzoek per soort gesprekspartner aandacht aan zal worden besteed. Door een X in een hokje wordt aangegeven of bij betreffende geleiding naar dit item gevraagd wordt. De items zijn onderverdeeld in een hoofditem en vervolgens de aspecten of invalshoeken bij dat item. Naast deze items wordt in elk gesprek ook nog gevraagd welke punten van zorg of aandacht er nog verder zijn.

Itemlijst	Familie vertrouwens personen	Directeur PVP-organisatie	GGz-Platform	Deskundigen vraagontwikkeling	Financieel deskundige	Personeels consultant
Items						
Waardering rapportage zorgconsult	X	X	X	X	X	X
<i>Inhoudelijk</i>	X	X	X	X	X	X
Validiteit				X		
Rechtsvorm	X	X	X		X	X
<i>Vereniging of stichting</i>	X	X	X		X	X
<i>Rol begeleidingscommissie</i>	X	X	X			X
<i>Soort bestuur</i>	X	X	X			X
<i>Bestuursportefeuilles</i>	X	X	X			X
<i>Recht van voordracht bestuursleden</i>	X	X				X
Inhoud functie FVP	X	X	X			X
<i>Face to face versus E-mail-telefonisch, inclusief omslagpunt</i>	X	X	X			X
<i>Stepped care benadering</i>	X	X	X			
<i>Taken binnen functie</i>	X	X	X			X
<i>Verhouding administratief-inhoudelijk</i>	X	X				X
<i>Vergelijking ontwikkeling inhoud met PVP-er</i>	X	X	X			X
<i>Wat uit functie centraal wat decentraal</i>	X	X	X			X
<i>Functieomschrijving</i>	X	X	X			X
Positie functie FVP	X	X	X			X
<i>Positie t.o.v. patiënt-behandelaar</i>	X	X	X			X
<i>Vergelijking positie met PVP-er</i>	X	X	X			X
<i>Werkplek binnen of buiten instelling</i>	X	X	X			X

Vervolg itemlijst	Familie- vertrouwens- personen	Directeur PVP- organisatie	GGz- Platform	Deskundigen vraagontwikkeling	Financieel deskundige	Personeels- consulent
Items						
Functiewaardering en opleiding	X	X			X	X
Functieniveau	X	X			X	X
Inschaling	X	X			X	X
Opleiding en kwalificatieprofiel	X	X				X
Vraagontwikkeling	X	X	X	X		
<i>Aanbod scheidt vraag</i>	X	X	X	X		
Waar komt vraag bij geen FVP?	X		X	X		
Verwachte ontwikkeling vraag FVP versus historie ontwikkelingsvraag PVP	X	X	X			
Aantal FTE	X	X	X	X	X	X
<i>Aannames Zorgconsult</i>	X	X	X	X		
<i>Per inwoneraantal of per hoeveelheid patiënten</i>	X	X	X	X		
<i>Per regio of per organisatie</i>	X	X	X	X		
<i>FTE helpdesk- FTE decentrale ondersteuning</i>	X	X			X	X
FTE, aard en aantal overige centrale functies	X	X			X	X
Samenwerking		X	X			
<i>Verwachting takenpakket</i>	X	X	X			
<i>Afstemming takenpakket decentrale ondersteuners</i>	X	X	X			
<i>Afstemming takenpakket centraal apparaat en functies</i>	X	X	X			
Overstap FVP-ers	X					X
<i>Bereidheid overstap</i>	X					X
Voorwaarden overstap	X					X
Begroting		X			X	X
<i>Opzet begroting</i>		X			X	
<i>Incidentele lasten</i>		X			X	X
Structurele lasten		X			X	X
<i>Financiële beheersfunctie intern extern</i>		X			X	X
<i>Verhouding productie- overhead</i>		X			X	X

Toelichting

Inleiding

De toelichting volgt de indeling van de itemlijst. Per hoofditem worden zaken verhelderd.

Waardering rapportage zorgconsult

Het gaat hier om een algemene indruk. Alleen bij de deskundigen wordt dieper ingegaan op de validiteit.

Rechtsvorm

Bij de keuze voor vereniging of stichting gaat het bij de financieel deskundige en de personeelsconsulent om de effecten van die keuze voor de financiën en de positie van het personeel.

In het standpunt van het platform GGZ over de organisatie van de FVP-ers is de figuur van de regionale begeleidingscommissie opgenomen. Nut en noodzaak hiervan moet daarom in het onderzoek aan de orde komen. De effecten voor de positie van het personeel zullen bij het gesprek met de personeelsconsulent besproken worden.

Bij het recht van voordracht gaat het er bij de personeelsconsulent om te kijken naar de voorschriften uit de WOR en de vigerende CAO.

Inhoud functie FVP

De personeelsconsulent staat in deze rubriek vermeld, omdat de uitkomst van effect is voor de functieomschrijvingen van zowel de decentrale ondersteuners, secretariaatsmedewerkers en de functionarissen die op centraal niveau zullen gaan werken.

Met het omslagpunt bedoelen we het bepalen van punt waarbij het contact met de familie niet meer via de telefoon of per e-mail kan maar face to face moet verlopen.

Positie FVP-er

De personeelsconsulent staat in deze rubriek vermeld, omdat de uitkomst consequenties heeft voor de positie van de FVP-er. Met name zal bepaald moeten worden of er eventueel sprake is van detachering en vervolgens dan de noodzaak van een detacheringsovereenkomst.

Bij de positiebepaling gaat het met name er om te verhelderen of de driehoek patiënt-behandelaar(organisatie)- familie, vanuit familieperspectief er anders uit ziet dan vanuit patiëntperspectief. Of anders gezegd: is de koppeling van de FVP-er aan de instelling logisch en/of nuttig of niet logisch en/of niet nuttig.

Functiewaardering

De financieel deskundige staat hierbij vanwege het effect van de uitkomst voor de begroting.

Aantal FTE

De personeelsconsulent staat in deze rubriek vermeld voor het maken van functieomschrijvingen voor de benodigde functionarissen. Tevens zal functiewaardering van deze functies nodig zijn.

Met de financieel deskundige zullen de financiële effecten van alle keuzes besproken worden.

Samenwerking

Alvorens met de PVP-organisatie en het GGZ-platform over samenwerking en afstemming te gaan hebben wil ik dat ze hun blik op het takenpakket van de organisatie nogmaals checken..

Met de PVP-directeur zal de mogelijkheid van het combineren functies bij het centraal bureau besproken worden.

Begroting

Met de directeur van de PVP-organisatie zal dieper op de systematiek van de nieuwe wijze van subsidiering voor de opstelling van de begroting gekeken worden.

Met de personeelsconsulent kijk ik naar de aanloopkosten voor de werving en de kosten voor de inrichting van de personeelsbeleidsfunctie en personeelsbeheersfunctie. Alle keuzes die bij de begroting gemaakt worden hebben onmiddellijk effect op het terrein van het personeel. Vanwege het doorpraten met hem van die effecten staan er kruisjes bij zijn functie.

Onder dit hoofditem zullen we de aanloopkosten en de structurele lasten bepalen. Daarbij kijken we in hoeverre aanloopkosten volgens de subsidieregels als afschrijvingskosten meegenomen kunnen of moeten worden als structurele lasten.

Bij de bepaling van de financiële beheersfunctie intern en extern gaat het er om te kijken naar de kwetsbaarheid bij het intern houden van de functie tegenover de kosten die het extern maken oplevert.

Bij de verhouding productie en overhead gaat het om het bepalen van een wenselijke verhouding tussen de kosten voor huisvesting, organisatie en overheadfuncties en de kosten voor het uitvoerende personeel.

Bijlage 3 Lijst van respondenten

Lijst van respondenten

Familievertrouwenspersonen

Naam	Organisatie(s)	Vestigingsplaats of kantooradres
Ellie Driebergen	In Geest	Hoofddorp
Olga Gorbatsjewa,	Arkin	Amsterdam
Marcel Hoeven	Breburg Groep	Tilburg
Wim Koning	RIBW Oost Veluwe	Leusden
Kees Kooij,	Arkin	Amsterdam
Ellen de Leijer	GGZ Noord Holland Noord	Den Helder
Hannie Oostenrijk,	De grote Rivieren	Dordrecht
Carry Pannekeet,	Arkin, inhoudelijk Stafmedewerker	Amsterdam
Jacqueline Rodenburg	Kwintes, Altrecht, SBWU en Centrum Maliebaan	Utrecht
Joan Taat	Meerkanten en Symfora	Amersfoort
Hans Weijmans	GGZ Oost Brabant	Eindhoven

Onderzoeksexperts

Jan Coolen,	NPCF, Manager Team Kosten	Utrecht
Joost Timmermans	Sociaal en Cultureel Planbureau Manager Onderzoeksgroep Zorg	Den Haag

Platform GGZ

Hetty Boven	Labyrint In Perspectief, Algemeen Coördinator	Utrecht
Margriet Paalvast	Landelijk Platform GGz, Beleidsmedewerker	Utrecht
Bert Stavenuiter	Ypsilon, directeur	Voorburg

Naast deze respondenten is er telefonisch contact geweest met Juanita Slengard van het Rijnmondse initiatief om te komen tot Stichting Familievertrouwenspersonen in de Rijnmond en met Richard Makkinga, voorzitter van de familieraad van Altrecht.

Bijlage 4 Lijst met schriftelijk ontvangen stukken

Lijst van ontvangen schriftelijke stukken

- Brochure Familie in de GGZ, partner in de Zorg, van beleid naar uitvoering, Vilans en Movisie, expertisecentrum Mantelzorg te Utrecht.
- Folder Familieservicepunt van GGZ Midden-Brabant.
- Folder Familieconsulent De Grote Rivieren.
- Projectplan familieconsulent De Grote Rivieren.
- Overwegingen bij de agenda overleg VWS van de delegatie van het Landelijk Overleg Familievertrouwenspersonen, november 2008.
- Programma van Eisen voor de FVP van het Landelijk Platform GGZ.
- Visiesheet De rol van de familie bij de behandeling van schizofrenie en psychose Ypsilon, september 2007.

Overzichten

- Overzicht werkzaamheden 2008 Altrecht, Kwintes en SBWU, Jacqueline Rodenburg.
- Overzicht 2007 en 2008 werkzaamheden Familievertrouwenspersoon Kop van Noord-Holland.
- Verslag van de werkzaamheden van de Familievertrouwenspersoon GGZ Amsterdam 2007.
- Voortgangsnotities Familievertrouwenspersoon GGZ Midden-Brabant over 2004 tot en met 2007.

Rapportages

- Betrokken Omgeving, modelregeling relatie ggz-instelling-naastbetrokkenen, Hans Blaauwbroek , 24 januari 2004.
- Familievertrouwenspersoon in de Amsterdamse Geestelijke Gezondheidszorg; eindrapport betreffende een experiment in de jaren 2004 en 2005.
- Niet alleen de patiënt centraal: Over familieleden in de geestelijke gezondheidszorg, H. van de Bovenkamp en M. Trappenburg.
- Rapportage Familievertrouwenspersonen in de GGZ, Zorg Consult Nederland, Bilthoven 14 juli 2008.

Functieomschrijvingen

- Functieomschrijving Ellen de Leijer.
- Functieomschrijving Landelijk Overleg Familievertrouwenspersonen.
- Taakomschrijving Hans Weijmans.

Van de Stichting Familievertrouwenspersoon in de Rijnmond

- Persbericht oprichting Stichting.
- Projectplan.
- Werkplan.

Van de Stichting PVP:

- Aantal vragen en klachten helpdesk ten opzichte van het totaal aantal vragen en klachten 2004 tot en met 2007.
- Beleidsplan 2008-2015.
- Brochures: de voorwaardelijke machtiging, ontslag en verlof, de gedwongen opname, uw rechten, zelfbinding, en de brochure klachten..
- Gedragsregels.
- Jaarverslag 2007.
- Klachtenregeling.
- Methodebeschrijving inventarisatie klachten, oktober naar aanleiding misstanden in SPC Oost in 2008.
- Missie en Visie 2007.
- Opzet Opleiding tot patiënten vertrouwenspersonen.
- Profielschets 2007.
- PVP Gids.
- Rapportage Cliëntkenmerken 1995-2006.
- Reglement Raad van Toezicht.
- Statuten stichting PVP.

Bijlage 5 Functieomschrijving FVP-er van het Landelijk Overleg Familievertrouwenspersonen

Functie : Familievertrouwenspersoon
Functiecategorie : Staf, overige
Indeling functie : FWG 60
Datum :

1. PLAATS IN DE ORGANISATIE

1.1 Positie

De functie is op instellingsniveau (sector-en afdelingsoverstijgend) of instellingsoverstijgend georganiseerd. De organisatorische onderbrenging en formele werkgeversfunctie kunnen in onderling overleg in een instelling of regio worden bepaald zolang dit niet op landelijk niveau is geregeld. Inhoudelijk dient de FVP onafhankelijk te kunnen functioneren. Dit dient o.m. zichtbaar te zijn in de wijze van verantwoording afleggen. Inhoudelijke aansturing alsmede werving en selectie dient te geschieden door een begeleidingscommissie die tripartiete is samengesteld (familieorganisaties c.q. familieraden, cliëntenorganisaties c.q. cliëntenraden, bestuurders van een ggz-instelling of instellingen). De taken, bevoegdheden en werkwijze van de familievertrouwenspersoon zijn omschreven in deze functiebeschrijving.

1.2 Leiding ontvangen

- De functie wordt beheersmatig aangestuurd door bij voorkeur de manager van een stafdienst of bestuursbureau. Daarnaast is sprake van inhoudelijke verantwoording aan een begeleidingscommissie als boven omschreven.
- Het onderbrengen van deze functie binnen een instelling vindt op praktische gronden plaats.
- Er is sprake van een 'vrijplaatsfunctie' ten opzichte van de deelnemende instelling(en)
- Vanuit de functie wordt geen leiding gegeven aan anderen, wel is sprake van signalering en advisering aan de deelnemende instellingen.

1.3 Interne en externe contacten

- Intern: alle relevante medewerkers van de deelnemende instelling(en) (zowel hulpverleners als leidinggevenden als bestuurders) alsmede de beheersmatig leidinggevende en de begeleidingscommissie.
- Extern: Familie en andere relevante relaties van cliënten van de deelnemende GGZ-instellingen, derden in het zorgproces (waaronder mantelzorgers), eventueel tolken, organisaties (waaronder belangenverenigingen), instellingen, personen en in voorkomende gevallen cliënten van de deelnemende instellingen; collega's bij andere instellingen in min of meer vergelijkbare functies.

2. DOELSTELLING VAN DE FUNCTIE

Het verschaffen van informatie en voorlichting aan familie en andere relevante betrokkenen van cliënten van de GGZ-instellingen; ondersteuning van en belangenbehartiging voor familie en andere naastbetrokkenen in (dreigende) probleemsituaties; het bevorderen en versterken van de positie van de doelgroep en het overbruggen c.q. verduidelijken van (schijnbaar) tegengestelde belangen tussen familie en mantelzorgers enerzijds en professionele hulpverleners anderzijds.

Daarnaast heeft de functie, met name via beleidssignalering, tot doel de bereikbaarheid van en toegankelijkheid tot de GGZ-instellingen te verbeteren en de kwaliteit van de bejegening en de zorg van cliënten en hun naastbetrokkenen te verbeteren.

De functie heeft voornamelijk een ontwikkelkarakter. PR, netwerkontwikkeling en beleidsvorming en beleidsvoorbereiding t.b.v. de begeleidingscommissie behoren tot de taken.

3. FUNCTIE-INHOUD

3.1 Ondersteunen van familie, relaties en mantelzorgers van cliënten van de deelnemende instellingen

- Informatie geven over de (regionale) geestelijke gezondheidszorg.
- Verwijzen naar/attenderen op instanties, lotgenotengroepen/organisaties, cursussen of bijeenkomsten.
- Adviseren over hoe te handelen t.a.v. de hulpverlening.
- Adviseren over hoe te handelen t.a.v. de cliënt.
- Een luisterend oor bieden voor het verhaal van familie/naastbetrokkenen.

- Belangenbehartiging, o.m. door ondersteuning in gesprekken met hulpverleners en hun leidinggevenden.
- Bemiddeling tussen familie/naastbetrokkenen en hulpverleners van de GGZ.
- Adviseren en ondersteunen bij het (desgewenst) indienen van een klacht.
- Signaleren van problematiek van familie/naastbetrokkenen en deze onder de aandacht brengen van de GGZ.
- Signaleren van regels en werkwijzen van de GGZ die problemen of knelpunten bij de familie/naastbetrokkenen (kunnen) veroorzaken.

3.2 Overige taken

- Het registreren en administreren van alle uit de functie-uitoefening voortvloeiende gegevens.
- Het verstrekken van overzicht en inzicht aan de deelnemende organisatie(s) van relevante informatie en opstellen van rapportages e.d.
- Het geven van bekendheid met betrekking tot de faciliterende functie van de FVP.
- Het periodiek evalueren van de functie en adviseren over de functie-invulling, in het kader van de ontwikkelcomponent van de functie.

3.3 Benodigde bevoegdheden.

- Informatie mogen verschaffen over de instellingen, behandelprocedures en (in algemene zin) het behandelplan van de cliënt. (Inzage verkrijgen in het dossier van de cliënt alleen na diens schriftelijke toestemming).
- Toegang tot individuele hulpverleners, leidinggevenden, eerste geneeskundigen en patiëntenvertrouwenspersonen.
- In het kader van profilering van de functie en de signalerende taakstelling toegang tot hulpverleners, leidinggevenden, management en raden van bestuur.
- De FVP kan gevraagd en ongevraagd adviseren aan de diverse betrokken partijen.
- De FVP kan zonodig gebruik maken van hulpmiddelen zoals tolkdiensten.
- Het werkterrein van de FVP strekt zich uit tot het volledige gebied van zorg en welzijn.

3.4 Overige aandachtspunten.

- De FVP heeft geheimhoudingsplicht t.a.v. de informatie die familie/naastbetrokkene of mantelzorger hem geeft.
- De FVP werkt uitsluitend op verzoek van fam./naastbetrokkenen; Hulpverleners of cliënten kunnen fam./naastbetrokkenen wel attenderen op de mogelijkheden van de FVP.
- De FVP zal in voorkomende gevallen ook buiten kantooruren moeten werken.

4. TOELICHTING GEZICHTSPUNTEN

4.1 Kennis

De familievertrouwenspersoon beschikt minimaal over een HBO-plus werk - en denkniveau en heeft ruime:

- kennis van en ervaring in de GGZ - in meerdere werkvelden.
- kennis van (onderdelen van) de organisatie, procedures, producten en diensten van de instelling en van het netwerk waarin deze participeert.
- kennis van relevante wet- en regelgeving alsmede de sociale kaart.
- kennis van de psychologie achter conflicten en rouwverwerking.
- Kennis van systeem- en communicatietheorieën.
- kennis en vaardigheid in het hanteren van de methodieken om conflicten bespreekbaar te maken.
- kennis van projectmatig werken (inclusief de evaluatie van projecten) in ontwikkelprojecten.

4.2 Zelfstandigheid

Binnen de gegeven gedragsregels en beleidskaders wordt zelfstandig, als onafhankelijk functionaris, gewerkt. Deze regels en kaders vergen per situatie een interpretatie van de FVP.

Sterk variërende en vaak complexe problemen worden naar eigen inzicht opgelost. Het telefonisch winnen van advies bij de organisatorisch leidinggevende of de Begeleidingscommissie is mogelijk. Toetsing van de werkzaamheden vindt alleen achteraf plaats.

Het nemen van initiatieven, flexibiliteit, creativiteit en vindingrijkheid zijn vereist bij alle taken.

Bij het maken van keuzes moet rekening gehouden worden met de niet altijd voorzienbare gevolgen en moet vaak snel worden beslist. Tevens is sprake van het (tijdig) inschakelen van of verwijzen naar

anderen voor het oplossen van problemen en knelpunten.

4.3 Sociale vaardigheden

De functie vereist zeer goede contactuele eigenschappen omdat het gaat om contacten waarbij de emotionele lading bij familieleden/naastbetrokkenen vaak zeer groot is. Er is sprake van contact met een grote verscheidenheid aan familieleden, naastbetrokkenen en ook cliënten binnen de GGZ, alsook met diverse geledingen binnen de GGZ-instelling(en) (hulpverleners, leidinggevenden, eerste geneeskundigen, bestuurders) en andere zorgbieders en instanties. Het bieden van een luisterend oor, verhelderen van problemen en inzichtelijk maken van hulpverleningsmogelijkheden (en beperkingen daarbij) en in voorkomende gevallen bieden van ondersteuning, advies en omgaan met weerstanden, boosheid etc. Er worden hoge eisen gesteld aan tact i.v.m. bemiddelende activiteiten bij meningsverschillen en conflicten tussen familieleden en hulpverleners. Hoge eisen worden gesteld aan het combineren van empathisch vermogen met professionele distantie bij de analyse van en bemiddeling bij een casus. De FVP moet in staat zijn om op alle niveau's snel taxaties te doen, waarbij met name ook de non-verbale communicatie van belang is. Een complicerende factor hierbij is dat er sprake is van medewerkers van zeer verschillende afdelingen met eigen afdelingsculturen.

4.4 Risico's, verantwoordelijkheden en invloed

De functie levert nadrukkelijk bijdragen aan de toegankelijkheid en kwaliteit van de GGZ voor betrokkenen. Vanuit de functie dient efficiënt en effectief om te worden gegaan met de beschikbare tijd en wordt bijgedragen aan het effectief en efficiënt opereren van de deelnemende instelling(en). Gewerkt wordt in afstemming met en binnen de kaders van de deelnemende instelling(en) en onder verantwoordelijkheid van en binnen de kaders van de begeleidingscommissie. Inadequate uitvoering van de functie kan de instelling (en) imago-schade opleveren. Omgekeerd kan het goed functioneren van de FVP aanmerkelijke imagowinst opleveren.

4.5 Uitdrukkingsvaardigheid

Zeer goede mondelinge uitdrukkingsvaardigheid is vereist in de contacten met een verscheidenheid aan vertegenwoordigers van de doelgroep alsmede in contacten binnen de instellingen, organisaties en instanties, alsmede bij bemiddeling tussen de doelgroep en de instellingen. Ook is ruime schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid vereist ten aanzien van correspondentie, signalering, rapportages en voorstellen en adviezen. In gevallen waar sprake is van taalproblematiek wordt gebruik gemaakt van de diensten van tolken en/of anderen.

Teneinde een vertrouwensband met de betrokkenen tot stand te brengen moet de FVP kunnen beschikken over zeer goede verbale- én non-verbale communicatie.

4.6 Bewegingsvaardigheid

De FVP dient in staat te zijn tot het bedienen van een PC. Daarnaast zijn aan de functie geen bijzonder eisen met betrekking tot bewegingsvaardigheid gesteld.

4.7 Oplettendheid

Hoge mate van aandacht en opmerkzaamheid wordt vereist bij het verzamelen van informatie en het interpreteren daarvan bij uiteenlopende zaken. De FVP dient met name in staat te zijn tot het signaleren van uiteenlopende belangen van verschillende partijen die om bemiddeling vragen. Hoofd- en bijzaken dienen onderscheiden te worden. Er is daarbij vaak sprake van versturende invloeden vanwege de grote emotionele betrokkenheid van de doelgroep.

4.8 Overige functie-eisen

- Zeer veel geduld, volharding en doorzettingsvermogen is nodig bij het voeren van gesprekken met de doelgroep en bij contacten en bemiddeling tussen doelgroep en vertegenwoordigers van de instelling, het verzamelen van relevante informatie en de verheldering van situaties.
- Systematiek is aan de orde ten aanzien van verzameling en interpretatie van feiten en gegevens.
- Integriteit en eerlijkheid worden in hoge mate vereist met betrekking tot vertrouwelijke informatie, inclusief voor zover relevant en van toepassing, na verkregen toestemming van de betrokken cliënt, van dossiergegevens. Daarnaast is sprake van de algemene privacyregelingen van deelnemende instelling(en). Eerlijkheid is aan de orde ten aanzien van personen, ongeacht de persoonlijke opvattingen van de FVP.
- Voorkomen en gedrag zijn van belang in het onderhouden van in- en externe relaties.

4.9 Inconveniënten

Er is sprake van psychische belasting tengevolge van contacten met de doelgroep en ten gevolge van confrontatie met ernstig persoonlijk leed (het betreft vaak uit de hand gelopen situaties) en de mogelijkheden en vooral de onmogelijkheden (onmachtervaringen) om de doelgroep te ondersteunen of helpen. Ook wordt gewerkt in een (soms) "vijandige" omgeving.

Er is kans op persoonlijk letsel (lichamelijk en psychisch) in het contact met geëmotioneerde cliënten. Tijdsdruk en piekbelastingen in het werk kunnen voorkomen.

Andere inconveniënten zijn het feit dat het om een solistische functie gaat en het gegeven dat de functie nog volop in ontwikkeling is.

Bijlage 6 Programma van eisen voor familievertrouwenspersonen van het Platform GGZ

Programma van eisen voor FVP (Familievertrouwenspersonen in de GGZ)

Sinds het aannemen van de motie Joldersma in de 2e kamer m.b.t. de landelijke invoering van de FVP (voorjaar 2007) is er nationale politieke aandacht voor de familievertrouwenspersoon in de geestelijke gezondheidszorg.

De werkgroep mantelzorg van het Landelijk Platform GGZ is van mening dat er snel een beleidskader dient te komen om de FVP zo goed mogelijk in te kunnen bedden in de bestaande structuren.

Daartoe dienen randvoorwaarden, taken en bevoegdheden te worden beschreven die familie en naastbetrokkenen een optimaal gebruik van de FVP kunnen garanderen maar die tegelijkertijd de bestaande rechten van cliënten en hulpverleners eerbiedigen.

1. Randvoorwaarden.

- Een goed referentiekader voor het werk van de FVP vormt de landelijke modelregeling voor de relatie tussen de ggz-instelling en naastbetrokkenen van cliënten getiteld: "Betrokken omgeving", van januari 2004. Er bestaat voornamelijk nog geen formele (wettelijke) basis voor de FVP zoals bij de patiëntenvertrouwenspersoon wel het geval is.
- Gestreefd dient te worden naar een landelijke organisatie conform de Stichting Patiëntenvertrouwenspersoon (PVP).
- Per ggz-regio zou de functie beschikbaar moeten zijn voor alle naastbetrokkenen van ggz-clieënten.
- De organisatorische onderbrenging en formele werkgeversfunctie kunnen in onderling overleg in een regio worden bepaald zolang dit niet op landelijk niveau is geregeld.
- Financiering dient uit de reguliere middelen te geschieden.
- Inhoudelijk dient de FVP onafhankelijk te kunnen functioneren. Dit dient o.m. zichtbaar te zijn in de wijze van verantwoording afleggen.
- Inhoudelijke aansturing dient te geschieden door een begeleidingscommissie die tripartiete is samengesteld (familieorganisaties, cliëntenorganisaties, ggz-instellingen).
- Bij de totstandbrenging van de functie dienen de familieraden van de GGZinstellingen (indien aanwezig) te worden betrokken.

2. Belangrijkste taken.

- Informatie geven over de (regionale) geestelijke gezondheidszorg.
- Verwijzen naar/attenderen op instanties, lotgenotengroepen/organisaties, cursussen of bijeenkomsten.
- Adviseren over hoe te handelen t.a.v. de hulpverlening.
- Adviseren over hoe te handelen t.a.v. de cliënt.
- Een luisterend oor bieden voor het verhaal van familie/naastbetrokkenen.
- Belangenbehartiging, o.m. door ondersteuning in gesprekken met hulpverleners en hun leidinggevenden.
- Bemiddeling tussen familie/naastbetrokkenen en hulpverleners van de ggz.
- Adviseren en ondersteunen bij het (desgewenst) indienen van een klacht.
- Signaleren van problematiek van familie/naastbetrokkenen en deze onder de aandacht brengen van de ggz.
- Signaleren van regels en werkwijzen van de ggz die problemen of knelpunten bij de familie/naastbetrokkenen (kunnen) veroorzaken.

3. Benodigde bevoegdheden.

- Informatie mogen verschaffen over de instellingen, behandelprocedures en (in algemene zin) het behandelplan van de cliënt. (Inzage verkrijgen in het dossier van de cliënt alleen na diens schriftelijke toestemming).
- Toegang tot individuele hulpverleners, leidinggevenden, eerste geneeskundigen en patiëntenvertrouwenspersonen.

- In het kader van profilering van de functie en de signalerende taakstelling toegang tot hulpverleners, leidinggevenden, management en raden van bestuur.
- De FVP kan gevraagd en ongevraagd adviseren aan de diverse betrokken partijen.
- De FVP kan zonedig gebruik maken van hulpmiddelen zoals tolkendiensten.
- Het werkterrein van de FVP strekt zich uit tot het volledige gebied van zorg en welzijn.

4. Overige aandachtspunten.

- De FVP heeft geheimhoudingsplicht t.a.v. de informatie die familie/naastbetrokkene of mantelzorger hem geeft.
- De FVP werkt uitsluitend op verzoek van fam./naastbetrokkenen; Hulpverleners of cliënten kunnen fam./naastbetrokkenen wel attenderen op de mogelijkheden van de FVP.
- De FVP zal in voorkomende gevallen ook buiten kantooruren moeten werken.

Utrecht, 26 juni 2007

De werkgroep mantelzorg
van het Landelijk Platform GGZ,
voor deze,

Hylke van Zwol
voorzitter