

Jaarrapport Familievertrouwenspersoon 2022

Familieplatform vzw

Marieke Van Schoors

Kim Steeman

Antwerpen, 2022



Inhoud

1. Achtergrond: het belang van familie	3
2. Achtergrond Familievertrouwenspersoon.....	3
2.1 Familievertrouwenspersoon in Nederland	3
2.2 Familievertrouwenspersoon in België	4
3. Uitrol Familievertrouwenspersoon – Fase 2	5
4. Jaarevaluatie 2022	5
4.1 Ondersteunende zorgorganisaties	5
4.2 Aantal en aard van de contacten	6
4.3 Inhoudelijke evaluatie 2022	6
4.4 Evaluatie Familievertrouwenspersoon	9
5. Aandachtspunten voor 2023	11
Referenties.....	12
Bijlage 1. Charter Familievertrouwenspersoon.....	13
Bijlage 2. Evaluatie Familievertrouwenspersoon 2022.....	15

Jaarrapport Familievertrouwenspersoon_2022

1. Achtergrond: het belang van familie

Familie speelt een belangrijke rol in het leven en het herstelproces van de patiënt [1]. Niet alleen zijn zij een belangrijke **bron van informatie** [2;3], zij nemen vaak gedurende langere tijd de **zorg** op zich [4; 5]. Hoewel het betrekken van familie veel voordelen meebrengt voor de patiënt, de hulpverlener en de familie [6-12] mag de **impact** van het zorgtraject op de familie niet onderschat worden. Familie wordt o.a. belast met de zorg en de stress die het hele hulpverleningsproces vraagt. Als de draagkracht van familie overschreden wordt, is de kans groot dat ook zij problemen ontwikkelen en beroep moeten doen op de hulpverlening [13]. Om dit circulair patroon te doorbreken is het belangrijk om **preventief** te werk te gaan door familie adequaat te betrekken, te informeren en te ondersteunen waar nodig.

Het preventief te werk gaan kan aangepakt worden vanuit verschillende hoeken. Vanuit professionele zorg kan men inzetten op de 4 pijlers, bv. inzetten op een familievriendelijk klimaat (bejegenen), ondersteuning bieden vanuit de zorgorganisatie aan de hand van infoavonden (ondersteuning), participatie bij het opstellen van het behandelplan of familietherapie (participeren), en genuanceerd omgaan met beroepsgeheim (informeren). Daarnaast hebben familieorganisaties voornamelijk tot doel familie te ondersteunen door ontmoetingen tussen lotgenoten te stimuleren en laagdrempelige informatie aan te bieden [14].

De **familievertrouwenspersoon**, wat hieronder verder uitgelegd zal worden, positioneert zich ergens tussen de professionele zorg en familieorganisaties: Hij/zij is geen deel van het hulpverleningsteam en treedt onafhankelijk van de zorgorganisatie op, maar is wel op de hoogte van het huidige zorglandschap en de verschillende psychische problematieken [15].

2. Achtergrond Familievertrouwenspersoon

2.1 Familievertrouwenspersoon in Nederland

Sinds 2006 geeft de familievertrouwenspersoon mee vorm aan het familiebeleid van de zorgorganisaties in Nederland. Deze familievertrouwenspersonen zijn sinds 2011 in dienst van de Landelijke Stichting Familievertrouwenspersonen (LSFVP). De LSFVP omschrijft de rol van de Familievertrouwenspersoon als volgt: “De familievertrouwenspersoon ondersteunt familie en naasten van de cliënt. Hij/zij begeleidt hen in het contact met de hulpverlening en gaat met hen in gesprek over hun ervaringen met de hulpverlening. Daarnaast kan de familievertrouwenspersoon informatie geven over de verschillende psychiatrische stoornissen, alsook behandelmogelijkheden. Tenslotte is het de taak van de familievertrouwenspersoon om problemen bij familie te signaleren bij de organisaties.”

De meerwaarde en nood van een Familievertrouwenspersoon in Nederland, komt naar voor in hun cijfers. Wanneer we kijken naar het jaarrapport van LSFVP in 2020 [16], zien we dat er 17,9 personen werkzaam zijn als familievertrouwenspersoon. Zij ontvingen dat jaar 2831 casussen; dit is 158 per familievertrouwenspersoon. De voornaamste reden voor aanmelding waren: informatie en advies (30%), ontevredenheid over de zorg (25%) en een luisterend oor (10%). Wanneer we vergelijken met voorgaande jaarrapporten in Nederland, zien we een groei

in personen (13,9 in 2017 vs. 17,9 in 2020) alsook in aanmeldingen (1795 in 2017 vs. 2831 in 2020) over de tijd heen.

2.2 Familievertrouwenspersoon in België

Sinds 2016 onderzoekt het Familieplatform op welke manier de Familievertrouwenspersoon in Vlaanderen geïmplementeerd kan worden. De Familievertrouwenspersoon wordt hierbij omschreven als “een onafhankelijk, extra aanspreekpunt voor familie. Wanneer familie nood heeft aan een luisterend oor of moeilijkheden ervaart rondom de zorg voor een familielid, kunnen ze hier gratis terecht.” Hierbij zijn een aantal aspecten van belang: (1) **onafhankelijk**: de familievertrouwenspersoon is niet verbonden aan een zorgorganisatie, (2) **extra**: het is geenszins de bedoeling dat zorgorganisaties hun contact met families doorschuiven naar de Familievertrouwenspersoon. De zorgorganisatie is en blijft het eerste aanspreekpunt voor de patiënt en diens familie. Wanneer echter de zorgorganisatie de noden van een familielid niet (volledig) kunnen beantwoorden of bij ontevredenheid over de zorg, kan er doorverwezen worden naar de Familievertrouwenspersoon, (3) het **takenpakket** van de Familievertrouwenspersoon bestaat uit: een luisterend oor, informatie geven rond ziektebeeld of gevolgen voor familie, doorverwijzing naar externe hulp en familieorganisaties, bemiddeling en ondersteuning bij klachten, en (4) **gratis**: de Familievertrouwenspersoon is een gratis aanspreekpunt voor familie en naasten.

De opstart en uitrol van deze functie, gebeurde in verschillende fases:

- **2016-2019**: In 2016 onderzocht Familieplatform op welke manier men binnen PC Sint-Hiëronymus (Sint-Niklaas) de functie van een familievertrouwenspersoon zou kunnen organiseren. In een eerste piloottraject werd een familievertrouwenspersoon als onafhankelijke medewerker vanuit het Familieplatform ingezet in PC Sint-Hiëronymus (2018-2019).
- **2020**: Uitbreiding van het proefproject. Volgende organisaties stapten mee in het proefproject: PC Sint-Hiëronymus (Sint-Niklaas), PC Bethanië (Zoersel), psychiatrische kliniek Alexianen Zorggroep Tienen en Zorggroep Multiversum (Boechout & Mortsel)
- **Eind 2021**: Eindevaluatie proefproject. Aan de hand van een kwalitatieve (interviews) en een kwantitatieve (vragenlijsten) bevraging werden de sterktes, werkpunten en opportuniteiten van de Familievertrouwenspersoon in kaart gebracht. Vertrekkend vanuit de gunstige evaluatie van dit project, werd beslist om dit aanbod te verbreden en mogelijk te maken voor **alle** zorgorganisaties in Vlaanderen (Fase 2).
- **2022**: opstart Familievertrouwenspersoon – Fase 2.

3. Uitrol Familievertrouwenspersoon – Fase 2

Sinds januari 2022 werd het project Familievertrouwenspersoon uitgebreid en open gesteld voor **alle familieleden** van personen met een psychische kwetsbaarheid in behandeling (ambulant, residentieel en ambulant) in Vlaanderen.

Teneinde deze uitrol te faciliteren, werden verschillende stappen ondernomen

1. **Zorgorganisaties** werden uitgenodigd om dit gratis project te ondersteunen. Dit deden ze door een vooropgesteld charter (zie bijlage 1) te ondertekenen. Door het ondertekenen van dit charter stelden ze zich bereid om de functie mee intern te verspreiden, in te zetten op de naambekendheid van de functie (bv. via flyers, posters, op intranet) en te zorgen voor een intern aanspreekpunt.
2. Een eerste aanzet werd gedaan om familieleden zelf te bereiken. Dit gebeurde aan de hand van een campagne op sociale media. Met deze campagne probeerden we de naambekendheid van de functie bij de familie zelf te vergroten.
3. De **toegankelijkheid** en **laagdrempeligheid** van de functie werd vergroot. Er werd een website pagina ontwikkeld, zie [Familievertrouwenspersoon - Familieplatform](#). Op deze pagina wordt de functie duidelijk omschreven. Via een aanmeldingsformulier op de website, 1 telefoonnummer en 1 email-adres zetten we in op eenduidige communicatie.
4. De **taakomschrijving** werd verder afgebakend, bv. het onderscheid met familie-ervaringsdeskundigen en ombudsdiensten werd verder verduidelijkt en uitgeschreven op de website pagina.

4. Jaarevaluatie 2022

4.1 Ondersteunende zorgorganisaties

Sinds januari 2022 ondersteunen reeds **14 zorgorganisaties** het project Familievertrouwenspersoon:

- ✓ PC Sint-Hiëronymus (Sint-Niklaas)
- ✓ PC Bethanië (Zoersel)
- ✓ Alexianen Zorggroep Tienen
- ✓ Zorggroep Multiversum (Boechout & Mortsels)
- ✓ COVIAS (Brugge)
- ✓ MC Sint-Jozef (Bilzen)
- ✓ MobilTeam Gent-Oost
- ✓ MobilTeam Gent-West
- ✓ PZ Sint-Lucia (Sint-Niklaas)
- ✓ VZW Walden (Leuven)
- ✓ Zorggroep Zin (Tongeren)
- ✓ ZNA PVT (Antwerpen)
- ✓ ZNA PAAZ (Antwerpen)
- ✓ ZNA PZ Stuivenberg (Antwerpen).

4.2 Aantal en aard van de contacten

In lijn met de stijging van het aantal ondersteunende organisaties, steeg ook het **aantal contacten** met de FVP.

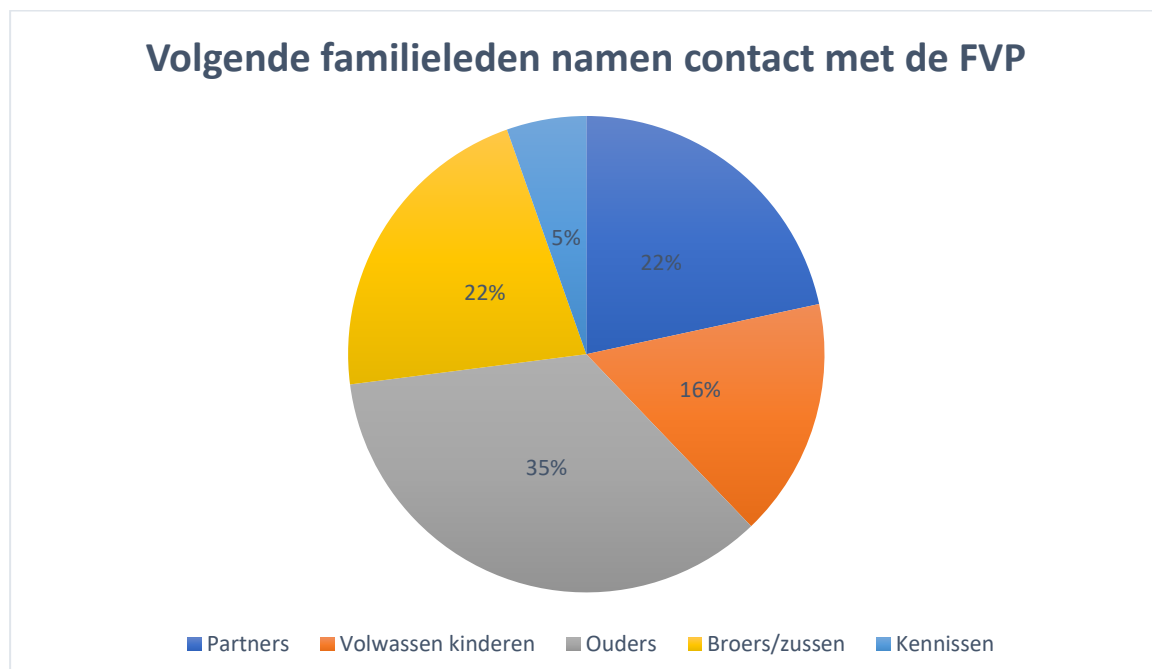
- ✓ In 2022 waren er **238 consulten per mail**, dit zowel door familieleden als door zorgorganisaties/zorgverleners.
- ✓ Daarnaast waren er in die periode **76 gesprekken met familie**. Deze gebeurde per telefoon of face-to-face. Het waren zowel eenmalige gesprekken, als familieleden die verschillende malen beroep deden op de familievertrouwenspersoon.

Het **soort vragen** is vergelijkbaar met het proefproject: 22 familieleden (29%) hadden nood aan een luisterend oor, 57 (69%) namen contact voor informatie of advies, bij 7 familieleden (12%) was er een vraag naar bemiddeling en bij 3 familieleden (4%) werd de vraag gesteld naar het formuleren van een klacht. De duur van deze gesprekken varieerde van 10 – 180 minuten.

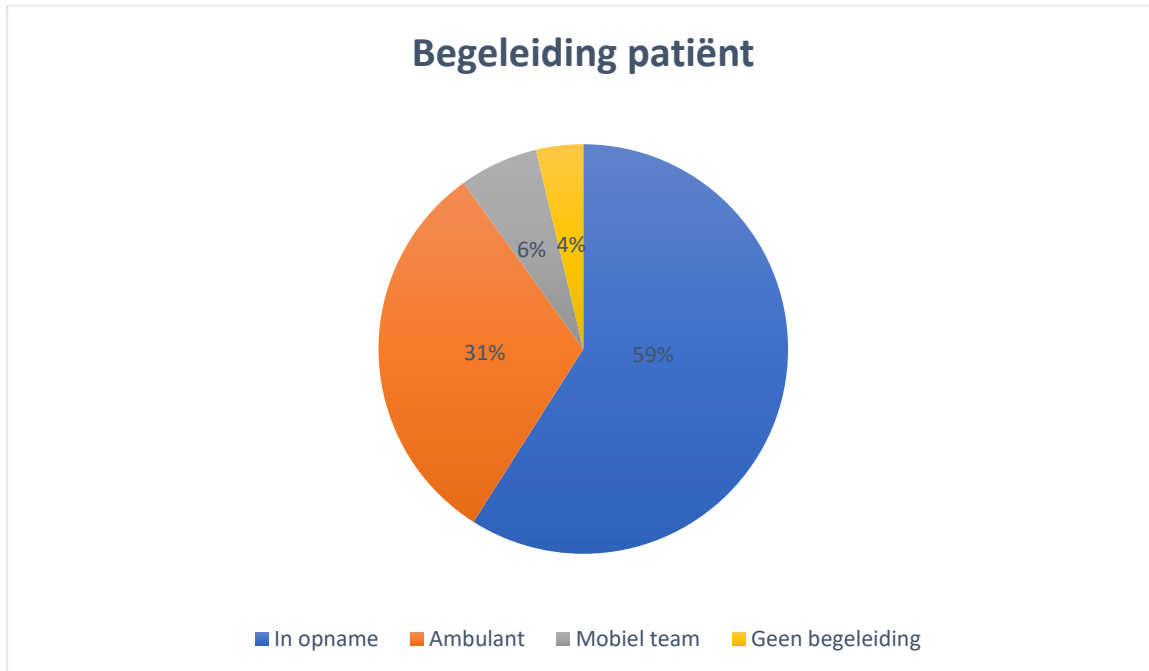
4.3 Inhoudelijke evaluatie 2022

Informatie m.b.t. de aanmelder en de persoon met psychische kwetsbaarheid

Verskillende soorten familieleden vonden hun weg naar de Familievertrouwenspersoon. Dit waren zowel partners ($n = 8$), kinderen van ($n = 6$), ouders van ($n = 13$), broers/zussen van ($n = 8$) als kennissen van ($n = 2$) de persoon met een psychische kwetsbaarheid.



De persoon met kwetsbaarheid was in sommige casussen in opname ($n = 19$), in ambulante begeleiding ($n = 10$), of in begeleiding door een mobiel team ($n = 2$). Ook naast van personen die (nog) niet in begeleiding waren ($n = 5$), vonden hun weg naar de Familievertrouwenspersoon.



Inhoudelijke thema's

Volgende inhoudelijke thema's kwamen naar boven in de gesprekken tussen 1 januari 2022 en 31 december 2022.

- a. *Tijd en ruimte voor de rol van en impact op familie.* Vaak was familie tevreden over de zorg die de patiënt ontving. Echter, aandacht voor hun rol en de impact op hun eigen leven was soms onvoldoende of zelfs onbestaande. Dit kwam, volgens de familie, in de eerste plaats door het gebrek aan aandacht door de medewerkers voor dit thema. Familie miste structurele momenten waarop ze in overleg konden gaan met de zorgverleners, bv. bij intake, bij het opstellen van de behandeldoelen, bij tussentijdse evaluaties en bij afronding. Het voelde voor familie als een gemis om *hun informatie* niet te kunnen delen. Naasten wisten daarnaast zelf niet goed waar en bij wie ze terecht konden voor informatie en vragen; waardoor ook zij dit thema niet/te weinig aanhaalden. Betreffende de impact op hun eigen leven, gaven de meeste familieleden aan dat hier binnen de zorg onvoldoende ruimte voor was. Vaak werd er gezegd "Als er iets is, laat het weten", maar wanneer familie dan daadwerkelijk noden op tafel legde, werd dit soms weggewimpeld. Doorverwijzing naar de familievertrouwenspersoon voelde voor deze familieleden dan ook aan als een welgekomen ruimte om hun eigen verhaal en gevoelens te delen. Voor een aantal was dit gesprek met de familievertrouwenspersoon de eerste keer dat er bewust tijd werd gemaakt om naar hun lasten te luisteren, desondanks dat de patiënt al lange tijd in begeleiding was.

→ **Boodschap om mee te nemen:** Binnen de zorg bestaat er nog steeds een grote verscheidenheid in het bejegenen, ondersteunen en betrekken van naasten. Als Familievertrouwenspersoon hoorde ik zeer mooie verhalen van familie, maar evenzeer een aantal schrijnende verhalen. Het blijft bijgevolg belangrijk om vanuit de directie/het beleid dit thema onder de aandacht te brengen, en in te zetten op een algemene cultuur met aandacht voor familie.

- b. *De muur van beroepsgeheim.* Voor een aantal naasten die contact opnamen met de familievertrouwenspersoon wenste de patiënt niet dat er informatie met de familie gedeeld werd. Deze familieleden deelden hun bezorgdheid en gevoelens van machteloosheid; ook de betrokken zorgverleners zaten vaak gewrongen met het feit dat ze geen informatie mochten delen o.w.v. het beroepsgeheim. Als FVP proberen we hier een genuanceerd antwoord op te formuleren, met voldoende aandacht voor de privacy van de patiënt en toch ondersteunend naar de familie.

→ **Boodschap om mee te nemen:** Het beroepsgeheim is een gegeven waar zorgverleners niet zomaar rond kunnen. Als familievertrouwenspersoon merk ik dat *de manier waarop* hiermee omgegaan wordt, ontzettend belangrijk is.

- Alle familieleden waarmee ik in gesprek ging, begrijpen het gegeven dat niet alle informatie gedeeld kan worden. Zij hebben dan ook niet de verwachting dat *alles* zomaar uitgesproken wordt. Wat wel belangrijk is: dat er desondanks het beroepsgeheim geluisterd worden naar *hun bezorgdheid* en *erkenning* gegeven wordt aan de moeilijke positie waarin deze familieleden zich bevinden. Luisteren naar familie kan altijd! Ligt dit gevoelig voor de behandelende arts/individueel begeleider, laat dan een collega in gesprek gaan met familie.
 - Daarnaast merk ik als Familievertrouwenspersoon dat ‘geen informatie delen o.w.v. het beroepsgeheim’ in sommige casussen te snel naar voor werd geschoven. Voor persoonsgebonden informatie is toestemming van de patiënt nodig, voor niet-persoonsgebonden informatie niet! Men kan altijd algemene informatie geven, bijvoorbeeld informatie over de algemene manier van werken, bezoeken,
 - In een aantal gevallen was het geruststellend en ondersteunend voor familie om ook van de Familievertrouwenspersoon te horen dat bepaalde informatie niet gedeeld kon worden. Ook al was dit dezelfde boodschap als de zorgverlener, dit horen van een onafhankelijk aanspreekpunt had een meerwaarde.
- c. *Advies rond omgaan met kwetsbaarheid.* Familieleden wisten vaak niet waar ze terecht konden met hun vragen rond de problematiek of behandeling. Binnen residentiële settings werd in eerste instantie de psychiater of individueel begeleider gecontacteerd, maar familie gaf aan dat deze vaak (te) weinig tijd kon maken voor hen. Bij ambulante en mobiele hulpverlening miste familie een duidelijk aanspreekpersoon. Doorverwijzing naar de familievertrouwenspersoon werd in dit kader als zeer helpend ervaren. Er kwamen heel wat vragen rond ‘hoe ga ik best mee om met de kwetsbaarheid’, ‘wat kan ik doen’ en ‘waar kan ik terecht’. De Familievertrouwenspersoon luisterde naar de noden van de familie en (indien nodig)

verwees door naar bv. familieorganisaties voor lotgenotencontact of externe therapie voor individuele begeleiding op maat.

→ **Boodschap om mee te nemen:** Familie heeft baat aan een duidelijk aanspreekpersoon binnen de zorg. Het is niet de verwachting dat deze persoon 24/7 bereikbaar is, wel is het belangrijk dat het duidelijk is *wanneer* familieleden deze kunnen bereiken (bv. maandag tussen 13-14u). Zorg ook voor algemene informatie op maat van familie (bv. a.d.h.v. een informatiebrochure voor naasten), zowel voor volwassenen als kinderen.

- d. *Praktische informatie.* In gesprekken met naasten was er niet enkel ruimte voor de emotionele impact, maar ook voor een aantal praktische vragen zowel over de functie van FVP zelf als over de zorg of zorgorganisatie. Wat betreft de functie van de familievertrouwenspersoon werden volgende vragen gesteld: “Wat doet de familievertrouwenspersoon? Wat kan zij betekenen voor mij? Hoeveel kost een gesprek?” Alle familieleden waren zeer enthousiast over het aanbod en benadrukten de meerwaarde ten aanzien van het bestaande zorgaanbod. Een aantal familieleden gaven aan dat ze dit graag vroeger hadden geweten, zodat ze van bij het begin van de begeleiding/behandeling hierop beroep hadden kunnen doen. Bij de vragen over de zorg die de patiënt kreeg, werden vooral een aantal praktische vragen aangebracht waarop de patiënt en diens naaste botsten, bv. aard van de kamer, weekend-regeling. Voor deze vragen nam de FVP steeds contact op met de betrokken zorgverleners.

→ **Boodschap om mee te nemen:** de functie familievertrouwenspersoon werd positief onthaald door familie. Het is een meerwaarde om deze informatie al van bij het begin te delen, zodat zij zelf een inschatting kunnen maken wanneer zij hier nood aan hebben.

- e. *Samenwerking met de zorgorganisaties en zorgverleners.* Voor een aantal casussen was het noodzakelijk om contact op te nemen met de betrokken zorgorganisatie/zorgverlener, bv. in kader van bemiddeling of extra informatie. Als familievertrouwenspersoon benadruk ik graag hoe *positief* deze samenwerking verliep. In al mijn contacten werd ik zeer snel en hartelijk ontvangen door het interne aanspreekpunt van de organisatie, die mij op zijn/haar beurt doorverwees naar de juiste afdeling/persoon. Ook bij deze zorgverleners was er vaak een grote openheid om samen te kijken naar de vooropgestelde casus, en samen te komen tot een oplossing. Eén aandachtspunt in kader van deze samenwerking is de naambekendheid van de familievertrouwenspersoon: het blijft belangrijk om deze informatie intern te verspreiden, zodat alle medewerkers vertrouwd zijn met de functie en het aanbod.

→ **Boodschap om mee te nemen:** Het blijvend inzetten op interne naambekendheid van de familievertrouwenspersoon blijft een noodzaak.

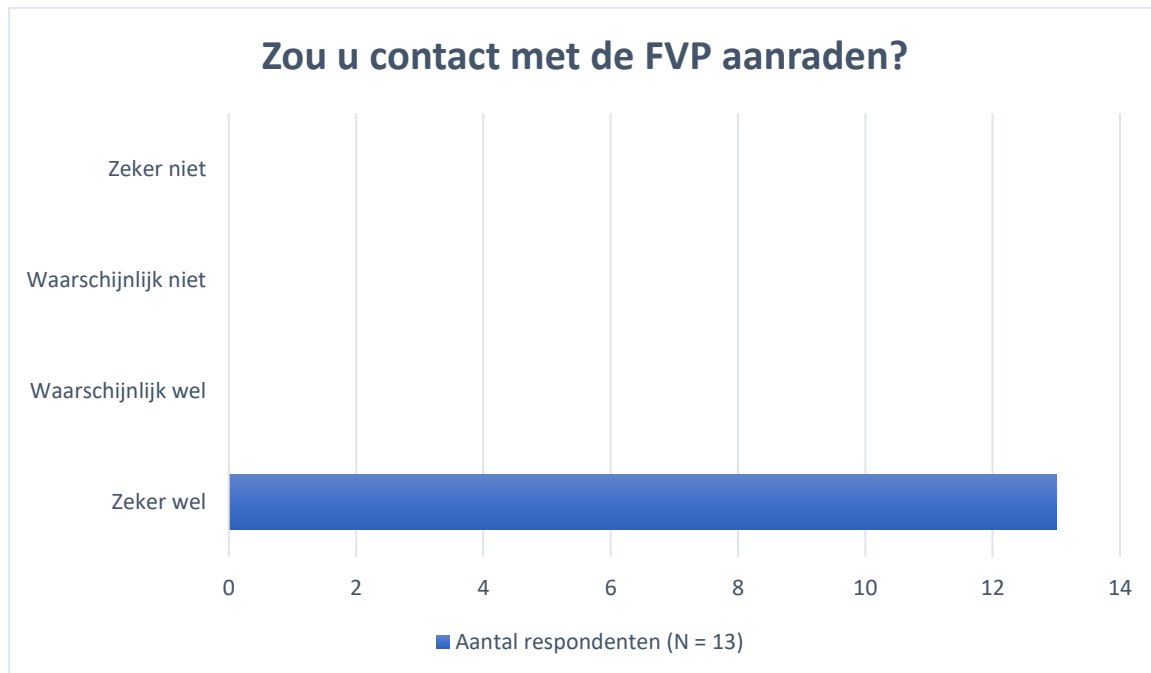
4.4 Evaluatie Familievertrouwenspersoon

Dertien familieleden die contact hadden met de Familievertrouwenspersoon, vulde de online bevraging in (zie bijlage 2). De algemene beoordeling van de Familievertrouwenspersoon was zeer positief.

Op de vraag “Hoe tevreden bent u over uw contact met de familievertrouwenspersoon?”, werd gemiddeld **9.8/10** geantwoord.



Alle naasten die de evaluatie invulden zouden contact met de familievertrouwenspersoon aanraden aan anderen.



Tenslotte, als positief ervaren deze naasten voornamelijk het begrip van de familievertrouwenspersoon, de expertise, het geduld, de bereikbaarheid en de mogelijkheid om uitgebreid tijd te nemen voor een gesprek. Er werden geen negatieve ervaringen gerapporteerd.

5. Aandachtspunten voor 2023

Ook in 2023 wensen we de samenwerking met de ondersteunende zorgorganisaties verder te zetten. Enkele tips:

- ✓ Zorg dat alle medewerkers op de hoogte zijn van de functie en het aanbod. Alle informatie is gebundeld op [Familievertrouwenspersoon - Familieplatform](#)
- ✓ Maak gebruik van onze flyers en posters om naasten te informeren (zie [Ondersteunende zorgorganisaties - Familieplatform](#)). Doe dit bij voorkeur vanaf het begin van de begeleiding.
- ✓ Zijn er vragen of stem je graag even af? Stuur een mailtje naar familievertrouwenpersoon@familieplatform.be

Daarnaast zetten we blijvend in op:

- ✓ Het afstemmen met familie-ervaringsdeskundigen en ombudsdiensten
- ✓ Het bereiken van meer zorgorganisaties en naasten
- ✓ Eenduidige communicatie (1 centraal aanspreekpunt: Marieke Van Schoors)

Referenties

1. Van Schoors, M., Van Lierde, E., Coppens, E., & Steeman, K. (in press). Het betrekken van naasten in de geestelijke gezondheid; van multidisciplinaire richtlijn naar implementatie. *Tijdschrift Klinische Psychologie*.
2. Topor, A., Borg, M., Mezzina, R., Sells, D., Marin, I., & Davidson, L. (2006). Others: The Role of Family, Friends and Professionals in the Recovery Process. *American Journal of Psychiatric Rehabilitation*, 9(1), 17-37. <https://doi.org/10.1080/15487760500339410> Wilkinson & McAndrews, 2008
3. Vermeulen, B., Lauwers, H., Spruytte, N., Van Audenhove, C., Margo, C., Saunders, J., & Jones, K. (2015). *Experiences of family caregivers for persons with severe mental illness: An international exploration*. LUCAS KU Leuven; EUFAMI. Levine & Ligenza 2002
4. Bee, P., Brooks, H., Fraser, C., & Lovell, K. (2015). Professional perspectives on service user and carer involvement in mental health care planning: A qualitative study. *International Journal of Nursing Studies*, 52(12), 1834–1845. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2015.07.008>
5. Dixon, L., McFarlane, W. R., Lefley, H., Lucksted, A., Cohen, M., Falloon, I., Mueser, K., Miklowitz, D., Solomon, P., & Sondheim, D. (2001). Evidence-based practices for services to families of people with psychiatric disabilities. *Psychiatric Services*, 52(7), 903–910. <https://doi.org/10.1176/appi.ps.52.7.903>
6. Kreyenbuhl, J., Buchanan, R. W., Dickerson, F. B., & Dixon, L. B. (2010). The schizophrenia patient outcomes research team (PORT): Updated treatment recommendations 2009. *Schizophrenia Bulletin*, 36(1), 94–103. <https://doi.org/10.1093/schbul/sbp130>
7. Peters, S., Pontin, E., Lobban, F., & Morriss, R. (2011). Involving relatives in relapse prevention for bipolar disorder: A multi-perspective qualitative study of value and barriers. *BMC Psychiatry*, 11, 172. <https://doi.org/10.1186/1471-244X-11-172>
8. Pharoah, F., Mari, J., Rathbone, J., & Wong, W. (2010). Family intervention for schizophrenia. *Cochrane Database of Systematic Reviews*, 11. <https://doi.org/10.1002/14651858.cd000088.pub2>
9. Wonders, L., Honey, A., & Hancock, N. (2019). Family Inclusion in Mental Health Service Planning and Delivery: Consumers' Perspectives. *Community Mental Health Journal*, 55(2), 318–330. <https://doi.org/10.1007/s10597-018-0292-2>
10. Yesufu-Udechuku, A., Harrison, B., Mayo-Wilson, E., Young, N., Woodhams, P., Shiers, D., Kuipers, E., & Kendall, T. (2015). Interventions to improve the experience of caring for people with severe mental illness: Systematic review and meta-analysis. *British Journal of Psychiatry*, 206(4), 268–274. <https://doi.org/10.1192/bjp.bp.114.147561>
11. Van Erp, Nicole, Caroline Place, and Harry Michon. "Familie in de langdurige GGz deel 1: Interventies." Trimbos instituut (2009).
12. Weller, B.E., Faulkner, M., Doyle, O., Daniel, S.S., & Godston, D.B. (2015). Impact of Patients' Psychiatric Hospitalization on Caregivers: A Systematic Review. *Psychiatric Services*, 66(5), 527-535. <https://doi.org/10.1176/appi.ps.201400135>
13. Landelijke Stichting Familievertrouwenspersoon (n.d.). <https://lsfvp.nl/>
14. Landelijke Stichting Familievertrouwenspersoon (2020). Jaaroverzicht en jaarverslag 2020. Geraadpleegd via <https://lsfvp.nl/jaaroverzicht-en-jaarverslag-2020/>

Bijlage 1. Charter Familievertrouwenspersoon

Charter Familievertrouwenspersoon

Als zorgorganisatie wenst u het project Familievertrouwenspersoon te ondersteunen en mee uw schouders te zetten onder het belang van (het ondersteunen van) naasten binnen de geestelijke gezondheidszorg. Eén van de stappen hierin is het ondertekenen van dit charter.

Volgend charter wordt daarom opgesteld in kader van het project Familievertrouwenspersoon, en dit tussen Familieplatform GG en *{Naam zorgorganisatie}*.

Familievertrouwenspersoon

Een familievertrouwenspersoon (FVP) is een onafhankelijk aanspreekpunt voor familie: Wanneer familie nood heeft aan een luisterend oor of moeilijkheden ervaart rondom de zorg voor een familielid, kan hij/zij terecht bij de familievertrouwenspersoon.

Concrete taken van de familievertrouwenspersoon:

- Het bieden van een luisterend oor bij moeilijkheden tussen familie en zorgorganisatie, wanneer familie zich niet begrepen voelt, ...
- Het geven van algemene informatie over het ziektebeeld en de gevolgen voor familie, alsook over beschikbare doorverwijzingen voor familieleden
- Het geven van informatie over beroepsgeheim & de algemene wet- en regelgeving
- Belangenbehartiging, onder meer door ondersteuning in gesprekken met hulpverleners
- Bemiddelen tussen familie en hulpverleners/zorgorganisatie, en desgewenst adviseren bij klachtprocedures
- Anoniem signaleren van problemen of knelpunten die familie ervaren binnen de zorgorganisatie

Voor meer informatie rond de familievertrouwenspersoon, zie <https://familieplatform.be/familievertrouwenspersoon/>

Vergoeding

De FVP is een **gratis aanbod**. Het Familieplatform vraagt geen vergoeding voor het ter beschikking stellen van de FVP.

Ondersteuning van het project vanuit de zorgorganisatie

Het *{Naam zorgorganisatie}* verbindt zich ertoe dit project te ondersteunen en zal volgende actiepunten ter harte nemen:

1. *{Naam zorgorganisatie}* zet mee in op de bekendmaking van de functie
 - Ten aanzien van medewerkers: Bekendmaking functie FVP via intranet: voorstellen FVP + contactgegevens FVP + functieprofiel FVP

- Ten aanzien van familie: Bekendmaking via posters en flyers: op zichtbare plaatsen binnen de zorgorganisatie wordt informatie m.b.t. de FVP gedeeld. Posters en flyers zullen aangeleverd worden via het Familieplatform, alsook downloadbaar zijn via <https://familieplatform.be/familievertrouwenspersoon/>

1. *{Naam zorgorganisatie}* ondersteunt de werking van de FVP en voorziet:

- Een intern aanspreekpunt voor de FVP: hij/zij is beschikbaar voor extra toelichting indien nodig

Naam:

Functie:

Email:

Telefoonnummer:

- Een lokaal waar de FVP gebruik van kan maken (bv. bij familiegesprekken):

.....
.....

Terugkoppeling

Het Familieplatform voorziet elk jaar een jaarrapport met betrekking tot het project Familievertrouwenspersoon. In dit jaarrapport zal, over de verschillende zorgorganisaties heen, gerapporteerd worden over het aantal contactmomenten met de FVP, de aard van de vragen, de aard van de gedane ondersteuning en de tevredenheid van familie met betrekking tot de functie. Dit rapport is overkoepelend, en zal niet verwijzen naar specifieke zorgorganisaties.

Indien bepaalde thematieken herhaaldelijk terugkomen binnen één zorgorganisatie, zal de FVP in alle vertrouwelijkheid contact opnemen met de betreffende zorgorganisatie. Dergelijke werkpunten kunnen vervolgens intern verder besproken en afgehandeld worden.

Het coachen van zorgorganisaties naar een familievriendelijker beleid valt niet onder het project Familievertrouwenspersoon, maar kan wel opgenomen worden in samenwerking met het Familieplatform.

Naam:

Voor *{Naam zorgorganisatie}*

Functie:

Bijlage 2. Evaluatie Familievertrouwenspersoon 2022

respon den t	Hoe tevreden bent u over uw contact met de FVP? Geef een cijfer van 0 tot 10.	Zou u een contact met de FVP aanbevelen aan anderen? 1: neen 4: zeer zeker	Ik nam contact met de familievertrouwenspersoon voor: (meerdere antwoorden mogelijk)								Wat vond u goed aan uw contact met de familievertrouwenspersoon?	Wat vond u minder/niet goed aan uw contact met de familievertrouwenspersoon?
	Response	Response	Informatie	A d v i e s	Luist eren d oor	Door verw ijzing	Ond erst euni ng	Hulp bij een klacht	Be mid del ing		Open-Ended Response	Open-Ended Response
1	10	4		x			X		x		ik voel me niet meer alleen met de zorgen omtrent mijn zoon	niets
2	10	3		X	x		X				Zeer snel gecontacteerd en iemand die ook snel vervolgstappen neemt. Heel warm persoon die me onmiddellijk verder geholpen heeft.	/
3	10	4		X			X				snel en vlot	nihil
4	9	4	x	X							heel duidelijk en klare info.	
5	10	4		X	X	X					Heel begripvol. Ze heeft kennis van de voorgelegde problematiek en heeft heel aandachtig geluisterd naar mijn zorgen. Bracht inzichten en heeft hulp aangeboden op verschillende manieren.	
6	10	4	x		x	x	X				Luisterde naar mij en noteerde terwijl enkele dingen. Wil contact blijven houden.	/
7	10	4					x				Een luisterend oor en eerlijk ook wanneer er niet direct een oplossing is .	Alles was ok maar er is niet direct een pasklare oplossing.
8	9	4	x	x			x		x		Kon goed luisteren. Was ook heel eerlijk in de adviezen.	
9	10	4		x							het geduld en de tijd die genomen werd om naar mijn verhaal te luisteren	
10	10	4	x	x	x	x	x	x	x		Ze was altijd beschikbaar wanneer ik haar nodig had. Was een luisterend oor voor mij en hielp ook zoeken naar oplossingen.	/
11	10	4		x	X						Dat ik mijn probleem goed kon vertellen en de persoon mij heel goed heeft geholpen.	
12	10	4		x	x		x				groot vertrouwen en heel professioneel	ik heb geen minpunten
13	10	4			x						open gesprek zeer vriendelijk	