similes

vereniging voor
familie van psychisch
kwetsbare mensen

Familieraad: wie zorgt, praat mee

Informatiebrochure

Een handleiding voor
de opstart en de organisatie
van een familieraad

Inhoud

Waarom deze informatiebrochure? 3
Wie is wie in deze informatiebrochure? 4
Wat is een familieraad? 5
Wat is de visie en missie van een familieraad? 5
Welke plaats en bevoegdheid heeft de familieraad in de organisatie? 8
Wie maakt deel uit van de familieraad? 9
Wat doet een familieraad? 10
Taken voor een gevorderde familieraad 13
Uit welke functies bestaat een familieraad? 15
Hoe richt je een familieraad op? 19
Vragenlijst overzicht van de vragen uit de informatiebrochure. 25
Voorstel van methodieken 28

Waarom deze informatiebrochure?

Bij de zorg- en dienstverlening aan personen met een psychische kwetsbaarheid zijn drie partijen betrokken, de zogenaamde triade: de cliënt, zijn familie en naastbetrokkenen en de hulpverlener. Hoe meer de drie partijen samenwerken, hoe beter de cliënt geholpen wordt en hoe meer kans dat de cliënt en zijn familie en naastbetrokkenen hebben om een hoopvol en betekenisvol leven op te bouwen.

De familieraad is voor de familie en de naastbetrokkenen een manier om de samenwerking tussen de verschillende partijen en de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening voor alle cliënten en hun familie en naastbetrokkenen te versterken en te verbeteren.

Om familie en naastbetrokkenen te helpen en te ondersteunen bij de opstart en het organiseren van een familieraad werd deze informatiebrochure samengesteld. De brochure is opgebouwd uit theoretische inzichten die aangevuld worden met praktische handvaten en tips uit de praktijk. Het bevat informatie voor zowel een beginnende familieraad als voor bestaande familieraden die hun werking verder willen uitbouwen.

"Familieraad: wie zorgt, praat mee" is tot stand gekomen met medewerking van familievertegenwoordigers van Similes die mee aan de doopvont stonden van het woon-zorgproject "Brugwonen". Zij wensten ook na de opstart van het woon-zorgproject als partners in de zorg- en woonbegeleiding betrokken te worden. Bij "Brugwonen" werd de gelijkwaardige inspraak en invloed van familie en naastbetrokkenen via een familieraad vorm gegeven. De informatie in deze handleiding is gebaseerd op deze familieraad en het pionierswerk van deze familievertegenwoordigers van Similes.

Heb je interesse om te starten met een familieraad?

Laat het ons weten via info@similes.be

Similes helpt je graag mee op weg!

Wie is wie in deze informatiebrochure?

Bij de zorg- en dienstverlening zijn drie partijen betrokken: **de cliënt, zijn familie/naastbetrokkene en de hulpverlener**. Voor de begrippen 'cliënt, familie/naastbetrokkene en hulpverlener' bestaan verschillende betekenissen en kan naargelang de aard van de organisatie en de zorg- en dienstverlening verschillend zijn.

Aangezien een familieraad in verschillende soorten organisaties en zorg- en dienstverlening kan opgericht worden, worden de begrippen in deze handleiding in de ruime zin van het woord gebruikt. De begrippen kunnen naargelang jouw organisatie of zorg- en dienstverlening verfijnd en aangepast worden.

Wie is de cliënt, de familie/naastbetrokkene en de hulpverlener in deze handleiding?
De cliënt is de persoon met een psychische kwetsbaarheid die een vorm van begeleiding, behandeling, zorg- of dienstverlening nodig heeft. De cliënt kan echter ook een patiënt in een zorgorganisatie of een bewoner in een woon-zorgvorm zijn.

De familie/naastbetrokkene zijn familieleden en mensen uit de nabije omgeving die betrokken zijn bij de zorg voor de cliënt. Het kan gaan om familieleden, gezinsleden, vrienden, collega's, kennissen, mantelzorgers, mentors, vertrouwenspersoon kortom iedereen die van waarde is in het leven van de cliënt.

De hulpverlener is de persoon die beroepsmatig actief is in de hulpverlening aan de cliënt. Dat kunnen hulpverleners zijn uit residentiële, ambulante of mobiele settings. De hulpverlener is telkens verbonden aan een organisatie die de zorg- en dienstverlening aanbiedt, coördineert en het beleid bepaalt. Met welke hulpverlener de familieraad in gesprek gaat, is afhankelijk van de aard en de structuur van de organisatie en het thema waarover de familieraad zijn advies geeft.
De hulpverlener kan bijvoorbeeld een vertegenwoordiger uit een stuurgroep of een directiecomité zijn, een stafmedewerker, een coördinator begeleiding of een begeleidersvertegenwoordiger. In deze handleiding wordt de hulpverlener en zijn organisatie door de directie vertegenwoordigd.

Wat is een familieraad?

Een familieraad is een groep van familie en naastbetrokkenen van cliënten die ervoor zorgt dat familie en naastbetrokkenen van cliënten een stem krijgen, gehoord worden, de juiste informatie krijgen, zoveel mogelijk betrokken worden en goed ondersteund worden wanneer het nodig is. De familieraad werkt samen met de cliënt en de hulpverlener aan het opbouwen, stimuleren, versterken en verbeteren van relaties, het gesprek en het samenwerken met elkaar en tussen de verschillende partijen.

Een aantal keer per jaar komt de familieraad samen om vanuit het familieperspectief over de dagdagelijkse werking en het familiebeleid van de organisatie of de zorg- en dienstverlener na te denken, te evalueren en bij te sturen. Tijdens deze vergaderingen bepaalt de familieraad ook welke stappen zij in de toekomst zullen nemen en evalueren ze hun eigen werking.

Wat is de visie en missie van een familieraad?

De missie bepaalt en straalt de identiteit van de familieraad uit. De visie geeft de toekomstdroom van de familieraad weer. Bij de oprichting van de familieraad wordt de visie en missie van de familieraad bepaald.

***Een visie* = waarvoor gaan we?** Wat willen we bereiken? In de visie wordt weergegeven wat een familieraad in de ideale wereld in deze organisatie of zorg- en dienstverlening wil bereiken. De visie geeft weer welke richting de familieraad uit wil en waar ze naartoe wil groeien.

***Een missie* = waarvoor staan we?** Wie zijn we en welke overtuigingen motiveren ons? Een missie omschrijft de waarden en normen die de familieraad nastreeft. Het omschrijft de dieper liggende motivatie van de bijdrage die de familieraad in de organisatie of de zorg- of dienstverlening levert.
Voor elke familieraad kan de visie en missie anders zijn. Ter inspiratie geven we hier drie belangrijke kerngedachten weer waarop het woon-zorgproject “Brugwonen” en de familievereniging “Similes” hun visie en missie baseren.

TRIADE-WERKING

'Triade werking' vertrekt vanuit de overtuiging dat de beste zorg- en dienstverlening bereikt wordt via een gelijkwaardige samenwerking tussen cliënten, familie/naastbetrokkenen en de hulpverlener. Familie en naastbetrokkenen worden door de cliënt en de hulpverlener als volwaardige partners in de zorg- en dienstverlening erkend en betrokken. Zij krijgen een volwaardige inspraak en participatie in de zorg- en dienstverlening. Wie wat waar en wanneer doet, wordt in samenspraak bepaald.

TRIALOOG

Samenwerken begint met praten. Allemaal samen rond de tafel of afzonderlijk. Praten en het vertrouwen dat ieder het beste voor ogen heeft, is de basis voor een goede samenwerking. Een open en eerlijk gesprek tussen alle betrokkenen, met respect voor elkaars visie, noden en gevoelens, geeft de beste kans op het samen organiseren van een kwaliteitsvolle zorg- en dienstverlening. De juiste informatie, heldere communicatie en goede afspraken tussen de drie partijen zijn de beste middelen om het doel te bereiken. Daarom is het belangrijk dat alle betrokken partijen het gesprek aangaan. Het gaat om een drierichtingsverkeer dat we trialoog noemen.

HERSTELGERICHT

De familieraad in "Brugwonen" werkt vanuit de herstelgerichte gedachte. Herstelgericht werken betekent het ondersteunen, bevorderen en versterken van het herstel van de identiteit, het opbouwen van een hoopvol en zinvol leven en het vermogen om het eigen leven te bepalen. De familieraad in "Brugwonen" werkt aan het herstel van zowel hun cliënten als de familie en de naastbetrokkenen. Zij zijn met andere woorden een sterke bondgenoot in het herstelproces van hun cliënten en hun familie en naastbetrokkenen.

PRAKTISCHE HANDVATEN EN TIPS UIT DE PRAKTIJK

1. Handige tool om het 'wie wat wanneer doet' samen te bespreken en vast te leggen

   De **samenspraakfiche** en de handleiding voor het gebruik van de samenspraakfiche kan je terugvinden bij het Vlaams Expertisepunt Mantelzorg Samenspraak – Kennisplein:

   https://www.kennisplein.be/sites/Vlaams%20Expertisepunt%20Mantelzorg/Pages/Samenspraak.aspx

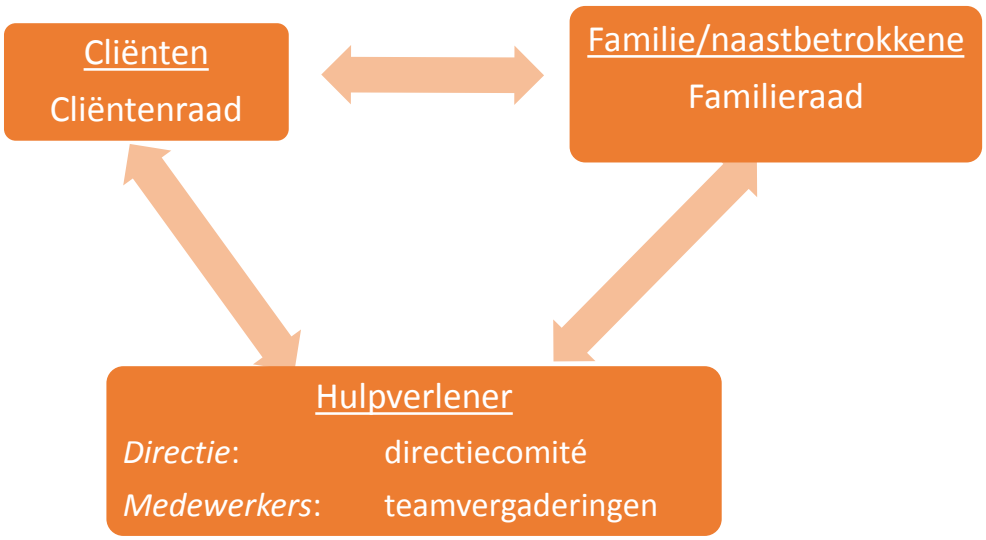
2. Handige tool om tot een 'trialoogoverleg' te komen

   Het document '**Gespreksdriehoek**' en meer informatie hieromtrent kan je terugvinden bij het Familieplatform Geestelijke Gezondheid vzw:
   https://familieplatform.be/shop/gespreksdriehoek/

3. Tips voor trialoog

   In de praktijk blijkt het vakjargon, de afkortingen en de begrippen van de geestelijke gezondheidzorg soms voor verwarring te zorgen waardoor misverstanden kunnen ontstaan. Hulpverleners vermijden het best afkortingen en vakjargon of zorgen voor een lijst met de betekenis van de afkortingen en het vakjargon. Samen de begrippen van de geestelijke gezondheidszorg bespreken en omschrijven, blijkt in de praktijk ook een handig hulpmiddel te zijn om misverstanden te voorkomen.

Welke plaats en bevoegdheid heeft de familieraad in de organisatie?



De cliënten- en familieraad zijn een advies- en medezeggenschapsorgaan. De cliënten- en familieraad hebben de bevoegdheid om gevraagd en ongevraagd advies en feedback te geven over de zorg- en dienstverlening die hulpverleners aan cliënten en hun familie en naastbetrokkenen bieden. Zij hebben hiermee inspraak en invloed op de dagdagelijkse zorg- en dienstverlening én op de besluitvorming van de organisatie van de zorg- en dienstverlening.

De besluitvorming van de organisatie van de zorg- en dienstverlening is een bevoegdheid en een verantwoordelijkheid van de directie. De directie houdt in zijn besluitvorming rekening met de aanbevelingen van de cliënten- en familieraad en zal in de mate van het mogelijke de aanbevelingen volgen. Wanneer de directie aan een advies geen gevolg kan geven, zal zij hierover met de betrokken raad communiceren.

PRAKTISCHE HANDVATEN EN TIPS VANUIT DE PRAKTIJK

Een vertegenwoordiging van de familieraad in het directiecomité en een vertegenwoordiging van het directiecomité in de familieraad versterkt en bevordert de communicatie en samenwerking.

Wie maakt deel uit van de familieraad?

De familieraad bestaat voornamelijk uit familie en naastbetrokkenen maar kan ook aangevuld worden met een vertegenwoordiging van cliënten en hulpverleners.

DE FAMILIE EN NAASTBETROKKENEN

De familieraad bestaat voornamelijk uit familie en naastbetrokkenen van de cliënten. In sommige familieraden mogen, eventueel voor een bepaalde periode, familie en naastbetrokkenen van ex- cliënten lid zijn van de familieraad. In organisaties waar cliënten voor een bepaalde tijd verblijven, kan de deelname door familie en naastbetrokkenen van ex- cliënten overwogen worden.

VERTEGENWOORDIGING VAN CLIËNTEN EN HULPVERLENERS

In een familieraad kan in elke vergadering of afhankelijk van het thema een vertegenwoordiging van cliënten en hulpverleners uitgenodigd worden.

PRAKTISCHE HANDVATEN EN TIPS VANUIT DE PRAKTIJK

1. Vertegenwoordiging van hulpverleners

   Hier wordt vanuit de praktijk aangeraden om, indien mogelijk voor de organisatie of de zorg- of dienstverlener, steeds dezelfde persoon als vertegenwoordiger van de hulpverleners aan te duiden.

2. Waken over de privacy

   In kleine organisaties kennen cliënten elkaar en hun familie en naastbetrokkenen goed waardoor ze snel weten over wie het gaat. Hier kan misschien gedacht worden om een vertegenwoordiging van cliënten enkel bij bepaalde thema's uit te nodigen.

3. Vorming over de geestelijke gezondheidszorg

   De geestelijke gezondheidszorg is een versnipperde en ingewikkelde sector die nog volop in beweging is. Dit schrikt familie en naastbetrokkenen af om deel te nemen aan een familieraad. Vorming over de geestelijke gezondheidszorg zou het voor familie en naastbetrokkenen gemakkelijker maken om de taal, de voorstellen en de beslissingen van de hulpverlener in te schatten en te begrijpen.

Wat doet een familieraad?

Familie een stem geven	Kwaliteit van de zorg- en dienstverlening verbeteren.	Herstel van cliënt en familie/naastbetrokkene bevorderen.
• Gehoord worden • Geïnformeerd worden • Ondersteund worden • Betrokken worden		

FAMILIE EEN STEM GEVEN

De familieraad **behartigt de gezamenlijke belangen van familie en naastbetrokkenen** van alle cliënten. De familieraad bespreekt herhaaldelijk gemelde noden, verwachtingen, moeilijkheden en knelpunten die verschillende families en naastbetrokkenen ervaren. De familieraad zoekt naar structurele oplossingen en bezorgt de aanbevelingen aan de directie. De familieraad bemiddelt in collectieve klachten, vragen en problemen.

De familieraad **informeert, ondersteunt, verwijst door en indien nodig bemiddelt** bij individuele noden, verwachtingen, moeilijkheden en knelpunten.

De familieraad **draagt bij aan** het ontwikkelen, invoeren, verbeteren en evalueren van het **familiebeleid** van de organisatie. De familieraad helpt de medewerkers en de directie door het delen van hun ervaringen, kennis en inzichten in verband met de wijze waarop zij familie en naastbetrokkenen benaderen, informeren, ondersteunen en betrekken.

De familieraad **stimuleert de betrokkenheid van familie en naastbetrokkenen in de familieraad** door hen op de hoogte te houden over de werking, de activiteiten en de resultaten van de familieraad.

KWALITEIT VAN DE ZORG- EN DIENSTVERLENING VERBETEREN

De familieraad waakt samen met de cliëntenraad en het directiecomité over de kwaliteit van de geboden zorg- en dienstverlening door de procedures te evalueren en bij te sturen. Een paar voorbeelden van kwaliteitsprocedures die door de familieraad geëvalueerd en bijgestuurd kunnen worden zijn:

1. de selectieprocedure voor een nieuwe cliënt: bv. de intakegesprekken;
2. de procedure bij een crisissituatie;
3. de procedure bij een opname in het ziekenhuis;
4. de klachtenprocedure;
5. de veiligheid van het gebouw, het materiaal, van medewerkers, van cliënten en hun familie en naastbetrokkenen;
6. de procedure bij ontslag of stopzetting.

HERSTEL VAN CLIËNT EN ZIJN FAMILIE EN NAASTBETROKKENEN BEVORDEREN

De familieraad stimuleert de betrokkenheid van familie en naastbetrokkenen bij de zorg- en dienstverlening van de cliënt. De familieraad zoekt naar mogelijkheden om de relatie tussen de cliënt en zijn familie en naastbetrokkenen te herstellen, te bevorderen en te versterken. De familieraad zoekt samen met de cliënt en het directiecomité hoe de familie en de naastbetrokkenen van bij de aanvang in de zorg- en dienstverlening kunnen betrokken worden.

PRAKTISCHE HANDVATEN EN TIPS UIT DE PRAKTIJK

Groeiproces

In de praktijk blijkt dat de taken van de familieraad de eerste twee jaar vooral tot uiting komen in het uitbouwen van een relatie en het verkennen van de standpunten van de verschillende partijen. In de beginfase van een familieraad ligt de focus vooral op het opbouwen van een draagvlak, elkaar beter leren kennen en een paar thema's uitkiezen en uitwerken. Een familieraad ontstaat en bestaat door de vrijwillige inzet van familie en naastbetrokkenen. In dit engagement is de praktische kennis, ervaring, inzichten, visie en talenten veel belangrijker dan een professionele aanpak. Laat je dus niet afschrikken door de theoretische taakomschrijving maar gebruik deze als leidraad om te bepalen wat jullie familieraad in deze organisatie of zorg- en dienstverlening wil en kan doen.

Contact met de achterban

Regelmatige contacten met familie en naastbetrokkenen van alle cliënten is belangrijk om de verschillende ervaringen, inzichten en visies over de betrokkenheid en geleverde zorg- en dienstverlening te achterhalen en mee te nemen in de aanbevelingen. Familie en naastbetrokkenen worden het best van bij de aanvang aangesproken, bevraagd en geïnformeerd.

Hoe leg je contact met de achterban?
In de praktijk blijkt persoonlijk contact meer resultaat op te leveren dan telefonische of schriftelijke contacten. Met laagdrempelige activiteiten zoals een barbecue, een praat- en luistermoment of brainstormavonden worden meer familie en naastbetrokkenen bereikt. Daarnaast kan je ook familie en naastbetrokkenen uitnodigen en betrekken bij de vergaderingen van de familieraad. De verslagen van de vergaderingen kan je uitdelen aan of ter beschikking leggen voor familie en naastbetrokkenen van alle cliënten.

Wat heb je nodig om contact te kunnen leggen met de achterban?
Het best maak je met de hulpverlener afspraken rond de wijze waarop je de familie en naastbetrokkenen kan bereiken, informeren en betrekken. Is het bijvoorbeeld mogelijk dat een lid van de familieraad bij aankomst van de cliënt mee instaat voor de opvang van de familie en naastbetrokkenen? Welke mogelijkheden heeft de organisatie om de familieraad bekend te maken zoals bijvoorbeeld een website of een brochure?

Beroepsgeheim, privacy, gegevensverwerking en patiëntenrechten

Ondanks het bestaan van opleidingen en workshops hebben hulpverleners vaak geen concrete handvaten omtrent beroepsgeheim, privacy en gegevensverwerking. Zij voelen zich vaak onzeker over welke informatie zij met wie mogen/moeten delen. Deze onzekerheid kan ervoor zorgen dat familie en naastbetrokkenen soms te weinig informatie krijgen en onvoldoende betrokken worden in de zorg- en dienstverlening. Wil je als familieraad meer informatie over beroepsgeheim en patiëntenrechten dan kan je terecht bij Similes (https://nl.similes.be) of kan je de brochure voor familie in de geestelijke gezondheidszorg “samen zorgen we beter” van het familieplatform Geestelijke Gezondheid vzw (www.familieplatform.be) en de brochure ‘Rechten van de patiënt’ (https://www.health.belgium.be) raadplegen.

Welke methoden kan je gebruiken?

In de rubriek “wat is de visie en missie van een familieraad” (p. 5) wordt de samenspraakfiche en de gespreksdriehoek vermeld als hulpmiddel bij de triade-werking en de trialoog. Er bestaan echter nog verschillende methoden die kunnen

gebruikt worden zoals onder andere de GROW methode, de dialoogtafels en de STARR methode. Meer informatie omtrent deze drie methoden vindt je terug in de rubriek "Voorstel van methodieken" (pp. 28- 29).
In de beginfase van een familieraad is het belangrijk voldoende tijd uit te trekken voor het zoeken naar een methode die bij jullie familieraad en bij jullie gekozen thema's past. Ook deze zoektocht naar een methode is een groeiproces die naarmate de tijd en het thema kan wijzigen.

Taken voor een gevorderde familieraad

Familieraden die reeds enkele jaren bestaan, kunnen hun familieraad verder uitbouwen en verdiepen door de volgende taken op zich te nemen.

OPMAKEN VAN EEN AANWERVINGS-, VERVANGINGS- EN ONTSLAGPROCEDURE

De familieraad bepaalt de procedures voor het aanwerven, vervangen en ontslaan van leden van de familieraad.

OPMAKEN VAN EEN JAARLIJKS WERKPLAN

In een werkplan wordt neergeschreven wat de familieraad dat jaar wil bereiken en welke activiteiten en taken zij zullen uitvoeren.
Vragen die kunnen helpen om een werkplan op te stellen:

- **Doel**: Wat gaan we doen?
- **Tijdsbestek**: Wanneer gaan we dit doen?
  Wat is onze deadline?
- **Werkwijze**: Hoe gaan we dit doen?
- **Taken**: Welke taken moeten er uitgevoerd worden om het doel te bereiken?
- **Haalbaarheid**: Wat is haalbaar? Wat als het niet lukt?
- **Middelen**: Welke middelen kunnen we inzetten?
- **Hindernissen**: Welke moeilijkheden kunnen we verwachten?
- **Samenwerken**: Kunnen we met iemand samenwerken?
  Met wie overleggen we het best?
- **Rol**: Wie neemt welke taak op zich?

OPMAKEN VAN EEN JAARVERSLAG

Een jaarverslag biedt een overzicht van uitgevoerde taken, resultaten, niet behaalde resultaten (en waarom) en andere beschouwingen die een licht werpen op de ontwikkelingen.

OPMAKEN VAN EEN BEGROTING

Een familieraad heeft nood aan een budget om zijn activiteiten en taken te kunnen uitvoeren. De organisatie of de zorg- en dienstverlening bepaalt het budget en de voorwaarden die aan het budget gelinkt zijn. De familieraad zal aan de hand van hun werkplan jaarlijks een schatting opmaken van de kosten die zij het daarop volgende jaar zal maken. Deze schatting wordt in de begroting van de organisatie of de zorg- en dienstverlening opgenomen en goedgekeurd.

OPMAKEN VAN EEN HUISHOUDELIJK REGLEMENT

Een huishoudelijk reglement is een document waarin de organisatie en de werkwijze van de familieraad beschreven staat.

1. De 'organisatie van een familieraad' houdt in:
    - De samenstelling
    - Het aantal leden
    - De duur van het mandaat van de leden
    - De verschillende functies
2. De 'werkwijze van een familieraad' houdt in:
    - De taken van de voorzitter.
    - De manier waarop nieuwe leden tijdens de mandaatperiode kunnen toetreden.
    - De manier waarop en de redenen van een vervroegd beëindigen van een mandaat van een lid.
    - De manier waarop de cliënten en de hulpverlener vertegenwoordigd worden in de vergaderingen van de familieraad.
    - De manier waarop de familieraad wordt samengeroepen voor een vergadering en het aantal vergadermomenten.
    - De manier waarop de familieraad overlegt met de cliënten en de hulpverlener en het aantal overlegmomenten.
    - De manier van besluitvorming.
    - De manier waarop de familieraad de informatie omtrent de familieraad, de acties en de beslissingen van de familieraad met andere familieleden, cliënten en de hulpverlener communiceert.
    - De manier waarop de familieraad zijn eigen werking evalueert.

OPMAKEN VAN EEN SAMENWERKINGSOVEREENKOMST

Voor de familieraad bestaat geen wettelijk kader waarbij bepaalde eisen aan de familieraad, de organisatie of de zorg- en dienstverlener worden opgelegd. Het familieplatform Geestelijke Gezondheid vzw adviseert om een aantal afspraken met de organisatie of de zorg- en dienstverlener in een samenwerkingsovereenkomst vast te leggen. Door het samenwerkingsovereenkomst krijgt de familieraad van de organisatie of de zorg- of dienstverlener een officieel mandaat. In bijlage vindt je een voorbeeld van een samenwerkingsovereenkomst.

Uit welke functies bestaat een familieraad?

In een familieraad is er nood aan verschillende talenten, vaardigheden en interesses. Iedereen moet de kans krijgen om betrokken te zijn, maar niet iedereen hoeft het in eenzelfde mate of op eenzelfde manier te doen.
Naast deelname aan vergaderingen en het brainstormen over oplossingen en aanbevelingen zijn er ook mensen nodig voor het geven en het verzamelen van informatie aan familie en naastbetrokkenen, het organiseren van bijeenkomsten voor familie en naastbetrokkenen, de uitgave van een nieuwsbrief, de opmaak van een brochure of affiche of het becommentariëren van beleidsstukken.
Bij aanvang of in sommige kleine organisaties zal de familieraad bestaan uit een klein aantal leden waardoor de taken onder weinig mensen kan verdeeld worden. Toch is het ook in kleine familieraden noodzakelijk om minimum over een voorzitter, een verslaggever en een penningmeester te beschikken. Bij kleine familieraden kan er voor sommige taken, activiteiten of bijeenkomsten gedacht worden om niet-leden tijdelijk in te schakelen. Bij grotere familieraden kunnen verschillende functies bepaald en verdeeld worden.

DE VOORZITTER

De voorzitter leidt de familieraad, de vergaderingen en de contacten met de hulpverlener. Het is een persoon die graag met een groep mensen samenwerkt waarbij het geen probleem is om met verschillende en uiteenlopende meningen om te gaan. Het is een persoon die een groep mensen naar het gewenste resultaat kan leiden.
Enkele taken van een voorzitter zijn:

- De vergaderingen in goede banen leiden.
- Agendapunten samenstellen (in samenwerking met de secretaris).
- Leden uitnodigen voor de vergadering.
- Het nalezen van het verslag.
- Contact met directie en personeel onderhouden.
- Strategie bepalen en beslissingen nemen.

Enkele vaardigheden van een voorzitter zijn:

- Kennis van vergadertechnieken.
- Brainstormen over de strategie die moet gevolgd worden.
- Veranderingsbereidheid.
- Luisteren.
- Besluiten nemen.

DE SECRETARIS

De secretaris is verantwoordelijk voor een aantal administratieve taken zoals:

- (In samenwerking met de voorzitter) het opstellen van de agenda.
- De opmaak van de uitnodiging voor de vergaderingen (voorbeeld: zie bijlage)
- Het verwerken van de in- en uitgaande post.
- Het verzamelen van documenten van agendapunten.
- Het verslag van de vergadering opmaken (template verslag: zie bijlage)
- Het verzorgen van het jaarverslag en het werkplan.
- Opmaak van brochures, affiches,..: kan ook door de communicatieverantwoordelijke of een creatieve duizendpoot uitgevoerd worden.

Hier zoek je iemand die graag administratieve taken uitvoert, zich goed kan uitdrukken in woord en geschrift, goed kan notuleren en ervaring heeft met het werken met een computer.

DE PENNINGMEESTER

De penningmeester beheert het budget dat door de organisatie ter beschikking is gesteld aan de familieraad.
Enkele taken van de penningmeester zijn:

- De leden van de familieraad op de hoogte brengen van de financiële afspraken zoals bijvoorbeeld de onkostenvergoeding.
- Ervoor zorgen dat de leden van de familieraad tijdig en volgens de afspraken hun onkosten indienen.
- Het bijhouden van de uitgaven.
- Het jaarlijks financieel verslag opmaken en aan de financiële dienst en het directiecomité bezorgen.
- Het opmaken van een jaarlijkse begroting met de uitgaven die de familieraad gedurende het daarop volgende jaar verwacht te maken.

‘DE VLOTTE PEN’

De communicatieverantwoordelijke én/of de creatieve duizendpoot: de ontwerper. In grotere organisaties of grotere familieraden kan je een aantal taken van de secretaris verdelen onder mensen die graag schrijven en/of ontwerpen. De ene schrijft de teksten voor de nieuwsbrief, de brochure en de andere zorgt voor het ontwerp van affiches, de nieuwsbrief, de brochure.

DE HANDIGE ‘HARRY’

Sommige families en naastbetrokkenen voelen zich goed wanneer ze allerlei praktische taken kunnen uitvoeren zoals het klaarzetten van de zaal voor bijeenkomsten, de praktische uitvoering van de organisatie van een barbecue.

DE ORGANISATOR

Sommige families en naastbetrokkenen kunnen goed evenementen organiseren zoals bijeenkomsten, barbecues, recepties.

HET AANSPREEKPUNT

Voor een familieraad is het belangrijk voeling met andere families en naastbetrokkenen te houden. Een lid van de familieraad kan het contact met de andere families en naastbetrokkenen verzorgen door bijvoorbeeld wekelijks of maandelijks als aanspreekpunt in de organisatie aanwezig te zijn. Als aanspreekpunt zorg je ervoor dat de familieraad weet wat er bij de families en de naastbetrokkenen leeft en dat de families en naastbetrokkenen weten wat de familieraad doet, wil bereiken en bereikt heeft.

DE DENKER

Voor heel wat taken van de familieraad heb je verschillende meningen, perspectieven en ideeën nodig. Hiervoor heb je mensen nodig die graag brainstormen over oplossingen, strategieën, aanbevelingen en die hun mening luidop durven vertellen en luidop durven meedenken. Bij het meedenken is het noodzakelijk dat mensen hun eigen situatie kunnen overstijgen en begrip voor andere meningen kunnen opbrengen.

ENKELE VAARDIGHEDEN VOOR ALLE FUNCTIES

- De eigen ervaring op een positieve manier inzetten. Een verandering willen teweeg brengen die positief is voor familie en naastbetrokkenen maar ook voor de cliënt en de hulpverlener.

- Afstand kunnen nemen van je eigen verhaal en rekening houden met de ervaringen van andere families en naastbetrokkenen, cliënten en hulpverleners.
- Begrip kunnen hebben voor andere meningen.
- Onderscheid kunnen maken tussen een individueel probleem en een probleem voor iedereen.
- Samen voorstellen kunnen formuleren vanuit een constructieve houding.
- Onderscheid kunnen maken tussen de wenselijkheid en de haalbaarheid. Wat is ons ideaal resultaat maar wat is binnen deze organisatie mogelijk?

Hoe richt je een familieraad op?

PRAKTISCHE HANDVATEN EN TIPS UIT DE PRAKTIJK

"Een doel is belangrijk maar de weg naar je doel is nog belangrijker"

Het opstarten en organiseren van een familieraad is een groeiproces. Het is niet de bedoeling dat een familieraad onmiddellijk, op korte of zelfs op lange termijn perfect volgens de theoretische handleiding functioneert. Een familieraad vraagt geen professionele kennis en ervaring. De theorie dient als leidraad en hulpmiddel maar niet als een verplicht te volgen document. Leg de lat niet te hoog en pas de informatie aan naargelang jullie wensen, noden, behoeften en mogelijkheden.

"Samen voorbereiden"

De oprichting van een familieraad kan je het best samen met de hulpverlener voorbereiden. De hulpverlener kan een directielid en/of een stafmedewerker en/of een medewerker zijn. Hoe meer partijen er mee denken, hoe beter de opstart, de organisatie van de familieraad en de samenwerking met de andere partijen zal verlopen. Steek dus voldoende tijd in de voorbereiding.

"Externe expertise raadplegen"

Bij het oprichten en organiseren van een familieraad kan je de hulp en het advies van een familievertegenwoordiger van Similes inschakelen. Similes brengt je in contact met een familievertegenwoordiger in jouw regio. Hoe contacteer je Similes?
Via de website https://nl.similes.be/contact, via mail info@similes.be of telefonisch op het nummer 016/244 201.

EEN STAPPENPLAN ALS LEIDRAAD VOOR DE OPRICHTING VAN EEN FAMILIERAAD

Stap 1: Brainstormen met geïnteresseerde families, naastbetrokkenen en de hulpverlener

In de eerste stap gebeurt de voorbereiding voor de opstart van een familieraad. Het is een verkennende fase waarin nagedacht wordt wat de verwachtingen, de doelstellingen en de weerstanden zijn om met een familieraad te starten en te werken. Het is een fase waarin een eerste schets van de familieraad wordt opgemaakt.

Vragen die bij de voorbereiding kunnen helpen:

- Bestaan er familieraden in andere organisaties die als voorbeeld kunnen dienen voor onze familieraad?
- Wat willen we met de familieraad doen?
- Wat willen we met de familieraad bereiken?
- Wie willen we graag in de familieraad betrekken?
- Hoeveel keer per jaar willen we samenkomen?
- Wat zijn de verwachtingen van de familie en de naastbetrokkenen binnen de organisatie over een familieraad?
- Kennen we al een aantal verwachtingen van families en naastbetrokkenen?
- Bevragen we de familie en naastbetrokkenen via een vragenlijst?
- Zijn er geïnteresseerden die willen meewerken? Voor alle taken of een aantal taken?
- Hoe kunnen we familie en naastbetrokkenen aantrekken en betrekken in de opstart van de familieraad?
- Organiseren we een infomoment?
- Kondigen we de opstart aan via brief, mail, telefoon, website of nieuwsbrief van de organisatie, via affiche, aparte folder, stand aan het onthaal, rondvraag bij bezoekuur?
- Wat verwachten we van de directie?
- Wat verwachten we van de medewerkers?
- Welke ondersteuning verwachten wij van de directie en de medewerkers?
- Bestaat er vorming in de organisatie? Mogen wij externe vorming volgen?
- Kunnen wij gebruik maken van de infrastructuur? Kan de organisatie een bureau, printer, telefoon enzoverder ter beschikking stellen?
- Welke informatie hebben wij van de directie en de medewerkers nodig? Bijvoorbeeld: over de procedures voor de zorg- en dienstverlening, over de werking en samenstelling van de organisatie, ….
- Heeft de organisatie of de zorg- en dienstverlener een budget voor de familieraad voorzien? In welke vorm en onder elke voorwaarden kunnen we over het budget beschikken?
- Hoe kunnen we familie contacteren?
- Hoe kan de organisatie of de zorg- of dienstverlener met respect voor de wet op de privacy, het beroepsgeheim en de gegevensverwerking ervoor

zorgen dat families, naastbetrokkenen en cliënten hun toestemming kunnen geven voor het gebruik van hun contactgegevens voor deze doeleinden?

- Welke mogelijkheden willen we om onze familieraad bekend te maken?
- Krijgen we de mogelijkheid om affiches op te hangen, folders en brochures ter beschikking te leggen?
- Mogen wij vragenlijsten aan families en naastbetrokkenen bezorgen?
- Mogen wij infomomenten voor families en naastbetrokkenen organiseren?
- Krijgen wij een vergaderruimte ter onze beschikking om met familie en naastbetrokkenen van alle cliënten te overleggen?

Stap 2: *Indien er geen vertegenwoordiging van de directie in stap 1 aanwezig is:* 'gesprek met de directie of een stafmedewerker van de organisatie en de initiatief nemende families en naastbetrokkenen'

Voor een goed werkende familieraad is de steun en de erkenning van de directie van cruciaal belang. In deze fase is het belangrijk af te toetsten hoe de directie over de betrokkenheid van familie in het beleid denkt, hoe zij de samenwerking zien en welke mogelijkheden de directie aan de familieraad zal geven. In dit gesprek is het ook belangrijk om de verwachtingen en doelstellingen van de familie kenbaar te maken.
Verloop van het gesprek met enkele vragen die kunnen helpen bij het gesprek.

1. Kennismakingsronde

De families, naastbetrokkenen en de directeur of de stafmedewerker stellen zich aan elkaar voor. De families en naastbetrokkenen vertellen waarom zij een familieraad in de organisatie wensen te organiseren.

2. Bevraging over de families en naastbetrokkenen van alle cliënten

- Kan de directeur of de stafmedewerker een beeld van de families en naastbetrokkenen en hun achtergrond schetsen?
    - Soort families en naastbetrokkenen: ouders, familieleden, gezinsleden, vrienden, vertegenwoordiger?
    - Leeftijdscategorie
    - Betrokkenheid bij de zorg/behandeling
- Welke vormen van familiebetrokkenheid bestaat er al in de organisatie?
- Welke activiteiten/bijeenkomsten/informatiedeling bestaan er al of is de directie van plan in de toekomst te organiseren?

3. Doelstellingen, verwachtingen en weerstanden

Families, naastbetrokkenen en directie vertellen en bevragen elkaar welke verwachtingen, doelen en weerstanden zij hebben bij de oprichting en werking van een familieraad.

4. Bevraging over de ondersteuning van directie en medewerkers aan de familieraad

De families en naastbetrokkenen bevragen welke ondersteuning zij van de directie en de medewerkers kunnen verwachten:

- Geeft de organisatie een vorming over de geestelijke gezondheidszorg?
- Mogen leden van de familieraad op kosten van de organisatie een vorming volgen?
- Mogen zij gebruik maken van de infrastructuur van de organisatie?
- Welke praktische en administratieve ondersteuning mogen zij verwachten?
- Van welke diensten/medewerkers mogen zij praktische, administratieve ondersteuning verwachten?
- Welk budget is ter beschikking gesteld? Welke onkosten mag een familieraad met het budget bekostigen? Welke voorwaarden zijn er aan

het budget gelinkt? Bv. Onkosten moeten maandelijks bij de financiële dienst van de organisatie ingediend worden.

- Hoe kan de familieraad de families en naastbetrokkenen contacteren?
- Hoe mag de familieraad zichzelf bekend maken? Krijgt de familieraad van de directie toestemming om de familieraad bekend te maken via:
    - De website van de organisatie.
    - De onthaalbrochure van de organisatie.
    - Affiches.
    - Eigen brochures en folders.
    - Bijeenkomsten/infoavonden/infomomenten/barbecues/spelnamiddagen.
    - Stand aan het onthaal of een andere plek in de organisatie om spreekuur te organiseren.

Stap 3: Werking van de familieraad vastleggen

Vooraleer een familieraad officieel kan starten, dienen er een aantal zaken te worden vastgelegd. Handige hulpmiddelen hierbij zijn de antwoorden op de vragen uit de voorbereidingsfase uit stap 1 en de vragenlijst van pagina 24 tot 27.

1. **Bepalen** wie de functie van **voorzitter**, **secretaris** en **penningmeester** op zich zal nemen.
2. De **visie en missie** van de familieraad opstellen.
3. De **samenstelling** van de familieraad bepalen.
4. De **functies** en hun **taken** vastleggen.
5. De taken van de familieraad vastleggen.
6. De **methodieken** bepalen.
7. Het **aantal vergaderingen** van de familieraad per jaar bepalen.
8. De **data** van de vergaderingen vastleggen.
9. De **agendapunten** voor de eerste vergadering bespreken.
10. Het aantal **overlegmomenten** met het **directiecomité** en de **cliëntenraad** bepalen.

Stap 4: Samenstellen van de familieraad

De familieraad maakt zich bij de families en naastbetrokkenen bekend en zoekt geïnteresseerde familie en naastbetrokkenen voor de uitbreiding van de familieraad. De familieraad wordt samengesteld.

Stap 5: Officiële start van de familieraad

De familieraad start bij de eerste vergadering van de familieraad zoals samengesteld in stap 4.

Stap 6: Werking van een gevorderde familieraad vastleggen

Na een aantal jaar kan de familieraad geleidelijk aan zijn werking verder uitbouwen en verdiepen door het vastleggen van de taken zoals omschreven in de rubriek 'taken voor een gevorderde familieraad' (pp. 11-13).

1. De **procedure voor aanbevelingen** vastleggen.
2. **Duur van het mandaat** van de leden bepalen.
3. De **aanwervingsprocedure, vervanging en ontslagprocedure** van de leden van de familieraad bepalen.
4. Eventuele uitbreiding van **functies** en het bepalen van hun **taken**.
5. Een **werkplan** voor het komende jaar opmaken.
6. Een **begroting** opmaken.
7. Het **huishoudelijk reglement** opmaken.
8. Alle bovenstaande afspraken worden in een **samenwerkingsovereenkomst** neergeschreven en aan de directie voorgelegd.

Vragenlijst
overzicht van de vragen uit de informatiebrochure

DOELEN, THEMA'S EN TAKEN

1. Bestaan er familieraden in andere organisaties die als voorbeeld kunnen dienen voor onze familieraad?
2. Wat willen we met de familieraad doen?
3. Wat willen met de familieraad bereiken?
4. Welke doelen willen we tegen welke datum bereikt hebben?
5. Welke methoden zullen wij gebruiken om onze doelen te bereiken?
6. Welke thema's zullen we eerst bespreken?
7. Welke taken zullen we op ons nemen?
8. Wie willen we graag of moeten we in de familieraad betrekken om onze doelen te bereiken en onze taken goed te kunnen uitvoeren?
9. Welke activiteiten organiseren we? Jaarlijks dezelfde, sommige tweejaarlijks of wordt er afgewisseld?

BELANGEN BEHARTIGEN

10. Hoe zorgen we ervoor dat de mening van alle families en naastbetrokkenen vertegenwoordigd wordt?
11. Kunnen families en naastbetrokkenen bij de familieraad terecht met hun vragen, problemen, knelpunten, ideeën?
12. Vragen we regelmatig naar de mening van alle families en naastbetrokkenen? Hoe gaan we dit doen?
13. Krijgen wij een ruimte om een wekelijks of maandelijks aanspreekpunt te organiseren?

ADVIEZEN

14. Hoe komen we tot een advies?
15. Hebben we voldoende informatie om tot een advies te komen? Welke informatie hebben we nog nodig en wie kan ons deze informatie bezorgen?
16. Welke methode gebruiken we hiervoor?
17. Hoe formuleren we de adviezen?
18. Op welke wijze bezorgen wij de adviezen aan de directie?
19. Kan er gestemd worden, indien we geen overeenkomst bereiken? Hoe stemmen we? Welke meerderheid dient een advies te behalen?

SAMENSTELLING VAN DE FAMILIERAAD

20. Hoe wordt de familieraad voor de komende mandaatperiode samengesteld?
21. Nodigen wij de directeur en een afvaardiging van cliënten uit? Op elke vergadering of enkel bij bepaalde thema's?
22. Beslissingswijze omtrent het weerhouden van kandidaten: kiezen we de kandidaten zelf of houden we een verkiezing? Houden we een geheime stemming? Welke meerderheid is er nodig?
23. In grote organisaties en bij veel kandidaten: werven, selecteren en benoemen wij de leden van de familieraad of worden de leden democratisch verkozen door alle familieleden?
24. Hoe kunnen families en naastbetrokkenen zich kandidaat stellen?

- Kunnen families en naastbetrokkenen zich op elk moment kandidaat stellen?
  Jaarlijks? Op het einde van het mandaat?
- Hoe gaat die oproep gebeuren? Via brief aan families en naastbetrokkenen? Affiches? Verkiezingen?
- Kunnen families en naastbetrokkenen zich kandidaat stellen voor bepaalde taken, activiteiten of bijeenkomsten?
- Maken we een lijst op van families en naastbetrokkenen die geen lid zijn van de familieraad maar die wel willen meehelpen aan activiteiten of bepaalde taken? Wie contacteert de families en naastbetrokkenen?
- Kunnen families en naastbetrokkenen éénmalig naar de vergadering van de familieraad komen?
- Hoe en wanneer kan een mandaat beëindigd worden?
- Hoe wordt bij ziekte een vervanging geregeld?

25. Hoe wordt de families en naastbetrokkenen van cliënten op de hoogte gebracht bij een nieuwe samenstelling of bij een gewijzigde samenstelling?

FUNCTIES EN TAKEN

26. Voorzitterschap: één persoon of kan de functie door twee personen uitgevoerd worden?
27. Secretaris: duiden we een secretaris aan of werken we met een beurtrol om het verslag te schrijven en administratieve taken uit te voeren?
28. Voor welke activiteiten of taken zoeken we iemand?
29. Welke functie hoort bij die activiteiten of taken?
30. Welke verantwoordelijkheden en bevoegdheden horen bij de functie?
31. Hoeveel tijd moet de persoon beschikbaar zijn om de functie te kunnen uitvoeren?
32. Welke functies hebben we nodig?
33. Welke vaardigheden en kennis is er nodig om de functie uit te voeren?
34. Wat heeft de familieraad te bieden? Bijvoorbeeld: onkostenvergoeding, vorming.

VERGADERINGEN

35. Hoeveel keer per jaar willen we vergaderen?
36. Vergaderen we op een vaste dag of wisselen we van dag?
37. Houden we rekening met de data van de vergaderingen van het directiecomité en de cliënten/bewonersraad?
38. Wie maakt de agenda op?
39. Hoelang op voorhand worden de uitnodiging en de agenda verstuurd?
40. Kunnen alle leden agendapunten aanbrengen? Hoe lang op voorhand kunnen zij agendapunten aanbrengen?
41. Zijn er vaste agendapunten? Bijvoorbeeld: goedkeuring van het vorig verslag, mededelingen van de directie/cliënten/bewonersraad, voorbereiding van de volgende vergadering, varia.

COMMUNICATIE MET DIRECTIE, CLIËNTEN/BEWONERS EN FAMILIELEDEN

42. Hoe mogen wij families en naastbetrokkenen contacteren?

43. Hoe gaan we om met gevoelige informatie versus de informatie- en communicatieplicht?
44. Hoe verloopt de informatiedoorstroming tussen de familieraad, het directiecomité, de cliëntenraad en de families en naastbetrokkenen?
45. Hoe zorgen we ervoor dat de communicatie geen eenrichtingsverkeer wordt?
46. Hoe en naar wie worden onze verslagen verspreid? Wie verspreid de verslagen?
47. Maken we jaarlijks ons werkplan en onze werking bij alle families en naastbetrokkenen bekend en hoe maken we dit bekend?
48. Welke mogelijkheden krijgen we van de organisatie om onze familieraad, onze werking, werkplan en resultaten bekend te maken?
    - Is er op de website van de organisatie ruimte voor de familieraad? Welke informatie zetten we erop? Wie zet de informatie op de website?
    - Is er mogelijkheid om affiches op te hangen?
    - Is er mogelijkheid om folders en brochures voor de families en naastbetrokkenen ter beschikking te leggen?
    - Krijgen wij de mogelijkheid om maandelijks of een aantal keer per jaar een informatiebijeenkomst voor families en naastbetrokkenen te organiseren? Welke ondersteuning krijgen wij van de organisatie?

BUDGET

49. Hoe hoog is het budget?
50. Welke voorwaarden zijn er aan het budget gelinkt?
51. Welke onkosten mag de familieraad met het budget bekostigen?
52. Hoe wordt het budget ter beschikking gesteld?
53. Hoe zullen we het budget beheren?
54. Wie maakt de afspraken met de directie en de financiële dienst van de organisatie en licht de leden van de familieraad in?
55. Wie volgt de afspraken op?
56. Wie volgt de onkosten op?
57. Wie maakt het financieel verslag op?

HUISHOUDELIJK REGLEMENT

58. Kan ons huishoudelijk reglement gewijzigd worden en hoe kan deze gewijzigd worden?

EVALUATIE

59. Wanneer evalueren wij onze familieraad? Hoe evalueren wij onze familieraad?
60. Wanneer en hoe evalueren wij onze activiteiten, adviezen, beslissingen en resultaten?
61. Hoe evalueren wij de procedures en beslissingen van de directie?

Voorstel van methodieken

DE SAMENSPRAAKFICHE

De samenspraakfiche en de handleiding voor het gebruik van de samenspraakfiche kan je terugvinden bij het Vlaams Expertisepunt Mantelzorg Samenspraak – Kennisplein: https://www.kennisplein.be/sites/Vlaams%20Expertisepunt%20Mantelzorg/Pages/Samenspraak.aspx .

DE GESPREKSDRIEHOEK

Het document 'De gespreksdriehoek' en meer informatie hieromtrent kan je terugvinden bij het Familieplatform Geestelijke Gezondheid vzw: https://familieplatform.be/shop/gespreksdriehoek/.

DIALOOGTAFELS

Dialoogtafels is een openhartig onderzoekgesprek over een op een voorhand vastgesteld thema op basis van persoonlijke ervaringen en is gericht op gezamenlijke reflectie. Deze methode is gebaseerd op de dialoogtafels voor ouderparticipatie.

Fasen van dialoogtafels	**Gespreksregels**
1) Kennismaken	1) Actief luisteren - openheid
2) Ervaringen uitwisselen	2) Niet oordelen
3) Dromen delen	3) Stel vragen
4) Overgaan tot actie	4) Geen hulp bieden
	5) Waardeer - een positieve ingesteldheid
	6) Ik- boodschap en ervaringsgericht

(bijlage beschikbaar via info@similes.be)

GROW METHODE

Doel:	wat is de gewenste situatie?
Realiteit:	wat is de stand van zaken?
Opties:	welke verschillende mogelijkheden zijn er?
Wil:	wat willen we veranderen? én wie kan welke actie ondernemen?

(bijlage beschikbaar via info@similes.be)

KERNKWADRANT EN KERNKWALITEITEN VAN DANIEL OFMAN

Aan de hand van deze methode kunnen familieleden hun kwaliteiten ontdekken en zien welke functie, taken of activiteiten hen het best ligt.
(bijlage beschikbaar via info@similes.be)

STARR METHODIEK

Een mogelijke evaluatiemethode is de STARR methodiek:

Situatie	Wat was de situatie?
Taak	Wat was je taak?
Actie	Hoe heb je dit aangepakt?
Reflectie	Ben je tevreden over het resultaat?
	Zou je het de volgende keer anders aanpakken?
Resultaat	Wat was het resultaat?
	Hoe hebben anderen hierop gereageerd?

(bijlage beschikbaar via info@similes.be)

BRAINSTORMEN OVER ADVIES VOOR BESLISSINGEN & MAATREGELEN MET GROEPEN VAN 12 TOT 15 PERSONEN

GPS- brainstormkit van Flanders DC.
https://www.flandersdc.be/nl/gids/tool/ 30,25 euro.
Bibliotheek EXPOO: gratis ontlenen.