



De cliënt, zijn naasten en Reinier van Arkel

# “We hebben elkaar nodig”

Informatie voor familieleden en naastbetrokkenen  
over het familiebeleid van Reinier van Arkel



## Reinier van Arkel

Deze brochure is ontwikkeld door de Raad van Bestuur en de Familie- en betrokkenenraad (FBR) van Reinier van Arkel. Reinier van Arkel is een gespecialiseerde instelling voor geestelijke gezondheidszorg voor mensen met psychiatrische en psychische aandoeningen. Het familiebeleid komt overeen met de richtlijnen van de landelijke generieke module 'Samenwerking en ondersteuning naasten van mensen met psychische problematiek', zie [www.ggzstandaarden.nl](http://www.ggzstandaarden.nl)

Herziene versie april 2022



## Inhoud

• Inleiding.....	4
• Samenwerken met en informeren van familieleden.....	5
• Samenwerken in de triade.....	6
• De Familie- en betrokkenenraad (FBR).....	8
• Familieambassadeurs en FBR-contactpersonen.....	9
• Familievertrouwenspersoon.....	10
• Klachtenregeling.....	11
• Ondersteuning van familie.....	12
• Familieorganisaties.....	13
• Middelen ter ondersteuning van de cliënt en familie.....	15
• Hoe ziet samenwerking in de triade in de praktijk eruit?.....	16



## Inleiding

Een psychiatrische ziekte is ingrijpend, niet alleen voor de cliënt, maar ook voor de (directe) omgeving van de cliënt. Reinier van Arkel informeert en betreft naasten<sup>1</sup> zo goed mogelijk over en bij de behandeling. De kwaliteit van de behandeling kan aanzienlijk verbeteren door naasten erbij te betrekken: zorgverleners<sup>2</sup> van Reinier van Arkel, cliënten en naasten hebben elkaar nodig.

Familie en naastbetrokkenen maken deel uit van het sociale netwerk van onze cliënten en spelen vrijwel altijd een rol bij de ondersteuning van cliënten, zowel volwassenen als kinderen en jongeren. Reinier van Arkel richt zich dan ook niet alleen op de behandeling en begeleiding van cliënten maar heeft ook aandacht voor familie, de thuissituatie en bij kinderen en jongeren ook de schoolsituatie. Vaak heeft familie zelf ook steun nodig. Beide aspecten komen tot uitdrukking in het familiebeleid van Reinier van Arkel.

1. Onder naasten verstaan wij iedereen die een directe relatie heeft met de cliënt, zoals ouders, partners, kinderen, broers en zussen, een goede vriend of vriendin, of iemand die zich anderszins bij de cliënt betrokken voelt.
2. Onder zorgverleners verstaan wij alle medewerkers, die betrokken zijn bij de behandeling van de cliënt: psychiaters, psychologen, casemanagers, verpleegkundigen, enz.



## Samenwerken met en informeren van naasten

In het familiebeleid is onder meer bepaald hoe zorgverleners van Reinier van Arkel en naasten elkaar informeren, op welke wijze dit gebeurt (bejegening) en hoe de naasten betrokken worden bij de behandeling en in de fase daarna.

### Informeren van naasten

Cliënten en zorgverleners maken afspraken over het informeren van naasten. In het behandelplan wordt vastgelegd welke informatie gedeeld wordt. De cliënt informeert de naasten zoveel mogelijk zelf over zijn of haar behandeling of begeleiding. Aan de cliënt wordt gevraagd wie de contactpersoon namens de naasten is. Het (e-mail)adres en telefoonnummer worden in het dossier genoteerd. Deze contactpersoon ontvangt ook het telefoonnummer en het e-mailadres van de hulpverlener.

U krijgt altijd algemene informatie over het behandel- en begeleidingsaanbod van Reinier van Arkel en de desbetreffende afdeling, over algemene bijeenkomsten, voorlichting en cursusaanbod.

Bij aanvang van de zorg wordt deze brochure 'We hebben elkaar nodig' aan u uitgereikt.

### Bejegening

U wordt met aandacht en zorgvuldigheid benaderd en er wordt rekening gehouden met de mogelijkheden en de draagkracht van de naasten.



### **Wat als de cliënt (tijdelijk) niet wil dat naasten betrokken worden?**

Soms wil een cliënt niet dat informatie wordt gedeeld met anderen. Reinier van Arkel respecteert de wens van de cliënt. Daar is Reinier van Arkel op grond van wetgeving ook toe verplicht. Zorgverleners proberen de cliënt wel te motiveren informatie te delen en samen te werken met naasten.

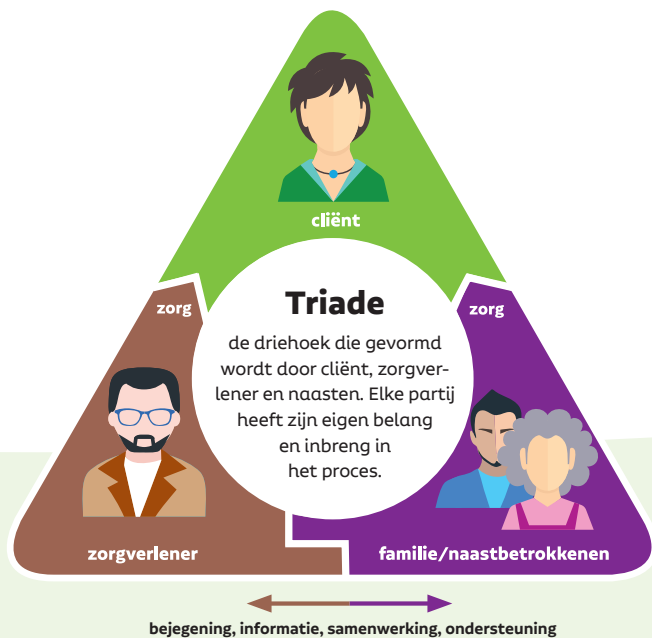
Soms wil een cliënt (tijdelijk) geen contact met naasten. Ook dan hebben zij recht op algemene informatie. In dat geval proberen de zorgverleners het contact tussen cliënt en naasten zodanig te herstellen dat naasten geïnformeerd en betrokken blijven of worden. Hierbij handelen we volgens de Generieke module. Kijk voor meer informatie op <https://www.ggzstandaarden.nl/generieke-modules/samenwerking-en-ondersteuning-naasten-van-mensen-met-psychische-problematiek/introductie>

Op pagina's 12 en 18 leest u meer over dit onderwerp.

### **Wet verplichte ggz**

De wet verplichte ggz schrijft voor dat niet alleen de cliënt, maar ook de directe omgeving meer betrokken wordt bij de voorbereiding en de uitvoering van verplichte zorg. De wet zegt dit zo: "bij de voorbereiding, de uitvoering, de wijziging en de beëindiging van een crisismaatregel of zorgmachtiging worden de familie, de directe naasten van betrokkene en de huisarts zoveel mogelijk betrokken." De wet geeft u als naaste meer ruimte voor inbreng. U kunt nu bijvoorbeeld zelf bij een gemeentelijk meldpunt aangeven dat verplichte zorg nodig is. Ook krijgt u de mogelijkheid over de zorg mee te denken en aan te geven welke rol u zelf wilt en kunt spelen.

Zie de brochure 'Verplichte geestelijke gezondheidszorg' van de familievertrouwenspersonen of [www.dwanginzorg.nl](http://www.dwanginzorg.nl)



## Samenwerken in de triade

Reinier van Arkel streeft ernaar samen te werken in de triade om herstel van de cliënt te bevorderen en terugval te voorkomen. Op welke wijze hier invulling aan gegeven wordt, is afhankelijk van de situatie van de cliënt. Gaat het om een klinische opname of ambulante zorg? Kortdurende of langdurige zorg? Wil de cliënt dat de naasten bij zijn/haar behandeling betrokken worden of niet. Zo ja, hoe daarmee dan om te gaan? Op pagina 16 kunt u lezen op welke wijze aan deze samenwerking invulling gegeven wordt.

Om het herstel van de cliënt en betrokkenheid van familie te bevorderen, is een aantal nieuwe methoden ontwikkeld. Netwerkpsychiatrie, de resourcegroepen-methodiek en de ART-methode zijn de herstelondersteunende methodieken waarmee we werken. Resourcegroepen zijn herstelondersteunende groepen onder regie van de cliënt.

Herstel gaat over de manier waarop je met je aandoening omgaat, over hoe je die een plek geeft in je leven en over de mogelijkheden een bevredigend en zinvol leven op te bouwen.



## De Familie- en betrokkenenraad (FBR)

De FBR behartigt de algemene belangen van naasten en indirect dus ook van cliënten. Op die manier wil de FBR goede zorg bewaken. Uit onderzoek is gebleken dat de behandeling van cliënten beter verloopt als naasten nauwer bij de behandeling betrokken worden. Het belangrijkste doel van de FBR is dan ook het stimuleren van de betrokkenheid van de naasten. De FBR heeft voor familie en naasten de cursus 'Samen sterk door triadisch werken' ontwikkeld. Meer informatie vindt u op bladzijde 12.

De FBR bestaat uit vertegenwoordigers van naasten van cliënten die bij Reinier van Arkel in behandeling zijn of zijn geweest. Zij weten als geen ander wat het betekent als een familielid in behandeling is bij de geestelijke gezondheidszorg (ggz). Deze ervaringsdeskundigheid van naasten kan een belangrijke bijdrage leveren aan de verbetering van de zorg voor de cliënt.

De FBR signaleert en adviseert (gevraagd en ongevraagd) aan de Raad van Bestuur en wordt structureel betrokken bij ontwikkelingen in de organisatie. Ook kan de FBR overleggen met zorgverleners/medewerkers van alle teams binnen Reinier van Arkel, familievertrouwenspersoon, Centrale Cliëntenraad, inspectie, zorgverzekeraars, gemeente, enz.

Bij de FBR kunt u terecht met vragen en signalen. De FBR zoekt vervolgens, samen met u, naar een antwoord/oplossing of verwijst u door, bijvoorbeeld naar de familievertrouwenspersoon.





In het jaarverslag vindt u een overzicht van de werkzaamheden en activiteiten van de FBR.

U kunt het jaarverslag opvragen via: [fbr@reiniervanarkel.nl](mailto:fbr@reiniervanarkel.nl)

De FBR heeft contact met naasten door middel van:

- ontmoetingen met familie tijdens familie- en themabijeenkomsten.
- het familietevredenheidsonderzoek, dat periodiek zal worden uitgevoerd.
- deelname aan spiegelgesprekken.
- familiespreekuur, tel. 06 82551497.
- de contactpersonen op de afdelingen.

U kunt zelf ook altijd contact opnemen via [fbr@reiniervanarkel.nl](mailto:fbr@reiniervanarkel.nl).

## **Familieambassadeurs en FBR-contactpersonen**

Reinier van Arkel streeft ernaar om binnen alle teams een zorgverlener te benoemen tot familieambassadeur. Deze heeft tot taak de uitvoering van het familiebeleid binnen het team te stimuleren en bij herhaling onder de aandacht te brengen van zijn/haar collega's.

De FBR streeft ernaar om op alle verblijfsafdelingen een FBR-contactpersoon te benoemen. Deze vormt de schakel tussen de afdeling en de FBR en kan signalen en vragen van naasten doorspelen aan de FBR.



## De familievertrouwenspersoon (FVP)

De familievertrouwenspersoon biedt ondersteuning aan **familie en naasten van cliënten die worden behandeld in het kader van de verplichte ggz, de Wvggz.**

De familievertrouwenspersoon ondersteunt naasten van mensen:

- die verplichte zorg ontvangen met een zorgmachtiging of crisismaatregel.
- voor wie een zorgmachtiging of crisismaatregel wordt voorbereid.
- die zijn opgenomen op een afdeling waar ook verplichte zorg wordt gegeven.

Het gaat om informatie, advies, ondersteuning, bemiddeling en bijstand bij een klachtenprocedure. U kunt contact opnemen met de FVP via het mailadres [j.vannimwegen@lsfvp.nl](mailto:j.vannimwegen@lsfvp.nl)

De familievertrouwenspersoon kan **familie en naasten van mensen die vrijwillige ambulante zorg ontvangen en mensen die zijn opgenomen op een niet-Wvggz-accommodatie** alleen doorverwijzen. In deze situatie kunt u voor een gesprek een beroep doen op de klachtenfunctionaris van Reinier van Arkel. Zij biedt u een luisterend oor en bemiddeling bij vragen of problemen. U kunt hiervoor contact opnemen via [klachtenfunctionaris@reiniervanarkel.nl](mailto:klachtenfunctionaris@reiniervanarkel.nl).



## De klachtenregeling

Natuurlijk hoopt Reinier van Arkel dat u tevreden bent over de contacten met zorgverleners en de zorg die uw naaste krijgt. Het kan echter zijn dat uw vragen niet naar tevredenheid beantwoord worden of dat er een verschil van mening is met de zorgverlener over de wijze waarop u als naaste bij de behandeling betrokken wordt. Laat het ons weten want van iedere reactie kunnen we leren.

Wij vinden het belangrijk om ongenoegens en klachten van naasten zo vroeg mogelijk te horen. In een vroeg stadium kunnen klachten meestal snel worden opgelost. Bij voorkeur bespreekt u de klacht eerst met degene tegen wie uw klacht zich richt of met diens leidinggevende. Als u hier teveel tegenop ziet kunt u voor hulp een afspraak maken met de familievertrouwenspersoon of de externe (onafhankelijke) klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris kan u informeren over de klachtenregeling en bemiddelen tussen u en de behandelaar. Dit is ook zo vastgelegd in de wet Kwaliteit en Geschillen Zorg. Hopelijk kunt u dan samen tot een oplossing komen.

Als het bovenstaande voor u niet heeft geleid tot een bevredigende oplossing, dan kunt u een klacht indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie. De familievertrouwenspersoon\* of de klachtenfunctionaris kan u hierbij helpen. Meer informatie over de klachtenregeling vindt u in de brochure 'Klachtenregeling'.

11

*\* alleen ondersteuning aan familie en naasten van cliënten die worden behandeld in het kader van de verplichte ggz.*



## Ondersteuning van naasten

Een psychiatrische aandoening is ingrijpend, niet alleen voor de cliënt, maar ook voor de sociale omgeving. De naasten hebben vaak veel vragen. Een direct contact met de naasten, op een zo kort mogelijke termijn, is dan ook van groot belang. De zorgverleners kunnen informatie geven over de aandoening en hoe om te gaan met de cliënt. En waar nodig wordt ook in de sociale omgeving ondersteuning geboden aan de cliënt en/of het systeem. Deze informatie is van belang voor een gelijkwaardige samenwerking in de triade.

Als de cliënt geen contact tussen ggz en naasten wil, behoudt de naaste het recht op:

- niet-persoonsgebonden informatie over de aandoening en de behandeling,
- praktische informatie over de instelling (bijvoorbeeld bereikbaarheid van medewerkers, bezoektijden, etc.) en
- indien gewenst, eigen ondersteuning door een onafhankelijk hulpverlener.

Daarnaast zijn er de volgende mogelijkheden:

- **Samen sterk door triadisch werken**, een cursus van vijf bijeenkomsten, ontwikkeld door de Familie-/Betrokkenenraad van Reinier van Arkel. Aanmelden via [fbr@reiniervanarkel.nl](mailto:fbr@reiniervanarkel.nl) of telefonisch bij de FBR via het algemene telefoonnummer (073) 658 51 11.
- **Psycho-educatiecursussen** binnen Reinier van Arkel. Binnen diverse afdelingen wordt psycho-educatie aangeboden, vaak gekoppeld aan een bepaalde diagnose of ziektebeeld, zoals de cursus **Omggaan met borderline** of de **Oudercursus Autismespectrumstoornissen**.

Deze cursussen zijn in overleg met de zorgverlener te volgen.



- Volg gratis via [www.reiniervanarkel.nl/mijnreinier](http://www.reiniervanarkel.nl/mijnreinier) de online zelfhulp cursus **Zelfhulptraining betrokken omgeving**. In de cursus worden tips en trucs gegeven om anders om te gaan met de situatie van de mantelzorger/ naastbetrokene en de cliënt.
- Familiespreekuur op afspraak  
Leden van de FBR bieden een luisterend oor en geven, indien nodig, tips of adviezen. De contactgegevens om een afspraak te maken, vindt u op de achterzijde van de brochure.
- **Psycho-educatiecursussen**, bijvoorbeeld verzorgd door Ypse. Ypse voor generalistische Basis-ggz, Psychologie en Preventie, heeft tot doelstelling om mensen met allerlei psychische klachten te behandelen en te begeleiden. Via Ypse is het mogelijk om de vaardigheidstraining *Familieleden en betrokkenen van mensen, die lijden aan een psychische aandoeningen* te volgen. Kijk voor meer informatie op de website [www.ypse.nl](http://www.ypse.nl).
- Familieavonden
- Familieorganisaties, websites en activiteiten (zie hieronder)
- Via uw zorgverzekeraar en uw gemeente zijn er ondersteuningsmogelijkheden voor mantelzorgers.  
Kijk hiervoor op [www.zorgwijzer.nl](http://www.zorgwijzer.nl) en op [www.mantelzorg.nl](http://www.mantelzorg.nl)



## Familieorganisaties

Familieorganisaties organiseren met regelmaat informatiebijeenkomsten. Hier wordt informatie gegeven over een bepaald thema en kunnen ervaringen worden uitgewisseld (lotgenotencontact). Daarnaast bestaat de mogelijkheid voor persoonlijke ondersteuning, telefonische hulp of individuele belangenbehartiging. Op de hierna genoemde websites treft u meer informatie aan.

- **Steunpunt Zelfhulp 's-Hertogenbosch en Regio**, waarbij ongeveer 50 zelfhulpgroepen zijn aangesloten, [www.zelfhulpdenbosch.nl](http://www.zelfhulpdenbosch.nl)
- **Labyrint-in-Perspectief** voor meerdere diagnoses: [www.labyrint-in-perspectief.nl](http://www.labyrint-in-perspectief.nl)
- **Ypsilon** voor schizofrenie/psychose: [www.ypsilon.org](http://www.ypsilon.org)
- **Plusminus** voor mensen met een bipolaire stoornis en hun naasten: [www.plusminus.nl](http://www.plusminus.nl)
- **Balans** voor ontwikkelingsstoornissen bij kinderen, zoals ADHD, dyslexie, PDD-NOS: [www.balansdigitaal.nl](http://www.balansdigitaal.nl)
- **Nederlandse Vereniging voor Autisme (NVA)**: [www.autisme.nl](http://www.autisme.nl)
- Steun bij opvoeding voor ouders met psychische problemen en hun partner: [www.kopopouders.nl](http://www.kopopouders.nl)
- Behandeling en cursusaanbod bij psychische klachten: [www.yipse.nl](http://www.yipse.nl)
- Behandeling en cursussen bij psychische klachten: [www.indigo.nl](http://www.indigo.nl)

## Middelen ter ondersteuning van de cliënt en naasten

- De generieke module 'Samenwerking en ondersteuning naasten van mensen met psychische problematiek' vindt u via [www.ggzstandaarden.nl](http://www.ggzstandaarden.nl)



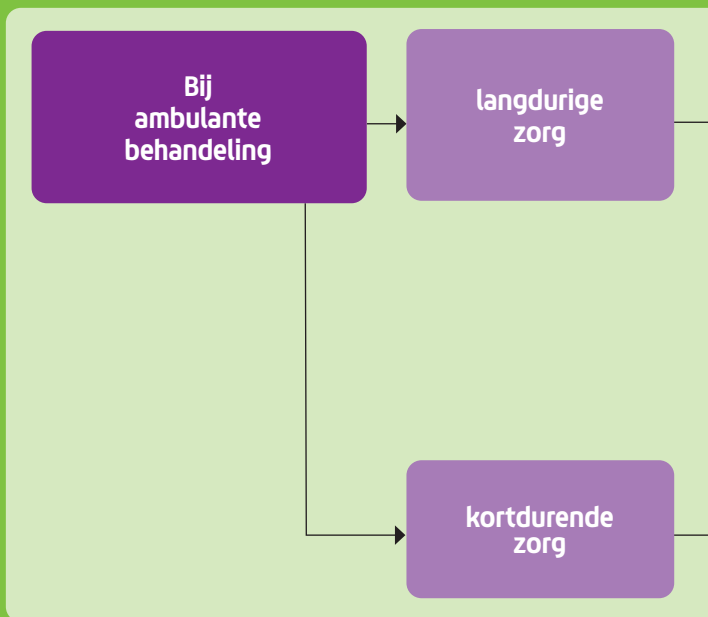
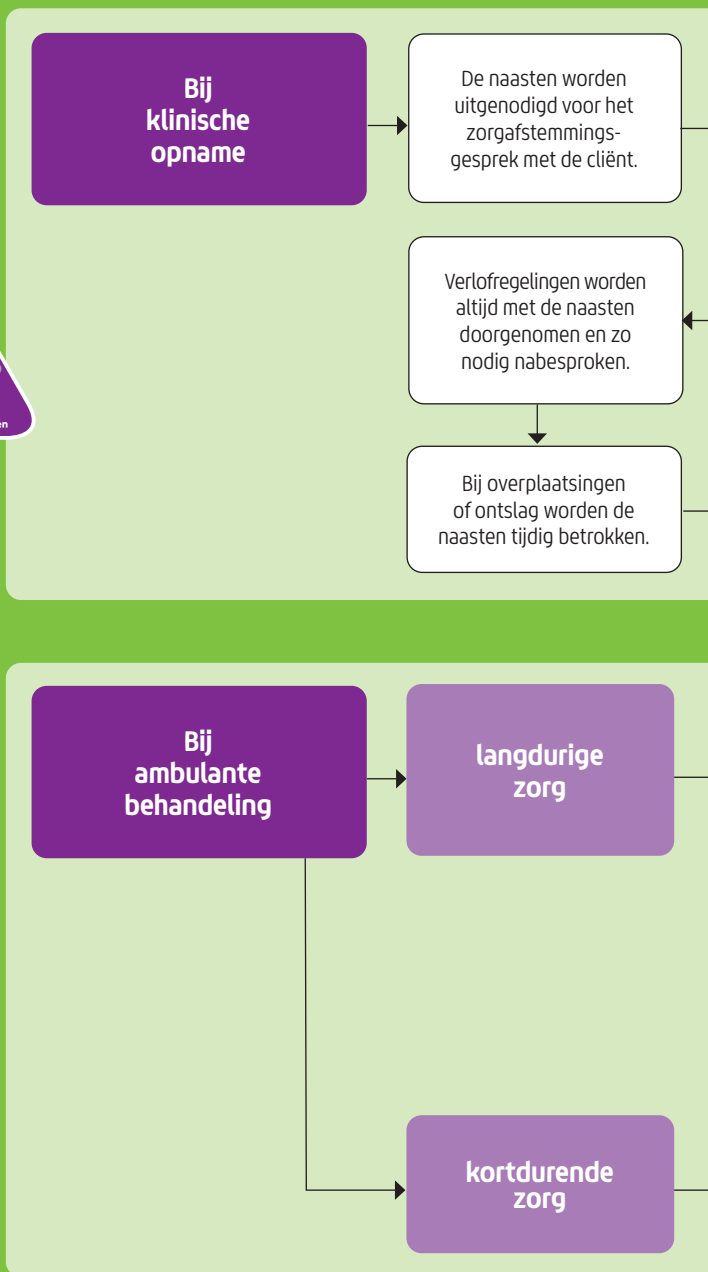
- De **triadevragenlijst** is een instrument om de samenwerking tussen cliënt/bewoner en diens naasten en behandelaar handen en voeten te geven. De triadevragenlijst wordt u aangeboden tijdens het eerste contact met cliënt en familie/naasten. Hebt u deze niet ontvangen? U kunt er altijd naar vragen.
- Een **signaleringsplan** helpt de cliënt een dreigende terugval te herkennen en te voorkomen. Naastbetrokkene kan meehelpen aan het opstellen van het plan, dat aangeeft welke rol zij/hij heeft bij de verschillende fasen waarin de cliënt verkeert.
- De cliënt kan in een **crisiskaart** vastleggen wat er gebeuren moet in geval van een crisis. Wie moet worden gewaarschuwd, wie is contactpersoon en welke acties mogen wel of niet ingezet worden.
- In een **machtiging of zelfbindingsverklaring** kan iemand zelf aangeven hoe hij/zij behandeld en benaderd wil worden wanneer hij/zij daar zelf niet meer toe in staat is.
- Het doel van een **zorgafstemmingsgesprek (ZAG)** is het zorgen voor een goede afstemming en samenwerking tussen de cliënt, het ambulante team, het klinische team, eventueel andere betrokken professionals en naasten voor optimale aansluiting van zorg. De triadevragenlijst kan hierbij ondersteunend zijn. Een ZAG vindt een aantal keren per jaar plaats. De frequentie kan per afdeling verschillen.
- Een **zorgmachtiging (wet verplichte ggz)** is bedoeld om verplichte zorg te kunnen bieden over langere tijd: van 6 tot 24 maanden. De machtiging kan worden aangevraagd door zorgverleners, de politie of de gemeente. U kunt als naaste melding doen als u ziet of vreest dat het misgaat en vindt dat er moet worden ingegrepen.

## Hoe ziet samenwerking in de triade er in de praktijk uit?



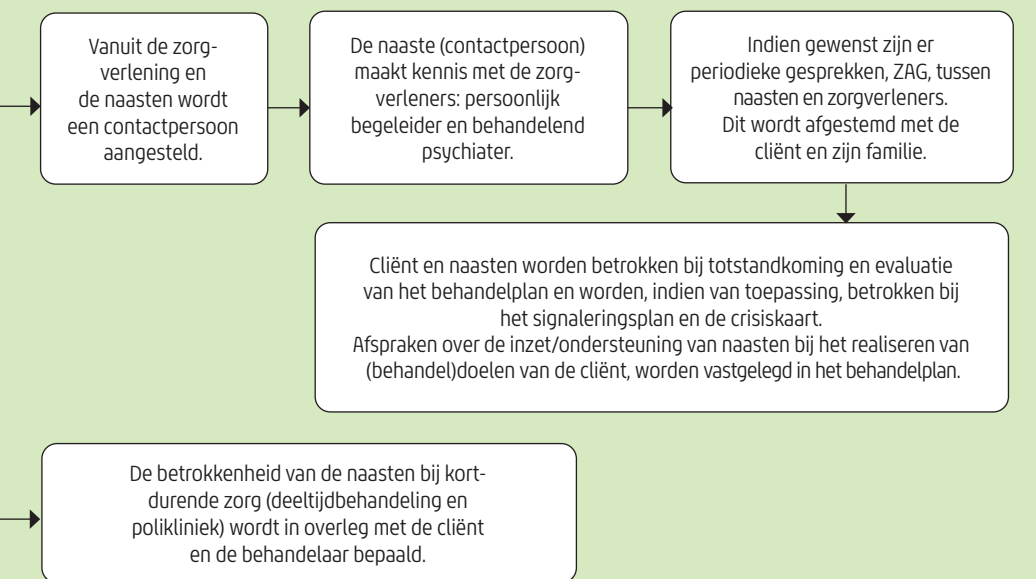
Samenwerken in de triade is belangrijk voor de behandeling en het herstel van de cliënt en om terugval te voorkomen. Op welke wijze hier invulling aan gegeven wordt, is afhankelijk van de situatie van de cliënt. Gaat het om een klinische opname of ambulante zorg, kortdurende of langdurige zorg. Wil de cliënt dat de naasten bij zijn behandeling betrokken wordt of niet. Zo ja, hoe daarmee dan om te gaan?

## Wanneer de cliënt akkoord gaat met





# betrokkenheid van de familie:



Hoewel privacywetgeving de informatie die zorgverleners aan naasten mogen geven beperkt, mogen zorgverleners in bijzondere situaties, wel beperkte persoonsgebonden informatie geven aan de naasten.

Dit zijn situaties waarin een acuut en reëel gevaar bestaat voor de cliënt zelf of een ander.

Beperkte persoonsgebonden informatie moet worden verstrekt indien er sprake is van aanwezigheid minderjarigen in de omgeving van de cliënt.

Als de zorgverlener informatie geeft zonder toestemming wordt de cliënt hierover geïnformeerd en het moet, met toelichting, worden gerapporteerd in het dossier van de cliënt zodat achteraf de beslissing van de zorgverlener kan worden beoordeeld.

Naasten mogen altijd contact opnemen met de zorgverlener, bijvoorbeeld als zij zich zorgen maken over hun naaste. Het is niet in strijd met het beroepsgeheim om naar naasten te luisteren of informatie van naasten te ontvangen.

Voor alle situaties geldt dat de bereikbaarheid en aanspreekbaarheid van de zorgverleners voor de naasten ook buiten kantoor tijden optimaal geregeld is.

bereikbaarheid  
en aanspreekpunt

Bij opname

Bij  
ambulante  
behandeling

## met betrokkenheid van de familie/naastbetrokkenen

belt u de contactpersoon van de afdeling waar uw naaste verblijft.

**binnen  
kantooruren**

belt u het secretariaat van het team waar uw naaste in behandeling is. Krijgt u hier geen gehoor, dan kunt u via de algemene receptie naar het team doorverbonden worden. Het telefoonnummer van de receptie is (073) 658 51 11.

**buiten  
kantooruren**

kunt u bij een crisis contact opnemen met uw huisarts of de huisartsenpost. Deze neemt indien nodig contact op met de crisisdienst.

Zoekt u contact met Reinier van Arkel?  
Deze adressen kunnen u op weg helpen.

Hoofdlocatie Vught  
bezoekadres: Parklaan 8,  
5261 LR Vught  
postadres: Postbus 10150,  
5260 GB Vught  
(073) 658 51 11  
[www.reiniervanarkel.nl](http://www.reiniervanarkel.nl)  
e-mail: [info@reiniervanarkel.nl](mailto:info@reiniervanarkel.nl)

Hoofdlocatie 's-Hertogenbosch  
bezoekadres: Bethaniestraat 2,  
5211 LJ 's-Hertogenbosch  
postadres: Postbus 70058,  
5201 DZ 's-Hertogenbosch  
(073) 658 61 11  
[www.reiniervanarkel.nl](http://www.reiniervanarkel.nl)  
e-mail: [info@reiniervanarkel.nl](mailto:info@reiniervanarkel.nl)

Familie- en betrokkenenraad  
06 82 551 497  
of via de receptie (073) 658 51 11  
e-mail: [fbr@reiniervanarkel.nl](mailto:fbr@reiniervanarkel.nl)



**De FBR zoekt regelmatig nieuwe leden.**

Mocht u zich willen inzetten voor de FBR, dan kunt u mailen naar [fbr@reiniervanarkel.nl](mailto:fbr@reiniervanarkel.nl) of bellen met Reinier van Arkel: (073) 658 51 11  
[www.reiniervanarkel.nl/fbr](http://www.reiniervanarkel.nl/fbr)