

**Op weg naar
onafhankelijkheid**

Inhoud

		Pagina
Inleiding		3
Deel A	Het onderzoek	4
<i>Hoofdstuk 1</i>	<i>Verantwoording</i>	5
<i>Hoofdstuk 2</i>	<i>Onderzoeksresultaten</i>	8
Deel B	Het beleidsadvies	26
<i>Hoofdstuk 3</i>	<i>Conclusies en aanbevelingen</i>	27
<i>Hoofdstuk 4</i>	<i>Organisatieschets</i>	34
Deel C	Het organisatieadvies	46
<i>Hoofdstuk 5</i>	<i>De oprichting</i>	47
Bijlagenboek		

Inleiding

Voor u ligt de eindrapportage van het onderzoek naar de toekomstige positie en organisatie van de FVP-ers (FVP-ers) in Nederland. Dit onderzoek in opdracht van de directie Curatieve Zorg van VWS is een vervolg op het eerdere onderzoek van Zorg Consult Nederland naar de positie en organisatie van de FVP-ers in Nederland. In de rapportage van dit onderzoek, FVP-ers in de GGZ genaamd, zaten een aantal onuitgewerkte punten die om nader onderzoek en verdieping vroegen.

Aanleiding tot het doen van het eerdere onderzoek en dit vervolgonderzoek is de aanvaarding op 30 januari 2007 van de motie van mevrouw Joldersma c.s. in de Tweede Kamer. In deze motie verzoeken de indieners de minister te bevorderen dat in elke GGZ-organisatie een FVP-er beschikbaar is.

Er is een toenemend besef ontstaan van de kwetsbaarheid van de huidige positie van de FVP-ers in de GGZ-organisaties. Ook de veelvormigheid, zowel in functie-uitoefening als het aantal uren dat de functie kan worden uitgeoefend, heeft er aan bijgedragen dat meer en meer vertrouwenspersonen de voorkeur zijn gaan uitspreken voor een onafhankelijke positie en organisatie van de FVP-ers. De titel van deze rapportage duidt op dit bewustwordingsproces van de laatste twee jaar onder de FVP-ers.

Ten behoeve van het onderzoek is met dertien personen, waaronder alle FVP-ers, gesproken. Uit deze gesprekken komt een nauwe betrokkenheid bij en enthousiasme voor het werk van de FVP-ers naar voren. Dankzij de bereidwilligheid van alle geïnterviewden lukte het op korte termijn de interviews te houden. Veel geïnterviewden hebben naar aanleiding van het interview nog nuttige suggesties gedaan en aanvullingen gegeven. Ook is veel achtergrondinformatie vergaard en zijn aanvullende notities en onderzoeksrapportages ontvangen. Iedereen wordt hiervoor hartelijk bedankt.

Dit onderzoek is van de zijde van het Ministerie van VWS begeleid door Mady Samuels en Linda van Venetiën, beleidsmedewerkers van de Directie Curatieve Zorg, afdeling CGGZ. Hun constructieve op- en aanmerkingen hebben mede geleid tot het voldragen resultaat dat nu voor u ligt. Wij bedanken hen voor de plezierige samenwerking.

Leeswijzer

Deze rapportage valt in drie delen uiteen. In deel A vindt u na de verantwoording de bevindingen van alle gesprekken met de respondenten en de conclusies die daaruit zijn te trekken. In deel B volgt het beleidsadvies in de vorm van aanbevelingen op de gedane conclusies uit deel A en wordt met twee varianten een beeld gegeven van de toekomstige organisatie, inclusief de benodigde formatie en begroting. In deel C komt een organisatieadvies met de noodzakelijke stappen om tot oprichting van een nieuwe landelijke organisatie voor FVP-ers te komen.

In deze rapportage werken we met het begrip familie, maar daarbij bedoelen we zowel familie als alle andere naastbetrokkenen en verwanten van cliënten.

Henk Wedman
Wedman Advies BV
8 juni 2009 te Overveen

Deel A

Het onderzoek

Hoofdstuk 1 Verantwoording

Inleiding

In dit hoofdstuk geven we de verantwoording over de gevolgde werkwijze. Aan de orde komen: de opzet van het onderzoek, de onderzoeksvragen, de wijze waarop van de onderzoeksvragen gekomen is tot een itemlijst en daarop gebaseerde vragenlijsten, het verloop van de interviews en de rapportages van die interviews.

Opzet onderzoek

We werkten in twee fasen. De eerste fase bestond uit het doen van een onderzoek en het geven van aanbevelingen in een tussenrapportage. We vulden de ontbrekende stukken van de onderzoeksrapportage van Zorg Consult aan op de volgende punten:

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

Een uitgebreide toelichting op deze acht punten vindt u in de bijgevoegde contextanalyse die gemaakt is voor het uitbrengen van de offerte aan VWS (bijlage 1).

Tussen de eerste en tweede fase heeft begin februari 2009 terugkoppeling plaats gevonden. Eerst naar de FVP-ers en vervolgens is dat naar VWS gebeurd. De commentaren zijn verwerkt in de definitieve tussenrapportage. Hiermee bereikten we dat eerst de fundamentele keuzes zijn gemaakt en dat hier draagvlak voor is ontstaan.

In de tweede fase werkten we dit geheel financieel en logistiek verder uit en gaven, in de vorm van een organisatieadvies, daarbij ook aan op welke wijze de organisatie opgericht kan worden. We maken als het ware een spoorboekje voor de oprichting van de nieuwe organisatie voor FVP-ers.

Onderzoeksvragen

Voor het onderzoek is de volgende onderzoeksopdracht opgesteld.

1. Completeer en verbeter het gedane onderzoek van Zorg Consult Nederland.
 - Hoeveel FTE is er nodig voor een landelijke dekking van FVP-ers?
 - Welke kosten zijn gemoeid met een landelijke helpdesk en een landelijke dekking van FVP-ers?
 - Hoeveel geld is er jaarlijks nodig om de dienstverlening van FVP-ers landelijk in te voeren?
 - Zijn de thans werkzame FVP-ers voornemens om over te stappen naar de nieuw op te richten organisatie?
2. Doe, mede op grond hiervan, aanbevelingen voor de opzet, inrichting en financiering en begroting van een nieuwe organisatie, met een daarbij horende tijdsplanning.
3. Vervul de opdracht zó dat er een draagvlak ontstaat voor die nieuwe organisatie.

Na de tussenrapportage is hier aan toegevoegd:

4. Geef aan hoe vanuit direct betrokkenen tot oprichting van een zelfstandige organisatie wordt gekomen.

Items en vragenlijst

Ten behoeve van de nadere invulling van de vraagstelling is een itemlijst gemaakt die is voorgelegd aan de opdrachtgever. Na het commentaar is de itemlijst bijgesteld. In de itemlijst geven we aan welke items bij welke respondenten aan de orde komen. Vervolgens zijn de gesprekken met de directeur van de Stichting PVP en de twee onderzoeksexperts gevoerd. Naar aanleiding van de gesprekken met de onderzoeksexperts is de itemlijst, in overleg met de opdrachtgever, nog uitgebreid met een aantal items over de breedte van de functie. De itemlijst is opgenomen in bijlage 2.

Op grond van de itemlijst zijn voor elke categorie gesprekspartner vragenlijsten ontwikkeld. De interviews zijn gevoerd aan de hand van een uitgebreide vragenlijst. De vragenlijst is hierbij niet gehanteerd als een strak kader waar aan vast gehouden moest worden, maar diende om er voor te zorgen dat alle facetten die in de itemlijst zaten ook aan de orde kwamen, tenzij bleek dat sommige vragen naar aanleiding van de beantwoording van eerdere vragen minder relevant waren geworden.

In een vergadering van het Landelijk Overleg FVP-ers is de opzet en bedoeling van het onderzoek toegelicht. Tevens zijn afspraken gemaakt over de wijze waarop individueel door FVP-ers een reactie op deze tussenrapportage zal worden gegeven.

De itemlijst bevat ook een item met de vraag naar de bereidheid van FVP-ers om over te stappen naar een eventuele nieuw op te richten organisatie. In het eerste interview bleek deze vraag in deze fase van het onderzoek, waarbij de contouren van een mogelijke nieuwe organisatie nog niet duidelijk zijn, niet opportuun. Met het Landelijk Overleg FVP-ers is afgesproken deze vraag in een volgende fase pas aan de FVP-ers voor te leggen. Naderhand is met de opdrachtgever afgesproken dit item te laten vervallen, omdat door de opzet van het onderzoek het niet mogelijk was de FVP-ers gedurende het onderzoek de toekomstige inrichting van de organisatie, waarop zij hun keuze om al dan niet over te stappen kunnen baseren, al te laten zien.

Bij alle interviews, behalve bij die van de twee onderzoeksexperts, is na afloop gevraagd of er nog zaken niet aan de orde zijn geweest die relevant zijn voor het onderzoek. In ongeveer de helft van de interviews is hier gebruik van gemaakt. We gaan hier onder het hoofdstuk "resultaten" bij wettelijke regeling nader op in.

Daarnaast is aan het einde van elk interview een terugblik gemaakt. Uit deze terugblik bleek waardering voor de aard, de opzet en de volledigheid van het onderzoek. Van de gesprekken met de FVP-ers zijn korte concluderende verslagen gemaakt en voor commentaar aan de betreffende respondenten gestuurd. Van alle elf FVP-ers zijn reacties ontvangen. Deze reacties betroffen naast correcties vooral aanvullingen naar aanleiding van het interview.

Respondenten van het onderzoek

Ten behoeve van het onderzoek zijn face to face gesprekken gevoerd met tien FVP-ers, één staffunctionaris met familiebeleid in haar beleidspportefeuille, twee onderzoeksexperts, vertegenwoordigers van Ypsilon, Labyrint-In-Perspectief en het Platform GGZ en de directeur van de Stichting PVP. Met de vertegenwoordigers van Ypsilon, Labyrint-In-Perspectief en het Platform GGZ is een driegesprek gehouden. Met de twee experts en de directeur van de Stichting PVP is afzonderlijk gesproken. Voor een volledig overzicht verwijzen wij u naar bijgevoegde lijst van respondenten (bijlage 3).

De gesprekken met de FVP-ers zijn twee keer met een drietal, twee keer met een tweetal en één keer met een enkele persoon gevoerd. Aanvankelijk zijn door het Landelijk Overleg FVP-ers twaalf respondenten opgegeven. Eén respondent heeft afgezien van het meedoen aan het onderzoek omdat zij nog niet als FVP-er werkzaam is. Eén respondent is niet zelf werkzaam als FVP-er, maar is als projectleider en daarna als inhoudelijk staffunctionaris nauw betrokken bij de opzet en het functioneren van de FVP-ers. Tevens is zij voorzitter van het landelijk overleg van FVP-ers. Als wij het in deze rapportage hebben over alle FVP-ers bedoelen we steeds de 10 uitvoerende FVP-ers en de ene hiervoor genoemde staffunctionaris.

Na afronding van alle face to face gesprekken is nog een tweede gesprek met de directeur van de Stichting PVP gehouden. In dit gesprek is aanvullend, omdat dit onderwerp later aan de itemlijst is toegevoegd, gekeken naar de aard van de functie van FVP-er in vergelijking met de functie van patiëntenvertrouwenspersoon en naar de perspectieven van samenwerking tussen de patiëntenvertrouwenspersonen en FVP-ers. Daarnaast is op verzoek van de vertegenwoordigers van Ypsilon, Labyrint-In-Perspectief en het Platform GGZ contact geweest met de vertegenwoordiger van de familieraad van de Utrechtse GGZ-organisatie Altrecht over de relatie tussen de FVP-er en de familieraad.

Door de voorzitter van het Landelijk Overleg FVP-ers zijn we gewezen op het initiatief van een aantal familieverenigingen in Rijnmond. Zij hebben besloten tot de oprichting van een onafhankelijke

Stichting FVP-ers in Rijnmond. Deze stichting is op 24 januari 2009 opgericht. GGZ-organisaties in Rijnmond kunnen bij deze stichting de diensten van een onafhankelijk FVP-er inkopen. Wij hebben contact gezocht met een vertegenwoordiger van dit initiatief in Rijnmond. Op ons verzoek hebben zij het werkplan en het projectplan van hun Stichting aan ons toegestuurd. De Rijnmondse stichting heeft nog geen beroepskrachten in dienst die bij het onderzoek betrokken konden worden.

De concepttussenrapportage is opgestuurd aan alle FVP-ers. Tien van de elf FVP-ers hebben commentaar geleverd. Vervolgens is de aldus bijgestelde rapportage, vergezeld van een voorstel voor verdere uitwerking van de organisatie, besproken met het Ministerie van VWS. Zowel het commentaar van de FVP-ers als het commentaar van VWS leidden tot het aanpassen van een aantal passages. Tevens zijn zaken verhelderd en verduidelijkt. De hoofdlijnen van de conclusies en aanbevelingen zijn daarbij intact gebleven.

Op grond van de tussenrapportage is een concepteindrapporage vervaardigd. De tussenrapportage is daartoe aangevuld met een exploitatiebegroting met toelichting en een hoofdstuk vijf met de wijze waarop de stichting FVP opgericht kan worden. Het concept is met het Ministerie van VWS besproken en op basis van die bespreking aangepast. De voor u liggende eindrapportage is het resultaat van die bespreking.

Veel geïnterviewden hebben verslagen, notities en rapporten meegegeven. Daarnaast zijn we gewezen op een aantal rapportages en stukken die relevant konden zijn voor dit vervolgonderzoek. Een weergave van de meest relevante stukken vindt u in bijlage 4.

Op grond van alle gesprekken en al de ontvangen stukken is een betrouwbaar kwalitatief beeld ontstaan van de huidige situatie van de FVP-ers. Op basis hiervan kunnen we heldere conclusies trekken voor de toekomstige positionering en organisatie van de FVP-ers in Nederland.

Verantwoording opzet rapportage

We hebben deze rapportage in drie delen opgezet. In het eerste deel A vindt u de bevindingen van de respondenten en de conclusies die daar uit te trekken zijn. We blijven hierbij dus dicht bij de mening van de respondenten en geven weer welke zaken bij hen leven en de conclusies die wij daaruit trekken. Zo ontwikkelen we draagkracht voor de volgende te maken stappen in de positionering van de FVP-ers en hun toekomstige organisatie.

In deel B doen we een beleidsadvies: we geven, op grond van de eerdere conclusies, onze aanbevelingen en schetsen de toekomstige organisatieopzet en begroting. Dit beleidsadvies komt voort uit de eerder gedane conclusies, maar de onderzoeker maakt eigen keuzes bij de aanbevelingen en de opzet van de organisatie. Voor het vinden van draagvlak zijn de aanbevelingen en de eerste schets van de mogelijke organisatie voor commentaar aan de FVP-ers voorgelegd. Op verzoek van het Ministerie van VWS zijn twee varianten voor een mogelijke organisatieopzet beschreven. In de eerste variant wordt uitgegaan van een landelijke dekking van FVP-ers voor alle GGZ-organisaties. Variant twee beschrijft een startsituatie uitgaande van de huidige situering van FVP-ers in Nederland.

In het na de tussenrapportage gemaakte deel C treft u een organisatieadvies aan met de beschrijving van de wijze waarop tot oprichting van een nieuwe landelijke organisatie kan worden gekomen.

Hoofdstuk 2 Onderzoeksresultaten

Inleiding

In dit hoofdstuk komen de bevindingen van de gesprekken met alle respondenten aan de orde. We behandelen achter elkaar de volgende onderwerpen:

1. Commentaar op de rapportage van Zorg Consult Nederland
2. Inhoud van de functie van de FVP.
 - Taken.
 - Face to face versus telefonisch en per e-mail.
 - Opleidingseisen.
 - Grenzen en raakvlakken.
3. Landelijke en regionale organisatie van FVP-ers.
 - Centrale helpdesk.
 - Aantallen en spreiding FTE.
 - Positionering binnen of buiten organisatie.
 - Bestuurlijke organisatie.
 - Landelijke ondersteuningsfuncties.
4. Samenwerking met de Stichting PVP.
 - Centraal.
 - Decentraal.
5. Wettelijk kader.

Per onderdeel trekken we conclusies.

1. Commentaar van respondenten op de rapportage van Zorg Consult Nederland

Dit commentaar valt uiteen in positief en kritisch commentaar.

Positief wordt gevonden dat er eindelijk een beschrijving van het werk over het belang en de betekenis van de functie FVP tot stand is gebracht. FVP-ers voelen het als een erkenning van hun functie op landelijk niveau. De weergave van taken wordt in grote lijnen onderschreven.

Kritiek is er op de uitwerking. Het rapport wordt als te globaal gezien en men mist de nodige diepgang. Keuzes worden wel gemaakt maar niet onderbouwd of soms ook niet gemaakt, waardoor een ieder zijn eigen interpretatie heeft over wat het rapport zegt. Veel gegeven voorbeelden hiervan zijn de niet gemaakte keuze voor aanstelling in de organisatie of aanstelling bij een vereniging of stichting en de daarbinnen weer gemaakte voorkeur voor een verenigingsvorm. Veel kritiek is er ook op de onderbouwing van het aantal FTE's, waar rekenfouten in zitten.

Deze kritiek was te vernemen van alle soorten respondenten. Specifieke kritiek kwam er van de twee onderzoeksexperts. Zij misten een duidelijke afgrenzing van de functie ten opzichte van andere domeinen, zoals van de ondersteuner van de mantelzorg, de verantwoordelijke voor ontslag van cliënten en van de PVP wanneer de FVP-er zowel bij de cliënt als de familie betrokken raakt. Daarnaast wezen de onderzoeksexperts op de ontwikkeling rond de nieuwe wetgeving verplichte GGZ, die de Wet bopz gaat vervangen, waarbij mogelijkerwijs de FVP-er, bij het horen van de familie door de in de nieuwe wetgeving voorziene adviescommissie, betrokken zou kunnen raken. Hun basiskritiek was dat als je geen duidelijke afgrenzing van de functie maakt er geen basis is voor het bepalen van het aantal benodigde FTE's.

Van de kant van de respondent van de Stichting PVP was de aanvullende kritiek, naast de algemene hierboven staande kritiek, dat zij zich niet herkende in de categorische afwijzing van samenwerking tussen de Stichting PVP en een eventueel nieuw op te richten landelijke organisatie voor FVP-ers zoals die in het rapport vermeld staat. In tegenspraak tot de rapportage van Zorg Consult Nederland staat de Stichting PVP open voor modellen van samenwerking.

In de loop van de tijd is er bij de FVP-ers een verschuiving van positieve waardering naar het maken van meer kritische kanttekeningen bij de rapportage van Zorg Consult Nederland opgetreden. Deze verschuiving heeft te maken met het in de inleiding al weergegeven bewustwordingsbesef van de nadelen van de huidige situatie waarbij FVP-ers in dienst zijn van een GGZ-instelling. De functie-uitoefening is zeer divers en ook het aantal uren dat beschikbaar is voor de functie is zeer wisselend. Het hangt vaak af van de goedwillendheid en betrokkenheid van personen binnen een GGZ-organisatie en de persoonlijke relatie die de FVP-er met deze personen heeft opgebouwd of de FVP-er goed kan functioneren en of er kans is op een continuering van de functie in de toekomst. Een aantal FVP-ers betwijfelt ook of de functie zal worden gehandhaafd als hij of zij vertrekt.

Door dit besef van de nadelen van de huidige situatie is een toenemend aantal FVP-ers gaan opteren voor een onafhankelijke positie en organisatie van de functie. Het rapport van Zorg Consult Nederland gaat hier volgens hen onvoldoende op in en wordt daardoor allengs meer bekritiseerd.

1.1 Conclusies waardering door respondenten van rapportage Zorg Consult Nederland

1. FVP-ers waarderen de algemene beschrijving van het werk van de FVP-ers en zien dit als een erkenning van het belang van de functie.
2. Alle respondenten hebben kritiek op het te globale karakter van de rapportage van Zorg Consult Nederland, missen heldere uitwerkingen en vinden keuzes die gemaakt worden niet onderbouwd. Tevens is de kritiek dat de rapportage rekenfouten bevat.
3. Onderzoeksexperts missen een duidelijke afgrenzing van de functie van FVP-ers ten opzichte van andere taakgebieden of functies.
4. Door een toenemend bewustzijn van het belang van een onafhankelijke positie en organisatie van de functie van FVP-er is de waardering voor de rapportage van Zorg Consult Nederland afgenomen.

2. Inhoud van de functie van de FVP

2.1 Taken

FVP-ers gaven aan dat zij zich globaal in de taakbeschrijving en de verdeling van taken van FVP-ers uit de rapportage van Zorg Consult Nederland konden vinden. De verdeling daarin is als volgt:

Informatie en advies	10-20%.
Begeleiding en ondersteuning (Coaching)	20-30%.
Bemiddeling	20-30%.
Belangenbehartiging (Signalering)	10%.
Overig	10%.

Aantekening bij deze verdeling is dat hij is gemaakt op grond van een enquête naar belevingsgegevens. Er bestaat bij geen enkele FVP-er een registratie van tijdsbesteding op grond van deze taakverdeling. Wel zijn in het Landelijk Overleg FVP-ers afspraken gemaakt over een gelijkvormige registratie, maar die zijn nog niet geëffectueerd. Dat vindt zijn oorzaak in het feit dat elke GGZ-organisatie eigen eisen en wensen heeft over de wijze van verantwoording.

In de met de FVP-ers gevoerde interviews is nogmaals uitvoerig stil gestaan bij de aard en omvang van deze activiteiten. Op grond hiervan komen we tot de conclusie dat de gehanteerde begrippen die tussen haakjes staan, meer overeenkomen met de algemeen door de FVP-ers zelf gebruikte terminologie. FVP-ers maken minder onderscheid tussen de rubrieken Coaching en Bemiddeling. Daarnaast kwam uit de schriftelijke reacties op de concepttussenrapportage naar voren dat de taak klachtbemiddeling afzonderlijke vermelding verdient.

In de interviews is stilgestaan bij de administratieve druk op FVP-ers. Omdat de FVP-ers veelal gefinancierd worden uit overhead en hun werkzaamheden in het kader van de DBC-registratie vooral uit niet declarabele uren bestaan, is de hoeveelheid niet aan cliënten gerelateerde administratie, zoals registratiewerkzaamheden, nog gering. De algemene verwachting is dat met het officiëler worden, bijvoorbeeld ingeval van het in dienst treden bij een landelijke organisatie vergelijkbaar met de Stichting PVP, de administratieve lastendruk wel zal toenemen. Bij de Stichting PVP komt de administratieve lastendruk van een PVP niet boven de 10% van de totaal beschikbare tijd. Aannemelijk is dat de tijd van aan cliënten gerelateerde administratie in de toekomst op 10% is te schatten.

Op grond van de antwoorden van de respondenten komen we tot de volgende indeling en begripsbepaling van de werkzaamheden van de FVP:

Informatie en advies

Dit zijn kortdurende vaak telefonische contacten met vragen om informatie en advies. Het betreft niet gecompliceerde kwesties of het gaat om doorverwijzingen naar andere functionarissen binnen of buiten de eigen organisatie. Deze werkzaamheden bedragen gemiddeld 20% van het totaal aan werkzaamheden van de FVP.

Coaching en bemiddeling

Begeleiding en ondersteuning van families in vaak gecompliceerde situaties, waarbij sprake is van vastgelopen situaties in de relaties tussen familie, cliënt en behandelaar. Situaties waarbij wederzijdse verwachtingen onduidelijk zijn of niet reëel zijn en posities onduidelijk zijn geworden.

Het onderscheid tussen coaching en bemiddeling is dat bij coaching de familie zelf de oplossing ter hand neemt en de FVP-er niet meegaat om hen te ondersteunen. Bij bemiddeling legt de FVP-er soms contacten met een behandelaar om hem te bewegen van positie te veranderen of de FVP-er gaat mee naar een overleg tussen familie, behandelaar en de cliënt. De FVP-er treedt echter nooit op voor de familie zonder de familie. Deze werkzaamheden bedragen gemiddeld 50% van het totaal aan werkzaamheden van de FVP.

Klachtbemiddeling

Soms lukt het niet om door bemiddeling tot een oplossing te komen. Dan is de triade cliënt-behandelaar-familie niet meer in stand te houden. De familie besluit dan een klacht in te dienen. Soms gebeurt dit bij de Raad van Bestuur, soms heeft een organisatie een klachtprocedure voor familieleden in het leven geroepen. De FVP-ers ondersteunen de familie bij de klachtprocedure. In

een enkel geval leidt dit tot het ondersteunen van de familie in een juridische procedure tegen de organisatie. Maar ook komt het voor dat het lukt om de triade door het aanspannen van een klachtprocedure weer te herstellen. Deze werkzaamheden bedragen gemiddeld 10% van het totaal aan werkzaamheden van de FVP.

Signalering, overleg en administratie

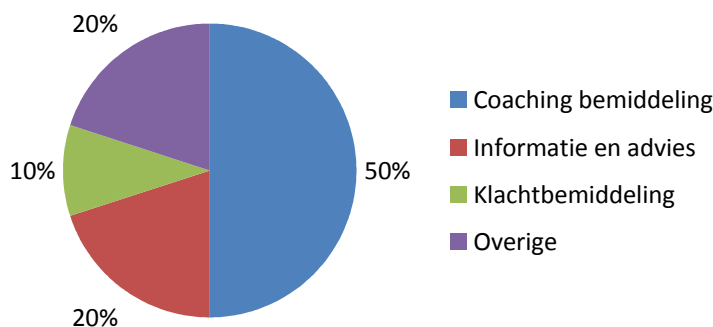
Onder signalering verstaan we het geven van signalen aan beleidsbepalers binnen de organisatie op grond van de informatie- en adviesgesprekken en coachings- en bemiddelingsactiviteiten. Het kunnen dan signalen zijn op grond van enkelvoudige gevallen, maar ook op grond van het meerdere keren voorkomen van dezelfde voorvallen.

Overleg betreft het overleg met behandelaars, overleg met collega's binnen en buiten de organisatie, met de familieraad, met de PVP en met de leidinggevende. Deelname aan scholingsactiviteiten vallen hier ook onder.

Administratie is de niet direct aan contact met cliënten toe te schrijven administratie, zoals registratie. Het schrijven van een verslag van een bemiddelingsbijeenkomst om de resultaten van die bijeenkomst voor de familie te borgen rekenen we hier dus niet onder. Dit valt onder coaching en bemiddeling.

De motivering om de hierboven vermelde activiteiten op deze wijze te vermelden en soms samen te voegen is gelegen in het feit dat alle FVP-ers in het interview aangaven dat ze de coaching en bemiddeling als het hart van hun werk beschouwen. Het vormt de kernmissie van het werk van de FVP-er: het versterken van de positie van de familie en naastbetrokkenen in de triade. De overige activiteiten zijn daarvan een afgeleide. Deze werkzaamheden bedragen gemiddeld 20% van het totaal aan werkzaamheden van de FVP.

Hieronder geven we nogmaals een schematisch weergave van de verdeling van de taakvelden over het totaal aan werkzaamheden van de FVP.



2.2 Face to face versus telefonisch en per e-mail

In het onderzoek van Zorg Consult wordt gevraagd naar de mogelijkheid om de werkzaamheden van de FVP-ers face to face of per telefoon of e-mail te laten verlopen. De onderzoekers komen tot de conclusie dat het zowel face to face als per e-mail of telefonisch kan. Uit het rapport wordt niet duidelijk waar het omslagpunt tussen de twee verschillende benaderingen zit en wat de hoeveelheid vragen is die per e-mail en telefonisch of in een face to face-contact afgehandeld kan worden. Deze vragen hebben wij in ons onderzoek gesteld.

2.2.1 Telefonisch

Veel informatie- en adviesvragen zijn telefonisch te beantwoorden. Voor de beantwoording van vragen is een uitstekende kennis van de regionale sociale kaart een vereiste om in voorkomende gevallen goed door te kunnen verwijzen. Ook kennis van behandelmethoden en het dienstenpakket van de organisaties waar de FVP-er voor werkt zijn nodig.

2.2.2 E-mail

Er worden toenemend vragen per e-mail gesteld. Het middel e-mail is vooral geschikt voor vragen met een hoog informatief en een laag emotioneel gehalte. Op de gestelde vragen zijn de antwoorden

meestal te vinden op websites van aanbieders, familieverenigingen en cliëntenorganisaties of zijn die via zoekmachines op te sporen.

2.2.3 Omslagpunt

Veel contacten met FVP-ers starten met een telefoontje. Als de cliënt zelf aangeeft mondeling contact te willen, dan gebeurt dit altijd. Geeft hij dat niet aan dan verkent de FVP-er de gecompliceerdheid van de vraag. Als uit contact blijkt dat de situatie tussen cliënt, behandelaar en familie vastzit, of dat rollen, posities en verwachtingen tomeloos door elkaar lopen, is dat een indicatie voor een face to face benadering. Daarnaast hanteren FVP-ers de ongeschreven regel dat als na twee telefonische contacten de oplossing niet gevonden is face to face contacten nodig zijn.

2.2.4 Verhouding face to face telefonisch

FVP-ers geven aan dat maximaal 20% van de cliëntcontacten telefonisch of per e-mail en minimaal 80% face to face dienen te verlopen. Dit vergt echter een continuüm in de beantwoording van de hulpvraag aan de familie met zo weinig mogelijk overdrachtsmomenten.

2.2.5 Stepped Care benadering

Bij de bovenstaande benadering is er steeds sprake van een trapsgewijze verduidelijking van de hulpvraag. Bij een duidelijke indicatie van een meer ingewikkelde hulpvraag wordt van een telefonische benadering naar een face to face benadering overgestapt. Er is dus sprake van een stepped carebenadering in het omgaan met de hulpvraag.

2.3 Opleidingseisen

Bij dit onderdeel vroegen we naar het verschil in opleidingseisen tussen een PVP en een FVP-er. Alvorens tot een opsomming van verschillen te komen legden FVP-ers de nadruk op het verschil in positie, taken en opstelling tussen FVP-ers en PVP-ers. Het betreft hierbij een beeld dat FVP-ers hebben van het werk van de PVP.

De PVP werkt vanuit een juridisch kader (Wbopz en WGBO) waarbinnen de rechten van de cliënt zijn vastgelegd. Hij kan zich zonodig namens de cliënt beroepen op die rechten. Ook is het recht op informatie van de patiëntenvertrouwenspersoon in de Wbopz geborgd. De FVP-er werkt niet vanuit een juridisch kader en de rechten van de familie zijn ook niet in een wettelijke regeling opgenomen, noch bestaat er een recht op informatie van de familie of de FVP-er.

Het bovenstaande wil echter niet zeggen dat een FVP-er een minder uitgebreidere juridische kennis moet hebben dan de PVP. FVP-ers geven aan dat die kennis nu te gering is. Dat wordt ook binnen de Stichting PVP gezegd over de FVP-ers. Eén FVP-er geeft aan dat landelijke ondersteuning op dit gebied ook nodig is.

De taak van een PVP bestaat veel meer uit de belangenbehartiging van de cliënt en klachtondersteuning naast informatie en advies geven. De taak van de FVP-er is veel meer coaching en bemiddeling in de triade van familie, cliënt en behandelaar naast het geven van informatie en advies.

De PVP is sterk geworteld binnen de cliëntenbeweging en voortgekomen uit de strijd van die cliëntenbeweging. De PVP stelt zich vaak onvoorwaardelijk op achter het belang van de cliënt. Er is vaak sprake van het uitgaan van een strijdmodel en belangentegenstelling. FVP-ers geven wel aan dat de wijze waarop PVP-ers hierin opereren van persoon tot persoon kan verschillen.

De familie zit in een meer afhankelijke positie tussen cliënt en behandelaar. Familie probeert, in hun interpretatie van het belang van de cliënt, tot verbetering in de relaties met de behandelaar te komen. De FVP-er ondersteunt hen daarbij maar heeft oog voor alle partijen in de triade cliënt-familie-behandelaar teneinde die relaties te verbeteren in het belang van een betere behandeling van de cliënt. Het is een meer afgeleide positie. Dat betekent niet dat de familie geen eigen belangen heeft, naast het overheersende gemeenschappelijke belang (het welzijn van de cliënt). Erkenning van het afzonderlijke belang in de triade is van wezenlijke betekenis voor het in stand houden van de triade.

FVP-ers geven de volgend specifieke scholingseisen voor hun functie aan:

- Kennis van systeemtheorieën.
- Uitstekende kennis van de regionale sociale kaart.
- Coachingsvaardigheden.
- Mediationvaardigheden.
- Communicatievaardigheden, met name het niet bedreigend communiceren met behandelaars.
- Ruime bekendheid met ziektebeelden en daarbij horende behandelmethoden.
- Juridische kennis van de positie van de familie bij het klachtrecht van de cliënt en algemene medisch juridische kennis.

Over deze kernvaardigheden bestaat grote overeenstemming tussen alle FVP-ers.

2.4 Grenzen en raakvlakken

Bij dit onderdeel hebben we verkend waar de functie van FVP-er begint en waar die eindigt. Hierbij hebben we gekeken naar de breedte van de functie bij:

- Ontslag van een cliënt.
- Situaties waarbij het de cliënt en de familie samen betreft.
- Ondersteuning van de mantelzorger.
- De rol bij de toekomstige adviescommissie verplichte GGZ (nu nog Wet bopz).
- Oneigenlijke vragen.

Daarnaast is gekeken naar de relatie tussen de familieraad en de FVP-er.

2.4.1 Ontslag van een cliënt

Bij het ontslag van een cliënt kan de familie met een aantal vragen bij de FVP-er komen. Zo kan de familie niet op de hoogte zijn van het ontslag, is te laat ingelicht of is het niet eens met het ontslag. Ook kan de familie van mening verschillen met de behandelaar over het feit of de omstandigheden op het thuisfront wel voldoende zijn om tot een verantwoord ontslag te komen. Daarnaast spelen ook vragen rondom medicatie bij ontslag. De vraag die we bij dit onderdeel stelden was in hoeverre de FVP-er actief ging zorgen dat zaken in orde kwamen en in feite de omissies in de hulpverlening opvult en zo een aanvullende hulpverlener wordt.

FVP-ers bieden in deze situatie hulp en steun aan de familie. Zij waken er echter voor om zelf in het gat te stappen. Ze geven informatie, verwijzen terug naar de behandelaar en geven, als dat kan, alternatieve mogelijkheden aan. In sommige gevallen leggen zij een situatie voor aan de behandelaar en vragen hem om contact op te nemen met de familie en de zaak te heroverwegen. Wanneer schrijnende situaties niet tot een oplossing komen, worden soms ook leidinggevenden ingeschakeld, met het verzoek om te bewerkstelligen dat een situatie weer vlotgetrokken wordt.

2.4.2 Situaties waarbij het de cliënt en de familie samen betreft

Het kan voorkomen dat een situatie, waar de FVP-er om bemiddeling gevraagd wordt, erg complex blijkt te zijn of wordt. Het kan dan voorkomen dat niet alleen de familie, maar ook de cliënt hulp en steun nodig heeft. De vraag rijst dan wanneer de FVP-er stopt en het werk van de patiëntenvertrouwenspersoon begint. In de praktijk blijken in zo'n situatie FVP-ers ook voor cliënten op te treden. Ze doen dat wanneer cliënten hiermee instemmen en alleen wanneer ze zelf ook vinden dat er geen sprake is van tegengestelde belangen. Treden er wel tegengestelde belangen op of geeft de cliënt aan dat hij niet (langer) instemt met het werk van de FVP-er, dan wordt een patiëntenvertrouwenspersoon ingeschakeld. De meeste FVP-ers geven aan dat ze dit een aantal keren gedaan hebben, een kleiner aantal FVP-ers geeft aan dat dit ook in omgekeerde richting gebeurt.

Een andere situatie die zich hierbij voor kan doen is dat bij een wilsonbekwame of handelingsonbekwame cliënt het belang van de cliënt via de familie behartigd wordt. De FVP-er ondersteunt in dat geval de familie bij het opkomen voor het belang van de cliënt.

2.4.3 Ondersteuning van de mantelzorger

FVP-ers kunnen op een aantal manieren in de positie van ondersteuner van een mantelzorger komen:

- Bij het ontslag van een cliënt.
- Op verzoek van de familie bij een ambulante cliënt.
- Op verzoek van de familie voor een persoon die nog niet of niet meer cliënt bij een organisatie is.

Een grote meerderheid van de FVP-ers geeft aan in dit soort situaties te verwijzen naar onderdelen van de eigen organisatie of naar organisaties van buiten de eigen organisatie die die ondersteuning geven en die niet zelf op zich te nemen. Een minderheid geeft aan soms een aantal gesprekken te voeren als op voorhand duidelijk is dat dat genoeg is. Blijkt dat niet zo te zijn dan wordt doorverwezen. Een enkeling heeft een doorlopend contact. Eén duidelijke uitzondering is een FVP-er die vanuit een regionaal steunpunt mantelzorg werkt en naast de financiering door de organisatie ook gefinancierd wordt door een aantal gemeentes uit het WMO-budget.

De overheersende mening bij de FVP-ers is dat het ondersteunen van mantelzorgers niet in het takenpakket thuishoort en dat doorverwijzen naar en informeren over de mogelijkheden van ondersteuning de aangewezen weg is.

2.4.4 De rol bij de toekomstige commissie verplichte GGZ¹

Momenteel wordt een nieuwe wet voorbereid als opvolger van de Wet bopz. In de toekomstige wet wordt de figuur van een adviescommissie opgenomen die de rechter adviseert bij het starten en beëindigen van verplichte zorg. In al deze gevallen is het voornemen dat de adviescommissie zowel de cliënt als de familie zoveel mogelijk hoort. In de interviews is verkend welke rol de FVP-er op zich kan en wil nemen bij het horen door de toekomstige adviescommissie van de familie. Ter voorkoming van misverstanden: we hebben het hierbij over het vanwege zijn deskundigheid op persoonlijke titel zitting nemen in de adviescommissie.

De FVP-ers achten het zeer wel mogelijk dat zij bij het horen van de familie door de commissie FVP-ers om bijstand gevraagd worden. De rol die zij daarbij op zich willen nemen is een ondersteunende. Die ondersteuning kan door vooraf te adviseren en als de familie daarom verzoekt ook het aanwezig zijn bij het horen van de familie door de commissie. De FVP-ers geven uitdrukkelijk aan niet namens de familie in de zitting het woord te willen voeren. Op zich wordt het gewaardeerd dat door het horen van de familie het familieperspectief in het advies aan de rechter meegewogen wordt. Aan de andere kant zijn FVP-ers bevreesd dat het familieperspectief los komt te staan van het cliëntbelang en dat er op grond van juridische argumentatie een verharding op gaat treden van de standpunten van de familie los of zelfs tegenover het cliëntbelang.

2.4.5 Oneigenlijke vragen

Om nog op een andere manier duidelijkheid te krijgen over de grenzen van de functie stelden we de vraag naar oneigenlijke vragen. Door FVP-ers wordt oneigenlijk gevonden:

- Verzoek om te bemiddelen in ruzie binnen de familie.
- Hulpvragen van de familie los van de cliënt.
- Vragen van buiten de instelling(en) waar men voor werkt. Die worden verwezen naar die instellingen.

De FVP-ers vinden niet dat deze vragen niet aan hen gesteld mogen worden, maar dat zij niet de aangewezen figuren zijn om ze te beantwoorden. Ze zouden daarmee volgens hen onterecht de rol van hulpverlener op zich gaan nemen.

2.4.6 Relatie met familieraden

Alle FVP-ers onderhouden relaties met familieraden. Vaak wonen zij één of meerdere keren bijeenkomsten van familieraden bij of treden op bij themavonden van familieraden. Familieraden richten zich op collectieve belangenbehartiging en de FVP-ers richten zich op individuele belangenbehartiging. Door het geven van signalen uit de werkpraktijk, de signaleringsfunctie, versterkt het werk van de FVP-er de werkzaamheid van de familieraad. In voorkomende gevallen wordt ook samen opgetrokken naar beleidsmakers. Maar de familieraad versterkt ook het werk van de FVP-er door informatie te geven aan familieleden over en familieleden door te verwijzen naar FVP-ers. Ook in het telefonisch contact met een lid van de familieraad van Altrecht is het belang van de goede samenwerking tussen familieraad en FVP-er bevestigd.

2.5 Conclusies bij de inhoud van de functie van de FVP

1. Het takenpakket van FVP-ers bestaat uit 20% kortdurende informatie- en adviesvragen, 50% coaching en bemiddeling, 10% klachtbemiddeling en 20% signalering, overleg en administratie.
2. Naast telefonisch contact worden contacten per e-mail toenemend gevraagd.

¹ (zie wetsartikel 2.1 lid 6)

3. Er is maximaal 20% telefonisch contact en minimaal 80% face to face contacten per FVP-er.
4. Loskoppeling van het telefonisch contact van het face to face contact is onwenselijk omdat dan de stepped carebenadering niet in stand blijft.
5. De FVP-ers hebben voor hun functie-uitoefening kennis, vaardigheden en ervaring nodig op de volgende terreinen:
 - Kennis van systeemtheorieën.
 - Uitstekende kennis van de regionale sociale kaart.
 - Coachingsvaardigheden.
 - Mediationvaardigheden.
 - Communicatievaardigheden, met name het niet bedreigend communiceren met behandelaars.
 - Ruime bekendheid met ziektebeelden en daarbij horende behandelmethoden.
 - Juridische kennis van de positie van de familie bij het klachtrecht van de cliënt en algemene medisch juridische kennis.
7. FVP-ers verwijzen in het algemeen bij hulpvragen rond ontslag van cliënten bij vragen om ondersteuning van mantelzorgers naar andere functionarissen binnen of buiten de eigen organisatie. De FVP-er waakt ervoor om langdurend taken van andere hulpverleners op zich te nemen. In voorkomende gevallen kaart hij kwesties aan bij behandelaars en als dat niet helpt soms bij hun leidinggevend.
8. Wanneer familie en cliënten samen optrekken steunt de FVP-er hen op hun verzoek gezamenlijk. Als de FVP-er en/of de cliënt vinden dat er sprake is van strijdige belangen tussen cliënt en familie schakelt de FVP-er een PVP in.
9. Een FVP-er zal nooit buiten de aanwezigheid van de familie voor hen optreden. Hij zal hoogstens ondersteunend optreden als de familie in een specifieke situatie gehoord wordt.
10. Oneigenlijke vragen aan een FVP-er zijn:
 - Verzoek om te bemiddelen in ruzie binnen de familie.
 - Hulpvragen van de familie los van de cliënt.
 - Vragen van buiten de instelling(en) waar men voor werkt. Die worden verwezen naar die instellingen.
11. FVP-ers richten zich op de individuele belangenbehartiging en familieraden op de collectieve belangenbehartiging van familie en naastbetrokkenen.
12. De goede samenwerking van de familieraden met de FVP-ers versterkt elkaars positie en dient daarmee de versterking van het familieperspectief in de GGZ-organisaties.

3. Landelijke en regionale organisatie

3.1 Centrale helpdesk

In het onderzoek van Zorg Consult Nederland is de conclusie getrokken dat zowel face to face als telefonisch en e-mailcontact nodig was. Op grond van de interviews die wij met FVP-functionarissen gehouden hebben zijn we tot de conclusie gekomen dat een loskoppeling van de informatie en kortdurende adviesgesprekken van de face to face contacten niet werkbaar is. De vraag die nu overblijft is of desondanks een helpdeskfunctie nog nodig is.

In het interview met het Platform GGZ, Labyrint-In-Perspectief gingen we hier ook op in. Zij wezen ons er op dat momenteel naast een eventuele helpdesk van de toekomstige FVP-organisatie ook nog helpdesks van de familieorganisaties bestaan. Dit betekende niet dat zij een helpdesk van de toekomstige FVP-organisatie afwijzen, maar pleiten voor afstemming en samenwerking tussen helpdesks.

3.2 Aantallen en spreiding FTE

3.2.1 Huidige aantallen

Ten opzichte van de beschreven situatie van het onderzoeksrapport van Zorg Consult Nederland hebben zich veranderingen voorgedaan. We beschrijven hieronder de landelijke situatie van de per 1 februari 2009 werkzame FVP-ers.

Tabel 1 Verdeling van aantal FVP-ers over Nederland per 1 februari 2009

FVP is in dienst bij	1 ² . Werkzaam voor 2. In regio	Aantal uren FVP	Nevenfunctie	Opmerkingen
Altrecht	1. Kwintes, Altrecht, SBWU en Centrum Maliebaan 2. Midden en west Utrecht	32	Geen	Kantoor Steunpunt GGZ Utrecht
Arkin	1. Arkin, HVO/Querido, Buitenamstel nu onderdeel van In Geest 2. Regio Amsterdam	32 12	Geen 20 uur geestelijk verzorger	Kantoor Arkin Formatie betreft twee personen
Meerkanten Symfora	1. Meerkanten Symfora 2. Noord Veluwe en regio rond Amersfoort en oost Utrecht	12 ³ 16	Geen	Kantoor Zon en Schild
GGZ Noord Holland Noord	2. Kop van Noord-Holland en Noord-Kennemerland	28	Geen	Kantoor bij steunpunt Mantelzorg
GGZ Oost Brabant	2. Oost Brabant	10	26 uur stafmedewerker waaronder 10 uur ondersteuning familieraad	
RIBW Oost Veluwe	2. Oost Veluwe	8	Eigen Mediation praktijk	
De Grote Rivieren	1. De Grote Rivieren 2. Regio rond Dordrecht Zuidhollandse eilanden	4	32 uur SPV-er	Vervult de functie als taak en besteed ook declarabele tijd aan functie FVP-er
In Geest	2. Zuid-Kennemerland, Amstel- en de Meerlanden, Zuid-Holland Noord	4	24 uur maatschappelijk werker	Alleen bejegeningvraagstukken
GGZ Breburggroep	2. Midden-Brabant	2	34 uur seniopsychooloog	Vervult de functie als taak binnen aanstelling als seniopsychooloog

Het zijn in totaal 10 FVP-ers voor samen 160 uur (4,4FTE), dus landelijk is het 16 uur (0,4FTE) gemiddeld. In de praktijk zal dit iets hoger uitkomen, omdat twee FVP-ers meer tijd aan het FVP-schap

² "Werkzaam voor" vullen we in deze kolom alleen in als dat anders is dan waar de FVP-er in dienst is.

³ Samen 28 uur. Het betreft één functionaris voor twee GGZ organisaties, die bij beide organisaties in dienst is voor deze uren.

besteden dan de hen officieel toegekende tijd. Vier FVP-ers hebben geen nevenfunctie en zes FVP-ers wel.

3.2.2 Inschaling

Bij alle FVP-ers is navraag gedaan naar de inschaling van de functie in de Functiewaardering Gezondheidszorg (FWG). De functie blijkt in grote meerderheid ingeschaald te worden in FWG schaal 55. Maar soms blijken functionarissen die werkzaam zijn in de functie van FVP-er hoger ingeschaald te zijn. Dat wordt veroorzaakt doordat zij zijn ingeschaald op basis van verworven rechten uit een voorgaande functie of doordat bij een relatief klein dienstverband als FVP-er de hoofdbetrekking in een hogere schaal valt en de werkgever die schaal voor het totale dienstverband aanhoudt.

3.2.3 Functieomschrijving

In het rapport van Zorg Consult Nederland is in de bijlage een functieomschrijving opgenomen van AMC/De Meren. Inmiddels is door het Landelijk Overleg van FVP-ers een nieuwe functieomschrijving vastgesteld (bijlage 5). Deze wijkt in geringe mate af van de tot nu toe, door de organisaties die reeds FVP-ers in dienst hebben, gehanteerde functieomschrijving. In de praktijk blijkt de functie zeer divers te worden ingevuld. Redenen daarvan zijn:

- Te weinig tijd beschikbaar om de functie goed te kunnen in te vullen.
- Te veel vraag voor een te geringe functieomvang.
- Keuzes van GGZ-organisatie om de functie tot een onderdeel in te perken (alleen bejegening).
- Verschillende opvattingen tussen functionarissen over grenzen van de functievervulling.
- Wijze van financiering (wel of geen WMO-gelden).
- Wijze van huisvesting (bij Steunpunt mantelzorg).

3.2.4 Vraagsturing van het aanbod

Dit onderwerp is uitvoerig aan de orde geweest bij de twee onderzoeksexperts. Zij onderschreven de gedachte dat voor de berekening van het aantal benodigde FTE's niet uitgegaan kon worden van een objectieve maatstaf. De enige objectieve maatstaf die één van de experts kon aandragen was het aantal zittingen van de commissies die in de toekomstige wet verplichte GGZ (opvolger van de Wet bopz) adviseren aan de rechter. Hierbij zou een FVP-er als adviseur van de familie aanwezig kunnen zijn. Dat zou te relateren zijn aan het aantal gedwongen opnames. Omdat de werkwijze van de adviescommissies op dit moment nog in pilots wordt uitgetoet is ook hieraan geen getal te verbinden. Uit deze gesprekken trekken de onderzoeksexperts de conclusie dat er geen sprake is van een vraagsturing van het aanbod maar van aanbodsturing van de vraag naar FVP-ers.

In de interviews met de FVP-ers is op een andere manier gekeken naar vraagsturing. Gevraagd is naar de ervaringen van de FVP-ers in het verloop van hun werkzaamheden in met name de eerste jaren en na verloop van een aantal jaren. Hiervoor is het natuurlijk wel noodzakelijk al langere tijd in de functie werkzaam te zijn. Voor zover dit het geval is, is een duidelijk patroon in de belasting van FVP-ers zichtbaar. In het begin van het FVP-schap is er, na in de eerste maanden het bekend maken van de functie in de organisatie, sprake van een relatief sterke groei van het aantal vragen. De functie raakt bekend door verwijzingen via familieraden, leden van familieverenigingen en door het maken van communicatiemateriaal over de mogelijkheden van de FVP-ers in de organisatie.

Over het algemeen zitten de functionarissen volop in het werk. Met name daar waar reeds langere tijd een FVP-er voor een groter aantal uren werkzaam is (Amsterdam en Utrecht) is sprake van een hoge werkdruk waarbij keuzes gemaakt moeten worden over wat het eerst aan te pakken. Taken die niet aan de directe hulpvraag van families ten goede komen, zoals signalering, schuiven naar achteren.

Mede als oorzaak van de grote belasting wordt de vaak grote gecompliceerdheid genoemd van vraagstukken die aan FVP-ers worden voorgelegd. Naast het percentueel grote aantal van dit soort gevallen (80%) is ook de gemiddelde tijdsbesteding om gecompliceerde situaties in gesprekken met de familie te ontrafelen groot. Onafhankelijk van elkaar noemen FVP-ers anderhalf uur per gesprek als gemiddelde. Er zijn vaak meerdere gesprekken nodig om situaties helder te krijgen.

3.2.5 Aannames aantallen

Gevraagd is naar de basis waarop het aantal FTE's berekend zou moeten worden. In de rapportage van Zorg Consult wordt uitgegaan van het aantal inwoners per regio. Aan de respondenten is voorgelegd dat gekozen zou kunnen worden uit het aantal patiënten per regio of het aantal inwoners. De reactie hierop is dat het meer voor de hand ligt om uit te gaan van het aantal patiënten. Eén FVP-

er geeft aan dat daarbij wel rekening moet worden gehouden met het feit dat ook familie van personen die nog niet of niet meer in zorg zijn bij de FVP aankloppen om raad en informatie. Respondenten gaven aan dat er geen onderscheid dient te zijn tussen ambulante en klinische, omdat familie van beide categorie patiënten bij de FVP-ers komen. Daarnaast gaven zij aan dat met name daar waar sprake is van:

- grotere omvang dienstverbanden;
- het werken voor meerdere organisaties (Utrecht en Amsterdam) en
- reeds langer (meer dan drie jaar) werkzaam zijn,

niet alleen rekening gehouden moet worden met het aantal patiënten in de GGZ, maar ook met het aantal patiënten in de verslavingszorg. De FVP-ers in de regio Amsterdam en Utrecht werken vanaf 1-1-2009 voor de familie van zowel de GGZ, (Amsterdam ook een zeer gering aantal in de forensische psychiatrie, ongeveer 1% van het totaal aantal klanten van de FVP) als de verslavingszorg.

3.3 Positionering binnen of buiten organisatie

3.3.1 Vooraf

Met alle FVP-ers is gesproken over de situering van de werkplek binnen of buiten de GGZ-organisatie. Bij de Stichting PVP is de patiëntenvertrouwenspersoon met een tewerkstellingsovereenkomst in de GGZ-organisatie geplaatst. De vraag die zich aandient is of het voor de FVP-er ook noodzakelijk is om aan één organisatie verbonden te zijn of dat het ook mogelijk is om aan meerdere organisaties verbonden te zijn. Daarbij moet vermeld worden dat in de huidige situatie al een paar FVP-ers voor meerdere GGZ-organisaties werkzaam zijn: in Amsterdam (twee FVP-ers voor twee GGZ-organisaties) en de provincie Utrecht (twee FVP-ers, één voor vier GGZ-organisaties en één voor twee GGZ-organisaties).

Voor FVP-ers is de vraag naar de situering van de werkplek nauw verbonden met het in dienst zijn bij een GGZ-organisatie of bij een onafhankelijke stichting. Wij zullen eerst ingaan op het al dan niet in dienst zijn en vervolgens bij de situering van de werkplek.

3.3.2 Waar in dienst en situering werkplek

Zoals wij in de inleiding al aangaven is onder de FVP-ers het bewustzijn van de nadelen van het in dienst zijn bij de eigen organisatie toegenomen en is de voorkeur om bij een onafhankelijke organisatie in dienst te treden toegenomen. Van de elf gesprekspartners uit FVP-kring zijn acht vóór het in dienst treden bij een onafhankelijke organisatie en zijn twee uitdrukkelijk van mening dat het in dienst zijn bij de eigen GGZ-organisatie meer voordelen dan nadelen heeft. Eén FVP-er heeft geen uitgesproken mening hierover.

Als argumenten voor een onafhankelijke landelijke organisatie zijn genoemd:

- Eenduidige functie-invulling.
- Mogelijkheden om de functie verder te professionaliseren en profileren.
- Vermindering van de kwetsbaarheid van de functie en de functionaris.
- Betere regionale spreiding en dekking.
- Borging van de onafhankelijke positie.
- Vermindering van de afhankelijkheid van de goodwill van de komende en vertrekkende (leden van) Raden van Bestuur.

Als nadelen zijn genoemd:

- Te grote afstand tot die organisaties.
- Verlies van goodwill die er nu in de bestaande organisaties is.
- Weerstanden tegen de komst van een FVP-er.

Alle FVP-ers geven aan dat het mogelijk is om voor meerdere GGZ-organisaties te werken en ten behoeve daarvan ook een werkplek in de regio te hebben. Hoe groot een regio kan zijn is niet aan de orde geweest. Wel wordt aangegeven dat het belangrijk is om een goede relatie te onderhouden met alle geledingen van iedere organisatie waarvoor gewerkt wordt. Een zekere fysieke regionale nabijheid is nodig. Ook wordt de noodzaak gezien om één of meerdere spreekuren te organiseren voor de organisaties waar men voor werkt.

Te grote afstand

In de interviews is door een aantal geïnterviewden er sterk voor gepleit om verder na te denken over de wijze waarop bij het gaan werken voor meerdere organisaties de goede relatie, die bestaat omdat men nog in dienst is van de organisatie, behouden kan blijven. Alom wordt het risico gezien van een te grote afstand tussen FVP-er en de organisaties waar hij voor werkt, wanneer de FVP-er niet meer in dienst is bij de organisatie. Vraagstukken die hierbij genoemd zijn:

- Het nu wel kunnen inschakelen van een leidinggevende tot en met de Raad van Bestuur.
- De contacten met de behandelaars, familieraad en PVP.
- De invloed op het beleid door de signaleringsfunctie.

Verlies van goodwill

In samenhang hiermee werd ook gewezen op het verschil tussen de PVP-functie die wel en de FVP-functie die geen juridische inbedding heeft. De huidige mogelijkheden die FVP-ers hebben tot beïnvloeding zijn volledig gestoeld op de vrijwillige medewerking van de raden van bestuur van de organisaties waar ze nu in dienst zijn. Deze medewerking is nu vaak groot omdat de raden van bestuur zelf mede dragers zijn van het initiatief om vrijwillig tot de aanstelling van een FVP-er te komen. Sommige FVP-ers geven aan er voor bevreesd te zijn dat wanneer de aanstelling buiten het budget van een instelling vanuit een landelijke organisatie gebeurt, de mogelijkheid tot beleidsbeïnvloeding geringer kan zijn.

Weerstand bij komst FVP

Bij de komst van nieuwe FVP-ers in een organisatie die nog geen FVP-er heeft kan de komst van de functionaris weerstand ontmoeten. Anderen geven aan dat na verloop van tijd die weerstand overwonnen kan worden en een FVP-er een geaccepteerd verschijnsel binnen iedere organisatie wordt met mogelijkheden van beleidsbeïnvloeding zoals ze nu ook hebben.

3.4 Bestuurlijke vormgeving

3.4.1 Stichting of vereniging

In de rapportage van Zorg Consult Nederland wordt bij een onafhankelijke landelijke organisatie de keuze voor de vereniging als rechtsvorm gemaakt. Hiervoor wordt geen argumentatie gegeven. Aan de FVP-ers is gevraagd wat hun voorkeur was: de verenigingsvorm of de stichtingsvorm. In het algemeen ontbrak het bij de FVP-ers aan inzicht over wat de gevolgen van de ene of de andere keuze zouden zijn. Na een verduidelijking dat het bij de door Zorg Consult Nederland gekozen verenigingsconstructie ging om een overkoepeling van GGZ-organisaties waar FVP-ers in dienst waren, leidde bij een aantal respondenten tot afwijzing van de vereniging en een voorkeur voor de stichtingsvorm. Die afwijzing was gebaseerd op de afhankelijke positie van de FVP-ers in deze verenigingsconstructie. De overige respondenten hadden geen voorkeur.

De respondenten van Platform GGZ, Ypsilon en Labyrint-In-Perspectief hadden een sterke voorkeur voor de Stichtingsvorm naar analogie van de Stichting PVP. Daarbij opteren zij voor het recht van voordracht van bestuursleden in de op te richten stichting.

3.4.2 Begeleidingscommissie

In het programma van eisen voor de FVP-er van het Landelijk Platform GGZ (bijlage 6) wordt gepleit voor het hebben van een inhoudelijke begeleidingscommissie bij elke FVP-er.

Functionerende commissies

Navraag bij alle FVP-ers leert dat in Utrecht en Amsterdam een inhoudelijke begeleidingscommissie functioneert. In de Noord Holland Noord heeft alleen in de projectfase, voor de aanstelling van de FVP-er een projectbegeleidingscommissie gefunctioneerd. Beide huidige begeleidingscommissies zijn samengesteld uit vertegenwoordigers van de behandelende organisatie op managementniveau, vertegenwoordigers vanuit cliëntenorganisaties (alleen in Amsterdam) en vertegenwoordigers vanuit familieverenigingen.

Doel en taak van de commissie

De FVP-ers brengen in de begeleidingscommissie geanonimiseerd casussen in die besproken worden. De commissie heeft een kwaliteitstoetsende en kwaliteitsbevorderende functie voor het werk

van de FVP-er. Daarnaast vervult de commissie een functie in het bekend maken en het bekend houden van het werk van de FVP-er.

Effecten

De samenwerking in de commissie tussen partijen die betrokken zijn bij de begeleidingscommissie levert een versterking op van de band tussen de partijen in de triade en de deelnemers in de begeleidingscommissie werken als ambassadeurs voor het werk van de FVP-er in de eigen GGZ-organisaties en naar de familieverenigingen en cliëntenorganisaties in de regio. Voor de regionale inbedding van de functie is de begeleidingscommissie van wezenlijke betekenis.

3.4.3 Relatie directeur–bestuur

In het onderzoek is gevraagd naar de meest wenselijke relatie tussen directeur en bestuur, indien tot een onafhankelijke landelijke organisatie besloten zou worden. Daarbij werd bestuur op afstand of een direct uitvoerend bestuur als voorbeeld van de mogelijke relatie tussen bestuur en directeur genoemd.

Deze vraag is onafhankelijk van de te kiezen rechtsvorm gesteld, omdat het een invulling van de rechtsvorm betreft die zowel binnen de stichtingsvorm als binnen verenigingsvorm mogelijk is. Bestuur op afstand wordt meestal vorm gegeven door een Raad van Toezichtmodel waarin een toezichthoudend college is opgenomen met een uitvoerend bestuurder. De Raad van Toezicht benoemt en ontslaat de bestuurder. Een andere mogelijkheid bij beide rechtsvormen is een reglement in de vorm van een directiestatuut waarin bestuurlijke verantwoordelijkheden aan de directeur gedelegeerd worden.

Voor zover hierbij bij een beperkt aantal FVP-ers uitgesproken ideeën leefden, had de bestuursvorm van bestuur op afstand de voorkeur. Wel werd daarbij één keer opgemerkt dat in het begin van zo'n landelijke organisatie het bestuur wat dichterbij zou moeten functioneren en daarna meer op afstand zou moeten komen.

3.5 Ondersteuningsfuncties op landelijk niveau

Bij de FVP-ers is navraag gedaan naar de behoefte aan ondersteuning bij hun functie-uitoefening. In volgorde van belangrijkheid op basis van het aantal keren dat de functie genoemd is kwamen de volgende functies naar voren:

- Scholing en deskundigheidsbevordering.
- Inhoudelijke staffunctie gericht op vernieuwing en ontwikkeling.
- Juridische ondersteuning.
- Secretariële ondersteuning.
- PR, voorlichting en communicatie.
- Personeelszaken (HRM).
- Financiële zaken.
- Registratie.
- Managementtaken.

De FVP-ers gaven hiermee aan dat zij deze ondersteuning noodzakelijk achten of wensten voor hun eigen functie-uitoefening vanuit een eventueel nieuw op te richten landelijke organisatie.

3.6 Conclusies landelijke en regionale organisatie

1. Er zijn in Nederland op 1 februari 2009 in totaal 10 FVP-ers voor samen 160 uur (4,4FTE), dus landelijk gezien 16 uur (0,4FTE) per week gemiddeld. Vier FVP-ers hebben geen nevenfunctie en zes FVP-ers wel.
2. De inschaling van de functie van FVP-er ligt op FWG 55. Een aantal FVP-ers zijn op basis van verkregen rechten uit eerdere of nevenbetrekkingen hoger ingeschaald.
3. Er is een algemeen aanvaarde functieomschrijving voor de FVP vastgesteld door het landelijk overleg van FVP-ers. De invulling van de functies is nog sterk verschillend.
4. Er is geen objectieve maatstaf te vinden voor het aantal FTE's per instelling of regio. Uniforme tijdsregistratie vindt niet plaats. Tot nu toe wordt het aantal FTE's van FVP-ers bepaald door het doen van een aanbod door instellingen.
5. Het totaal landelijk benodigde aantal FTE's moet gebaseerd zijn op het aantal patiënten per regio, met een correctiepercentage naar boven voor een aantal personen dat nog niet of niet meer in zorg is. Er dient geen onderscheid gemaakt te worden tussen ambulante en klinische. In de

toekomst moet voor de berekening van het aantal benodigde FTE 's niet alleen rekening gehouden worden met de aantallen GGZ-cliënten maar ook met het aantal cliënten in de verslavingszorg.

6. De hoge taakbelasting vindt zijn oorzaak in een oplopende vraag na één jaar werkzaam te zijn geweest en het percentueel grote aantal ingewikkelde gevallen van coaching en bemiddeling met een gemiddelde tijdsbesteding van anderhalf uur. Vaak zijn meerdere gesprekken nodig.
7. Daar waar reeds langer één of meerdere FVP-ers voor meerdere instellingen regionaal aan het werk zijn, is sprake van een hoge taakbelasting.
8. Een ruime meerderheid van de FVP-ers pleit voor het oprichten van een onafhankelijke landelijke organisatie waar FVP-ers in dienst zijn.
9. Als rechtsvorm voor een landelijke onafhankelijke organisatie heeft volgens de meeste FVP-ers de stichtingsvorm de voorkeur.
10. FVP-ers kunnen regionaal hun werkzaamheden voor meerdere organisaties uitvoeren. De fysieke afstand tussen FVP-er en de organisatie mag daarbij niet te groot worden.
11. Een goede inbedding in de GGZ-organisaties is noodzakelijk.
12. Regionale inhoudelijke begeleidingscommissies zijn een goed instrument voor kwaliteitstoetsing en versterken de band tussen familieverenigingen, cliëntenraden en de behandelende organisaties. Deze commissies versterken de positie van de FVP-ers binnen de GGZ-organisaties.
13. De relatie tussen bestuur en directeur in deze organisatie moet er zijn van bestuur op afstand.
14. Op landelijk niveau is voor de uitvoering van het werk op uitvoerend niveau de uitvoering van de volgende taken nodig:
 - Scholing en deskundigheidsbevordering.
 - Inhoudelijke staffunctie gericht op vernieuwing en ontwikkeling.
 - Juridische ondersteuning.
 - Secretariële ondersteuning.
 - PR, voorlichting en communicatie.
 - Personeelszaken (HRM).
 - Financiële zaken.
 - Registratie.
 - Management en directie.

4. Samenwerking met PVP

4.1 Inleiding

In alle interviews, met uitzondering van de interviews met de onderzoeksexperts, is gesproken over de mogelijke samenwerking tussen PVP en FVP op landelijk en regionaal niveau. Hieronder volgen de bevindingen voor de samenwerking op uitvoerend en op landelijk niveau.

4.2 Uitvoerend niveau

Alle gesprekspartners, met uitzondering van de twee onderzoeksexperts die we geen vragen hierover stelden, hebben aangegeven dat de functie van FVP-er en PVP op uitvoerend niveau helder te onderscheiden moeten zijn en dat het in dienst zijn bij dezelfde rechtspersoon hierbij niet past. Samenwerking zal meer de vorm hebben van het maken van werkafspraken in het geval dat de werkzaamheden elkaar op uitvoerend niveau gaan raken. Dat komt overeen met de huidige werkwijze van de FVP-ers en PVP-ers in dezelfde organisatie.

4.3 Landelijk niveau

4.3.1 Vanuit FVP-perspectief

Veel FVP-ers zijn huiverig voor een vergaande samenwerking tussen FVP en PVP op landelijk niveau. Zij geven aan dat de aard van de functie-uitoefening toch wezenlijk anders is en dat de fase waarin de FVP-ers en de PVP-organisatie zitten te veel uiteen loopt. Zij doelen daarbij op de meer op behartiging van het belang van de cliënt gerichte functie-uitoefening door de PVP en de meer op coaching en bemiddeling gerichte functie-uitoefening van de FVP-er. Dat uit zich volgens hen ook in een cultuurverschil waarin de PVP meer in het strijdmodel zit, en de FVP meer in het consensusmodel hanteert.

Daarnaast geven zij aan dat de fase waarin de PVP-organisatie zich bevindt na 25 jaar geschiedenis een andere is dan de FVP-functie die zich nog moet bewijzen en nog verder zal uitkristalliseren.

Zowel FVP-ers als de vertegenwoordigers van Platform GGZ, Ypsilon en Labyrint–In–Perspectief pleiten ervoor om het belang van de familie en het belang van de cliënt duidelijk onderscheiden aan bod te laten komen in afzonderlijk (landelijke) organisaties. De posities moeten organisatorisch niet verweven worden. Dit gegeven pleit volgens een aantal respondenten ook tegen een gezamenlijke landelijke huisvesting.

FVP-ers zagen beperkte mogelijkheden om van de Stichting PVP organisatie producten of diensten af te nemen. Genoemd werden:

- Scholing (blokken van hun opleiding).
- Financiële zaken.
- Personeelszaken.
- Registratie.

Op andere gebieden zagen ze geen mogelijkheden tot samenwerking.

4.3.2 Vanuit PVP-perspectief

In twee gesprekken met de directeur van de PVP-organisatie zijn de mogelijkheden voor samenwerking op landelijk niveau besproken. In tegenstelling tot het gestelde in de rapportage van Zorg Consult Nederland worden er wel degelijk goede mogelijkheden voor samenwerking vanuit de Stichting PVP gezien. Mogelijkheden zijn:

- Scholing (blokken van hun opleiding, waaronder juridische scholing).
- Financiële zaken.
- Personeelszaken.
- Registratie.

Onwenselijk is samenwerking op het niveau van:

- Management.
- Secretariaat.
- Communicatie en PR.

Aan de FVP-ers zijn vervolgens bij de commentaarronde van de concepttussenrapportage twee modellen van samenwerking voorgelegd:

1. Het via een contract afnemen van producten en diensten.
2. Het oprichten van een gezamenlijke werkstichting waarin de volgende functies voor FVP en PVP zijn ondergebracht:
 - Scholing.
 - Financiële zaken.
 - Personeelszaken.
 - Registratie.

Drie FVP-ers hebben gebruik gemaakt van de mogelijkheid om te reageren op de modellen. Deze drie reacties waren negatief over alle twee de aangegeven mogelijkheden. In de interviewronde was reeds door veel FVP-ers huiverig gereageerd op eventuele samenwerking met de Stichting PVP. Dat gold zowel op uitvoerend als op landelijk niveau. De reeds breed geuite huiver om samen te werken is hiermee bevestigd. De algemene tendens is om eerst de eigen positie te profileren en de samenwerking vanuit een sterkere eigen positie daarna te zoeken.

4.4 Conclusies samenwerking met de Stichting PVP

1. Op regionaal niveau moeten de FVP-functie en de PVP functie helder te onderscheiden zijn. In dienst zijn bij dezelfde rechtspersoon staat hier dwars op. Werkafspraken over grensvlakken tussen de functies op uitvoerend niveau zijn nodig.
2. Er is op dit moment geen draagvlak bij FVP-ers voor het aangaan van een samenwerkingsrelatie, noch voor gezamenlijke huisvesting met de Stichting PVP. De samenwerking op dit moment forceren zal negatief terug slaan op de bereidheid om met een eigen landelijke organisatie aan de slag te gaan.

5. Wettelijk kader

Aan het einde van elk interview hebben we de vraag gesteld of er nog zaken waren die niet aan de orde waren gekomen in het interview. Veel FVP-ers hebben van deze gelegenheid gebruik te maken te wijzen op het ontbreken van, zoals zij het noemden, het wettelijk kader voor de FVP-ers.

Voor de PVP is de toegang tot informatie geregeld in de huidige Wet bopz en tevens zijn de rechten van cliënten geregeld in de Wet bopz en de WGBO. Voor de positie van de familie is geen wettelijke regeling. In de ogen van veel FVP-ers kan een wettelijk kader helpen bij het versterken van het familieperspectief bij behandelaars en hun organisatie. FVP-ers hebben, op basis van het gesprek dat een delegatie van het Landelijk Overleg FVP-ers met vertegenwoordigers van het Ministerie van VWS heeft gehad, niet de verwachting dat op korte termijn een wettelijke regeling tot de mogelijkheden behoort.

Eén FVP-er heeft aangegeven geen nut te zien in een wettelijk kader voor de positie van de familie of de FVP-ers. Hij ziet meer mogelijkheden dat de zorgverzekeraars kwaliteitseisen op het gebied van familiebeleid stellen in het kader van hun inkoopbeleid. Hij vreest dat het vechten voor een wettelijke regeling te veel tijd en energie zal vergen.

5.1 Conclusies wettelijk kader

1. FVP-ers streven naar een wettelijk kader voor de versterking van de positie van de familie, maar verwachten niet dat dit op korte termijn te realiseren is.
2. Een andere mogelijkheid om de positie van het familieperspectief te verbeteren is het kwaliteitsbeleid bij het inkoopbeleid van zorgverzekeraars.

6 Nawoord

Uit alle gesprekken die zijn gevoerd en uit de literatuur en het bekeken materiaal komt voor ons het beeld te voorschijn dat het niet genoeg zal zijn om in elke GGZ-organisatie een FVP-er beschikbaar te hebben. Uit vrij recent onderzoek van Bovenkamp en Trappenburg⁴ uit 2008 blijken professionals in de GGZ in mindere mate familie te betrekken bij hun functie-uitoefening dan bijvoorbeeld binnen de ouderenzorg en de ziekenhuizen.

FVP-ers functioneren vooral in het gebied waarin er iets dreigt mis te gaan of al reeds is misgegaan in de triade behandelaar-cliënt-familie. Om te voorkomen dat het misgaat in die relatie is meer nodig. Het familieperspectief dient geïncorporeerd te worden in het handelen van de professionals en het beleid van het management van de instelling. Dat vereist een verandering in professionele opvattingen, gedrag en kennis. Maar om de oorzaken te achterhalen waarom in de GGZ de betrokkenheid van de familie minder is dan in andere sectoren en de vraag of dat over de hele linie van de GGZ het geval is, is nader onderzoek nodig.

6.1 Conclusie nawoord

Naast de beschikbaarstelling van een FVP voor elke GGZ-organisatie is voor het versterken van het familieperspectief meer nodig om de gewenste gedragsverandering bij professionals en management in de GGZ te bereiken.

⁴ Bovenkamp en Trappenburg, Niet alleen de patiënt centraal: Over familieleden in de geestelijke gezondheidszorg, Instituut Beleid en Management Gezondheidszorg, Erasmus MC Universitair Medisch Centrum Rotterdam, 28 februari 2008

Deel B

Het beleidsadvies

Hoofdstuk 3 Eindconclusies en aanbevelingen

Inleiding

In dit hoofdstuk pakken we de conclusies uit het voorgaande hoofdstuk op en voorzien die van onze aanbevelingen. Om een coherent geheel te krijgen zullen we de conclusies hergroeperen en van een samenvattend begrip voorzien. Achtereenvolgens komen aan de orde:

1. Waardering rapportage Zorg Consult Nederland.
2. Inhoud van de functie.
3. Landelijke en regionale organisatie.
4. Samenwerking PVP.
5. Wettelijk kader.

De aanbevelingen zullen voor een deel verder worden uitgewerkt in de schets voor de toekomstige organisatie in het volgende hoofdstuk. Een ander deel werken we in deze rapportage verder uit in deel drie over de oprichtingsfase. Het resterende deel zal ter hand worden genomen door de in deze rapportage voorgestelde op te richten landelijke Stichting FVP.

1. Waardering rapportage Zorg Consult Nederland

1.1 Positieve waardering

FVP-ers waarderen de algemene beschrijving van het werk van de FVP-ers en zien dit als een erkenning van het belang van de functie.

1.2 Negatieve waardering

Alle respondenten hebben kritiek op het te globale karakter van de rapportage van Zorg Consult Nederland, missen heldere uitwerkingen en vinden keuzes die gemaakt worden niet onderbouwd. Tevens bevat de rapportage rekenfouten.

1.3 Afgrenzing functie

Onderzoeksexperts missen een duidelijke afgrenzing van de functie van FVP-ers ten opzichte van andere taakgebieden of functies in GGZ-organisaties.

1.4 Afname waardering

Door een toenemend bewustzijn van het belang van een onafhankelijke positie en organisatie van de functie van FVP-er is de waardering voor de rapportage van Zorg Consult Nederland afgenomen.

Aanbevelingen

Bij dit onderdeel volgen geen aanbevelingen omdat dat minder past (conclusies 1.1 en 1.2) of omdat deze conclusie reeds in het vervolgonderzoek is meegenomen (conclusie 1.3) of later nog uitgebreid terug komt (conclusie 1.4).

2. Inhoud van de functie

2.1 Takenpakket

Het takenpakket van FVP-ers bestaat uit 20% kortdurende informatie- en adviesvragen, 50% coaching en bemiddeling, 10% klachtbemiddeling en 20% signalering, overleg en administratie.

Aanbevelingen

1. Stel op basis van de gebruikte terminologie in deze rapportage en na overleg met de FVP-ers een eenduidige definitie op van de breedte van de functie en de taken van FVP-ers.
2. Gebruik die beschrijving voor het opzetten van de registratie van werkzaamheden.

3. Gebruik de verhouding tussen de taken en de definities van die taken als uitgangspunt voor uniform communicatiemateriaal over de kern van het werk van FVP-ers.

2.2 Telefonisch, e-mail- en face to face contact

Er is maximaal 20% telefonisch en emailcontact en minimaal 80% face to face contacten per FVP-er. Loskoppeling van het telefonisch contact van het face to face contact is onwenselijk omdat dan de stepped care benadering niet in stand blijft.

Aanbeveling

4. Ga bij het eventueel opzetten van een centrale helpdesk uit van het niet doorbreken van de stepped care benadering.

2.3 Kennis en vaardigheden

De FVP-ers hebben voor hun functie-uitoefening kennis, vaardigheden en ervaring nodig op de volgende terreinen:

- Kennis van systeemtheorieën.
- Uitstekende kennis van de regionale sociale kaart.
- Coachingvaardigheden.
- Mediationvaardigheden.
- Communicatievaardigheden, met name het niet bedreigend communiceren met behandelaars.
- Ruime bekendheid met ziektebeelden en daarbij horende de behandelmethoden.
- Juridische kennis van de positie van de familie bij het klachtrecht van de cliënt en medisch juridische kennis.

Aanbeveling

5. Ontwikkel een systematisch aanbod van bij- en nascholing dat zowel gebruikt kan worden voor het up to date houden van kennis en vaardigheden van zittend personeel als voor de scholing van nieuw personeel.

Breedte van de functie

2.4

FVP-ers verwijzen in het algemeen bij hulpvragen rond ontslag van cliënten en bij vragen om ondersteuning van mantelzorgers naar andere functionarissen binnen of buiten de eigen organisatie. De FVP-er waakt ervoor om langdurend taken van andere hulpverleners op zich te nemen. In voorkomende gevallen kaart hij kwesties aan bij behandelaars en als dat niet helpt soms hun leidinggevenden.

2.5

Wanneer familie en cliënten samen optrekken steunt de FVP-er hen op hun verzoek gezamenlijk. Als de FVP-er en/of de cliënt vinden dat er sprake is van strijdige belangen tussen cliënt en familie schakelt de FVP-er een PVP in.

2.6

Een FVP-er zal nooit buiten de aanwezigheid van de familie voor hen optreden. Hij zal hoogstens ondersteunend optreden als de familie in een specifieke situatie gehoord wordt.

2.7

Oneigenlijke vragen aan een FVP-er zijn:

- Verzoek om te bemiddelen in ruzie binnen de familie.
- Hulpvragen van de familie los van de cliënt.
- Vragen van buiten de instelling(en) waar men voor werkt. Die worden verwezen naar die instellingen.

Aanbeveling

6. Stel op basis van de in het landelijk overleg FVP-ers in gang gezette intervisie gedragsregels over het optreden van FVP-ers in bovenstaande en nog optredende situaties. Hierdoor vindt verdere professionalisering en profilering van de functie plaats en zal in voorkomende gevallen in gelijke situaties gelijk gehandeld worden.

Familieraden

2.8

FVP-ers richten zich op de individuele belangenbehartiging en familieraden op de collectieve belangenbehartiging van familie en naastbetrokkenen.

2.9

De goede samenwerking van de familieraden met de FVP-ers versterkt elkaars positie en dient daarmee de versterking van het familieperspectief in de GGZ-organisaties

Aanbevelingen

7. Maak op landelijk niveau met familieverenigingen afspraken over de gewenste verhouding tussen de familieraden en hun ondersteuners en de FVP-ers.
8. Verwerk die afspraken in richtlijnen en gedragsregels voor de samenwerking op organisatieniveau.
9. Leg die richtlijnen en gedragsregels vast in een contract tussen FVP-er en de organisaties waarbinnen hij werkt.

3. Landelijke en regionale organisatie

Aantal FTE

3.1

Er zijn in Nederland op 1 februari 2009 in totaal 10 FVP-ers voor samen 160 uur (4.4 FTE's), dus landelijk 16 uur (0.4 FTE) per week gemiddeld. Vier FVP-ers hebben geen nevenfunctie en zes FVP-ers wel.

3.2

Tot nu toe wordt het aantal FTE's van FVP-ers bepaald door het doen van een aanbod door instellingen.

3.3

Daar waar reeds langer één of meerdere FVP-ers voor meerdere instellingen regionaal aan het werk zijn, is sprake van een hoge taakbelasting.

3.4

De hoge taakbelasting vindt zijn oorzaak in een oplopende vraag na één jaar werkzaam te zijn geweest en het percentueel grote aantal ingewikkelde gevallen van coaching en bemiddeling met een gemiddelde tijdsbesteding van anderhalf uur per gesprek. Vaak zijn meerdere gesprekken nodig.

3.5

Er is op dit moment nog geen objectieve maatstaf te geven voor het aantal FTE's per instelling of regio. Uniforme tijdsregistratie vindt niet plaats.

3.6

Het totaal landelijk benodigde aantal FTE's moet gebaseerd zijn op het aantal patiënten per regio, met een correctiepercentage naar boven voor een aantal personen dat nog niet of niet meer in zorg is. Er dient geen onderscheid gemaakt te worden tussen ambulante en klinische.

3.7

In de toekomst moet niet alleen rekening gehouden worden met de aantallen GGZ cliënten maar ook met het aantal cliënten in de verslavingszorg.

3.8

FVP-ers kunnen regionaal hun werkzaamheden voor meerdere organisaties uitvoeren. De fysieke afstand tussen FVP-er en de organisatie mag daarbij niet te groot worden.

Aanbevelingen

10. Maak een model voor het aantal benodigde FTE's per regio.
11. Ga daarbij uit van het aantal patiënten per regio, zowel klinisch als ambulant in de GGZ en verslavingszorg.
12. Baseer het rekenmodel op gegevens van het totaal aantal cliënten in de GGZ in de regio Amsterdam en Utrecht in 2007 of 2008. Zet dat vervolgens af tegen het totaal aantal klanten in Nederland. Deze uitkomst moet vervolgens vermenigvuldigd worden met het aantal FTE's dat in de regio Utrecht en in Amsterdam als FVP-er werkzaam is. Deze uitkomst levert een indicatie op voor het totaal aantal benodigde FVP-ers in geheel Nederland. Ter controle zal nog gekeken worden hoe de verdeling zou zijn uitgaande van het aantal inwoners en het aantal FTE's, zoals Zorg Consult Nederland in haar rapportage heeft gedaan.
13. Maak voor de spreiding over geheel Nederland van het aantal FTE's een regio-indeling die rekening houdt met een niet te grote fysieke afstand tussen de plaats van tewerkstelling van de FVP-ers en de GGZ-organisaties waar zij in gaan werken.
14. Ga uit van tewerkstelling in de regio vanuit een kantoor in een centraal gelegen werkplek in de regio.
15. Ga ter vermindering van een oplopend ziekteverzuim wegens te hoge werkdruk, uit van een geleidelijk groeiscenario in het berekeningsmodel voor het aantal benodigde FTE per jaar door een vrije formatieruimte te creëren voor aanvullende formatie bij een toenemende vraag.
16. Ga bij de definitieve vaststelling van het aantal FTE's uit van een opslagpercentage van 10% cliënten die niet meer of nog niet in zorg zijn.
17. Gebruik die vrije ruimte ook om, daar waar de verslavingszorg of andere sterk aan de GGZ verwante organisaties gebruik willen maken van de diensten van FVP-ers, er mogelijkheden voor te hebben. Dit geldt ook voor de situatie waarbij de verslavingszorg reeds deel uitmaakt van de GGZ-organisatie.

3.9 Functieomschrijving

Er is een algemeen aanvaarde functieomschrijving vastgesteld door het landelijk overleg van FVP-ers.

Aanbeveling

18. Laat voor de objectivering van de bovengenoemde functieomschrijving een personeelsconsulent die bekend is met de systematiek van de FWG nogmaals de functieomschrijving nakijken op volledigheid en consistentie.

3.10 Inschaling

De inschaling van de functie van FVP-er ligt op FWG 55. Een aantal FVP-ers is, op basis van verkregen rechten uit eerdere of nevenbetrokkingen, hoger ingeschaald.

Aanbeveling

19. Laat een personeelsconsulent die bekend is met de systematiek van de FWG nogmaals de weging van de functie doen.

Bestuurlijke vormgeving

3.11

Een ruime meerderheid van de FVP-ers pleit voor het oprichten van een onafhankelijke landelijke organisatie waar FVP-ers in dienst zijn.

3.12

Als rechtsvorm voor een landelijke onafhankelijke organisatie heeft bij de meeste FVP-ers de stichtingsvorm de voorkeur.

3.13

De relatie tussen bestuur en directeur in deze organisatie moet er één zijn van bestuur op afstand.

Aanbevelingen

20. Richt een onafhankelijke landelijke Stichting FVP op.
21. Stel daarbij statuten met een bestuursmodel van een Raad van Toezicht met een uitvoerend bestuurder op.
22. Verklaar de algemeen binnen de bestuurlijke kring van de gezondheidszorg aanvaarde Health Care Governance Code, met regelgeving voor kwalitatief goed bestuur en toezicht, van toepassing.
23. Maak gebruik van de reeds opgestelde bestuursmodel en reglementen van de Stichting PVP.

3.15 Inbedding

Een goede inbedding van de FVP in de GGZ-organisaties is noodzakelijk.

Aanbevelingen

24. Maak een landelijk voorbeeldcontract met afspraken tussen de organisatie(s) waar de FVP-er in werkt en de nieuw op te richten Stichting FVP.
25. Regel, met in achtname van de wettelijke mogelijkheden, in dat contract in elk geval:
 - Periodiek overleg met de Raad van Bestuur.
 - Toegang tot behandelaars en hun leidinggevenden.
 - Recht op informatie.
 - Klachtrecht voor familie.
 - Afspraak over plaats waar spreekuur(-uren) gehouden worden.
 - Faciliteiten.
 - Overlegmogelijkheden met familieraad, ondersteuner van de familieraad en PVP.

3.16 Begeleidingscommissie

Regionale inhoudelijke begeleidingscommissies zijn een goed instrument voor kwaliteitstoetsing en versterken de band tussen familieraden, cliëntenraden en de behandelende organisaties. Deze commissies versterken de positie van de FVP-ers binnen de GGZ-organisaties.

Aanbeveling

26. Stel in elke (sub)regio een begeleidingscommissie samen die samengesteld is door vertegenwoordigers van het management uit die regio en van de in die regio werkzame familieraden en cliëntenraden.

3.17 Landelijke organisatie

Op landelijk niveau is voor de uitvoering van het werk op uitvoerend niveau de uitvoering van de volgende taken nodig:

- Scholing en deskundigheidsbevordering.
- Inhoudelijke staffunctie gericht op vernieuwing en ontwikkeling.
- Juridische ondersteuning.
- Secretariële ondersteuning.
- PR, voorlichting en communicatie.
- Personeelszaken (HRM).

- Financiële zaken.
- Registratie.
- Management en directie.

Aanbevelingen

27. Draag zorg voor de inrichting van een landelijk bureau waarin bovenstaande taken zijn opgenomen.
28. Stel het aantal benodigde FTE's voor elke functie naar verhouding vast nadat het aantal FTE's voor de uitvoering in de regio is vastgesteld. Combineer zonnodig taakgebieden in één functie

4. Samenwerking PVP

4.1 Regionale samenwerking

Op regionaal niveau moeten de FVP-functie en de PVP functie helder te onderscheiden zijn. In dienst zijn bij dezelfde rechtspersoon staat hier dwars op. Werkafspraken over grensvlakken tussen de functies zijn nodig.

Aanbevelingen

29. Op landelijk niveau met de Stichting PVP afspraken maken over de wenselijke relatie en de samenwerking tussen PVP-ers en FVP-ers in de regio.
30. Deze afspraken vastleggen in gedragsregels en in het contract tussen de GGZ-organisatie(s) waar de FVP-er voor werkt en de nieuw op te richten Stichting FVP.

4.2 Landelijke samenwerking

Er is op dit moment geen draagvlak bij FVP-ers voor het aangaan van een samenwerkingsrelatie, noch voor gezamenlijke huisvesting met de Stichting PVP. De samenwerking op dit moment forceren zal negatief terug slaan op de bereidheid om met een eigen landelijke organisatie aan de slag te gaan.

5. Wettelijk kader

5.1 Wettelijke mogelijkheden

FVP-ers streven naar een wettelijk kader voor de versterking van de positie van de familie, maar zien in dat dit niet op korte termijn te verwachten is.

5.2 Via zorgverzekeraars

Een andere mogelijkheid om de positie van de familie te verbeteren is het kwaliteitsbeleid bij het inkoopbeleid van zorgverzekeraars.

Aanbevelingen

31. In de eerste jaren van het bestaan van de Stichting FVP door middel van het, met in achtneming van de wettelijke mogelijkheden, contractueel op instellingsniveau vastleggen van de rechten en plichten van de FVP-er, borgen van de positie van de FVP-er.
32. Ondertussen kan de Stichting FVP het initiatief nemen om in overleg op landelijk niveau met de Stichting PVP, de landelijke familieverenigingen, Platform GGZ, GGZ Nederland, Zorgverzekeraars Nederland, de zorgverzekeraars en het Ministerie van VWS te kijken naar mogelijkheden om het familieperspectief in wet en regelgeving beter tot zijn recht te laten komen.

6. Nawoord

6.1 Conclusie nawoord

Naast de beschikbaarstelling van een FVP voor elke GGZ-organisatie is voor het versterken van het familieperspectief meer nodig om de gewenste gedragsverandering bij professionals en management in de GGZ te bereiken.

Aanbeveling

33. Verkennen van mogelijkheden door de Stichting FVP om het familieperspectief in de beroepsuitoefening van behandelaars en sociaal psychiatrisch verpleegkundigen op managementniveau verdisconteerd te krijgen. Dit zou zijn beslag kunnen krijgen in een meerjarig actieprogramma familieperspectief in de GGZ.

Daarvoor is een meerjarig traject nodig dat zich richt op:

- Onderzoek naar de oorzaken van het ontbreken of te gering aanwezig zijn van het familieperspectief in de GGZ om de juiste handvatten voor verandering te vinden.
- Scholing en opleiding.
- Beroepscodering.
- Versterking positie familie in de triade en familieraden in de beleidsvorming.
- Doelgroepen waar zo'n traject zich op moet richten:
- Nascholings- en opleidingsinstituten (HBO, Academiaal en post-HBO en postacademiaal).
- Beroepsgroepen en beroepsverenigingen.
- Familieverenigingen en familieraden.
- Cliëntenverenigingen en cliëntenraden.
- Patiëntenvertrouwenspersonen en de Stichting PVP
- Onderzoeksgroepen en onderzoeksinstituten.
- ZON-Mw, Vilans en Movisie.
- GGZ-Nederland en Zorgverzekeraars Nederland.
- Inspectie voor de Gezondheidszorg.

Hoofdstuk 4 Organisatie schets

Inleiding

In dit hoofdstuk schetsen we de contouren van de nieuwe organisatie. Eerst op uitvoerend en daarna op landelijk niveau. Op verzoek van het Ministerie van VWS is naast een ideale organisatieopzet met een landelijk bureau en vier regionale kantoren in variant één ook een organisatieopzet gemaakt voor een startsituatie uitgaande van de huidige vestigingsplaatsen van de FVP-ers met een klein landelijk bureau in variant twee.

4.1 Variant 1 Landelijk bureau met vier regiokantoren

Deze variant gaat uit van een landelijke dekking bij de start en een bijbehorende landelijke en regionale organisatie.

4.1.1 Aantal FTE's uitvoerend bij landelijke dekking

We gaan bij de berekening uit van het aantal unieke personen in zorg. Zoals wij bij de aanbevelingen hebben aangegeven, zetten we daarnaast de berekening op basis van het aantal inwoners.

Voor de berekening van Amsterdam hebben we ons gebaseerd op de gegevens over 2008 van de unieke personen in zorg van Arkin en In Geest. Voor In Geest is alleen het aantal unieke personen in zorg genomen van het vroegere werkgebied van Buitenamstel in Amsterdam. Deze gegevens zijn dus inclusief verslavingszorg. Het inwoneraantal betreft het aantal inwoners van Amsterdam van het Centraal Bureau voor Statistiek (CBS).

Voor Utrecht is gewerkt met het aantal unieke personen dat in zorg was in 2008 van Kwintes, Stichting Beschermd Woonvormen Utrecht (SBWU) en Altrecht. Centrum Maliebaan is pas in 2009 toegevoegd als instelling die van de FVP-er gebruik maakt en blijft hier buiten beschouwing. Het inwoneraantal is gebaseerd op de gegevens van de provincie Utrecht over de gemeenten Abcoude, Bunnik, De Bilt, Bilthoven, Breukelen, De Ronde Venen, Houten, Loenen, Lopik, Maarsse, Montfoort, Nieuwegein, Oudewater, Utrecht, Utrechtse Heuvelrug, Veenendaal, Vianen, Woerden, Wijk bij Duurstede IJsselstein en Zeist.

De gegevens van het totaal aantal unieke personen in zorg, zowel klinisch als ambulant, in geheel Nederland zijn afkomstig van het sectorrapport GGZ 2005-2007 van GGZ-Nederland. Het betreft een schatting omdat het verkeer van personen tussen organisaties een geschatte bijstelling is op de gegevens die van alle gezamenlijke GGZ-organisaties ontvangen is. Het betreft een gegeven over 2007. Gegevens over 2008 in geheel Nederland zijn pas in mei 2009 voorhanden.

Het aantal door FVP-ers geholpen cliënten is gebaseerd op de opgave van de FVP-ers in de regio Utrecht en in Amsterdam (jaarverslagen 2008).

Tabel 2 Berekening aantal benodigde FTE's voor landelijke dekking Nederland

Regio	Aantal inwoners	Aantal unieke personen in zorg	FTE	Aantal door FVP geholpen families	Uitkomst aantal FTE's gebaseerd op unieke personen in zorg voor geheel Nederland	Uitkomst aantal FTE's gebaseerd op inwoners voor geheel Nederland
Amsterdam	747.093	42.250	1.2	108	$18,21 \times 1.2^1 = 21,85$	$21,96 \times 1.2^2 = 26,35$
Utrecht	909.801	51.354	0.9	84	$14,98 \times 0.9^3 = 13,48$	$18,03 \times 0.9^5 = 16,23$
Nederland	16.405.399	769.400				
Gemiddelde					17,67	21,29
Opslagpercentage van 10% patiënten niet (meer) in zorg					1,77	
Totaal					19,44	

¹ Deelsom aantal unieke personen in zorg in Nederland door uniek aantal personen in zorg Amsterdam maal aantal FTE's in Amsterdam.

² Deelsom aantal inwoners Nederland door aantal inwoners Amsterdam maal het aantal FTE's in Amsterdam.

³ Deelsom aantal unieke personen in zorg in Nederland door uniek aantal personen in zorg in de regio Utrecht maal aantal FTE's in die regio.

⁴ Deelsom aantal inwoners Nederland door regio Utrecht maal het aantal FTE's in die regio.

4.1.1.1 Toelichting berekening

We werken hierna de berekening uit met de Amsterdamse situatie als voorbeeld. We gaan bij de berekening uit van het aantal personen in zorg. Bekend is het aantal personen in zorg in Amsterdam en het aantal FTE aan FVP-ers in Amsterdam. Ook is bekend het aantal personen in zorg in Amsterdam. Door nu het aantal personen in zorg in heel Nederland te delen door het aantal personen in zorg in Amsterdam en die uitkomst te vermenigvuldigen met het aantal FTE aan FVP-ers in Amsterdam verkrijgen we het aantal FTE dat voor een landelijke dekking van FVP-ers nodig is, uitgaande van de Amsterdamse situatie.

Op dezelfde wijze berekenen we vervolgens vanuit de Utrechtse situatie door het totaal aantal personen in zorg in Nederland te delen door het aantal personen in zorg in de regio Utrecht en die uitkomst te vermenigvuldigen met het aantal FTE dat in de regio Utrecht werkzaam is.

Om de vergelijking met het aantal inwoners te maken, hebben we ook het aantal inwoners van Nederland gedeeld door het aantal inwoners van Amsterdam en vervolgens die uitkomst vermenigvuldigd met het aantal FTE van de in Amsterdam werkzame FVP-ers. Daarna doen we dat nogmaals met het aantal inwoners van Utrecht en het aantal FTE van Utrecht.

Uiteindelijk levert dat het aantal FTE voor geheel Nederland op gebaseerd op de Amsterdamse en de Utrechtse situatie, zowel op basis van het totaal aantal personen in zorg als op basis van het aantal inwoners.

Omdat het verschil in uitkomst tussen Amsterdam en de regio Utrecht toch nog vrij groot is nemen we voorzichtigheidshalve in de volgende stap het gemiddelde van de Utrechtse en de Amsterdamse situatie. Alleen bij het gemiddelde van de uitkomst op basis van personen in zorg tellen we een geschat percentage van 10% op, omdat ook personen die nog niet of niet meer in zorg zijn in een gering aantal gebruik maken van de diensten van FVP-ers.

4.1.1.2 Beschouwing cijfers variant 1

Opvallend is dat er geen relatie is te ontdekken tussen het aantal unieke personen in zorg en de beschikbare formatie. In de regio Utrecht zijn meer unieke personen in zorg maar zijn minder families door FVP-ers geholpen. Wel is er een grotere relatie te zien tussen de formatiegrootte in de regio Utrecht en in Amsterdam en het aantal door FVP-ers geholpen families. Teruggerekend naar één FTE worden in de regio Utrecht 93 en in Amsterdam 90 families geholpen. Hoe groter de formatie hoe meer geholpen families. Dit voedt de veronderstelling dat het aanbod mede bepalend is voor de vraag naar FVP-ers.

4.1.1.3 Uiteindelijke aantal FTE variant 1

Uitgaande van het gemiddelde van het aantal unieke personen in zorg met een opslagpercentage van 10% voor personen die nog niet of niet meer in zorg zijn komen we op grond van de berekening in tabel twee afgerond op 20 FTE's.

We kiezen om te komen tot de uiteindelijke bepaling van de benodigde formatie op basis van het aantal personen in zorg voor een benadering met een glijdend groeiscenario per jaar. Zoals we bij de resultaten van het onderzoek aangaven is het niet mogelijk op dit moment op basis van objectieve cijfers de vraag naar de diensten van FVP-ers te bepalen. Het aanbod van diensten door FVP-ers zal een toenemende vraag gaan genereren. Naar verwachting zal pas na verloop van een aantal jaren een evenwicht tussen vraag en aanbod te verwachten zijn. De ervaringen in Utrecht, Kop van Noord-Holland en Amsterdam, waar reeds geruime tijd FVP-ers voor meerdere instellingen gedurende een groter aantal jaren werken, is dat er meer vraag is dan dat zij kunnen beantwoorden. De landelijke cijfers zijn gebaseerd op de huidige situatie in Amsterdam en de regio Utrecht. Verwacht mag worden dat ook met de begininformatie van 20 FTE, gebaseerd op het aantal personen in zorg voor geheel Nederland, vrij snel groei van die formatie noodzakelijk zal zijn.

Het groeiscenario scheidt de mogelijkheid per jaar een geleidelijke groei te maken en de ontwikkeling in de vraag van jaar tot jaar te bepalen. Door het snel invoeren van een uniforme registratie kan meer greep gekregen worden op de ontwikkeling van de vraag.

Dat wil zeggen dat we per jaar een aanvangsgrootte van de formatie kiezen en een eindgrootte bepalen. De formatie wordt vervolgens voor de begroting vastgesteld op het gemiddelde van de

aanvangsgrootte en de eindgrootte. De ontwikkeling van de formatie van het centraal bureau kan op basis van de groei van het aantal uitvoerende FVP-ers bijgesteld worden. In het begin zal sprake zijn van een combinatie van een aantal uiteenlopende taken in één functie.

Omdat zowel in de regio Utrecht als in Amsterdam sprake is van een hoge werkdruk bij een reeds langere periode van bestaan van de FVP-ers achten wij het uitgaan van het gemiddelde aantal FTE's van 20 bij aanvang van de landelijke organisatie en een uitgroei in het eerste jaar naar 22 FTE's redelijk. Budgettair betekent dit dat uitgegaan wordt van een personeelsformatie van 21 FTE's. Dit komt omdat niet alle uitbreiding meteen zal geschieden, maar gespreid door het jaar plaats zal vinden.

4.1.1.4 Uiteindelijke aantal personen variant 1

We gaan er vanuit dat de aanstelling van personeel zal gebeuren in een minimaal dienstverband van 28 uur en een maximaal dienstverband van 36 uur. Het gemiddeld dienstverband stellen we op 32 uur. Het totaal aantal uitvoerende FVP-ers bij aanvang van de landelijke organisatie schatten we daardoor op 22 of 23 FVP-ers. Op het einde van het eerste jaar zal dat uitgedoeld zijn tot 24 personen. Deze aantallen zijn alle gebaseerd op de berekening van de benodigde aantallen FTE's op basis van het aantal personen in zorg.

4.1.2 Werkorganisatie in de regio in variant 1

4.1.2.1 Werken in vier regio's met vier regiokantoren

Voor een goede spreiding van de formatie op basis van het aantal personen in zorg over de regio's zien we globaal de volgende verdeling:

Tabel 3 Verdeling personeel over regio's in variant 1

Regio	Vestigingsadres	Aantal personen
Regio Noord Oost(Groningen, Friesland, Drenthe en Overijssel)	Zwolle	4 tot 5
Regio Midden (Gelderland Flevoland en Utrecht)	Amersfoort	4 tot 5
Regio West(Noord-Holland en Zuid-Holland)	Haarlem	7 tot 8
Regio Zuid (Zeeland, Noord-Brabant en Limburg)	Tilburg of Eindhoven	5 tot 6
Totaal		Maximaal 24 FVP-ers

Per regio gaan we uit van een door ons op basis van ervaring geschatte secretariële ondersteuning van 0.6 FTE. Dat is samen 2.4 FTE's. Per regio wordt één FVP-er aangesteld in de functie van coördinerend FVP-er. Dit kan in een latere fase bij uitgroei van de organisatie de functie van teamleider worden.

We gaan er vanuit dat FVP-ers binnen een regio een eigen vast werkgebied hebben. Binnen die subregio hebben zij contact met een beperkt aantal GGZ-organisaties en houden binnen die subregio op nader te bepalen plaatsen spreekuur. Hierdoor kunnen zij binnen hun werkgebied een goede relatie opbouwen met zowel GGZ-organisaties in hun werkgebied en de daarin werkzame professionals, PVP, Raden van Bestuur, familieraden als vertegenwoordigers van familie- en cliëntenorganisaties.

Met elke GGZ-organisatie worden op basis van een landelijk ontwikkeld voorbeeldcontract afspraken gemaakt over de rechten en plichten van de FVP-er en de organisatie waar hij voor werkt. In elke regio dan wel subregio wordt een begeleidingscommissie gevormd.

Meerdere FVP-ers werken samen binnen een regionaal team. Binnen dat team vindt collegiaal overleg plaats, worden vervangingsregelingen getroffen en vindt intervisie plaats.

Per regio is er een centraal kantooradres. Voor de huisvesting zal gezocht worden naar inwoning bij een andere organisatie, zoals een steunpunt mantelzorg of een steunpunt GGZ. Op dit adres vinden alle regionale vergaderingen plaats en heeft iedere FVP-er een eigen werkplek.

Iedere FVP-er werkt op een laptop en kan mobiel inloggen vanuit elke plek in Nederland op het netwerk van de Stichting FVP. Het netwerk wordt onderverdeeld in regionale subdirectories. De opzet

van het netwerk vindt plaats aan de hand van een beschrijving van de administratieve organisatie, zowel op landelijk als op regionaal niveau.

4.1.3 Formatie en huisvesting landelijk bureau in variant 1

Voor de centrale organisatie gaan we uit van de volgende functies met bijbehorende personeelsformatie:

- Directeur 32 uur tevens belast met Communicatie en PR, personeels- en financieel beleid (inclusief scholingsbeleid).
- Directie- en bestuurssecretariaat 32 uur
- Staffunctionaris inhoudelijke en juridische zaken, inclusief registratie, 32 uur.
- Administratief medewerker voor registratie, financiën en personeelszaken, 28 uur.
- Financieel beheer en ontwikkeling personeelsbeleid via uitbesteding.

Huisvesting van het centraal bureau zal in het centrum van het land zijn in de buurt van Utrecht, met een goede bereikbaarheid door middel van het openbaar vervoer.

4.1.4 Bereikbaarheid bij variant 1

We opteren niet voor het inrichten van een landelijke helpdesk maar voor het in het leven roepen van een centraal telefoonnummer tegen geringe kosten voor de gebruikers van dit nummer. De vragen die aan de FVP-ers worden gesteld, zo bleek uit de resultaten van het onderzoek, zijn maar voor een gering deel af te handelen door middel van een helpdesk. Tevens is het risico van afhaken bij doorverwijzen vanuit de helpdesk naar de FVP-ers te groot. Vermeden moet worden dat er sprake is van veelvuldig moeten overdragen van contacten.

Het blijkt op basis van door ons gedaan kort onderzoek goed mogelijk om via techniek een situatie te creëren waarbij FVP-ers op iedere mogelijke werkplek bereikbaar zijn. Er wordt als het ware een virtuele helpdesk georganiseerd via internetbellen. Via een centraal nummer zijn alle FVP-ers te bereiken. Dit kan doordat via nummerherkenning automatisch doorgeschakeld wordt naar de FVP-er in de eigen regio. Is er geen nummerherkenning dan wordt doorgeschakeld naar het secretariaat van het landelijk bureau en vindt handmatige doorschakeling naar de FVP-er in de regio plaats. Is de FVP-er niet te bereiken dan valt de beller na een korte tijd terug op het secretariaat van het landelijk bureau en zal aangegeven worden dat de FVP-er zo snel mogelijk terugbelt. Secretariaatsmedewerkers krijgen een telefoontraining voor klantvriendelijke omgang met familieleden.

Vragen per e-mail komen via een centraal informatie e-mailadres binnen. Betreft het een eenvoudige informatievraag waarop het centraal bureau zelf het antwoord weet dan wordt zo spoedig mogelijk geantwoord. Wanneer een woonplaats van de inzender bekend is wordt de e-mail ter beantwoording doorgestuurd naar de desbetreffende FVP-er. Is geen woonplaats bekend dan wordt er een antwoordmail gestuurd naar de inzender met het verzoek om zijn woonplaats bekend te maken. Daarna wordt de e-mail doorgestuurd naar de regio waar de inzender woont. De inzender krijgt hiervan bericht met het telefoonnummer van de desbetreffende FVP-er in de regio waar hij woont. Hij of zij kan dan zelf ook telefonisch contact opnemen.

Tevens bevelen wij aan om een website te bouwen met de mogelijkheid antwoorden op veel gestelde vragen na te kijken en via een ingebouwde platformfunctionaliteit vragen te stellen, suggesties te doen en discussies te voeren. De website kan tevens gebruikt worden om voor de interne communicatie een beschermd intranet te maken.

4.1.5 Werknemersvertegenwoordiging in variant 1

Gelet op de grootte van de totale personeelsformatie van boven de 25 werknemers zal er conform de geldende bepalingen van de Wet op de Ondernemingsraden een ondernemingsraad ingesteld worden.

4.1.6 Bestuurlijke vormgeving variant 1

Voor de samenstelling van de Raad van Toezicht van zeven personen wordt gedacht aan het recht van voordracht van elk één persoon door landelijke familieverenigingen, de cliëntenorganisaties in de GGZ en GGZ-Nederland, één persoon op voordracht van de OR en een drietal onafhankelijke leden,

waaronder de onafhankelijk voorzitter. Binnen de Raad van Toezicht zullen om de raad goed te kunnen laten functioneren portefeuilles worden gemaakt van noodzakelijke deskundigheden. Om de onafhankelijkheid van de Raad van Toezicht te borgen is gekozen voor het grote aantal van zeven leden, waardoor er een zeker evenwicht ontstaat tussen het aantal van personen op voordracht van organisaties en de onafhankelijke leden.

4.1.7 Beleidsontwikkeling

Ten behoeve van de uitvoering van alle werkzaamheden adviseren we te werken met een meerjarenbeleidsplan voor drie jaar en een daaraan gekoppeld jaarlijks uitvoeringsprogramma (jaarplan). De opstelling van het meerjarenbeleid vindt plaats in het eerste halfjaar. Voor het eerste jaar bevelen we aan om in de aanloopfase van de nieuwe organisatie een globaal uitvoeringsplan te maken waarin aan de orde komen:

- Visie en missiebepaling.
- Personeelsbeleid en personeelsbeheer.
 - Nascholings- en opleidingenbeleid.
 - Intercollegiale toetsing
 - Arbo- en ziekteverzuimbeleid.
 - Functie en taakomschrijvingen.
 - Functionerings- en beoordelingsbeleid.
 - Uitvoeringsregelingen personeelsbeheer.
- Financieel beleid en financieel beheer.
 - Kwartaalverantwoording.
 - Regionale budgetten.
 - Declaraties van kosten.
 - Factuurverkeer regiokantoor - centraal bureau.
 - Uitvoeringsregelingen financieel beheer.
- Kwaliteitsbeleid
- Registratiebeleid
- Bejegeningbeleid.
- Klachtenbeleid en klachtenregeling.
- Overeenkomsten met uitvoerende instellingen met wederzijdse verplichtingen en rechten.
- Beschrijving administratieve organisatie.
- Directiestatuut.
- Good Governance beleid.

4.1.8 Exploitatiebegroting variant 1

4.1.8.1 Inleiding

In dit deel over de begroting voor het jaar 2010 geven we aan welke directe en indirecte personeelskosten er te verwachten zijn. Daarna berekenen we op die basis de te verwachten exploitatiekosten voor de Stichting FVP.

Een gedetailleerde begroting voor huisvestingskosten, organisatiekosten en bestuurskosten is pas te maken als de organisatie voor wat betreft de huisvesting en organisatie volledig is ingericht en er een keuze uit de twee varianten is gemaakt.

4.1.8.2 Directe personeelskosten

Op grond van de in dit hoofdstuk eerder geschetste benodigde personeelsformatie en de daarbij horende FTE's komen wij tot de volgende opstelling:

Tabel 4 Directe personeelskosten van variant 1

Aantal	Functie	Uren per week	FWG		Jaarsalaris inclusief werkgeverlasten		Totalen
1	Directeur	32	n.v.t.	€	93.674	€	93.674
1	Staffunctionaris inhoudelijke en juridische zaken	32	65	€	68.092	€	68.092
1	Directie- en bestuurssecretariaat	32	45	€	42.044	€	42.044
1	Administratief medewerker voor financiën personeelszaken en registratie	28	40	€	33.389	€	33.389
20	FVP-ers	32	55	€	52.140	€	1.042.806
4	FVP-ers met coördinerende taak	32	55 met toelage	€	56.462	€	225.851
4	Secretaresses	21,6	35	€	23.052	€	92.210
Totaal directe personeelskosten variant 1						€	1.598.066

4.1.8.3 Toelichting directe personeelskosten

In deze berekening is uitgegaan van de afspraken tussen vakbonden in de zorg en GGZ-Nederland over 2008 en 2009 (looptijd tot 1 april 2009) over eindejaarsuitkering, uitkering ineens⁶, vakantietoelage en verhoging van het salaris per 1 juni 2008. Voor de inschaling van de directeur is uitgegaan van de NVZD-regeling. De NVZD is de vereniging van bestuurders in de gezondheidszorg. Voor de inschaling van de functies van staffunctionaris inhoudelijke en juridische zaken, directie- en bestuurssecretariaat, administratief medewerker en de secretaresses is uitgegaan van inschalinggegevens van de Stichting PVP en het Riagg Amersfoort en omstreken.

Voor de functie van FVP-er is een indelingsadvies gevraagd aan FWG Advies. Zij kwamen in de weging van de functie uit op FWG 55. De weging heeft plaats gevonden op basis van de functieomschrijving van het Landelijk Overleg van FVP-ers. Bij het jaarsalaris is steeds uitgegaan van de per FWG inschalingnummer maximaal te behalen schaal uit de inpassingtabel horende bij de CAO GGZ.

Voor het doen van salarisberekeningen is het nodig uit te gaan van het aantal personen en hun werkduur en niet van het aantal FTE. Dit in verband met het bepalen van de sociale lasten, waarbij uitgegaan wordt van dagloon en het aantal te werken dagen.

Bij de berekening is uitgegaan van de deeltijdfactor gebaseerd op het aantal te werken uren per week. Bij de directeur is de deeltijdfactor gebaseerd op een 40-urige werkweek, bij de overige functionarissen op een 36-urige werkweek. Het aantal FVP-ers komt, op basis van gemiddeld 21 FTE's in het eerste jaar, omdat uitgegaan is van een gemiddelde aanstellingsgrootte van 32 uur, uit op 24 personen van gemiddeld 32 uur, waarvan vier met een coördinerende taak. Deze FVP-ers ontvangen hiervoor een extra toelage.

De berekening is inclusief alle door de werkgever te betalen lasten, sociale lasten en pensioenlasten (PGGM/Pensioenfonds Zorg en Welzijn). Niet meegenomen zijn eventuele toekomstige tussentijdse stijgingen door afspraken tussen CAO-partijen. De salarisberekening is op basis van al deze gegevens uitgevoerd door Stolwijk Accountants te De Meern (Utrecht).

4.1.8.4 Indirecte personeelskosten variant 1

Naast de directe personeelskosten die samenhangen met het salaris moet rekening gehouden worden met indirecte personeelskosten. Deze kosten vallen uiteen in:

⁶ CAO partijen zijn een uitkering ineens in mei 2008 overeen gekomen, naast de eindejaarsuitkering. Omdat het bij meerdere CAO afspraken usance wordt om dat te doen, is hier rekening mee gehouden in de salarisberekening voor 2009.

Tabel 5 indirecte personeelskosten in variant 1

Kostensoort		Kosten
Inhuur personele ondersteuning financiële zaken, salarisadministratie en registratiesysteem	€	53.728
Inhuur personele ondersteuning personeelsbeleid	€	44.554
Inhuur personele ondersteuning automatisering	€	34.886
Verzekering eigen risico ziekte-uitkering	€	32.600
Scholingskosten	€	32.600
Onkostenvergoedingen werkverkeer	€	19.500
Onkostenvergoedingen woon-werkverkeer	€	18.700
Kosten OR	€	10.000
Tegemoetkoming ziektekosten verzekering IZZ	€	8.200
Personeelsverzekeringen	€	3.000
Overige personeelskosten	€	17.000
		+ -----
Totaal jaarlijkse indirecte personeelskosten	€	274.768

4.1.8.5 Toelichting indirecte personeelskosten

Algemeen

Een aantal keren betreft het hier onder vermelde een door ons op basis van onze uitgebreide ervaring gemaakte schatting. Deze bedragen kunnen dus hoger of lager uitvallen dan begroot. Het betreft echter maar een gering percentage van het totaal aan kosten van de totale begroting en is dus verantwoord te noemen.

Inhuur personele ondersteuning financiële zaken, registratiesysteem, personele zaken en automatisering

Deze kosten inclusief BTW zijn opgemaakt naar aanleiding van prijsopgaven op basis van door ons verstrekte gegevens over profiel en opbouw van de toekomstige FVP-organisatie, inhoud werkzaamheden, systeemvereisten en personeelsomvang van: Chestan BV ondersteuning bedrijfsvoering, Herman Groen personeelsadviseur en SIS Automatisering.

Verzekering eigen risico ziekte-uitkering

Op basis van een voorzichtige schatting van door ons geraadpleegde verzekeringsadviseurs komen we tot een stelpost van 2% van de loonsom zijnde € 32.600.

Scholingskosten

De scholingskosten van € 32.600 zijn gebaseerd op 2% van de totale loonsom. Deze norm wordt door vakbonden als een minimumnorm gehanteerd, mits het bedrag gebruikt wordt voor directe scholingskosten en niet voor zaken zoals reiskosten of vervanging van afwezig personeel tijdens scholingsdagen.

Onkostenvergoedingen werkverkeer

De berekening over de onkostenvergoeding werkverkeer is gebaseerd op een door ons op basis van onze ervaring geschat gemiddelde van 20.000 kilometer per medewerker per jaar tegen een CAO vergoeding van € 0,30 per kilometer voor 26 medewerkers (24 FVP-ers, stafmedewerker en directeur). De berekening is met 25% verhoogd omdat over het meerdere boven de vergoeding van € 0,19 per kilometer loonbelasting geheven moet worden.

Onkostenvergoedingen woon-werkverkeer

De onkostenvergoeding woon-werkverkeer is gebaseerd op een aantal van 30 werknemers die de maximale vergoeding per maand krijgen met aftrek van de eigen bijdrage, zoals dat geregeld is in de CAO GGZ. Daarbij is uitgegaan van de aanname dat deze werknemers gemiddeld vier dagen in de week werken en dus woon-werkverkeer afleggen. De maximale vergoeding is dan naar rato berekend, conform de CAO bepaling. Het aantal van 30 is aannemelijk omdat er door de regionale spreiding van

alle werkplekken sprake zal zijn van een groot aantal werknemers dat woon-werkverkeer zal maken. Het is aannemelijk dat er na het eerste jaar met de OR een gecombineerde regeling woon-werkverkeer en werkverkeer zal komen voor de werknemers met een ambulante functie. De CAO GGZ biedt de mogelijkheid om in overleg met de OR van de standaard CAO-regelingen af te wijken.

Kosten OR

Kosten OR zijn een door ons geschatte stelpost van €10.000, waarbij rekening is gehouden met het feit dat de eerste OR nog verkozen moet worden en scholingskosten nodig zal hebben.

Tegemoetkoming ziektekosten verzekering IZZ conform CAO GGZ

Op basis van een gemiddelde toekenning van € 20 per werknemer komen we tot een stelpost van € 8.200.

Personeelsverzekeringen

Op basis van een inschatting van door ons telefonisch geraadpleegde verzekeringsadviseurs komen we op een stelpost van € 3.000 voor rechtsbijstandsverzekering en wettelijke aansprakelijkheid.

Overige personeelskosten

Overige personeelskosten ten bedrage van € 17.000 zijn een door ons op ervaring geschatte stelpost, op basis van € 500,- per medewerker, voor kosten zoals jubilea, gratificaties en personeelsbijeenkomsten.

4.1.8.6 Totale exploitatiebegroting variant 1

Tabel 6 Jaarlijkse exploitatiekosten variant 1

Directe personeelskosten	€	1.598.066			
Indirecte personeelskosten	€	274.768			
Totale personeelskosten	€	1.872.834	€	1.872.834	
Organisatiekosten			€	468.209	
Huisvestingskosten			€	160.000	
				+ -----	
Exploitatiekosten 2009			€	2.501.043	€ 2.501.043
Loon- en prijsindexcatie 2%					€ 50.020
					+ -----
Exploitatiekosten 2010					€ 2.551.063

4.1.8.6 Toelichting

De exploitatiebegroting valt uiteen in personeelskosten, huisvestingskosten en organisatiekosten. De personeelskosten hebben we hiervoor reeds toegelicht.

De huisvestingskosten zijn gebaseerd op marktconforme prijzen voor de verschillende vestigingsplaatsen. Ondanks het feit dat we zullen streven naar inwoning bij bestaande organisaties moet toch met deze tarieven gerekend worden omdat ook deze organisaties op deze basis huren of als inwoning niet mogelijk is de Stichting FVP zelf met marktconforme prijzen rekening moet houden. Voor de bepaling van de huisvestingskosten hebben we de expertise van Droste en de Vries Bedrijfsmakelaars in Utrecht ingeroepen.

De organisatiekosten zijn bepaald door een opslag van 25% over het totaal aan personeelskosten te nemen. Deze 25% is genomen als een ervaringscijfer voor een gezonde verhouding tussen de personeelskosten en de organisatiekosten. Over de gehele cijferopstelling en de hierbij gehanteerde normen en bedragen, zoals de voorgaande 25%, is door ons collegiaal consult gevraagd bij P.Thijssen, Thijssen Advies en Interimmanagement. Peter Thijssen heeft een langdurige interimervaring als manager en bestuurder binnen GGZ-instellingen in Nederland. Hij heeft een financieel economische achtergrond.

Deze exploitatiebegroting is gemaakt op basis van de gegevens en situatie van 2009. Om rekening te kunnen houden met loon- en prijsontwikkeling is voor 2010 een door ons op basis van publiciteit over de te verwachten loon- en prijsontwikkeling geschatte opslag van 2% genomen. Al naar gelang de economische ontwikkeling en de afspraken tussen werkgevers en werknemers bij afgesloten CAO's kan dit percentage hoger of lager uitvallen. Tegen de achtergrond van de huidige slechte economische ontwikkeling is 2% een veilige inschatting van het stijgingspercentage.

4.2 Variant 2 Startsituatie met huidige FVP-ers en landelijk bureau

4.2.1 Inleiding

In deze tweede variant beschrijven we een opzet op basis van de huidige verdeling van FVP-ers in Nederland en de daarbij passende invulling van een klein landelijk bureau. Daarna geven we de kosten weer van deze variant.

4.2.2 Startsituatie uitvoerend

In de startsituatie gaan we uit van de verdeling van de huidige FVP-ers over Nederland. Op dit moment zijn er FVP-ers bij instellingen aangesteld in de volgende werkgebieden:

- Amsterdam.
- Zuid Kennemerland en Amstel- en de Meerlanden.
- Kop van Noord-Holland.
- Noord-Brabant.
- Dordrecht en Zuidhollandse eilanden.
- Utrecht.
- Noord Veluwe.
- Daarnaast is er een initiatief om te komen tot een FVP-er in Rijnmond.

Bij variant twee gaan we er vanuit dat de landelijke organisatie de financiering van de instellingen, waar deze FVP-ers in dienst zijn, overneemt. Hiermee wordt bereikt dat de gekweekte good will van de FVP-ers bij de hun nu betalende GGZ-instellingen behouden blijft en de basis wordt waarop in de toekomst verder kan worden gewerkt. Ook wordt de huisvesting van de FVP-ers gehandhaafd, tenzij de betreffende GGZ-instelling of de FVP-er hier graag verandering in ziet aangebracht. De FVP-er treedt in dienst bij de landelijke stichting, waardoor kennis en ervaring behouden blijft. De overgang geschiedt op vrijwillige basis.

Bij aanvang van de landelijke organisatie gaan we uit van een formatie van zes FTE voor de uitvoerende FVP-ers. Dat zijn de huidige 4.4 FTE met daarnaast 0.8 FTE voor Rijnmond en 0.8 FTE om situaties waar FVP-ers nu alleen bejegeningvraagstukken (In Geest) mogen behandelen of situaties waar meer wordt gewerkt dan dat de aanstelling groot is (Brebουργgroep en Grote Rivieren) te kunnen oplossen.

Ook bij deze variant willen we gaan werken met een glijdende formatie per jaar. Er wordt gestart met een formatie van zes FTE en aan het eind van het eerste jaar is dat gegroeid naar tien FTE uitvoerende FVP-ers. Met de formatieruimte van vier FTE kunnen in de loop van het eerste jaar initiatieven genomen worden om FVP-ers te laten beginnen in overige gebieden in Nederland. Het eerste jaar met name in het noorden en het oosten van Nederland. Voor de exploitatiebegroting van het eerste jaar gaan we uit van een gemiddelde formatie van 8 FTE.

Door op deze wijze met een glijdend groeiscenario in een aantal jaren te groeien kan in de loop van tijd een landelijk dekkend netwerk van FVP-ers tot stand worden gebracht en toegewerkt worden naar de situatie zoals weergegeven bij variant één.

Omdat we ook in deze variant uitgaan van een gemiddelde aanstellingsgrootte van 32 uur zal het aantal FVP-ers in het eerste jaar gemiddeld uit tien personen bestaan.

We gaan er vanuit dat FVP-ers een eigen vast werkgebied hebben, dan wel houden. Binnen hun werkgebied hebben zij contact met een beperkt aantal GGZ-organisaties en houden op nader te bepalen plaatsen spreekuur. Hierdoor kunnen zij binnen hun werkgebied een goede relatie houden, of

bij de latere uitbreiding van het aantal FTE opbouwen, met zowel GGZ-organisaties in hun werkgebied en de daarin werkzame professionals, PVP, Raden van Bestuur, familieraden als vertegenwoordigers van familie- en cliëntenorganisaties.

Met elke GGZ-organisatie wordt net zoals bij variant één op basis van een landelijk ontwikkeld voorbeeldcontract afspraken gemaakt over de rechten en plichten van de FVP-er en de organisatie waar hij voor werkt. In elk werkgebied wordt een begeleidingscommissie gevormd. In de twee werkgebieden waar reeds begeleidingscommissies actief zijn blijven ze in stand. Wel zal er in Utrecht naar de samenstelling gekeken moeten worden omdat daarin geen vertegenwoordigers van cliëntenzijde zitting hebben.

Voor de huisvesting van nieuwe FVP-ers zal gezocht worden naar inwoning bij een GGZ-organisatie op een centrale locatie of bij een andere organisatie, zoals een steunpunt mantelzorg of een steunpunt GGZ. Op dit adres in hun werkgebied vinden vergaderingen plaats en heeft de FVP-er een eigen werkplek.

Iedere FVP-er werkt, zoals we in variant één net aangaven, op een laptop en kan mobiel inloggen vanuit elke plek in Nederland op het netwerk van de Stichting FVP. Het netwerk wordt onderverdeeld in regionale subdirectories. De opzet van het netwerk vindt plaats aan de hand van een beschrijving van de administratieve organisatie.

4.2.3 Formatie en huisvesting landelijk bureau variant 2

Voor de organisatie op landelijk niveau gaan we uit van de volgende functies met bijbehorende personeelsformatie:

- Directeur 32 uur tevens belast met Communicatie en PR, personeels- en financieel beleid (inclusief scholingsbeleid).
- Directie- en bestuurssecretariaat 32 uur met registratie, invoer financiële gegevens en uitvoerende personeelszaken.
- Financieel beheer en ontwikkeling personeelsbeleid via uitbesteding.

Huisvesting van het centraal bureau zal in het centrum van het land zijn in de buurt van Utrecht, met een goede bereikbaarheid door middel van het openbaar vervoer.

4.2.4 Bereikbaarheid in variant 2

Deze wijkt niet af van ons voorstel bij variant één. We verwijzen u kortheidshalve naar de beschrijving bij die variant.

4.2.5 Werknemersvertegenwoordiging variant 2

Gelet op de grootte van de totale personeelsformatie zal tot er een situatie van boven 25 werknemers is bereikt met een personeelsvertegenwoordiging (PVT) gewerkt gaan worden.

4.2.6 Bestuurlijke vormgeving en beleidsontwikkeling in variant 2

De bestuurlijke vormgeving en de beleidsontwikkeling bij variant twee is gelijk aan onze voorstellen bij variant één. We verwijzen u voor de beschrijvingen van die onderdelen naar 4.1.6 en 4.1.7.

4.2.7 Exploitatiebegroting van variant 2

4.2.7.1 Inleiding

In dit deel over de begroting voor het jaar 2010 geven we aan welke directe en indirecte personeelskosten er te verwachten zijn. Daarna berekenen we op die basis de te verwachten exploitatiekosten voor de Stichting FVP. Een gedetailleerde begroting voor huisvestingskosten, organisatiekosten en bestuurskosten is ook bij deze variant pas te maken als de organisatie voor wat betreft de huisvesting en organisatie volledig is ingericht en er een keuze uit de twee varianten is gemaakt.

4.2.7.2 Directe personeelskosten variant 2

Op grond van de in dit hoofdstuk eerder geschetste benodigde personeelsformatie en de daarbij horende FTE's van variant twee komen wij tot de volgende opstelling:

Tabel 7 Directe personeelskosten in variant 2

Aantal	Functie	Uren per week	FWG		Jaarsalaris inclusief werkgeverslasten		Totalen
1	Directeur	32	n.v.t.	€	93.674	€	93.674
1	Directie- en bestuurssecretariaat	32	45	€	42.044	€	42.044
10	FVP-ers	32	55	€	52.140	€	521.402
						Totaal variant 2	€ 657.120

4.2.7.3 Toelichting directe personeelskosten

De toelichting op de wijze van opbouw en samenstelling van de personeelskosten treft u aan bij variant één onder 4.1.8.3.

4.2.7.4 Indirecte personeelskosten

Naast de directe personeelskosten die samenhangen met het salaris moet rekening gehouden worden met indirecte personeelskosten. Deze kosten zijn geschat op de helft van de kosten bij variant één. Op basis van de vergelijking van de directe loonkosten zou een lager bedrag in de verwachting liggen. Echter omdat deze kosten soms gedeeltelijk uit een vast bedrag en een bedrag per personeelslid bestaan en omdat door de kleine bezetting van het centraal bureau meer uitbesteding van werkzaamheden noodzakelijk zal zijn is voorzichtigheidshalve uitgegaan van de helft, zijnde €137.400. Zie voor de samenstelling en opbouw van de indirecte kosten de toelichting op deze post bij variant 1.

4.2.7.5 Totale exploitatiebegroting van variant 2

Tabel 8 Jaarlijkse exploitatiekosten van variant 2

Directe personeelskosten	€	657.120			
Indirecte personeelskosten	€	137.400			
Totale personeelskosten	€	794.520	€	794.520	
Organisatiekosten			€	198.630	
Huisvestingskosten			€	80.000	
				+ -----	
Exploitatiekosten 2009			€	1.073.150	€ 1.073.150
Loon- en prijsindexcatie 2%					€ 21.463
					+ -----
Exploitatiekosten variant 2 in 2010					€ 1.094.613

4.2.7.6 Toelichting

De exploitatiebegroting valt uiteen in personeelskosten, huisvestingskosten en organisatiekosten. De personeelskosten hebben we hiervoor reeds toegelicht.

De huisvestingskosten zijn gebaseerd op marktconforme prijzen voor huisvesting. Ondanks het feit dat we zullen streven naar inwoning bij bestaande organisaties moet toch met deze tarieven gerekend worden omdat ook deze organisaties op deze basis huren, of, als inwoning niet mogelijk is, de Stichting FVP zelf met marktconforme prijzen rekening moet houden. Voor de bepaling van de huisvestingskosten hebben we de expertise van Droste en de Vries Bedrijfsmakelaars in Utrecht ingeroepen. We zijn uitgegaan van huisvestingskosten van tien maal €5.000 voor de FVP-ers en €30.000 voor het centraal bureau.

De organisatiekosten zijn weer bepaald door een opslag van 25% over het totaal aan personeelskosten te nemen. Deze 25% is genomen als een ervaringscijfer voor een gezonde verhouding tussen de personeelskosten en de organisatiekosten.

Deze exploitatiebegroting is gemaakt op basis van de gegevens en situatie van 2009. Om rekening te kunnen houden met loon- en prijsontwikkeling is voor 2010 een door ons geschatte opslag van 2% genomen. Al naar gelang de economische ontwikkeling en de afspraken tussen werkgevers en

werknemers kan dit percentage hoger of lager uitvallen. Tegen de achtergrond van de huidige slechte economische ontwikkeling is 2 % een veilige inschatting van het stijgingspercentage.

Deel C Het organisatieadvies

Hoofdstuk 5 De oprichting

Inleiding

Dit vijfde hoofdstuk van deze rapportage bevat het organisatieadvies voor de oprichting van de Stichting FVP. De oprichting valt in twee fasen uiteen. In de eerste fase gaat het om een periode waarin de besluitvorming over de financiering van een Stichting FVP plaats vindt. Afhankelijk van die besluitvorming worden in fase twee statuten gemaakt en bestuursleden voor de stichting in oprichting aangezocht.

5.1 Fase 1

In deze fase valt een formeel besluit van het ministerie van VWS om al dan niet tot subsidiering van een landelijke organisatie voor FVP-ers over te willen gaan. Ten tijde van het schrijven van deze eindrapportage was op de begroting van het Ministerie van VWS geen geld beschikbaar voor de financiering van een Stichting FVP. Het voornemen om al dan niet tot financiering over te kunnen gaan, staat in een brief aan de Tweede Kamer en gaat vergezeld van deze rapportage.

Na deze fase zal de rol van het Ministerie van VWS veranderen in die van subsidieverlener ten opzichte van de aanvrager voor subsidie om te komen tot de oprichting van een Stichting FVP. Het initiatief daartoe, in de vorm van een subsidieaanvraag en het oprichten van de Stichting FVP, zal vanuit het veld van de FVP-ers in de GGZ genomen moeten worden. Om voor subsidie in het jaar 2010 in aanmerking te kunnen komen, zal het verzoek om subsidie uiterlijk begin 2010 bij het ministerie van VWS ingediend moeten zijn.

5.2 Fase 2

5.2.1 Initiatiefgroep

Vanuit het Landelijk Overleg Familievertrouwenspersonen (LOF) dient het initiatief te worden genomen om te komen tot een initiatiefgroep voor de oprichting van de landelijke organisatie FVP. De initiatiefgroep bestaat uit:

- Vertegenwoordiger van de familieverenigingen uit de GGZ.
- Vertegenwoordiger van de cliëntenbeweging uit de GGZ.
- Vertegenwoordiger van GGZ Nederland.
- Een vertegenwoordiger van het Landelijk Overleg FVP-ers (LOF).

Het ligt voor de hand dat het LOF als initiatiefnemer hiervoor optreedt.

Voor het vinden van de eerste twee vertegenwoordigers wordt een verzoek gedaan aan het Platform GGZ. GGZ Nederland wordt rechtstreeks door het LOF benaderd.

Met de samenstelling van de initiatiefgroep wordt de oprichting van de Stichting FVP gedragen door de landelijke partijen die op uitvoerend niveau de triade van cliënt, familie en behandelaar vormen.

De initiatiefgroep heeft het oprichten van de Stichting FVP-ers tot taak en verricht daarvoor de volgende activiteiten:

- Het behandelen van de statuten voor de Stichting.
- Het maken van bestuursprofielen voor bestuursleden.
- Het aanzoeken van nieuwe bestuursleden.

Eén van de leden van de initiatiefgroep draagt zorg voor de gespreksleiding van de bijeenkomsten van de initiatiefgroep. Naar verwachting komt de initiatiefgroep drie of vier keer bij elkaar en zijn de activiteiten in drie tot vier maanden afgerond.

5.2.2 Statuten

Een notaris maakt in overleg met de initiatiefgroep de conceptstatuten. Deze concept statuten worden gemaakt aan de hand van de Good Governance Health Code met een Raad van Toezichtmodel.

Dit concept wordt besproken met de initiatiefgroep. Op basis van de reactie van de initiatiefgroep gaat een volgend concept ter goedkeuring naar de notaris. Op grond van dit concept bereidt de notaris de definitieve oprichtingsakte voor. Na aanlevering door de initiatiefgroep van de namen en alle gegevens van de kandidaat bestuursleden draagt de notaris zorg voor het verlijden van de akte voor de oprichting van de stichting. Tevens draagt de notaris zorg voor de inschrijving van de stichting en haar bestuursleden bij de Kamer van Koophandel.

We kiezen hierbij voor het oprichten van een nieuwe stichting, en niet voor het aansluiten bij het Rijnmondse initiatief, omdat het gaat om een landelijke in plaats van een regionale aangelegenheid waar alle regio's zich in moeten herkennen en bij de oprichting waarvan landelijke vertegenwoordigers van cliëntenorganisaties en familieverenigingen uit de GGZ en GGZ-Nederland betrokken worden.

5.2.3 Bestuursportefeuilles

Voor het aanzoeken van bestuursleden worden door de initiatiefgroep bestuursportefeuilles gemaakt. Hierin komen de verschillende binnen het bestuur te verdelen aandachtsgebieden aan de orde. Tevens wordt een algemeen gedeelte opgesteld waarin de aard van de bestuursactiviteiten en het soort bestuurlijk optreden beschreven wordt dat van het toekomstige bestuur wordt gevraagd. De voor de vervulling van de bestuursfuncties nodige kennis en ervaring staan in elk profiel beschreven.

Voor de functies van secretaris, penningmeester en voorzitter ligt het voor de hand om de drie onafhankelijke leden van het bestuur hiermee te belasten. Hierdoor bestaat de kern van het bestuur uit de onafhankelijke leden, waardoor het onafhankelijk karakter van de Stichting FVP benadrukt wordt.

5.2.4 Aanzoeke bestuursleden

De initiatiefgroep maakt, met inachtneming van de beschrijving van de bestuursportefeuilles, een voorkeurslijst van de kandidaten voor de functie van secretaris, penningmeester en voorzitter. Een lid van de initiatiefgroep polst de kandidaten in volgorde van hoogste voorkeur bij iedere bestuurspost. Is een kandidaat in principe bereid gevonden tot het aanvaarden van een bestuursfunctie, dan volgt een gesprek met een delegatie van maximaal drie personen uit de initiatiefgroep. Wanneer de delegatie van de initiatiefgroep akkoord is en de kandidaat zijn belangstelling handhaaft draagt de delegatie de kandidaat ter benoeming voor aan de voltallige initiatiefgroep.

Voor het vragen van bestuursleden op voordracht van het Platform GGZ (namens cliëntenorganisaties en familieorganisaties) en GGZ Nederland wordt door de initiatiefgroep een schriftelijk verzoek gedaan met daarbij de beschrijving van de bestuursportefeuilles. Voor de vervulling van de voordracht vanuit werknemerszijde, bij het nog ontbreken van een OR, wordt een schriftelijk verzoek gedaan aan het landelijk overleg FVP-ers.

Met kandidaat bestuursleden wordt door een delegatie van de initiatiefgroep een gesprek gevoerd. Wanneer de delegatie van de initiatiefgroep akkoord is en de kandidaat zijn belangstelling handhaaft draagt de delegatie de kandidaat voor ter benoeming aan de voltallige initiatiefgroep.

Na akkoordverklaring door de initiatiefgroep is het bestuur voor de stichting FVP compleet.

5.2.5 Subsidieaanvraag

De penningmeester van het bestuur maakt een conceptsubsidieaanvraag voor het bestuur van de Stichting FVP op. Deze subsidieaanvraag bevat:

1. Het jaarplan voor het eerste jaar van de Stichting FVP
2. De begroting van het eerste jaar.

Het jaarplan bevat alle te ondernemen activiteiten in het eerste jaar en de procesbeschrijving over wie op welke manier bij de voorbereiding en uitvoering van de geplande activiteiten betrokken worden. Voor de begroting voor het eerste jaar wordt gebruik gemaakt van de exploitatiebegrotingen in deze eindrapportage.

De subsidieaanvraag wordt ter goedkeuring aan het bestuur voorgelegd. Na verwerking van het commentaar legt de penningmeester het aangepaste exemplaar van het subsidieverzoek voor aan de beleidsmedewerkers van de afdeling CGGZ van de Directie Curatieve Zorg van het ministerie van VWS. Na verwerking van hun op- en aanmerkingen draagt de penningmeester er zorg voor dat de subsidieaanvraag ingediend wordt bij het ministerie van VWS.

5.2.6 Financiering startkosten

De kosten voor de initiatiefgroep zullen vanuit het particulier initiatief gedragen moeten worden. De notariskosten voor de oprichting vallen binnen de eenmalige kosten voor de oprichting van de stichting en kunnen binnen de exploitatiebegroting verwerkt worden.

Om de organisatie daadwerkelijk van start te laten gaan zijn een aantal investeringen en eenmalige kosten noodzakelijk. Op basis van een verkenning van de daarmee gepaard gaande kosten, gebaseerd op onze ervaringen met het oprichten van andere landelijk werkzame organisaties, komen wij tot de conclusie dat die kosten binnen de exploitatiebegroting van het eerste jaar op te vangen zijn.

5.3 Tijdsplanning

In de onderstaande tijdsplanning gaan we er vanuit dat er tot en met september 2009 besluitvorming zal plaats vinden over een eventuele financiering van een Stichting FVP en dat er uiterlijk eind januari 2010 een subsidieaanvraag bij het ministerie van VWS is ingediend door de initiatiefgroep.

Activiteit	Periode
<i>Fase 1</i>	
Besluitvorming over eventuele subsidieverlening	Juni – September 2009
<i>Fase 2</i>	
Oprichten initiatiefgroep door Landelijk Overleg Familievertrouwenspersonen	September 2009
Maken bestuursprofielen en aanzoeken bestuursleden	Oktober 2009
Opstellen statuten	Oktober en november 2009
Oprichting Stichting FVP	Eind november of begin december 2009
Maken begroting, jaarplan en subsidieaanvraag	December 2009 en januari 2010