

# De Omgeving

Een publicatie van de Raad van Familie en  
Naastbetrokkenen van Arkin  
(JellinekMentrum en AMC de Meren)

## Inhoudsopgave:

- Beste lezer
- Uit de Pers
- Familiedag
- Verwijten zijn wensen!
- Gedoe rond het uitnodigen
- Meepraten? Meebeslissen!!
- Naastbetrokkenen-beleid Arkin
- Belangrijke adressen

## Raad van Familie en Naastbetrokkenen Arkin

Eerste Constantijn  
Huygensstraat 38  
1054 BR Amsterdam

TELEFOON:  
telefonisch spreekuur  
op donderdag van  
14.00-16.00 uur  
(020) 590 40 95

E-MAIL:  
Familieraad.mentrum  
@mentrum.nl

## Beste lezer,

### Familiedag

De Familiedag werd dit jaar op 18 april gehouden. Er waren ruim 140 deelnemers. Dat getal is weer hoger dan in voorgaande jaren. Zo is het steeds gegaan. Elk jaar weer groeit de belangstelling.

Die groei is mede te danken aan de inspanningen die administratieve medewerkers van de verschillende locaties van ARKIN (JellinekMentrum, AMC de Meren) hebben geleverd. In het artikel "Gedoe rond het uitnodigen" op pagina 4 van deze nieuwsbrief zal ik dit nader toelichten.

De Familieraad dankt allen die zich hebben ingespannen om de uitnodigingen voor de Familiedag te versturen. Mede door hun inspanning was er een grote opkomst. En daar is het om te doen. Veel Naastbetrokkenen hebben elkaar die dag kunnen ontmoeten en van gedachten kunnen wisselen. En dat was de opzet. Het grote aantal betekent tevens dat we het volgende jaar zullen moeten uitkijken naar een grotere ruimte die beter geoutilleerd is.

Het gebouw van de Nassaukerk is prachtig en het is voor het ochtendprogramma zeer geschikt. Maar voor het middagprogramma is de kerk te beperkt in de mogelijkheden om met kleine groepjes deelnemers in gesprek te gaan. Aan de eisen die de Familieraad stelt voor het middagprogramma kan dit gebouw helaas niet voldoen bij zo'n grote opkomst.

### Nieuwe leden

De Familieraad zoekt naar uitbreiding van het ledental. De huidige leden zijn nog van Mentrum, van vóór de fusies. En, toevallig, zijn ze allemaal betrokken bij een familielid in de Langdurende Zorg.

Wij zoeken nieuwe leden. Bij Mentrum, bij Jellinek en bij AMC de Meren. Wij zoeken ze uit al die verschillende zorggebieden van Arkin.

Wij zoeken mensen die zich al een beetje hebben weten te herstellen sinds ze de boodschap over hun zieke familielid vernamen. Mensen die inmiddels weten dat ze goed voor zichzelf moeten zorgen om hun zieke familielid te kunnen blijven steunen. Mensen die zich geen illusie maken over het verloop van de ziekte maar de werkelijkheid onder ogen durven te zien. Mensen die geloven in de veerkracht en de gezonde kant van de cliënt. Mensen ook die naar andere naastbetrokkenen kunnen luisteren. Mensen die respect hebben voor de professionele hulpverlening en de durf hebben om met hun van gedachten te wisselen.

Mensen die een beetje passen in ons team. Die zoeken we.

### De Omgeving

De 'Omgeving' is een nieuwsbrief voor naastbetrokkenen die **geven om** hun zieke familielid. Mogelijk bent u de enige met wie de cliënt contact heeft. Mogelijk dat anderen, vrienden, kennissen en andere familieleden al lang afgehaakt hebben. Naastbetrokkenen zijn zij die steun blijven geven en trouw zijn.

Voor hen is deze 'Omgeving'.

Jan van Mierlo *Voorzitter van de Raad van Familie en Naastbetrokkenen*

### Uit de Pers

#### Landelijk Expertisecentrum Mantelzorg: 'Behandelaars moeten meer moeite doen'

Een 'checklist familie' voor afdelingsverpleegkundigen, het organiseren van triadebijeenkomsten. Het zijn voorbeelden die in de nieuwe brochure van het Expertisecentrum Mantelzorg over familie-beleid in de GGz worden genoemd.

Medewerker Wendy van Lier:

'Veel familie voelt zich overbelast, tien procent van de mantelzorgers denkt erover om de relatie met de cliënt te verbreken. Terwijl hun rol, zeker met de vermaatschappelijking van de zorg, belangrijk is. Als cliënten terugkeren in de maatschappij, is het essentieel dat naastbetrokkenen opvang bieden en weten hoe met ze om te gaan. De behandeling is succesvoller als de familie intensief bij het proces wordt betrokken.

De laatste jaren is er in de GGz meer aandacht voor familiebeleid, maar het is lastig om het op alle niveaus van de organisatie te integreren. Hulpverleners dienen zich ervan bewust te zijn dat naastbetrokkenen behoefte hebben aan informatie, respijtzorg en praktische en emotionele steun. Ik zie dat behandelaars hier heel verschillend mee omgaan. Zo is het goed om de familie al tijdens het intakegesprek bij de behandeling te betrekken. Behandelaars werpen vaak tegen dat de cliënt daar zelf geen toestemming voor geeft. Maar ik denk dat hulpverleners meer moeite kunnen doen. Vraag het niet eenmalig maar meerdere keren. Uiteindelijk is er maar een klein percentage cliënten dat echt geen toestemming geeft voor het betrekken van de familie bij de behandeling.'

De brochure 'Familie in de GGZ: partner in de zorg' is te downloaden op de website: [www.expertisecentrummantelzorg.nl](http://www.expertisecentrummantelzorg.nl)

### Familiedag *door Sigrid Starremans*

**Familie en bekenden van de cliënt worden vaak niet genoeg betrokken bij de behandeling. Terwijl dat om diverse redenen wel wenselijk is. Ook komt het regelmatig voor dat naastbetrokkenen onvoldoende informatie krijgen. Dat waren belangrijke thema's op de afgelopen familiedag. Verschillende initiatieven bieden ondersteuning aan naastbetrokkenen en trachten de houding van de hulpverlening te veranderen.**

De kerkbankjes van de Nassaukerk zijn dit jaar goed bezet. De familiedag, die de familieraad op 18 april voor de zesde keer organiseerde, is drukker bezocht dan andere jaren. Voor de eerste keer zijn er ook naastbetrokkenen van de Jellinek en AMC De Meren aanwezig. Mieke en haar schoonzus Anja zijn samen gekomen. Mieke heeft een verslaafde zoon die in behandeling is bij de Jellinek. De zus van Anja heeft schizofrenie. 'Wij begrijpen elkaar' zegt Mieke. 'Daarom is zo'n familiedag ook zo fijn, je zit allemaal in hetzelfde schuitje.' Anja: 'Mensen van buiten snappen het vaak niet.

Die zeggen tegen mijn zus: je moet gewoon gaan werken. Dan gaat het wel over.'

Het thema van deze familiedag is: Wat zijn je rechten? Waar vind je hulp? De ongeveer 140 bezoekers wisselen positieve en negatieve ervaringen (over de hulpverlening) uit en maken contact met de hulpverleners. Tijdens de lunchpauze lopen ze langs stands met informatie over het hulpaanbod van Arkin en familieorganisaties als Ypsilon en Sriebe Wiekie.

#### Bezoekers

Mevrouw Willems en Ria met haar echtgenoot genieten van de lunch. Ze hebben allebei een zoon die schizofrenie heeft en hebben niet altijd goede ervaringen met de hulpverlening. Mevrouw Willems: 'Mijn zoon is opgenomen en wil geen contact. Als ik opbel, wordt er altijd gezegd dat hij er niet is.

Op een gegeven moment wist ik niet eens meer waar hij precies zat.' Op de familiedag trof ze een hulpverlener die er werk van gaat maken. 'Je hoort toch te weten hoe het met je kind gaat?'

Voor Marieke is het de eerste keer dat ze de familiedag bezoekt. Ze herkent zich wel in het punt dat familieleden niet genoeg betrokken worden bij de behandeling. Haar dochter van achttien heeft een eetstoornis. 'Als moeder heb ik behoefte aan ondersteuning. Hoe ga je met zo iemand om? Ik heb een systeemgesprek gehad met de behandelaar maar daar had ik niet veel aan. Dat was meer op mijn dochter gericht.' Tijdens de lezingen van de hulpverleners, die 's ochtends werden gehouden, hoorde ze iets over een cursus (interactievaardigheden) waarin je leert hoe je met deze mensen omgaat. 'Daar wil ik meer informatie over. Dat ga ik uitzoeken.'

## Familieconsulenten

Waarom komt de triade tussen hulpverlener, cliënt en familie vaak moeilijk tot stand? Familieconsulent Tineke van Haarlem geeft aan dat familie vroeger als een belangrijke veroorzaker van psychiatrische problemen werd gezien. Vanuit die visie is het schadelijk voor de cliënt als de familie bij de behandeling wordt betrokken. Inmiddels is dat standpunt achterhaald maar de omslag voltrekt zich bij de ene hulpverlener sneller dan bij de andere. 'Hulpverleners zijn ook veel te bang voor klachten' vindt familieconsulent Bert Tolhuisen. 'Het is veiliger om de familie buiten de behandeling te houden.'

'Mentrum is echt een waardeloze organisatie.' Dit soort uitspraken hoort familieconsulent Bert Tolhuisen geregeld van familieleden van cliënten. 'Ze hebben vaak al heel wat meegemaakt en moeten hun woede kwijt' verklaart hij. 'Dat is ook goed. Dan hebben ze dat verhaal tenminste een keer verteld.'

Bert is een van de drie familieconsulenten van de Tesselschadestraat. In de toekomst worden op meer locaties familieconsulenten aangesteld. Familieconsulenten maken deel uit van het behandelteam transmurale zorg. Zij zorgen er voor dat familie van de cliënten ondersteund en betrokken wordt bij de behandeling.

Als ze tijdens de besprekingen van het team merken dat de familie buitenspel staat, zoeken ze zelf contact of spreken de behandelaar aan. 'Hoor ik bijvoorbeeld van de behandelaar dat de cliënt zelf geen contact wil met zijn familie, dan vraag ik of die wens misschien samenhangt met zijn ziektebeeld en opnieuw bekeken kan worden. Familieleden bel ik op en probeer ik bij een cursus te betrekken. Soms kan ik trajecten in gang zetten. Dan hoor ik bijvoorbeeld van de familie dat de cliënt huisbezoeken weigert omdat hij zich schaamt voor de troep in huis. Dan tip ik de behandelaar die thuiszorg voor de cliënt kan aanvragen'.

## Familievertrouwenspersoon: Top 5 klachten

Met vragen over de ziekte van de cliënt, de zorg, ondersteuning, belangenbehartiging etc, kunnen de naastbetrokkenen bij de familievertrouwenspersoon terecht.

De Top 5 van klachten:

1. Bejegening van naastbetrokkenen
2. Weinig of geen uitleg over het effect van de behandeling
3. Onderbehandeling van de cliënt
4. Slechte nazorg voor de cliënt
5. Onvoldoende aandacht voor somatische problematiek bij de cliënt

## Cursusaanbod Preventie

Het hele jaar door kunnen familieleden en naastbetrokkenen terecht bij Arkin Preventie. Bijvoorbeeld voor een individueel adviesgesprek of bij de cursus carrrousel voor familie en vrienden van mensen met psychische of verslavingsproblemen. Sommige cursussen zijn gericht op een ziektebeeld, bijv. omgaan met mensen met een borderline-stoornis, depressie of schizofrenie. Kijk voor meer informatie over het preventieaanbod op [www.mentrum.nl](http://www.mentrum.nl) of [www.jellinek.nl](http://www.jellinek.nl) of bel met Informentaal, het informatie- en adviespunt van Arkin over de Geestelijke Gezondheid(szorg), 020-5904600.

## De RAAD VAN FAMILIE EN NAASTBETROKKENEN Arkin bestaat uit:

- Jan van Mierlo (voorzitter)
- Greetje Gulien
- Evelien van Os van den Abeelen
- Clary Beuker
- Joke van Dorsten
- Ada Groenberg
- Gina Braafheid
- Charles Enderman (ondersteuner)

## Wilt u met ons meedenken en af en toe meehelpen? Daar zouden wij blij mee zijn!

Zo kunt u contact met ons opnemen:

Op ons telefonisch spreekuur op donderdag van 14.00-16.00 uur :  
(020) 590 40 95

Of per e-mail op:  
Familieraad.mentrum@mentrum.nl

## Verwijten zijn wensen!

Tijdens de Familiedag kwamen de volgende sprekers aan bod:

Kees Kooy (Familievertrouwenspersoon), Bert Tolhuisen (Familieconsulent) en Maryke Krikke (Maatschappelijk werker AdolescentenKliniek). Allen in hun dagelijks werk bezig de positie van naastbetrokkenen te versterken. Maryke Krikke gaf in haar toespraak o.a. de volgende boodschap mee aan hulpverleners en naastbetrokkenen: Verwijten zijn wensen.

Als je in een zo vroeg mogelijk stadium als naastbetrokkene je wensen kan formuleren, voorkom je onvrede over de bejegening en behandeling. Voor hulpverleners is het belangrijk dat zij de wens horen achter een klacht. Marijke noemt vaak het volgende voorbeeld: "Jij zet nooit de vuilnisbak buiten" wat eigenlijk betekent "Ik wil zo graag dat jij de vuilnisbak buiten zet".

## Gedoe rond het uitnodigen *door Jan van Mierlo*

Het groeiende aantal deelnemers aan de Familiedag is mede te danken aan de inspanningen die administratieve medewerkers van de verschillende locaties van ARKIN (JellinekMentrum, AMCdeMeren) hebben geleverd. Het uitnodigen van Naastbetrokkenen voor de Familiedag is voor de Familieraad niet een eenvoudige zaak. De Familieraad kan niet zonder meer beschikken over adressen van familieleden van cliënten van ARKIN. De cliënt en zijn naastbetrokkenen hebben recht op bescherming van, wat met een mooi woord wordt genoemd, de privacy van de cliënt. Dat wil zeggen dat ARKIN de plicht heeft om ervoor te zorgen dat de cliënt en zijn omgeving worden afgeschermd tegen de nieuwsgierigheid van een baas, of een collega, of een buur of een andere oppervlakkige bekende. Het feit dat de cliënt wordt behandeld door ARKIN hoeft niet bekend te worden naar buiten.

Die wetgeving is een groot goed maar zorgt er tegelijk voor dat het voor de Familieraad lastig is om naastbetrokkenen van cliënten naar de Familiedag te krijgen.

De Familieraad doet dan een beroep op de medewerking van hoofden van afdelingen en verzoekt hun om via de eigen administratie de uitnodigingen voor de Familiedag te versturen voor de Familieraad, naar de hun bekende adressen van Naastbetrokkenen.

Aan dat verzoek hebben veel afdelingen voldaan. Sommige konden dat betrekkelijk eenvoudig doen doordat zij de administratie al gedigitaliseerd hadden. Op andere afdelingen moest nog vaak handmatig door de dossiers gezocht worden naar adressen. Dat is een langdurende, grote klus.

Verschillende afdelingen hebben begrepen dat de Familieraad in 2010 weer met een dergelijk verzoek om medewerking aan zal kloppen en hebben zich voorgenomen er voor te zorgen dat tegen die tijd hun registraties op de computer staan. Iets om naar uit te kijken.

**Meepraten? Meebeslissen!!**

De Familieraad van Arkin (JellinekMentrum en AMC de Meren) is op zoek naar nieuwe leden.

U kunt dan meepraten en meebeslissen over het naastbetrokkenenbeleid van Arkin. Zo heeft de Familieraad overleg met de Raad van Bestuur, Directies en Hoofden van de verschillende vestigingen.

U helpt de Familieraad inhoud te geven aan haar taak, namelijk het opkomen voor naastbetrokkenen van cliënten die in zorg zijn bij Arkin. Hiernaast heeft de Familieraad ook behoefte aan mensen die ondersteunende taken willen verrichten.

Wilt u meer weten?

Bel dan met Geetje Gulien, lid van de Familieraad, voor achtergrondinformatie en/of een kennis-makingsgesprek. Haar nummer: 06-41614018

**Naastbetrokkenenbeleid Arkin**

*door Sigrïd Starremans*

De familieraad: 'Nu staat er niets op papier.' De belangrijkste taak van de Familieraad is het bevorderen van de triade tussen cliënt, hulpverlener en naastbetrokkene(n). Het orgaan werd in 2003 opgericht bij Mentrum en bestaat uit zeven leden. Inmiddels is de Familieraad er voor heel Arkin. Voor de psychiatrie is het bestaan van een Familieraad vrij nieuw en niet wettelijk verplicht. De Familieraad organiseert van tijd tot tijd bijeenkomsten voor naastbetrokkenen en adviseert de Raad van Bestuur en de verschillende directies. Jan van Mierlo, voorzitter van de familieraad, is blij dat het naastbetrokkenenbeleid geformuleerd wordt: 'Nu hangt het van de individuele hulpverlener af of en hoe de naasten bij de behandeling betrokken worden. Er staat niets op papier. Dat gaat veranderen. Ook aan scholing op dit gebied ontbreekt het nog bij veel medewerkers. Registratie van de naastbetrokkenen is een ander belangrijk punt. Nu kunnen naastbetrokkenen bijvoorbeeld niet altijd geïnformeerd worden als er iets verandert in de toestand van de cliënt, omdat ze niet geregistreerd staan. Als familieraad hebben we de Raad van Bestuur mee. Daarnaast zie je bij bepaalde organisatie onderdelen (Jeugd, Ouderen en Spoedeisende Psychiatrie) al goede voorbeelden van naastbetrokkenenbeleid. Nu moet de rest van de organisatie nog een omslag maken om de medewerkers te ondersteunen in dat proces. Deze omslag voltrekt zich nu binnen Arkin; er is steeds meer aandacht voor de naastbetrokkenen.

De aanstelling van familieconsulenten is een goed voorbeeld. Zij werken als aandachtsfunctionaris in het team. Daarnaast heeft de Raad van Bestuur opdracht gegeven aan Arkin Academy om een naastbetrokkenenbeleid te ontwikkelen (in samenwerking met de Familieraad).

Belangrijke pijlers voor het beleid zijn:

Zorgvuldige registratie van naastbetrokkenen, hen informeren over ziektebeelden en ondersteuningsmogelijkheden, hen betrekken bij intake en ontslag uit kliniek, training van medewerkers op het gebied van omgaan en betrekken van familie bij de behandeling (triade), uitbreiding familieconsulenten en het ontwikkelen van klachtenrecht voor familie/ naastbetrokkenen. Het beleid wordt ter advisering aan de cliënten- en familieraad voorgelegd en dient dan per markt vertaald, uitgewerkt en geïmplementeerd te worden.

Heeft u nog vragen over de verschillende ondersteuningsmogelijkheden, belt u dan met Informentaal 020-5904600.

De Familieraad is tijdens de vakantieperiode (15 juli t/m 15 augustus) telefonisch niet bereikbaar. U kunt ons natuurlijk wel een mail sturen ([familieraad.familieraad@mentrum.nl](mailto:familieraad.familieraad@mentrum.nl)), wij beantwoorden deze dan na de vakantie.

**De Familieraad wenst u allen een prettige en zeer welverdiende vakantie toe!**

## Belangrijke adressen:

### Raad van Familie en Naastbetrokkenen Arkin

Telefonisch spreekuur op donderdag middag van  
14.00–16.00 uur tel: 020 590 40 95  
1<sup>e</sup> Constantijn Huygensstraat 38  
1054 BR Amsterdam [Familieraad.mentrum@mentrum.nl](mailto:Familieraad.mentrum@mentrum.nl)

### Informentaal

Informatie- en adviescentrum voor mensen met psychische of psychiatrische problemen,  
hun familie/omgeving en professionals.  
Charles Enderman, coördinator tel: 020 590 46 00  
[informentaal@zonnet.nl](mailto:informentaal@zonnet.nl) [www.informentaal.nl](http://www.informentaal.nl)

### Familievertrouwenspersonen GGz

Komt u er met de hulpverlening niet uit?  
Neem dan contact op met:  
Kees Kooij tel: 06 11 300 762  
[c.kooij@amcdemeren.nl](mailto:c.kooij@amcdemeren.nl)

### Ypsilon Amsterdam en Omstreken

Voor familie en naastbetrokkenen van mensen met schizofrenie of psychose.  
maandag-, dinsdag- en donderdagmiddag: 13.30 tot 16.30 uur.  
Mauritskade 22-C, 1091 GC Amsterdam  
tel: 020 470 04 74  
[ypsadam@ypsilon.org](mailto:ypsadam@ypsilon.org)

### Labyrint in Perspectief

Familieorganisatie voor GGz-mantelzorgers.  
[www.labyrint-in-perspectief.nl](http://www.labyrint-in-perspectief.nl)  
[secretariaat@labyrint-in-perspectief.nl](mailto:secretariaat@labyrint-in-perspectief.nl)

### Markant (Steunpunt Mantelzorg in Amsterdam)

Contactpersoon: Margreet Zickhardt (maandag t/m donderdag)  
Helmholtzstraat 61, 1098 LE Amsterdam  
tel: 020-886 88 00  
[www.markant.org](http://www.markant.org)  
[m.zickhardt@amsterdamthuiszorg.nl](mailto:m.zickhardt@amsterdamthuiszorg.nl)

### Stichting Sriebe Wiekie

Lotgenotengroep voor migranten-familieleden en naastbetrokkenen van mensen met een psychiatrische  
aandoening.  
Contactpersoon: mevrouw G.M. Braafheid  
tel: 020 777 05 00 / 06 23 26 73 40  
[ginabraafheid@chello.nl](mailto:ginabraafheid@chello.nl)

### GGz-JellinekMentrum

Organiseert cursussen voor GGz-mantelzorgers.  
Folders van de cursussen vindt u op [www.mentrum.nl](http://www.mentrum.nl)  
onder preventie en voorlichting of via tel. 020 590 50 90 of mail naar [preventie@mentrum.nl](mailto:preventie@mentrum.nl)