

# *Kwaliteitsstatuut GGZ Westelijk Noord-Brabant*

---

Vastgesteld in de vergadering van de Raad van Bestuur van 13 december 2016



G G Z W N B

Geestelijke GezondheidsZorg Westelijk Noord-Brabant

## Inhoud

Voorwoord. ....	3
I. Algemene informatie.....	4
1. Onze gegevens:.....	4
2. Gegevens contactpersoon/aanspreekpunt over het Kwaliteitsstatuut: .....	4
3. Onze locaties vindt u hier: .....	4
4. Beschrijving van ons zorgaanbod en professioneel netwerk: .....	4
5. Behandelsettingen Generalistische Basis-ggz: .....	5
6. Behandelsettingen gespecialiseerde ggz:.....	6
7. Structurele samenwerkingspartners: .....	6
II. Organisatie van de zorg.....	6
8. Zorgstandaarden en beroepsrichtlijnen: .....	6
9. Samenwerking: .....	8
10. Dossiervoering en omgang met cliëntgegevens: .....	9
11. Klachten en geschillen regeling: .....	9
III. Het behandelproces - het traject dat u bij GGZ WNB doorloopt. ....	10
12. Wachtijd voor intake en behandeling: .....	10
13. Aanmelding en intake:.....	11
14. Diagnose: .....	13
15. Behandeling: .....	13
16. Afsluiting/nazorg: .....	14

## Voorwoord.

Het kwaliteitsstatuut heeft als doel om u inzicht te geven hoe wij geestelijke gezondheidszorg organiseren en de kwaliteit van de zorg borgen. Zo kunt u een weloverwogen keuze maken of u bij GGZ Westelijk Noord-Brabant (GGZ WNB) in zorg wenst te komen. Wij vinden het belangrijk dat u de regie houdt, op een manier die bij uw behoeften aansluit. Dit kwaliteitsstatuut is tot stand gekomen met inbreng van velen, waaronder de cliëntenraad en familieraad van GGZ WNB. Iedereen die heeft bijgedragen bedanken wij hiervoor.

Wij doen er alles aan om er voor te zorgen dat:

- onze zorg aansluit op uw hulpvraag. Wij bieden een doeltreffende, persoonsgerichte behandeling, om zo samen met u (en uw omgeving) een voor u zo hoog mogelijke kwaliteit van leven te bereiken.
- onze zorg goed en efficiënt georganiseerd is (eventueel in samenwerking met onze zorgpartners).
- onze deskundigheid als expertisecentrum voor geestelijke gezondheidszorg daarvoor wordt ingezet.
- wij als organisatie voor geestelijke gezondheidszorg midden in de samenleving staan.

Dit kunnen we alleen waarmaken samen met u, uw naasten, onze medewerkers en onze partners op het gebied van zorg.

## I. Algemene informatie.

### 1. Onze gegevens:

Stichting Geestelijke Gezondheidszorg Westelijk Noord-Brabant (GGZ WNB):

Hoofdadres : Hoofdlaan 8, 4661 AA Halsteren  
Contactgegevens  
• Telefoonnummer : 0164 28 9100  
• Bezoekadres : Hoofdlaan 8, 4661 AA Halsteren  
• E-mailadres : [info@ggzwnb.nl](mailto:info@ggzwnb.nl)  
Website : [www.ggzwnb.nl](http://www.ggzwnb.nl) en [www.ggzuidland.nl](http://www.ggzuidland.nl)  
KvK-nummer : 20100506  
AGB-code : 06 291 007

### 2. Gegevens contactpersoon/aanspreekpunt over het Kwaliteitsstatuut:

Naam contactpersoon : Saskia Nieuwenhuize  
• Telefoonnummer : 0164 28 9100  
• Bezoekadres : Hoofdlaan 8, 4661 AA Halsteren  
• E-mailadres : [s.nieuwenhuize@ggzwnb.nl](mailto:s.nieuwenhuize@ggzwnb.nl)

### 3. Onze locaties vindt u hier:

Alle locaties van GGZ WNB vindt u in een overzicht via onderstaande link:

<http://www.ggzwnb.nl/locaties-ggzwnb.html>

### 4. Beschrijving van ons zorgaanbod en professioneel netwerk:

GGZ WNB biedt zowel generalistische basis-GGZ zorg als gespecialiseerde GGZ zorg. De generalistische basis-GGZ wordt geboden door GGZuidland, een onderdeel van GGZ WNB.

Het kwaliteitsstatuut is van toepassing op zowel de generalistische basis-GGZ als de gespecialiseerde GGZ. Waar GGZ WNB staat wordt dus ook de zorg geboden door GGZuidland bedoeld, tenzij anders wordt aangegeven. In punt 5 en punt 6 wordt dieper ingegaan op wat generalistische-basis GGZ en gespecialiseerde GGZ zorg inhoudt. Indien u dit document leest als ouder van uw kind met psychi(atri)sche problemen, kunt u in plaats van u, uw kind lezen, tenzij er een apart kopje over kinderen en jongeren (tot 18 jaar) is opgenomen.

GGZ WNB (als geheel) stelt specialistische expertise ter beschikking op het gebied van geestelijke gezondheidszorg voor mensen van alle leeftijden, waarbij we uitgaan van een integrale, herstelgerichte benadering. Hierbij richten wij ons met name op cliënten die met spoed zorg nodig hebben, of die langdurige en/of complexe zorg nodig hebben. Onze expertise zetten we in om, in samenwerking met partners, de geestelijke gezondheid van de bewoners in de regio westelijk Noord-Brabant te bevorderen, te herstellen en in stand te houden. We streven er naar om zoveel mogelijk de eigen kracht, eigen regie en mogelijkheden van onze cliënten, hun naasten, en onze medewerkers te versterken en te benutten.

Als u vanwege psychische klachten bij ons in zorg komt treft u een team van dynamische en betrokken medewerkers. Zij denken met u en uw omgeving mee hoe uw klachten zodanig te beïnvloeden zijn, dat de kwaliteit van uw leven en dat van uw naasten verbetert. Wij denken samen met u na wat u zelf kunt (leren) en waarbij u (lieftst tijdelijk) ondersteuning nodig heeft.

Wij zijn er voor u als u plots of langdurig hulp nodig hebt, of als uw problemen zo complex zijn dat daarbij een gespecialiseerd team nodig is. Wij streven ernaar dat u zoveel mogelijk zelf de regie kunt nemen en houden, en zullen u steunen om uw doelen te bereiken. Deze doelen stellen we samen vast, vertrekkend vanaf uw mogelijkheden en datgene wat u belangrijk vindt. Om te zorgen dat het gewenste resultaat wordt bereikt, is uw inzet net zo belangrijk als die van ons.

De respectvolle wijze waarop onze zorgmedewerkers met u (en uw naasten) omgaan sluit hierbij aan. Zij werken in een team en krijgen achter de schermen ondersteuning van collega's om die zorg zo goed mogelijk te kunnen bieden, waar nodig de klok rond. Wanneer u vragen of behoefte heeft die beter aansluiten bij de mogelijkheden van onze samenwerkingspartners zullen wij, in overleg met u, de overstap naar hen ondersteunen.

De jeugdteams binnen GGZ WNB zijn helemaal gericht op kinderen, jongeren en u, als ouder(s). Ons uitgangspunt is dat wij zorg op maat bieden. We kijken naar de specifieke situatie van uw gezin en stemmen onze behandeling daar op af, hierbij worden ontwikkelingen op verschillende terreinen en in verschillende contexten meegenomen. Ook hier geldt dat we de doelen voor uw kind en u als ouder(s) samen vaststellen. Voor een geslaagde behandeling is een goede samenwerking tussen u als ouder(s), uw kind en onze behandelaren cruciaal. Onderlinge afspraken die we tijdens de behandeling maken zijn ontzettend belangrijk. De behandeling van uw kind kan alleen maar succesvol zijn als u als ouder(s) ook actief betrokken bent bij de behandeling.

## **5. Behandelingen generalistische basis-ggz:**

GGZuidland biedt generalistische basis GGZ zorg. Hierin worden zowel individuele als groepsbehandelingen geboden aan mensen met lichte, matige en ernstige psychische klachten. Bij GGZuidland kunt u terecht voor kortdurende, effectieve behandelingen bij diverse psychische problemen zoals ADHD, agressieregulatie problemen, angst en paniek, burn-out, depressie, persoonlijkheidsproblemen, slaapproblemen of stress. Ook voor mensen met chronische psychiatrische problemen heeft GGZuidland verschillende programma's gericht op herstel en zelfmanagement.

Omdat ieder mens anders is, uiteen de psychische problemen zich ook bij iedereen anders. Daarom stemt GGZuidland haar behandeling altijd af op uw unieke situatie. Onze behandelaren en begeleiders proberen inzicht te krijgen in uw klachten en problemen om zo tot een passend behandelplan te komen. In overleg tussen u en uw behandelaar wordt besloten wat het beste past. Onze professionals gaan samen met u aan de slag om uw psychische klachten te verminderen, op te lossen, of te leren hiermee om te gaan. Zo kunt u weer verder. Bij onze behandeling gaan we uit van uw kracht en zelfredzaamheid.

De regiebehandelaar coördineert de behandeling en is het centrale aanspreekpunt in de behandeling voor u en uw naasten. De regiebehandelaar stelt samen met u het behandelplan op, zorgt voor de uitvoering en eventuele bijstelling van dit plan. De regiebehandelaar maakt hier afspraken over met u.

Voor of tijdens de behandeling kan blijken dat er voor uw klachten een andere of meer gespecialiseerde behandeling nodig is. In dat geval zal de behandelaar van GGZuidland met u, uw naasten en eventueel uw huisarts overleggen over een geschikte verwijzing naar andere zorg en het beëindigen van het behandeltraject bij GGZuidland.

## **6. Behandelsettingen gespecialiseerde ggz:**

GGZ WNB is een aanbieder van specialistische geestelijke gezondheidszorg. GGZ WNB heeft deskundige teams in huis voor iedere leeftijd, van jong tot oud. Jaarlijks vertrouwen ongeveer 6.500 cliënten erop dat de medewerkers van GGZ WNB hen zullen helpen bij het voorkomen, behandelen of draaglijk maken van uiteenlopende psychische klachten. Dit met het doel om (weer) zo optimaal mogelijk mee te kunnen doen in de samenleving. We behandelen cliënten steeds meer op afspraak op een locatie bij ons of bij hen thuis. Indien noodzakelijk worden ook klinische en langdurige zorg geboden. Voor het overzicht van de actuele behandelingen wordt verwezen naar de website van GGZ WNB ([www.ggzwnb.nl](http://www.ggzwnb.nl)).

De regiebehandelaar coördineert de behandeling en is het centrale aanspreekpunt in de behandeling voor u en uw naasten. De regiebehandelaar stelt samen met u het behandelplan op, zorgt voor de uitvoering en eventuele bijstelling van dit plan. De regiebehandelaar maakt hier afspraken over met u.

Indien u niet langer specialistische geestelijke gezondheidszorg nodig heeft wordt met u overlegd over een geschikte verwijzing naar andere zorg of beëindiging van het behandeltraject, eventueel in overleg met uw huisarts en/of uw naasten.

## **7. Structurele samenwerkingspartners:**

Om de zorg rondom u zo optimaal mogelijk te organiseren, werkt GGZ WNB samen met een groot aantal partners. U kunt hierbij denken aan: huisartsen, algemene ziekenhuizen (met name Bravis), andere aanbieders van geestelijke gezondheidszorg, jeugdzorgaanbieders, verslavingszorgaanbieders, verzorgings- en verpleeghuizen, politie, gemeenten, scholen, revalidatiecentra, ouderenzorginstellingen enzovoorts.

Een overzicht van alle structurele samenwerkingspartners van GGZ WNB kan op verzoek verstrekt worden. Neem hiervoor contact op via [info@ggzwnb.nl](mailto:info@ggzwnb.nl)

## **II. Organisatie van de zorg.**

### **8. Zorgstandaarden en beroepsrichtlijnen:**

GGZ WNB biedt zorg aan volgens de laatste richtlijnen en wetenschappelijke inzichten. Cliëntgerichtheid en kwaliteit van de zorg gaan hand in hand. De dienstverlening aan cliënten,

verwijzers en partners en de kwaliteit van het werk zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden: het is mensenwerk met het hoofd en hart.

Om de kwaliteit van zorg te waarborgen, meten we deze regelmatig. Dit doen we aan de hand van de ROM (Routine Outcome Measuring) en cliënttevredenheidsonderzoeken. ROM is de methodiek waarbij regelmatig metingen worden gedaan van de toestand van onze cliënten met het oog op evaluatie en eventueel bijsturing van de behandeling. Het meten gebeurt met wetenschappelijk gevalideerde meetinstrumenten. Dit zijn vragenlijsten aangevuld met rapportages. Zowel cliënten en professionals vullen de meetinstrumenten in, dit zijn respectievelijk zelfrapportage – en beoordelingsmeetinstrumenten. De resultaten van de ROM en cliënttevredenheidsonderzoeken gebruiken we, in samenspraak met de Cliëntenraad, Familieraad, Platform Ervaringsdeskundigen en onze professionals, om onze zorg te verbeteren.

GGZ WNB biedt zorg voor en door mensen. Het is voor de kwaliteit van zorg van belang dat onze zorgverleners bevoegd en bekwaam zijn en handelen volgens zorgstandaarden en beroepsrichtlijnen. Daarnaast willen we dat zij hun deskundigheden op peil houden, zich blijven ontwikkelen, innoveren en behandelingen ontwikkelen. Daarom bevordert en controleert GGZ WNB dit op de volgende manieren:

- De Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (Wet BIG) is een van de Nederlandse wetten waarmee is vastgelegd op welke manier personen tot handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg bevoegd zijn. Het doel van de Wet BIG is het bevorderen en bewaken van de kwaliteit in de gezondheidszorg enerzijds en het beschermen van u als cliënt tegen ondeskundig handelen door beroepsbeoefenaren. GGZ WNB controleert jaarlijks alle BIG-registraties van de werkzame zorgverleners die vanwege hun functie BIG-geregistreerd zijn. Bij de indiensttreding van een zorgverlener wordt, indien van toepassing, de BIG-registratie gecontroleerd in het BIG-register. Ook wordt bij indiensttreding de VOG (Verklaring Omtrent Gedrag) verplicht gesteld en gecontroleerd. Beiden worden opgenomen in het personeelsdossier;
- BIG-geregistreerde zorgverleners moeten voldoende werkervaring opdoen of door middel van scholing bevoegd blijven om hun BIG-registratie te behouden. Wij zorgen voor voldoende mogelijkheden voor medewerkers om deze herregistratie te halen;
- De zorgverlener houdt zijn/haar professionele bekwaamheid op peil conform de criteria van de beroepsgroep, de bepalingen in de cao en de AMS (Algemene Medische Specialisten regeling);
- Binnen de zorgsector zijn diverse beroepsorganisaties actief, welke dienen als een kwaliteitsregister van een bepaalde beroepsgroep. Inschrijving bij de meeste beroepsorganisaties is op vrijwillige basis. Voor enkele beroepsgroepen en functies binnen GGZ WNB is inschrijving bij een beroepsorganisatie verplicht gesteld;
- We ontwikkelen ons naar een lerende organisatie, waarbij we voortdurend toetsen en verbeteren, bijvoorbeeld door het interne online-leerportal: de e-Campus. Hier worden online en offline trainingen beschikbaar gesteld voor medewerkers. Indien trainingen verplicht zijn voor bepaalde functiegroepen wordt in het personeelsdossier bijgehouden of

deze ook daadwerkelijk gevolgd zijn door de betreffende medewerkers. Daarnaast wordt jaarlijks een opleidingsplan vastgesteld. Hierin verzamelen we gemeenschappelijke hulpvragen van cliënten, nieuwe wetenschappelijke inzichten en opleidingsbehoeften van medewerkers. Dit vertalen we naar een scholingsaanbod;

- Er worden interne seminars en refereerbijeenkomsten gehouden om de kennis van zorgverleners actueel te houden. Dit kan zorginhoudelijk zijn, maar het kan bijvoorbeeld ook gaan over wet- en regelgeving;
- Er wordt op individueel niveau en op teamniveau gekeken naar scholingsvragen en scholingsaanbod. Dit wordt jaarlijks zo goed mogelijk op elkaar afgestemd;
- We zorgen dat we op de hoogte zijn van andere ontwikkelingen op wetenschappelijk gebied. Hiervan leiden we verbeteringen in onze behandelmodules af;
- GGZ WNB is gecertificeerd volgens het HKZ-keurmerk.
- Wetenschappelijk onderzoek richten we in op basis van een drietal onderzoekslijnen. Hierdoor kunnen we de vakkennis van medewerkers verbreden en onze zorg verbeteren.

## 9. Samenwerking:

Om onze zorg beter te maken geloven wij dat het belangrijk is om vanuit een zo breed mogelijke benadering naar uw problematiek te kijken. Daarom wordt binnen GGZ WNB overlegd, informatie uitgewisseld en overgedragen tussen uw regiebehandelaar en andere betrokken hulpverleners. Dit organiseren wij door te werken vanuit een team van zorgverleners met een verschillende (beroeps)achtergrond. U krijgt dus een multidisciplinaire behandeling. Het Multidisciplinair Overleg (MDO) is een belangrijk onderdeel van onze benadering.

Het is per behandelsetting afhankelijk hoe vaak het MDO plaatsvindt en wie hierbij aansluiten. Het MDO is voor onze medewerkers niet vrijblijvend, zij dienen altijd aanwezig te zijn. U wordt zo vaak als noodzakelijk is besproken in dit overleg, afhankelijk van uw problematiek en uw situatie. Als het herstel bijvoorbeeld volgens planning verloopt zal dit minder vaak zijn dan wanneer dit niet het geval is.

De verschillende disciplines zetten hun deskundigheid en activiteiten efficiënt in. Uitgangspunt is dat zij elkaar aanvullen en dat we overlapping voorkomen. Daarom zijn hulpverleners met een verschillende achtergrond (medisch, psychologische en sociaal) in het multidisciplinaire overleg vertegenwoordigd. Er is altijd een psychiater of klinische psycholoog lid van een multidisciplinair team.

Het intensiveren of verlichten van de zorg rondom u is een vast onderdeel van de periodieke behandelbeoordeling. Wanneer uzelf of uw regiebehandelaar opmerkt dat er onvoldoende toegevoegde waarde van de behandeling wordt ervaren, wordt uw behandeling bijgesteld, overgedragen of beëindigd.

Indien het nodig is om de zorg voor u te intensiveren, kijken we waar de meest passende plek vrij is. Er worden afspraken gemaakt tussen u en uw behandelaren over het doel van de intensivering, over



wanneer uw zorg weer minder intensief kan worden. De regel die wij hanteren voor een opname op een kliniek van GGZ WNB : “Zo kort als mogelijk, zo lang als noodzakelijk”.

Indien uw zorgverleners het in een uitzonderlijke situatie niet met elkaar eens zijn wordt het verschil van inzicht in eerste instantie voorgelegd aan de regiebehandelaar. Mocht de interventie vanuit de regiebehandelaar onvoldoende resultaat hebben, dan wordt het verschil van inzicht besproken tussen de regiebehandelaar en het hoofd van het zorgonderdeel. Dit doen we bij voorkeur in een multidisciplinair overleg, eventueel bijgestaan door de eerste geneeskundige (een psychiater). Wanneer u in het kader van de Wet BOPZ/Wet verplichte ggz wordt behandeld, wordt bij een verschil van inzicht tussen de betrokken psychiater en de regiebehandelaar dit voorgelegd aan de geneesheer-directeur van GGZ WNB.

### **10. Dossiervoering en omgang met cliëntgegevens:**

Uw rechten zijn vastgelegd in de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO). GGZ WNB borgt en bewaakt dat zorgverleners voldoen aan hun wettelijke dossierplicht en dat zij toegang hebben tot relevante gegevens van de cliënten waarbij zij in de behandeling betrokken zijn.

Wij gaan als volgt met uw gegevens om:

- Wij vragen om uw toestemming bij het delen van gegevens door uw behandelaar met derden;
- In uitzonderlijke situaties waarin het beroepsgeheim mogelijk doorbroken zou moeten worden, maken wij gebruik van de daartoe geldende richtlijnen van de beroepsgroep. Zo is er bijvoorbeeld de ‘meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld’. Deze wordt gebruikt bij een conflict van plichten, bij een vermoeden van kindermishandeling of huiselijk geweld;
- U kunt een privacyverklaring gebruiken als u uw diagnose niet kenbaar wilt maken aan de financier van uw zorg. De procedure ‘Privacy bezwaren cliënt tegen vermelding diagnose op de factuur’ wordt vervolgens gevolgd;
- Door GGZ WNB worden over verschillende cliëntengroepen anonieme ROM-gegevens aangeleverd bij de Stichting Benchmark GGZ (SBG) ten behoeve van kwaliteitsverbetering; deze gegevens zijn niet te herleiden naar een individuele cliënt.
- Ons uitgangspunt is dat het samenwerken met uw naasten uw behandeling ten goede kan komen. Daarom geven wij hen relevante informatie, tenzij u hier bezwaar tegen heeft.

Voor kinderen en jongeren gelden specifieke rechten. De wet onderscheidt drie leeftijdsgroepen: Kinderen tot 12 jaar, jongeren van 12 tot 16 jaar en jongeren vanaf 16 jaar. Voor iedere leeftijdsgroep gelden aparte rechten, welke u terug kunt vinden in de folder “Rechten van kinderen en jongeren tot 18 jaar en hun ouders bij een behandeling door GGZ WNB”. Deze folder is gepubliceerd op de website van GGZ WNB.

### **11. Klachten en geschillen regeling:**

Indien u of uw naasten een klacht heeft, kunt u dit bespreken met de direct betrokken regiebehandelaar. Als hieruit geen bevredigende oplossing komt, kan de klacht worden voorgelegd aan de leidinggevende van de afdeling.

U of uw naaste kan een klacht indienen tegen een gedraging (bejegening) of beslissing van een medewerker of tegen de instelling. Dit kan door de klacht te laten behandelen door de onafhankelijke klachtencommissie van GGZ WNB, via:

#### Klachtencommissie Cliënten GGZ WNB

- Telefoonnummer : 0164 28 9100
- Schriftelijk : Secretariaat Klachtencommissie Cliënten GGZ WNB  
Postbus 371  
4600 AJ Bergen op Zoom
- Website : <http://www.ggzwnb.nl/clientenbelangen-klachten.html>

Indien u ondersteuning nodig heeft bij het formuleren van de klacht, of het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen, kunt u zich bij een opname wenden tot de onafhankelijke patiëntenvertrouwenspersoon, of als naaste tot de familievertrouwenspersoon. Beide zijn niet in dienst van GGZ WNB, maar bij een onafhankelijke stichting en hebben geheimhoudingsplicht. U kunt hen bereiken via:

#### Patiëntenvertrouwenspersoon (PVP)

- Website: [www.pvp.nl](http://www.pvp.nl)
- Telefoonnummer : 0164 28 90 09

#### Familievertrouwenspersoon (FVP)

- Website: [www.lsfvp.nl](http://www.lsfvp.nl)
- Telefoonnummer : 0900 333 22 22

De gehele klachten- en geschillenregeling vindt u in de folder 'Klachtenbehandeling voor cliënten'. Deze is te vinden via de onderstaande link.

<http://www.ggzwnb.nl/clientenbelangen-klachten.html>

GGZ WNB wil leren van haar fouten, om zo haar zorg te kunnen verbeteren. Iedere klacht kan leiden tot verbeteracties, die op hun beurt worden beoordeeld op hun effecten. We gaan net zo lang door, tot we het gewenste resultaat hebben bereikt. Dat doen we zowel voor onze cliënten als onze medewerkers.

### III. Het behandelproces - het traject dat u bij GGZ WNB doorloopt.

#### 12. Wachtijd voor intake en behandeling:

U kunt informatie over wachttijden voor intake en behandeling vinden via:

Generalistische Basis-GGZ : <http://www.ggzuidland.nl/actuele-wachtijd/>

Specialistische GGZ : <http://www.ggzwnb.nl/informatie-wachttijden.html>

Deze wachttijden gelden voor alle aanmeldingen, ongeacht uw zorgverzekering. De wachttijden worden iedere maand geactualiseerd.

Wanneer u de wachttijd te lang vindt, kunt u altijd contact opnemen met de zorgaanbieder (GGZ WNB), of uw zorgverzekeraar vragen om wachtlijstbemiddeling. Uw zorgverzekeraar kan u

ondersteunen, zodat u binnen 4 weken vanaf het eerste contact met een zorgaanbieder een intakegesprek krijgt, en dat binnen 10 weken vanaf de intake, de behandeling is gestart. Dit zijn de maximaal aanvaardbare wachttijden die door zorgaanbieders en zorgverzekeraars gezamenlijk zijn overeengekomen (de treeknormen).

GGZ WNB spant zich tot het uiterste in, om tenminste de bovengenoemde treeknormen en bij voorkeur nog kortere wachttijden te realiseren. De daadwerkelijke wachttijd kan voor een individuele cliënt anders uitpakken dan de gepubliceerde wachttijden. Er kunnen zich gebeurtenissen of omstandigheden voordoen die de wachttijd doen oplopen of verminderen. Ook het aantal aanmeldingen op een bepaald moment kan zorgen voor een kortere of langere wachttijd.

### 13. Aanmelding en intake:

GGZ WNB is een aanbieder van geestelijke gezondheidszorg. Voor GGZ-hulp is een geldige verwijzing van uw huisarts, bedrijfsarts of een andere gespecialiseerde medicus nodig. Met een verwijzing van een (huis)arts, een medisch specialist of een jeugdprofessional van de gemeente kunnen ouders hun kind bij ons aanmelden.

Er zijn verschillende manieren waarop u kunt worden verwezen, namelijk via:

- Reguliere aanmelding:  
Huisartsen kunnen cliënten bij GGZ WNB aanmelden via Zorgdomein, een digitaal beveiligd communicatiesysteem tussen huisartsen en GGZ WNB. Daarnaast kunnen externe verwijzers (zoals huisartsen, medisch specialisten, hulpverleners van andere psychiatrische praktijken / instellingen en jeugdprofessionals (gemeenten/jeugdaanmeldingen) cliënten direct bij ons aanmelden via ons [digitale aanmeldformulier](#) (zie link).  
Het aanmeldingsformulier wordt direct verzonden naar de centrale aanmeldpost van GGZ WNB (het Intake Kern Team). Hier wordt de aanmelding beoordeeld en doorgestuurd naar een passende zorgafdeling. Daar zal de intakeprocedure plaatsvinden. Nieuwe cliënten worden zo spoedig mogelijk opgeroepen voor intake. Wij streven naar maximaal vier weken tijd tussen aanmelding en intake.
- GGZuidland:  
Voor GGZuidland kunt u zich zelf aanmelden via de website [www.ggzuidland.nl](http://www.ggzuidland.nl). U dient wel een actuele verwijsbrief van uw huisarts te uploaden bij uw aanmelding. Huisartsen kunnen cliënten aanmelden via Zorgdomein of ons digitaal aanmeldformulier.
- Aanmelden met een verkorte toegangstijd:  
Huisartsen kunnen hun patiënten, in situaties waar de reguliere wachttijd te lang is, ook aanmelden met een verkorte toegangstijd (maximaal 7 dagen). Dit kan ook via Zorgdomein. Wij vragen de huisarts dan, telefonisch contact op te nemen met het secretariaat van de crisisdienst.
- Crisis aanmelding:  
Wanneer een (huis)arts acute hulp nodig acht voor een van zijn patiënten (zowel binnen als buiten kantooruren), neemt hij contact op met de crisisdienst van GGZ WNB. Huisartsen hebben beschikking over het rechtstreekse telefoonnummer. Er vindt overleg plaats tussen de verwijzende arts en een gespecialiseerd verpleegkundige. Deze kan eventueel overleggen met onze psychiater. In onderling overleg wordt vervolgens de aanpak besproken.

Het Intake Kern Team van GGZ WNB heeft de taak om bij iedere aanmelding op basis van de informatie op het aanmeldformulier (via het verwijsprogramma Zorgdomein of via de website) te besluiten welke behandelafdeling het beste past bij de hulpvraag en klachten. Bij ongeveer 10% van alle aanmeldingen zal een aanvullend telefonisch gesprek nodig zijn om een goed besluit te kunnen nemen. De medewerker van het Intake Kern Team beoordeelt de aanmelding volgens de volgende stappen:

- Is er sprake van een hulpvraag waarvoor GGZ WNB een passende vorm van zorg heeft en waarvoor de inzet van de expertise van GGZ WNB noodzakelijk is? Voor de besluitvorming hierover wordt door de medewerker van het Intake Kern Team o.a. gebruik gemaakt van een beslisboom. Indien wij denken dat wij niet kunnen bijdragen aan het oplossen van uw zorgvraag, regelt onze medewerker de terug- of doorverwijzing naar andere zorg. Indien onze medewerker beoordeelt dat wij wel kunnen bijdragen aan het oplossen van uw zorgvraag, dan volgt er een besluit over de aanmelding bij een bepaalde behandelafdeling;
- Om u aan te melden bij een behandelafdeling wordt ook een termijn bepaald waarin de intake bij deze behandelsetting plaats moet vinden. Hiervoor wordt rekening gehouden met de ernst van uw problematiek;
- Er wordt een regiebehandelaar aan u gekoppeld. Zoals eerder genoemd maakt de regiebehandelaar met u afspraken over hoe hij u het beste kan ondersteunen tijdens de behandeling. Bij de keuze van de regiebehandelaar wordt uitgegaan van uw specifieke zorgvraag;
- In het intakegesprek met uw regiebehandelaar wordt ingegaan op uw klachten, zorgvraag en eventuele hulpverleningsgeschiedenis. Deze wordt altijd uitgevoerd voor het begin van de daadwerkelijke behandeling. De intake is een kennismaking tussen u en de behandelaar van onze instelling. U en eventueel uw naasten bespreken met ons of wij voldoen aan uw verwachtingen. Wij bekijken of GGZ WNB een effectief en doelmatig aanbod kan bieden dat aansluit op uw zorgbehoefte, wensen en mogelijkheden. Ook bespreken we met u wat er van u en uw naasten verwacht wordt tijdens de behandeling.

Tijdens of na de intake kan blijken dat GGZ WNB geen passend aanbod heeft voor uw zorgvraag. In dat geval wordt u door GGZ WNB terugverwezen naar uw verwijzer, indien mogelijk met een passend advies. Hier hebben we altijd eerst met u een gesprek over.

Wij vinden het belangrijk dat uw verwijzer op de hoogte is, weet hoe het met u gaat en wat wij met u hebben afgesproken. Daarom stellen wij deze regelmatig (tussentijds) op de hoogte vanaf het moment van intake tot en met het moment van het afsluiten van de zorg. Indien u bezwaar maakt tegen informeren van uw verwijzer wordt dit aangetekend in het dossier. Wij informeren uw verwijzer dan niet. Wel zal dit onderwerp van gesprek blijven, juist omdat onze samenwerking met uw verwijzer belangrijk kan zijn voor uw herstel.

Bij de uitnodiging voor het eerste gesprek zit(ten) een (of meerdere) ROM-vragenlijst(en). Het invullen van deze vragenlijsten is belangrijk: hierdoor krijgen we een eerste indruk van wat er aan de hand is en hoe ernstig de problemen mogelijk zijn. Zo kunnen we daar al op in spelen tijdens het eerste gesprek. Ook zijn die vragenlijsten nuttig om later in het behandeltraject, wanneer ze opnieuw worden ingevuld, te kijken of en in welke mate er vooruitgang is geboekt. Indien het gaat om behandeling van uw kind zijn er speciale vragenlijsten voor uw kind en ook voor u als ouder(s). Er is

ook een specifieke vragenlijst voor jongeren vanaf 12 jaar. Meer informatie over deze vragenlijsten en over hoe wij onze behandeltrajecten monitoren lees je op onze [webpagina over ROM](#).

#### **14. Diagnose:**

Afhankelijk van uw problematiek en uw situatie kan de diagnostiek(ofwel onderzoeks-)fase kort zijn en bestaan uit één gesprek (intakecontact), of langer zijn en bestaan uit meerdere intakecontacten en/of diagnostische onderzoeken. Bijvoorbeeld door gesprekken, vragenlijsten en/of een psychiatrisch, psychologisch of sociaal onderzoek. Het is mogelijk dat ook andere zorgverleners dan uw regiebehandelaar hieraan werken. Uw regiebehandelaar blijft wel aanspreekpunt.

Aan het einde van de diagnostiefase volgt het adviesgesprek met uw behandelaar. Hierin worden de doelen en resultaten die u wilt bereiken besproken, evenals de bevindingen uit het diagnostisch onderzoek. Uw behandelaar neemt samen met u de mogelijke vormen van behandeling met de bijbehorende voor- en nadelen door en wat u hierbij kunt verwachten. Ook bespreekt hij samen met u de mogelijke risico's en bijkomende effecten. Op basis daarvan neemt u, al dan niet samen met uw naasten, een beslissing over de te volgen behandeling. Zo wordt gezamenlijk het behandelbeleid bepaald. De gemaakte keuzes worden vervolgens vastgelegd in een behandelplan.

#### **15. Behandeling:**

Het behandelplan is het uitgangsdokument van uw behandeling bij ons. Uw behandelplan bevat in ieder geval:

- Uw doelen met betrekking tot de zorg voor een bepaalde periode, rekening houdend met uw wensen, mogelijkheden en beperkingen;
- De wijze waarop u samen met uw zorgverlener(s) de gestelde doelen gaat bereiken;
- Wie voor de verschillende onderdelen van de zorg verantwoordelijk is en op welke wijze afstemming plaatsvindt tussen meerdere zorgverleners, en wie u op die afstemming kunt aanspreken (de regiebehandelaar).
- Wat er van u wordt verwacht tijdens de behandeling en op welke wijze uw naasten eventueel betrokken worden bij de behandeling.

Uiterlijk binnen zes weken na de start van de behandeling stelt u samen met uw regiebehandelaar het behandelplan vast. U kunt gedurende het gehele behandeltraject wijzigingen op het behandelplan voorstellen. Hiervoor worden in ieder geval ook evaluatiemomenten ingepland. Het behandelplan blijft gedurende uw behandeling altijd tot uw beschikking voor inzage en u kunt hiervan indien gewenst een kopie ontvangen.

De (voortgang van uw) behandeling wordt besproken in het Multidisciplinair Overleg (MDO) van uw behandelafdeling. De frequentie van bespreking in het MDO is afhankelijk van uw herstel en is afhankelijk van de aard van de problematiek maar dit gebeurt minimaal eens per jaar. In het behandelplan wordt vastgelegd welke periode voor evaluatie in principe wordt gehanteerd. Er is altijd een psychiater of klinisch psycholoog lid van een multidisciplinair team. Indien de behandeling wordt bijgesteld door intensiveren of juist terugbrengen van de zorg, leidt dit tot een hernieuwd behandelplan dat weer samen met u wordt opgesteld. Bij de evaluatie wordt ook gebruik gemaakt van de resultaten van de ROM-vragenlijsten. Op basis daarvan kunnen u en uw behandelaar

besluiten nemen met betrekking tot het vervolg van de behandeling (of eventueel het afsluiten daarvan).

Het kan zijn dat er verschillende zorgaanbieders bij uw behandeling betrokken zijn. Wij noemen dit ketenzorg. Hierin is samenwerking tussen alle partijen van groot belang. Afspraken over deze samenwerking en informatie-uitwisseling worden samen met u gemaakt en ook vastgelegd in uw behandelplan.

Ook kan het nodig zijn om afspraken met u te maken over op welke manier er gehandeld moet worden bij een crisis (eventueel op basis van eerdere ervaring). Uw naasten spelen hier vaak een belangrijke rol in en worden hier dan ook, met uw goedkeuring, bij betrokken. U kunt er voor kiezen hiervoor een crisiskaart te gebruiken. Informatie hierover is te vinden op onze website:

<http://www.ggzwnb.nl/crisishulp.html>

Tijdens de behandeling zorgt de regiebehandelaar ervoor dat u geïnformeerd wordt wanneer hij/zij afwezig is en wie er in zijn/haar plaats bereikt kan worden.

Wij vinden het belangrijk om te weten hoe u de behandeling heeft ervaren. Zo kunnen wij zowel onze behandeling als bejegening blijven ontwikkelen, met als doel zo goed mogelijke behandeling te bieden, die aansluit bij de zorgvraag. Daarom meten wij uw tevredenheid. Wij maken gebruik van landelijk ontwikkelde vragenlijsten. Voor volwassen cliënten is dat de Consumer Quality- index (CQi) en voor cliënten jonger dan 18 jaar en ouders van cliënten onder de 12 jaar de Jeugdthermometer. U kunt via deze vragenlijsten onder meer aangeven hoe tevreden u bent over de houding, bejegening, deskundigheid van uw behandelaar en over het verloop en het resultaat van de behandeling. De uitkomsten van de cliënttevredenheidsmetingen worden elk jaar geanonimiseerd besproken met onze Cliëntenraad, Familieraad en het Platform Ervaringsdeskundigen van GGZ WNB. Er worden, samen met de Raad van Bestuur en het management, acties opgesteld om continu te blijven verbeteren.

## **16. Afsluiting/nazorg:**

Indien u de zorg van GGZ WNB niet langer nodig heeft, zullen we deze in overleg afsluiten of u eventueel doorverwijzen naar een passend alternatief. Met uw goedvinden stellen we uw verwijzer en/of eventuele vervolghandelaar van alle relevante informatie uit uw behandeling op de hoogte en geven wij deze een vervolgadvis. Ook betrekken wij uw naasten hier graag in.

In het afsluitende gesprek zullen we met u bespreken wat u kunt doen als het even minder goed met u gaat: op welke naasten u kunt terugvallen en bij welke instellingen u voor bepaalde problemen terecht kunt. Na het afsluiten van de behandeling kunt u of kunnen uw naasten, bij terugval of crisis via de huisarts opnieuw verwezen worden naar GGZ WNB.