



Welkom bij GGZ WNB!

Bewaarfolder voor nieuwe cliënten

Onlangs ben je aangemeld bij GGZ WNB. In deze folder vind je belangrijke informatie over GGZ WNB.

Legitimatieplicht

Het is wettelijk verplicht je bij de eerste afspraak te identificeren door middel van het tonen van een geldig identiteitsbewijs (identiteitskaart, paspoort of rijbewijs). Voor behandeling en/of begeleiding zijn een geldig identiteitsbewijs, geldige verwijzing en zorgverzekering of WMO-indicatie van de gemeente of WLZ-indicatie van het CIZ (zorgkantoor) nodig.

Vergoeding

Heb je een doorverwijzing van een arts, het WMO-loket van de gemeente of het CIZ (zorgkantoor), dan wordt je behandeling vergoed.

In de meeste gevallen sturen wij de rekening naar je zorgverzekeraar. Daar vindt eventueel verrekening plaats met je eigen risico. De rekening voor het eigen risico ontvang je vervolgens van je zorgverzekeraar. Wordt de behandeling vergoed door de gemeente of het zorgkantoor, dan kan er sprake zijn van een eigen bijdrage. Je ontvangt de rekening dan van het CAK. Houd er rekening mee dat het eigen risico of de eigen bijdrage tot anderhalf jaar na de start van de behandeling in rekening kan worden gebracht.

Zorgverzekeraars vragen ons om informatie over de diagnose en/of zorgvraagtypering op de factuur aan hen te vermelden. Mocht je hier vanwege privacy bezwaar tegen hebben, dan kan je hiertoe een privacyverklaring ondertekenen waarin staat dat je niet wil dat deze informatie op de factuur richting de zorgverzekeraar wordt



GGZ WNB
Westelijk Noord-Brabant

gecommuniceerd. Deze verklaring wordt vervolgens met de eerstvolgende factuur naar de zorgverzekeraar meegestuurd. Zie voor meer informatie op onze website www.ggzwnb.nl > informatie > [rechten-privacy](#).

Medicijngebruik

Het is belangrijk dat je behandelaar bij GGZ WNB steeds op de hoogte is van je medicijngebruik. Zorg er daarom voor dat je altijd je medicijnpaspoort of actueel medicijnoverzicht van je apotheek bij je hebt. Verandert je medicijngebruik, vergeet dan niet je behandelaar hierover te informeren.

Herinnering per sms

Je krijgt voorafgaand aan de afspraak een herinnering per sms. Heb hier bezwaar tegen? Maak dit dan kenbaar bij het secretariaat van de afdeling of via je behandelaar.

Verhinderd voor een afspraak?

Ben je onverwachts verhinderd voor een afspraak bij GGZ WNB, dan vragen wij je dit zo snel mogelijk (maar uiterlijk 24 uur van tevoren) aan ons door te geven. Wij kunnen dan met iemand anders een afspraak inplannen. Onze contactgegevens vind je op de achterzijde van deze folder.

Cliëntenportaal 'MijnGGZWNB'

Je kunt gebruikmaken van het cliëntenportaal 'MijnGGZWNB'. Hier heb je inzage in onder andere jouw afspraken, onderdelen van je medisch dossier, kun je vragenlijsten invullen, informatie vinden over patiëntenverenigingen, zelfhulpprogramma's volgen en zien welke zorgroute je volgt. Meer informatie over MijnGGZWNB vind je op onze website en in de folder [Op weg naar herstel met MijnGGZWNB!](#).

Wachttijden

Uiteraard streven we ernaar om je zo snel mogelijk uit te nodigen voor een eerste gesprek/intake. Wij streven ernaar om je binnen 4 weken na de aanmelding een eerste gesprek aan te bieden.

Soms kan er sprake zijn van omstandigheden, waardoor dit helaas niet lukt. Wanneer je de wachttijd te lang vindt, kun je altijd contact opnemen met je zorgverzekeraar en vragen om wachtlijstbemiddeling of met de verwijzer om te worden verwezen naar een andere zorgaanbieder. Op onze website kan je de meest actuele informatie vinden over onze wachttijden: www.ggzwnb.nl > informatie > wachttijden.



Behandeling: elke cliënt volgt een zorgroute volgens zijn of haar behandelplan

In het behandelplan legt je behandelaar samen met jou vast welke zorgroute je gaat volgen. Deze zorgroute is afgestemd op je hulpvraag en klachten en bestaat uit verschillende vormen van behandeling. Met jouw instemming kan bij de behandeling ook een ervaringsdeskundige betrokken worden. Dat is iemand die zelf ook behandeling heeft gehad voor psychische klachten en vanuit die ervaring cliënten kan bijstaan en daarvoor is opgeleid.

Al eerder in zorg geweest bij ons?

Dan zal de behandelaar met wie je een afspraak krijgt nagaan welke behandeling je eerder hebt gehad en met welk resultaat, zodat je niet alles opnieuw hoeft te vertellen. Mocht je hier bezwaren tegen hebben, dan kun je dit binnen 7 dagen na ontvangst van deze folder laten weten aan het secretariaat. Dit wordt dan vastgelegd in jouw dossier, waarna hierover contact met je wordt opgenomen.

Wat verwachten we van je?

Om ervoor te zorgen dat het gewenste resultaat wordt bereikt, is jouw inzet net zo belangrijk als die van ons. Geef in het gesprek met je behandelaar duidelijk aan wat je van GGZ WNB verwacht. Zo kunnen we bespreken wat er wel en

niet mogelijk is. Voor een geslaagde behandeling is het van groot belang dat je je inzet om samen met jouw behandelaar je doelen te bereiken. Dat je je aan gemaakte afspraken houdt en ook buiten de sessies actief aan je herstel werkt.

Wij bieden de beste zorg voor jouw klachten binnen onze mogelijkheden. Echter, iedere cliënt is anders waardoor we het uiteindelijke resultaat niet helemaal kunnen voorspellen.

Vragenlijsten

Om ons goed voor te kunnen bereiden op het eerste gesprek én om tijdens de behandeling samen met jou en waar mogelijk je naasten te bekijken of de behandeling aanslaat, vragen wij je op verschillende momenten om een of meerdere vragenlijsten in te vullen. Deze vragenlijsten worden ook wel ROM (Routine Outcome Monitoring) vragenlijsten genoemd.

De uitkomsten van deze vragenlijsten bespreekt je behandelaar met jou. Aan de hand van deze uitkomsten kan, in overleg met jou, worden besloten om de behandeling voort te zetten, aan te passen of af te ronden. Daarnaast willen we graag weten hoe tevreden je bent over je behandeling bij GGZ WNB door het invullen van een cliënttevredenheidsvragenlijst.



Leveringsvoorwaarden

Op onze zorg zijn de Algemene leveringsvoorwaarden GGZ van toepassing. Deze kun je vinden op ggzwnb.nl/leveringsvoorwaarden.html. Een papieren versie van de leveringsvoorwaarden kun je opvragen bij je behandelaar of het secretariaat van de afdeling.

Kwaliteitsstatuut

In het Kwaliteitsstatuut van GGZ WNB staat beschreven hoe we de juiste hulp op de juiste plaats en door de juiste zorgprofessional aanbieden aan onze cliënten. Dit doen wij in samenwerking met andere zorgpartners. Wij vinden het belangrijk dat je de eigen regie voert op een manier die bij jouw behoeften aansluit. Je krijgt een contactpersoon/regiebehandelaar, die er samen met jou voor zorgt dat je de beste zorg krijgt bij je hulpvraag. Het kwaliteitsstatuut staat op ggzwnb.nl/kwaliteit-van-zorg.html.

Je rechten als cliënt, privacy van gegevens en de klachtenregeling

GGZ WNB is gebonden aan de geldende wet- en regelgeving. Meer hierover lees je in de folder '[Uw rechten als cliënt bij GGZ WNB](#)'. Heb je geen toegang tot internet, dan kun je eventuele vragen hierover stellen aan je behandelaar. Ook uw eventuele suggesties om onze

zorg te verbeteren horen wij graag. Heb je op- of aanmerkingen, bespreek deze dan met uw behandelaar. Komen jullie er samen niet uit, dan kun je een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris. Meer informatie op onze website en in de [Klachtenregeling Cliënten GGZ Westelijk Noord-Brabant](#).

Uw belangen goed behartigd

De Cliëntenraad en Familieraad behartigen de belangen van cliënten, familie en naasten op verschillende manieren. De Cliëntenraad en Familieraad adviseren de Raad van Bestuur en worden betrokken bij de ontwikkelingen van de organisatie. Zie de folders: [Cliëntenraad](#) en [Familieraad](#).

Betrokkenheid van familie/naasten

Wij doen er alles aan om ervoor te zorgen dat onze cliënten goede zorg en hulp ontvangen die aansluit op hun wensen en waarbij iedereen die daarvoor nodig is, vanuit deze hulpvraag samenwerkt. Met de cliënt als regievoerder over zijn eigen zorg. Wij richten ons op de eigen kracht-(bronnen) van de cliënt en hun familie/naasten waarbij we de problematiek veel meer plaatsen in de volledige context van de cliënt. Onze ervaring is dat we door nauwe samenwerking met familie en naasten,



de meest optimale zorg kunnen bieden aan cliënten en daarmee het herstel bevorderen. Wij vinden het daarbij erg belangrijk om naasten goed te informeren over en te betrekken bij de behandeling, zodat zij zich gehoord en ondersteund voelen gedurende het behandeltraject.

Meer informatie?

De genoemde folders en meer informatie kun je terugvinden op ggzwnb.nl, of vraag om de desbetreffende folders bij het secretariaat of de behandelaar.

Vertrouwenspersonen

Bij de onafhankelijke Patiëntenvertrouwenspersoon kun je terecht met je vragen over je rechten, of over een klacht over je behandeling indien je een crisismaatregel of zorgmachtiging hebt of vrijwillig bent opgenomen. Lees meer informatie over de [Patiëntenvertrouwenspersoon](#) op onze website.

De onafhankelijke Familievertrouwenspersoon is er voor familie en naasten: deze adviseert en informeert en kan bemiddelen en ondersteunen bij een klacht. Meer informatie is te lezen in de folder [Familievertrouwenspersoon](#).

GGZ WNB

Hoofdlaan 8, 4661 AA Halsteren

Tel.: (0164) 28 91 00

E-mail: info@ggzwnb.nl

