



# Welkom bij GGZ WNB!

## Bewaarfolder voor nieuwe cliënten

Onlangs bent u aangemeld voor behandeling bij GGZ WNB. In deze folder vindt u belangrijke informatie over GGZ WNB.

### Legitimatieplicht

Zonder geldig identiteitsbewijs, geldige verwijzing en zorgverzekering of WMO-indicatie van de gemeente of WLZ-indicatie van het CIZ (zorgkantoor) kunnen wij u niet behandelen. Het is wettelijk verplicht dat u zich bij de eerste afspraak identificeert door middel van het tonen van een geldig identiteitsbewijs (identiteitskaart, paspoort of rijbewijs). Bent u doorverwezen door een arts, dan moet u een geldige zorgverzekering hebben.

### Kosten

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

In de meeste gevallen sturen wij de rekening naar uw zorgverzekeraar. Daar vindt eventueel verrekening plaats met uw eigen risico. De rekening voor het eigen risico ontvangt u vervolgens van uw zorgverzekeraar. Wordt de behandeling vergoed door de gemeente of het zorgkantoor, dan kan er sprake zijn van een eigen bijdrage. U ontvangt de rekening dan van het CAK. Houdt u 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 u hier vanwege privacy bezwaar tegen hebben, kunt u hiertoe een privacyverklaring ondertekenen waarin staat dat u niet wil dat deze informatie op de factuur richting de zorgverzekeraar wordt gecommuniceerd. Deze verklaring



**GGZ WNB**  
Westelijk Noord-Brabant

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

### Medicijngebruik

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

### Herinnering per sms

U krijgt voorafgaand aan de afspraak, nadat u toestemming heeft gegeven voor het gebruik van uw mobiele telefoonnummer, een herinnering per sms. Heeft u hier bezwaar tegen? Maak dit dan kenbaar bij het secretariaat van de afdeling of via uw behandelaar.

### Verhinderd voor een afspraak?

Bent u onverwachts verhinderd voor een afspraak bij GGZ WNB, dan vragen wij u dit zo snel mogelijk (maar uiterlijk 24 uur van te voren) aan ons door te geven. Wij kunnen dan met iemand anders een afspraak inplannen.

### Cliëntenportaal 'Mijn GGZ WNB'

Als cliënt van GGZ WNB kunt u gebruik maken van het cliëntenportaal 'Mijn GGZ WNB'. In het cliëntenportaal heeft u onder andere inzage in uw afspraken en onderdelen van uw medisch dossier en kunt u vragenlijsten invullen, informatie vinden over patiëntenverenigingen, zelfhulpprogramma's volgen en zien welke zorgroute u volgt. Meer informatie kunt u lezen in de folder: 'Cliëntenportaal MijnGGZWNB'.

### Wachttijden

Uiteraard streven we er naar om u zo snel mogelijk uit te nodigen voor een eerste gesprek/intake. Wij streven ernaar om u 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 u de wachttijd te lang vindt, kunt u altijd contact opnemen met uw zorgverzekeraar en vragen om wachtlijstbemiddeling of met de verwijzer om te worden verwezen naar een andere zorgaanbieder. Op onze website kunt u de meest actuele informatie vinden over onze wachttijden: [www.ggzwnb.nl](http://www.ggzwnb.nl) > informatie-wachttijden.



**GGZ WNB**  
Westelijk Noord-Brabant

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

In het behandelplan legt uw behandelaar samen met u vast welke zorgroute u gaat volgen. Deze zorgroute is afgestemd op uw hulpvraag en klachten en bestaat uit verschillende vormen van behandeling. Met uw 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 u een afspraak krijgt nagaan welke behandeling u eerder heeft gehad en met welk resultaat, zodat u niet alles opnieuw hoeft te vertellen. Mocht u hier bezwaren tegen hebben, dan kunt u dit binnen 7 dagen na ontvangst van deze folder laten weten aan het secretariaat. Dit wordt dan vastgelegd in uw dossier. Hierover wordt dan contact met u opgenomen.

## **Wat verwachten we van u?**

Om ervoor te zorgen dat het gewenste resultaat wordt bereikt, is uw inzet net zo belangrijk als die van ons. Geef in het gesprek met uw behandelaar duidelijk aan wat u 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 u zich inzet om samen met uw behandelaar uw doelen te bereiken. Dat u zich aan afspraken houdt en ook buiten de sessies actief aan uw herstel werkt.

Wij bieden de beste zorg voor uw 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 u en waar mogelijk uw naasten te bekijken of de behandeling aanslaat, vragen wij u 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 uw behandelaar met u. Aan de hand van deze uitkomsten kan, in overleg met u, worden besloten om de behandeling voort te zetten, aan te passen of af te ronden. Daarnaast willen we graag weten hoe tevreden u bent over uw behandeling bij GGZ WNB, door het invullen van een cliënttevredenheidsvragenlijst.



**GGZ WNB**  
Westelijk Noord-Brabant

### **Leveringsvoorwaarden**

Op onze zorg zijn de Algemene leveringsvoorwaarden GGZ van toepassing. Deze kunt u vinden op [www.ggzwnb.nl/leveringsvoorwaarden.html](http://www.ggzwnb.nl/leveringsvoorwaarden.html). Een papieren versie van de leveringsvoorwaarden kunt u opvragen bij uw behandelaar of het secretariaat van de afdeling.

### **Kwaliteitsstatuut**

In het Kwaliteitsstatuut van GGZ WNB staat beschreven hoe GGZ WNB de juiste hulp, op de juiste plaats en door de juiste zorgprofessional biedt aan haar cliënten. Dit doen wij in samenwerking met andere zorgpartners. Wij vinden het belangrijk dat u de eigen regie voert op een manier die bij uw behoeften aansluit. U krijgt een contactpersoon/regiebehandelaar, die er samen met u voor zorgt dat u de beste zorg krijgt bij uw hulpvraag. Het kwaliteitsstatuut staat op [www.ggzwnb.nl/kwaliteit-van-zorg.html](http://www.ggzwnb.nl/kwaliteit-van-zorg.html).

### **Uw rechten als cliënt, privacy van gegevens en het klachtenreglement**

GGZ WNB is gebonden aan de geldende wet- en regelgeving. Meer hierover leest u in de folder: Uw rechten als cliënt bij GGZ WNB. Heeft u geen toegang tot internet, dan kunt u eventuele vragen hierover stellen aan uw behandelaar. Ook uw eventuele suggesties om onze

onze zorg te verbeteren horen wij graag van u. Heeft u op- of aanmerkingen, bespreekt u dan deze eerst met uw behandelaar. Komt u er samen niet uit, dan kunt u uw klacht indienen bij de klachtenfunctionaris. Zie de folder: Klachtenbehandeling voor cliënten.

### **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



**GGZ WNB**  
Westelijk Noord-Brabant

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.

### **Vertrouwenspersonen**

Bij de onafhankelijke Patiëntenvertrouwenspersoon kunt u terecht met uw vragen over uw rechten of over een klacht over uw behandeling indien u een crisismaatregel of zorgmachtiging heeft of vrijwillig bent opgenomen. De onafhankelijke Familievertrouwenspersoon is er voor familie en naasten: hij of zij luistert, adviseert en informeert en kan bemiddelen en ondersteunen bij een klacht.

Zie de folders:

Patiëntenvertrouwenspersoon en  
Familievertrouwenspersoon.

### **Meer informatie?**

De genoemde folders kunt u terugvinden op [www.ggzwnb.nl/informatiefoldermateriaal.html](http://www.ggzwnb.nl/informatiefoldermateriaal.html) of vraag om de desbetreffende folders bij het secretariaat of de behandelaar. Voor meer informatie kunt u ook terecht op [www.ggzwnb.nl](http://www.ggzwnb.nl).

**GGZ WNB**

Hoofdlaan 8, 4661 AA Halsteren

Tel.: (0164) 28 91 00

E-mail: [info@ggzwnb.nl](mailto:info@ggzwnb.nl)



**GGZ WNB**  
Westelijk Noord-Brabant