

# Kwaliteitsstatuut



mei 2019

## INHOUDSOPGAVE

Inleiding	3
Hoofdstuk 1 Missie, Visie en Kernwaarden	4
Hoofdstuk 2 Ons zorgaanbod en professioneel netwerk	6
Hoofdstuk 3 Regiebehandelaars, zorgstandaarden en beroepsrichtlijnen	8
Hoofdstuk 4 Cliënt Journey	9
Hoofdstuk 5 Multidisciplinair Overleg (MDO)	12
Hoofdstuk 6 Escalatieprocedure	13
Hoofdstuk 7 Dossiervoering en omgang met cliëntgegevens	14
Hoofdstuk 8 Klachten en Geschillenregeling	15
Hoofdstuk 9 Wachttijden	17

GGZonline B.V., Goudse Steen 6, 3961XR Wijk bij Duurstede, KvK 73337668 AGB-code 22221101

kwaliteitsstatuut	John P. Deighton   Algemeen Directeur	Q-nummer  QUA-2021001	15-05-2019
-------------------	--	-----------------------	------------



GGZonline B.V., Goudse Steen 6, 3961XR Wijk bij Duurstede, KvK 73337668 AGB-code 22221101

kwaliteitsstatuut	John P. Deighton   Algemeen Directeur	Q-nummer  QUA-2021001	15-05-2019
-------------------	--	-----------------------	------------

## INLEIDING

Per 1 januari 2017 zijn alle aanbieders van 'geneeskundige ggz', dat wil zeggen generalistische basis ggz en gespecialiseerde ggz binnen de Zorgverzekeringswet, verplicht een Kwaliteitsstatuut openbaar te maken.

Dit document betreft het Kwaliteitsstatuut van GGZonline. GGZonline is een landelijk online Behandelcentrum centrum voor cliënten met een vermoeden van een psychische aandoening. Met de dienstverlening van GGZonline willen wij efficiënt omgaan met het potentieel aan regiebehandelaars dat in Nederland is en die nodig zijn om diagnostiek te bedrijven in de Specialistisch GGZ. Zodoende willen we een oplossing bieden voor de lange wachtlijsten, en daaraan verbonden wachttijden, die ermomenteel in de S-GGZ in Nederland zijn.

Naast efficiënt omgaan met regiebehandelaars wil GGZonline met een brede/holistische diagnostiek alle aspecten van de cliënten in kaart brengen om zo via een behandelprogramma op maat te kunnen aanbieden.

### **Naam instelling: GGZonline**

**(voormalige handelsnaam GGZ wijzer. Statutaire naam Psyteam Midden)**

Hoofd postadres straat en huisnummer: Goudse steen 6

Hoofd postadres postcode en plaats: 3961 XR Duurstede

Website: [www.ggzonline.nu](http://www.ggzonline.nu)

KvK nummer: 73337668

AGB-code 22221101

Naam contactpersoon:

John Patrick Deighton

Directeur & Bestuurder

E-mail : [info@ggzonline.nu](mailto:info@ggzonline.nu)

Ons kantoor bevindt zich momenteel in Wijk bij Duurstede.

Ons type zorgverlening zorgt voor goed toegankelijke online locaties door het hele land heen.

GGZonline B.V., Goudse Steen 6, 3961XR Wijk bij Duurstede, KvK 73337668 AGB-code 22221101

kwaliteitsstatuut	John P. Deighton   Algemeen Directeur	Q-nummer  QUA-2021001	15-05-2019
-------------------	--	-----------------------	------------

## HOOFDSTUK 1 Missie, Visie en Kernwaarden

### *Missie: Zichtbaar Beter*

De missie van GGZonline is het ontwikkelen van een continuüm van bekwaamheden voor de gezondheidszorg en een daarbij aansluitend zorgaanbod, afgestemd op de zorg die mensen in staat stelt zoveel mogelijk zelfstandig en in hun eigen leefomgeving te kunnen functioneren. Daartoe is een omslag in de zorg noodzakelijk. Niet de ziekte of aandoening, maar het functioneren, de veerkracht en de eigen regie staan centraal. Niet het bestaande aanbod aan zorg, beroepen en opleidingen is uitgangspunt, maar de vraag naar zorg waarbij de focus ligt op wat moet en niet op wat kan. Een toekomstgericht continuüm van bekwaamheden is dynamisch en wordt regelmatig geactualiseerd om in te kunnen spelen op veranderingen in de benodigde zorg.

### *Visie: Beter worden doe je thuis*

In de visie van GGZonline staat het functioneren van cliënten centraal en levert de gezondheidszorg een bijdrage aan het bevorderen daarvan. Functioneren houdt in dat mensen in staat zijn om zoveel mogelijk het leven te leiden dat ze willen leiden. Het omvat lichamelijk, psychisch en sociaal functioneren. Daarbij is het van belang dat de client zoveel mogelijk kan profiteren van het gemak om “thuis” behandeld te kunnen worden. De client hoeft niet naar een locatie te reizen.

De International Classification of Functioning, Disability and Health (ICF) van de WHO (2001) beschrijft het functioneren in termen van functies (fysiologische en mentale eigenschappen van het menselijk organisme), activiteiten (onderdelen van iemands handelen) en participatie (deelname aan het maatschappelijk leven). Fysieke en psychische problemen kunnen leiden tot ernstige belemmering en vermindering van de dagelijkse activiteiten.

Functioneringsproblemen worden niet alleen bepaald door iemands gezondheidstoestand. Naast verouderingsprocessen en chronische aandoeningen spelen ook persoonlijke en externe factoren een rol, zoals de levensfase waarin iemand verkeert en de levensomstandigheden (wonen, werk, fysieke en sociale omgeving). Functioneren is daarmee individueel bepaald, maar heeft ook een contextuele en collectieve dimensie. Zorg dient aan te sluiten bij wat voor iemand persoonlijk belangrijk is om te kunnen functioneren in het dagelijks leven, én betreft interventies op collectief niveau, bijvoorbeeld gericht op de leefomgeving.

De professional van GGZonline maakt deel uit van een dynamisch samengesteld team dat multidisciplinair samenwerkt. De cliënt maakt deel uit van dit team en voert, indien mogelijk, zelf de regie over de zorg. Vanuit dit team wordt natuurlijk maatwerk geleverd aan de client. Wij doen dit samen met de client en diens betrokkenen, waarbij de behandeling online wordt gegeven.

### *Kernwaarden*

Om onze missie en visie zo goed mogelijk uit te voeren hanteren wij een aantal kernwaarden.

GGZonline B.V., Goudse Steen 6, 3961XR Wijk bij Duurstede, KvK 73337668 AGB-code 22221101

kwaliteitsstatuut	John P. Deighton   Algemeen Directeur	Q-nummer  QUA-2021001	15-05-2019
-------------------	--	-----------------------	------------

### Zelfregie van de cliënt

Wij willen werken vanuit de idee dat de cliënt de regie voert over zijn / haar eigen herstelproces. Elke stap wordt dan ook met de cliënt besproken zodat hij / zij daar eigen keuzes in kan nemen.

### Kwalitatief hoogstaande zorg

Deze waarde spreekt natuurlijk voor zich. Wij verbinden daar ook de bereikbaarheid van de zorg aan door de zorg naar de cliënt te brengen. Ook de flexibiliteit om een behandeling te kunnen geven buitenkantooruren is een voordeel voor de client.

### Deelname aan de samenleving

Voor veel van onze cliënten geldt dat hun geestelijke problematiek niet op zich staat. Vaak is er ook sprake van andere problematiek die de geestelijke problematiek negatief beïnvloedt zodat deelname aan de samenleving niet of moeilijk mogelijk is. Met onze dienstverlening waarin een gerichte diagnostiek en behandeling plaatsvindt, wil GGZonline cliënten helpen de goede zorg te vinden die hen helpt weer volwaardig deel te nemen aan de samenleving. Lang op een wachtlijst staan bij een GGZ instelling vermindert de participatie in de maatschappij. Daarbij is het van belang dat GGZonline geen wachtlijsten kent en cliënten snel een behandeling kunnen krijgen. GGZonline werkt eraan om haar behandelcapaciteit steeds meer uit te breiden, zodat er ook in de toekomst gewerkt kan worden zonder een wachtlijst.



GGZonline B.V., Goudse Steen 6, 3961XR Wijk bij Duurstede, KvK 73337668 AGB-code 22221101

kwaliteitsstatuut	John P. Deighton   Algemeen Directeur	Q-nummer  QUA-2021001	15-05-2019
-------------------	--	-----------------------	------------

## HOOFDSTUK 2    Ons zorgaanbod en professioneel netwerk

GGZonline is een centrum voor online behandelingen voor cliënten met een vermoeden van een psychische aandoening. GGZonline biedt diagnostiek en behandeling van psychische klachten met een vermoeden van een DSM-5-stoornis binnen zowel de Basis-ggz (B-ggz) als binnen de Specialistische ggz (S-ggz). Bij de B-ggz zijn de klachten licht, matig of ernstig; nieuw, terugkerend of chronisch. Er is geen sprake van hoog risico en/of hoge complexiteit. De Specialistische GGZ kent problematiek met een hoge complexiteit. Met hoge complexiteit wordt bedoeld dat de cliënt problemen ervaart op meer dan één levensgebied (binnen het gezin, op school/werk en op sociaal gebied). Er kan sprake zijn van co-morbiditeit.

De dienstverlening van GGZonline wordt aangeboden via virtuele online omgeving door middel van digitale praktijken. De kwaliteit van zorgverlening wordt centraal bewaakt en iedere digitale praktijk kan als het ware vlak bij de huisarts opereren. Op deze manier is de huisarts met ondersteuning van GGZonline in staat om laagdrempelige, snelle en effectieve diagnostiek en behandeling te kunnen leveren bij patiënten met psychische problematiek. Zo is het mogelijk dat cliënten met een verwijzing van de huisarts zich rechtstreeks melden voor brede diagnostiek en behandeling bij GGZonline. De dienstverlening van GGZonline speelt in op de ontwikkelingen binnen de geestelijke gezondheidszorg en zodoende wil GGZonline een sterke rol gaan vervullen binnen het GGZ-landschap. Uiteraard binnen de regels van GGZ Nederland en de huidige wetgeving.

GGZonline werkt vanuit een herstelgericht model. De behandeling wordt zodanig ingericht dat de cliënt zo snel mogelijk herstelt en op alle fronten weer kan deelnemen aan het maatschappelijk leven.

GGZonline richt zich op:

- online diagnostiek en behandeling van cliënten met een vermoeden van een psychische stoornis;
- opstellen van een behandeladvies op maat zodat cliënten zo snel mogelijk met een voor hen geschikte behandeling kunnen starten.
- Met name depressieve stoornissen en angststoornissen

GGZonline heeft als doelgroep volwassenen vanaf 18 jaar.

GGZonline werkt volgens de richtlijnen en zorgstandaarden van GGZ Nederland. De diagnose en het behandeling op maat wordt met cliënt en verwijzer besproken. GGZonline levert gegevens anoniem aan voor benchmarking waaronder de uitkomst van ROM en de cliënt tevredenheid.

Met onze online diagnostiek en behandeling willen wij zorg bij de cliënt brengen in plaats van dat de cliënt naar de zorg toe moet. Op deze wijze, en het gericht inzetten van regiebehandelaars, wil GGZonline de wachtlijst voor diagnostiek en behandeling binnen de GGZ verkorten.

### *Structurele samenwerkingspartners*

Belangrijkste ketenpartner rondom de dienstverlening van GGZonline zijn de huisartsen en de POH GGZ hulpverleners. GGZonline ondersteunt de poortwachter functie van de huisarts en de POH GGZ en stuurt aan op goede afspraken met de huisartsen en POH-ggz aanbieders.

GGZonline B.V., Goudse Steen 6, 3961XR Wijk bij Duurstede, KvK 73337668 AGB-code 22221101

kwaliteitsstatuut	John P. Deighton   Algemeen Directeur	Q-nummer  QUA-2021001	15-05-2019
-------------------	--	-----------------------	------------

Zowel op lokaal niveau als op landelijk niveau (Landelijke Huisartsen Vereniging) wil GGZonline samenwerken met de genoemde aanbieders. GGZonline informeert de huisarts na de diagnose en informeert de huisarts/verwijzer over de te gaan volgen behandeling. GGZonline rapporteert na de behandeling weer terug aan de huisarts/verwijzer en geeft een eventueel nazorgadvies.



GGZonline B.V., Goudse Steen 6, 3961XR Wijk bij Duurstede, KvK 73337668 AGB-code 22221101

kwaliteitsstatuut	John P. Deighton   Algemeen Directeur	Q-nummer  QUA-2021001	15-05-2019
-------------------	--	-----------------------	------------



## HOOFDSTUK 3 Regiebehandelaar, zorgstandaarden en beroepsrichtlijnen

GGZonline zet een 2-tal professionals in als regiebehandelaar, te weten:

Psychiater

GZ- psycholoog.

### *Bevoegd en bekwaamheid*

Regiebehandelaars dienen BIG-geregistreerd te zijn en kopieën van hun diploma's aan te leveren. Op basis van de Wet BIG zijn de voorbehouden en risicovolle handelingen benoemd. De zorgverleners die deze handelingen uitvoeren dienen bevoegd en bekwaam te zijn en te blijven. De medewerkers zijn bekend met de Wet BIG en hun eigen verantwoordelijkheid hierin. Het delegeren van (voorbehouden) handelingen/taken is vastgelegd en geschiedt via adequate schriftelijke overdracht en protocollen. De organisatie toetst systematisch de kwaliteit van het professioneel handelen, inclusief gedrag en bejegening.

Bij indiensttreding bij GGZonline controleren wij of de zorgverleners bevoegd en bekwaam zijn en over de juiste diploma's beschikken. Ook wordt er aanvullende eisen gesteld zoals het aansluiten bij de beroepsvereniging zoals NIP. Daarmee laten onze zorgverleners zien dat ze staan voor de kwaliteit van hun vak. Daarnaast wordt voor iedere zorgverlener een VOG aangevraagd.

GGZonline verzorgt herhaaldelijk trainingen, zowel aan het begin van de indiensttreding (om de persoon startbekwaam te maken in het type dienstverlening dat wij bieden en als inwerktraject), als gedurende de arbeidsperiode bij GGZonline (in de vorm van inhoudelijke nascholing). Deze trainingen staan onder de supervisie van de psychiater en de Manager Zorg.

### *Zorgstandaarden en richtlijnen*

GGZonline werkt met een eigen kwaliteitshandboek dat voor alle medewerkers binnen de organisatie toegankelijk is. GGZonline werkt met behandelrichtlijnen, protocollen en zorgprogramma's die allemaal op maat gemaakt zijn volgens de raad van wetenschap en praktijk. Alle zorgprogramma's maken deel uit van het kwaliteitshandboek. De organisatie stelt proces- en uitkomstindicatoren vast. Daarnaast hanteert de organisatie ook de prestatie-indicatoren die binnen de branche zijn vastgesteld. De kwaliteit van de gehanteerde werkafspraken, protocollen en richtlijnen wordt bewaakt. Periodiek worden zorgprogramma's, protocollen en richtlijnen geëvalueerd.

### *Deskundigheidsbevordering*

GGZonline verwacht van haar zorgverleners dat ze zelf hun deskundigheid en bekwaamheid op peil houden. Zorgverleners dienen zelf hun deskundigheid en bekwaamheid op peil te houden dan wel uit te breiden, zodanig dat zij voldoen aan de eisen die in redelijkheid aan hen als zorgverleners mogen worden gesteld.

Er is een actuele registratie beschikbaar waaruit blijkt dat alle zorgverleners over de juiste kwalificaties beschikken. De organisatie ziet toe op en bevordert dat medewerkers zorg dragen voor beroepsregistratie en (her)registratie, de datum voor de herregistratie worden opgenomen in een persoonlijke opleidingsplan dat voor iedere zorgverlener wordt gemaakt en jaarlijks geëvalueerd. GGZonline biedt alle zorgverleners ruimte om deel te nemen aan intervisie en intercollegiale

GGZonline B.V., Goudse Steen 6, 3961XR Wijk bij Duurstede, KvK 73337668 AGB-code 22221101

kwaliteitsstatuut	John P. Deighton   Algemeen Directeur	Q-nummer  QUA-2021001	15-05-2019
-------------------	--	-----------------------	------------

toetsing. Dit is standaard onderdeel van onze werkprocessen.



GGZonline B.V., Goudse Steen 6, 3961XR Wijk bij Duurstede, KvK 73337668 AGB-code 22221101

kwaliteitsstatuut	John P. Deighton   Algemeen Directeur	Q-nummer  QUA-2021001	15-05-2019
-------------------	--	-----------------------	------------

## HOOFDSTUK 4 Cliënt Journey

Het behandelproces bij GGZonline laat zich verdelen in een vijftal fases, te weten:

- FASE I: Het voortraject bij verwijzer
- FASE II & III: Aanmelding, Intake & Diagnostiek
- FASE IV Start van de behandeling

FASE I Het voortraject bij verwijzer

- De verwijzer is verantwoordelijk voor een verwijzing die voldoet aan de daarvoor opgestelde veldnormen.
- GGZonline heeft op haar website onder tabblad 'Verwijzer' informatie voor verwijzers over de dienstverlening van GGZonline en wijze van aanmelden.
- GGZonline werkt met minimale wachttijden zodat zij ruim binnen de treeknormen opereert.
- De verwijzer blijft eerstverantwoordelijke voor de cliënt tot het moment van intake.

Actie | verantwoordelijkheid GGZonline:

Aanmeldwachttijd en Behandelingswachttijd binnen gestelde treeknormen houden	Directeur bedrijfsvoering / Managing Director
Up to date houden van informatie over Aanmeldwachttijd en Behandelingswachttijd op website en andere informatiedragers	GGZonline medewerker verantwoordelijk voor website en frontoffice

FASE II & III Aanmelding, Intake & Diagnostiek

- GGZonline richt zich met haar behandeling op de volgende doelgroep:
  - o Cliënten van 18 jaar en ouder met een vermoeden van een psychische aandoening.
- GGZonline kan cliënten voor diagnose in behandeling nemen nadat de cliënt of zijn/haar verwijzer heeft aangemeld op de website en er een verwijsbrief is voor S-GGZ.

Actie | verantwoordelijkheid GGZonline:

Actuele aanmeldprocedure op website	GGZonline medewerker verantwoordelijk voor Website en frontoffice
Actuele eisen verwijsbrief op website	GGZonline medewerker verantwoordelijk voor Website en frontoffice

Nadat de aanmelding / verwijsbrief binnen zijn, kan met de cliënt zijn /haar eerste gesprek ingepland worden. Ook krijgt de cliënt een link voor de eerste intake/diagnose vragenlijsten. Deze processen worden digitaal automatisch geregeld.

Op de ingeplande datum heeft een cliënt online het gesprek met de psycholoog; zij nemen de ingevulde lijsten door en de psycholoog stelt verdere verdiepende diagnosevragen.

Tijdens de intake / diagnose gesprekken is altijd een regiebehandelaar betrokken. Deze belt tijdens de gesprekken in en overlegt met de psycholoog en met de cliënt.

GGZonline B.V., Goudse Steen 6, 3961XR Wijk bij Duurstede, KvK 73337668 AGB-code 22221101

kwaliteitsstatuut	John P. Deighton   Algemeen Directeur	Q-nummer  QUA-2021001	15-05-2019
-------------------	---------------------------------------	-----------------------	------------

Tijdens MDO in het zelfsturende Zorgteam worden resultaten besproken en onder leiding van de regiebehandelaar uiteindelijk een diagnose en een behandelprogramma op maat geschreven. Deze wordt met de cliënt besproken.

Actie | verantwoordelijkheid GGZonline:

Verwerking aanmelding	Backoffice
Up to date houden digitale processen	Backoffice
Koppelen van een Regiebehandelaar aan een intake psycholoog	Backoffice
Intake gesprek(ken)	Psycholoog
Online face to face time met Regiebehandelaar	Regiebehandelaar
MDO voor overleg over diagnose en behandelprogramma voor cliënt	Regiebehandelaar en psychologen
Overleg over diagnose en behandelprogramma met cliënt	Regiebehandelaar
Verslag diagnose en behandelprogramma voor cliënt	Regiebehandelaar

#### FASE IV De behandeling

GGZonline behandelt haar cliënten online. Daarbij worden de richtlijnen gevolgd en vinden de behandelingen plaats volgens de raad van wetenschap en praktijk. De behandelmethodiek EMDR maakt regelmatig een onderdeel uit van de behandeling.

GGZonline maakt gebruik van een beveiligd videoplatvorm (Webcamconsult), welke voldoet aan de zwaarste veiligheidseisen. GGZonline maakt nadrukkelijk geen gebruik van Skype, Teams, Zoom of dergelijke vergelijkbare technieken, omdat die niet veilig genoeg zijn.

Actie | verantwoordelijkheid GGZonline:

Overleg over diagnose en behandeladvies met cliënt	Regiebehandelaar
Verslag diagnose en behandeladvies voor cliënt en verwijzer	Regiebehandelaar
Eventuele bemiddeling naar zorgaanbieder	GGZonline

#### Samenvatting:

Zowel de verwijzer als de cliënt kan aanmelden bij GGZonline. Daarvoor is wel een verwijsbrief voor diagnostiek en behandeling in de S-GGZ nodig. Aanmelden kan via het aanmeldformulier op de website van GGZonline. [www.ggzonline.nu](http://www.ggzonline.nu)

Nadat de cliënt is aangemeld, krijgt de client een eerste telefonisch orientatiegesprek, waarbij het zorgaanbod van GGZonline wordt uitgelegd en wordt er met de client overlegd of dit zorgaanbod past bij de wens en zorgvraag van de client. Daarna wordt een eerste afspraak met een psycholoog ingepland en krijgt de client toegestuurd een link voor de eerste vragenlijst die ingevuld dienden te worden. GGZonline draagt zorg voor het

GGZonline B.V., Goudse Steen 6, 3961XR Wijk bij Duurstede, KvK 73337668 AGB-code 22221101

kwaliteitsstatuut	John P. Deighton   Algemeen Directeur	Q-nummer  QUA-2021001	15-05-2019
-------------------	---------------------------------------	-----------------------	------------

toekennen van een regiebehandelaar en het toesturen van de benodigde papieren zoals de behandelovereenkomst.

Indien al uit de eerste gegevens of tijdens de diagnostiek blijkt dat de cliënt geen primaire problematiek heeft binnen de GGZ, dan zal GGZonline de cliënt terugverwijzen naar de huisarts. Dit wordt altijd met de cliënt besproken.

GGZonline biedt geen dienstverlening voor cliënten die in een crisissituatie acuut zorg nodig hebben. In dat geval zal GGZonline direct doorverwijzen.

Tijdens de eerste afspraak maakt de cliënt kennis met de psycholoog die namens de regiebehandelaar optreedt.

De diagnose vindt online plaats aan de hand van diagnose-modules waarbij gebruik wordt gemaakt van triage en beslisbomen. Zo vindt diagnostiek plaats waarbij alle aspecten van de cliënt bekeken worden en helpende en niet-helpende aspecten beschreven.

Vervolgens vindt er een MDO plaats tussen de Regiebehandelaar en de psycholoog. Daarbij worden alle aspecten doorgenomen zoals de beantwoorde vragenlijsten, de verwijfsbrief, de zorgvraag van de client en het resultaat van het diagnostisch vraaggesprek met de client.

Vervolgens voert de Regiebehandelaar zelf een gesprek met de client. Daarvoor wordt in de regel 30 minuten ingepland. Indien nodig zal het gesprek langer duren. Ook dit gesprek vindt plaats via videobellen.

Vervolgens overlegt de Regiebehandelaar met de psycholoog om de diagnose definitief te bepalen en wordt het behandelprogramma vastgesteld. Indien nodig wordt de psychiater geconsulteerd en kijkt de psychiater naar het geneesmiddelen gebruik.

Dit behandelprogramma wordt met de client besproken en wordt eventueel in overleg met de client aangepast.

Tijdens de behandeling volgt de Regiebehandelaar de vorderingen en wordt de behandeling eventueel aangepast.

De regiebehandelaar is eindverantwoordelijk voor alles rond de cliënt en daardoor ook voor de taken van medebehandelaars. E.e.a. wordt besproken in het multidisciplinair overleg (evenals de uniforme werkwijze). Zie uitgebreide beschrijving van de taken van de regiebehandelaar.

De voortgang van de dienstverlening wordt binnen GGZonline via het MDO gemonitord. Vragenlijsten, ROM, evaluatie en tussentijdse overleggen tussen de (regie)behandelaar(s) en cliënt worden in het EPD vastgelegd.

De tevredenheid van cliënten wordt binnen GGZonline schriftelijk, aan de hand van een Klanttevredenheidslijst, gemeten nadat de dienstverlening is afgerond. Deze gegevens verzamelen wij om de dienstverlening te verbeteren en om een cijfer te genereren waarmee onze cliënten de dienstverlening belonen. Dit cijfer zal (na voldoende gegevens) openbaar gemaakt worden op onze website.

GGZonline B.V., Goudse Steen 6, 3961XR Wijk bij Duurstede, KvK 73337668 AGB-code 22221101

kwaliteitsstatuut	John P. Deighton   Algemeen Directeur	Q-nummer  QUA-2021001	15-05-2019
-------------------	--	-----------------------	------------

## HOOFDSTUK 5    Multidisciplinair Overleg (MDO)

### *Doelen*

- Menings- en besluitvorming omtrent de diagnose van de cliënt in alle aspecten
- Menings- en besluitvorming omtrent een behandeladvies op maat
- Participeren in intervisie olv regiebehandelaars en de manager zorg
- Vormgeven van supervisie door regiebehandelaars en de manager zorg.

### *Participanten*

- (regie)behandelaars, zijnde GZ -psychologen, klinisch psychologen en psychiater
- Basis psychologen
- Cliënten (indien mogelijk)
- Naastbetrokkenen van cliënt (indien mogelijk)

### *Frequentie*

Wekelijks

### *Werkwijze*

Wekelijks heeft het zorgteam (bestaande uit 14 psychologen) onder leiding van een regiebehandelaar een online (beveiligd beeldbellen) MDO.

In dit MDO worden de cliënten die op dat moment in behandeling zijn, kort met elkaar besproken waarbij de aandacht gericht is op het proces van de behandeling en de vorderingen. Waar gewenst en nodig wordt dieper op een casus ingegaan. Dit zal zeker het geval zijn indien de problematiek van de cliënt complex is en/of ernstig is.

Op deze wijze vindt er bij elke cliënt monitoring plaats door meerdere professionals en vindt er besluitvorming over vervolgstappen in diagnostiek en behandeling plaats onder leiding van een regiebehandelaar.

Waar mogelijk wordt voor delen van het MDO ook de cliënt en/of naastbetrokkenen van de cliënt uitgenodigd, dan wel dat de regiebehandelaar naar aanleiding van het MDO een overleg heeft met cliënt en/of naastbetrokkenen van de cliënt.

Indien men binnen dit MDO overleg geen overeenstemming kan bereiken inzake de diagnose of het behandeladvies, dan zal de escalatieprocedure in werking worden gesteld.

GGZonline B.V., Goudse Steen 6, 3961XR Wijk bij Duurstede, KvK 73337668 AGB-code 22221101

kwaliteitsstatuut	John P. Deighton   Algemeen Directeur	Q-nummer  QUA-2021001	15-05-2019
-------------------	--	-----------------------	------------

## HOOFDSTUK 6

## Escalatieprocedure

Professioneel overleg vraagt om duidelijke regels over de afhandeling van meningen en besluiten. In voorkomende gevallen dat professionals onderling niet tot een besluit kunnen komen ten aanzien van de diagnose en/of het behandeladvies van een cliënt, gaat de escalatieprocedure van kracht.

Doel:

De escalatieprocedure dient tot:

- Duidelijke besluitvorming in geval van meningsverschillen tussen behandelaars over de diagnose, behandeladvies, interventies en benaderwijze van cliënten.
- Het voorkomen dat dienstverlening aan cliënten stagneert.

Werkwijze:

- In geval van menings- en besluitvorming ten aanzien van de diagnose, het behandeladvies, interventies en benaderwijze van cliënten heeft primair de regiebehandelaar mandaat voor besluitvorming.
- De psychiater zal geconsulteerd worden.
- Indien andere behandelaars bezwaren, met argumenten onderbouwd, hebben om het door regiebehandelaar voorgestelde besluit te volgen, dient de casus voorgelegd te worden aan het overleg van regiebehandelaars. Dit is een groep van regiebehandelaars die specifiek voor dit soort gevallen bij elkaar komen onder leiding van de Manager Zorg.
- Mocht binnen dit overleg niet tot overeenstemming gekomen worden, dan dient de casus, inclusief hulpvraag en overzicht van eerdere argumenten, ingediend te worden bij de Directeur Bedrijfsvoering, welke wordt geadviseerd door de psychiater.
- Het besluit van de Directie Bedrijfsvoering is bindend voor alle partijen.

In geval van crisis kan direct contact opgenomen worden met een psychiater.

GGZonline B.V., Goudse Steen 6, 3961XR Wijk bij Duurstede, KvK 73337668 AGB-code 22221101

kwaliteitsstatuut	John P. Deighton   Algemeen Directeur	Q-nummer  QUA-2021001	15-05-2019
-------------------	--	-----------------------	------------

## HOOFDSTUK 7    Dossiervoering en omgang met cliëntgegevens

Aan de volgende richtlijnen dienen onze professionals /behandelaars zich te houden. Dit is conform de regulier wet- en regelgeving binnen de GGZ Nederland.

De professional is gebonden aan zijn wettelijke geheimhoudingsplicht ten aanzien van de cliënten en het dossier.

Informatieverstrekking naar derden wordt aan het begin van de behandeling met de cliënt besproken en vastgelegd in de Behandelovereenkomst. In geval van een nieuwe situatie wordt deze apart met de cliënt besproken.

De professional draagt zorg voor een goede dossiervorming en informatieoverdracht, zowel intern als extern. Informatieoverdracht naar derden, anders dan al vastgelegd in de Behandelovereenkomst, zal alleen plaatsvinden na schriftelijke toestemming van de cliënt.

De professional zal de vervolgbehandelaar van de cliënt voorzien van informatie, in de vorm van een behandeladvies op maat, op grond waarop continuïteit van behandeling mogelijk is. Ook hier geldt dat informatieoverdracht alleen plaatsvindt na schriftelijke toestemming van de cliënt. Dit is wederom vastgelegd in de Behandelovereenkomst.

Bij (on)voorziene afwezigheid draagt de professional / GGZONLINE zorg voor een adequate overdracht en voor toegankelijke informatie ten behoeve van degene(n) die hem vervangt (vervangen).

GGZONLINE hanteert het Elektronisch Cliënten Dossier Nedap|ONS voor de dossiervorming van de cliënt. Dagelijks wordt dit dossier door de behandelaars up to date gehouden met, voor de dienstverleningen de voorgenomen doelen, relevante informatie.

De directie van GGZONLINE draagt er zorg voor dat de cliëntendossiers worden bewaard overeenkomstig de daarvoor geldende wettelijke bepalingen en dat de bewaring zodanig is dat onbevoegden daarvan geen kennis kunnen nemen.

Conform de wet kan een cliënt, na een schriftelijk verzoek in combinatie met de bevestiging van dienst identiteit, het eigen dossier inzien dan wel daarvan een kopie opvragen. Aan dit laatste zijn kosten verbonden.

Met de Stichting Benchmark GGZ (SBG) heeft GGZONLINE een overeenkomst om gegevens aan te leveren. Dit gebeurt via het EPD Nedap | ONS. Het doel van SBG is de kwaliteit van de zorg in de GGZ te verbeteren door als onafhankelijke partij transparantie te bieden over de behandelresultaten.

GGZonline B.V., Goudse Steen 6, 3961XR Wijk bij Duurstede, KvK 73337668 AGB-code 22221101

kwaliteitsstatuut	John P. Deighton   Algemeen Directeur	Q-nummer  QUA-2021001	15-05-2019
-------------------	--	-----------------------	------------



## HOOFDSTUK 8 Klachten en Geschillenregeling

### Klachtenregeling

GGZonline is professioneel in het goed diagnosticeren en behandelen van mensen die mogelijk een psychische aandoening hebben. Daar zetten wij ons vol op in. Het kan zijn dat de cliënt, om welke reden ook, toch niet tevreden is over GGZonline. In dat geval vragen wij hem/haar daarover met ons in gesprek te gaan.

Enerzijds om met hen te kunnen verkennen hoe dat op te lossen, anderzijds om van deze ervaring te kunnen leren.

Wanneer de cliënt er in eerste instantie niet uitkomt of zij hun klacht niet binnen een meer informele sfeer willen bespreken, kunnen zij een schriftelijke klacht indienen.

#### *Het doel van de klachtenregeling*

Met deze klachtenregeling willen wij verschillende dingen bereiken:

- Het recht doen aan de cliënt als de individuele klager en aan de aangeklaagde door een procedure voor bemiddeling en behandeling van klachten aan te bieden, waardoor een zorgvuldige behandeling van de klacht wordt gewaarborgd;
- Het creëren van de mogelijkheid van herstel van een vertrouwensrelatie, op basis van gelijkwaardigheid, tussen de klager en de aangeklaagde, en eventueel, als dat mogelijk is, de voortzetting van de hulpverleningsrelatie;
- Het systematisch verzamelen en analyseren van klachten teneinde een beter zicht te krijgen op tekortkomingen in de hulpverlening en aldus een bijdrage te leveren aan de bevordering van de kwaliteit ervan, waardoor de instelling beter kan inspelen op de behoeften van de cliënt in het algemeen.

#### *Wie kan klagen en waarover?*

Zowel een huidige cliënt of een oud-client van GGZonline, kunnen een schriftelijke klacht indienen over zaken die *minder dan een jaar* voordat de klacht wordt ingediend hebben plaatsgevonden. Het moet dan om zaken gaan die de cliënt zelf betreffen of betroffen, zaken waardoor zij menen benadeeld te zijn.

De klacht kan ook worden ingediend door iemand die de cliënt hiervoor als vertegenwoordiger heeft aangewezen. De cliënt moet dan wel zelf ook een handtekening onder de klacht zetten, zodat wij zeker weten dat deze persoon namens de cliënt handelt.

#### *Bij wie en hoe klacht indienen?*

De cliënt kan zijn/haar schriftelijke klacht indienen per post of per e-mail. Op de website van GGZonline is een klachtenformulier dat hiervoor gebruikt kan worden. [www.ggzonline.nu/contact](http://www.ggzonline.nu/contact) De cliënt is niet verplicht het formulier te gebruiken, maar wij raden dit wel aan. Bijlagen, ter onderbouwing van de klacht, kunnen ook opgestuurd worden.

#### *Wat is het vervolg?*

De brief of e-mail wordt ontvangen op het secretariaat van GGZonline. De ontvangst van de klacht

GGZonline B.V., Goudse Steen 6, 3961XR Wijk bij Duurstede, KvK 73337668 AGB-code 22221101

kwaliteitsstatuut	John P. Deighton   Algemeen Directeur	Q-nummer  QUA-2021001	15-05-2019
-------------------	--	-----------------------	------------

wordt bevestigd en de klachtensecretaris van GGZonline neemt contact met de cliënt op.  
Na het gesprek ontvangt de cliënt een verslag met daarin ook de eventuele conclusies en afspraken die gemaakt zijn.

De gehele klachtenprocedure is te vinden op de website en kan worden gedownload.



GGZonline B.V., Goudse Steen 6, 3961XR Wijk bij Duurstede, KvK 73337668 AGB-code 22221101

kwaliteitsstatuut	John P. Deighton   Algemeen Directeur	Q-nummer  QUA-2021001	15-05-2019
-------------------	--	-----------------------	------------

## Geschillenregeling

Wanneer het klachtgesprek de klachten (voldoende) wegneemt, kan de cliënt zich wenden tot de Geschillencommissie. GGZonline is aangesloten bij een erkende, onafhankelijke Geschillencommissie, die tot taak heeft geschillen over gedragingen van GGZonline te beslechten. De uitspraak van de Geschillencommissie is een bindend advies, dat wil zeggen dat GGZonline dit advies in beginsel dient op te volgen. De Geschillencommissie kan ook een schadevergoeding toekennen.

De cliënt kan een klacht voorleggen aan de Geschillencommissie als in het verslag van de klachtensecretaris, waarin het oordeel over de klacht en de eventuele maatregelen naar aanleiding van de klacht staan, onvoldoende staat om de klachten weg te wegnemen. De cliënt kan dus geen klacht indienen bij de Geschillencommissie zonder voorafgaand klachttraject. Dit is alleen anders als redelijkerwijs niet van de cliënt verwacht kan worden dat hij/zij met de klacht eerst nog een intern klachttraject aflegt.

### *Wettelijke basis*

De wettelijke basis voor de klachtenprocedure van GGZONLINE is neergelegd in de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen zorg (de WKKGZ).

### *Belangrijke adressen en personen*

Klachtensecretariaat GGZonline :

GGZonline

tav Klachtensecretaris

Goudse Steen 6

3961 XR Wijk bij Duurstede

[klachten@ggzonline.nu](mailto:klachten@ggzonline.nu)

De Geschillencommissie | Zorg

Postadres:

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

**070-3105380**

Bezoekadres:

Bordewijklaan 46

2591 XR Den Haag

GGZonline B.V., Goudse Steen 6, 3961XR Wijk bij Duurstede, KvK 73337668 AGB-code 22221101

kwaliteitsstatuut	John P. Deighton   Algemeen Directeur	Q-nummer  QUA-2021001	15-05-2019
-------------------	--	-----------------------	------------

## HOOFDSTUK 9    Wachttijden

Zoals reeds aangegeven wil GGZonline met haar dienstverlening onder andere een bijdrage leveren aan het verkorten van wachttijden tot diagnostiek en behandeling in de GGZ. Dit doen wij door het effectief inzetten van Regiebehandelaars én via online dienstverlening, waardoor we de zorg naar de cliënt brengen. Op deze wijze maken we diagnostiek in de GGZ makkelijker bereikbaar.

Verwijzers en cliënten kunnen actuele wachttijden terugvinden op de website van GGZonline.

[Wachttijden verwijzers - GGZonline.nu](https://ggzonline.nu/wachttijden-verwijzers)

<https://ggzonline.nu/algemene-informatie-verwijzers/wachttijden/>



GGZonline B.V., Goudse Steen 6, 3961XR Wijk bij Duurstede, KvK 73337668 AGB-code 22221101

kwaliteitsstatuut	John P. Deighton   Algemeen Directeur	Q-nummer  QUA-2021001	15-05-2019
-------------------	--	-----------------------	------------



GGZonline B.V., Goudse Steen 6, 3961XR Wijk bij Duurstede, KvK 73337668 AGB-code 22221101

kwaliteitsstatuut	John P. Deighton   Algemeen Directeur	Q-nummer  QUA-2021001	15-05-2019
-------------------	--	-----------------------	------------