

# Behandelwijzer Arkin BasisGGz

Publieksversie Kwaliteitsstatuut

## Inhoudsopgave

Inleiding.....	2
Voortraject .....	2
Wat kan ik bij de aanmelding verwachten? .....	3
Wat kan ik bij de intake verwachten?.....	4
Behandeling .....	8
Afsluiting en nazorg .....	9
Overige informatie (tegels).....	11
Samen beslissen.....	11
Samenwerking .....	11
Wachttijden .....	11
-----	
-----	11
Familie & Naasten.....	11
Kwaliteit.....	11
Privacy .....	12
Klachten & Complimenten.....	12
Leveringsvoorwaarden .....	12

## Inleiding

Arkin BasisGGz heeft een kwaliteitsstatuut. We noemen het ook wel behandelwegwijzer, omdat het gaat over hoe we alles vóór, tijdens en na je behandeling hebben georganiseerd.

Je kunt hier alles lezen wat je wilt weten over je behandeling bij Arkin BasisGGZ. Heb je vragen over bijvoorbeeld de wachttijd of je behandelaar? Of heb je een andere vraag? Hier vind je antwoord.

De veelgestelde vragen (FAQ) zijn ingedeeld naar fase in de behandeling.

## Voortraject

### **Hoe kom ik erachter of Arkin BasisGGz de juiste plek is voor mij?**

Op deze website vind je veel informatie over al onze behandelingen.

Arkin BasisGGz biedt [kortdurende behandelingen](#) en [behandelingen herstel en ondersteuning](#). Een behandeling duurt 3 tot 10 gesprekken, eventueel ondersteund door online hulpprogramma's (e-health). De frequentie is afhankelijk van je klachten.

Ook kun je kijken op [www.zorgkaartnederland.nl](http://www.zorgkaartnederland.nl). Hier lees je welke ervaringen mensen hebben met Arkin BasisGGz en met andere zorgaanbieders.

Heb je nog vragen, dan kun je ook contact opnemen met de Centrale Aanmelding Arkin (CAA) op nummer nummer 020 590 55 55 van maandag tot en met vrijdag van 8.30 tot 17.00 uur.

### **Wordt een behandeling bij Arkin Basis GGZ vergoed?**

Een intake en behandeling bij Arkin BasisGGz wordt door alle zorgverzekeraars in Nederland vergoed vanuit de basisverzekering. Je zorgverzekeraar vergoedt je behandeling alleen als je een verwijzing hebt van een erkende verwijzer, bijvoorbeeld je huisarts. Voor meer informatie over kosten en over je eigen risico kun je [op de website](#) terecht.

### **Ik twijfel nog...**

Twijfel je of je je moet aanmelden voor een intake of niet en wil je hier graag eens met een van onze behandelaren over praten? Of vind je de drempel naar behandeling nog te groot, maar weet je dat je hulp nodig hebt? Neem gerust contact op met het de Centrale Aanmelding Arkin op 020 590 55 55 (maandag tot en met vrijdag van 8.30 tot 17.00 uur)

### **Ik wil me aanmelden. Hoe pak ik dat aan?**

Om je aan te melden heb je een verwijzing van je huisarts nodig. Je moet dan ook eerst een afspraak met hem/haar te maken. Je huisarts kan je vervolgens aanmelden bij Arkin BasisGGz of je kunt dit zelf doen. Na aanmelding volgt een intakegesprek om na te gaan wat er aan de hand is. Op basis daarvan stellen we samen een behandelplan op en spreek je af hoe lang de behandeling zal duren. Daarna start je behandeling.

Je kan je op verschillende manieren aanmelden (Zie ook <https://www.Arkin Basis GGZ.nl/contact/>)

- Je kunt bellen met de Centrale Aanmelding Arkin (CAA). Deze afdeling is te bereiken via 020 590 55 55, maandag tot en met vrijdag van 8.30 tot 17.00 uur  
Een team van ervaren behandelaren en administratieve medewerkers regelen dat je zo snel mogelijk en op de juiste plek een afspraak voor een intake krijgt.
- Je kunt ook online een afspraak maken, zie [www.Arkin Basis GGZ.nl/afspraak maken](http://www.Arkin Basis GGZ.nl/afspraak maken)
- Je huisarts kan je aanmelden, zie <https://www.Arkin Basis GGZ.nl/verwijzers/aanmelden-en-advies/>

### **Belangrijk**

*In deze fase is je verwijzer nog je contactpersoon. Neem contact op met uw huisarts als je in deze fase hulp nodig hebt.*

[Wat kan ik bij de aanmelding verwachten?](#)

### **Ik heb me aangemeld. Wat kan ik nu verwachten?**

Als de verwijsbrief duidelijk is, dan wordt je gebeld door een medewerker van de centrale aanmelding (CAA) voor een afspraak voor een intake gesprek.

Het kan zijn dat de verwijsbrief niet voldoende duidelijk is. Dan belt een medewerker van CAA eerst jou of je verwijzer voor extra informatie.

Dit proberen wij zo snel mogelijk te doen, de actuele wachttijden kun je op de [website](#) vinden.

Je krijgt voor het eerste intakegesprek een vragenlijst per mail gestuurd. Deze vragenlijst brengt je klachten in kaart. Het is de bedoeling dat je deze thuis alvast invult. Indien je geen computer hebt, kun je de vragenlijst bij Arkin BasisGGz invullen.

Als je behandeling ‘ondersteuning en herstel’ krijgt, dan ontvang je geen vragenlijst.

### **Heb ik een verwijsbrief nodig?**

Je hebt een verwijsbrief nodig. Zo gauw we je verwijsbrief binnen hebben, bellen wij je op om een afspraak te maken.

## Wie is mijn contactpersoon?

In de tijd voor je behandeling begonnen is, kun je met vragen terecht bij je huisarts.

- *Bedenk van tevoren welke vragen je wilt stellen tijdens het telefoongesprek.*
- *Je kunt altijd aangeven wanneer er iets onduidelijk is.*

## Wat kan ik bij de intake verwachten?

### Wat gebeurt er tijdens de intake?

Het eerste gesprek bij Arkin BasisGGz is een intakegesprek. In het intakegesprek bespreek je met je behandelaar waar je je bij je behandeling op wilt richten. In dit gesprek proberen jullie in kaart te brengen wat de relatie is tussen de klacht, gebeurtenissen in je omgeving, persoonlijke leefstijl. Ook wordt gekeken of er andere vormen van hulp nodig zijn, zoals bijvoorbeeld een lichamelijk onderzoek bij de huisarts.

Afhankelijk van de ernst van je klachten, je mogelijkheden en die van je steunnetwerk bekijken we samen wat voor jou de beste behandeling is. In overleg bepaal je wat nodig is en wat haalbaar is. Zo kom je tot een plan waar de behandelgesprekken zich op zullen richten. Ook het aantal gesprekken wordt vastgesteld.

Het intakegesprek duurt ongeveer 60, en soms 90 minuten. Soms is er een aanvullende afspraak nodig om erachter te komen bij welke behandeling je het meeste baat hebt. Er vindt op vaste tijden een evaluatie plaats. Dan bekijk je of je doelen zijn behaald. Ook overleggen jij en je behandelaar of je zelfstandig verder gaat of langer gesprekken nodig hebt. Bij de kortdurende behandeling is de evaluatie na ongeveer vijf gesprekken en bij de behandeling voor ondersteuning en herstel vindt dit jaarlijks plaats.

### Wie krijg ik bij de intake te zien?

Degene die met jou de intake doet haalt je op bij de receptie, stelt zich voor en voert het intakegesprek met je.

In overleg met jou en afhankelijk van de inhoud van de behandeling wordt gekeken welke behandelaar de behandeling zal doen. De medewerker die het onderzoek heeft gedaan blijft de contactpersoon tot de behandeling begint.

## Welke vragen kan ik verwachten tijdens het intakegesprek?

In het intakegesprek stellen we vragen om vast te stellen wat je klachten zijn, welke problemen de aanleiding zijn voor het zoeken van hulp, wat je tot nu toe gedaan hebt om met de problemen om te gaan en welke doelen je graag wilt bereiken in je behandeling.

### **Wat houdt het aanvullend onderzoek in?**

Soms is het niet mogelijk om na het eerste onderzoek een definitief advies te geven over de juiste behandeling. Er is dan aanvullend onderzoek nodig. Dit kan bijvoorbeeld een consult bij de psychiater zijn als het gaat om een behandeling met medicijnen.

Een aanvullend onderzoek vindt zo snel mogelijk na het eerste gesprek plaats. Het kan ook voorkomen dat na het (aanvullende) onderzoek blijkt dat Arkin BasisGGz niet de juiste behandeling heeft voor je klachten. We verwijzen je, in overleg, dan door naar een andere zorgverlener of terug naar de huisarts.

### **Mag ik iemand (familie, vriend) meenemen?**

Ja, je mag zeker iemand meenemen. Arkin BasisGGz vindt de betrokkenheid van partners, familieleden en vrienden bij de behandeling belangrijk. Zij kunnen je steunen tijdens en na je behandeling. Naastbetrokkenen kunnen voor zichzelf, wanneer zij bijvoorbeeld een mantelzorgfunctie hebben, ook behoefte hebben aan ondersteuning. Zij kunnen daarvoor gebruik maken van cursussen voor familie en naastbetrokkenen of van een adviesgesprek bij onze afdeling Preventie. Zie [ook de website](#)

Je bent dus van harte uitgenodigd om iemand mee te nemen naar het intakegesprek.

### **Hoe lang duurt de intake?**

Het intakegesprek duurt 60-90 minuten.

### **Wat kan ik na de intake verwachten?**

In de BasisGGz bieden we verschillende behandelingen. Tijdens het intakegesprek zal de behandelaar op basis van je klachten en hulpvraag samen met jou de beste behandelvorm kiezen. Dit wordt opgenomen in een behandelplan.

Er zijn verschillende [behandelvormen](#).

- (Steunende en structurende gesprekken)
- [Cognitieve gedragstherapie \(CGT\)](#)
- [Eye Movement Desensitization and Reprocessing \(EMDR\)](#)
- [Leefstijltraining](#)
- [Begeleide zelfhulp](#)
- [Virtual Reality Therapie](#)

Daarnaast zijn er verschillende cursussen en trainingen die je kunt volgen.

Bij behandelingen wordt ook gebruik gemaakt van e-health, online programma's die je thuis kunt volgen en waarbij we uitgaan van jouw wensen en mogelijkheden.

### **Wat is een behandelplan?**

In een behandelplan staat wat het doel is van je behandeling. Ook staat in het plan beschreven uit welke stappen je behandeling bestaat en welke behandelaren betrokken zijn. Om te zorgen dat je behandeling goed verloopt is er één behandelaar die regie voert over je traject. Wie dat is, staat ook in je behandelplan.

De behandeling en dus ook het behandelplan, wordt in overleg samengesteld.

Het behandelplan bevat

- De doelen van de behandeling: het verminderen van je klachten en doelen gericht op wat je wilt bereiken op het gebied van sociale relaties, dagelijkse bezigheden, lichamelijke gezondheid en/of persoonlijke ontwikkeling.
- Het totaal aantal sessies
- De eerst volgende evaluatiedatum
- De behandelmethode en de behandelvorm
- De accordering, de verklaring dat je hiermee akkoord gaat.

### **Wat als ik het niet eens ben met het behandelvoorstel?**

Het behandelplan bevat een deskundig behandeladvies, waar we over in gesprek kunnen gaan. Je hebt het recht om een andere behandelaar om zijn mening te vragen over het behandelvoorstel. Ook kun je afzien van behandeling of toch kiezen voor behandeling bij een andere zorgaanbieder.

### **Wanneer begint mijn behandeling?**

Aan het einde van het intakegesprek maken we direct een afspraak voor de start van de behandeling. Meestal kun je binnen 2 a 3 weken met je behandeling beginnen, maar dit kan verschillen per moment en per locatie. De actuele behandelingswachtijd kun je vinden op de [website](#)

### **Moet ik zelf mijn huisarts informeren over mijn behandeling bij Arkin BasisGGz?**

Nee, dat hoeft niet. Als je geen bezwaar hebt tegen het verstrekken van informatie aan de huisarts, kunnen wij aan je huisarts doorgeven welke behandeling je bij Arkin BasisGGz gaat volgen.

### **Wat als er geen indicatie voor behandeling is?**

Als Arkin BasisGGz toch niet de juiste plek voor je is, dan onderzoeken we samen andere behandelmogelijkheden bij collega-zorgaanbieders binnen Arkin of daarbuiten. Het kan ook zijn dat we geen behandelmogelijkheden binnen de GGz zien en je terugverwijzen naar de huisarts.

### **Wat als ik niet wil dat mijn huisarts wordt geïnformeerd?**

Het is gebruikelijk om de verwijzer (meestal de huisarts) kort te informeren over de behandeling. De verwijzer krijgt een brief na de intake zodat hij weet hoe de behandeling er uit gaat zien en na afloop van de behandeling krijgt de huisarts bericht over het resultaat van

de behandeling. Wanneer je het er niet mee eens bent, dan kun je dat aangeven tijdens je intake of bij je behandelaar. We delen dan geen inhoudelijke informatie met de huisarts.

## Behandeling

### **Hoe kan ik me voorbereiden op de behandeling?**

Tijdens het gesprek waarin het behandeladvies wordt besproken, krijg je informatie over je behandeling. Ook krijg je dan informatie over hoe je je hierop kan voorbereiden.

### **Wat gaat er gebeuren tijdens de behandeling?**

Tijdens je eerste behandelafpraak krijg je meer informatie over de inhoud van je behandeling. Je kunt ook meer informatie over de verschillende behandelingen bij Arkin BasisGGz vinden op [www.Arkin Basis GGZ.nl/behandelingen](http://www.ArkinBasisGGZ.nl/behandelingen).

### **Mag ik een naaste (familie, vriend) meenemen?**

Ja, je mag zeker iemand meenemen. Arkin BasisGGz vindt de betrokkenheid van partners, familieleden en vrienden bij de behandeling belangrijk. Zij kunnen je steunen tijdens en na je behandeling.

### **Wie is mijn contactpersoon?**

Tijdens de behandeling heb je een vast contactpersoon. Dit is de behandelaar die de regie over je behandeling houdt. Tijdens de intake hoor je wie je contactpersoon is tijdens de behandeling.

### **Hoe lang duurt mijn behandeling?**

Behandelingen in de BasisGGz zijn kortdurend. Dat betekent dat je behandeling drie tot maximaal tien behandelgesprekken duurt. De intake is een apart gesprek en wordt hier niet bij gerekend.

Tijdens de intake maken we een inschatting van hoeveel gesprekken je nodig zult hebben. Doorgaans vinden behandelgesprekken éénmaal in de twee weken plaats. Als het nodig is kunnen we in het begin wekelijkse gesprekken hebben. Naarmate de behandeling vordert, worden de tussenpozen tussen de sessies doorgaans langer.

Er vindt regelmatig een evaluatie plaats waarin je bekijkt of je doelen al zijn behaald. Ook overleggen jij en je behandelaar of je zelfstandig verder gaat of langer gesprekken nodig hebt.

### **Hoe weet ik of de behandeling mij helpt bij mijn probleem?**

Tijdens de behandeling vragen we je regelmatig of je vindt dat de behandeling helpt. Ook gebruiken we vragenlijsten om samen met je te bekijken of de behandeling effect heeft. Zie ook [de website](#) voor meer informatie over het gebruik van deze vragenlijsten

We kijken naar welk doel je wilde bereiken met de behandeling en of je klachten minder worden. Zo kunnen we het behandelplan ook bijstellen als dat nodig is. De uitkomsten van de vragenlijsten komen in je behandeldossier.



**Mijn partner heeft vragen over de behandeling/behandelaar. Kan hij/zij bellen?**

Ja, dat kan, maar alleen als je ons daarvoor toestemming geeft. Je partner kan voor vragen terecht bij de behandelaar en dat geldt ook voor andere mensen uit je omgeving die je steunen.

**Ik ga naar een kliniek. Wie houdt mijn behandelaar op de hoogte?**

Mocht je tijdens je behandeling bij Arkin BasisGGz opgenomen worden in een kliniek, dan houdt je vaste behandelaar, als het mogelijk is, contact met je tijdens je opname.

## Afsluiting en nazorg

**Wanneer wordt de behandeling afgesloten?**

Voor iedere behandeling wordt vooraf afgesproken hoe lang de behandeling duurt. De behandeling wordt tijdens het behandelproces ook regelmatig geëvalueerd. Dan kijk je terug op de behandeling om te zien hoe het is gegaan en of er verbetering of verandering is. Het kan voorkomen dat je behandeling eerder wordt beëindigd als jij en je behandelaar vinden dat je doel is bereikt. Het kan ook dat een behandeling langer duurt dan vooraf is afgesproken. Dat wordt op tijd met je besproken.

Als je een behandeling voor ondersteuning en herstel volgt, in het kader van nazorg, dan wordt van te voren geen termijn afgesproken.

**Mag ik daar zelf over meebeslissen?**

Ja, afsluiting van de behandeling is in overleg met jou en met eventuele naaste(n).

**Hoe gaat afsluiting precies in zijn werk?**

Voordat je behandeling wordt afgesloten hebben we eerst een eindgesprek. Tijdens dit gesprek kijken we samen hoe de behandeling is verlopen, welke resultaten je hebt behaald en hoe je terugval kunt voorkomen. Ook daarvoor gebruiken we vragenlijsten die we met je bespreken.

**Wat als ik nog zorg nodig heb?**

Als je nog zorg nodig hebt na de behandeling voor andere klachten, dan kun je daarvoor opnieuw een verwijzing krijgen. Dit kan via je huisarts maar bijvoorbeeld ook via de psychiater van het team waar je behandeld werd. Verwijzing gaat altijd in overleg met jou en eventueel met naasten die betrokken zijn.

**Wie vertelt mijn huisarts dat mijn behandeling klaar is?**

We informeren je verwijzer (meestal je huisarts) na de behandeling met een ontslag- en adviesbrief. In deze brief staat hoe je behandeling is verlopen. Ook geven wij de huisarts advies over hoe hij je verder nog kan helpen.

**Ik heb liever niet dat mijn huisarts alle informatie krijgt.**

Wanneer je niet wil dat je huisarts informatie over je krijgt, dan kun je dat aangeven bij de intaker of bij je behandelaar. Dan delen we geen inhoudelijke informatie met de huisarts.

Zonder je toestemming sturen wij geen inhoudelijke informatie op. Het is wel belangrijk dat je huisarts op de hoogte is van eventuele medicatie die je van Arkin BasisGGz krijgt voorgeschreven.

**Wat kan ik doen als ik opnieuw hulp van Arkin BasisGGz nodig heb?**

Nadat je behandeling is afgesloten, verloopt het contact weer via je huisarts. Hij/zij kan je opnieuw verwijzen naar Arkin BasisGGz, als dat nodig mocht zijn.

## Overige informatie (tegels)

### **Mijn (regie)behandelaar**

De regiebehandelaar ziet erop toe dat uw behandeling goed verloopt, ook als er meerdere behandelaren bij uw behandeling betrokken zijn. Hij is uw eerste aanspreekpunt. Hij is ook verantwoordelijk voor een goede overdracht naar andere behandelaren en bijvoorbeeld naar uw huisarts. Wie uw (regie)behandelaar is, kan per fase in de behandeling verschillen. U en uw eventuele naaste krijgen dat altijd te horen. Bent u niet tevreden over uw (regie)behandelaar of zou u om een andere reden willen wisselen? Bespreek dit dan met uw behandelaar of regiebehandelaar.

---

### Samen beslissen

Vaak zijn er meerdere behandelmogelijkheden. Na uw intakegesprek bekijken we samen welke behandeling het beste past bij uw vraag. We vinden het belangrijk dat u – waar mogelijk- kunt meebeslissen.

---

### Samenwerking

Arkin Basis GGZ werkt samen met verschillende andere onderdelen van Arkin en verschillende andere zorgorganisatie buiten Arkin. Als u nog andere zorg heeft, stemmen we onze behandeling met deze zorgverleners af.

---

### Wachttijden

Er zijn landelijke afspraken over hoe om te gaan met wachttijden en wachtlijsten. Voor de meest actuele wachttijden kunt u kijken op [www.Arkin Basis GGZ.nl/behandelingen/praktische-informatie/wachttijden](http://www.Arkin Basis GGZ.nl/behandelingen/praktische-informatie/wachttijden). Arkin Basis GGZ doet haar uiterste best de wachttijden zo kort mogelijk te houden. Wanneer u de wachttijd te lang vindt, kunt u of uw huisarts altijd contact opnemen met ons. Voor vragen over wachttijden bij Arkin Basis GGZ kunt u ook bellen met de afdeling Centrale Aanmelding Arkin: 020 590 55 55

---

### Familie & Naasten

Het is altijd mogelijk dat u iemand meeneemt naar het intakegesprek of een behandelafpraak. Dat kan uw partner zijn, een familielid of iemand anders die u graag bij uw behandeling wilt betrekken. We bespreken dan hoe hij of zij u kan ondersteunen.

---

### Kwaliteit

Wij zijn steeds op zoek naar hoe onze zorg nog beter kan. Wij zijn dan ook altijd benieuwd naar uw suggesties en ervaringen. Deze kunt u aan ons geven via [de website](#). Wij laten onze kwaliteit van zorg toetsen door een externe onafhankelijke instantie. Ook doen we regelmatig onderzoek naar de tevredenheid van onze cliënten. U kunt ook altijd een beoordeling over uw behandeling achterlaten op het landelijke en onafhankelijke [www.zorgkaartnederland.nl](http://www.zorgkaartnederland.nl).

---

## Privacy

Informatie over u of uw behandeling wordt bij ons veilig bewaard en niet gedeeld met anderen, tenzij u daarvoor toestemming heeft gegeven. Wij houden ons aan de regels zoals die beschreven zijn in ons [Privacyreglement](#).

---

## Klachten & Complimenten

Als u een klacht of een compliment heeft, dan horen we dat graag van u! Een klacht indienen kan op verschillende manieren. In onze algemene [Folder klachtenregeling](#) leest u welke stappen u kunt nemen. Complimenten kunt u kwijt op [Zorgkaart.nl](#)

---

## Leveringsvoorwaarden

In de 'algemene leveringsvoorwaarden ggz' staan de afspraken waaraan Arkin Basis GGZ en ook u zich moeten houden. U kunt hier onze [Leveringsvoorwaarden](#) lezen. De leveringsvoorwaarden gaan *niet* over de soorten behandelingen die wij bieden. Die informatie vindt u op onze website.

---