

Zorg met aandacht



# Kwaliteitsstatuut

[www.apanta-ggz.nl](http://www.apanta-ggz.nl)

## Inhoudsopgave

|                       |    |
|-----------------------|----|
| Mono & Multi          | 4  |
| Partners in zorg      | 6  |
| Organisatie van zorg  | 8  |
| Zorgpaden bij Apanta  | 10 |
| Zorgproces            | 14 |
| Cliëntgegevens        | 18 |
| Klachten & geschillen | 19 |
| Cliënttevredenheid    | 20 |
| Locaties              | 21 |
| Contact               | 22 |

[www.apanta-ggz.nl](http://www.apanta-ggz.nl)

## Kwaliteit voorop

### Niet de klacht, maar de persoon centraal

Apanta is een erkende instelling voor geestelijke gezondheidszorg in Eindhoven, Veldhoven en omgeving. We bieden – vanuit een persoonsgerichte aanpak – individueel maatwerk voor mensen met psychische en psychiatrische klachten. Voor kinderen, jongeren, volwassenen en ouderen. Elke dag zetten we ons in om zorg te bieden van buitengewone kwaliteit. Daarbij werken we nauw samen met andere zorgaanbieders en huisartsen in de regio.

In het kwaliteitsstatuut dat u nu voor zich heeft is aangegeven hoe Apanta haar zorg organiseert op het gebied van kwaliteit en verantwoording.

Wilt u contact over het kwaliteitsstatuut? U kunt zich richten tot Marloes Hogenkamp via [m.hogenkamp@apanta-ggz.nl](mailto:m.hogenkamp@apanta-ggz.nl) of 040-2545759



*Raad van Bestuur Apanta  
Mevr. msc. M. Polderman-van Vliet*

Apanta wil voor iedere inwoner in de regio Eindhoven / Veldhoven klaarstaan om persoonsgerichte geestelijke gezondheidszorg te bieden in een sfeer waarin mensen zich welkom en gezien voelen.



# Apanta: Mono en Multi

Apanta biedt geestelijke gezondheidszorg vanuit twee organisaties met elk een andere werkwijze: kort als het kan en lang als het echt nodig is.

## Apanta-direct

snel, kortdurend en dichtbij

Het zorgaanbod van Apanta-direct (Mono) bestaat uit kortdurende hulp die dichtbij huis geboden wordt voor vrijwel alle lichte tot matige psychische problemen. We werken vanuit diverse locaties, waaronder een aantal gezondheidscentra in Veldhoven.

Apanta biedt ambulante hulp binnen de generalistische zorg. Om de behandeling goed aan te laten sluiten op de situatie van de cliënt, wordt gewerkt met een multidisciplinair team. In onderlinge afstemming maken onze therapeuten voor elke cliënt een programma op maat.

### Het multidisciplinair team van Apanta-direct bestaat uit:

- Ervaringswerker
- GZ-psycholoog
- Klinisch Psycholoog
- Orthopedagoog-generalist
- Psychiater
- Psycholoog
- Psychotherapeut



Meer weten?

[www.apanta-ggz.nl](http://www.apanta-ggz.nl)

### Apanta verleent zorg aan:

- Kinderen (onder de 18 jaar)
- Jongeren (tussen de 18 en 23 jaar)
- Volwassenen (vanaf 24 jaar)

## Apanta-ggz

gespecialiseerde, intensieve en regionale zorg

Het zorgaanbod van Apanta-ggz (Multi) bestaat uit gespecialiseerde en intensieve zorg voor complexe psychische en psychiatrische problematiek.

### Onze specialisaties zijn:

- Complexe angst- en stemmingsstoornissen
- Persoonlijkheidsstoornissen
- Eetstoornissen
- Ontwikkelingsstoornissen: ADHD en autismespectrumstoornissen
- Kind- en jeugdpsychiatrie

Apanta biedt ambulante hulp binnen de specialistische zorg. Om de behandeling goed aan te laten sluiten op de situatie van de cliënt, wordt gewerkt met een multidisciplinair team. In onderlinge afstemming maken onze therapeuten voor elke cliënt een programma op maat.

### Het multidisciplinair team van Apanta-ggz bestaat uit:

- Ervaringswerker
- GZ-psycholoog
- Intensief Psychiatrisch Gezinsbegeleider
- (Jeugd)arts
- Klinisch Psycholoog
- Orthopedagoog-generalist
- Psychiater
- Psycholoog
- Psychomotorisch therapeut
- Psychotherapeut
- Sociaal psychiatrisch verpleegkundige
- Sociaal pedagogisch hulpverlener
- Speltherapeut
- Systeemtherapeut



Meer weten?

[www.apanta-ggz.nl](http://www.apanta-ggz.nl)

## Zorg met aandacht

Apanta staat voor zorg met aandacht. Dat betekent dat cliënten bij ons in vertrouwde handen zijn. We bieden persoonlijke zorg in een veilige omgeving.

Zorg is in onze ogen een persoonlijke ontmoeting. We hebben oog voor de cliënt als mens en kijken verder dan alleen de klachten. We zijn optimistisch en hebben vertrouwen in de mogelijkheden van de cliënt. We begeleiden de cliënt zodat hij zich sterker gaat voelen, op veel gebieden beter gaat functioneren en in de toekomst geen of minder hulp nodig heeft.

## Partners in zorg

### Samen staan we sterker

Apanta werkt samen met verschillende partners ten behoeve van de behandeling van cliënten. Wij geloven immers dat we samen de allerbeste zorg kunnen leveren. We hebben een uitgebreid netwerk en structurele samenwerkingsafspraken. Hieronder een greep uit de partijen waarmee we samenwerken.

#### Brabants Eetstoornissen Netwerk (BEN)

Samenwerking met andere aanbieders van zorg voor cliënten met een eetstoornis in de regio, wordt vorm geven door deelname binnen het BEN.

#### CrisisCare GGzE

Samenwerking in verband met doorverwijzingen naar de crisisdienst / Intensive Home Treatment (IHT) voor spoedeisende hulp.  
[www.ggze.nl/organisatieonderdelen/gg-](http://www.ggze.nl/organisatieonderdelen/gg-)

#### Diëtiste

Samenwerking op het gebied van eetstoornissen.  
[www.dieethulp.coach](http://www.dieethulp.coach)

#### DOH

Zorgstraat vanuit de praktijkondersteuner van de huisarts (POHggz) naar de GBGGZ.  
[www.dohnet.nl](http://www.dohnet.nl)

#### Gemeenten / generalisten

Apanta werkt samen met de Wij-teams van Wij-Eindhoven en de generalistentteams van Centrum Jeugd en Gezin.  
[www.wijeindhoven.nl](http://www.wijeindhoven.nl)  
[www.cjgveldhoven.nl](http://www.cjgveldhoven.nl)

#### Gezondheidscentra in de regio

Apanta is aanwezig in gezondheidscentra Heikant en Libra te Veldhoven.  
[www.heikant.nl/psychologie/wie-zijn-wij](http://www.heikant.nl/psychologie/wie-zijn-wij)

#### Huisartsen in de regio

Samenwerking in verband met doorverwijzingen van cliënten.

#### Landelijke Stichting Familie Vertrouwenspersoon (IsFVP)

Apanta heeft bij de IsFVP een vaste familievertrouwenspersoon waar naasten van cliënten gratis een beroep op kunnen doen.  
[www.isfvp.nl](http://www.isfvp.nl)

#### Maxima Medisch Centrum

Samenwerking in verband met doorverwijzingen cliënten in crisis naar PAAZ (Psychiatrische Afdeling Algemeen Ziekenhuis) van het Maxima Medisch Centrum.  
[www.mmc.nl/psychiatrie](http://www.mmc.nl/psychiatrie)

#### Minddistrict

Samenwerking op het gebied van online behandelen (E-health).  
[www.minddistrict.com](http://www.minddistrict.com)

#### Nederlandse Academie voor Eetstoornissen (NAE)

Als officieel instellingslid van de NAE werkt Apanta-ggz mee de kwaliteit van zorg voor cliënten met een eetstoornis te verbeteren en onderzoek en preventie te bevorderen.  
[www.naeweb.nl](http://www.naeweb.nl)

#### POZOB

Zorgstraat vanuit de praktijkondersteuner van de huisarts (POHggz) naar de GBGGZ.  
[www.pozob.nl](http://www.pozob.nl)

#### Samen Verder!

Samen Verder! is een samenwerkingsverband van GGzE, DSP, Apanta-ggz, DSP, Novadic-Kentron, Psy zorg en gemeente Veldhoven. Het samenwerkingsverband is opgericht om de - in grote mate overlappende - wensen van de netwerkpartners te bundelen en gezamenlijke doelen te behalen (o.a. wachttijden en oplopende zorgkosten).

#### SamenwerkingsVerband Autisme Zuidoost Brabant (SVA)

Als partner van het samenwerkingsverband Autisme maakt Apanta zich samen met 30 andere organisaties uit de regio hard voor een passend antwoord op de behoeften van mensen met een Autismespectrumstoornis.  
[www.autismezuidoostbrabant.nl](http://www.autismezuidoostbrabant.nl)

#### StroomZ (voorheen SGE)

Aan Stroomz zijn 20 huisartsenpraktijken verbonden in Eindhoven en omliggende gemeenten. Daarnaast heeft Stroomz 10 gezondheidscentra in Eindhoven. Dat zijn locaties waar meerdere zorgverleners in 1 gebouw zitten. Zoals een huisarts, apotheek, fysiotherapeut, diëtist en pedicure.  
[www.stroomz.nl](http://www.stroomz.nl)

#### Zorgmed

Zorgmed ondersteunt cliënten in hun eigen omgeving zodat zij regie over hun eigen leven kunnen blijven voeren. Zorgmed houdt een maandelijks inloopochtend op Apanta locaties waar medewerkers en cliënten terecht kunnen met hun vragen.  
[www.zorgmed.nl](http://www.zorgmed.nl)

## Samen voor de beste zorg

Apanta is in het zorglandschap een herkenbare en constructieve samenwerkingspartner.

Geïnteresseerd om samen met Apanta de beste zorg voor cliënten in de regio Eindhoven en Veldhoven te bieden: neem vrijblijvend contact op.



Voor iedere cliënt en medewerker staat er dagelijks vers fruit klaar voor een warm en gezond welkom.

### Visie

In jouw herstelproces werken we als gelijkwaardige partners samen, waarbij we uitgaan van jouw eigen kracht.

### Medewerkers bevoegd en bekwaam

Apanta zorgt er voor dat haar medewerkers bevoegd en bekwaam zijn en blijven. Medewerkers worden gestimuleerd zichzelf te ontwikkelen en hun opgedane kennis in te zetten ten behoeve van de zorg van cliënten:

- Van alle medewerkers wordt een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) gevraagd bij in dienst treden.
- Bij indiensttreding worden de diploma's van de werknemers gecontroleerd. Bij zorgverleners worden ook eventuele registraties gecontroleerd en wordt vervolgens continu bijgehouden door de afdeling HR of men voldoet aan alle eisen om BIG-registraties te behouden.

### Werken vanuit een duidelijke visie

Apanta doet er alles aan om haar medewerkers vanuit dezelfde, personsgerichte missie en visie te laten werken. Voor alle medewerkers, inclusief het ondersteunend personeel gebeurt dit onder andere op de volgende manieren:

- Alle medewerkers hebben gedurende het introductietraject bij indiensttreding een kennismaking met de Raad van Bestuur. Hier maken zij uitvoerig kennis met de visie en missie van Apanta.
- Elke medewerker wordt uitgenodigd voor een 'Ontmoetingsbijeenkomst' in de eerste periode van het in dienst zijn. In deze bijeenkomst komen alle facetten aan bod die van belang zijn bij het uitdragen van de visie van Apanta.
- Twee keer per jaar vinden er organisatiebrede activiteiten plaats in de vorm van een teammiddag. Hierbij worden teambuilding-activiteiten gecombineerd met een inhoudelijk programma. Naast bovenstaande bijeenkomsten worden diverse communicatiemiddelen ingezet om medewerkers op de hoogte te houden van veranderingen, zoals teamoverleggen, intranet, mail en interne nieuwsbrieven.

### Opleidingsplan

*De persoon in zijn waarde laten  
De therapeut als instrument*

Bij Apanta zetten we in op gelijkwaardig contact tussen therapeut en cliënt. Vanuit deze bevlogen instelling leiden we bij Apanta therapeuten en behandelaars op. Dat betekent dat onze zorgverleners naast de cliënt staan, putten uit hun eigen ervaring en zichzelf gebruiken als model voor de cliënt.

In het opleidingsbeleid kijkt Apanta ook naar de behandelaar als persoon. Ontmoeting, contact en de kwaliteit van de interactie tussen behandelaar en cliënt staan centraal. Vanuit de visie van Apanta heeft het personsgerichte en systemische gedachtengoed een belangrijke plaats in het opleidingsbeleid. Alle werknemers (secretariaat, ondersteuning, behandelaars, management) worden, ieder op zijn/haar niveau, geschoold vanuit deze visie.

Apanta heeft een opleidingsplan dat jaarlijks geupdate wordt. Hierin wordt toegelicht:

- Apanta is een erkende praktijkopleidingsinstelling voor de opleidingen GZ-psycholoog en psychotherapeut.
- Alle (basis)psychologen krijgen de mogelijkheid om deel te nemen aan de opleiding inleiding personsgerichte experiëntiële psychotherapie. Apanta zorgt voor de kosten van deze cursussen.
- Tevens biedt Apanta alle medewerkers de mogelijkheid om deel te nemen aan de trainingen binnen Apanta-academy en EFTin tegen een gereduceerd tarief.
- Medewerkers van Apanta ontvangen jaarlijks een budget dat gebruikt kan worden voor het volgen van trainingen/cursussen.
- Cursussen en trainingen die interessant zijn worden ter kennisgeving door Apanta aan haar werknemers voorgelegd.



Bij Apanta is therapie een persoonlijke ontmoeting

### Zorgstandaarden

Onze zorgpaden zijn opgesteld volgens de geldende zorgstandaarden en richtlijnen. Indien nodig worden hierop verbeterplannen gemaakt en uitgevoerd (*Plan-Do-Check-Act*). We werken met efficiënte en doelmatige zorgpaden en de nieuwste (inter)nationale wetenschappelijke inzichten in de diagnostiek en behandeling.

Alle behandelaars hebben scholing gehad met betrekking tot 'Samen Beslissen'. De cliënt staat altijd centraal bij Apanta en waar mogelijk behoudt de cliënt zijn eigen regie.

Cliënten zijn betrokken bij de invulling van ons behandelaanbod via bijvoorbeeld de cliëntenraad, cliëntenpanels en ervaringswerkers.

-----

Onze jaarverslagen zijn te downloaden op de website van Apanta.



[www.apanta-ggz.nl](http://www.apanta-ggz.nl)

### Multidisciplinair overleg

Apanta heeft vastgelegd hoe de overdracht tussen de regiebehandelaar en andere betrokken behandelaren is geregeld. De samenstelling van het team, de overlegfrequentie en de wijze van verslaglegging verschillen voor Multi en Mono.

#### Specialistische zorg - Multi

Elke cliënt wordt binnen Multi besproken in een multidisciplinair overleg (MDO), minimaal één keer na de intakefase (vaststellen behandelplan) en daarna één keer per 6 maanden (voortgang behandeling, ROM, naleving zorgpad, inzet e-health) of indien een van de behandelaren aanleiding ziet zoals af- of afschaling of bij voorgenomen ontslag. Aan dit wekelijks overleg neemt in ieder geval altijd een psychiater en/of klinisch psycholoog deel. Verslaglegging vindt plaats in het EPD van de besproken cliënt.

#### Generalistische zorg - Mono

Elke cliënt in Mono wordt na aanmelding gescreend door een GZ-psycholoog of een psychotherapeut. Deze regiebehandelaar bepaalt wie de meest geschikte medebehandelaar oftewel de uitvoerende behandelaar is. Indien dit een psycholoog is, vindt er gedurende het behandeltraject altijd minimaal één keer een overleg plaats tussen de regiebehandelaar en de uitvoerend behandelaar. De cliënt wordt in het eerst intakegesprek direct gesproken door de uitvoerend behandelaar, waarbij de regiebehandelaar aansluit om samen een beeld te vormen. Indien nodig is er altijd een psychiater beschikbaar voor overleg en/of consultatie.

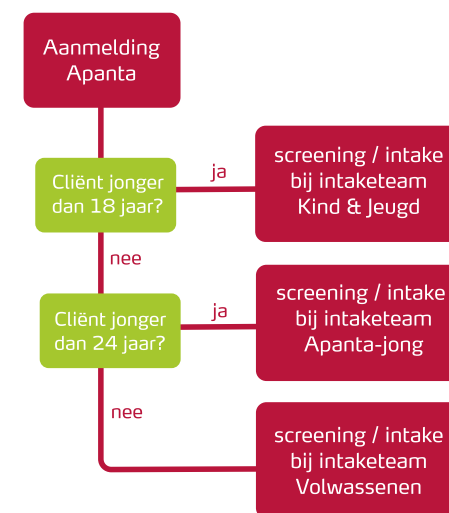
### Start behandeling en afronding

#### Specialistische zorg - Multi

De beslissing voor het op- en afschalen wordt altijd genomen in het multidisciplinair overleg. Hierbij geldt dat bij verschil van visie de regiebehandelaar de keuze maakt, met inachtneming van de visie van alle betrokken behandelaren en in afstemming met de psychiater in het desbetreffende MDO. Adviezen worden altijd besproken met de cliënt en in samenspraak doorgevoerd.

#### Generalistische zorg - Mono

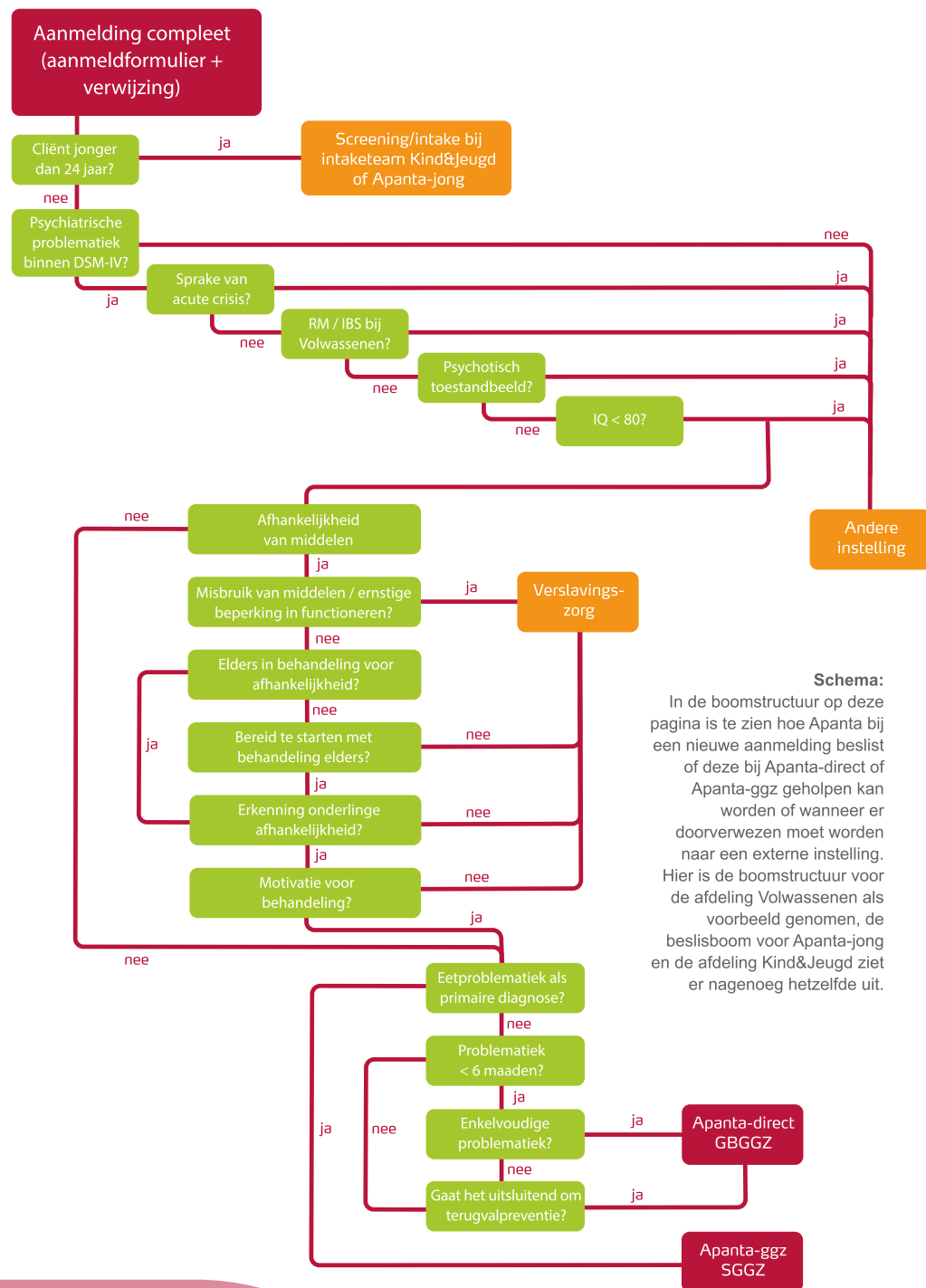
De beslissing voor het op- en afschalen wordt genomen door de regiebehandelaar, die indien nodig altijd een beroep kan doen op de psychiater voor consultatie/advies. Adviezen worden altijd besproken met de cliënt en in samenspraak doorgevoerd.



#### Schema:

In de boomstructuur is te zien hoe Apanta bij een nieuwe aanmelding beslist welke afdeling verantwoordelijk is voor de screening en intake van de cliënt.

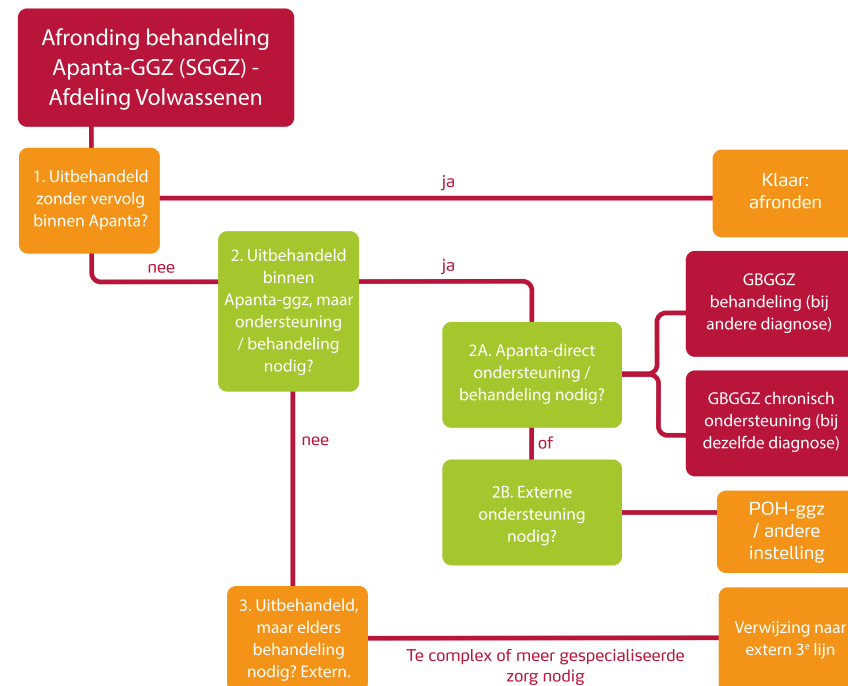
## Toewijzing / screening bij afdeling Volwassenen



## Afronding behandeling

### Schema:

Deze boomstructuur die inzage geeft in hoe Apanta-GGZ binnen de afdeling Volwassenen beslist of een behandeling afgerond kan worden of dat de cliënt verder in behandeling zou moeten, binnen Apanta of extern. Onder de boomstructuur zijn de criteria te lezen die men in acht dient te nemen bij besluitvorming.



### 1. CRITERIA

- \* doelen behaald
- \* cliënt ziet af van verdere behandeling
- \* cliënt heeft, binnen de mogelijkheden, bereikt wat er te halen valt

#### Let op:

- \* Loslaten heeft ook een functie
- \* Accepteren door zowel cliënt als therapeut dat niet alles haalbaar is --> shared decision making
- \* Handicap model: niet alles is op te lossen in de ggz. Dit heeft te maken met structurele problematiek
- \* Cliënt laten ervaren van eigen kracht / sterkte in het kader van 'positieve gezondheid'

### 2A. CRITERIA

- \* (intern) uitsluitend als niet is voldaan aan de criteria voor groep 1
- \* De bestaande behandelrelatie heeft prioriteit
- \* Indien niet langer dan 1 jaar nodig
- \* Bestendigen van behandelresultaten

### 2B. CRITERIA

- \* (extern) als niet voldaan is aan de criteria voor groep 1
- \* Risico op terugval aanwezig
- \* Problematiek zal sluimerend aanwezig blijven (langer dan 1 jaar)

## Behandelproces

### Monitoring wachtlijst

Apanta heeft contracten met alle zorgverzekeraars. De instroom van cliënten is afhankelijk van de budgetbepalingen per zorgverzekeraar. Per maand wordt op grond van aantal wachtenden in combinatie met de verwachte realisatie van lopende cliënten en de beschikbare capaciteit in betreffende teams de instroom vastgesteld.

Op onze website geven we een indicatie van de wachttijd tot behandeling na het eerste intake-contact. Dit wordt bepaald door te kijken hoelang de cliënten, die bij de behandelaar ingepland worden, na hun eerste intake-contact hebben gewacht tot inplanning bij de behandelaar. Deze verwachte wachttijden worden zo accuraat mogelijk aangegeven en regelmatig geupdate. Per leeftijdscategorie wordt uitgebreide informatie gegeven:

- \* kinderen 4 t/m 16 jaar
- \* jongeren 18 t/m 23 jaar
- \* volwassenen vanaf 24 jaar.

Tijdens het wachten op -de start van- de behandeling, kan men al starten met herstel. We noemen dit de zelfzorgfase en hierin bieden we diverse activiteiten en E-health aan. De activiteiten zijn: themabijeenkomsten, zingen en meditatie.

### Pijlers Apanta

- Persoonsgericht met aandacht
- Verbonden en transparant
- Wendbaar en energiek

### Aanmelding en intake

Cliënten kunnen zich aanmelden via onze website. Omdat we het belangrijk vinden om niet alleen de mening van de verwijzer te horen, maar ook het eigen verhaal, vragen we alle cliënten een uitgebreid aanmeldformulier op onze website in te vullen, ook als er al een verwijzing is ontvangen.

De aanmelding wordt gescreend. In de screening wordt bepaald welke zorg het beste past bij de cliënt (Mono of Multi) en welke regiebehandelaar wordt ingezet.

### Diagnose

Cliënten worden na de screening telefonisch uitgenodigd voor een intakegesprek, waarbij gekeken wordt naar een tijdstip dat voor zowel Apanta als de cliënt geschikt is.

Diagnostiek vindt plaats in de intakefase, de regiebehandelaar is eindverantwoordelijk voor het stellen van de diagnose, na inbreng in het multidisciplinair overleg en afstemming met de cliënt.



Meer weten?

[www.apanta-ggz.nl](http://www.apanta-ggz.nl)

Apanta is het Griekse woord voor 'ontmoeting', 'samen komen', 'jezelf aan het werk zetten', 'goed aflopen' en 'gelukken'. Bij Apanta krijgen deze woorden betekenis. Kwaliteit en natuurlijk een persoonlijke aanpak staan voorop.

## Regiebehandelaar

De regiebehandelaar is verantwoordelijk voor het intakeproces, draagt zorg voor het (doen) stellen van de diagnose en stelt samen met de cliënt en eventueel de medebehandelaar een (voorlopig) behandelvoorstel op. Indien nodig draagt de regiebehandelaar er zorg voor dat de cliënt wordt terug verwezen naar de huisarts of wordt doorverwezen naar een ander echelon/instelling.

Binnen Multi draagt de regiebehandelaar (indien de regiebehandelaar geen psychiater of klinisch psycholoog is) er bovendien zorg voor dat de intakegegevens en het (voorlopig) behandelplan worden besproken binnen het Multidisciplinair overleg (MDO). Dit geldt ook voor besluitvorming op cruciale momenten binnen de behandeling (wijziging behandelplan, ontslag, crisis). De regiebehandelaar zal te nemen of genomen beslissingen omtrent intake/diagnose/behandeling altijd bespreken met cliënt en/of naasten en zorg dragen dat deze beslissingen op correcte wijze worden vastgelegd in het EPD.

Alle cliënten worden minimaal één maal per 6 maanden besproken op het MDO. Agendering gebeurt geautomatiseerd vanaf het eerste behandelcontact. Punten die worden besproken in het MDO zijn voortgang behandeling, tussentijdse (cliënt-) evaluatie, ROM-resultaten, resultaten overige vragenlijsten.

### Aanspreekpunt

De regiebehandelaar is beschikbaar en bereikbaar als centraal aanspreekpunt voor cliënten, diens naasten, wettelijk vertegenwoordigers en eventueel andere betrokkenen. In de dagelijkse praktijk is de uitvoerend behandelaar dit aanspreekpunt.

## Nazorg

De resultaten van de behandeling wordt altijd geëvalueerd met de cliënt in een eindgesprek. Hierin worden ook de ROM vragenlijsten meegenomen.

De verwijzer wordt schriftelijk geïnformeerd bij afronding van de behandeling. Er worden continu rapportages gedraaid waaruit blijkt voor welke cliënten er (nog) geen eindbrief naar de verwijzer is verzonden, deze worden gedeeld en besproken met de regiebehandelaars. Bij bezwaar vermelden we het niet, tenzij de regiebehandelaar zwaarwegende redenen ziet om hier van af te zien. De cliënt wordt hierover altijd geïnformeerd.

Wanneer de cliënt zelf terugval ervaart na afronding van de behandeling, kan er contact opgenomen worden. In dit geval zal Apanta samen met de cliënt bepalen wat de vervolgstappen zijn.

### Als regiebehandelaar werken:

- GZ-psycholoog
- Psychotherapeut
- Klinisch Psycholoog
- Psychiater



Ggz-behandelingen worden vanaf januari 2022 bekostigd via het zogeheten Zorgprestatiemodel (ZPM). Dit heeft gevolgen voor je eigen risico vanaf 2022. Vanaf de invoering van het ZPM betaal je je eigen risico niet meer achteraf over een jaar. **Vanaf 1 januari 2022 kun je periodiek een factuur verwachten** voor de ontvangen zorg in de periode daarvoor.

Als cliënt zal je merken dat de **facturen vanuit je zorgverzekeraar duidelijker** zijn: je ziet precies op welke datum en met wie je een consult hebt gehad, en hoelang dat duurde.

## Wie werkt mee aan een behandeling?

### Regiebehandelaar

De regiebehandelaar is eindverantwoordelijk voor een behandeling. Apanta volgt voor het bepalen wie er regiebehandelaar kan zijn de veldafspraken en het zorgprestatiemodel ggz. De regiebehandelaar voert het eerste intakegesprek met de cliënt en heeft regelmatig overleg met de uitvoerend behandelaar

### Uitvoerend behandelaar

Dit is de behandelaar waarmee de cliënt de meeste behandelgesprekken heeft.

### Overige behandelaren

Ook behandelaren die de cliënt niet ziet, kunnen tijd besteden aan het dossier van een cliënt, bijvoorbeeld tijdens multidisciplinair overleg (verdere uitleg over het MDO lees je op pag. 11 van dit kwaliteitsstatuut.)

### Inzet van ervaringswerkers

Apanta betreft ook ervaringswerkers bij de behandeling. Zij weten als geen ander hoe het is om met een eventuele diagnose te leven en therapie te volgen. Ervaringswerkers nemen deel aan de groepstherapie en zijn beschikbaar voor individuele gesprekken. Cliënten kunnen een afspraak maken via hun behandelaar.

## Clïëntgegevens

### Respect voor privacy

Apanta gaat zorgvuldig om met de gegevens van cliënten. Wat een cliënt met een behandelaar bespreekt, valt onder het beroepsgeheim. De behandeling wordt besproken in een multidisciplinair overleg met collega's. We houden de verwijzer op de hoogte van het verloop van de behandeling, tenzij de cliënt hier bezwaar tegen heeft. Bij kinderen onder de zestien jaar stellen we ook de ouders of de voogd op de hoogte.

Apanta geeft nooit informatie over de cliënt door aan mensen die niet bij de behandeling betrokken zijn, zonder uitdrukkelijke toestemming. Apanta houdt zich in alle gevallen aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), en aan de voorgeschreven beroepscode van het NIP.



Meer weten?

[www.apanta-ggz.nl/privacy](http://www.apanta-ggz.nl/privacy)



We vragen toestemming van de cliënt bij het delen van gegevens met niet bij de behandeling betrokken professionals.



In situaties waarin het beroepsgeheim mogelijk doorbroken wordt, gebruikt Apanta de daartoe geldende richtlijnen van de beroepsgroep, waaronder de meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld, het stappenplan materiële controle en vragen we het controleplan op bij de zorgverzekeraar.



Apanta gebruikt de privacyverklaring als de cliënt zijn diagnose niet kenbaar wil maken aan de zorgverzekeraar.



Per 25 mei 2018 is de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van toepassing. Apanta heeft passende maatregelen genomen om aan deze verscherpte wetgeving op het gebied van privacyrechten te voldoen.

## Klachten

Apanta doet er alles aan om zorg van uitstekende kwaliteit te leveren, op een effectieve manier. We streven naar duidelijke informatie en goede communicatie met onze cliënten.

### In gesprek gaan

Wanneer er onverhoopt toch een situatie is ontstaan die niet voldoet aan de verwachtingen van de cliënt, horen wij dat graag eerst van de cliënt zelf. Met name omdat Apanta graag met de cliënt kijkt of er wat aan de situatie kan veranderen. In eerste instantie kan de cliënt daarom het beste contact opnemen met de behandelaar in kwestie. Wellicht was er sprake van een misverstand, tegenstrijdige verwachtingen of onvoldoende communicatie en kan de onvrede in een gesprek weggenomen worden.

### Een klacht indienen

Komt de cliënt er in een gesprek met de behandelaar niet uit en blijft de onvrede bestaan, dan kan de cliënt een klacht indienen bij onze klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris zal proberen om samen met de cliënt en de hulpverlener de klacht aan te pakken en zo mogelijk op te lossen. De informatie over onze klachtenregeling, inclusief het klachtenformulier, is terug te vinden op onze website.

### Contact klachtenfunctionaris

Mevrouw M. Hogenkamp  
[m.hogenkamp@apanta-ggz.nl](mailto:m.hogenkamp@apanta-ggz.nl)



Meer weten?

[www.apanta-ggz.nl/klachten](http://www.apanta-ggz.nl/klachten)

## Klachten & geschillen

### Geschillencommissie Zorg

De Geschillencommissie Geestelijke Gezondheidszorg behandelt klachten van cliënten die zijn aangesloten bij de vereniging GGZ Nederland. Hoewel onze voorkeur heeft dat een cliënt een klacht eerst met ons bespreekt zodat we snel kunnen reageren, kan een cliënt ook direct bij De Geschillencommissie terecht. Ook wanneer de bemiddeling van de klachtenfunctionaris van Apanta niet het gewenste resultaat heeft, kan de cliënt contact opnemen met hen.

### Klachten kunnen gaan over:

- De uitvoering van de zorg die de cliënt gekregen heeft
- De manier waarop wij met de cliënt omgaan
- Onjuiste diagnose of een onvolledig behandelplan
- Geen of onvoldoende nazorg
- Onjuiste of onvolledige informatie die de cliënt van ons kreeg
- Kosten van eigen risico door zorg waar de cliënt niet zelf om gevraagd heeft

### Contact GeschillenCommissie

070 – 3105380  
[info@klachtenloket-zorg.nl](mailto:info@klachtenloket-zorg.nl)  
[www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)



Meer weten?

[www.apanta-ggz.nl/kwaliteit](http://www.apanta-ggz.nl/kwaliteit)

Apanta gaat zorgvuldig om met de gegevens van cliënten. Wat een behandelaar met een cliënt bespreekt, valt onder het beroepsgeheim.

## Cliënttevredenheid

### Tevredenheid meten

Apanta stelt kwaliteit voorop. Daarom willen we graag weten hoe cliënten de zorg ervaren die ze van ons krijgen.

Een kort onderzoek naar cliënttevredenheid is het sluitstuk van de behandeling. Wanneer de behandeling klaar is, krijgt de cliënt een CQi vragenlijst toegestuurd. De gegevens worden anoniem verwerkt en de resultaten maandelijks gemonitord. We onderzoeken of cliënten tevreden zijn over het behandelplan, de behandelaar en de locatie. Die feedback is voor ons belangrijk. Zo kunnen wij eventuele knelpunten snel verbeteren.

### Cliëntenraad

Om goede zorg te kunnen verlenen, is de stem van cliënten van groot belang. Cliënten hebben daarom hun krachten gebundeld in de cliëntenraad. Deze raad behartigt de gemeenschappelijke belangen van alle cliënten van Apanta. Door het beleid van Apanta op de voet te volgen en advies te geven. De cliëntenraad bestaat uit cliënten en vertegenwoordigers van cliënten.



In de wachtruimtes liggen folders over de cliëntenraad van Apanta. Cliënten kunnen met hen in contact komen en hun bevindingen delen.



Meer weten?

[www.apanta-ggz.nl](http://www.apanta-ggz.nl)

### Locaties



De Plank 101  
Veldhoven



Prof. Dr. Dorgelolaan 40  
Eindhoven



Meer weten?

[www.apanta-ggz.nl](http://www.apanta-ggz.nl)

Het kwaliteitsstatuut is te online te vinden via  
[www.apanta-ggz.nl/kwaliteitsstatuut](http://www.apanta-ggz.nl/kwaliteitsstatuut)

Wilt u contact over het kwaliteitsstatuut? U kunt zich richten tot Marloes Hogenkamp via [m.hogenkamp@apanta-ggz.nl](mailto:m.hogenkamp@apanta-ggz.nl) of 040-2545759

© Apanta - versie 1 - oktober 2016

© Apanta - versie 2 - september 2017

Belangrijkste aanpassingen t.o.v. versie 1:

- \* Uitbreiding multidisciplinair team Apanta-ggz, pag. 4
- \* Diverse gegevens 'Partners in Zorg' aangepast en aangevuld, pag. 6 en 7
- \* Afbeelding jaarverslag aangepast, pag. 10
- \* Toegevoegd in schema op pag. 15: 'Wanneer zorg niet binnen Apanta past: advies andere zorginstelling'
- \* Informatie over geschillen aangepast, pag. 19
- \* Externe locaties aangepast, pag. 21

© Apanta - versie 3 - mei 2018

Belangrijkste aanpassingen t.o.v. versie 2:

- \* Partnerinformatie uitgebreid, pag. 7
- \* Informatie over deelname onderzoeken uitgebreid, pag. 10
- \* Diverse plekken: informatie over 'Samen Beslissen' toegevoegd
- \* Voorbeeldproces aangepast, pag. 12
- \* Tekst ervaringswerkers aangepast, pag. 17
- \* Informatie rondom privacy aangepast (AVG), pag. 18
- \* Gegevens klachtenfunctionaris aangepast, pag. 19

© Apanta - versie 4 - januari 2021

Belangrijkste aanpassingen t.o.v. versie 3:

- \* Gegevens Raad van Bestuur aangepast, pag. 3
- \* Gegevens klachtenfunctionaris aangepast (pag. 3, 19 en 20)
- \* Missie & visie aangepast
- \* Diverse URL's aangepast of toegevoegd
- \* Partnerinformatie aangepast, pag. 7 & 8
- \* Informatie 'werken vanuit een duidelijke visie' aangepast, pag. 8
- \* Werkwijze onder 'MDO bij GBGGZ' specifieker omschreven, pag. 11
- \* Rol regiebehandelaar verder uitgewerkt, pag. 16
- \* Contactgegevens Cliëntenraad toegevoegd, pag. 20

© Apanta - versie 5 - april 2022

- \* Gegevens over bekostiging zijn aangepast, pag. 17
- \* Informatie regiebehandelaar is aangepast, pag. 17

© Apanta - versie 6 - september 2025

Belangrijkste aanpassingen t.o.v. versie 5:

- \* Gegevens Raad van Bestuur aangepast, pag. 3
- \* Gegevens klachtenfunctionaris aangepast (pag. 3, 19 en 20)
- \* Missie & visie aangepast
- \* Diverse URL's aangepast of toegevoegd
- \* Partnerinformatie aangepast, pag. 7 & 8
- \* Informatie 'werken vanuit een duidelijke visie' aangepast, pag. 8
- \* Werkwijze onder 'MDO bij GBGGZ' specifieker omschreven, pag. 11
- \* Rol regiebehandelaar verder uitgewerkt, pag. 16
- \* Contactgegevens Cliëntenraad toegevoegd, pag. 20

**KvK: 17205003**

**AGB-codes: 73732907, 22220695**

## Contact

### Apanta-ggz | Volwassenen

T: 040-2545759

[info@apanta-ggz.nl](mailto:info@apanta-ggz.nl)

[www.apanta-ggz.nl](http://www.apanta-ggz.nl)

### Apanta-jong

T: 040-2545759

[info@apanta-jong.nl](mailto:info@apanta-jong.nl)

[www.apanta-jong.nl](http://www.apanta-jong.nl)

### Apanta-ggz | Kind & Jeugd

T: 040-2545759

[infokindenjeugd@apanta-ggz.nl](mailto:infokindenjeugd@apanta-ggz.nl)

[www.apanta-ggz.nl/kindenjeugd](http://www.apanta-ggz.nl/kindenjeugd)

#### Postadres alle locaties

De Plank 101

5504 EE Veldhoven

**[www.apanta-ggz.nl](http://www.apanta-ggz.nl)**