met ggz

de kortste lijn naar herstel

Samen voor uw herstel

Rechten en plichten

Op eigen kracht komen mensen meestal al een heel eind. Maar soms zijn er te weinig mogelijkheden om problemen zelfstandig op te lossen. Dan is MET ggz er. Onze zorgprofessionals behandelen en begeleiden op maat, passend bij de zorg- en ondersteuningsbehoefte van de cliënt. Zo houden wij de lijn kort en is herstel altijd dichtbij. U heeft de eerste stap gezet in uw herstel. MET ggz gaat u ondersteunen in dit proces.

Dit verwachten we van u

Uw afspraak
Voorafgaand aan uw afspraak, meldt u zich bij de receptie. U bent verplicht om u bij elk bezoek te legitimeren, dit geldt ook voor kinderen en jeugd. Wij vragen u dan ook een geldig identiteitsbewijs mee te nemen naar uw afspraak. Als u nieuwe contactgegevens heeft (bijvoorbeeld een nieuw telefoonnummer of e-mailadres), dan kunt u deze ook doorgeven aan de receptie. U ontvangt 24 uur voor uw afspraak een SMS ter herinnering. Als wij nog geen mobiel telefoonnummer van u hebben, dan kunt u uw nummer aan de receptie doorgeven.

For other languages
(English - Français - Hrvatski - Türkçe - Arabic - Farsi)
www.metggz.nl/welcome

Als u verhinderd bent
Bent u verhinderd, dan verzoeken wij u om uw afspraak minimaal 24 uur van tevoren af te zeggen. Doet u dit niet, dan brengen wij u een wegblijftarief van € 65 in rekening. Dit bedrag wordt niet vergoed door uw zorgverzekeraar.

Eigen risico
De kosten van onze hulpverlening worden berekend vanaf uw eerste gesprek (ook intake of crisiscontact). Dat geldt zelfs als dit gesprek niet leidt tot verdere behandeling bij MET ggz. Hierbij wordt het eigen risico van uw zorgverzekering aangesproken. Op uw verzekeringspolis vindt u informatie over de hoogte van uw eigen risico. Heeft u vragen hierover, neem dan contact op met uw zorgverzekeraar.

Vragenlijst invullen
Als u wordt behandeld door MET ggz, kunt u gevraagd worden vragenlijsten in te vullen. Met deze vragenlijsten krijgt u inzicht in het effect van uw behandeling.

Wat zijn mijn rechten als cliënt?

Iedereen heeft recht op hulp bij psychische problemen. Hierbij is het belangrijk dat u door de juiste zorginstelling behandeld en/of begeleid wordt. MET ggz bekijkt samen met u of onze zorgprofessionals de ondersteuning kunnen bieden die u nodig heeft.

Recht op informatie
U heeft recht op informatie over alle aspecten van de hulpverlening. Onze zorgprofessionals beantwoorden graag al uw vragen. Denk hierbij aan vragen over de werkwijze bij MET ggz, wensen die u heeft over inbreng in de behandeling, zelfhulpprogramma's, cliëntondersteuning en/of patiëntenverenigingen, uw privacy en mogelijkheden voor het indienen van een klacht.

Recht op zelfbeschikking
Onze medewerkers bespreken met u wat in de hulpverlening mogelijk is, wat er verder gebeurt en wat dit voor u betekent. Het is ook mogelijk een second opinion aan te vragen, binnen of buiten MET ggz.

Gegevensbescherming
MET ggz gaat uiterst zorgvuldig om met uw persoonsgegevens. Wat u met een hulpverlener of andere medewerker bespreekt, valt onder de geheimhoudingsplicht. Zonder uw toestemming geven wij geen informatie aan anderen over uw behandeling. Wel informeren wij uw verwijzer over de voortgang van de behandeling, tenzij u daar bezwaar tegen maakt. Met financiers wisselen wij enkel gegevens uit die noodzakelijk zijn voor het betalingsverkeer. Als u het niet eens bent met de manier waarop MET ggz omgaat met uw rechten, kunt u contact opnemen met de Autoriteit Persoonsgegevens.

Verwerkingsdoeleinden en rechtsgronden Wij verwerken persoonsgegevens op een rechtmatige wijze om cliënten op een goede wijze van dienst te kunnen zijn of om te voldoen aan de wettelijke verplichtingen. Persoonsgegevens binnen MET ggz worden voornamelijk verwerkt om te voldoen aan een wettelijke verplichting.

Als wij uw persoonsgegevens willen inzetten voor een ander doel dan waar deze oorspronkelijk voor verzameld zijn, stellen wij u op de hoogte van dit doel en verschaffen u alle relevante verdere informatie.

Intrekken van toestemming voor verwerking persoonsgegevens
Wanneer u aan MET ggz toestemming geeft voor de verwerking van uw persoonsgegevens, heeft u het recht om deze te allen tijde in te trekken. Dit doet echter geen afbreuk aan de rechtmatigheid van de verwerking op basis van de toestemming vóór de intrekking. Als u bij wet verplichte gegevens niet aan ons aanlevert, wordt er geen overeenkomst tot stand gebracht. Wanneer u gebruik maakt van uw recht om gegevens te verwijderen die bij wet een verplichte registratie kennen, leidt dat tot onmiddellijke beëindiging van de overeenkomst(en) tussen cliënt en MET ggz.

Verwerkingsverantwoordelijke MET ggz
Bestuurder drs. J.P. (Anja) Pijls,
Postbus 21, 6040 AA Roermond,
088 114 9494, info@metggz.nl.

Functionaris voor Gegevensbescherming MET ggz
De functionaris gegevensbescherming houdt toezicht op de naleving van privacyregels, adviseert over gegevensbescherming en fungeert als aanspreekpunt voor vragen en klachten. De functionaris gegevensbescherming is bereikbaar via fg@metggz.nl.

Privacyverklaring
Uitgebreide informatie over hoe wij omgaan met privacy, vindt u in de privacyverklaring op onze website: www.metggz.nl/privacyverklaring.

Kinderen en jeugd
De gemeente (of de zorgverzekeraar bij jongeren boven de 18 jaar) financiert de behandeling. Bij financiering door de gemeente verstrekken wij aan hen gegevens over de omvang van de geleverde zorg. Bij financiering door de zorg-verzekeraar verstrekken wij aan hen de volgende gegevens: de regiebehandelaar, de hoofddiagnose en de omvang van de geleverde zorg.

U kunt hiertegen bezwaar maken door op onze website (onder praktische informatie, rechten en verwachtingen) een bezwaarformulier uit te printen, in te vullen en op te sturen. Voor de uitwisseling van andere gegevens (voor bijvoorbeeld wijkteams of centra voor jeugd en gezin) vraagt de behandelaar of begeleider vooraf om toestemming.

Recht op inzage, aanvulling, overdraging en vernietiging van dossier
U heeft het recht uw dossier in te zien. Dit kunt u kenbaar maken aan uw hulpverlener. Op uw verzoek wordt het dossier gecorrigeerd of vernietigd zodra de hulpverlening eindigt. Ook heeft u het recht om de persoonsgegevens te ontvangen die wij van u hebben. MET ggz bewaart uw gegevens in een elektronisch patiëntendossier. Dossiers van uw behandeling bewaren wij 20 jaar na afronding van uw behandeltraject. Dossiers van uw begeleiding bewaren wij 15 jaar na afronding van uw begeleidingstraject. Daarna worden deze vernietigd.

Voorkeur voor hulpverlener
Bij aanmelding heeft u het recht een voorkeur uit te spreken voor het geslacht van de hulpverlener. Het is mogelijk om in overleg van hulpverlener te wisselen als daar een aanleiding voor is. Als u in een latere fase terugkomt voor een nieuwe behandeling of vervolgbehandeling, bekijken wij of u bij uw vertrouwde behandelaar terecht kunt.

Incidenten melden
U heeft het recht incidenten of onveilige situaties waar u getuige van bent geweest, te melden. Uw hulpverlener kaart de melding aan bij de juiste persoon binnen MET ggz.

Agressief gedrag
Agressief gedrag tegen medewerkers van MET ggz is ontoelaatbaar. Bij elke vorm van geweld doet MET ggz aangifte bij de politie. Voor eventuele schade is de veroorzaker verantwoordelijk.

Als u niet tevreden bent

Wij doen er alles aan om u zo goed mogelijk te helpen. Mocht u toch niet tevreden zijn over onze dienstverlening, dan horen wij dat graag. Door uw onvrede met ons te delen, kunnen wij samen met u werken aan een passende oplossing. Dat helpt ons bovendien om onze zorg- en dienstverlening in de toekomst te verbeteren.

Bespreekbaar maken
Uw hulpverlener en MET ggz staan open voor uw wensen en zorgen. Bent u het niet eens met de gang van zaken, vertel het uw hulpverlener. Zo kunnen wij direct werken aan het oplossen van een mogelijk probleem. Mochten we er toch niet samen uitkomen dan kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris.

Klachtenfunctionaris
Voor cliënten De onafhankelijke klachtenfunctionaris is er als u uw onvrede onvoldoende met een hulpverlener kunt bespreken. Of wanneer de hulpverlener uw onvrede niet goed heeft opgelost. Bekijk onze website metggz.nl/voor-u/heeft-u-een-klacht voor meer informatie.

U kunt uw onvrede ook melden via klachtenfunctionaris@metggz.nl.

Voor naasten
U kunt terecht bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris voor bemiddeling, voorlichting en advies.

- **Bemiddeling**
  De klachtenfunctionaris bemiddelt tussen de klager en degene over wie de klacht gaat. Het doel is het oplossen van onvrede of het herstellen van het vertrouwen tussen twee partijen. De klachtenfunctionaris praat met beide partijen en is onpartijdig. De insteek is om een oplossing voor te stellen zonder een oordeel uit te spreken. De klachtenfunctionaris is niet bevoegd maatregelen tegen een van de betrokken partijen te nemen.

- **Voorlichting en advies**
  De klachtenfunctionaris geeft informatie over interne en externe klachtenprocedures.

Lukt het niet om de onvrede naar tevredenheid op te lossen, dan kan de klachtenfunctionaris wijzen op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de klachtencommissie van MET ggz. Als klager heeft u het recht zich te laten bijstaan of vertegenwoordigen door een vertrouwenspersoon die u zelf uitkiest. Bij minderjarigen (in principe personen onder de 12 jaar) kan een ouder of voogd optreden als klager.

Vertouwenspersoon

Jeugdhulp
Heb jij als (pleeg)kind of heeft u als (pleeg)ouder of verzorger te maken met jeugdhulp? Bent u niet tevreden over de geboden hulp en komt u er niet uit met de hulpverlener van MET ggz?

Neem dan contact op met de adviesdienst van de Stichting Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). Deze stichting is een zelfstandige stichting en hun ondersteuning is kosteloos.
Meer informatie www.akj.nl.

De vertrouwenspersoon biedt een luisterend oor, geeft advies en informeert over uw rechten. Ook ondersteunt de vertrouwenspersoon bij het opstellen van een klachtbrief en bij een gesprek met MET ggz of de gemeente.

Grensoverschrijdend gedrag of seksueel misbruik door hulpverlener
Bent u tijdens uw behandeling of begeleiding seksueel misbruikt door uw hulpverlener of heeft zij of hij zich (seksueel) grensoverschrijdend gedragen naar u? Op www.metggz.nl/voor-u/vertrouwenspersonen vind u contactgegevens van de vertrouwenspersoon.

Voor cliënten met verplichte zorg
Bent u cliënt van MET ggz en is er sprake van verplichte zorg (in de zin van artikel 12 Wet Verplichte GGZ)?

Heeft u vragen of advies nodig over bijvoorbeeld dwang en vrijheidsbeperking of heeft u een klacht? Dan kunt u gebruik maken van de ondersteuning van een patiëntvertrouwenspersoon (PvP) verbonden aan de Stichting PVP, de ondersteuning is kosteloos. Zo kan de PvP- er bijvoorbeeld met u meegaan naar een gesprek met de hulpverlener of ondersteunen bij het schrijven van een (klacht)brief. Meer informatie vindt u op www.pvp.nl.

U kunt ook contact opnemen via helpdesk@pvp.nl of 0900 444 88 88 (telefonisch op iedere werkdag van 10.00 uur tot 16.00 uur en op zaterdag van 13.00 uur tot 16.00 uur).

Voor familie / naasten bij verplichte zorg
Bent u familie of een naaste van een cliënt van MET ggz, waarbij sprake is van verplichte zorg (in de zin van artikel 12 Wet Verplichte GGZ)? Dan kunt u gebruik maken van de ondersteuning van een onafhankelijke familievertrouwenspersoon. Meer informatie vindt u op www.lsfvp.nl.

Op www.metggz.nl/voor-u/vertrouwenspersonen vind u meer informatie en de gegevens van de vertrouwenspersonen.

Familievertrouwenspersoon Voor naasten

De onafhankelijke familievertrouwens-persoon (FVP) van MET ggz is er voor iedereen: ook voor familie en naasten van mensen die nog niet of niet meer in behandeling zijn. U kunt bij hem terecht voor voorlichting, advies en bemiddeling. De inzet van de familievertrouwens-persoon is kosteloos.

De familievertrouwenspersoon voor MET ggz is Truus Bijker, telefoon 06 11 15 11 32 of e-mail t.bijker@lsfvp.nl.

U kunt ook informatie vinden op de landelijkevsite www.lsfvp.nl.

Rol familievertrouwenspersoon De FVP

- luistert naar uw verhaal en geeft antwoord op uw vragen
- geeft u algemene informatie over de ziekte en de behandeling van de cliënt
- steunt u in uw contact met de hulp-verlener, behandelaar of manager
- bemiddelt als u het niet eens bent met de hulpverleners
- ondersteunt u bij het indienen van een klacht
- wijst u de weg naar lotgenoten-groepen, cursussen en organisaties die u een steuntje in de rug geven bij de zorg voor de cliënt
- brengt de problemen van familie en naasten onder de aandacht van MET ggz
- koppelt terug aan MET ggz welke regels problemen bij u geven

Klachtencommissie
U kunt een klacht indienen bij de klachtencommissie van MET ggz. Deze klachtencommissie bestaat uit drie onafhankelijke externe leden.

Procedure
Binnen twee weken na ontvangst van de klacht krijgt u bericht over de gang van zaken. De klachtencommissie hoort beide partijen. Als er behoefte is tot inzage van uw behandelgegevens, dan wordt hiervoor toestemming gevraagd. De uitspraak volgt binnen drie maanden na indiening van de klacht. De commissie stelt maatregelen voor aan de directie van MET ggz. De uitspraak ontvangt u schriftelijk.

Maatregelen
De beslissing over mogelijke maatregelen ligt bij de directie van MET ggz. De directie kan hierover nader overleg hebben met de direct betrokkenen. U krijgt binnen een maand bericht over de getroffen maatregelen.

Klachtendossier
De klachtencommissie maakt van elke klacht een dossier. Alleen de klager en de aangeklaagde hebben het recht dat dossier in te zien. MET ggz vernietigt het klachtendossier binnen 18 maanden na de uitspraak. Als u besluit een procedure te starten bij een externe instantie, dan bewaart MET ggz het klachtendossier totdat ook deze procedure is afgerond.

Geschillencommissie Zorginstellingen
MET ggz staat geregistreerd bij deGeschillencommissie Zorginstellingen. Deze commissie heeft een speciale functie: ze behandelt de klacht als u er met MET ggz niet uitkomt en als er sprake is van schade die in geld is uit te drukken. De geschillencommissie behandelt claims tot vijfduizend euro. Aan de behandeling van uw klacht door de Geschillen-commissie Zorginstellingen zijn kosten verbonden. Kijk voor meer informatie op www. degeschillencommissie.nl.

Cliëntenraad

MET ggz heeft een zelfstandige en onafhankelijke cliëntenraad die de belangen van de (ex-)cliënten van MET ggz zo goed mogelijk behartigt. Wij vinden het belangrijk dat (ex-)cliënten meedenken en meepraten over de zorg die MET ggz biedt. De leden van de cliëntenraad reageren vanuit hun eigen ervaring op plannen en doen verbetervoorstellen voor onderwerpen die voor medecliënten van belang zijn. Op die manier wordt het zorgaanbod zo goed mogelijk op de wensen en behoeften van de cliënten afgestemd.

Wat doet de cliëntenraad?
De cliëntenraad heeft namens de cliënten een plek aan de overlegtafel bij MET ggz. De medezeggenschap en verantwoordelijkheden van de raad zijn wettelijk vastgelegd.
De cliëntenraad heeft verschillende taken en activiteiten:

- Adviseren
- Inspraak leveren bij de totstandkoming van beleid en met een kritische blik naar het werk en de plannen van MET ggz kijken.
- Behartigen van de gemeenschappelijke belangen van de cliënten.
- Adviseren van en overleggen met de Raad van Bestuur over onderwerpen die voor cliënten belangrijk zijn.
- Bewaken van de kwaliteit van de zorg.
- Volgen van regionale en landelijke ontwikkelingen op het gebied van geestelijke gezondheidszorg en cliëntenparticipatie.
- Contact onderhouden met de cliënten van MET ggz om op de hoogte te blijven van wat er onder hen leeft.

De leden behartigen de gemeenschappelijke belangen van álle cliënten. De raad behartigt dus geen individuele belangen of klachten. Voor individuele klachten kunt u terecht bij de klachtenfunctionaris van MET ggz.

Meer informatie
Wilt u meer weten over de cliëntenraad van MET ggz of heeft u interesse om lid te worden? Neem dan contact met ons op via clientenraad@metggz.nl

Hoe om te gaan met social media?

U ontvangt begeleiding en/of behandeling van MET ggz. MET ggz vindt het belangrijk om uw privacy optimaal te borgen. Daarom beschikken wij naast protocollen op het gebied van privacy en informatiebeveiliging, over een gedragscode social media voor cliënten.

Social media zijn niet meer weg te denken uit ons leven. Ze helpen ons om informatie en kennis te delen en meningen te uiten. Dat is positief. Maar er is ook een keerzijde. Als we niet zorgvuldig omgaan met informatie op social media, kunnen we schade toebrengen.

We hebben daarom een aantal richtlijnen opgesteld voor het gebruik van social media. Wij verzoeken u vriendelijk hiervan kennis te nemen.

Check of uw informatie klopt
Het kan zijn dat u informatie wilt delen op social media over MET ggz. Check dan of uw informatie klopt. MET ggz wil een betrouwbare partner zijn. Informatie die niet klopt, kan onze medewerkers, onze organisatie of het merk MET ggz schaden.

Respecteer de privacy van onze medewerkers en cliënten
Wij vinden het belangrijk om werk en privé zoveel mogelijk te scheiden. Onze medewerkers en onze cliënten hebben recht op hun privacy.

- Wij verzoeken u daarom geen informatie te verspreiden over uw behandelaar/begeleider of andere cliënten van MET ggz op social media.
- Wij vragen u ook om niet te linken met het privé en/of zakelijk account van onze medewerkers.

Toon respect voor onze medewerkers en cliënten
Respect voor onze medewerkers en cliënten staat bij ons hoog in het vaandel.

- Wij gaan er daarom vanuit dat u geen lasterlijke, grove, obscene of dreigende taal zult gebruiken op social media naar onze medewerkers en cliënten.
- Wij vragen u ook geen foto's en/of film van medewerkers of cliënten van MET ggz te verspreiden op social media.

Uit uw ontevredenheid niet via social media
Het kan zijn dat u niet tevreden bent over de zorg en ondersteuning van MET ggz of de manier waarop u tegemoet wordt getreden. In dat geval verzoeken wij u dit niet te uiten via social media maar hiervoor gebruik te maken van de geëigende kanalen zoals onze klachtenprocedure en vertrouwenspersoon. Meer informatie hierover vindt u op onze website **www.metggz.nl**

met

Postbus 21
6040 AA Roermond
088 114 94 94
info@metggz.nl
www.metggz.nl

juni 2025

elkaar