

# No Show beleid

Spectrum GGZ B.V.

De balans tussen de zorgplicht en disciplineren



Inwerkingtreding per 1 januari 2019  
Versie 1.0

**Spectrum GGZ B.V.**  
KvK: 72862009  
AGB: 22221081

[www.spectrumggz.nl](http://www.spectrumggz.nl)  
[info@spectrumggz.nl](mailto:info@spectrumggz.nl)

## Inleiding

Vanwege de zorgplicht mag van een behandelaar worden verwacht dat hij/zij patiënten blijft aanspreken en motiveren om aan het zorgprogramma deel te nemen. In dit beleidsstuk regelen we de interne afspraken.

Patiënten dienen uiterlijk 24 uur van tevoren de afspraak af te zeggen. Dit kan op het telefoonnummer 070 – 7999 110 / 06 – 38 43 68 69 (ook Whatsapp) of via mail [info@spectrumggz.nl](mailto:info@spectrumggz.nl).

Indien niet tijdig wordt afgezegd, wordt de gereserveerde tijd conform de Algemene Voorwaarden (annuleringskosten.€ 50,-) in rekening gebracht bij de cliënt.

## VOORWAARDEN IN REKENING BRENGEN

- Patiënt is al eerder mondeling of per brief op de hoogte gebracht van de regeling (kenbaarheidsvereiste);
- Daarnaast staat de regeling ook op de website en het afspraakkaartje.

## PATIËNT NO SHOW 1

- Indien blijkt dat patiënt niet is verschenen na 10/15 min bellen.
  - Neemt patiënt op:  
Uitleggen dat de kosten van de gereserveerde tijd in rekening kan worden gebracht. Verder zaken uitvragen en tijd schrijven.
  - Neemt patiënt NIET op:  
Aanmaken brief: **Uitnodigingsbrief afspraak na 1x NVZB (organisatie)**. Hierin maak je zelf een nieuwe afspraak die je meegeeft in de brief.

Patiënt kan weer verschijnen, waardoor de behandeling kan worden voortgezet. Het kan echter ook voorkomen dat patiënt wederom niet verschijnt.

## PATIËNT NO SHOW 2

- Indien blijkt dat patiënt niet is verschenen na 10/15 min bellen.
  - Neemt patiënt op:  
Uitleggen dat dit de tweede keer is dat hij niet verschijnt. Hij dient er rekening mee te houden dat de kosten van de gereserveerde tijd in rekening kan worden gebracht. Verder zaken uitvragen en tijd schrijven.
  - Neemt patiënt NIET op:  
Aanmaken brief: **Uitnodigingsbrief afspraak na 2x NVZB (organisatie)**. Hierin maak je zelf een nieuwe afspraak die je meegeeft in de brief. In deze brief wordt patiënt dwangmatiger herinnert aan de consequenties.

### **PATIËNT NO SHOW 3**

- Indien blijkt dat patiënt niet is verschenen na 10/15 min bellen.
  - Neemt patiënt op:  
Uitleggen dat dit de derde keer is dat hij niet verschijnt. We nemen zijn/haar psychische gezondheid serieus, maar we kunnen hem niet helpen als hij niet meewerkt. Vraag de patiënt wat hij wilt en hoe hij het verder ziet. Hij dient er rekening mee te houden dat de kosten van de gereserveerde tijd in rekening kan worden gebracht. Verder zaken uitvragen en tijd schrijven.
  - Neemt patiënt NIET op:  
Aanmaken brief: **Uitnodigingsbrief afspraak na 3x NVZB (organisatie)**. Hierin maak je geen afspraak meer. De patiënt dient een actieve houding te hebben en ons te benaderen voor een vervolg. Als we met twee weken niets vernemen, zullen we het dossier afsluiten.

### **NO SHOW INGEVAL VAN SUÏCIDALITEIT OF ANDERE URGENTE DREIGINGEN**

- Eventueel thuisbezoek plannen (al dan niet vooraf aangekondigd per brief)
- Telefonisch overleg met huisarts