

OCH-DOC-009 – Wachttijden & Toegankelijkheid

Versie: 01.00

Datum: 13 juni 2025

Status: Definitief

Organisatie: Ocho B.V.

1. Doel en reikwijdte

Dit document beschrijft het beleid en de werkwijze van Ocho B.V. met betrekking tot wachttijden en toegankelijkheid van de zorg. Het is van toepassing op alle aanmeldingen en behandelingen binnen de basis- en specialistische GGZ die door Ocho worden aangeboden.

2. Wettelijk kader en veldnormen

Ocho hanteert de veldnormen zoals opgesteld door de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) en de Treeknormen:

- Aanmeldwachttijd: maximaal 4 weken
- Behandelwachttijd: maximaal 10 weken
- Totaal van aanmelding tot start behandeling: maximaal 14 weken

Bij ongecontracteerde zorg wordt de cliënt hier nadrukkelijk over geïnformeerd, inclusief eventuele afwijkingen in wachttijd door financiering of specifieke zorgvraag.

3. Beleid van Ocho B.V.

Ocho streeft naar korte wachttijden en maximale toegankelijkheid. We hanteren de volgende interne richtlijnen:

- Aanmelding – eerste contact: binnen 2 werkdagen
- Aanmelding – triage of intakevoorstel: binnen 5 werkdagen
- Intakegesprek: binnen 10 werkdagen na aanmelding
- Start behandeling: binnen 15 werkdagen na intake (indien passend bij zorgvraag en behandelaar beschikbaar)

Voor anderstalige zorg (bijv. Arabisch, Turks, Bulgaars) geldt dat wij streven naar toegang binnen 4 weken, maar indien geen passende behandelaar beschikbaar is, wordt de wachttijd vooraf gecommuniceerd.

4. Registratie en monitoring

Wachttijden worden:

- Vastgelegd per zorgproduct en taalgebied
- Gemonitord via het wachtijdendashboard in Microsoft Teams/SharePoint
- Maandelijks geëvalueerd in het intern kwaliteitsoverleg

5. Communicatie naar cliënten en verwijzers

- Wachttijden worden bij aanmelding en op de website vermeld
- Verwijzers worden bij afwijkingen persoonlijk geïnformeerd
- Bij overschrijding wordt actief contact gezocht met cliënt

6. Bijzondere situaties

- Wachttijd overschrijding door specifieke taalbehoefte of zorgzwaarte wordt altijd gemotiveerd in het dossier
- Acute zorgvragen worden altijd beoordeeld door een regiebehandelaar binnen 24 uur

7. Actie bij overschrijding

- Verantwoordelijke behandelaar meldt overschrijding aan het secretariaat
- Secretariaat zet alternatieven uit (interne herverdeling of verwijzing)
- Kwaliteitsfunctionaris registreert in afwijkingenlogboek

8. Verantwoordelijkheden

- Regiebehandelaar: beoordeling geschiktheid en urgentie
- Secretariaat: planning en communicatie
- Kwaliteitsfunctionaris: monitoring en rapportage

9. Jaarlijkse evaluatie

Wachttijdgegevens worden jaarlijks geëvalueerd in het kwaliteitsjaarverslag en besproken met betrokkenen. Indien structurele knelpunten wordenesignaleerd, volgt een verbeterplan.

10. Versiebeheer

Versie	Datum	Wijziging	Auteur
01.00	13-06-2025	Eerste versie	Kwaliteitsteam Ocho