

Klantadvies Team GZ/GGZ Nieuwsbrief November 2022



Nieuwe nieuwsbrief

Sinds 2019 is er binnen ons zorgkantoor een constructie van drie teams die u als aanbieder te woord staan. Alle binnenkomende telefonie, berichtenverkeer en e-mail wordt als eerste opgevangen door onze Front Office. Zij beantwoorden dagelijks veel vragen die via de verschillende stromen binnenkomen. Is een vraag complex? Dan wordt deze doorgezet naar een van de twee Back Offices van onze inhoudelijk adviseurs: het team V&V voor de sector Verzorging en Verpleging, of het team GZ/GGZ voor de sector Gehandicaptenzorg en Geestelijke Gezondheidszorg. Naast de periodieke nieuwsbrief die alle aanbieders ontvangen is er vanaf deze maand ook een speciale nieuwsbrief vanuit Team GZ/GGZ. Deze zal twee maal per jaar verschijnen.

Bereikbaarheid adviseurs

Gezien de grote drukte en het hoge aantal vragen die ons gesteld worden kan het voorkomen dat een antwoord langer op zich laat wachten. Om onze telefonie te ontlasten ontvangen we graag zoveel mogelijk vragen via het vecozo notitieverkeer. Deze worden binnen vijf werkdagen gelezen en zo snel mogelijk beantwoord.

Regelmatig is een situatie dermate complex dat deze niet schriftelijk te bespreken valt, dan spreken wij u graag telefonisch.

Vanaf maandag 7 november zijn onze inhoudelijk adviseurs iedere ochtend van 9.30 tot 13 uur bereikbaar voor het bespreken van complexe vragen. Zoals u gewend bent belt u ons algemene telefoonnummer (088-1311660) en kan de Front Office medewerker u doorverbinden naar de beschikbare adviseur.

Vanaf 13 uur houden onze adviseurs zich bezig met de inhoudelijke verwerking van de gestelde vragen, het beoordelen van meerzorgvragen en nemen zij deel aan overleggen rondom casuïstiek. Zij zijn dan telefonisch niet bereikbaar. Uiteraard blijft onze Front Office wel van 13 tot 17 uur bereikbaar. Om ook voor hen de telefonische druk te ontlasten is het prettig dat u waar mogelijk uw bericht via het notitieverkeer stuurt.

Onze contactgegevens:

Frontoffice	van 8.30 tot 17.00	088-1311660
Adviseurs GZ/GGZ	van 9.30 tot 13.00 uur	088-1311660
Overige afdelingen:	https://www.vgz-zorgkantoren.nl/zorgaanbieders/contact	
Crisis regisseurs:	https://www.vgz-zorgkantoren.nl/zorgaanbieders/zorg-leveren/crisiszorg	