



## Keurmerk Basis GGZ 2019



Maart 2018  
Stichting Kwaliteit in Basis GGZ

## Inleiding

Het Keurmerk Basis GGZ is een eenduidig kenmerk voor kwaliteit in de Basis GGZ. Zorgaanbieders van Generalistische Basis GGZ (GBGGZ) laten met het keurmerk zien dat zij behoren tot de voorlopers als het gaat om het concretiseren van cliëntgerichtheid in de behandeling, de implementatie van innovaties en transparantie over de werkwijze en ervaringen van cliënten. Bovendien wordt van keurmerkdragers een bovengemiddelde zelfkritische houding verwacht waarbij, middels het monitoren en evalueren van de organisatie, het zorgproces en de voortgang van behandelingen, continu aan verbetering wordt gewerkt. Een keurmerkdrager zet een stap extra dan wat wettelijk noodzakelijk is legt de lat hoger dan wat in een kwaliteitsstatuut beschreven staat. Een keurmerkdrager kijkt breder dan de eigen praktijk of instelling en zet zich actief in voor de verdere ontwikkeling van de gehele GBGGZ.

Voor u ligt het Keurmerk Basis GGZ 2019. Meer dan 60 professionals en GBGGZ-aanbieders hebben tijdens ronde tafel bijeenkomsten, de werkconferentie en de schriftelijke consultatie hun kennis en kunde gedeeld. De normen van het Keurmerk Basis GGZ 2018 zijn kritisch bekeken en besproken. Op basis van alle input hebben de normen voor het Keurmerk Basis GGZ 2019 hun vorm en inhoud gekregen.

## Afbakening Keurmerk Basis GGZ

Het Keurmerk Basis GGZ richt zich op aanbieders van GBGGZ. Zowel vrijgevestigde GBGGZ-aanbieders als instellingen zijn 'GBGGZ-aanbieder' en kunnen het keurmerk dragen. In dit document worden zij beide aangeduid met de term 'GBGGZ-aanbieder'. Om het Keurmerk te kunnen dragen dient de GBGGZ-aanbieder dient zelf zorg te leveren.

Het Keurmerk Basis GGZ heeft betrekking op de kwaliteit van zorg in de GBGGZ aan volwassenen. Onder de doelgroep volwassenen valt ook de populatie ouderen. Het keurmerk geeft geen inzicht in de kwaliteit van de geleverde zorg door huisartsen (of, onder diens verantwoordelijkheid, de POH-GGZ), binnen de Gespecialiseerde GGZ of aan jeugdigen en kinderen. Uiteraard is samenwerking tussen de verschillende echelons een belangrijk thema en als zodanig opgenomen in het Keurmerk Basis GGZ.

## Inhoud Keurmerk Basis GGZ

Het Keurmerk basis GGZ heeft betrekking op behandelingen in de Generalistische Basis GGZ. De generalistische behandeling is kortdurend en overwegend monodisciplinair en legt de nadruk op activering van de cliënt. Het Keurmerk Basis GGZ 2019 omvat, net als voorgaande jaar, drie thema's. De thema's: 'Cliëntgericht handelen', en 'Innoveren & continu verbeteren' zijn gebleven, de normen daarbinnen aangescherpt. Het derde thema is 'transparantie'. Dit thema is nieuw, maar bevat de bestaande (aangescherpte) norm over beschikbare keuze – informatie voor de cliënt. Daarnaast omvat dit thema een voorbereidende norm dat verdere transparantie over uitkomstmaten in de toekomst mogelijk maakt.

Indien een GBGGZ-aanbieder aantoonbaar aan alle (normen binnen de) thema's invulling te geven, kwalificeert de aanbieder zich voor het Keurmerk Basis GGZ. Ook maakt de GBGGZ-aanbieder aannemelijk het gehele lopende jaar volgens de normen van het Keurmerk te werken. Keurmerkdragers worden opgenomen in het Keurmerkregister op de website van KiBG. Met het Keurmerk Basis GGZ kan de zorgaanbieder onder meer aan cliënten, verwijzers en verzekeraars laten zien de eerdergenoemde extra inspanning voor de juiste zorg op het juiste moment te leveren. Er is een volgende stap gezet om van het Keurmerk een meer aanjagend en inspirerend middel te maken, waarmee 'vonkende' voorbeelden worden verzameld, gedeeld, herkend en erkend.

## Keurmerknormen 2019 (overzicht)

<b>Thema Cliëntgericht handelen</b>
Norm 1. De behandeling is kortdurend, gericht op de zelfredzaamheid van de cliënt en berust op een gestructureerde gezamenlijke besluitvorming
Norm 2. De GBGGZ-aanbieder werkt generalistisch waarbij de cliënt en diens netwerk het uitgangspunt zijn
Norm 3. Zorg aan cliënten met chronische problematiek is gericht op het vergroten van de zelfredzaamheid en het verbeteren van het functioneren van de cliënt
<b>Thema Transparantie</b>
Norm 4. De GBGGZ-aanbieder stelt keuze-informatie voor de cliënt beschikbaar op de eigen website (informatie over het zorgproces en uitkomstmaten)
Norm 5. De GBGGZ-aanbieder draagt bij aan transparantie over uitkomsten van zorg
<b>Thema Innovatie &amp; Continu verbeteren</b>
Norm 6. De GBGGZ-aanbieder is innovatief en verbetert zijn dienstverlening op basis van verzamelde en verwerkte gegevens
Norm 7. De GBGGZ-aanbieder draagt bij aan het verder ontwikkelen van de GBGGZ

## Uitwerking van thema's en normen

### Thema Cliëntgericht handelen

Het thema 'Cliëntgericht handelen' omvat aspecten van behandelen die bijdragen aan het vergroten van de zelfregie en zelfredzaamheid van cliënten. Gezamenlijke besluitvorming en gezamenlijke verantwoordelijkheid - voorafgaand en gedurende de behandeling - vergroten de zelfregie en zelfredzaamheid van de cliënt. Belangrijk is dat vanuit een herstelgerichte visie wordt gewerkt. Cliënten krijgen gedurende het behandeltraject informatie over hun klachten, leren hoe zij hun klachten kunnen verminderen of hoe zij met hun klachten kunnen omgaan. Terugvalpreventie is onderdeel van zowel de behandeling al van de gezamenlijk opgestelde behandeldoelen/hersteldoelen. Blended care draagt bij aan de eigen regie van de cliënt. De behandeling is holistisch en er op gericht samen met de cliënt (en zijn netwerk) te werken aan herstel. Samenwerking tussen de GBGGZ-aanbieder, andere professionals (binnen de GGZ, maar ook daarbuiten, zoals paramedici en jeugdzorg) en naasten van een cliënt, is een belangrijke voorwaarde voor eenduidigheid van informatie en continuïteit van het behandeltraject.

#### Onderwerpen per norm binnen dit thema:

**Norm 1.** Samen beslissen - Zelfredzaamheid van de cliënt

**Norm 2.** Samenwerken in het netwerk van de cliënt

**Norm 3.** Herstel gericht werken in product Chronisch

<b>Norm 1. De behandeling is kortdurend, gericht op de zelfredzaamheid van de cliënt en berust op een gestructureerde gezamenlijke besluitvorming</b>	
<b>Toelichting</b>	De generalistische behandeling is kortdurend en legt de nadruk op activering van de cliënt. De behandeling is hulpvraag gericht. De attitude van de GBGGZ-behandelaar is gericht op de eigen (veer)kracht van de cliënt. De behandelaar en de cliënt beslissen samen over de behandeling door de mogelijkheden met voor- en nadelen ervan te bespreken voor de specifieke situatie van de cliënt. Gezamenlijke besluitvorming voorafgaand en gedurende de behandeling, vergroten de zelfregie en zelfredzaamheid van de cliënt. De regie blijft bij de cliënt. De behandelaar organiseert de behandeling op zo'n manier dat hij feedback krijgt van de cliënt. Blended care draagt bij aan de eigen regie van de cliënt. De gezamenlijke besluitvorming wordt ondersteund met inzichten uit metingen over de voortgang van de behandeling. Terugvalpreventie om hernieuwd contact te voorkomen, is onderdeel van de behandeling.
<b>Wat is geborgd?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De behandeling is gericht op de zelfredzaamheid van de cliënt</li> <li>• De behandeling is gebaseerd op samen beslissen</li> </ul>

<b>Kwalificatie criteria</b>	<p>De GBGGZ-aanbieder licht toe dat en hoe hij met een kortdurende behandeling de cliënt activeert tot en ondersteunt bij zelfredzaamheid en eigen regie, waarbij ook specifiek de rol van blended care* wordt belicht.</p> <p><b>én</b></p> <p>De GBGGZ-aanbieder licht toe dat en hoe samen beslissen tot uiting komt bij het starten, het bijstellen en het beëindigen van de behandeltraject.</p> <p><b>én</b></p> <p>De GBGGZ-aanbieder licht toe hoe de informatie over 1) Risico's, 2) Signalen en 3) Maatregelen voor duurzaam herstel/ ter preventie van terugval beschikbaar blijft voor de cliënt, ook na het behandeltraject.</p> <p><b>én</b></p> <p>De GBGGZ-aanbieder geeft met de schaalscore Samen Beslissen van de CQ-index aan in welke mate cliënten die het afgelopen jaar zijn behandeld, inspraak hebben ervaren in de behandeling en kan op deze schaalscore reflecteren.</p> <p><i>* Blended behandelen: Face-to-face contacten worden afgewisseld met eHealth</i></p>
------------------------------	---

<b>Norm 2. De GBGGZ-aanbieder werkt generalistisch waarbij de cliënt en diens netwerk het uitgangspunt zijn</b>	
<b>Toelichting</b>	<p>Mensen zijn niet hun aandoening. De aandacht gaat toch vaak uit naar hun klachten en gezondheidsproblemen, en hoe we die kunnen aanpakken. Het generalistische karakter van de GBGGZ leent zich goed voor een andere invalshoek, zoals bijvoorbeeld die van Positieve Gezondheid. De benadering is holistisch en gericht op samen met de cliënt werken aan herstel. De GBGGZ-aanbieder is alert op signalen die leiden tot het inzetten van het formele (zoals huisarts en SGGZ) en/of informele netwerk van de cliënt. Door een cliënt te ondersteunen om het eigen netwerk te benutten, te verstevigen en/of te creëren, krijgt de cliënt zelf invloed op zijn welzijn.</p>
<b>Wat is geborgd?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De GBGGZ-aanbieder hanteert een generalistische werkwijze</li> <li>• De GBGGZ-aanbieder overweegt of en hoe het netwerk van de cliënt in de behandeling wordt betrokken</li> <li>• De GBGGZ-aanbieder stimuleert de cliënt om het eigen netwerk in te zetten. Zo nodig wordt de cliënt ondersteund in het creëren van een bruikbaar netwerk</li> <li>• Een nauwe samenhang en samenwerking tussen de huisartsenzorg, inclusief de POH-GGZ, enerzijds en de SGGZ anderzijds zorgen voor een aansluitende keten in de geestelijke gezondheidszorg</li> </ul>
<b>Kwalificatie criteria</b>	<p>De GBGGZ-aanbieder licht toe hoe wordt overwogen wanneer en hoe het formele en/of informele netwerk van de cliënt in de behandeling wordt betrokken.</p> <p><b>én</b></p> <p>De GBGGZ-aanbieder licht toe dat en hoe GBGGZ-aanbieder de cliënt leert om binnen zijn bestaande netwerk om steun te vragen of zijn netwerk uit te breiden bij het ontbreken van een bruikbaar netwerk.</p> <p><b>én</b></p> <p>De GBGGZ-aanbieder geeft een voorbeeld van hoe diens generalistische benadering, parallel aan de invalshoek van de positieve gezondheid, op meerdere dimensies bijdraagt aan het welzijn en de draagkracht van de cliënt (fysiek, emotioneel, sociaal).</p> <p><b>én</b></p> <p>De GBGGZ-aanbieder licht toe welke acties zijn uitgevoerd om consultatie en afstemming met de huisarts te borgen conform de Generieke Module Landelijke samenwerkingsafspraken tussen huisarts, generalistische basis GGZ en gespecialiseerde GGZ (LGA).</p>

**Norm 3. Zorg aan cliënten met chronische problematiek is gericht op het vergroten van de zelfredzaamheid en het verbeteren van het functioneren van de cliënt**

*! Deze norm 3 geldt alleen voor GBGGZ-aanbieders die zorg bieden binnen het echelon GBGGZ Chronisch!*

<p><b>Toelichting</b></p>	<p>Binnen de GBGGZ is er een groeiende groep cliënten met een langdurige kwetsbaarheid voor psychiatrische problematiek. Veel van deze cliënten zijn eerder langdurig in de GGZ behandeld. De behandeling in de GBGGZ is gericht op vergroten van het vermogen van de cliënt om zijn eigen functioneren positief te beïnvloeden. Door het vergroten van iemands veerkracht wordt het functioneren verbeterd en de zelfredzaamheid vergroot. Passende zorg binnen de GBGGZ voor cliënten met chronische problematiek kent specifieke elementen.</p>
<p><b>Wat is geborgd?</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De behandeling van cliënten met chronische problematiek is gericht op zelfredzaamheid en het verbeteren van functioneren</li> <li>• De GBGGZ-behandelaar heeft die zaken geborgd die specifiek van belang zijn bij het behandelen van cliënten met chronische problematiek, met name waar het de samenwerking met het professionele netwerk betreft</li> </ul>
<p><b>Kwalificatie criteria</b></p>	<p>De GBGGZ-aanbieder overlegt een procesbeschrijving, een (format) behandelplan of soortgelijke documentatie waaruit duidelijk blijkt dat en hoe de volgende elementen zijn (of per cliënt worden) vastgelegd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ dat de behandeling van mensen met chronische problematiek is gericht op verbetering (bijvoorbeeld: gehanteerde methoden en richtlijnen)</li> <li>○ welke specifieke benadering er bestaat voor specifieke doelgroepen (bv schizofrenie, PTSS) die binnen het product chronisch worden behandeld</li> <li>○ dat indien stabilisatie het doel van de behandeling is, dit wordt onderbouwd in het behandelplan</li> <li>○ dat de behandeling bij cliënten die komen uit de Gespecialiseerde GGZ, in principe start met het terugvalpreventieplan</li> <li>○ dat er aandacht is voor (het actueel houden van) de crisiskaart voor de cliënt en het signaleringsplan van de cliënt</li> <li>○ welke afspraken er zijn over (tijdelijke) op- en afschaling en wat de uitstroomcriteria zijn.</li> <li>○</li> </ul>

## Thema Transparantie

De huidige denkrichting in de GGZ is dat de regie over het eigen leven en gezondheid zoveel mogelijk bij cliënten ligt. Om de regie te kunnen nemen, is het belangrijk dat er informatie beschikbaar is. Informatie over het zorgproces, maar ook over uitkomsten van zorg. Iedere cliënt heeft zijn eigen voorkeuren bij het kiezen van een GBGGZ-aanbieder, een behandelaar en een behandeling. Ook voor samenwerking tussen de GBGGZ-aanbieder en andere professionals en naasten van de cliënt is transparantie belangrijk. De informatie die wordt gebruikt om keuzes te maken, heeft vaak een context: een praatje bij het plaatje. Transparantie over het zorgproces is veelal al wel mogelijk. Om meer uitkomsten van zorg in de toekomst op verantwoorde wijze transparant te kunnen maken, behoeven de bestaande uitkomstmaten een nadere uitwerking.

### Onderwerpen per norm binnen dit thema:

**Norm 4.** Keuze-informatie voor de cliënt

**Norm 5.** Transparant over uitkomsten - Ontwikkel uitkomstmaten

Norm 4. De GBGGZ-aanbieder stelt keuze-informatie voor de cliënt beschikbaar op de eigen website (informatie over het zorgproces en uitkomstmaten)	
<b>Toelichting</b>	Cliënten willen zoveel mogelijk de regie voeren over hun eigen gezondheid en herstel, zodat ze ondanks hun (psychische) aandoening en de gevolgen daarvan, hun leven kunnen leiden op een manier die bij ze past. Het is daarom belangrijk dat een cliënt een afgewogen keuze maakt voor een aanbieder die het beste past bij zijn hulpvraag. Om een afgewogen keuze te kunnen maken, is inzicht in de organisatie, het zorgproces en uitkomsten van zorg een voorwaarde. Transparantie is ook onmisbaar voor samenwerking tussen (keten-)partners binnen de GGZ en andere spelers in het netwerk van de cliënt (buiten de GGZ).
<b>Wat is geborgd?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>De GBGGZ-aanbieder biedt online, vrij toegankelijke informatie over de elementen zoals beschreven in de kwalificatiecriteria</li> <li>De GBGGZ-aanbieder legt online uit wat de context van de openbare informatie is</li> </ul>
<b>Kwalificatie criteria</b>	<p>De GBGGZ-aanbieder verwijst naar de eigen website waarop zowel informatie over het zorgproces als uitkomstmaten te vinden zijn. Onderstaande punten zijn in ieder geval, aanvullend op de wettelijk verplichte elementen, op overzichtelijke wijze vermeld:</p> <p><i>Informatie over het zorgproces</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>welke klachten/stoornissen/doelgroepen worden behandeld</li> <li>welke interventies worden aangeboden, uitgesplitst naar klacht/stoornis/doelgroep</li> <li>welke eHealth-toepassingen worden aangeboden</li> <li>hoe een (blended) behandeling is opgebouwd</li> <li>welke kwaliteitsstandaarden, generieke modules en/of zorgstandaarden worden toegepast, met verwijzing naar de cliëntversies</li> <li>hoe en wanneer wordt samengewerkt met partners lokaal en/of in de regio (zoals de huisarts, paramedici, wijkteams en de Gespecialiseerde GGZ)</li> <li>welke informatie wordt uitgewisseld met bovengenoemde partners</li> </ul>



	<p><i>Uitkomstmaten</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ actuele cliëntervaringen (gemeten met de CQi); deze worden minimaal jaarlijks geactualiseerd en zijn maximaal een jaar oud</li> <li>○ wat deze uitkomsten in uw specifieke geval betekenen (duiding)</li> </ul>
--	--

<b>Norm 5. De GBGGZ-aanbieder draagt bij aan transparantie over uitkomsten van zorg</b>	
<b>Toelichting</b>	<p>Om als cliënt en GBGGZ-aanbieder samen te kunnen beslissen over de in te zetten zorg, is het voor handen zijn van informatie over het resultaat van een behandeling voor cliënten noodzakelijk. Niet alleen als keuze-informatie voor de cliënt, maar ook voor samenwerking tussen de GBGGZ-aanbieder en andere professionals en met naasten van de cliënt is transparantie belangrijk. Transparantie over de behandeluitkomsten en over de lengte (duur) van de behandeling zijn ook onmisbaar als informatie voor verwijzers. Kanttekening hierbij is dat uitkomstenmaten daadwerkelijk iets moeten zeggen over de kwaliteit van zorg – een goede duiding is essentieel. Om meer uitkomsten van zorg in de toekomst op verantwoorde wijze transparant te kunnen maken, verdienen de bestaande uitkomstmaten een nadere uitwerking.</p>
<b>Wat is geborgd?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De GBGGZ-aanbieder meet structureel uitkomsten van zorg</li> <li>• De GBGGZ-aanbieder denkt mee over een nadere uitwerking van uitkomstmaten om hier in de toekomst transparant over te kunnen zijn</li> </ul>
<b>Kwalificatie criteria</b>	<p>De GBGGZ-aanbieder licht toe dat en hoe :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ de voortgang van de behandeling wordt gemeten tijdens en na de behandeling (het behandel-effect)</li> <li>○ de duur van de behandeling in dagen van aanmelding tot afronding van de behandeling wordt gemeten</li> <li>○ cliënten worden gestimuleerd een waardering op Zorgkaart Nederland te geven</li> </ul> <p><b>én</b></p> <p>De GBGGZ-aanbieder licht toe welke uitkomstmaten hij/zij (aanvullend) relevant vindt om in de toekomst als keuze-informatie en verwijsinformatie transparant te maken.</p>

## Thema Innoveren & Continu verbeteren

Cliënten hebben er baat bij dat GBGGZ-aanbieders zich blijven inspannen om de zorg te innoveren en te verbeteren. GBGGZ-aanbieders hebben een systematische evaluatie- en verbetercyclus ingericht om continu te verbeteren. Zij verzamelen doorlopend informatie van cliënten, vakgenoten en uit eigen systemen omtrent het zorgproces en de uitkomsten van zorg. GBGGZ-aanbieders evalueren de uitkomsten en vertalen deze naar concrete acties die leiden tot verbeteringen op organisatie- en/of individueel cliëntniveau. GBGGZ-aanbieders bundelen en delen beschikbare inzichten, kennis, zodat dit de gehele GBGGZ ten goede komt. Daarnaast besteedt een GBGGZ-aanbieder aandacht aan innovaties, zoals bijvoorbeeld Virtual Reality Therapieën, groepstherapieën, onderwijs en netwerksamenwerking.

**Onderwerpen per norm binnen dit thema:**

**Norm 6.** Verbeteren van eigen dienstverlening

**Norm 7.** Verbeteren van de GBGGZ

Norm 6. De GBGGZ-aanbieder is innovatief en verbetert zijn dienstverlening op basis van verzamelde en verwerkte gegevens	
<b>Toelichting</b>	Herkenbare en betrouwbare gegevens en herhaling van het meten van cliëntervaringen en de voortgang van behandelingen dragen bij aan de kwaliteit van zorg. Voorwaarde is dat deze gegevens worden gebruikt voor de evaluatie en verbetering van de dienstverlening van de GBGGZ-aanbieder. Een innovatieve GBGGZ-aanbieder is zelfkritisch en verzamelt continu inzichten uit cliëntervaringen (door middel van vragenlijsten, cliëntpanels, cliëntenraden) metingen van behandelresultaten, contacten met vakgenoten en KiBG-spiegelrapportages. De innovatieve GBGGZ-aanbieder houdt nieuwe ontwikkelingen op het vakgebied bij. Op basis van deze inzichten worden innovaties geïmplementeerd op het niveau van de individuele behandelrelatie en op organisatieniveau.
<b>Wat is geborgd?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De GBGGZ-aanbieder verbetert zijn dienstverlening op basis van inzichten uit:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ metingen van cliëntervaringen</li> <li>○ bijeenkomsten met vakgenoten</li> <li>○ metingen van behandelresultaten</li> <li>○ de KiBG-spiegelrapportage (als er een spiegelrapportage beschikbaar is)</li> </ul> </li> <li>• De GBGGZ-aanbieder heeft een innovatief karakter</li> </ul>
<b>Kwalificatie criteria</b>	<p>De GBGGZ-aanbieder beschrijft minimaal één verbetering van zijn dienstverlening die gebaseerd is op inzichten uit de verzamelde en verwerkte gegevens in het afgelopen jaar.</p> <p><b>én</b></p> <p>De GBGGZ-aanbieder beschrijft waar speciale aandacht aan is gegeven in het afgelopen jaar, waarmee zijn innovatieve karakter wordt aangetoond.</p>

**Norm 7. De GBGGZ-aanbieder draagt bij aan het verder ontwikkelen van de GBGGZ**

<p><b>Toelichting</b></p>	<p>Werken aan kwaliteit in de GBGGZ kan alleen wanneer kennis en ervaringen óók worden gebundeld en gedeeld, om zo te kunnen worden benut voor verbeteringen die de gehele GBGGZ ten goede komen. Betere mentale zorg (h)erkennen we samen. Van de innovatieve GBGGZ-aanbieder wordt verwacht dat hij zijn kennis en expertise inbrengt bij initiatieven die gericht zijn op het verder ontwikkelen van de GBGGZ. Een innovatieve zorgaanbieder is bereid de opgedane kennis en ervaring te delen met zijn vakgenoten.</p>
<p><b>Wat is geborgd?</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De GBGGZ-aanbieder deelt opgedane kennis en ervaring met vakgenoten</li> <li>• De GBGGZ-aanbieder draagt bij aan de ontwikkeling van de gehele GBGGZ</li> </ul>
<p><b>Kwalificatie criterium</b></p>	<p>De GBGGZ-aanbieder licht toe op welke wijze hij bijdraagt aan de ontwikkeling van de gehele GBGGZ.</p>