



## **Keurmerk Basis GGZ 2020**

*Beloftes aan de cliënt*



**Handboek**

Mei 2019

## Ga direct naar...

Op jouw gezondheid! .....	3
Het Keurmerk Basis GGZ .....	3
Ambities en functies .....	3
Afbakening .....	4
Inhoud Keurmerk Basis GGZ 2020 .....	4
Samenwerking .....	5
Toetsingskader .....	5
Keurmerknormen 2020 (overzicht) .....	6
Keurmerkproces: van aanvraag tot kwalificatie .....	7
Keurmerknormen, cliëntbeloften en kwalificatiecriteria 2020 .....	10
Normen van het Keurmerk Basis GGZ 2020 .....	11

## Op jouw gezondheid!

De laatste jaren wordt er veel gesproken en geschreven over gezondheid en de definitie van gezondheid. Gezondheid wordt omschreven als het vermogen aan te passen en regie te voeren in het licht van de omstandigheden van het leven. Gezondheid is een randvoorwaarde om een volwaardig en zinvol leven te kunnen leiden.

Psychische klachten leiden tot vermindering van welbevinden en/of een beperking van functioneren. Hierdoor wordt het leiden van een volwaardig leven belemmerd. Herstel van gezondheid leidt tot meer zelfredzaamheid, minder afhankelijkheid. De Generalistische Basis GGZ (GBGGZ) is bij uitstek de plek waar met cliënten kan worden gewerkt aan positieve gezondheid, zelfredzaamheid en veerkracht. De zorg is kosteneffectief<sup>1</sup>, toegankelijk en dichtbij. Door in te grijpen op beginnende klachten, wordt erger voorkomen.

*Iedereen met psychische klachten moet daarom kunnen vertrouwen op de juiste zorg, op het juiste moment, op de juiste plaats. Zorg die past bij de individuele klachten, behoeften en vaardigheden, en zoveel mogelijk plaatsvindt in de eigen vertrouwde omgeving. Dat klinkt logisch. Het werken met het perspectief van de cliënt als uitgangspunt is echter niet eenvoudig.*

De beweging waarbij meer nadruk wordt gelegd op het centraal stellen van cliënten door het verbeteren van zelfredzaamheid en het verminderen van zorgafhankelijkheid van cliënten is goed zichtbaar in de GBGGZ. Keurmerkdragers, cliëntvertegenwoordigers en zorgverzekeraars hebben tijdens het consultatietraject voor de ontwikkeling van het Keurmerk Basis GGZ 2020 de behoefte geuit om met het Keurmerk deze beweging te ondersteunen, aan te jagen, te bekrachtigen en zichtbaar te maken.

## Het Keurmerk Basis GGZ

Het Keurmerk Basis GGZ herkent, erkent en stimuleert GBGGZ-aanbieders die de lat stelselmatig hoger leggen. Het Keurmerk Basis GGZ verlangt van de keurmerkdragers dat zij in hun dagelijkse praktijk het goede voorbeeld geven en proactief en constructief meedenken over kwaliteitsnormen voor de GBGGZ. Het Keurmerk Basis GGZ stelt verzekeraars in staat om positief kritisch de dialoog te voeren met keurmerkdragers over de kwaliteit van de geleverde zorg en scheidt voor verzekeraars een eenduidige kader van kwaliteit voor de inkoop van GBGGZ. Het Keurmerk Basis GGZ daagt GBGGZ-aanbieders uit om transparanter te worden in hun handelen en uitkomsten daarvan.

## Ambities en functies

Met het Keurmerk Basis GGZ 2020 kunnen aanbieders van GBGGZ laten zien dat zij een stap extra zetten dan wettelijk noodzakelijk is; ze leggen de lat hoger dan wat in een kwaliteitsstatuut beschreven staat. Bovendien zijn Keurmerkdragers zelfkritisch en koploper in het monitoren en verbeteren van de organisatie, het zorgproces en de voortgang binnen behandelingen. Een Keurmerkdrager kijkt breder dan de eigen praktijk of instelling, staat open voor het implementeren van innovaties en zet zich actief in voor de verdere ontwikkeling van de gehele GBGGZ.

In het Keurmerk Basis GGZ 2020 is een nieuwe functie uitgewerkt: met het Keurmerk maakt de GBGGZ-aanbieder duidelijk wat cliënten kunnen verwachten. Het Keurmerk laat zien welke aanbieders cliëntgericht handelen voorop

---

<sup>1</sup> Mens K van, Lokkerbol J, Janssen R, Orden M van, Kloos M, Tiemens B (2018). A cost-effectiveness analysis to evaluate a system change in mental healthcare in the Netherlands for patients with depression or anxiety. Administration and Policy in Mental Health and Mental Health Services Research, (2018) 45:530–537.

hebben staan en met het Keurmerk laten aanbieders zien dat zij aan te spreken zijn op wat ze doen en hoe ze dat doen.

Waar kan een cliënt op rekenen bij een GBGGZ-aanbieder die voldoet aan de normen van het Keurmerk? En waar mag de cliënt allemaal naar vragen? Door dit duidelijk te maken voor een cliënt stimuleren we dat een cliënt bewust en goed geïnformeerd kan kiezen. We stimuleren hiermee ook dat de cliënt het gesprek over deze onderwerpen aan kan gaan. Dit kan de relatie tussen de behandelaar en de cliënt versterken. Deze relatie wordt gelijkwaardiger en de cliënt kan meer verantwoordelijkheid nemen.

Met deze aanvullende ambitie maken we van het Keurmerk niet langer iets voor alleen Keurmerkdragers en zorgverzekeraars, maar ook een middel voor meer transparantie richting cliënten. Keurmerkdragers zetten zo ook op dit vlak een stap extra: ze maken zichzelf aanspreekbaar op wat ze doen en hoe ze dat doen.

## Afbakening

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

Organisatie die zelf geen GBGGZ leveren, maar wel met GBGGZ-aanbieders werken die dat voor hen doen, kunnen zich kwalificeren voor het predicaat: Netwerk Keurmerk Basis GGZ. Dit doen ze als alle door hen gecontracteerde onderaannemers/GBGGZ-aanbieders zich kwalificeren voor het Keurmerk Basis GGZ 2020. De 'overkoepelende' organisatie kan zelf ook GBGGZ leveren. Zij kunnen zich dan zelf kwalificeren voor het Keurmerk Basis GGZ én het predicaat Netwerk Keurmerk Basis GGZ ontvangen.

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 2020

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 zes normen. De onderwerpen komen voor een groot deel overeen met het voorgaande jaar. De onderwerpen samen beslissen, generalistisch handelen, transparantie, continu verbeteren en innoveren zijn gebleven. De normen zijn aangescherpt en uitgedrukt in cliëntbeloften.

Indien een GBGGZ-aanbieder aantoont aan alle normen invulling te geven, kwalificeert de aanbieder zich voor het Keurmerk Basis GGZ 2020. 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 Stichting Kwaliteit in Basis GGZ (KiBG): [www.kibg.nl](http://www.kibg.nl).

Met het Keurmerk Basis GGZ kan de GBGGZ-aanbieder onder meer aan cliënten, verwijzers en verzekeraars laten zien koploper in de GBGGZ te zijn en de eerdergenoemde extra inspanning voor de juiste zorg op het juiste moment te leveren.

## Samenwerking

Meerdere partijen in Nederland werken op verschillende manieren aan de kwaliteit van zorg binnen de GBGGZ. Het Keurmerk Basis GGZ beoogt lopende initiatieven te bundelen en voort te bouwen op goede ideeën uit het veld. Waar mogelijk wordt aangesloten bij bestaande wettelijke verplichtingen, (registraties van) beroeps- en brancheorganisaties of andere initiatieven, om zo de administratieve lasten voor de aanbieder te beperken en synergie te creëren.

## Toetsingskader

In de afgelopen jaren is gebleken dat, ook al werd de norm als duidelijk ervaren, het niet altijd duidelijk was hoe aanbieders konden aantonen aan het gestelde niveau te voldoen: waar ligt de lat van de kwalificatiecriteria?

Parallel aan de implementatie van de cliëntbelofte in het Keurmerk is er voor gekozen een toetsingskader op te stellen dat meer inzicht geeft over wanneer aan een kwalificatiecriterium wordt voldaan. Bij het voldoen aan alle kwalificatiecriteria, wordt ook aan de norm voldaan. Om het Keurmerk Basis GGZ 2020 te dragen moet aan alle normen worden voldaan.

Het toetsingskader is als bijlage van dit handboek en als apart document gepubliceerd. Onderstaand is de opzet weergegeven van het kader zoals dat voor elk kwalificatiecriterium wordt gehanteerd. In het toetsingskader wordt hierbij per norm en per criterium het bijbehorende inhoudelijke kader weergegeven.

	<b>Voldoet (nog) niet</b>	<b>Voldoet bijna</b>	<b>Voldoet</b>	<b>Exelleert</b>
Vraag beantwoord?	Nee	Deels - het antwoord op vraag geeft onvoldoende inzicht, bijvoorbeeld omdat alleen de DAT is beantwoord (en niet de HOE)	Ja, antwoord voldoet aan kwalificatiecriterium; zowel de DAT als de HOE is beschreven	Ja, antwoord voldoet aan kwalificatiecriterium
Lat van norm gehaald?	-	Onduidelijk	Ja	Ja, ruimschoots, is voorbeeld voor anderen

## Keurmerknormen 2020 (overzicht)

Hier ziet u een overzicht van de normen van het Keurmerk Basis GGZ 2020. Bij elke norm hoort een omschrijving van de elementen die de norm borgt. Deze elementen zijn geoperationaliseerd in kwalificatiecriteria: de concrete zaken die de keurmerkdrager moet kunnen overleggen en/of toelichten om aan de norm te voldoen. Deze vindt u per norm vanaf pagina 11.

Norm	Onderwerp	Titel
Norm 1	Samen beslissen	De GBGGZ-aanbieder biedt de cliënt op het juiste moment zorg die berust op gezamenlijke besluitvorming. <b>zie pagina 11 »</b>
Norm 2	Generalistisch handelen	De GBGGZ-aanbieder biedt de cliënt een generalistische behandeling die gericht is op herstel, waarbij de eigen kracht van de cliënt wordt versterkt. <b>zie pagina 11 »</b>
Norm 3	Transparant zijn	De GBGGZ-aanbieder stelt keuze-informatie voor de cliënt en huisarts/verwijzer beschikbaar op de eigen website. <b>zie pagina 12 »</b>
Norm 4	Continu leren & verbeteren	De GBGGZ-aanbieder verbetert structureel zijn dienstverlening op basis van verzamelde en verwerkte gegevens. <b>zie pagina 13 »</b>
Norm 5	Innoveren	De GBGGZ-aanbieder is innovatief. <b>zie pagina 14 »</b>
Norm 6	Kennis delen	De GBGGZ-aanbieder draagt bij aan het verder ontwikkelen van de GBGGZ. <b>zie pagina 14 »</b>

## Keurmerkproces: van aanvraag tot kwalificatie

### Aanmelding, kosten en voorbereiding

GBGGZ-aanbieders kunnen van 1 juni t/m 31 oktober 2019 een overeenkomst aangaan met Stichting KiBG. GBGGZ-aanbieders kunnen in die periode een overeenkomst aanvragen via het digitale aanmeldformulier op [www.kibg.nl](http://www.kibg.nl). De overeenkomst geeft onder andere recht op het voeren van het Keurmerk Basis GGZ 2020 vanaf 1 januari 2020 (tenzij het keurmerk eerder is ingetrokken; zie onder Kwalificatie) en op deelname aan bijeenkomsten die Stichting KiBG organiseert.

Voor het Keurmerk Basis GGZ 2020 betaalt de GBGGZ-aanbieder een afdracht over de gerealiseerde omzet Generalistische Basis GGZ (GBGGZ) aan Stichting KiBG. Deze afdracht is uitgedrukt in een percentage. Het percentage voor 2020 bedraagt maximaal 1,1% van de gerealiseerde omzet Generalistische Basis GGZ in 2017 bij de in 2020 bij Stichting KiBG aangesloten verzekeraars: CZ, Zilveren Kruis, VGZ en Menzis. Op [www.kibg.nl](http://www.kibg.nl) staat een toelichting op de inkomsten en de verdeling van de uitgaven over de verschillende activiteiten van Stichting KiBG.

De normen van het Keurmerk Basis GGZ 2020 zijn in april 2019 gepubliceerd op [www.kibg.nl](http://www.kibg.nl). Aanbieders kunnen op basis hiervan de keuze maken het Keurmerk Basis GGZ 2020 aan te vragen, en zich voorbereiden om per 1 januari 2020 aan de normen van het Keurmerk in 2020 te voldoen.

### Kwalificatie: aantonen invulling te geven aan de normen

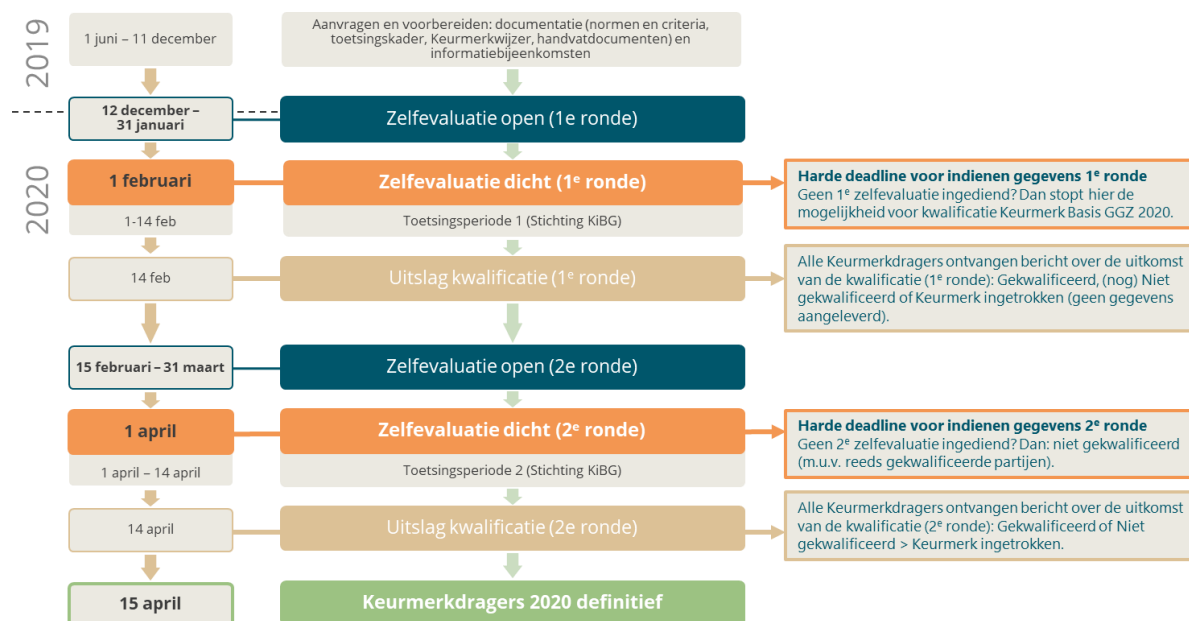
GBGGZ-aanbieders die de getekende overeenkomst hebben geretourneerd, worden per 1 januari 2020 als keurmerkdrager opgenomen in het Keurmerkregister. De keurmerkdrager moet vóór 1 april 2020 aantonen aan **alle** normen van het Keurmerk Basis GGZ 2020 invulling te geven: de kwalificatie. Dit gebeurt met een zelfevaluatie. De zelfevaluatie is een digitale vragenlijst, met vragen over de kwalificatiecriteria die zijn benoemd bij de normen van het Keurmerk (zie vanaf pagina 11). De zelfevaluatie vraagt inhoudelijke kennis van behandelingen. Daarom verdient het de aanbeveling dat de zelfevaluatie wordt ingevuld door een GBGGZ-behandelaar. Indien een medewerker met een andersoortige functie binnen de organisatie de zelfevaluatie invult, luidt het dringende advies om minimaal een behandelaar mee te laten kijken voordat de zelfevaluatie bij KiBG ingediend wordt.

Stichting KiBG beoordeelt de zelfevaluaties. Wordt met de toelichting in de eerste zelfevaluatie nog niet aan alle kwalificatiecriteria voldaan? Dan moet hier nog vóór 1 april 2020 actie op worden ondernomen.

Het kwalificatieproces verloopt in twee rondes. De eerste zelfevaluatie dient uiterlijk 31 januari 2020 te zijn ingediend. Na de beoordeling van deze eerste zelfevaluatie wordt – indien nodig – tot 1 april 2020 de gelegenheid geboden om, éénmalig, een aangepaste zelfevaluatie in te dienen. GBGGZ-aanbieders die zich kwalificeren blijven opgenomen in het Keurmerkregister. Zij ontvangen onder meer het Keurmerkcertificaat.

In onderstaand schema is het volledige kwalificatieproces beschreven, inclusief de bijbehorende termijnen/deadlines.

## Kwalificatieproces Keurmerk Basis GGZ 2020 -> processtappen



### Intrekken of niet toekennen Keurmerk

Een GBGGZ-aanbieder met een ondertekende 'Overeenkomst Stichting KiBG' is per 1 januari keurmerkdrager en als zodanig opgenomen in het Keurmerkregister. Echter, kwalificeert een keurmerkdrager zich niet tijdig, dan wordt het Keurmerk Basis GGZ per 1 april ingetrokken. De GBGGZ-aanbieder wordt uit het Keurmerkregister verwijderd en de Overeenkomst wordt ontbonden. Het Keurmerk kan voor een volgend jaar opnieuw tijdens de aanmeldperiode worden aangevraagd. Dan geldt dat het Keurmerk per 1 april van dat volgende jaar, en alleen bij tijdige kwalificatie conform het kwalificatieproces, wordt toegekend.

Als bij een GBGGZ-aanbieder in een eerder jaar het Keurmerk is ingetrokken, en de GBGGZ-aanbieder kwalificeert zich niet tijdig voor het Keurmerk Basis GGZ 2020, dan wordt het Keurmerk Basis GGZ niet toegekend; de GBGGZ-aanbieder wordt niet in het Keurmerkregister opgenomen en de Overeenkomst wordt ontbonden. Het Keurmerk kan voor een volgend jaar opnieuw tijdens de aanmeldperiode worden aangevraagd. Dan geldt dat het Keurmerk per 1 april van dat volgende jaar, en alleen bij tijdige kwalificatie conform het kwalificatieproces, wordt toegekend.



## **Klachtenprocedure**

Is een GBGGZ-aanbieder het niet eens met het intrekken of niet toekennen van het Keurmerk Basis GGZ? Dan kan de aanbieder hierover een klacht indienen bij het bedrijfsbureau van Stichting KiBG. De klacht wordt binnen vijf werkdagen in behandeling genomen en ter beoordeling voorgelegd aan de algemeen manager van Stichting KiBG. De algemeen manager onderzoekt de klacht, oordeelt in overeenstemming met de beginselen van redelijkheid en billijkheid, en is gehouden aan het in het Handboek Keurmerk Basis GGZ 2020 beschreven kwalificatieproces en de geldende normen en kwalificatiecriteria van het Keurmerk Basis GGZ 2020.

De algemeen manager kan extra informatie opvragen bij de betrokken partijen. De GBGGZ-aanbieder wordt binnen tien werkdagen na het indienen van de klacht door de algemeen manager schriftelijk op de hoogte gebracht van de uitkomst. Bij het gegrond verklaren van de klacht wordt het besluit tot intrekken of niet toekennen van het Keurmerk Basis GGZ 2020 herzien.

Is de GBGGZ-aanbieder het niet eens met het besluit? Dan kan hij daartegen formeel bezwaar aantekenen. De Bezwaarprocedure KiBG is op te vragen via [keurmerk.basisggz@kibg.nl](mailto:keurmerk.basisggz@kibg.nl).

# Keurmerknormen, cliëntbeloften en kwalificatiecriteria 2020

*Wat mag een cliënt van u verwachten?  
En hoe toont u dat aan?*

## Normen van het Keurmerk Basis GGZ 2020

### Norm 1. Samen beslissen

De GBGGZ-aanbieder biedt de cliënt op het juiste moment zorg die berust op gezamenlijke besluitvorming.

#### Cliëntbelofte

“Uw behandeling start bij ons zo snel mogelijk nadat u zich heeft aangemeld. Moet u toch even wachten voordat uw behandeling begint? Wij helpen u deze tijd te benutten als voorbereidingstijd.”

“Een goede match tussen u en uw behandelaar is belangrijk. Wij kijken daarom eerst of en hoe wij het beste kunnen aansluiten bij uw wensen op het gebied van bijvoorbeeld levensfase, geslacht of culturele achtergrond van de behandelaar. Bij de start van de behandeling bespreekt u de mogelijkheden voor de behandeling en beslist u samen met uw behandelaar over de invulling van het behandeltraject. Uw behandelaar legt u duidelijk uit wat er van u wordt verwacht in de behandeling.”

#### Kwalificatiecriteria

Om te laten zien dat invulling wordt gegeven aan de cliëntbelofte, licht de GBGGZ-aanbieder toe dat en hoe:

- de wachttijd zo kort mogelijk wordt gehouden
- de cliënt wordt geholpen de wachttijd te gebruiken als voorbereidingstijd
- er wordt gezorgd voor een goede match tussen cliënt en behandelaar
- de cliënt en de behandelaar samen beslissen over de invulling van het behandeltraject, waarbij de GBGGZ-aanbieder ook reflecteert op zijn schaalscore Samen Beslissen van de CQ-index in 2019
- de behandelaar vanuit zijn expertise de cliënt duidelijkheid verschaft over welke inzet er binnen het behandeltraject van hem/haar wordt verwacht

#### Toetsingskader

Zie pagina 16 >

## Norm 2. Generalistisch handelen

De GBGGZ-aanbieder biedt de cliënt een generalistische behandeling die gericht is op herstel, waarbij de eigen kracht van de cliënt wordt versterkt.

### Cliëntbelofte

“In uw behandeling worden methoden gebruikt waarvan is bewezen dat ze effectief zijn. Uw behandeling is herstelgericht - u leert met uw klachten omgaan en deze te verminderen. We kijken naar wat u belangrijk vindt en wilt bereiken. Apps en eHealth-modules ondersteunen uw behandeling, zodat u zelf op elk moment verder kunt werken aan uw herstel. Als zwaardere zorg nodig is of u met lichtere zorg toe kan, dan hebben wij goede afspraken met de Gespecialiseerde GGZ en met huisartsen om dit voor u zo goed en snel mogelijk te realiseren. Ook als andere ondersteuning wenselijk is, helpen we u daarbij. Denk aan: andere vormen van zorg, ondersteuning vanuit uw gemeente of werkgever, of steun van familie of vrienden.”

“Regelmatig kijkt u samen met uw behandelaar hoe het gaat. Verminderen uw klachten en zit u op de goede weg om uw doelen te halen? Zo zorgt u ook samen dat de behandeling niet langer is dan nodig. Voordat de behandeling is afgerond heeft u inzicht in wat u zelf kunt doen als het in de toekomst even wat minder gaat. Deze informatie blijft voor u beschikbaar. U bent eigenaar van uw eigen gegevens.”

“Heeft u chronische psychische problemen? Wij bieden u de mogelijkheid tot contact met ervaringsdeskundigen. Ook uw naasten kunnen gebruikmaken van steun, bijvoorbeeld in de vorm van lotgenotengroepen.”

### Kwalificatiecriteria

Om te laten zien dat invulling wordt gegeven aan de cliëntbelofte, licht de GBGGZ-aanbieder toe dat en hoe:

- de behandeling gericht is op het verbeteren van de eigen kracht/zelfredzaamheid
- de cliënt maatwerk ontvangt op het gebied van (blended) behandelen, gebaseerd op geldende kwaliteitsstandaarden
- de omgeving van de cliënt altijd bij de behandeling wordt betrokken, als dat zinvol is
- de nauwe samenwerking tussen de huisartsenzorg, inclusief de POH-GGZ enerzijds en de SGGZ anderzijds, is geborgd
- de cliënt niet langer en/of intensiever in behandeling is dan nodig
- de cliënt weet hoe hij zelf aan de slag kan als het in de toekomst minder goed gaat, bijvoorbeeld met een terugvalpreventieplan of een eHealth-module
- de cliënt inzicht heeft in zijn eigen dossier

### Specifiek bij behandeling binnen product Chronisch:

Aanvullend voor cliënten die worden behandeld in het product Chronisch, licht de GBGGZ-aanbieder toe dat en hoe:

- de continuïteit van zorg is geborgd
- de cliënt ervaringsdeskundigheid kan inschakelen
- er, naast de behandeling, ondersteuning wordt aangeboden aan het steunsysteem/netwerk van cliënten (bijvoorbeeld in de vorm van eHealth en/of lotgenotengroepen)

### Toetsingskader

Zie pagina 18 >

### Norm 3. Transparant zijn

De GBGGZ-aanbieder stelt keuze-informatie voor de cliënt en huisarts/verwijzer beschikbaar op de eigen website.

#### Cliëntbelofte

"Wij hebben een toegankelijke website waarop u alle actuele informatie vindt die nodig is om te beslissen of u bij ons behandeld wil en kan worden. Deze informatie helpt u, en uw huisarts/verwijzer, bij het maken van een bewuste keuze en om u goed voor te bereiden op de behandeling. Het gaat om informatie over onder meer wachttijden, behandelaren, bereikbaarheid, wat wij wel en niet behandelen, specialisaties, behandelmethoden, eHealth, samenwerking, kwaliteit, cliëntervaringen en informatie voor naasten."

#### Kwalificatiecriteria

Om aan de cliëntbelofte te kunnen voldoen, is op de website van de GBGGZ-aanbieder (naast de wettelijk verplichte informatie) informatie te vinden over onderstaande organisatiekenmerken, het zorgproces en uitkomstmaten.

*NB De beschikbare informatie over onderstaande punten moet dusdanig zijn dat de cliënt (en/of verwijzer) zich hiermee een goed beeld kan vormen van de GBGGZ-aanbieder en diens werkwijze (keuze-informatie). Het in detail beschrijven van genoemde zaken is hiertoe vaak niet nodig dan wel mogelijk. Voor een juiste beeldvorming rondom de kwalificatiecriteria verwijzen wij naar het Toetsingskader en het Handvatdocument – Transparantie op de eigen website welke uiterlijk 1 juni 2019 beschikbaar zijn op [www.kibg.nl](http://www.kibg.nl).*

#### Informatie over organisatiekenmerken

- bereikbaarheid
- kenmerken behandelaren/behandelteam(s)
- beschikbaarheid behandelaren/behandelteam(s)

#### Uitkomstmaten

- actuele cliëntervaringen op het gebied van bejegening, samen beslissen, uitvoering behandeling en een rapportcijfer (gemeten met de CQi); deze worden minimaal jaarlijks geactualiseerd en zijn maximaal een jaar oud
- wat deze uitkomsten in uw specifieke geval betekenen (duiding)

#### Informatie over het zorgproces

- inclusie en exclusie criteria van de GBGGZ en de organisatie, zodat duidelijk is voor verwijzers wie verwezen kan worden
- hoe een behandeling is opgebouwd
- welke behandelinterventies worden aangeboden
- welke eHealth-toepassingen worden aangeboden en hoe eHealth binnen de behandeling wordt toegepast
- hoe naasten worden betrokken
- hoe en wanneer wordt samengewerkt met partners lokaal en/of in de regio (zoals paramedici, wijkteams en de Gespecialiseerde GGZ)

#### Toetsingskader

Zie pagina 21 >

#### **Norm 4. Continu leren & verbeteren**

De GBGGZ-aanbieder verbetert structureel zijn dienstverlening op basis van verzamelde en verwerkte gegevens.

##### **Clïentbelofte**

“We streven ernaar om u de best mogelijke zorg te geven. Daarom zijn we altijd aan het leren en verbeteren. We luisteren goed naar hoe u onze zorg ervaart. Daarnaast verzamelen we gegevens over bijvoorbeeld het effect en de duur van onze behandelingen. De inzichten die we hieruit halen, gebruiken we om uw behandeling en onze dienstverlening te verbeteren.”

“Daarom vragen wij u af toe een vragenlijst in te vullen. Dit gebeurt bij de start van de behandeling, aan het einde en soms ook tussendoor. We kunnen niet beloven dat alles perfect zal gaan; we beloven wel dat wanneer dat niet het geval is we hiervan leren en verbeteren. ”

##### **Kwalificatiecriteria**

Om inzichtelijk te maken dat de GBGGZ-aanbieder zelfkritisch is en continu leert of en waar verbetering aan zijn dienstverlening mogelijk is, toont de GBGGZ-aanbieder aan:

- de volgende uitkomsten structureel te meten en te monitoren
  - cliëntervaringen
  - behandelresultaten
  - behandeltime
  - het aantal cliënten / percentage dat weer terug bij u in zorg komt binnen een jaar
  - andere uitkomst(en) bijvoorbeeld uit de KiBG-spiegelrapportage
- welke verbetering in de dienstverlening afgelopen jaar is doorgevoerd op basis van welk(e) van bovenstaand inzicht(en)

##### **Toetsingskader**

Zie pagina 25 >

## Norm 5. Innoveren

De GBGGZ-aanbieder is innovatief.

### Clïentbelofte

"Wij volgen vernieuwende ontwikkelingen binnen en buiten ons vakgebied op de voet. Zien we vernieuwingen die een toegevoegde waarde hebben voor uw behandeling of voor onze dienstverlening? Dan gaan we daar direct mee aan de slag. Als u zelf nieuwe ontwikkelingen opmerkt staat onze deur wijd open om samen met u te onderzoeken of en welke plek dit in uw behandeling kan krijgen."

### Kwalificatiecriteria

De GBGGZ-aanbieder toont zijn innovatieve karakter door te beschrijven:

- hoe vernieuwende ontwikkelingen binnen of buiten het vakgebied worden opgemerkt
- welke ontwikkelingen zijn opgemerkt in het afgelopen jaar
- waar speciale aandacht aan is gegeven in het afgelopen jaar waaruit blijkt dat de aanbieder een voorloper is binnen het vakgebied

### Toetsingskader

Zie pagina 26 >

## Norm 6. Kennis delen

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

### Clïentbelofte

"We delen onze expertise actief met andere professionals binnen en rondom de GBGGZ. Zo kunnen anderen leren van onze kennis en ervaringen, en wij van hen. Samen werken we op die manier aan betere mentale zorg in heel Nederland – voor u en voor anderen."

### Kwalificatiecriteria

Om aan te tonen dat de GBGGZ-aanbieder bijdraagt aan het verbeteren van de totale GBGGZ, licht de GBGGZ-aanbieder toe:

- dat en hoe (mogelijk) inspirerende ideeën en ervaringen om de zorg te verbeteren met andere GBGGZ-aanbieders worden uitgewisseld
- op welke wijze bovengenoemde bijdraagt aan de ontwikkeling van de gehele GBGGZ

### Toetsingskader

Zie pagina 27 >

## Bijlage - Toetsingskader

### Norm 1. Samen beslissen

De GBGGZ-aanbieder biedt de cliënt op het juiste moment zorg die berust op gezamenlijke besluitvorming.

De GBGGZ-aanbieder licht toe DAT en HOE:	Voldoet (nog) niet	Voldoet bijna	Voldoet	Excelleert
de wachttijd zo kort mogelijk wordt gehouden	<i>(voorbeelden van antwoorden)</i> - Ik heb geen wachtlijst - Ik kan er niets aan doen dat ik een wachtlijst heb - Bij de beschrijving van een cliëntenstop en wettelijk verplichte verwijzing naar wachttijdbemiddeling door de zorgverzekeraar	Geeft een beschrijving van alleen DAT (en niet HOE), bijv. het antwoord: 'we proberen de wachttijd zo kort mogelijk te houden'	Beschrijft HOE de wachttijd zo kort mogelijk wordt gehouden en welke acties daartoe worden ondernomen	...
de cliënt wordt geholpen de wachttijd te gebruiken als voorbereidingstijd	<i>(voorbeelden van antwoorden)</i> - Niets - Ik heb geen wachtlijst - Dat is de verantwoordelijkheid van de cliënt/verwijzer	Geeft een beschrijving van alleen DAT (en niet HOE), bijv. het antwoord: 'de cliënt kan samen met de verwijzer de wachttijd gebruiken om alvast met zijn/haar klachten aan de slag te gaan'	Beschrijft HOE de cliënt de wachttijd als voorbereidingstijd kan gebruiken en HOE de cliënt wordt ondersteund om deze activiteiten uit te voeren en/of welke mogelijkheden daarvoor beschikbaar en/of afgestemd zijn	...
er wordt gezorgd voor een goede match tussen cliënt en behandelaar (bv qua man/vrouw, levensfase of sociale/interculturele achtergrond)	<i>(voorbeelden van antwoorden)</i> - Daar wordt niet naar gekeken - Het is niet mogelijk om daar rekening mee te houden (omdat er maar 1 behandelaar is / omdat er alleen vrouwelijke behandelaars zijn etc.)	Geeft een beschrijving van alleen DAT (en niet HOE), bijv. het antwoord: 'bij de intake wordt gekeken of er een match is tussen cliënt en behandelaar'	Beschrijft HOE er aandacht is voor een goede match tussen cliënt en behandelaar en wat er gebeurt als deze match lijkt te ontbreken	...



## Vervolg Norm 1. Samen beslissen

De GBGGZ-aanbieder licht toe DAT en HOE:	Voldoet (nog) niet	Voldoet bijna	Voldoet	Excelleert
<p>de cliënt en de behandelaar samen beslissen over de invulling van het behandeltraject, waarbij de GBGGZ-aanbieder ook reflecteert op zijn schaalscore Samen Beslissen van de CQ-index in 2019</p>	<p><i>(voorbeelden van antwoorden)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ja/nee, wel/niet</li> <li>- Als alleen gerefereerd wordt aan het professionele karakter van de behandelaar</li> <li>- Als er (nog) geen CQI wordt afgenomen</li> <li>- Als het cijfer van de CQI schaalscore Samen beslissen mist</li> </ul>	<p>Voldoet niet aan één of twee van de drie onderwerpen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Geeft een beschrijving van alleen DAT (en niet HOE)</li> <li>- Geeft een cijfer van de CQI schaalscore Samen beslissen, maar de interpretatie mist</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beschrijft HOE wordt gezorgd dat de cliënt samen met de behandelaar kan beslissen over de invulling van het behandeltraject</li> <li>• Levert de Schaalscore Samen Beslissen 2019 aan</li> <li>• Interpreteert deze schaalscore en geeft blijk van inzicht in dit cijfer over tijd (2018 en als mogelijk 2017)</li> </ul>	<p>...</p>
<p>de behandelaar vanuit zijn expertise de cliënt duidelijkheid verschaft over welke inzet er binnen het behandeltraject van hem/haar wordt verwacht</p>	<p><i>(voorbeelden van antwoorden)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De behandeling start niet voordat het behandelplan is ondertekend door de cliënt</li> <li>- De cliënt weet dat hij ook zelf wat moet doen</li> <li>- De behandelaar is de professional die bepaalt</li> <li>- Dat niet altijd aan de wensen van een cliënt kan worden voldaan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Geeft een beschrijving van alleen DAT (en niet HOE), bijv. het antwoord: 'de behandelaar besteedt aandacht aan wat er van de cliënt zelf wordt verwacht'</li> <li>- Geeft alleen een beschrijving van hoe de eigen rol er uitziet, waarbij een beschrijving m.b.t. uitwisseling van verwachtingen van en bij de cliënt ontbreekt</li> </ul>	<p>Beschrijft HOE de behandelaar de cliënt duidelijkheid verschaft over wat er van hem (aan inzet) binnen het behandeltraject wordt verwacht</p>	

## Norm 2. Generalistisch handelen

De GBGGZ-aanbieder biedt de cliënt een generalistische behandeling die gericht is op herstel, waarbij de eigen kracht van de cliënt wordt versterkt

De GBGGZ-aanbieder licht toe DAT en HOE:	Voldoet (nog) niet	Voldoet bijna	Voldoet	Exelleert
de behandeling gericht is op het verbeteren van de eigen kracht / zelfredzaamheid	<i>(voorbeelden van antwoorden)</i> - Alle behandelingen richten zich op het vergroten van de zelfredzaamheid van de cliënt - De populatie is niet geschikt voor eigen regie of zelfredzaam is nooit haalbaar - De behandeling is gericht op stabilisatie van de klachten - De behandeling is niet gericht op eigen kracht / zelfredzaamheid	Geeft een beschrijving van alleen DAT (en niet HOE), bijv. het antwoord: 'binnen de behandeling wordt aandacht besteed aan de eigen kracht / zelfredzaamheid van de cliënt'	Beschrijft HOE de behandeling is gericht op het verbeteren van de eigen kracht en zelfredzaamheid van de cliënt, en welke elementen daarbij van belang zijn / aan bod komen	...
de cliënt maatwerk ontvangt op het gebied van (blended) behandelen, gebaseerd op geldende kwaliteitsstandaarden	<i>(bijvoorbeeld)</i> - Als een blended behandeling niet tot de mogelijkheden behoort - Als bij iedere behandeling standaard dezelfde mogelijkheden / modules worden aangeboden, ongeacht klacht of achtergrond	Geeft een beschrijving van alleen DAT (en niet HOE), bijv. de antwoorden: - De behandeling wordt uitgevoerd volgens de geldende kwaliteitsstandaarden - Iedere cliënt ontvangt een behandeling op maat	Beschrijft DAT en HOE maatwerk wordt geboden op basis van de geldende kwaliteitsstandaarden – beschrijft hoe geldende kwaliteitsstandaarden worden geïnterpreteerd voor levering van maatwerk aan de cliënt	...
de omgeving van de cliënt altijd bij de behandeling wordt betrokken, als dat zinvol is	<i>(voorbeelden van antwoorden)</i> - Het betrekken van de omgeving van de cliënt is niet altijd nuttig of past niet binnen een GBGGZ behandeling	Geeft een beschrijving van alleen WANNEER (en niet HOE), bijv. de antwoorden: - Het mogelijk betrekken van de omgeving wordt altijd in de eerste sessie besproken met de cliënt - Als de cliënt dat aangeeft	Beschrijft WANNEER de omgeving van de cliënt bij de behandeling wordt betrokken als dat zinvol is, en HOE dit vervolgens concreet wordt vormgegeven	...

## Vervolg Norm 2. Generalistisch handelen

De GBGGZ-aanbieder licht toe DAT en HOE:	Voldoet (nog) niet	Voldoet bijna	Voldoet	Exelleert
de nauwe samenwerking tussen de huisartsenzorg, inclusief de POH-GGZ enerzijds en de SGGZ anderzijds, is geborgd	<i>(voorbeelden van antwoorden)</i> - Ja en/of nee - Het lukt niet met alle huisartsen in de regio (zonder uitleg van ondernomen activiteiten)	Geeft een beschrijving van alleen DAT (en niet HOE), bijv. de antwoorden: 'er is een nauwe samenwerking met de huisartsen en de SGGZ' of 'de samenwerking is goed geregeld'	Beschrijft HOE de samenwerking met huisartsenzorg (inclusief POH-GGZ) en de SGGZ is vormgegeven, welke afspraken hierover zijn gemaakt; beschrijving van DAT en HOE consultatie en afstemming met de huisarts(en) in het werkgebied is geregeld	...
de cliënt niet langer en/of intensiever in behandeling is dan nodig	<i>(voorbeelden van antwoorden)</i> - Ieder product heeft een maximaal aantal behandelsessies	Geeft een beschrijving van alleen DAT (en niet HOE), bijv. het antwoord: 'we behandelen altijd zo kort als mogelijk'	Beschrijft HOE wordt geborgd dat de cliënt niet langer wordt behandeld dan nodig/dan tot aan de hulpvraag is voldaan	...
de cliënt weet hoe hij zelf aan de slag kan als het in de toekomst minder goed gaat, met bijvoorbeeld een terugvalpreventieplan of een eHealth-module	<i>(voorbeelden van antwoorden)</i> - De cliënt kan altijd opnieuw contact opnemen / zich opnieuw aanmelden als het minder goed gaat	Geeft een beschrijving van alleen DAT (en niet HOE), bijv. de antwoorden: - De cliënt heeft hiervoor handvatten gekregen tijdens de behandeling - Informatie (dat en hoe cliënten zelf aan de slag kunnen) is niet meer beschikbaar na afronden van behandeling	Beschrijft DAT en HOE de cliënt zónder opnieuw contact te leggen met behandelaar, huisarts of POH-GGZ zelf aan de slag kan als het in de toekomst even minder goed gaat	...
de cliënt inzicht heeft in zijn eigen dossier	<i>(voorbeelden van antwoorden)</i> - Als de cliënt daarnaar vraagt, geef ik daar antwoord op - Is niet nodig, de cliënt merkt wel als de klachten afnemen	Geeft een beschrijving van alleen DAT (en niet HOE), bijv. het antwoord: 'de cliënt heeft altijd inzicht in zijn eigen dossier'	Beschrijft DAT en HOE de cliënt inzicht heeft in zijn eigen dossier	...

## Vervolg Norm 2. Generalistisch handelen

De GBGGZ-aanbieder licht toe DAT en HOE:	Voldoet (nog) niet	Voldoet bijna	Voldoet	Excelleert
de continuïteit van zorg is geborgd	<i>(voorbeelden van antwoorden)</i> - Dit staat in het behandelplan - Crisis-afspraken worden beschreven	Geeft een beschrijving van alleen DAT (en niet HOE), bijv. het antwoord: 'er is aandacht voor continuïteit van zorg'	Beschrijft HOE de continuïteit van zorg is geregeld, beschrijving van standaard afspraken en afspraken per cliënt over welke informatie beschikbaar moet zijn als cliënten in de Basis GGZ komen, wanneer er moet worden op- of afgeschaald en naar welke zorgaanbieder	...
de cliënt ervaringsdeskundigheid kan inschakelen	<i>(voorbeelden van antwoorden)</i> - Via internet is genoeg te vinden	Geeft een beschrijving van alleen DAT (en niet HOE), bijv. het antwoord: 'de cliënt kan hier altijd naar vragen'	Beschrijft HOE het inzetten van ervaringsdeskundigheid en/of lotgenotencontact met de cliënt wordt besproken, en welk aanbod / welke mogelijkheden daarvoor beschikbaar zijn	...
er, naast de behandeling, ondersteuning wordt aangeboden aan het steunsysteem/netwerk van cliënten, door bijvoorbeeld het inzetten van eHealth en/of lotgenotengroepen	<i>(voorbeelden van antwoorden)</i> - Via internet is er een divers aanbod te vinden - Er is geen ondersteuning	Geeft een beschrijving van alleen DAT (en niet HOE), bijv. het antwoord: 'het netwerk kan ondersteuning vragen'	Beschrijft HOE (op welke wijze / op welk moment) het steunsysteem / netwerk van de cliënt ondersteuning wordt geboden, en welk aanbod / welke mogelijkheden daarvoor beschikbaar zijn	...

### Norm 3. Transparant zijn

De GBGGZ-aanbieder stelt keuze-informatie voor de cliënt en huisarts/verwijzer beschikbaar op de eigen website.

Op de website van de GBGGZ-aanbieder is informatie te vinden over:	Voldoet (nog) niet	Voldoet bijna	Voldoet Voor aanvullende toelichting per element: zie het Handvatdocument Transparantie op de eigen website – v2020 (beschikbaar november 2019)	Exelleert
<i>Informatie over organisatiekenmerken</i>				
➤ bereikbaarheid	Bij het ontbreken van informatie over bereikbaarheid		Als op de website informatie staat over de bereikbaarheid van de GBGGZ-aanbieder, zoals telefoonnummer, openingstijden, adres en emailadres	...
➤ kenmerken behandelaren/behandelteam(s)	Bij het ontbreken van informatie over behandelaren / behandelteam(s)		Als op de website informatie staat over behandelaren / behandelteam(s), zoals geslacht, in welke taal de behandeling kan plaatsvinden, en welke (aanvullende) kwalificaties zijn behaald	...
➤ beschikbaarheid behandelaren/behandelteam(s)	Bij het ontbreken van informatie over beschikbaarheid van behandelaren / behandelteam(s)		Als op de website informatie staat over de beschikbaarheid van de behandelaren / behandelteam(s)	...

### Vervolg norm 3. Transparant zijn

Op de website van de GBGGZ-aanbieder is informatie te vinden over:	Voldoet (nog) niet	Voldoet bijna	Voldoet	Exelleert
<i>Informatie over het zorgproces</i>				
➤ inclusie en exclusie criteria van de GBGGZ en de organisatie, zodat duidelijk is voor verwijzers wie verwezen kan worden	Bij het ontbreken van informatie over inclusie en exclusie criteria van de GBGGZ en de organisatie		Als op de website informatie staat over inclusie (en exclusie) criteria van de GBGGZ en de organisatie (wat behandelt u wel en wat niet), zodat duidelijk is voor verwijzers wie verwezen kan worden	...
➤ hoe een behandeling is opgebouwd	Bij het ontbreken van informatie over de opbouw van een behandeling		Als op de website informatie staat over hoe een behandeling is opgebouwd, bijvoorbeeld qua aanmelding, eerste gesprek, en de stappen (fases) van aanmelding tot afronding van de behandeling	...
➤ welke behandelinterventies worden aangeboden	Bij het ontbreken van informatie over de aangeboden behandelinterventies		Als op de website informatie staat over welke behandelinterventies worden aangeboden en wat deze behandelinterventies inhouden	...
➤ welke eHealth-toepassingen worden aangeboden en hoe eHealth binnen de behandeling wordt toegepast	Bij het ontbreken van informatie over de aangeboden eHealth-toepassingen en hoe dit binnen de behandeling wordt toegepast		Als op de website informatie staat over de aangeboden eHealth-toepassingen en HOE de toepassingen binnen de behandeling worden gebruikt	...

### Vervolg Norm 3. Transparant zijn

Op de website van de GBGGZ-aanbieder is informatie te vinden over:	Voldoet (nog) niet	Voldoet bijna	Voldoet	Exelleert
<i>Informatie over het zorgproces</i>				
➤ hoe naasten worden betrokken	Bij het ontbreken van informatie over het betrekken van naasten		Als op de website informatie staat DAT en HOE naasten betrokken kunnen worden bij de behandeling	...
➤ hoe en wanneer wordt samengewerkt met partners lokaal en/of in de regio (zoals paramedici, wijkteams en de Gespecialiseerde GGZ)	Bij het ontbreken van informatie over samenwerking met partners lokaal en/of in de regio		Als op de website informatie staat over HOE, met WIE en WANNEER wordt samengewerkt met partners lokaal en/of in de regio (zoals paramedici, wijkteams en de Gespecialiseerde GGZ)	...

### Vervolg Norm 3. Transparant zijn

Op de website van de GBGGZ-aanbieder is informatie te vinden over:	Voldoet (nog) niet	Voldoet bijna	Voldoet	Exelleert
<i>Uitkomstmaten</i>				
<p>➤ actuele cliëntervaringen op het gebied van bejegening, samen beslissen, uitvoering behandeling en een rapportcijfer (gemeten met de CQi); deze worden minimaal jaarlijks geactualiseerd en zijn maximaal een jaar oud</p>	<p>Bij het ontbreken van informatie over de actuele cliëntervaringen, gemeten met de CQi Als de cliëntervaringen niet gemeten zijn met de CQi</p>	<p>Als de cliëntervaringen, gemeten met de CQi, niet actueel zijn  Als de schaalscores van de CQi niet zijn uitgesplitst</p>	<p>Als op de website informatie staat over de actuele (max 1 jaar oud) cliëntervaringen, gemeten met de CQi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>de gemiddelde schaalscores van Bejegening, Samen beslissen en uitvoering behandeling van de CQi staan vermeld</li> <li>het gemiddelde rapportcijfer van de CQi staat vermeld</li> </ul>	...
<p>➤ wat deze uitkomsten in uw specifieke geval betekenen (duiding)</p>	<p>Bij het ontbreken van een duiding (wat betekent dit?) van de vermelde uitkomsten van cliëntervaringen, gemeten met de CQi.</p>	<p>Als is vermeld wat de CQi scores in het algemeen betekenen, maar de reflectie voor de dienstverlening ontbreekt</p>	<p>Als op de website de scores van de CQi worden toegelicht, inclusief wat deze scores betekenen voor de eigen dienstverlening.</p>	...



## Norm 4. Continu leren & verbeteren

De GBGGZ-aanbieder verbetert structureel zijn dienstverlening op basis van verzamelde en verwerkte gegevens.

De GBGGZ-aanbieder toont aan:	Voldoet (nog) niet	Voldoet bijna	Voldoet	Exelleert
<p>de volgende uitkomsten structureel te meten en te monitoren</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ cliëntervaringen</li> <li>➤ behandel-effecten</li> <li>➤ behandel-tijd</li> <li>➤ het aantal cliënten / percentage dat weer terug bij u in zorg komt binnen een jaar</li> <li>➤ andere uitkomst(en) uit bijvoorbeeld de KiBG-spiegelrapportage</li> </ul>	<p><i>(bijvoorbeeld)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bij het ontbreken van een antwoord</li> <li>- Als er geen uitkomsten worden gemeten</li> <li>- Als alleen de wettelijk verplichte uitkomsten worden gemeten (behandeleffect) én de cliëntervaringen</li> </ul>	<p>Als de benoemde uitkomsten worden gemeten, maar nog niet (allemaal) actief worden gemonitord</p>	<p>Beschrijft DAT en HOE:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• cliëntervaringen, gemeten met de CQI, periodiek worden geëvalueerd</li> <li>• het behandel-effect periodiek wordt geëvalueerd</li> <li>• de behandel-tijd in dagen wordt gemeten (start/eind) en gemonitord</li> <li>• het aantal (of %) cliënten dat binnen een jaar weer terug in zorg komt (bij aanbieder zelf) wordt gemeten en gemonitord</li> <li>• de zelfbenoemde aanvullende uitkomst(en) uit bijvoorbeeld de KiBG-spiegelrapportage wordt gemeten en gemonitord</li> </ul>	<p>...</p>
<p>welke verbetering in de dienstverlening afgelopen jaar is doorgevoerd op basis van welk(e) bovenstaand inzicht(en)</p>	<p><i>(bijvoorbeeld)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bij het ontbreken van een antwoord</li> <li>- Als geen verbetering is doorgevoerd</li> </ul>	<p>Als de benoemde verbetering in de dienstverlening niet op basis van inzichten uit (één van de) bovenstaande uitkomsten is verkregen of niet is beschreven op basis van welk(e) uitkomst(en) dit is gedaan</p>	<p>Als de benoemde verbetering is verkregen op basis van inzichten uit (één van de) bovenstaande uitkomsten én de verbetering het afgelopen jaar is doorgevoerd</p>	<p>...</p>

## Norm 5. Innoveren

De GBGGZ-aanbieder is innovatief.

De GBGGZ-aanbieder toont zijn innovatieve karakter door te beschrijven:	Voldoet (nog) niet	Voldoet bijna	Voldoet	Exelleert
hoe vernieuwende ontwikkelingen binnen of buiten het vakgebied worden opgemerkt	<i>(voorbeelden van antwoorden)</i> - Nieuwe ontwikkelingen worden op de voet gevolgd	Geeft een beschrijving van alleen DAT (en niet HOE), bijv. het antwoord: 'ieder kwartaal wordt binnen diverse overleggen aandacht besteed aan nieuwe ontwikkelingen'	Beschrijft DAT en HOE vernieuwende ontwikkelingen binnen of buiten het vakgebied, die relevant zijn voor zijn behandelingen en/of dienstverlening, worden opgemerkt	...
welke ontwikkelingen zijn opgemerkt in het afgelopen jaar	<i>(voorbeelden van antwoorden)</i> - Er zijn geen ontwikkelingen opgemerkt - De nieuwe ontwikkelingen zijn niet op onze praktijk / instelling van toepassing	Geeft een beschrijving van alleen DAT en niet WELKE, bijv. het antwoord: 'er zijn enkele interessante ontwikkelingen gaande die wij op de voet volgen'	Beschrijft WELKE ontwikkelingen binnen of buiten het vakgebied, die relevant zijn voor behandelingen en/of dienstverlening, het afgelopen jaar zijn opgemerkt	...
waar speciale aandacht aan is gegeven in het afgelopen jaar waaruit blijkt dat de aanbieder een voorloper is binnen het vakgebied	<i>(voorbeelden van antwoorden)</i> - Er is nergens speciale aandacht aan gegeven  <i>(bijvoorbeeld)</i> Als het gegeven antwoord geen betrekking heeft op een recente ontwikkeling	Geeft een beschrijving van aan WELKE opgemerkte recente ontwikkeling het afgelopen jaar speciale aandacht is gegeven, maar beschrijft niet HOE daaruit blijkt dat men een voorloper is	Beschrijft aan WELKE opgemerkte recente ontwikkeling het afgelopen jaar speciale aandacht is gegeven en HOE daaruit blijkt dat men een voorloper is binnen het vakgebied	

## Norm 6. Kennis delen

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

De GBGGZ-aanbieder licht toe:	Voldoet (nog) niet	Voldoet bijna	Voldoet	Exelleert
dat en hoe (mogelijk) inspirerende ideeën en ervaringen om de zorg te verbeteren met andere GBGGZ-aanbieders worden uitgewisseld	<i>(bijvoorbeeld)</i> - Bij het ontbreken van een antwoord - Als er geen voorbeelden worden gegeven voor het uitwisselen van ideeën en ervaringen om de zorg te verbeteren	Geeft een beschrijving van alleen DAT (en niet HOE), bijv. het antwoord: 'ideeën worden uitgewisseld met andere aanbieders in de regio'	Als uit het antwoord blijkt DAT en HOE het beschreven idee / de beschreven ervaring daadwerkelijk met andere GBGGZ-aanbieders is gedeeld,	...
op welke wijze bovengenoemde bijdraagt aan de ontwikkeling van de gehele GBGGZ	<i>(bijvoorbeeld)</i> - Bij beschrijven van een voornemen tot een mogelijke toekomstige activiteit - Als het idee / de ervaring primair is gericht op een verbetering van de eigen dienstverlening/ bekwaamheid, de verbetering van de dienstverlening/bekwaamheid van een individuele behandelaar en/of (regionale) samenwerking	Als bovengenoemde activiteit(en) t.b.v. het delen van ideeën en/of ervaringen <u>niet</u> primair gericht is/zijn op het verbeteren van de eigen dienstverlening/ bekwaamheid (of die van individuele behandelaren) en/of (regionale) samenwerking, maar nog onvoldoende duidelijk is gemaakt HOE dit bijdraagt aan de ontwikkeling van de gehele GBGGZ	Als uit het antwoord blijkt WAAROM en HOE bovengenoemde activiteit(en) t.b.v. het delen van ideeën en/of ervaringen heeft bijgedragen aan de ontwikkeling / het verder brengen van de gehele GBGGZ	...