



Keurmerk Basis GGZ 2019

Overwegingen en wijzigingen



april 2018
Stichting Kwaliteit in Basis GGZ



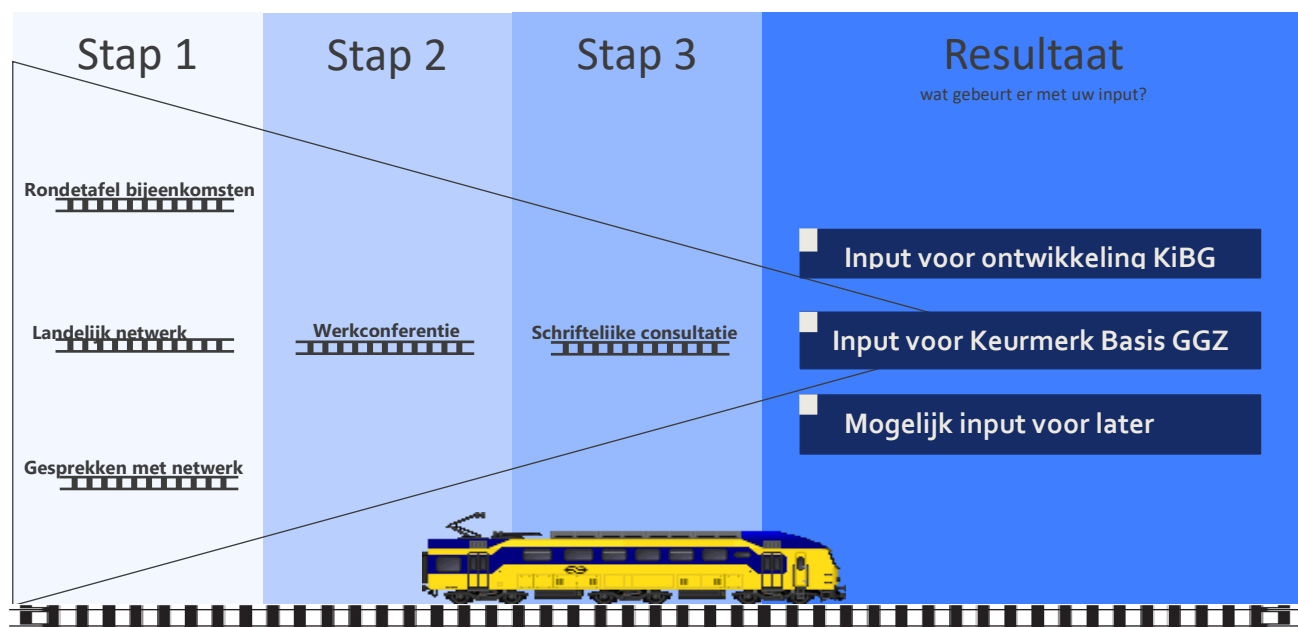
Het Keurmerk Basis GGZ is een eenduidig kenmerk voor kwaliteit in de Basis GGZ. Zorgaanbieders van Generalistische Basis GGZ (GBGGZ) laten met het keurmerk zien dat ze zich *extra* inspinnen voor de juiste zorg op het juiste moment. Dragers van het Keurmerk Basis GGZ 2019 behoren tot de voorlopers als het gaat om cliëntgerichtheid in de behandeling, de implementatie van innovaties en transparantie over de werkwijze en ervaringen van cliënten. Bovendien wordt van keurmerkdraggers een bovengemiddelde zelfkritische houding verwacht waarbij, middels het monitoren en evalueren van de zorg en organisatie, continu aan verbetering wordt gewerkt. En een keurmerkdrager kijkt breder dan de eigen praktijk of instelling: hij zet zich actief in voor de verdere ontwikkeling van de gehele GBGGZ.

Totstandkoming Keurmerk Basis GGZ 2019 – het consultatietraject

Het Keurmerk Basis GGZ 2019 is een doorontwikkeling van het Keurmerk Basis GGZ 2018. Het consultatietraject bestond uit drie stappen:

- 1) twee ronde tafel bijeenkomsten en diverse netwerkgesprekken
- 2) de werkconferentie
- 3) de openbare schriftelijke consultatie

Op basis van stap 1 en 2 zijn concept normen opgesteld. Deze zijn in stap 3 geconsulteerd. Stichting KiBG heeft 43 schriftelijke reactie ontvangen. Alle input is overwogen, wat heeft geresulteerd in diverse aanpassingen in de normen dan wel de toelichtingen.

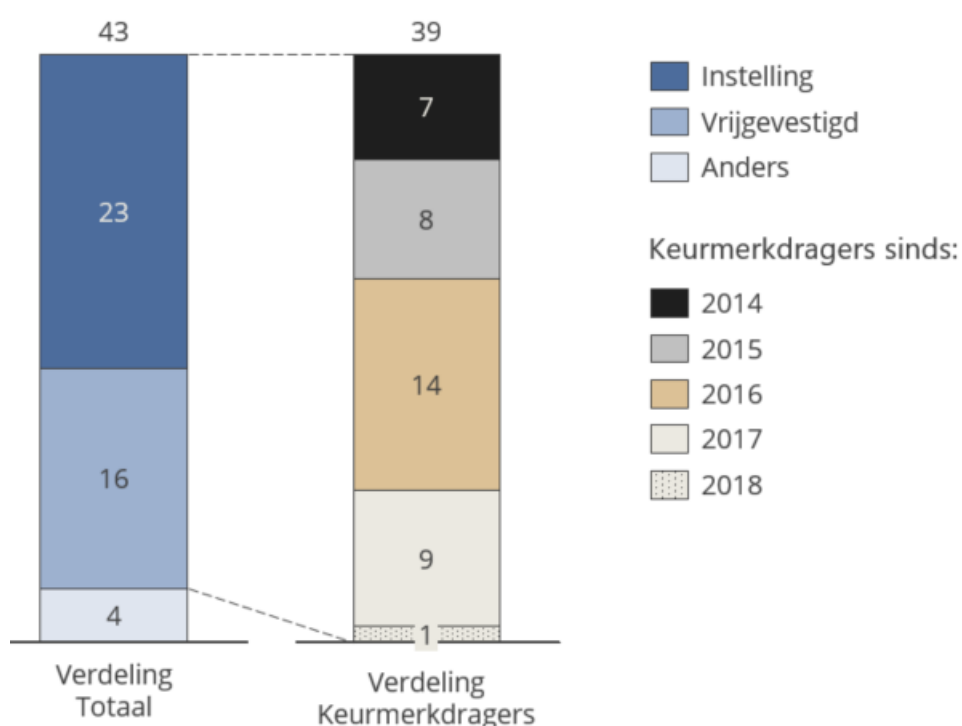


Figuur 1. Schematische weergave stappen van het consultatietraject Keurmerk Basis GGZ 2019

Dit document geeft een toelichting op de aanpassingen aan de normen ten opzichte van het Keurmerk Basis GGZ 2018 en de overwegingen die hebben geresulteerd in de formulering van de normen in het Keurmerk Basis GGZ 2019.

Verloop en algemene indruk

De betrokkenheid bij de doortonwikkeling van het keurmerk was groot. Ongeveer 25 partijen leverden hun bijdragen tijdens de ronde tafel bijeenkomsten en/of netwerkgesprekken. Op het consultatiedocument Keurmerk Basis GGZ 2019 reageerden in totaal 43 partijen. Zowel instellingen en vrijgevestigde aanbieders als andere stakeholders (waaronder verzekeraars) hebben meegedacht. Alle betrokken zorgaanbieders waren Keurmerkdragers, verdeeld over aanbieders die het keurmerk al langer dragen en aanbieders die meer recent Keurmerkdrager zijn geworden.



Figuur 2. Aantallen en verdeling van de reacties uit de schriftelijke consultatie

Ten behoeve van het Keurmerk Basis GGZ 2018 vond een gelijksoortig consultatietraject plaats. Hierin werd de wens geuit om het keurmerk minder een 'afvinklijst' te laten zijn. Er zijn daarop stappen gezet om het keurmerk een meer 'vonkend' karakter te geven. Uit de reacties in de kwalificatie voor het Keurmerk Basis GGZ 2018 blijkt dat aanbieders deze insteek waarderen. Ook uit het consultatietraject 2019 blijkt dat aanbieders er voorstander van zijn om de autonomie van de aanbieder en innovatiegedachte die met het keurmerk wordt beoogt verder te benadrukken.

Samenvatting - wijzigingen 2019 t.o.v. 2018

Het Keurmerk Basis GGZ 2019 kent een nieuw thema: Transparantie. Dit omvat delen van het thema Samenwerken uit het Keurmerk Basis GGZ 2018 en een nieuwe norm die het gesprek over transparantie over uitkomsten van zorg aanjaagt (norm 5). Het aantal normen is in 2019 teruggebracht naar 7 (dit waren er 9 in 2018):

- Normen 1 en 2 van het Keurmerk Basis GGZ 2019 zijn **samenvoegingen en aanscherpingen** van normen uit 2018: norm 1-2019 bevat elementen uit norm 1 en 3 (2018); norm 2-2019 bevat elementen uit norm 2 en 6 (2018)
- Vier normen uit 2018 zijn **'gehandhaafd met verbeteringen'**: de normen 4, 5, 8 en 9 uit 2018 zijn in 2019 de normen 3, 4, 6 en 7
- Eén norm is **nieuw** in het Keurmerk Basis GGZ 2019: norm 5

Onderstaande tabellen geven een beknopt inhoudelijk overzicht. De daarop volgende hoofdstukken geven een uitgebreidere toelichting op de overwegingen en wijzigingen per thema van het Keurmerk Basis GGZ 2019.

Thema in 2019	Omvat normen	Thema was in 2018	Omvat normen
Cliëntgericht handelen	1 t/m 3	Cliëntgericht handelen	1 t/m 4
Transparantie	4 en 5	Samenwerken	5 en 6
Innoveren en continu verbeteren	6 en 7	Continu verbeteren en innoveren	7 t/m 9

Thema Cliëntgericht handelen (2019)	Wijzigingen t.o.v. Keurmerk Basis GGZ 2018
Norm 1. De behandeling is kortdurend, gericht op de zelfredzaamheid van de cliënt en berust op een gestructureerde gezamenlijke besluitvorming	Deze norm is een samenvoeging van de normen 1 (samen beslissen) en 3 (terugvalpreventie) uit het Keurmerk 2018. De concretisering van de norm (criteria) is meer gericht op het ophalen van mooie voorbeelden.
Norm 2. De GBGGZ-aanbieder werkt generalistisch waarbij de cliënt en diens netwerk het uitgangspunt zijn	Deze norm is een samenvoeging van de normen 6 (samenwerken in het netwerk) en een deel van norm 2 (toepassen van de landelijke samenwerkafspraken) uit het Keurmerk 2018. De onderwerpen zijn verschoven van het thema Samenwerken naar Cliëntgericht handelen.
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	Dit was norm 4 in 2018. De criteria zijn aangevuld met een criterium voor specifieke doelgroepen en het gebruik van het terugvalpreventieplan als uitgangspunt.

Thema Transparantie (2019)	Wijzigingen t.o.v. Keurmerk Basis GGZ 2018
Norm 4. De GBGGZ-aanbieder stelt keuze-informatie voor de cliënt beschikbaar op de eigen website (informatie over het zorgproces en uitkomstmaten)	Dit was norm 5 in 2018. In 2019 is de norm opgedeeld in keuze-informatie over het zorgproces en informatie over uitkomsten van zorg (transparantie).
Norm 5. De GBGGZ-aanbieder draagt bij aan transparantie over uitkomsten van zorg	Dit is een nieuwe norm t.o.v. 2018. De norm jaagt het gesprek over transparantie over uitkomsten van zorg aan.
Thema Innoveren & Continu verbeteren	Wijzigingen t.o.v. Keurmerk Basis GGZ 2018
Norm 6. De GBGGZ-aanbieder is innovatief en verbetert zijn dienstverlening op basis van verzamelde en verwerkte gegevens	Dit was norm 8 in 2018. De kwalificatiecriteria bij de norm zijn in 2019 verdiept en aangevuld (gericht op goede voorbeelden).
Norm 7. De GBGGZ-aanbieder draagt bij aan het verder ontwikkelen van de GBGGZ	Dit was norm 9 in 2018. De kwalificatiecriteria zijn in 2019 vereenvoudigd in tekst en uitdagender gemaakt in antwoordmogelijkheden.

Overwegingen Keurmerk Basis GGZ 2019

De normen van het Keurmerk Basis GGZ 2019 worden, net als in 2018, geclusterd in drie thema's. De thema's 'Cliëntgericht handelen' en 'Innoveren en continu verbeteren' maakten ook onderdeel uit van het Keurmerk Basis GGZ 2018. Het derde thema is 'Transparantie'. Dit thema vervangt het thema Samenwerken. Het onderwerp Samenwerken is opgenomen in het thema 'Clientgericht handelen'.

Hieronder volgt per thema van het Keurmerk Basis GGZ 2019 een toelichting op de overwegingen tijdens en naar aanleiding van het consultatietraject.

▷ Thema Cliëntgericht handelen

Overwegingen en verantwoording

Thema

Het **thema Cliëntgericht handelen** blijft een thema binnen het Keurmerk. Zowel uit de ronde tafelbijeenkomsten als uit de werkconferentie blijkt dat cliëntgericht handelen een plek in het Keurmerk verdient: 81% van de deelnemers aan de werkconferentie vindt dat cliëntgericht handelen een plek verdient.

Onderwerpen

Samen beslissen

Bij het bespreken van de onderwerpen die onder het thema Cliëntgericht handelen aan bod zouden moeten komen, geeft meer dan 80% aan dat **samen beslissen en duurzaam herstel** (terugvalpreventie) opgenomen moeten blijven in het Keurmerk.

Uit de ronde tafel bijeenkomsten volgde het gedachtegoed dat een gestructureerde **gezamenlijke besluitvorming** tussen de cliënt en de behandelaar bijdraagt aan matched care, waarbij metingen van het behandelresultaat van belang zijn om deze gezamenlijke besluitvorming vorm te geven. Metingen van het behandelresultaat maken daarom in 2019 onderdeel uit van de normgeving gericht op samen beslissen (norm 1). Gezien de landelijke discussie over de aanlevering/ doorlevering van ROM gegevens, is er voor gekozen om hierbij niet specifiek de ROM te benoemen. Het gaat in norm 1 over het *meten* van behandelresultaten ten bate van de individuele behandelrelatie. Het Keurmerk Basis GGZ heeft geen betrekking heeft op het aanleveren van gegevens aan derde partijen.

Het netwerk van de cliënt

Op basis van de input uit de schriftelijke consultatie, wordt (naast het professionele netwerk) het **informele netwerk** beter belicht door de omgang met naasten (zoals het informele netwerk in de kwaliteitsstandaarden wordt genoemd) specifiek te benoemen.

Kortdurend behandelen

Uit het overleg van het landelijk netwerk GBGGZ blijkt duidelijk dat het **kortdurende** effectieve karakter van de behandelingen een van de redenen is waarom er ruimte moet blijven voor de

GBGGZ. Om de positieve boodschap van de GBGGZ te borgen in het Keurmerk, is in norm 2 het kortdurende karakter van behandelingen benoemd.

Samenwerken

Meer dan 91% van de deelnemers van de werkconferentie geven aan dat de norm betreffende **samenwerken** (norm 6 in 2018), onderdeel kan worden binnen het thema Cliëntgericht handelen. Norm 2 (2019) omvat deze norm en is uitgebreid met elementen.

Generalistisch methodisch handelen en de implementatie van standaarden

Tijdens de werkconferentie zijn de onderwerpen **generalistisch methodisch handelen** en de **implementatie van standaarden** aangemerkt als wenselijk onderdeel van het Keurmerk door twee derde van de deelnemers. Het onderwerp Generalistisch Methodisch Handelen is in het Keurmerk 2019 uitgesplitst. In norm 1 wordt gevraagd naar het **(kortdurend) methodisch handelen**, in norm 2 komt het **generalistische** karakter van de GBGGZ aan bod.

In het Keurmerk Basis GGZ 2018 was **de implementatie van de nieuwe standaarden** onderdeel van het Keurmerk. Het is bekend dat het implementeren van nieuwe inzichten, als die beschikbaar zijn, niet vanzelfsprekend is. Gezien de wettelijke verplichting van het volgen van standaarden en richtlijnen, is er voor gekozen om de norm over het toepassen van de recent opgeleverde standaarden niet meer op te nemen in het Keurmerk 2019. Zeker na een periode van twee jaar voor de implementatie van de standaarden, is het onderscheidende karakter niet meer van toepassing.

De "generieke module" Landelijke samenwerkingsafspraken tussen huisarts, generalistische basis GGz en gespecialiseerde GGz (LGA), waarin de landelijke samenwerkingsafspraken huisartsen zijn beschreven, blijven in het Keurmerk 2019 wel specifiek geborgd (norm 2). Dit om aan te geven dat het in de norm niet alleen gaat over een generalistische benadering en samenwerking in het **"informele" netwerk**, maar dat ook het **professioneel netwerk** hier onderdeel van uitmaakt. De grootste groep cliënten in de GBGGZ ziet alleen de huisarts in combinatie met GBGGZ. Wegens het grote belang van deze samenwerking wordt deze standaard expliciet benoemd.

Zorg aan cliënten met chronische problematiek

Alle deelnemers (met uitzondering van de vrijgevestigde GBGGZ aanbieders) van de werkconferentie vonden dat er een norm behouden moet blijven voor cliënten die behandeld worden binnen het **product Chronisch**. Hierbij kunnen we nog duidelijker aangeven dat deze norm alleen geldt voor GBGGZ-aanbieders die daadwerkelijk zorg bieden binnen het product Chronisch.

In de norm over chronische problematiek was in 2018 een te borgen element opgenomen over een warme overdracht. In het concept Keurmerk 2019 was de warme overdracht opgenomen als kwalificatiecriterium. Op basis van een discussie in het bestuur over ongunstige wet- en regelgeving die leiden tot beperkte mogelijkheden voor een warme overdracht is besloten dit criterium uit de norm te halen. In andere kwalificatiecriteria bij deze norm (norm 3 in 2019) zijn goede afspraken over verschillende zorgdomeinen geborgd.

Daarnaast zijn dit jaar uit deze norm de elementen weggehaald die gaan over de behandeling en die al worden geborgd in de normen 1 en 2. Het is immers te verwachten dat een GBGGZ aanbieder die het proces van samen beslissen heeft ingevlochten in zijn behandelwijze, dit toepast op al zijn cliënten. Net zoals het handelen vanuit het netwerk van de cliënt. De criteria specifiek voor deze groep cliënten, zoals **in-/uitstroomcriteria** en **op-/afschalingsafspraken** blijven opgenomen in norm 3-2019.

Cliëntgericht handelen - de normen in 2019 t.o.v. 2018

Norm 1 (2019) - De behandeling is kortdurend, gericht op de zelfredzaamheid van de cliënt en berust op een gestructureerde gezamenlijke besluitvorming

Dit is een nieuwe norm. Dit is een samenvoeging van de normen 1 en 3 uit het Keurmerk 2018 - Samen beslissen uit norm 1 is uitgebreid en samengevoegd met terugvalpreventie/duurzaam herstel uit norm 3 - De GB GGZ-aanbieder licht toe hoe deze informatie beschikbaar blijft voor de cliënt, ook na afronding van het behandeltraject. De vorm van de norm is meer gericht op het ophalen van mooie voorbeelden. Het kwalificatiecriterium samen beslissen is geherformuleerd naar een open vraagstelling waardoor meer ruimte is ontstaan voor vondkende antwoorden

Norm 2 (2019) - De GBGGZ-aanbieder werkt generalistisch waarbij de cliënt en diens netwerk het uitgangspunt zijn

Dit is een nieuwe norm. Deze omvat de inhoud van norm 6 (samenwerken in het netwerk) en een deel van norm 2 (toepassen van de landelijke samenwerkafspraken) uit het Keurmerk 2018. Deze onderwerpen zijn verschoven van het thema Samenwerken naar Cliëntgericht handelen.

Norm 3 (2019) - Zorg aan cliënten met chronische problematiek is gericht op het vergroten van de zelfredzaamheid en het verbeteren van het functioneren van de cliënt

Dit was norm 4 in 2018. De criteria zijn aangevuld met een criterium voor specifieke doelgroepen en het gebruik van het terugvalpreventieplan als uitgangspunt.

▷ Thema Transparantie

Overwegingen en verantwoording

Thema

Het **thema Transparantie** is een nieuwe thema binnen het Keurmerk Basis GGZ 2019, maar omvat de bestaande norm 5 (2018) over transparantie. Deelnemers aan de ronde tafel bijeenkomsten en 89% van de deelnemers aan de werkconferentie vinden dat het thema transparantie een plek in het Keurmerk verdient.

Het thema is opgenomen in het Keurmerk omdat transparantie de positie van de cliënt versterkt. Om de regie te kunnen nemen, is het belangrijk dat er **(keuze-)informatie** beschikbaar is. Informatie over het **zorgproces**, maar ook over **uitkomsten van zorg**.

Onderwerpen

Transparantie op de eigen website

De vraag of norm 5 uit het Keurmerk (2018) geschikt is om in het Keurmerk 2019 op te nemen, beantwoordde 82% van de deelnemers aan de werkconferentie positief. Deze bestaande norm gaat over **transparantie** op de eigen website. De norm blijft behouden – in 2019 is dit norm 4.

Tijdens de toetsing van de zelfevaluaties ter kwalificatie van het Keurmerk 2018 bleek dat meerdere aanbieders niet aan de wettelijke eisen op het gebied van transparantie voldoen. Van keurmerkdragers wordt verwacht dat zij een stap extra doen, bovenop de wettelijke eisen. Daarom zijn in 2019 de **wettelijke verplichte elementen** (waaronder: kwaliteitsstatuut, vergoedingen, contracten, wachttijden, etc) als voorwaardelijke kwalificatiecriteria toegevoegd. Het is niet de bedoeling van het Keurmerk om ook specifiek alle wettelijke eisen te toetsen, echter, als bij toetsing van de normen blijkt dat deze missen kan dat worden teruggekoppeld daar waar dit bijdraagt aan de informatievoorziening richting de cliënt.

Duiding van uitkomstmaten

Tijdens de werkconferentie, maar met name in de schriftelijke consultatieronde gaven GBGGZ-aanbieders aan het erg belangrijk te vinden om de **cijfers** die transparant gemaakt moeten worden te **duiden** ('praatje bij het plaatje'). Dit is na de schriftelijke consultatie als extra criterium toegevoegd aan de norm over transparantie op de eigen website (norm 4-2019).

Transparantie over uitkomstmaten

Vervolgens is op de werkconferentie de vraag gesteld of het in 2019 al tijd is voor **transparantie over uitkomstmaten** in het Keurmerk Basis GGZ. Driekwart van de deelnemers vond transparantie een nuttig onderwerp voor in een Keurmerk. Wel gaven zij aan dat er eerst tijd gestoken moet worden in de **definiëring van de uitkomstmaten** waarover transparantie wordt verwacht. Men vindt dat een bijdrage leveren aan de ontwikkeling van deze uitkomstmaten een norm kan zijn voor transparantie.

Daarom is norm 5 als nieuwe norm opgenomen in het Keurmerk. In deze norm wordt **het aanjagende karakter** van het Keurmerk gebruikt. Voordat het mogelijk is transparantie over uitkomstmaten in het Keurmerk op te nemen, moeten die maten eerst gemeten en geregistreerd worden door de GBGGZ-aanbieder. Norm 5 sorteert hier op voor. Het **meten wordt aangejaagd** en tevens wordt gevraagd naar **zinnvolle uitkomstmaten**, die in een parallel traject verder kunnen worden uitgewerkt.

Tijdens de werkconferentie is ook gevraagd welke uitkomstmaten het meest geschikt zouden zijn om nader uit te werken en (al dan niet op termijn) transparant te maken. In onderstaande tabel staan de resultaten weergegeven. Deze resultaten zijn meegenomen in de uitwerking van de nieuwe norm 5.

Welke uitkomstmaat kan in 2019 opgenomen worden in het Keurmerk Basis GGZ?

Deelnemers verdelen elk 100 punten over de keuzemogelijkheden

Keuze	Aantal punten	Percentage (%)
Volume	240	8,7
Behandelduur	340	12,4
Clientervaring	1.170	42,6
Percentage terugval	469	17,1
T Score	530	19,3

Transparantie - de normen in 2019 t.o.v. 2018

Norm 4 (2019) - De GBGGZ-aanbieder stelt keuze-informatie voor de cliënt beschikbaar op de eigen website (informatie over het zorgproces en uitkomstmaten)

Dit was norm 5 in 2018. De wettelijk verplichte elementen zijn als voorwaarde opgenomen in de kwalificatiecriteria.

Norm 5 (2019) - De GBGGZ-aanbieder draagt bij aan transparantie over uitkomsten van zorg

Dit is een nieuwe norm. Deze volgt uit de overwegingen zoals hierboven beschreven.

▷ Thema Innovatie en continu verbeteren

Overwegingen en verantwoording

Thema

Het **thema Innovatie** blijft een thema binnen het Keurmerk. Zowel uit de ronde tafelbijeenkomsten als uit de werkconferentie blijkt dat het innovatieve karakter bij uitstek GBGGZ-aanbieders die het Keurmerk dragen onderscheidt van andere aanbieders.

Onderwerpen

Innovatie

Van de deelnemers aan de werkconferentie geeft 89% aan dat **innovatie en continu verbeteren** een plek in het Keurmerk verdient. De manier waarop dit in het Keurmerk opgenomen dient te worden, is tijdens de werkconferentie besproken in een deelsessie. Uitkomst: een innovatieve zorgaanbieder kan laten zien dat **ergens speciale aandacht** aan is of wordt besteed, en is bereid de opgedane kennis en ervaring hierover te delen met zijn vakgenoten.

Tijdens de consultatieronde zijn zorgen geuit over de haalbaarheid (en daarmee wenselijkheid) van het vereiste innovatieve karakter van de GBGGZ-aanbieder. Innovatie klinkt immers 'groots', tijdrovend en duur. Het is echter niet de bedoeling van het Keurmerk om alle aanbieders op kosten te jagen. Het gaat om een **voorstrevende** en zelfkritische houding. Het kwalificatiecriterium van norm 6 is daarom ruim gedefinieerd waarbij gevraagd wordt waar dat jaar speciale aandacht voor is geweest. Ook als een aanbieder iets niet direct zelf heeft bedacht / ontwikkeld kan het

implementeren ervan alsnog een innovatie van de eigen zorg- en dienstverlening betekenen. De mooie voorbeelden uit deze norm worden verzameld en, waar deze van waarde voor andere aanbieders kunnen zijn, gedeeld onder Keurmerkdragers. Verder wordt, net als in 2018 (norm 8), in norm 6 een structureel **zelfkritische houding** verwacht van Keurmerkdragers.

Blended behandelen

Tijdens de ronde tafelbijeenkomsten en de werkconferentie is gesproken over nut en noodzaak om **blended behandelen** een zelfstandige plek te laten houden in het Keurmerk Basis GGZ 2019. eHealth is al zoveel jaren onderdeel van het Keurmerk en daarmee ook onderdeel van de behandeling van Keurmerkdragers in 2018, dat er eigenlijk niet meer over innovatie gesproken kan worden. eHealth is daarom onderdeel van norm 1 in het Keurmerk Basis GGZ 2019.

Betrokkenheid bij de sector

Tot slot wordt verwacht dat Keurmerkdragers een bijdrage leveren aan de **verbetering van de GBGGZ** als "sector" (norm 7-2019). Het draait in deze norm om activiteiten die de aanbieder ontplooit die primair zijn gericht op het delen van de eigen kennis zodat anderen daarvan kunnen profiteren, ten behoeve van de GBGGZ. Om dat duidelijker te maken en meer ruimte te geven aan de creativiteit en autonomie van de GBGGZ-aanbieder zijn de kwalificatiecriteria in 2019 vereenvoudigd in tekst en uitdagender gemaakt in antwoordmogelijkheden. De eerste reacties vanuit de zelfevaluatie 2018 op dit type norm, waarbij de vraagstelling breed is geformuleerd, zijn positief.

Innovatie en continu verbeteren - de normen in 2019 t.o.v. 2018

Norm 6 (2019) - De GBGGZ-aanbieder is innovatief en verbetert zijn dienstverlening op basis van verzamelde en verwerkte gegevens

Dit was norm 8 in 2018. De formulering van de kwalificatiecriteria is verruimd.

Norm 7 (2019) - De GBGGZ-aanbieder draagt bij aan het verder ontwikkelen van de GBGGZ

Dit was norm 9 in 2018.

De zelfstandige norm over blended care zoals deze in 2018 bestond, norm 7, is komen te vervallen. Blended care is onderdeel van norm 1 in 2019.