



# Keurmerk Basis GGZ 2020

*Vragenlijst ter kwalificatie*



**november 2019**  
**Stichting Kwaliteit in Basis GGZ**

## Inleiding

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. In dit document staan alle vragen uit de digitale zelfevaluatie vragenlijst.

Het is de aanbeveling dat de zelfevaluatie wordt ingevuld door een GBGGZ-behandelaar. Indien een medewerker met een andersoortige functie binnen de organisatie de zelfevaluatie invult, is het advies om minimaal een behandelaar mee te laten kijken voordat de zelfevaluatie bij KiBG ingediend wordt.

## Vragenlijst

### 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.”

#### 1.1 Wat doet u om de wachttijd zo kort mogelijk te houden?

[toelichtingsveld]

#### 1.2 Op welke manier helpt u de cliënt om de wachttijd te gebruiken als voorbereidingstijd?

[toelichtingsveld]

#### 1.3 Hoe merkt de cliënt dat er aandacht is voor een goede match tussen hem / haar en de behandelaar?

[toelichtingsveld]

#### 1.4 Wat doet u als de cliënt aangeeft geen goede match te ervaren met de behandelaar?

[toelichtingsveld]

**1.5 Hoe zorgt u ervoor dat de cliënt duidelijk weet welke inzet van hem / haar verwacht wordt binnen het behandeltraject?**

[toelichtingsveld]

**1.6 Hoe merkt de cliënt dat er tijdens het behandeltraject aandacht is voor samen beslissen?**

[toelichtingsveld]

**1.7 Wat was de Schaalscore Samen Beslissen:  
over 2018\***

[validatieveld – score tussen 1 en 5]

**over 2019**

[validatieveld – score tussen 1 en 5]

\* *de schaalscore Samen Beslissen over 2018 wordt ingevuld door Stichting KiBG voor die partijen waarbij in de Zelfevaluatie 2019 een correcte schaalscore is aangeleverd. Als er (nog) geen (correcte) schaalscore is ingevuld, dient u deze – indien bekend – hier zelf in te vullen.*

**1.8 Bent u tevreden met de score over 2019?**

Ja, want:

[+ toelichtingsveld]

Nee, omdat:

[+toelichtingsveld]

**1.9 Hoe verklaart u het verschil / de overeenkomst tussen de schaalscore over 2018 en de schaalscore over 2019?**

[toelichtingsveld]

**Norm 2. Generalistisch behandelen**

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.”

**2.1 Hoe merkt de cliënt dat de behandeling is gericht op het verbeteren van zijn / haar eigen kracht en zelfredzaamheid?**

[toelichtingsveld]

**2.2 Welke apps en eHealth biedt u de cliënt aan ter ondersteuning bij de behandeling?**

[toelichtingsveld]

**2.3 Welke kwaliteitsstandaarden zijn de basis voor uw maatwerkbehandelingen?**

[toelichtingsveld]

**2.4 Welke rol speelt de omgeving van de cliënt bij de behandeling?**

[toelichtingsveld]

**2.5 Welke (samenwerkings-)afspraken heeft u met de huisartsenzorg enerzijds en de SGGZ anderzijds?**

[toelichtingsveld]

**2.6 Hoe zorgt u – samen met de cliënt – dat de behandeling niet langer en/of intensiever is dan nodig?**

[toelichtingsveld]

**2.7 Wat biedt u de cliënt aan om zelf aan de slag te gaan als het in de toekomst even wat minder gaat?**

[toelichtingsveld]

**2.8 Hoe heeft de cliënt inzicht in het eigen dossier?**

[toelichtingsveld]

### Levert uw praktijk / instelling zorg binnen het echelon GBGGZ Chronisch?

- Ja
- Nee \*(vervolgvragen norm 2 worden niet getoond)

De navolgende vragen van norm 2 gelden alleen voor aanbieders die zorg leveren binnen het product GBGGZ Chronisch. Levert u geen zorg aan deze doelgroep? Geef dit hierboven aan en klik op Verder. U gaat direct door naar de vragen bij Norm 3.

### 2.9 Hoe zorgt u voor cliënten die u behandelt in product chronisch voor continuïteit van zorg?

[toelichtingsveld]

### 2.10 Welke rol spelen ervaringsdeskundigen in de behandeling voor de cliënt met chronische problematiek?

[toelichtingsveld]

### 2.11 Welke ondersteuning wordt aangeboden aan het steunsysteem / netwerk van de cliënt met chronische problematiek?

[toelichtingsveld]

## 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.”

### 3.1 Geef hieronder per element de rechtstreekse link naar de betreffende informatie op uw website:

Bekijk uw eigen website. Verplaats u in een (potentiële) cliënt die uw website bezoekt. Kunt u alle elementen goed vinden? Kopieer en plak de URL (rechtstreekse link naar de pagina) per element hieronder.

- o bereikbaarheid - [invoerveld, URL]
- o kenmerken behandelaren / behandelteam(s) - [invoerveld, URL]
- o beschikbaarheid behandelaren / behandelteam(s) - [invoerveld, URL]
- o inclusie en exclusie criteria van de GBGGZ en de organisatie, zodat duidelijk is voor verwijzers wie verwezen kan worden - [invoerveld, URL]
- o hoe een behandeling is opgebouwd - [invoerveld, URL]
- o welke behandelinterventies worden aangeboden - [invoerveld, URL]
- o welke eHealth-toepassingen worden aangeboden en hoe eHealth binnen de behandeling wordt toegepast - [invoerveld, URL]
- o hoe naasten worden betrokken - [invoerveld, URL]

- hoe en wanneer wordt samengewerkt met partners lokaal en/of in de regio (zoals paramedici, wijkteams en de Gespecialiseerde GGZ) - [invoerveld, URL]
- actuele cliëntervaringen op het gebied van bejegening, samen beslissen, uitvoering behandeling en een rapportcijfer (gemeten met de CQ-index); deze worden minimaal jaarlijks geactualiseerd en zijn maximaal een jaar oud - [invoerveld, URL]
- wat deze uitkomsten in uw specifieke geval betekenen (duiding) - [invoerveld, URL]
- eventueel aanvullende toelichting / informatie - [toelichtingsveld]

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

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

##### **Cliëntbelofte**

“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.”

#### **4.1 Hoe meet én monitort u het aantal / percentage cliënten dat binnen een jaar terug komt in zorg?**

[toelichtingsveld]

#### **4.2 Hoe gebruikt u uitkomstmaten (cliëntervaringen, behandelresultaten, behandelingsduur etc.) in het structureel verbeteren van uw dienstverlening? Licht dit per uitkomstmaat (informatiebron) toe.**

[toelichtingsveld]

#### **4.3 Welke verbetering merkt de cliënt in uw dienstverlening – gebaseerd op (één van) de bovenstaande benoemde inzichten? Benoem en beschrijf er minimaal één.**

[toelichtingsveld]

#### **Norm 5. Innoveren**

De GBGGZ-aanbieder is innovatief.

##### **Cliëntbelofte**

“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.”

**5.1 Met welke ontwikkeling binnen uw behandeling en/of dienstverlening laat u zien dat u een voorloper bent?**

[toelichtingsveld]

**5.2 Hoe komt u aan nieuwe ideeën / ontwikkelingen?**

[toelichtingsveld]

**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.”

**6.1 Hoe wisselt u kennis en ervaring uit met andere professionals binnen en rondom de GBGGZ?**

[toelichtingsveld]

**6.2 Op welke manier draagt dit bij aan betere mentale zorg in Nederland?**

[toelichtingsveld]