

Toetsingskader 2021

Bijlage bij Handboek Keurmerk Basis GGZ 2021

Dit toetsingskader is een bijlage bij het Handboek Keurmerk Basis GGZ 2021. In dit handboek zijn de normen en criteria omschreven waar dit toetsingskader betrekking op heeft. Het volledige handboek vindt u op www.kibg.nl.

Bijlage - Toetsingskader

Norm 1. Tijdige zorg en 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 tips en/of handvatten krijgt om tijdens de wachttijd al te werken aan de mentale gezondheid	<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 WELKE tips of handvatten de cliënt krijgt om tijdens de wachttijd al te werken aan de mentale gezondheid en HOE de cliënt wordt ondersteund om deze toe te passen en/of welke mogelijkheden daarvoor beschikbaar 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 behandelaren 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. Tijdige zorg en 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 2020</p>	<p><i>(voorbeelden van antwoorden)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Ja/nee, wel/niet - Als alleen gerefereerd wordt aan het professionele karakter van de behandelaar - Als er (nog) geen CQI wordt afgenomen - Als het cijfer van de CQI schaalscore Samen beslissen mist 	<p>Voldoet niet aan één of twee van de drie onderwerpen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Geeft een beschrijving van alleen DAT (en niet HOE) - Geeft een cijfer van de CQI schaalscore Samen beslissen, maar de interpretatie mist 	<ul style="list-style-type: none"> • Beschrijft HOE wordt gezorgd dat de cliënt samen met de behandelaar kan beslissen over de invulling van het behandeltraject • Levert de Schaalscore Samen Beslissen 2020 aan • Interpreteert deze schaalscore en geeft blijk van inzicht in dit cijfer over tijd (2019 en als mogelijk 2018) 	<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"> - De behandeling start niet voordat het behandelplan is ondertekend door de cliënt - De cliënt weet dat hij ook zelf wat moet doen - De behandelaar is de professional die bepaalt - Dat niet altijd aan de wensen van een cliënt kan worden voldaan 	<ul style="list-style-type: none"> - 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' - 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 	<p>Beschrijft WANNEER (op welk moment) en HOE de behandelaar de cliënt duidelijkheid verschaft over wat er van de cliënt zelf (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	Excelleert
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 én hoe de daarvoor relevante informatie te allen tijde beschikbaar is voor de cliënt	...
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	Exelleert
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 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 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 – v2021 (beschikbaar november 2020)	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 (kenmerken van) behandelaren / behandelteam(s)		Als op de website informatie staat over (kenmerken van) behandelaren / behandelteam(s), zoals geslacht, in welke taal de behandeling kan plaatsvinden, en welke (aanvullende) kwalificaties zijn behaald	...
samenwerking met andere zorgaanbieders	Bij het ontbreken van informatie over samenwerking met andere zorgaanbieders		Als op de website informatie staat over HOE, met WIE en WANNEER wordt samengewerkt met andere zorgaanbieders	...

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>				
actuele cliëntervaringen met een rapportcijfer (gemeten met de CQi); deze worden minimaal jaarlijks geactualiseerd en zijn maximaal een jaar oud Geef daarbij een duiding (minimaal de gebruikte schaal en uitleg over deze schaal)	Bij het ontbreken van informatie over de actuele cliëntervaringen, gemeten met de CQi Als de cliëntervaringen niet gemeten zijn met de CQi	Als de cliëntervaringen, gemeten met de CQi, niet actueel zijn Als de duiding ontbreekt	Als op de website informatie staat over de actuele (max 1 jaar oud) cliëntervaringen, gemeten met de CQi: <ul style="list-style-type: none"> het gemiddelde rapportcijfer van de CQi staat vermeld er een duiding / uitleg van de CQi (en een toelichting op de vermelde score) is vermeld 	...
<i>Informatie over het zorgproces</i>				
geef duidelijk aan voor verwijzers en cliënt wie voor welke klachten 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 én 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	...

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>				
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	...
hoe eHealth binnen de behandeling wordt toegepast	Bij het ontbreken van informatie over eHealth en/of 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	...
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	...

Norm 4. Continu reflecteren, leren en 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
de cliëntervaringen (per subschaal, gemeten met de CQindex) structureel te meten en hierop te reflecteren.	<i>(bijvoorbeeld)</i> - Bij het ontbreken van een antwoord - Als er geen cliëntervaringen met de CQi worden gemeten - Als er geen schaalscores zijn vermeld	Als cliëntervaringen structureel met de CQindex worden gemeten én de diverse schaalscores van de CQindex zijn vermeld, maar de reflectie op de benoemde uitkomsten ontbreekt	Als de cliëntervaringen structureel met de CQindex worden gemeten én de diverse schaalscores zijn vermeld én een reflectie op deze uitkomsten is vermeld	...
welke doelstellingen er zijn geformuleerd ter verbetering van jouw dienstverlening op basis van de cliëntervaringen	<i>(bijvoorbeeld)</i> - Bij het ontbreken van een antwoord - Als er geen doelstellingen ter verbetering worden geformuleerd	Als de geformuleerde doelstelling ter verbetering niet is gebaseerd op de (uitkomsten van) cliëntervaringen	Als er minimaal één doelstelling ter verbetering is geformuleerd én die doelstelling is gebaseerd op de (uitkomsten van) cliëntervaringen	...
welke verbetering in de dienstverlening afgelopen jaar is doorgevoerd op basis van (tenminste een van) onderstaande inzicht(en) <ul style="list-style-type: none"> ➤ behandel-effecten ➤ behandel-tijd ➤ het aantal cliënten / percentage dat weer terug bij u in zorg komt binnen een jaar ➤ andere uitkomst(en) bijvoorbeeld uit de KiBG-spiegelrapportage 	<i>(bijvoorbeeld)</i> - Bij het ontbreken van een antwoord - Als er geen uitkomsten worden gemeten - Als geen verbetering is doorgevoerd	Als de benoemde verbetering in de dienstverlening niet op basis van inzichten uit (één van de) benoemde uitkomsten is verkregen of niet is beschreven op basis van welk(e) uitkomst(en) dit is gedaan	Als een benoemde verbetering is verkregen op basis van inzichten uit (één van de) benoemde uitkomsten én de verbetering het afgelopen jaar is doorgevoerd	...

Vervolg Norm 4. Continu reflecteren, leren en verbeteren

De GBGGZ-aanbieder toont reflectie op het eigen kunnen of gedrag door te beschrijven:	Voldoet (nog) niet	Voldoet bijna	Voldoet	Exelleert
Op welke thema's/onderwerpen de GBGGZ-aanbieder nog kan leren van andere Keurmerkdragers	(bijvoorbeeld) - Bij het ontbreken van een antwoord	Als niet duidelijk is waarom de eigen kennis op de benoemde thema's/onderwerpen (wellicht) tekort schiet	Als is benoemd op WELKE thema's/onderwerpen de aanbieder graag zou willen / kunnen leren van andere aanbieders met daarbij een korte toelichting (op welke manier of specifieke punten kan de eigen kennis op dat onderwerp verrijkt worden)	...

Norm 5. Vooruitstrevend zijn

De GBGGZ-aanbieder is vooruitstrevend.

De GBGGZ-aanbieder toont zijn innovatieve karakter door te beschrijven:	Voldoet (nog) niet	Voldoet bijna	Voldoet	Excelleert
de GBGGZ-aanbieder beschrijft hoe vernieuwende inzichten en ontwikkelingen binnen of buiten het vakgebied worden opgemerkt en gebruikt	<i>(bijvoorbeeld)</i> - Bij het ontbreken van een antwoord - Bij het antwoord: '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	...
de GBGGZ-aanbieder licht zijn vooruitstrevende karakter toe	<i>(bijvoorbeeld)</i> - Bij het ontbreken van een antwoord - Bij het antwoord: 'ik ben niet (meer) vooruitstrevend'	Geeft een beschrijving / voorbeeld, maar uit het antwoord blijkt geen of onvoldoende vooruitstrevend karakter	Beschrijft met WELKE ontwikkelingen / activiteiten men het afgelopen jaar heeft laten zien vooruitstrevend te zijn en HOE die vooruitstrevendheid daarin tot uiting komt	...

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 expertise met andere zorgaanbieders binnen en rondom de GBGGZ wordt uitgewisseld	<i>(bijvoorbeeld)</i> - Bij het ontbreken van een antwoord - Als er geen kennis en expertise wordt uitgewisseld	Geeft een beschrijving van alleen DAT (en niet HOE) kennis en expertise wordt gedeeld met andere zorgaanbieders binnen en rondom de GBGGZ, bijv. het antwoord: 'ideeën worden uitgewisseld met andere aanbieders in de regio'	Als uit het antwoord blijkt DAT en WELKE activiteiten zijn en worden ondernomen om kennis en expertise met andere zorgaanbieders binnen en rondom de GBGGZ te delen	...
op welke thema's/onderwerpen de GBGGZ-aanbieder zijn expertise kan en wil delen met andere Keurmerkdragers	<i>(bijvoorbeeld)</i> - Bij het ontbreken van een antwoord - Als men geen kennis en expertise wil delen (bijvoorbeeld: 'Ik heb geen tijd voor kennisdeling')	Als niet duidelijk is waarom men voor de benoemde thema's/onderwerpen de aangewezen partij is om hierover kennis en expertise te delen	Als uit het antwoord blijkt op WELKE thema's of onderwerpen men expertise wil delen met daarbij een korte toelichting (welke specifieke kennis heeft de aanbieder in huis die voor andere keurmerkdragers een verrijking kan vormen)	...