



---

Keurmerk  
Basis  
GGZ

---

Stichting  
Kwaliteit  
in Basis  
GGZ

---

*Handboek*

# Keurmerk Basis GGZ 2021

Op basis van vertrouwen

mei 2020  
Stichting KiBG



## Op basis van vertrouwen

Essentieel in de ontwikkeling van goede zorg en verantwoording is de dialoog. Zo stelt ook de Raad van Volksgezondheid en Samenleving (RVS) in het rapport 'Blijk van vertrouwen, anders verantwoord voor goede zorg'. Het RVS rapport biedt een nieuw perspectief voor verantwoord dat recht doet aan de veelzijdigheid en complexiteit van de zorgpraktijk. Het Keurmerk Basis GGZ is ook een vorm van verantwoord – we pakken het advies van de RVS dan ook graag op.

Dit nieuwe perspectief van verantwoord richt zich op een cultuur waarin men elkaar vertrouwt en waar ruimte is voor zelfreflectie op basis waarvan zorgprofessionals leren en verbeteren. Wie trots is op zijn of haar werk wil het laten zien en wil daarover met anderen in dialoog wat beter of anders zou kunnen. Het Keurmerk Basis GGZ 2021 is geïnspireerd op het RVS rapport. De toevoeging van een dialoog in het Keurmerkproces is de grootste wijziging in het Keurmerk 2021 ten opzichte van de voorgaande jaren.

## Ga direct naar...

<b>1. Keurmerk Basis GGZ</b> .....	<b>4</b>
1.1. Afbakening.....	4
1.2. Inhoud en toekenning.....	5
1.3. Samenwerking.....	5
<b>2. Normen 2021 (overzicht)</b> .....	<b>6</b>
2.1. Wijzigingen t.o.v. 2020.....	6
2.2. Keurmerknormen 2021 .....	6
2.3. Toetsingskader.....	7
<b>3. Keurmerkproces 2021 – in dialoog</b> .....	<b>8</b>
Fase 1. Aanvraag - 1 juni t/m 31 oktober 2020.....	9
Fase 2. Voorbereiding .....	9
Fase 3. Kwalificatie - 15 december 2020 t/m 31 maart 2021 .....	10
Fase 3.1 Zelfevaluatie – 15 december 2020 t/m 31 januari 2021 .....	10
Fase 3.2 Beoordeling (door Stichting KiBG) – 1 t/m 16 februari.....	10
Fase 3.3 Aanpassing – 17 februari t/m 31 maart .....	10
Fase 4. Toekenning - uiterlijk 13 april 2021.....	11
<i>Klachtenprocedure</i> .....	11
<b>Keurmerknormen, cliëntbeloften en kwalificatiecriteria 2021</b> .....	<b>12</b>
<b>Bijlage – Toetsingskader 2021</b> .....	<b>18</b>

# 1. Keurmerk Basis GGZ

Zorgaanbieders die Generalistische Basis GGZ (GBGGZ) leveren kunnen zich kwalificeren voor het Keurmerk Basis GGZ. Het Keurmerk Basis GGZ (h)erkent zorgaanbieders die betrokken en zelfkritisch zijn, en vooruitstrevend in het monitoren en verbeteren van de organisatie en het zorgproces. Met het Keurmerk creëren we een netwerk van vooruitstrevende partijen die samenwerken aan de kwaliteit van kortdurend generalistisch behandelen.

Aanbieders van Basis GGZ kunnen met het Keurmerk laten zien dat zij een stapje extra doen voor goede kwaliteit van kortdurend generalistisch behandelen. Het Keurmerk zorgt dat cliënten, verwijzers en zorgverzekeraars hen herkennen, geeft vertrouwen én biedt openingen voor het inhoudelijke gesprek. Keurmerkdragers worden actief betrokken bij de dialoog over kwaliteit van zorg en activiteiten om kennis te delen, ontvangen spiegelrapportages op maat met waardevolle inzichten en krijgen van verzekeraars een hoger tarief voor de geleverde zorg.

Het Keurmerk positioneert cliënten – zij mogen van een aanbieder met het Keurmerk verwachten dat er bewust en actief met bepaalde dingen wordt omgegaan. Het Keurmerk laat zien welke aanbieders cliëntgericht handelen voorop hebben staan. Daarnaast laten aanbieders met het Keurmerk zien dat zij aan te spreken zijn op wat ze doen en hoe ze dat doen. Het Keurmerk stelt verzekeraars in staat om positief kritisch de dialoog te voeren met keurmerkdragers over de kwaliteit van de geleverde zorg en schept een eenduidig kader van kwaliteit voor de inkoop van GBGGZ.

## 1.1. Afbakening

Het Keurmerk Basis GGZ richt zich op aanbieders van kortdurend generalistische GGZ; de 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.

Organisaties 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 2021. 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.

## 1.2. Inhoud en toekenning

Het Keurmerk Basis GGZ heeft betrekking op behandelingen in de Generalistische Basis GGZ. De generalistische behandeling is kortdurend en legt de nadruk op activering van de cliënt. Hoofdstuk 2 toont een overzicht van de normen – vanaf pagina 12 in dit handboek leest u per norm de cliëntbelofte en kwalificatiecriteria.

Jaarlijks dient de GBGGZ-aanbieder die het Keurmerk wil dragen aan te tonen aan alle normen (zoals deze in dat jaar gelden) invulling te geven. Als dat gebeurt, kwalificeert de aanbieder zich voor het Keurmerk Basis GGZ. Keurmerkdragers worden opgenomen in het keurmerkregister op de website van Stichting KiBG: [www.kibg.nl/keurmerkregister](http://www.kibg.nl/keurmerkregister). In hoofdstuk 3 is het kwalificatieproces volledig uitgelegd, met de bijbehorende planning.

## 1.3. 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.

## 2. Normen 2021 (overzicht)

Het Keurmerk Basis GGZ 2021 omvat zes normen over zes onderwerpen:

- 1) Tijdige zorg en samen beslissen
- 2) Generalistisch handelen
- 3) Transparant zijn
- 4) Reflecteren, leren en verbeteren
- 5) Vooruitstrevend zijn
- 6) Kennis delen

### 2.1. Wijzigingen t.o.v. 2020

Het aantal normen en de onderwerpen komen overeen met het Keurmerk in 2020. Een aantal onderwerpen wordt in 2021 wel concreter benoemd (zie ook: *2.2 Keurmerknormen 2021 (overzicht)*). Zo is tijdige zorg als begrip in de normtitel van norm 1 toegevoegd en is reflectie als onderwerp bij norm 4 concreet benoemd. Daarnaast is de term innoveren bij norm 5 vervangen door vooruitstrevend zijn. Deze omschrijving lijkt beter aan te sluiten bij het doel van de norm.

### 2.2. Keurmerknormen 2021

Hier ziet u een overzicht van de normen van het Keurmerk Basis GGZ 2021. 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 12.

In de tabel is tevens zichtbaar – doordat het **vetgedrukt** is – waar wijzigingen zijn doorgevoerd ten opzichte van de norm zoals deze in het Keurmerk Basis GGZ 2020 opgenomen is.

Norm	Onderwerp	Titel
Norm 1	<b>Tijdige zorg en samen beslissen</b>	De GBGGZ-aanbieder biedt de cliënt op het juiste moment zorg die berust op gezamenlijke besluitvorming.
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.
Norm 3	Transparant zijn	De GBGGZ-aanbieder stelt keuze-informatie voor de cliënt en huisarts/verwijzer beschikbaar op de eigen website.
Norm 4	<b>Reflecteren, leren &amp; verbeteren</b>	De GBGGZ-aanbieder <b>reflecteert en</b> verbetert structureel zijn dienstverlening op basis van verzamelde en verwerkte gegevens.
Norm 5	<b>Vooruitstrevend zijn</b>	De GBGGZ-aanbieder is vooruitstrevend.
Norm 6	Kennis delen	De GBGGZ-aanbieder draagt bij aan het verder ontwikkelen van de GBGGZ.

## 2.3. Toetsingskader

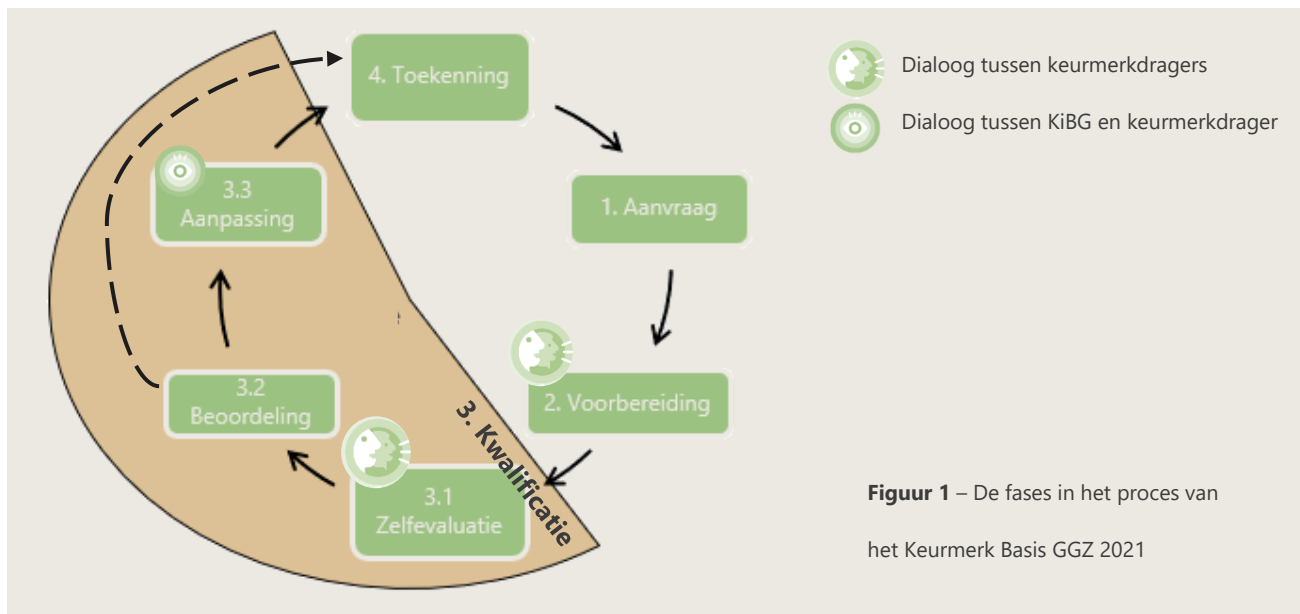
Het afgelopen jaar is gebleken dat het toevoegen van een toetsingskader als zinvol wordt ervaren om de gestelde normen op de gewenste wijze te duiden. Daarom is ook bij het Keurmerk 2021 een toetsingskader opgesteld dat meer inzicht geeft in wanneer aan een kwalificatiecriterium wordt voldaan. Bij het voldoen aan alle kwalificatiecriteria, wordt ook aan de norm voldaan. Om het Keurmerk Basis GGZ 2021 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

### 3. Keurmerkproces 2021 – in dialoog

Het Keurmerkproces kent vier fases: de aanvraag, de voorbereiding, de kwalificatie en een fase waarin het Keurmerk is toegekend. In en onder de figuur ziet u een overzicht van deze fases. Vanaf pagina 8 leest u hierop een nadere toelichting: wat moet een organisatie die het Keurmerk draagt of wil dragen per fase doen?



1. **Aanvraag:** u vraagt het Keurmerk aan voor het komende jaar  
*1 juni t/m 31 oktober 2020*
2. **Voorbereiding:** u bereidt uw organisatie voor om invulling te geven aan de normen van het komende keurmerkjaar
3. **Kwalificatie:**
  - o **Zelfevaluatie** (15 dec 2020 t/m 31 jan 2021) - u vult een digitale vragenlijst in om toe te lichten dat en hoe u invulling geeft aan de normen en criteria
  - o **Beoordeling** (1 t/m 16 feb 2021) - Stichting KiBG beoordeelt uw zelfevaluatie en u ontvangt de uitslag in de vorm van een Keurmerkrapportage
  - o **Aanpassing** (17 februari t/m 31 mrt 2021) - u onderneemt actie en past uw zelfevaluatie aan op de normen en criteria waar u nog niet aan voldoet (indien van toepassing)
4. **Toekenning:** Stichting KiBG kent op basis van uw (aangepaste) zelfevaluatie het Keurmerk definitief toe of trekt het Keurmerk in  
*16 februari of (uiterlijk) 13 april 2021*



## Fase 1. Aanvraag - 1 juni t/m 31 oktober 2020

Om u als GBGGZ-aanbieder goed voor te kunnen bereiden, zijn de normen vanaf het voorjaar (1 april 2020) openbaar en te raadplegen op de website: [www.kibg.nl/normen](http://www.kibg.nl/normen). Aanbieders kunnen op basis hiervan de keuze maken het Keurmerk Basis GGZ 2021 aan te vragen, en zich voorbereiden om per 1 januari 2021 aan de normen van het Keurmerk in 2021 te voldoen.

Aanbieders van kortdurend generalistische GGZ/ GBGGZ (en netwerkorganisatie, zie 1.1) kunnen van 1 juni t/m 31 oktober 2020 een overeenkomst aangaan met Stichting KiBG. Met het aangaan van de overeenkomst geeft de GBGGZ-aanbieder aan volgens de normen van het Keurmerk Basis GGZ 2021 te handelen, of dit per 1 januari 2021 te doen. De overeenkomst geeft recht op het voeren van het Keurmerk Basis GGZ 2021 vanaf 1 januari 2021 (tenzij het Keurmerk eerder is ingetrokken; zie Fase 4.) Toekenning).

Er zijn kosten verbonden aan het Keurmerk Basis GGZ. Op de website van KiBG <https://www.kibg.nl/keurmerkproces#kosten> staat een toelichting.

### ▷ **Stappen aanvraag:**

- 1) U vult tussen 1 juni en 31 oktober 2020 het digitale aanmeldformulier in op [www.kibg.nl](http://www.kibg.nl) – bestaande keurmerkdragers krijgen automatisch een nieuwe overeenkomst aangeboden.
- 2) U ontvangt een digitale overeenkomst ter digitale ondertekening.
- 3) Na ondertekening ontvangt u een bevestiging en tips om u/uw organisatie voor te bereiden op de zelfevaluatie (zie: Voorbereiding).

## Fase 2. Voorbereiding

Als een GBGGZ-aanbieder het Keurmerk heeft aangevraagd kan deze zich gaan voorbereiden op het komende keurmerkjaar: u verdiept zich in de normen en criteria en zorgt dat u kunt laten zien dat en hoe u hier (uiterlijk per 1 januari 2021) invulling aan geeft.

Stichting KiBG helpt (toekomstige) keurmerkdragers hierbij. We zorgen dat de normen en criteria te raadplegen zijn op onze website, inclusief het bijbehorende toetsingskader. In het najaar van 2020 organiseren we (online) informatiebijeenkomsten om u nadere uitleg te geven bij de normen en criteria. Die uitleg is ook beschikbaar in de Keurmerkwijzer 2021 die vanaf het najaar beschikbaar is.

**|| Dialoog ||** In aanvulling op de informatievoorziening rondom de normen en criteria, organiseren we in de zomer en het najaar van 2020 meerdere bijeenkomsten over onderwerpen die in het Keurmerk aan bod komen. Tijdens deze bijeenkomsten kunnen keurmerkdragers met elkaar sparren over deze onderwerpen: hoe gaan diverse partijen hiermee om, wat kunnen we van elkaar leren? Met elkaar kijken we naar een aantal criteria van het Keurmerk - na deelname heeft een keurmerkdrager zijn individuele toelichting op de vragen over deze criteria in de zelfevaluatie (zie Fase 3.1) al klaar. Deelname aan deze dialoog is vrijwillig.

## Fase 3. Kwalificatie - 15 december 2020 t/m 31 maart 2021

De kwalificatiefase is opgedeeld in: zelfevaluatie, beoordeling en aanpassing. Dit zijn in figuur 1 de fasen 3.1 t/m 3.3.

### Fase 3.1 Zelfevaluatie – 15 december 2020 t/m 31 januari 2021

De keurmerkdrager moet uiterlijk 31 januari 2021 aantonen aan **alle** normen van het Keurmerk Basis GGZ 2021 invulling te geven. Dit gebeurt met een zelfevaluatie - een digitale vragenlijst, met vragen over de kwalificatiecriteria bij de normen (zie vanaf pagina 12).

▷ **Stappen Kwalificatie - Zelfevaluatie:**

- 4) U ontvangt op 15 december 2020 instructies voor het invullen van de zelfevaluatie.
- 5) U vult de zelfevaluatie in.\*  
**|| Dialoog ||** Vragen? Behoeftte om te sparren met andere keurmerkdragers? Meerdere keren tijdens de zelfevaluatie organiseren we (online) bijeenkomsten om de normen en criteria te bespreken en te horen hoe anderen hier invulling aan geven.
- 6) Uiterlijk 31 januari 2021 verzendt u de zelfevaluatie naar Stichting KiBG.

\* 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.

### Fase 3.2 Beoordeling (door Stichting KiBG) – 1 t/m 16 februari

Stichting KiBG beoordeelt de ingediende zelfevaluaties. Als keurmerkdrager ontvangt u van de beoordeling van uw eigen zelfevaluatie een Keurmerkrapportage. Dit is een (online) rapportage waarin staat aangegeven of en, zo ja, welke normen en kwalificatiecriteria nog aandacht nodig hebben en waarom.

▷ **Stappen Kwalificatie - Beoordeling:**

- 7) Stichting KiBG beoordeelt uw zelfevaluatie - u ontvangt op 16 februari 2021 bericht:
  - a. U heeft zich gekwalificeerd – u gaat door naar Fase 4. Toekenning
  - b. U heeft zich nog niet gekwalificeerd – u gaat door naar Fase 3.3 Aanpassing

### Fase 3.3 Aanpassing – 17 februari t/m 31 maart

Is nog niet aan alle kwalificatiecriteria voldaan? U kunt tot 1 april 2021, éénmalig, een aangepaste zelfevaluatie indienen.

▷ **Stappen Kwalificatie – Aanpassing:**

- 8) U onderneemt actie op basis van uw Keurmerkrapportage (zie Fase 3.2 Beoordeling).  
**|| Dialoog ||** In deze fase kan een dialoog met Stichting KiBG zinvol zijn. In dialoog kunt u uw toelichting verduidelijken en/of Stichting KiBG kan aan u criteria uitleggen zodat wederzijds een beter beeld ontstaat. Zowel u als Stichting KiBG kan het initiatief nemen tot een dialoog over uw zelfevaluatie.

- 9) U past uw zelfevaluatie aan (al dan niet mede op basis van de dialoog).
- 10) Uiterlijk 31 maart 2021 verstuurt u uw aangepaste zelfevaluatie naar Stichting KiBG.

## Fase 4. Toekenning - uiterlijk 13 april 2021

GBGGZ-aanbieders die zich kwalificeren krijgen het Keurmerk definitief toegekend. Zij ontvangen hiervan onder meer een certificaat en blijven opgenomen in het Keurmerkregister. Zij worden de rest van het jaar als keurmerkdrager betrokken bij de diverse activiteiten van Stichting KiBG.

Kwalificeert een keurmerkdrager zich niet tijdig? Dan wordt het Keurmerk Basis GGZ 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.

### ▷ **Stappen Toekenning:**

- 11) Stichting KiBG beoordeelt uw aangepaste zelfevaluatie – u ontvangt hiervan uiterlijk op 13 april bericht:
  - a. U heeft zich gekwalificeerd – u ontvangt het Keurmerkcertificaat en andere middelen waarmee u zich kenbaar kunt maken als keurmerkdrager.
  - b. U heeft zich niet gekwalificeerd – het Keurmerk wordt met ingang van 1 april 2021 ingetrokken (of niet toegekend indien het Keurmerk eerder ook is ingetrokken).

### *Klachtenprocedure*

Is een GBGGZ-aanbieder het niet eens met het intrekken of niet toekennen van het Keurmerk Basis GGZ? Dan kan de aanbieder hierover schriftelijk een klacht indienen bij het bedrijfsbureau van Stichting KiBG. De klacht wordt binnen vijf werkdagen in behandeling genomen en ter beoordeling voorgelegd aan de directeur van Stichting KiBG. De directeur onderzoekt de klacht, oordeelt in overeenstemming met de beginselen van redelijkheid en billijkheid, en is gehouden aan het in het Handboek Keurmerk Basis GGZ 2021 beschreven kwalificatieproces en de geldende normen en kwalificatiecriteria van het Keurmerk Basis GGZ 2021.

De directeur kan extra informatie opvragen bij de betrokken partijen. De GBGGZ-aanbieder wordt binnen tien werkdagen na het indienen van de klacht door de directeur 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 2021 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 2021

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

**Norm 1****Tijdige zorg en 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 geven u tips en/of handvatten om tijdens deze wachttijd al te werken aan uw mentale gezondheid.”

“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. De behandelaar bespreekt de mogelijkheden voor de behandeling met u en samen beslist u over de invulling van het behandeltraject. Uw behandelaar legt u duidelijk uit wat er van u wordt verwacht in de behandeling.”

**Kwalificatie criteria**

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 tips en/of handvatten krijgt om tijdens de wachttijd al te werken aan de mentale gezondheid.
- 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 2020
- de behandelaar vanuit zijn expertise de cliënt duidelijkheid verschaft over welke inzet er binnen het behandeltraject van hem/haar wordt verwacht

**Toetsingskader** Pagina 18

**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 samen met u 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 bent 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 helpen u om contact te krijgen met ervaringsdeskundigen. Ook uw naasten kunnen gebruikmaken van steun, bijvoorbeeld in de vorm van lotgenotengroepen."

**Kwalificatie criteria**

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**

Pagina 20

**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 en hoe. Over samenwerking, eHealth, cliëntervaringen en informatie voor naasten."

**Kwalificatie criteria**

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).*

*Informatie over organisatiekenmerken*

- bereikbaarheid
- kenmerken behandelaren/behandelteam(s)
- samenwerking met andere zorgaanbieders

*Uitkomstmaten*

- 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)

*Informatie over het zorgproces*

- geef duidelijk aan voor verwijzers en cliënt wie voor welke klachten verwezen kan worden
- hoe een behandeling is opgebouwd
- welke behandelinterventies worden aangeboden
- hoe eHealth binnen de behandeling wordt toegepast
- hoe naasten worden betrokken

**Toetsingskader**

Pagina 23

**Norm 4****Continu reflecteren, leren en 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.”

**Kwalificatie criteria**

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

- de cliëntervaringen (per subschaal, gemeten met de CQ-index) structureel te meten en hierop te reflecteren.
- Welke doelstellingen er zijn geformuleerd ter verbetering van jouw dienstverlening op basis van de cliëntervaringen
- Welke verbetering in de dienstverlening afgelopen jaar is doorgevoerd op basis van (tenminste een van) onderstaande inzicht(en)
  - behandelresultaten
  - behandelingsduur
  - het aantal cliënten / percentage dat weer terug bij u in zorg komt binnen een jaar
  - andere uitkomst(en) bijvoorbeeld uit de KiBG-spiegelrapportage

De GBGGZ-aanbieder toont reflectie op het eigen kunnen of gedrag door te beschrijven:

- Op welke thema's/onderwerpen de GBGGZ-aanbieder nog kan leren van anderen keurmerkdragers

**Toetsingskader**

Pagina 26



<b>Norm 5</b>		<b>Vooruitstrevend zijn</b>	
		De GBGGZ-aanbieder is vooruitstrevend.	
<b>Cliëntbelofte</b>	"Wij zijn vooruitstrevend. Wij zijn altijd op zoek naar manieren om nog beter maatwerk te kunnen leveren. Wij volgen vernieuwende ontwikkelingen binnen en buiten ons vakgebied op de voet. 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."		
<b>Kwalificatie criteria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ De GBGGZ-aanbieder beschrijft hoe vernieuwende inzichten en ontwikkelingen binnen of buiten het vakgebied worden opgemerkt en gebruikt</li> <li>➤ De GBGGZ-aanbieder licht zijn vooruitstrevende karakter toe</li> </ul>		
<b>Toetsingskader</b>	Pagina 28		

<b>Norm 6</b>		<b>Kennis delen</b>	
		De GBGGZ-aanbieder draagt bij aan het verder ontwikkelen van de GBGGZ.	
<b>Cliëntbelofte</b>	"We delen onze expertise actief met andere zorgaanbieders 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."		
<b>Kwalificatie criteria</b>	<p>Om aan te tonen dat de GBGGZ-aanbieder bijdraagt aan het verbeteren van de totale GBGGZ, licht de GBGGZ-aanbieder toe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ dat en hoe expertise met andere zorgaanbieders binnen en rondom de GBGGZ wordt uitgewisseld</li> <li>➤ op welke thema's/onderwerpen de GBGGZ-aanbieder zijn expertise kan en wil delen met andere keurmerkdragers</li> </ul>		
<b>Toetsingskader</b>	Pagina 29		

## Bijlage – Toetsingskader 2021

### 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> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ik heb geen wachtlijst</li> <li>- Ik kan er niets aan doen dat ik een wachtlijst heb</li> <li>- Bij de beschrijving van een cliëntenstop en wettelijk verplichte verwijzing naar wachttijdbemiddeling door de zorgverzekeraar</li> </ul>	Geeft een beschrijving van alleen DAT (en niet HOE), bijv.: '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> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Niets</li> <li>- Ik heb geen wachtlijst</li> <li>- Dat is de verantwoordelijkheid van de cliënt/verwijzer</li> </ul>	Geeft een beschrijving van alleen DAT (en niet HOE), bijv.: '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> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Daar wordt niet naar gekeken</li> <li>- Het is niet mogelijk om daar rekening mee te houden (omdat er maar 1 behandelaar is / omdat er alleen vrouwelijke behandelaars zijn etc.)</li> </ul>	Geeft een beschrijving van alleen DAT (en niet HOE), bijv.: '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	Exelleert
<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"> <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 2020 aan</li> <li>• Interpreteert deze schaalscore en geeft blijk van inzicht in dit cijfer over tijd (2019 en als mogelijk 2018)</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 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**

<b>De GBGGZ-aanbieder licht toe DAT en HOE:</b>	<b>Voldoet (nog) niet</b>	<b>Voldoet bijna</b>	<b>Voldoet</b>	<b>Exelleert</b>
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.

<b>Op de website van de GBGGZ-aanbieder is informatie te vinden over:</b>	<b>Voldoet (nog) niet</b>	<b>Voldoet bijna</b>	<b>Voldoet</b> Voor aanvullende toelichting per element: zie het Handvatdocument Transparantie op de eigen website – v2021 (beschikbaar november 2020)	<b>Exelleert</b>
<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"> <li>het gemiddelde rapportcijfer van de CQi staat vermeld</li> <li>er een duiding / uitleg van de CQi (en een toelichting op de vermelde score) is vermeld</li> </ul>	...
<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 (een van) onderstaande inzicht(en)  ➤ 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	Exelleert
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)	...