



# Keurmerk Kortdurende Generalistische GGZ 2024

*Normen, cliëntbeloften en kwalificatiecriteria*

Leiden, juni 2023  
Stichting KiBG



## Keurmerk Kortdurende Generalistische GGZ 2024

Stichting KiBG wil bereiken dat mensen met psychische klachten in principe kortdurend worden behandeld, zodat zij snel weer op eigen kracht verder kunnen. Daarom vinden we kortdurend, generalistisch behandelen een belangrijke behandelmethode binnen de Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ). Om deze werkwijze te stimuleren, identificeert en verbindt Stichting KiBG vooruitstrevende zorgaanbieders met het Keurmerk Kortdurende Generalistische GGZ 2024. Dit Keurmerk is van belang voor cliënten, zorgaanbieders en zorgverzekeraars.

Voor cliënten maakt het Keurmerk Kortdurende Generalistische GGZ 2024 inzichtelijk wat zij van zorgaanbieders kunnen verwachten. Het maakt bijvoorbeeld inzichtelijk welke zorgaanbieders cliëntgericht handelen, werken aan continue verbetering van hun dienstverlening en transparant zijn over de kwaliteit van hun zorg. Met dit inzicht kunnen cliënten bewust en goed geïnformeerd kiezen voor een passende zorgaanbieder. We stimuleren hiermee ook dat cliënten het gesprek over zorg aan kunnen gaan. Dit kan de relatie tussen behandelaar en cliënt versterken, deze wordt gelijkwaardiger en cliënten kunnen meer verantwoordelijkheid nemen.

Zorgaanbieders die kortdurend, generalistisch behandelen laten met het Keurmerk Kortdurende Generalistische GGZ 2024 zien dat zij de lat voor zichzelf hoger leggen dan wat wettelijk noodzakelijk is, hoger dan wat in een kwaliteitsstatuut beschreven moet staan. Zij laten zien zelfkritisch te zijn en een koploper in het monitoren en verbeteren van de voortgang binnen behandelingen, het zorgproces en de organisatie. Een Keurmerkdrager kijkt verder dan de eigen praktijk of instelling, staat open voor het implementeren van innovaties en zet zich actief in voor de verdere ontwikkeling van de kortdurende generalistische GGZ.

Zorgverzekeraars worden met het Keurmerk Kortdurende Generalistische GGZ 2024 in staat gesteld om constructief de dialoog te voeren met keurmerkdragers over de kwaliteit van de geleverde zorg. Het Keurmerk schept voor zorgverzekeraars een eenduidig kader van kwaliteit voor de inkoop van kortdurende generalistische GGZ.

## Opzet Keurmerk 2024

Bij de ontwikkeling van het Keurmerk Kortdurende Generalistische GGZ 2024 zijn de twee centrale thema's gehanteerd in de opzet: de kracht van kortdurend, generalistisch behandelen en het continu reflecteren, leren en verder verbeteren.

Het is in het gezamenlijke belang van cliënten, zorgaanbieders en zorgverzekeraars om de elementen die de kortdurende, generalistische zorg zo krachtig maken te behouden. Denk hierbij aan het afgebakende, planbare karakter van de zorg, de transdiagnostische en generalistische behandelwijze, het leveren van maatwerk op basis van richtlijnen en bewezen effectieve interventies, het nemen van het vermogen tot eigen regie van de cliënt als uitgangspunt en het tijdig afsluiten van behandeltrajecten. Door deze elementen in het Keurmerk te borgen blijft de prikkel om kortdurend te behandelen ook binnen het ZPM behouden.

Daarnaast zijn wij ervan overtuigd dat het verzamelen, creëren en delen van kennis en inzichten essentieel is voor zowel de interne kwaliteitsverbetering als de verdere ontwikkeling van de

kortdurende generalistische GGZ. Met het Keurmerk willen we daarom het reflecteren, leren en verbeteren zowel in de spreekkamer met de cliënt, als door de organisatie als geheel stimuleren. Om dit te bewerkstelligen onderscheiden we drie niveaus - spreekkamer, organisatie en netwerk – en is er voor elk van deze niveaus een aparte norm opgesteld. Vervolgens zijn de kwalificatiecriteria onder iedere norm ingedeeld in de vier fasen van een PDCA-cyclus (Plan-Do-Check-Act) ter verduidelijking van de onderlinge samenhang van de kwalificatiecriteria. Deze cyclus is een veelgebruikt hulpmiddel om continue verbetering te sturen. Zo dragen de kwalificatiecriteria op alle niveaus gezamenlijk bij aan het verder verbeteren van de kwaliteit van zorg. Waarbij in iedere norm kortdurende generalistische GGZ centraal staat.

Niveau	Toelichting
Spreekkamer (norm 1)	<i>Deze kwalificatiecriteria hebben betrekking op de relatie tussen de zorgverlener en de cliënt en zijn omgeving (naasten, familie, mantelzorgers, etc.). Ze zijn gericht op het verder verbeteren van de kwaliteit van zorg aan individuele cliënten. Hiervoor wordt gekeken naar het maken van afspraken over het verlenen, evalueren en tijdig beëindigen van zorg.</i>
Organisatie (norm 2a en 2b)	<i>Deze kwalificatiecriteria hebben betrekking op de relatie van de GGZ-aanbieder met zijn directe omgeving bestaande uit (potentiële) cliënten, doorverwijzende zorgaanbieders, het sociale domein en zorgverzekeraars. Ze zijn gericht op het verder verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening door de GGZ-aanbieder als geheel. Hiervoor wordt gekeken naar beleidsvoornemens, reflectie en verbetering op basis van gegevens, transparantie over de bedrijfsvoering en samenwerking.</i>
Netwerk (norm 3)	<i>Deze kwalificatiecriteria hebben betrekking op regionale en zelfs landelijke relaties van de GGZ-aanbieder met andere zorgaanbieders, onderwijsinstellingen en branche- en koepelorganisaties. Ze zijn gericht op het stimuleren van de ontwikkeling van de kortdurende generalistische GGZ en het mee terug de organisatie in nemen van vernieuwende inzichten op dit gebied. Hiervoor wordt gekeken naar de wijze waarop invulling wordt gegeven aan het delen van, reflecteren op en implementeren van kennis en ervaring.</i>

## Afbakening Keurmerk 2024

Het Keurmerk Kortdurende Generalistische GGZ 2024 is gericht op aanbieders die kortdurende, generalistische behandelingen uitvoeren in een monodisciplinaire setting. Zowel vrijgevestigde GGZ-aanbieders als instellingen zijn 'GGZ-aanbieder' en kunnen het Keurmerk dragen. In dit document worden zij beide aangeduid met de term 'GGZ-aanbieder'. Onder kortdurend wordt ook verstaan: afgebakend en met beperkt aantal behandelsessies.

Organisaties die zelf geen kortdurende, generalistische behandelingen leveren, maar wel met aanbieders werken die dat voor hen doen, kunnen zich kwalificeren voor het predicaat: Netwerk Keurmerk Kortdurende Generalistische GGZ 2024. Dit doen ze als alle door hen gecontracteerde onderaannemers/GGZ-aanbieders zich kwalificeren voor het Keurmerk Kortdurende Generalistische GGZ 2024.

## Normen Keurmerk 2024

<p><b>Norm 1</b> <i>Spreekkamer</i></p>	<p><b>Kortdurend, generalistisch behandelen</b> De GGZ-aanbieder biedt de cliënt een afgebakende generalistische behandeling die gericht is op herstel van functioneren, uitgaat van de cliënt en zijn eigen kracht versterkt.</p>
<p><b>Cliëntbelofte</b></p>	<p>“We zorgen samen dat goed duidelijk is waarom u hulp vraagt en wat u wilt bereiken. U krijgt informatie over de mogelijkheden voor de behandeling en beslist samen met uw behandelaar over de invulling van het behandeltraject. Kan de behandeling (deels) online gedaan worden? En is een groepsbehandeling wellicht passend voor u? Uw behandelaar legt u duidelijk uit wat er van u wordt verwacht in de behandeling. Apps en e-modules ondersteunen uw behandeling, zodat u zelf op elk moment verder kunt werken aan uw herstel.”</p> <p>“We hebben vertrouwen in uw eigen kracht en willen ervoor zorgen dat u zo snel mogelijk weer zelf verder kan. We bespreken met u hoelang de behandeling ongeveer gaat duren. We kijken regelmatig samen of u op de goede weg bent om uw doelen te halen. Zo zorgen we er samen voor dat de behandeling blijft aansluiten op uw behoefte en niet langer duurt dan nodig.”</p>
<p><b>Kwalificatie-criteria</b></p> <p><i>Plan</i></p> <p><i>Do</i></p>	<p>Om te laten zien dat invulling wordt gegeven aan de cliëntbelofte, licht de GGZ-aanbieder toe hoe de behandelaar:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. bepaalt of de cliënt met zijn hulpvraag in de GGZ en bij de behandelaar op de juiste plek is.</li> <li>2. samen met de cliënt diens hulpvraag formuleert en omzet naar concrete behandeldoelen, uitgaande van het vermogen tot eigen regie van de cliënt.</li> <li>3. de cliënt ervan bewust maakt dat het een afgebakende behandeling betreft, die doorgaans binnen 540 minuten directe tijd (circa 12 sessies à 45 minuten) kan worden afgerond.</li> <li>4. de cliënt bewust maakt van zijn eigen benodigde inzet tijdens en na de behandeling.</li> <li>5. de cliënt voorziet van informatie en samen met de cliënt besluit over:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ de behandelmethode (bijvoorbeeld cognitieve gedragstherapie, EMDR of oplossingsgerichte therapie).</li> <li>○ de behandelvorm (combinatie van: één-op-één, in groepsverband, fysiek en online).</li> <li>○ de inzet van apps en e-modules (eHealth) ter ondersteuning van de behandeling.</li> </ul> </li> <li>6. de cliënt transdiagnostisch en generalistisch behandelt.</li> <li>7. de cliënt ondersteunt om gedurende en na de behandeling zelfstandig verder te werken aan zijn mentale gezondheid met behulp van apps en e-modules (eHealth).</li> </ol>

<i>Check</i>	8. samen met de cliënt de mate waarin de behandeldoelen zijn behaald evalueert en welk instrument hierbij wordt ingezet.
<i>Act</i>	9. zo tijdig mogelijk afsluit.

**Norm 2a** **Reflecteren, leren en verbeteren**  
**Organisatie** De GGZ-aanbieder reflecteert continu op zijn dienstverlening op basis van verzamelde en verwerkte gegevens en verbetert zijn dienstverlening waar nodig of wenselijk.

**Cliëntbelofte** “Om u de best mogelijke zorg te kunnen blijven geven zijn we altijd aan het reflecteren, leren en verbeteren. We luisteren goed naar hoe u onze zorg ervaart en verzamelen gegevens over bijvoorbeeld het effect en de duur van onze behandelingen. 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. De inzichten die we hieruit halen, gebruiken we om uw behandeling en onze dienstverlening te verbeteren. We kunnen niet beloven dat alles perfect zal gaan; we beloven wel dat wanneer dat niet het geval is, we hiervan leren.”

**Kwalificatie-criteria** Om te laten zien dat invulling wordt gegeven aan de cliëntbelofte, licht de GGZ-aanbieder toe hoe die:

<i>Check</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. op organisatieniveau inzicht genereert en reflecteert op de onderstaande gegevens: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ cliëntervaringen (per subschaal, gemeten met de CQi);</li> <li>○ behandel effecten;</li> <li>○ cliënten die weer terug bij de GGZ-aanbieder in zorg komen binnen een jaar (recidive);</li> <li>○ gemiddelde directe behandeltijd in minuten;</li> <li>○ behandelingen die na een intake geen vervolg krijgen;</li> <li>○ cliëntpopulatie.</li> </ul> </li> </ol>
<i>Act</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. voor komend jaar één (of meer) doelstellingen ter verbetering van de dienstverlening heeft geformuleerd.</li> <li>3. het afgelopen jaar één (of meer) verbeteringen in de dienstverlening heeft doorgevoerd.</li> <li>4. de hele organisatie betreft bij het verbeteren van de dienstverlening.</li> </ol>

<b>Norm 2b</b> <b>Organisatie</b>	<b>Samenwerken en transparant zijn</b> De GGZ-aanbieder draagt zorg voor een goede samenwerking met andere zorgaanbieders en het sociale domein en stelt keuze-informatie voor de cliënt en huisarts/verwijzer beschikbaar op de eigen website.
<b>Cliëntbelofte</b>	<p>"Wij zetten in op een goede samenwerking met andere zorgaanbieders en het sociale domein, zodat u zo snel mogelijk op de juiste plek wordt geholpen. We gebruiken methoden waarvan is bewezen dat ze effectief zijn en onze behandelaars zijn opgeleid om u de behandeling te bieden die bij u past: maatwerk."</p> <p>"Wij hebben een toegankelijke website waarop u alle actuele informatie vindt die nodig is om te beslissen of u bij ons behandeld kan en wil worden. Deze informatie helpt u ook om u goed voor te bereiden op de behandeling. Het gaat om informatie over onder meer bereikbaarheid, behandelaars, behandelmethoden, eHealth en cliëntervaringen."</p>
<b>Kwalificatie-criteria</b>	Om te laten zien dat invulling wordt gegeven aan de cliëntbelofte, licht de GGZ-aanbieder toe hoe die:
<i>Plan</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. zorgt voor een goede (regionale) samenwerking met andere GGZ-aanbieders, bedrijfsartsen, huisartsen en het sociale domein.</li> <li>2. de wachttijd zo kort mogelijk houdt.</li> <li>3. op gestructureerde wijze nieuwe richtlijnen en standaarden implementeert.</li> <li>4. het aanbieden van groepsbehandelingen overweegt en eventueel vormgeeft.</li> <li>5. borgt dat behandelaars over digitale vaardigheden voor kortdurend, generalistisch (be)handelen beschikken, waaronder: beeldbellen, het gebruiken van een online behandelplatform en het gebruiken van apps en e-modules (eHealth) in de behandeling van cliënten.</li> </ol>
<i>Do</i>	Om te laten zien dat invulling wordt gegeven aan de cliëntbelofte, licht de GGZ-aanbieder toe waar die - t.b.v. het vormen van een beeld door cliënten en verwijzers - op zijn website informatie biedt over: <ol style="list-style-type: none"> <li>6. bereikbaarheid (organisatiekenmerk).</li> <li>7. kenmerken behandelaars/ teams (organisatiekenmerk).</li> <li>8. exclusiecriteria cliëntendoelgroep (organisatiekenmerk).</li> <li>9. opbouw behandeling (zorgproces).</li> <li>10. kortdurende en generalistische karakter behandeling (zorgproces).</li> <li>11. aanbod en inhoud behandelmethoden (zorgproces).</li> <li>12. aanbod en wijze van toepassing eHealth-interventies (zorgproces).</li> <li>13. met de CQi gemeten cliëntervaringen met een rapportcijfer van maximaal een jaar oud (uitkomstmaat).</li> </ol>

<p><b>Norm 3</b> <b>Netwerk</b></p>	<p><b>Kennis delen</b> De GGZ-aanbieder deelt zijn kennis en draagt bij aan het verder ontwikkelen van de kortdurende generalistische GGZ.</p>
<p><b>Cliëntbelofte</b></p>	<p>"We delen onze expertise actief met andere zorgaanbieders binnen en rondom de GGZ. Zo kunnen anderen leren van onze kennis en ervaringen, en wij van hen. Samen werken we op die manier aan een betere mentale zorg in heel Nederland – voor u en voor anderen."</p>
<p><b>Kwalificatie-criteria</b></p> <p><i>Plan</i></p> <p><i>Do</i></p> <p><i>Check</i></p>	<p>Om te laten zien dat invulling wordt gegeven aan de cliëntbelofte, licht de GGZ-aanbieder toe:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>op welke onderwerpen op het gebied van kortdurend, generalistisch behandelen hij van andere GGZ-aanbieders wil leren komend jaar.</li> <li>op welke onderwerpen op het gebied van kortdurend, generalistisch behandelen hij expertise met andere GGZ-aanbieders wil delen.</li> <li>hoe die op structurele wijze invulling geeft aan het delen en ophalen van kennis en ervaring op het gebied van kortdurend, generalistisch behandelen en daarmee bijdraagt aan de ontwikkeling en implementatie ervan.</li> <li>hoe die reflecteert op opgehaalde kennis op het gebied van kortdurend, generalistisch behandelen.</li> </ol>