



Vraag en antwoord

Keurmerk 2024 - Norm 2a – Reflecteren, leren en verbeteren

Waar vind ik mijn scores van de CQ-index in 2024?

Meer informatie over de CQ-index en de schaalscores vindt u in het [Handvatdocument – De CQ-index en schaalscores](#). In dit document leest u onder andere waar u de CQ-index kunt vinden, hoe u deze kunt gebruiken en hoe u tot de gevraagde gegevens komt (het algemene CQi rapportcijfer, de schaalscore Bejegening, de schaalscore Samen beslissen, de schaalscore Uitvoering behandeling en de schaalscore Informatie behandeling).

Hoe meet ik de cliëntervaring, het behandel-effect, de gemiddelde behandeltijd, het aantal cliënten dat binnen een jaar terug bij mij in zorg komt met dezelfde hulpvraag en het aantal cliënten dat binnen 120 minuten wordt terug- of doorverwezen?

U kunt deze gegevens op verschillende manieren verkrijgen. Het aantal cliënten dat binnen een jaar terug in zorg komt kunt u bijhouden in uw eigen registratiesysteem. Ditzelfde geldt voor de behandeltijd en het aantal behandelingen dat na een intake geen vervolg krijgt. Cliëntervaringen meet u in elk geval met de CQ-index (CQi), maar mogelijk ook op andere manieren. Meer informatie over de CQi, leest u in het [Handvatdocument – De CQ-index en schaalscores](#). Voor het meten van behandel-effecten zijn veel verschillende vragenlijsten beschikbaar. Er wordt vanuit het Keurmerk geen vragenlijst voorgeschreven die u hiervoor moet gebruiken. U kunt zelf afwegen welke vragenlijst het beste past bij uw zorgverlening en cliëntenpopulatie.

Moet ik alle verbeteringen benoemen die ik heb doorgevoerd?

Organisaties voeren regelmatig verbeteringen door. U hoeft ze dus niet allemaal te benoemen (het mag wel). Benoem bijvoorbeeld de verbeteringen waar u het meest trots op bent of die het grootste effect hebben gehad op de kwaliteit van uw dienstverlening. Ook hoeft u geen verbeteringen 'op te sparen' om ze pas in het volgende kalenderjaar uit te voeren en ze op die wijze in de zelfevaluatie voor het Keurmerk te kunnen opgeven als voorgenomen verbeterdoelstelling. Voer de verbetering vooral uit wanneer dit opportuun is. Bij de toets op het criterium gericht op het formuleren van een verbeterdoelstelling voor het komend jaar is de scheidslijn tussen twee kalenderjaren van minder belang. Het gaat KiBG vooral om de beweging en de attitude.

Moet ik altijd mijn behandelingen en dienstverlening verbeteren?

Wij verwachten van keurmerkdragers dat ze zelfkritisch zijn, continu reflecteren, leren en verbeteren op basis van data, van nieuwe inzichten en van elkaar, om hun dienstverlening verder te verbeteren. Dat betekent niet dat het elk jaar helemaal anders moet. Er is immers ook tijd nodig voor implementatie en verankering. Bovendien kan een relatief kleine (zorginhoudelijke) aanpassing al een grote verbetering zijn. Het gaat KiBG dus niet om de inhoud en omvang van de genoemde verbetering, maar om de beweging en de attitude.

Moet ik mijn verbeteringen actief communiceren naar mijn cliënten?



U hoeft uw verbeteringen niet actief te communiceren naar uw cliënten. U dient cliënten wel te kunnen uitleggen welke verbeteringen u doorvoert als hiernaar wordt gevraagd. Blijkt uit de vragenlijsten dat uw cliënten een verandering wensen te zien in de dienstverlening? Dan is het ook belangrijk dat u uw cliënten laat merken deze informatie zinvol te gebruiken.

Waarom moet ik alle behandelaars betrekken bij het doorvoeren van verbeteringen in onze dienstverlening?

Het betrekken van alle relevante collega's draagt bij aan een gedegen implementatie van een organisatiebrede verbetering. In de regel vergt implementatie van verbeteringen bekendheid met en draagvlak voor de beoogde wijziging. Betrokkenheid in een vroeg stadium en (mede)eigenaarschap dragen bij aan het verkrijgen van het gewenste draagvlak. Dit kan bijvoorbeeld door al samen te werken bij het achterhalen van mogelijke verbeterpunten. U en uw collega's verzamelen gegevens over bijvoorbeeld het behandelresultaat, de behandelingsduur, het aantal cliënten dat weer terug bij u in zorg komt binnen een jaar en andere uitkomstmaten. Door gezamenlijk te reflecteren op de verzamelde uitkomstmaten en te bedenken welke verbeteringen nodig/mogelijk zijn, is iedereen vanaf de start betrokken bij en (mede)verantwoordelijk voor het continu verbeteren van de dienstverlening.