



2023

Keurmerk

Kortdurende  
Generalistische  
GGZ

## ***Handboek***

*Keurmerk Kortdurende  
Generalistische GGZ 2023*

Leiden, september 2022  
Stichting KiBG





## De Basis blijft geborgd

Al in de negentiende eeuw beschreven huisartsen een manier van werken die wij tegenwoordig “generalistisch” noemen. In de GGZ heeft het generalistisch handelen zich de afgelopen zes jaar ontwikkeld, binnen de Generalistische Basis GGZ (Basis GGZ). De Basis GGZ heeft zich in deze tijd ontwikkeld tot een krachtige en herkenbare zorgvorm, waarbij de cliënt mede-eigenaar is van het eigen behandeltraject én van de beperkte tijd. De zorg is voor zowel cliënten als hun verwijzers goed toegankelijk – snel (niet of nauwelijks wachtlijsten) en dichtbij huis. Het kortdurende karakter biedt duidelijkheid, eigen regie en zorg op maat passend bij de hulpvraag.

Per 1 januari 2022 is de huidige bekostiging in de GGZ vervangen door het zorgprestatie­model. De eerder gehanteerde genormeerde tarieven, die uitgingen van een bepaalde duur van het behandeltraject, zijn komen te vervallen. Daarmee is de prikkel die door veel partijen als belangrijk wordt gezien voor kortdurend generalistisch behandelen wegge­vallen. Omdat het in gezamenlijke belang van cliënten, zorgaanbieders en zorgverzekeraars is om de elementen die deze vorm van zorg zo krachtig maken te behouden, zijn deze elementen de basis voor het Keurmerk Kortdurende Generalistische GGZ 2023.



## Ga direct naar...

<b>Inleiding.....</b>	<b>3</b>
Waarom het Keurmerk Kortdurende Generalistische GGZ.....	3
Centrale thema's Keurmerk Kortdurende Generalistische GGZ 2023 .....	3
Afbakening en toekenning Keurmerk Kortdurende Generalistische GGZ 2023 .....	4
Samenwerking .....	4
Leeswijzer Handboek.....	4
<b>1 Keurmerkproces 2023 .....</b>	<b>6</b>
Fase 1. Aanvraagfase.....	6
Fase 2. Voorbereidingsfase .....	6
Fase 3. Kwalificatiefase.....	7
3.1 Indienen zelfevaluatie – 1 december 2022 t/m 31 januari 2023 .....	7
3.2 Ontvangen beoordeling (keurmerkrapportage) – uiterlijk 16 februari.....	8
3.3 Aanpassen zelfevaluatie (indien nodig) – 17 februari t/m 31 maart.....	8
Fase 4. Ontvangstfase.....	8
<b>2 Keurmerk Kortdurende Generalistische GGZ 2023 .....</b>	<b>10</b>
<b>3 Klachtenprocedure .....</b>	<b>14</b>



## Inleiding

Het Keurmerk Kortdurende Generalistische GGZ positioneert cliënten en faciliteert de dialoog met zorgverzekeraars. Het Keurmerk (h)erkent vooruitstrevende zorgaanbieders van kortdurende generalistische GGZ, die:

- ... trots zijn op hun vak en dit willen laten zien
- ... meedenken over eenduidige kwaliteitsnormen voor de kortdurende generalistische GGZ
- ... transparant zijn over hun handelen en de uitkomsten daarvan
- ... zelfkritisch zijn en voorop lopen in het monitoren en verbeteren van de eigen zorg
- ... een innovatief karakter hebben
- ... actief hun kennis delen en zich zo inzetten voor betere mentale zorg in heel Nederland

### Waarom het Keurmerk Kortdurende Generalistische GGZ

Stichting KiBG wil bereiken dat mensen met psychische klachten in principe kortdurend worden behandeld, zodat zij snel weer op eigen kracht verder kunnen. Daarvoor is 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 2023. Dit Keurmerk is van belang voor zorgaanbieders, zorgverzekeraars en cliënten.

**Zorgaanbieders** die kortdurend generalistisch behandelen laten met het Keurmerk Kortdurende Generalistische GGZ 2023 zien dat zij de lat voor zichzelf hoger leggen dan wat wettelijk noodzakelijk is, hoger dan wat in een kwaliteitsstatuut beschreven moet staan. Bovendien zijn Keurmerkdragers zelfkritisch en koploper in het monitoren en verbeteren van de voortgang binnen behandelingen, het zorgproces en de organisatie. Door hun inzet op transparantie richting cliënten maken ze zichzelf aanspreekbaar op wat ze doen en hoe ze dat doen. 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 2023 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.

**Cliënten** weten aan de hand van het Keurmerk Kortdurende Generalistische GGZ 2023 wat zij van zorgaanbieders kunnen verwachten. Het laat hen bijvoorbeeld zien welke zorgaanbieders cliëntgericht handelen, werken aan continue verbetering van hun zorgverlening en transparant zijn over de kwaliteit van de verleende zorg. Met dit inzicht kunnen cliënten bewust en goed geïnformeerd kiezen voor een passende zorgaanbieder. Het Keurmerk stimuleert hiermee ook dat cliënten het gesprek over deze onderwerpen aan kunnen gaan. Dit kan de relatie tussen behandelaar en cliënt versterken. Deze wordt gelijkwaardiger en cliënten kunnen meer verantwoordelijkheid nemen.

### Centrale thema's Keurmerk Kortdurende Generalistische GGZ 2023

Bij de doorontwikkeling van het Keurmerk Kortdurende Generalistische GGZ 2023 stonden twee thema's centraal: de kracht van kortdurend generalistisch behandelen en het leren en verder verbeteren.



Per 1 januari 2022 vormt het zorgprestatie­model de nieuwe wijze van bekostiging in de GGZ. De eerder gehanteerde genormeerde tarieven, die uitgingen van een bepaalde duur van het behandeltraject, zijn komen te vervallen. Daarmee is de prikkel die door veel partijen als belangrijk wordt gezien voor kortdurend generalistisch behandelen weggevallen. Het is in het gezamenlijke belang van cliënten, zorgaanbieders en zorgverzekeraars om de elementen die de kortdurende generalistische zorg zo krachtig maken te behouden. Daarom heeft Stichting KiBG in het Keurmerk Kortdurende Generalistische GGZ 2023 de focus gelegd op kortdurend generalistisch behandelen. Zo borgen we, met elkaar, dat de kracht van de Basis GGZ ook na 2022 behouden blijft.

Daarnaast is het verzamelen, creëren en delen van kennis en inzichten essentieel is voor de verdere ontwikkeling van de kortdurende generalistische GGZ. Om het leren en verder verbeteren van het kortdurend generalistisch behandelen te bevorderen, heeft Stichting KiBG de normen en kwalificatiecriteria van het Keurmerk opnieuw tegen het licht gehouden. Het Keurmerk stimuleert het leren en verbeteren zowel in de spreekkamer met de cliënt, als door de organisatie als geheel in een lerend netwerk. Daarom is voor elk van deze niveaus - spreekkamer, organisatie en netwerk – een aparte norm opgesteld. Vervolgens vormen de kwalificatiecriteria onder iedere norm gezamenlijk de vier fasen van een PDCA-cyclus (Plan-Do-Check-Act). 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.

### Afbakening en toekenning Keurmerk Kortdurende Generalistische GGZ 2023

Het Keurmerk Kortdurende Generalistische GGZ 2023 heeft betrekking op kortdurende generalistische GGZ en richt zich op zorgaanbieders die kortdurende generalistische behandelingen uitvoeren. 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'.

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 2023. Dit doen ze als alle door hen gecontracteerde onderaannemers/GGZ-aanbieders zich kwalificeren voor het Keurmerk Kortdurende Generalistische GGZ 2023.

Jaarlijks dient de GGZ-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 Kortdurende Generalistische GGZ. Keurmerkdragers worden opgenomen in het keurmerkregister op de website van Stichting KiBG: [www.kibg.nl/keurmerkregister](http://www.kibg.nl/keurmerkregister).

### Samenwerking

Meerdere partijen in Nederland werken op verschillende manieren aan de kwaliteit van zorg binnen de GGZ. Het Keurmerk Kortdurende Generalistische 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 GGZ-aanbieder te beperken en synergie te creëren.

### Leeswijzer Handboek

In het eerste hoofdstuk wordt het Keurmerkproces uiteengezet, inclusief bijbehorende planning en toelichting op het kwalificatieproces. In het tweede hoofdstuk wordt het Keurmerk Kortdurende Generalistische GGZ 2023 getoond met per norm de bijbehorende cliëntbeloftes en kwalificatiecriteria. In hoofdstuk 3 wordt tot slot beschreven op welke wijze bij Stichting KiBG een



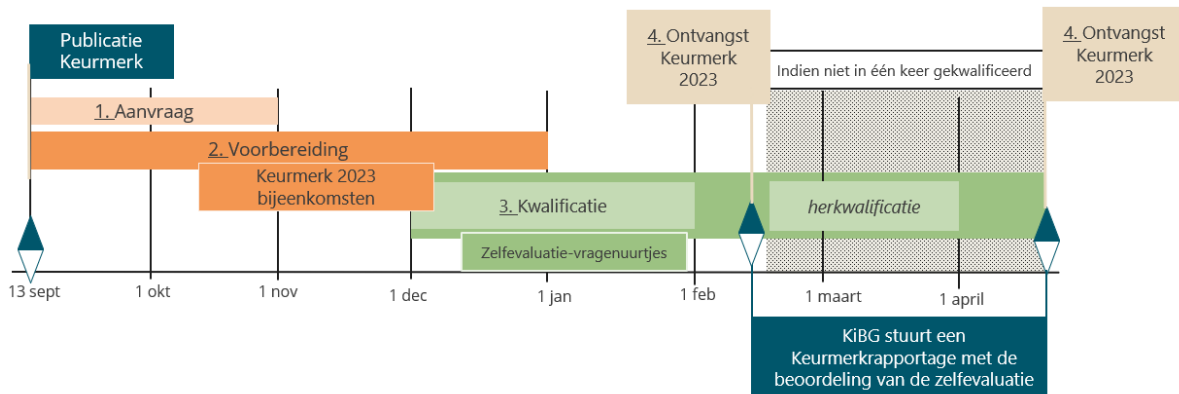
klacht kan worden ingediend over besluiten aangaande het intrekken of niet toekennen van het Keurmerk Kortdurende Generalistische GGZ 2023 en hoe deze klachten worden afgehandeld.

Verder wordt in dit handboek op verschillende plaatsen verwezen naar andere belangrijke documentatie rond het Keurmerk. Zo is alle informatie die nodig is om aan de normen van het Keurmerk te voldoen gebundeld in de [Keurmerkwijzer](#) van Stichting KiBG. De Keurmerkwijzer helpt GGZ-aanbieders bij het voorbereiden op het invullen van de zelfevaluatie (onderdeel kwalificatieproces). In de wijzer is per norm aanvullende informatie beschikbaar gesteld in de vorm van: een handvatdocument, verwijzingen naar andere websites of FAQ's met daarin antwoorden op veel gestelde vragen. Als bijlage bij de Keurmerkwijzer is ook een toetsingskader opgesteld. Hierin wordt per kwalificatiecriterium inzichtelijk gemaakt wanneer eraan wordt voldaan.



# 1 Keurmerkproces 2023

Het Keurmerkproces start jaarlijks op moment van publicatie van het nieuwe Keurmerk. Het Keurmerk Kortdurende Generalistische GGZ 2023 is gepubliceerd op 13 september 2022. Het Keurmerkproces kent vier fasen: de aanvraag-, voorbereidings-, kwalificatie- en ontvangstfase. Figuur 1 toont een overzicht van deze fasen in de tijd. Onder figuur 1 volgt per fase een nadere toelichting: wat moet een GGZ-aanbieder die het Keurmerk draagt of wil dragen per fase doen?



Figuur 1 – De fasen in het proces van het Keurmerk Kortdurende Generalistische GGZ 2023

## Fase 1. Aanvraagfase

Vanaf 12 september t/m 31 oktober 2022 kunnen GGZ-aanbieders die kortdurend generalistisch behandelen het Keurmerk Kortdurende Generalistische GGZ 2023 aanvragen. Als onderdeel hiervan gaan GGZ-aanbieders een overeenkomst aan met Stichting KiBG. Met deze overeenkomst geeft de GGZ-aanbieder aan volgens de normen van het Keurmerk Kortdurende Generalistische GGZ 2023 te handelen, of dit (uiterlijk) per 1 januari 2023 te doen. De overeenkomst geeft recht op het voeren van het Keurmerk Kortdurende Generalistische GGZ 2023 vanaf 1 januari 2023 (tenzij het Keurmerk eerder is ingetrokken; zie Fase 4).

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

### ▷ Stappen aanvraag Keurmerk

1. U vult tussen 12 september en 31 oktober 2022 het digitale aanvraagformulier in voor het Keurmerk Kortdurende Generalistische GGZ 2023 op <https://www.kibg.nl/aanvraag2023>. Let op: bestaande Keurmerkdragers hebben een in 2023 doorlopende overeenkomst en hoeven geen actie te ondernemen. Ze ontvangen de relevante informatie voor het Keurmerk Kortdurende Generalistische GGZ 2023 direct na de vaststelling ervan in september.
2. U ontvangt een digitale overeenkomst ter digitale ondertekening.
3. Na ondertekening ontvangt u een bevestiging en tips om voor te bereiden op de zelfevaluatie (zie *Fase 2. Voorbereiding*).

## Fase 2. Voorbereidingsfase

Na het aangaan van de overeenkomst met Stichting KiBG – of al gelijk met de aanvraag van het Keurmerk - kunnen (toekomstige) Keurmerkdragers (hierna: Keurmerkdragers) starten met de voorbereidingen om aan te tonen dat uiterlijk 1 januari 2023 invulling wordt gegeven aan het Keurmerk Kortdurende Generalistische GGZ 2023. Het voorbereiden begint met het kennis nemen



van de normen en onderliggende kwalificatiecriteria, welke vanaf de publicatie van het Keurmerk te raadplegen zijn op de website van Stichting KIBG: [www.kibg.nl/normen](http://www.kibg.nl/normen). Vervolgens kunnen Keurmerkdragers zich hier verder in verdiepen met behulp van de Keurmerkwijzer.

**|| Keurmerkwijzer ||** *De Keurmerkwijzer helpt u bij het voorbereiden op en het invullen van de zelfevaluatie (zie Fase 3.1). In de Keurmerkwijzer vindt u de drie normen van het Keurmerk Kortdurende Generalistische GGZ 2023. Per norm is aanvullende informatie beschikbaar in de vorm van een handvatdocument, een website of veel gestelde vragen. Ook is hier het toetsingskader te vinden waarin per kwalificatiecriterium inzichtelijk wordt gemaakt wanneer hieraan wordt voldaan.*

Aanvullend ondersteunt Stichting KIBG Keurmerkdragers in hun voorbereiding door het organiseren van (online) informatiebijeenkomsten om nadere uitleg te geven bij de normen en onderliggende kwalificatiecriteria. In totaal zullen er drie van deze zogenaamde Keurmerk-2023-bijeenkomsten worden georganiseerd: één per norm. Deelname aan deze bijeenkomsten is vrijwillig. Keurmerkdragers bepalen zelf of zij bij (g)een of meerdere bijeenkomsten willen aansluiten en kunnen zich hiervoor aanmelden op de website van Stichting KIBG: <https://www.kibg.nl/bijeenkomsten>.

**|| Keurmerk-2023-bijeenkomsten ||** *De Keurmerk-2023-bijeenkomsten helpen u in uw voorbereiding op het invullen van de zelfevaluatie (zie Fase 3.1). U ontvangt nadere uitleg bij de normen en onderliggende kwalificatiecriteria en wordt in de gelegenheid gesteld om hierover met andere Keurmerkdragers in gesprek te gaan. Hoe gaan zij met de besproken onderwerpen om? Wat kunnen we van elkaar leren? Na afloop heeft u uw individuele toelichting op de vragen in de zelfevaluatie over behandelde kwalificatiecriteria klaar.*

### Fase 3. Kwalificatiefase

De kwalificatiefase is opgedeeld in drie stappen: indienen zelfevaluatie, ontvangen beoordeling en (indien nodig) aanpassen zelfevaluatie.

#### 3.1 Indienen zelfevaluatie – 1 december 2022 t/m 31 januari 2023

De Keurmerkdrager dient uiterlijk 31 januari 2023 aan te tonen aan **alle** normen van het Keurmerk Kortdurende Generalistische GGZ 2023 invulling te geven. Dit gebeurt met een zelfevaluatie - een digitale vragenlijst, met vragen over de kwalificatiecriteria bij de normen (zie hoofdstuk 2). Vanaf 1 december 2022 kunnen Keurmerkdragers de zelfevaluatie invullen en indienen.

##### ▷ **Stappen Indienen zelfevaluatie Keurmerk**

1. U ontvangt op 1 december 2022 instructies voor het invullen van de zelfevaluatie.
2. U vult de zelfevaluatie in.\*
3. Uiterlijk 31 januari 2023 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 GGZ-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.

Stichting KIBG ondersteunt Keurmerkdragers bij het voorbereiden op en het invullen van de zelfevaluatie door het toesturen van een webinar waarin de belangrijke stappen en data in het kwalificatieproces worden toegelicht. Deze informatie is met name interessant voor nieuwe Keurmerkdragers. Aanvullend worden een aantal Zelfevaluatie-vragenuurtjes georganiseerd, waar Keurmerkdragers terecht kunnen met vragen over waar ze tegenaan lopen bij het invullen van de zelfevaluatie. Tijdens deze vragenuurtjes kunnen Keurmerkdragers in- en uit kunnen loggen naar behoefte en zij hoeven zich niet vooraf aan te melden.





**|| Zelfevaluatie-vragenuurtjes ||** *Vragen? Behoeft om te sparren met andere keurmerkdragers? Tijdens deze vragenuurtjes is er volop ruimte voor u om vragen over de zelfevaluatie aan ons en andere Keurmerkdragers te stellen en daarover met elkaar in gesprek te gaan.*

### 3.2 Ontvangen beoordeling (keurmerkrapportage) – uiterlijk 16 februari

Stichting KiBG beoordeelt de ingediende zelfevaluaties. Uiterlijk 16 februari ontvangen Keurmerkdragers de beoordeling van hun zelfevaluatie in 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 Ontvangen beoordeling van zelfevaluatie Keurmerk**
  1. U ontvangt uiterlijk 16 februari 2023 uw Keurmerkrapportage:
    - a. U heeft zich gekwalificeerd – u ontvangt het Keurmerk Kortdurende Generalistische GGZ (zie *Fase 4. Ontvangstfase*).
    - b. U heeft zich nog niet gekwalificeerd – u gaat door naar *Fase 3.3 Aanpassen zelfevaluatie*.

### 3.3 Aanpassen zelfevaluatie (indien nodig) – 17 februari t/m 31 maart

Keurmerkdragers waarvan bij beoordeling van zelfevaluatie blijkt dat zij nog niet aan alle kwalificatiecriteria voldoen, kunnen tot 1 april 2023, éénmalig, een aangepaste zelfevaluatie indienen.

- ▷ **Stappen Aanpassen zelfevaluatie Keurmerk:**
  1. U onderneemt actie ter aanpassing van uw zelfevaluatie op basis van het commentaar in uw Keurmerkrapportage.
  2. Uiterlijk 31 maart 2023 verstuurt u uw aangepaste zelfevaluatie naar Stichting KiBG.
  3. Uiterlijk 13 april 2023 ontvangt u een Keurmerkrapportage op basis van de aangepaste zelfevaluatie

**|| Dialoog ||** *Stichting KiBG ondersteunt Keurmerkdragers door ook in deze fase beschikbaar te zijn voor dialoog. U kunt bijvoorbeeld contact met ons opnemen om uw antwoorden in de digitale vragenlijst van de zelfevaluatie te verduidelijken of om aanvullende uitleg te vragen over normen en kwalificatiecriteria. Ook Stichting KiBG kan het initiatief nemen tot een dialoog over uw zelfevaluatie om tot een beter wederzijds begrip komen.*

## Fase 4. Ontvangstfase

GGZ-aanbieders die zich kwalificeren voor het Keurmerk Kortdurende Generalistische GGZ 2023 krijgen deze uiterlijk 13 april 2023 toegekend. Zij ontvangen hiervan een (digitaal) certificaat en blijven opgenomen in het Keurmerkregister. Verder worden Keurmerkdragers de rest van het jaar betrokken bij de diverse activiteiten van Stichting KiBG.

Kwalificeert een keurmerkdrager zich niet vóór 1 april 2023? Dan wordt het Keurmerk Kortdurende Generalistische GGZ 2023 ingetrokken. De GGZ-aanbieder wordt uit het Keurmerkregister verwijderd en de overeenkomst wordt ontbonden.

- ▷ **Stappen Ontvangst toekenning of afwijzing Keurmerk**

Stichting KiBG beoordeelt uw zelfevaluatie. U ontvangt hierover bericht;

  - U heeft zich gekwalificeerd – Gefeliciteerd, u ontvangt het Keurmerkcertificaat en andere middelen waarmee u zich kenbaar kunt maken als keurmerkdrager.



- U heeft zich niet gekwalificeerd – het Keurmerk wordt met ingang van 1 april 2023 ingetrokken. U kunt het voor de volgende jaargang van het Keurmerk opnieuw proberen.



## 2 Keurmerk Kortdurende Generalistische GGZ 2023

Het Keurmerk Kortdurende Generalistische GGZ 2023 omvat normen over de volgende onderwerpen:

- 1) Kortdurend generalistisch behandelen
- 2) Transparant zijn, leren en verbeteren
- 3) Kennis delen in een lerend netwerk

Onderstaand zijn de normen van het Keurmerk Kortdurende Generalistische GGZ 2023 opgenomen, met per norm de titel, een omschrijving van de elementen die de norm borgt en bijbehorende cliëntbeloftes en kwalificatiecriteria.

Norm 1	Kortdurend generalistisch behandelen
	De GGZ-aanbieder biedt de cliënt een kortdurende generalistische behandeling die gericht is op herstel, uitgaat van de door de cliënt ervaren gezondheid en functioneren en diens eigen kracht versterkt.
<b>Cliëntbelofte</b>	<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 eHealth-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>
<b>Kwalificatie-criteria</b>	Om te laten zien dat invulling wordt gegeven aan de cliëntbelofte, licht de GGZ-aanbieder toe dat en hoe de behandelaar:
<i>Plan</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. samen met de cliënt: de problematiek en verwachtingen van de cliënt bespreekt, diens hulpvraag formuleert (uitgaande van het aanpassings- en regievermogen en de veerkracht van de cliënt), bepaalt of de cliënt met zijn hulpvraag bij de behandelaar aan het juiste adres is en diens hulpvraag omzet naar concrete behandeldoelen.</li> <li>2. de cliënt bewust maakt van zijn eigen benodigde inzet tijdens en na de behandeling.</li> <li>3. de cliënt voorziet van informatie om samen te kunnen beslissen.</li> <li>4. samen met de cliënt besluit over: <ul style="list-style-type: none"> <li>o de behandelmethode (bijvoorbeeld cognitieve gedragstherapie, EMDR of oplossingsgerichte therapie);</li> <li>o de behandelvorm (combinatie van: één-op-één, in groepsverband, fysiek en online);</li> <li>o het start- en stopmoment van de behandeling en de planning van afspraken.</li> </ul> </li> </ol>
<i>Do</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. de behandeling start met het uitgangspunt deze binnen 750 minuten (directe en indirecte tijd) af te ronden.</li> <li>6. de cliënt behandelt met een transdiagnostische en generalistische blik, uitgaande van diens ervaren gezondheid en functioneren.</li> <li>7. de cliënt ondersteunt om tijdens de behandeling zelfstandig verder te werken aan zijn mentale gezondheid met behulp van apps en eHealth-modules.</li> </ol>



<i>Check</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>8. samen met de cliënt tussentijds de vooraf afgesproken behandelmethode, behandelvorm en het start- en stopmoment van de behandeling en de planning van afspraken evalueert.</li> <li>9. samen met de cliënt tussentijds de mate waarin de behandeldoelen zijn behaald evalueert.</li> </ol>
<i>Act</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>10. tijdig afsluit en afwegingen om korter te behandelen transparant maakt voor de cliënt om hierin samen te kunnen beslissen.</li> </ol>

## Norm 2 Transparant zijn, leren en verbeteren

De GGZ-aanbieder stelt keuze-informatie voor de cliënt en huisarts/verwijzer beschikbaar op de eigen website en verbetert continu zijn dienstverlening op basis van verzamelde en verwerkte gegevens.

**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 ook om u goed voor te bereiden op de behandeling. Het gaat om informatie over onder meer bereikbaarheid, behandelaren, behandelmethoden, eHealth en cliëntervaringen."

"Uw behandeling start bij ons zo snel mogelijk. We gebruiken methoden waarvan is bewezen dat ze effectief zijn. Onze behandelaren zijn daarnaast opgeleid om u de behandeling te bieden die bij u past: maatwerk. Om u de best mogelijke zorg te kunnen blijven geven zijn we altijd aan het leren en verbeteren. We luisteren goed naar hoe u onze zorg ervaart en we verzamelen 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."

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

- Plan*
1. de wachttijd zo kort mogelijk houdt.
  2. het aanbieden van groepsbehandelingen overweegt en eventueel vormgeeft (kan ook d.m.v. verwijfsafspraken met andere zorgaanbieders).
  3. borgt dat behandelaren over specifieke vaardigheden voor kortdurend, generalistisch (be)handelen beschikken, waaronder: transdiagnostisch, oplossingsgericht behandelen, maatwerk leveren en tijdig durven loslaten.



<i>Do</i>	<p>Om te laten zien dat invulling wordt gegeven aan de cliëntbelofte, licht de GGZ-aanbieder toe waar die op zijn website transparantie biedt over (t.b.v. het vormen van een beeld door cliënten en verwijzers):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. bereikbaarheid (organisatiekenmerk).</li> <li>5. kenmerken behandelaren/ team(s) (organisatiekenmerk).</li> <li>6. opbouw kortdurende generalistische behandeling (zorgproces).</li> <li>7. aanbod behandelmethoden (zorgproces).</li> <li>8. aanbod en wijze van toepassing eHealth-interventies (zorgproces).</li> <li>9. actuele cliëntervaringen met een rapportcijfer (gemeten met de CQi) (uitkomstmaat).</li> <li>10. de duiding van cliëntervaringen (uitkomstmaat).</li> </ol>
<i>Check</i>	<p>Om te laten zien dat invulling wordt gegeven aan de cliëntbelofte, licht de GGZ-aanbieder toe dat en hoe die:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>11. reflecteert op de onderstaande inzichten uit de spiegelrapportages, CQi-index en klachtenregeling:             <ul style="list-style-type: none"> <li>o cliëntervaringen;</li> <li>o gemiddelde behandeltijd (minuten);</li> <li>o behandelresultaten;</li> <li>o het aantal cliënten/percentage dat weer terug bij u in zorg komt binnen een jaar;</li> <li>o behandelingen die na een diagnostisch consult geen vervolg krijgen.</li> </ul> </li> <li>12. samenwerking met doorverwijzende zorgaanbieders en overige zorgaanbieders waarmee geregeld contact is voor de zorg rondom cliënten (bijv. andere GGZ-aanbieders, bedrijfsartsen, buurtcentra, herstelacademies en wijkteams) samen met hen evalueert.</li> </ol>
<i>Act</i>	<p>Een GGZ-aanbieder kan meerdere soorten inzichten en bronnen gebruiken als hulpmiddel om de kwaliteit van zijn dienstverlening verder te verbeteren. Bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• cliëntervaringen (per subschaal, gemeten met de CQ-index);</li> <li>• gemiddelde behandeltijd (minuten);</li> <li>• behandelresultaten;</li> <li>• het aantal cliënten/percentage dat weer terug bij u in zorg komt binnen een jaar;</li> <li>• klachten (en tips) over de zorg van cliënten;</li> <li>• evaluatie samenwerkingsafspraken met doorverwijzende zorgaanbieders en overige zorgaanbieders waarmee geregeld contact is;</li> <li>• spiegelrapportage Stichting KiBG.</li> </ul> <p>Om te laten zien dat invulling wordt gegeven aan de cliëntbelofte, licht de GGZ-aanbieder toe dat en hoe die:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>13. het afgelopen jaar één (of meer) verbeteringen in de dienstverlening heeft doorgevoerd op basis van (één van) bovenstaande inzichten of bronnen, welke dit zijn en welke inzichten en bronnen hiervoor gebruikt zijn.</li> <li>14. voor komend jaar één (of meer) doelstellingen ter verbetering van de dienstverlening heeft geformuleerd op basis van (één van) bovenstaande inzicht(en) of bronnen, welke dit zijn en welke inzichten en bronnen hiervoor gebruikt zijn.</li> <li>15. de hele organisatie betreft bij het verbeteren op basis van gegevens (n.v.t. voor eenmanspraktijken).</li> <li>16. nieuwe richtlijnen en standaarden implementeert.</li> </ol>



### Norm 3 Kennis delen in een lerend netwerk

De GGZ-aanbieder draagt bij aan het verder ontwikkelen van de kortdurende generalistische GGZ.

**Cliëntbelofte** "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."

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

- Plan*
17. besluit op welke thema's op het gebied van kortdurend generalistisch behandelen hij van andere GGZ-aanbieders wil leren komend jaar en welke thema's dit komend jaar zijn.
  18. besluit op welke thema's op het gebied van kortdurend generalistisch behandelen hij expertise met andere GGZ-aanbieders wil delen en welke thema's dit komend jaar zijn.
- Do*
19. kennis en ervaring op het gebied van kortdurend generalistisch behandelen deelt en ophaalt in een lerend netwerk met GGZ-aanbieders en daarmee bijdraagt aan de ontwikkeling en implementatie ervan.
- Check*
20. reflecteert op in een lerend netwerk opgehaalde kennis op het gebied van kortdurend generalistisch behandelen.
- Act*
21. in de afgelopen twee jaar één (of meer) vernieuwende inzichten op het gebied van kortdurend generalistisch behandelen, verkregen vanuit een lerend netwerk, heeft geïmplementeerd en welke dit zijn.



### 3 Klachtenprocedure

Is een GGZ-aanbieder het niet eens met het intrekken of niet toekennen van het Keurmerk Kortdurende Generalistische 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 of de gevolgde procedures en afwegingen in overeenstemming zijn met het Handboek Keurmerk Kortdurende Generalistische GGZ 2023 en met de beginselen van redelijkheid en billijkheid.

De directeur kan extra informatie opvragen bij de betrokken partijen. De GGZ-aanbieder wordt binnen tien werkdagen na het indienen van de klacht 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 Kortdurende Generalistische GGZ 2023 herzien. Is de GGZ-aanbieder het niet eens met het besluit op de ingediende klacht? Dan kan hij daartegen formeel bezwaar aantekenen. De Bezwaarprocedure KiBG is op te vragen via [keurmerk@kibg.nl](mailto:keurmerk@kibg.nl).