

KPI's

De Kern Prestatie Indicatoren (KPI's) zijn normen voor het beoordelen van de prestaties in de overeenkomst van de zorgaanbieder. Zij bieden het kader waartegen deze prestaties kunnen worden afgezet. Door middel van KPI's sturen we op kwaliteit.

	Perceel 1	Perceel 2	Perceel 3	Perceel 4
Doelrealisatie <i>Alle doelen worden behaald.</i>	Het behalen van de resultaten door de cliënt wat leidt tot de beëindiging van een toewijzing, die niet wordt opgevolgd door een nieuwe toewijzing voor een maatwerkvoorziening Wmo begeleiding	Het behalen van de resultaten door de cliënt wat leidt tot de beëindiging van een toewijzing, die niet wordt opgevolgd door een nieuwe toewijzing voor een maatwerkvoorziening Wmo begeleiding	De cliënt krijgt bij een vervolgtewijzing of tussentijds een lagere intensiteit van ondersteuning toegewezen. Met intensiteit wordt bedoeld de omvang van uren en/of dagdelen.	-
Uitval <i>Het vroegtijdig stoppen van ondersteuning</i>	x % uitval (anders dan overlijden, verhuizen, Wlz of beschermd wonen) is acceptabel.			

Nb: de percentages van de KPI's worden nader ingevuld op basis van gesprekken met huidige aanbieders en onderzoek van historische data. Daarnaast kunnen de KPI's gedurende de looptijd van de overeenkomst gewijzigd worden of worden toegevoegd.

Voor perceel 1, 2 en 3 zijn specifieke KPI's op het gebied van **doelrealisatie** van toepassing. Doelrealisatie is de mate van realisatie, door de aanbieder, van noodzakelijke dienstverlening die tussen de toegang en de cliënt is overeengekomen. Hier vloeit ook het volgende uit voort:

- de mate waarin problemen verminderd zijn en/of zelfredzaamheid/participatie is verhoogd;
- de mate waarin cliënten zonder hulp verder kunnen;
- de mate waarin er na beëindiging geen nieuwe start ondersteuning plaatsvindt.

Voor perceel 1 tot en met 4 is daarnaast een generieke KPI van toepassing:












- Uitval: dienstverlening die is beëindigd anders dan door het (voortijdig) realiseren van de afgesproken resultaten (met uitzondering van overlijden, verhuizen, doorstroom naar Wlz of beschermd wonen).

Op perceel 5 zijn geen KPI's van toepassing.

Uitgangspunt is dat KPI's zoveel als mogelijk uit bestaande systemen/data kunnen worden gegenereerd. Denk hierbij aan bestaande bronnen als het iWmo berichtenverkeer. Het is echter niet uit te sluiten dat extra vastlegging of registratie noodzakelijk is. Deze extra vastlegging betekent dus extra administratieve lasten. Dit zal voor zowel gemeenten (toegang) gelden als voor aanbieders. In het uitgangspunt tot verbeterde sturing en strakkere regie zijn deze extra administratieve lasten helaas niet uit te sluiten.

Perceel 1 en 2

KPI: Doelrealisatie - uitstroom

Definitie:	Het behalen van de resultaten door de cliënt wat leidt tot de beëindiging van een toewijzing, die niet wordt opgevolgd door een nieuwe toewijzing voor een maatwerkvoorziening Wmo begeleiding.
Doel:	Aanbieders werken aan ontwikkeling van zelfredzaamheid en participatie zodat cliënten binnen de afgesproken tijd kunnen uitstromen.
Gewenste effecten:	<ul style="list-style-type: none">- Er wordt toegewerkt naar (volledige en duurzame) uitstroom uit de Wmo maatwerkvoorziening Begeleiding.- Cliënten kunnen op eigen kracht functioneren na beëindiging van de maatwerkvoorziening.
Kanttekeningen:	<ul style="list-style-type: none">- Risico op terugval doordat de maatwerkvoorziening Wmo begeleiding te snel wordt afgerond.
Meetprocedure:	<p>Hoe?</p> <p>Er wordt een uitstroompercentage berekend op basis van het iWmo berichtenverkeer. Het gaat om het unieke aantal cliënten dat uitstroomt met een code 19 als reden beëindiging zonder opvolgende maatwerkvoorziening Wmo begeleiding, gedeeld door het totaal aantal unieke cliënten binnen een kalenderjaar (exclusief cliënten die zijn uitgestroomd wegens overlijden (02) of verhuizing (31)).</p> <p>Wat?</p> <p>Uitstroom wordt als volgt gecategoriseerd:</p> <div data-bbox="651 1131 1380 1769" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"><p style="text-align: center;">«enumeration» WMO588: Reden beëindiging</p><ul style="list-style-type: none"> 02 Overlijden 19 Levering volgens plan beëindigd 20 Levering is tijdelijk beëindigd 21 Levering is eenzijdig door client beëindigd 22 Levering is eenzijdig door aanbieder beëindigd 23 Levering is in overeenstemming voortijdig beëindigd 31 Verhuizing naar een andere gemeente 36 Geïnitieerd door de gemeente 37 In verband met wijzigingsverzoek 38 Overstap naar andere aanbieder 39 Uitstroom naar ander domein</div>
Norm:	<p>x%</p> <p>Na afloop van 2024 wordt aan de hand van de dan bekende data uit het berichtenverkeer per perceel een norm bepaald.</p>

Bandbreedte:	De bandbreedte wordt bij het vaststellen van de norm bepaald.
Maatregelen:	Wanneer niet aan de norm wordt voldaan, starten we met een gesprek, conform de Escalatieladder Wmo begeleiding & Kortdurend Verblijf 2024 e.v.
Databronnen:	Berichtenverkeer
Registratie:	Aanbieder vult bij beëindiging van de ondersteuning (kan tot vijf werkdagen na daadwerkelijke beëindiging) een code reden beëindiging in bij het StopZorg-bericht.
Administratieve belasting:	<p>Aanbieders</p> <p>Voor aanbieders zal dit geen extra administratieve belasting betekenen, omdat aanbieders de reden van beëindiging al in het berichtenverkeer invullen bij een StopZorg-bericht.</p> <p>Gemeente</p> <ul style="list-style-type: none">- De administratieve belasting voor gemeenten zal beperkt toenemen:- Er zal een rapportage moeten worden ingericht.- Regelmatig moet er uitwisseling van informatie plaatsvinden tussen toegang, beleid, business control en contractmanagement.
KPI verantwoordelijke:	Contractmanagement stuurt het proces, business control is verantwoordelijk voor de cijfermatige monitoring en beleid ziet toe op de inhoudelijke aspecten.

Perceel 3

KPI: Doelrealisatie - afschaling

Definitie:	De cliënt krijgt bij een vervolgtowijzing of tussentijds een lagere intensiteit van ondersteuning toegewezen. Met intensiteit wordt bedoeld de omvang van uren en/of dagdelen.
Doel:	- Aanbieders motiveren om met de cliënten binnen dit perceel te bouwen aan het stabiliseren en behouden van zelfredzaamheid en participatie zodat ondersteuning met lage intensiteit voldoende en passend is.
Gewenste effecten:	- Cliënten worden minder afhankelijk van de ondersteuning terwijl deze wel bereikbaar blijft. Zelfredzaamheid, participatie en versterking van het eigen netwerk wordt gestimuleerd, net als het normaliseren van de problematiek.
Kanttekeningen:	- Risico op terugval doordat maatwerkondersteuning te snel wordt afgeschaald.
Meetprocedure:	Hoe? Na afloop van elk contractjaar wordt gemeten hoeveel procent van de cliënten van de betreffende aanbieder een lagere intensiteit van ondersteuning ontvangt conform toewijzing, inclusief uitstroom met reden beëindiging code 19. Wie? De toegangsmedewerker bepaalt de aanpassing van de intensiteit. Beoordeling van uitstroom wordt ingevuld door de aanbieder middels het iWmo-bericht.
Norm:	x% Na afloop van 2024 wordt aan de hand van de dan bekende data uit het berichtenverkeer een norm bepaald.
Bandbreedte:	De bandbreedte wordt bij het vaststellen van de norm bepaald.
Maatregelen:	Wanneer niet aan de norm wordt voldaan, starten we met een gesprek, conform de Escalatieladder Wmo begeleiding & Kortdurend Verblijf 2024 e.v.
Databronnen:	Berichtenverkeer
Registratie:	Doorlopend
Administratieve belasting:	Aanbieders Wmo: N.v.t. Gemeente: - Jaarlijks moet er een uitdraai van de gegevens plaatsvinden. - Regelmatig moet er uitwisseling van informatie plaatsvinden tussen toegang, beleid, business control en contractmanagement.
KPI verantwoordelijke:	Contractmanagement stuurt het proces, business control is verantwoordelijk voor de cijfermatige monitoring en beleid ziet toe op de inhoudelijke aspecten.

KPI: Uitval

Definitie:	<p>Uitval is het stoppen van een maatwerkvoorziening vóór afloop van de einddatum van de toewijzing.</p> <p>Er is geen sprake van uitval als de maatwerkvoorziening vroegtijdig wordt beëindigd door één van onderstaande redenen:</p> <ul style="list-style-type: none">- het realiseren van de afgesproken resultaten/doelen binnen de afgesproken tijd;- overlijden;- verhuizen;- het verkrijgen van een indicatie Wet langdurige zorg;- het verkrijgen van een indicatie beschermd wonen.
Doel:	<p>Aanbieders werken aan de afgesproken resultaten ten behoeve van de ontwikkeling en/of het behoud van de zelfredzaamheid en participatie van cliënt.</p>
Gewenste effecten:	<ul style="list-style-type: none">- Zicht krijgen in uitval bij de aanbieder.- Bevorderen van de kwaliteit en efficiëntie van de toewijzing van ondersteuning.- Bevorderen van de kwaliteit en efficiëntie van ondersteuning.
Kanttekening:	<ul style="list-style-type: none">- Uitval kent verschillende oorzaken. De oorzaak kan ook gelegen zijn bij de toegang gemeente. Er zal dus per casus bekeken moeten worden naar de reden van uitval.- Aanbieder wil niet verwijtbaar zijn voor uitval. Aangezien aanbieder zelf de reden van beëindiging invult, kan dit onbetrouwbare informatie opleveren.
Meetprocedure:	<p>Hoe?</p> <p>Er wordt per aanbieder een uitvalpercentage berekend op basis van het iWmo berichtenverkeer. Het gaat om het percentage uitval ten opzichte van het aantal unieke cliënten dat is uitgestroomd (uitstroom = stopzorgbericht zonder nieuwe aansluitende toewijzing Wmo begeleiding).</p> <p>Wat?</p>

Beëindiging van de maatwerkvoorziening wordt als volgt gecategoriseerd:

«enumeration» WMO588: Reden beëindiging	
02	Overlijden
19	Levering volgens plan beëindigd
20	Levering is tijdelijk beëindigd
21	Levering is eenzijdig door client beëindigd
22	Levering is eenzijdig door aanbieder beëindigd
23	Levering is in overeenstemming voortijdig beëindigd
31	Verhuizing naar een andere gemeente
36	Geïnitieerd door de gemeente
37	In verband met wijzigingsverzoek
38	Overstap naar andere aanbieder
39	Uitstroom naar ander domein

De coderingen met nummer 21 t/m 23 worden gezien als uitval.

Wie?

Beoordeling van uitval wordt ingevuld door de aanbieder middels het iWmo-bericht.

Norm:

x%

Na afloop van 2024 wordt aan de hand van de dan bekende data uit het berichtenverkeer per perceel een norm bepaald.

Bandbreedte:

De bandbreedte wordt bij het vaststellen van de norm bepaald.

Maatregelen:

Wanneer niet aan de norm wordt voldaan, starten we met een gesprek, conform de Escalatieladder Wmo begeleiding & Kortdurend Verblijf 2024 e.v.

Databronnen:

Berichtenverkeer

Registratie:

Doorlopend, de aanbieder vult bij beëindigingen van de maatwerkvoorziening (kan tot vijf werkdagen na daadwerkelijke beëindiging) een code reden beëindiging in bij het StopZorg-bericht.

Administratieve belasting:

Aanbieders

Voor aanbieders zal dit geen extra administratieve belasting betekenen, omdat aanbieders de reden van beëindiging al in het berichtenverkeer invullen bij een StopZorg-bericht.

Gemeente

De administratieve belasting voor gemeenten zal beperkt toenemen: - Er zal een rapportage moeten worden ingericht.

- Regelmatig moet er uitwisseling van informatie plaatsvinden tussen toegang, beleid, business control en contractmanagement.

KPI verantwoordelijke:

Contractmanagement stuurt het proces, business control is verantwoordelijk voor de cijfermatige monitoring en beleid ziet toe op de inhoudelijke aspecten.
