

KPI's

Versie 1 juni 2026 na toevoeging perceel 6

De Kern Prestatie Indicatoren (KPI's) zijn opgesteld met de bedoeling het gesprek aan te gaan over het totale proces van toegang tot beëindiging van de ondersteuning. Het doel is om te kunnen leren en bijsturen zodat we een kwalitatief, effectief en efficiënt ondersteuningsstelsel hebben ingericht voor de cliënt. Daarnaast bieden de KPI's het kader waartegen de prestaties van de zorgaanbieder kunnen worden afgezet. Door middel van KPI's sturen we op kwaliteit. Cijfers vormen de basis maar het verhaal achter de cijfers is net zo belangrijk of zelfs nog belangrijker. Indien nodig en gewenst wordt op basis van gesprekken met de gemeentelijke uitvoering en de aanbieders duiding gegeven aan de cijfers.

Gedurende de contractuitvoeringsfase gaan we gezamenlijk ervaring opdoen met het werken met KPI's. Gedurende de looptijd van de overeenkomst kunnen de KPI's gewijzigd worden of worden toegevoegd.

	Perceel 1	Perceel 2	Perceel 3	Perceel 4	Perceel 6
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 vervolgtwijzing of tussentijds een lagere intensiteit van ondersteuning toegewezen. Met intensiteit wordt bedoeld de omvang van uren en/of dagdelen.	-	Het behalen van de resultaten door de cliënt welke leiden tot een afschaling naar perceel 1, 2 of 3.
Uitval <i>Het vroegtijdig stoppen van ondersteuning</i>	x % uitval (anders dan overlijden, verhuizen, Wlz of beschermd wonen) is acceptabel.				

Voor perceel 1, 2, 3 en 6 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 en 6 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 1133 1378 1771" data-label="Table"><table border="1"><thead><tr><th colspan="2">«enumeration» WMO588: Reden beëindiging</th></tr></thead><tbody><tr><td>02</td><td>Overlijden</td></tr><tr><td>19</td><td>Levering volgens plan beëindigd</td></tr><tr><td>20</td><td>Levering is tijdelijk beëindigd</td></tr><tr><td>21</td><td>Levering is eenzijdig door client beëindigd</td></tr><tr><td>22</td><td>Levering is eenzijdig door aanbieder beëindigd</td></tr><tr><td>23</td><td>Levering is in overeenstemming voortijdig beëindigd</td></tr><tr><td>31</td><td>Verhuizing naar een andere gemeente</td></tr><tr><td>36</td><td>Geïnitieerd door de gemeente</td></tr><tr><td>37</td><td>In verband met wijzigingsverzoek</td></tr><tr><td>38</td><td>Overstap naar andere aanbieder</td></tr><tr><td>39</td><td>Uitstroom naar ander domein</td></tr></tbody></table></div>	«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
«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																								
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.

Perceel 6

KPI: Doelrealisatie – afschaling naar ander perceel

Definitie:	De cliënt krijgt bij een vervolgtoe wijzing of tussentijds een toewijzing in perceel 1, 2 of 3.
Doel:	- Aanbieders motiveren om met de cliënten binnen dit perceel te bouwen aan het stabiliseren en vergroten van zelfredzaamheid en participatie zodat ondersteuning binnen perceel 1, 2 of 3 voldoende en passend is.
Gewenste effecten:	- Stabilisatie van de situatie van de cliënt.
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 toewijzing heeft ontvangen in perceel 1, 2 of 3 direct volgend op een toewijzing in perceel 6, danwel is uitgestroomd met reden beëindiging code 19 (levering volgens plan beëindigd). Wie? De toegangsmedewerker bepaalt de aanpassing van het perceel.
Norm:	Gedurende de pilotperiode van 2027 en 2028 wordt er geen norm bepaald, maar wordt deze indicator wel gemeten en gemonitord om inzicht te verkrijgen en het gesprek te voeren met de aanbieder.
Bandbreedte:	N.v.t
Maatregelen:	N.v.t.
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.
