

Bijlage 17 Kritische Prestatie Indicatoren (KPI)

Een van de strategische thema's in de inkoopstrategie van de H5 is kwaliteit en doelmatigheid. Om dit te bewerkstelligen, monitort en stuurt de H5 gedurende de looptijd van de Overeenkomst op drie Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's). Dit zijn de KPI's:

1. Cliënttevredenheid
2. Resultaat Behaald
3. Continuïteit van ondersteuning (start zorg)

Per KPI is uitgewerkt op welke wijze het resultaat per KPI wordt vastgesteld. Algemeen geldt:

- Resultaten op de KPI's worden in het eerste kwartaal van ieder jaar (uiterlijk 1 april) vastgesteld.
- Meting vindt plaats over de periode 1 januari t/m 31 december van het voorafgaande jaar.
- De resultaten worden door het contractteam H5 gedeeld met de Aanbieders.
- Om betrouwbaarheid en representativiteit van het resultaat te garanderen, dient er onderzoek plaats te vinden naar minimaal 10 cliënten in zorg.

Voor enkele KPI's geldt dat er tot uiterlijk 2024 geoefend wordt met de normering, schaalverdeling en/of scoringsmethodiek. Op basis van de ervaringen worden voorgestelde methodes geëvalueerd, waar nodig bijgesteld en daarna vastgesteld. De H5 verwacht daarbij actieve medewerking van Zorgaanbieders.

KPI Cliënttevredenheid

We willen dat onze cliënten zo goed mogelijk geholpen worden en tevreden zijn over de ontvangen ondersteuning. Om vast te stellen of cliënten dit zo ervaren, zetten wij een externe partij in om cliënttevredenheidsonderzoek uit te voeren. Deze partij wordt door de H5 gecontracteerd. De wijze van onderzoek verschilt voor Begeleiding en Ondersteuning en Regie bij het Huishouden.

Begeleiding (perceel 1,2,3,4 en 6)

De externe partij die het cliënttevredenheidsonderzoek voor Begeleiding zal uitvoeren is op dit moment nog niet bekend. Indien de partij bekend is, wordt dit aan Zorgaanbieders gecommuniceerd.

Voor perceel 7 (kortdurend verblijf) en perceel 8 (ontmoetingscentra) zal het cliënttevredenheidsonderzoek steekproefsgewijs uitgevoerd worden.

- Norm: Opdrachtnemer behaalt minimaal een **voldoende** op KPI Cliënttevredenheid.

Wat onder 'voldoende' wordt verstaan, is nog nader uit te werken zodra de externe partij, de wijze van onderzoek en scoringsmethodiek bekend is. De H5 stelt 2023 in als een oefenjaar. Aan de hand van de resultaten van 2023 wordt vastgesteld of de voorgestelde norm en scoringsmethodiek passend is.

- *Voorbeeld* schaalverdeling:
0.00 – 2.99 = onvoldoende
3.00 – 3.99 = voldoende
4.00 – 5.00 = goed
- *Voorbeeld* scoringsmethodiek: De score wordt mogelijk bepaald door een formule, bijvoorbeeld:

$(2 \times \text{tevredenheid kwaliteit of resultaat}) + (2 \times \text{tevredenheid begeleider}) + (1 \times \text{tevredenheid Aanbieder})$

Ondersteuning en Regie bij het Huishouden (perceel 5)

Het cliënttevredenheidsonderzoek voor perceel 5 Ondersteuning en Regie voor het Huishouden wordt uitgevoerd door SDO Support. Hiervoor gaat de H5 een overeenkomst met hen aan. 2022 wordt benaderd als oefenjaar voor deze KPI. Aan de hand van de resultaten van 2022 stellen we vast of de voorgestelde norm en scoringsmethodiek passend is en definitief kan worden gehanteerd per 01-01-2023.

SDO meet de cliënttevredenheid aan de hand van 3 facetten:

1. Tevredenheid kwaliteit/resultaat
 2. Tevredenheid huishoudelijk medewerker
 3. Tevredenheid Aanbieder
- Norm: Opdrachtnemer behaalt minimaal een **voldoende** op KPI Clienttevredenheid.
 - Schaalverdeling:
0.00 – 2.99 = onvoldoende
3.00 – 3.99 = voldoende
4.00 – 5.00 = goed
 - Scoringsmethodiek: De score wordt bepaald aan de hand van de volgende formule:

$$\frac{(2 * \text{tevredenheid kwaliteit/resultaat}) + (2 * \text{tevredenheid huishoudelijk medewerker}) + (1 * \text{tevredenheid Aanbieder})}{5}$$

5

KPI Resultaat behaald

De H5 koopt resultaatgericht in. De H5 monitort of ingezette ondersteuning heeft geleid tot de vooraf geformuleerde resultaten. Voor de mate waarin een aanbieder resultaten heeft behaald, wordt een KPI vastgesteld.

Begeleiding (perceel 1,2,3,4 en 6)

Of een resultaat is behaald na het inzetten van Begeleiding, wordt op basis van evaluatiegesprekken vastgesteld door de Wmo-consulent. Hiervoor geldt de volgende procedure:

1. Bij aanvang van de ondersteuning formuleert de Zorgaanbieder de te behalen resultaten. Deze worden vastgelegd in het ondersteuningsplan en in het door de Aanbieder SMART geformuleerde zorgplan.
 2. Aan het einde van de looptijd van een beschikking vindt een evaluatiegesprek tussen de client, Zorgaanbieder en Wmo-consulent plaats. Hiervoor wordt zoveel mogelijk een uniforme H5-werkwijze gehanteerd (zie hiervoor de paragraaf over evaluatie).
 3. Op basis van dit evaluatiegesprek stelt de Wmo-consulent vast of het vooraf geformuleerde resultaat is behaald. Deze uitkomst wordt vastgelegd in het H5-dashboard. Indien een resultaat niet is behaald, wordt daarbij vermeld waarom het resultaat niet is behaald. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen een reden vanuit de client, de zorgaanbieder of de Wmo-consulent.
- Norm: Opdrachtnemer behaalt minimaal een **voldoende** op KPI Resultaat behaald.
 - Voorbeeld schaalverdeling:

Percentage Resultaat behaald < 65% = onvoldoende

Percentage Resultaat behaald tussen de 65% en 80% = voldoende

Percentage Resultaat behaald > 80% = goed

Deze norm en schaalverdeling zijn nog onder voorbehoud. Op dit moment is er nog onvoldoende informatie om deze definitief vast te stellen. Daarom geldt het volgende traject:

- Het jaar 2022 wordt gebruikt om een uniforme werkwijze voor het monitoren van het resultaat te ontwikkelen en implementeren in alle H5-gemeenten, zodat deze per 01-01-2023 ingezet wordt.
- Het jaar 2023 wordt gebruikt om de werkwijze te evalueren en waar nodig bij te stellen. Dit doen we samen met de Aanbieders.
- Het jaar 2024 wordt gebruikt om de werkwijze door te ontwikkelen. Dit doen we samen met de Aanbieders.
- In het laatste kwartaal van 2024 wordt de norm van KPI Resultaat Behaald vastgesteld. Dit vindt plaats op basis van ervaringscijfers en evaluaties en is een besluit van de H5. Normering vindt op geaggregeerd niveau plaats en er kunnen generieke of specifieke normen per doelgroep worden geformuleerd.

Ondersteuning en Regie bij het Huishouden (perceel 5)

De mate waarin een resultaat is behaald door inzet van Ondersteuning en Regie bij het Huishouden, wordt vastgesteld op basis van een schouw door onderzoeksbureau SDO Support. SDO Support meet tijdens een schouw bij de cliënt thuis of er goed schoongemaakt is. Het resultaat van de schouw bepaalt de score op de KPI Resultaat Behaald.

- Norm: Opdrachtnemer behaalt minimaal een **voldoende** op KPI Resultaat behaald.
- Schaalverdeling:
Schouw is voldoende = goed
Schouw is onvoldoende = onvoldoende

Kortdurend Verblijf (perceel 7) en Ontmoetingscentra (perceel 8): geen KPI Resultaat Behaald

Voor perceel 7 Kortdurend Verblijf en perceel 8 Ontmoetingscentra kiest de H5 ervoor om geen KPI Resultaat Behaald te meten. De reden is dat hierbij geen inkoop op resultaat, maar op dagdelen plaatsvindt. De H5 behoudt zich echter het recht voor om alsnog een KPI vast te stellen waarmee het resultaat van deze ondersteuning wordt gemeten. Aanleiding daarvoor kan bijvoorbeeld zijn dat er onvoldoende zicht is op de kwaliteit van de dienstverlening (Overeenkomst artikel 16, lid 4).

KPI Continuïteit van ondersteuning (start zorg)

De H5 vindt het belangrijk dat haar inwoners tijdig zorg verkrijgen en er geen wachtlijsten zijn. Daarom wordt gemeten hoe snel de ondersteuning start na verwijzing door de gemeente. Voor de snelheid waarin een zorgaanbieder de ondersteuning start, wordt een KPI vastgesteld.

- Norm: Opdrachtnemer behaalt minimaal een **voldoende** op KPI Continuïteit van ondersteuning (start zorg).
- Schaalverdeling:
Start van de zorg uiterlijk binnen 10 werkdagen < 80%: onvoldoende
Start van de zorg uiterlijk binnen 10 werkdagen tussen 80 en 90%: voldoende
Start van de zorg uiterlijk binnen 10 werkdagen > 90%: goed

De H5 stelt 2023 in als oefenjaar. Aan de hand van de resultaten van 2023 wordt de voorgestelde schaalverdeling geëvalueerd, zo nodig bijgesteld en vastgesteld.

Voor het meten van de duur tot de start van de zorg geldt de volgende procedure:

- De H5 stuurt informeert de Zorgaanbieder middels een toewijzingsbericht (iWMO301) op welke datum ondersteuning kan starten.

- De Zorgaanbieder dient de ondersteuning uiterlijk binnen 10 werkdagen na de in iWmo301 opgenomen startdatum te starten.
- De Zorgaanbieder informeert de H5 over de daadwerkelijke startdatum met een start-zorg-bericht (iWMO305). Dit iWMO305-bericht dient binnen 5 werkdagen na de start van de zorg verstuurd te worden.

Excellente Aanbieder

Als een zorgaanbieder op alle drie hiervoor beschreven KPI's een **goed** scoort, wordt de zorgaanbieder aangemerkt als 'Excellente Aanbieder': een predicaat van het H5 voor een Aanbieder met bijzondere kwaliteiten. Dit predicaat wordt vermeld op de website van de H5 (nog in ontwikkeling). Hiermee is de Zorgaanbieder opvallend en aantrekkelijk vindbaar voor potentiële cliënten.



Excellente Aanbieder = een Zorgaanbieder die op de KPI's

1. Clienttevredenheid
2. Resultaat behaald
3. Continuïteit van ondersteuning (start zorg)

een **GOED** scoort

Voor het vaststellen van de KPI's gelden de hiervoor beschreven termijnen. Na de beschreven oefenjaren geldt dat de KPI's en daarmee het predicaat Excellente Aanbieder elk jaar in het eerste kwartaal van het jaar wordt vastgesteld.

Voor perceel 7 (kortdurend verblijf) en perceel 8 (ontmoetingscentra) geldt het predicaat Excellente Aanbieder niet. Hiervoor worden de KPI's Clienttevredenheid en Resultaat Behaald namelijk niet gemeten. De H5 behoudt zich het recht voor om dit alsnog in te voeren (Overeenkomst artikel 16, lid 4).

Gevolgen van een onvoldoende score op KPI's

Indien op één of meerdere KPI's een onvoldoende wordt gescoord, stelt H5 de Aanbieder in gebreke. De Aanbieder krijgt de gelegenheid om binnen 1 maand een SMART geformuleerd verbeterplan op te stellen. De Aanbieder krijgt een termijn van 1 jaar na ingebrekestelling om het verbeterplan uit te voeren. Indien de score op de betreffende KPI('s) na afloop van dat jaar nog steeds onvoldoende is, wordt de overeenkomst door H5 eenzijdig opgezegd. Indien de datum van opzegging gelijk valt met de datum waarop de overeenkomst al dan niet verlengd zou worden, kan H5 besluiten om de overeenkomst niet te verlengen op grond van de onvoldoende score op een of meer KPI's. H5 kan afzien van opzegging of niet verlenging van de overeenkomst als er sprake is van onvoorziene niet beïnvloedbare factoren aan de zijde van de Aanbieder. Zie ook artikel 16 in de Overeenkomst.