

Bijlage 12 Inkoopdoelen en Kritische Prestatie Indicatoren

Een gezamenlijke verantwoordelijkheid

Proces

Om de ingezette transformatie zoals omschreven in de Uitvoeringsagenda Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang (Bijlage 13 van de Leidraad) te faciliteren zal de DWO-regio met Aanbieders op 2 niveaus met elkaar het gesprek voeren om de transformatie te monitoren en bij te sturen. In het jaar 2024 zullen DWO-regio en de Aanbieders samen de voorgestelde Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) verder operationaliseren en met elkaar uitwisselen in hoeverre de gegevens over partijen heen vergelijkbaar zijn. Vanaf 2025 zal er een norm worden vastgelegd voor de te behalen KPI's en wordt er bezien of de gestelde KPI's bijdragen aan de transformatie zoals opgenomen in de Uitvoeringsagenda.

Per 2026 zal er sprake zijn van resultaatverplichtingen rondom de dan ontwikkelde KPI's.

Hoe

De 2 niveaus contractmanagement kennen een individueel aspect en een groepsaspect.

Niveau 1: Individueel contractmanagement met iedere gecontracteerde Aanbieder afzonderlijk. Aan de hand van het vastgestelde format.

Frequentie: 2 tot 4 keer per jaar, naar inzicht van de DWO-regio te initiëren

Niveau 2: Contractmanagement met de groep van alle gecontracteerde Aanbieders.

Frequentie: 2 tot 3 keer per jaar, naar inzicht van de DWO-regio te initiëren

De DWO-regio zal in het tot stand komen zich houden aan uitgangspunten rondom redelijkheid en billijkheid. Dit betekent vanuit de DWO-regio een lerende en reflectieve houding. We verwachten eenzelfde insteek van de Aanbieders gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.

Individueel contractmanagement

Voor het individuele contractmanagement wordt er gebruik gemaakt van de bijlage opgenomen agenda voor contractmanagement.

Het proces van groepscontractmanagement kent de volgende stappen:

1. DWO-regio organiseert de overlegbijeenkomsten, waarbij inspanningsverplichting geldt voor Aanbieders om hieraan mee te doen. Zowel DWO-regio als Aanbieders kunnen onderwerpen aandragen voor de bijeenkomst.
2. DWO-regio stelt een definitieve agenda op voor de bijeenkomst.
 - Daarbij in acht nemende welke signalen zijn binnen gekomen via individuele contractmanagement gesprekken dan wel actuele ontwikkelingen
3. Na de bijeenkomst wordt een verslag gedeeld waarin ook acties zijn vastgelegd en de aangewezen actiehouders verantwoordelijk zijn voor het tijdig en volledig opvolgen van de genoemde acties.
4. Indien na de bijeenkomst er sprake zal zijn van een (niet-)wezenlijke wijziging van de Raamovereenkomst wordt er door de DWO-regio een voorstel gedaan tot aanpassing van de Raamovereenkomst conform artikel 8 van de Raamovereenkomst.

Doorontwikkeling van KPI's

De hieronder opgenomen KPI's zijn voorstellen om samen met de Aanbieders verder uit te werken tijdens het groepscontractmanagement.

Een paar uitgangspunten om verder uit te werken:

- Zo licht mogelijke verantwoording;
- Gebruik vanuit bestaande gegevens bronnen;
- Openheid en transparantie binnen de gehele groep;
- We werken vanuit Beschouwing, Oordeelsvorming en Besluitvorming;
- We leren mét elkaar.

Doelstelling	KPI	Norm
Cliënten krijgen passende zorg of ondersteuning, zo licht mogelijk of zo zwaar waar nodig.	% cliënttevredenheid (d.m.v. CTO)	Cliënten beoordelen tevredenheid met minstens X/10?
	Structurele inzet ervaringsdeskundigheid	Aantal ervaringsdeskundigen in dienst?
We voorkomen de inzet van zwaardere zorg en bevorderen doorstroom of uitstroom naar lichtere varianten van zorg en/of ondersteuning door middel van actieve samenwerking tussen zorgaanbieder en netwerkpartners in het voorliggend veld.	Aantal interactiemomenten tussen zorgaanbieders en netwerkpartners in het voorliggend veld	X aantal / vaste overlegmomenten tussen zorgaanbieders en samenwerkingspartners.
	Aantal interactiemomenten / gesprekken met Toegangsorganisatie	Hoeveelheid cliënten die wel/niet doorstromen naar lichtere vormen van zorg en/of ondersteuning.
	Doorstroomcijfers	Cliënten stromen binnen X aantal maanden door.
	Aantal cliënten met een doelstelling in het zorgplan met betrekking tot uitstroom.	Elke cliënt heeft een doel opgenomen in het zorgplan waaruit blijkt wanneer en hoe de cliënt samen met de zorgaanbieder werkt aan uitstroom.
	Aantal wachtenden (wachtlisterbeheer)	Cliënt wacht minder dan X aantal weken dan wel maanden op passende zorg of ondersteuning.
Cliënten kunnen meedoen en voelen zich onderdeel van onze samenleving, het liefst in hun eigen woonomgeving.	Aantal uitstroomcijfers en prognoses	We vinden dat cliënten binnen minimaal X aantal maanden door- of uitstromen naar lichtere vormen van zorg en/of begeleiding.
	Aantal cliënten dat zich onderdeel voelt van de maatschappij (d.m.v. CTO)	x% van de cliënten voelt zich onderdeel van de maatschappij.
Cliënten die behoefte hebben aan een beschermde woonomgeving, krijgen deze tijdelijk toegewezen. Hierdoor bevorderen we de doorstroom naar lichtere varianten van zorg en/of ondersteuning.	Doorstroomcijfers	Cliënten in een beschermde woonomgeving stromen binnen X aantal maanden door naar lichte vormen van zorg en/of ondersteuning.
We voorkomen en minimaliseren zorgfraude.	Het aantal meldingen van situaties met vermoedens van fraude.	Bij ieder vermoeden van fraude wordt het fouten en fraude team op de hoogte gesteld

Versie: 21-03-2023

Agenda en verslaglegging

Naam aanbieder :
Datum gesprek en tijd :
Locatie :
Aanwezigen aanbieder :
Aanwezigen regio :
Type gesprek : **Contractmanagementgesprek**

Gespreksonderwerp	Verslag en actiepunten	Actiehouder	Deadline
1. Opening en mededelingen			
2. Verslag en actiepunten vorig overleg			
3. Bespreekpunten vanuit aanbieder			
4. Contractmanagement <ul style="list-style-type: none"> a. Instroom/uitstroom b. Wachtlijsten/wachttijden c. Personeel bezetting/verloop d. Zijn er pilots/ontwikkelingen? e. SROI 			

<p>5. Kwaliteit</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Wachlijsten/wachttijden b. Klachten/calamiteiten c. Wat gaat goed? d. Wat kan beter? e. Clienttevredenheid 			
<p>6. Algemene samenwerking en communicatie</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Hoe verloopt de samenwerking met de lokale toegangen? b. Afstemming/samenwerking lokale toegangen gemeenten hoe loopt dit? 			
<p>7. Overige bespreekpunten</p>			
<p>8. Rondvraag</p>			