



## **Bijlage D van Overeenkomst Steunpunt Lokale Communities**

### **Prestatiemanagement - KPI**

#### **Inhoud**

|                                         |   |
|-----------------------------------------|---|
| Inleiding.....                          | 2 |
| Prestatiemeting .....                   | 3 |
| (Kritische) prestatie indicatoren ..... | 3 |
| Financiële afspraken .....              | 5 |

## **Inleiding**

Dit document omschrijft de (kritische) prestatie indicatoren (KPI) die nodig zijn ten behoeve van de uitvoering van de opdracht. Uitgangspunt van de rapportage van de KPI's is dat deze eerst voorgelegd en goedgekeurd worden door de klankbordgroep voordat dat deze breed gedeeld wordt. Tijdens de bespreking van de KPI's zijn minimaal aanwezig de Opdrachtgever, Opdrachtnemer en een vertegenwoordiging van de klankbordgroep.

Na gunning is de mogelijkheid aanwezig om meerdere KPI's aan te passen of toe te voegen, op basis van de inschrijving. Een compleet overzicht van de KPI's en overige eisen wordt vastgesteld in de DAP".

# Prestatiemeting

(Kritische) prestatie indicatoren

| Resultaat of doel | Indicator                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Meetmethode                                                                              | Meetfrequentie     |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
|                   | Effect van de werking van het steunpunt ten aanzien van de doelen die we door het versterken van de kracht van de Lokale communities willen bereiken, uitgesplitst naar de subdoelen en inclusief verbetermaatregelen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Versterken gemeenschapskracht en samenredzaamheid om als gedupeerde inwoner nieuw perspectief te kunnen ervaren en toename van veerkracht.</li> <li>• gedupeerde inwoners en hun gezinnen vinden en ervaren (via de lokale community) ruimte om naar eigen langdurige tevredenheid een hulpvraag te stellen (hierdoor toenemend emotioneel herstel)</li> <li>• Bevorderen van sociaal-maatschappelijke insluiting van Gedupeerde inwoners.</li> <li>• Gezinnen en individuen die niet de weg nemen naar de regelingen en organisaties vinden, toch laagdrempelig ingang tot steun bieden, in een regionaal en landelijk dekkend netwerk van Lokale communities middels behaalde resultaten.</li> </ul> | 1. Verhalen uit de praktijk<br>2. Pas-op-de-plaats gesprekken                            | Twee keer per jaar |
|                   | Bijdragen aan emotioneel herstel voor gezinnen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gedupeerde inwoners en hun gezinnen vinden en ervaren (via de lokale community) ruimte om naar eigen langdurige tevredenheid een hulpvraag te stellen.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Verhalen uit de alledaagse praktijk en testimonials.                                     |                    |
|                   | Een beschrijving van hoe de gemeenschapskracht en samenredzaamheid is versterkt samen met het benoemen van aantallen, risico's en beheersmaatregelen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Verhalen uit de alledaagse praktijk en testimonials.                                     |                    |
| Resultaat         | Een beschrijving van hoe Lokale communities de betrokkenheid van het steunpunt hebben ervaren, voor het stellen van hulpvragen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- met het benoemen van werkwijze en type hulpvragen, aantal hulpvragen, risico's en beheersmaatregelen;</li> <li>- het benoemen van klachten en de afhandeling hiervan.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Cijfermatig met onderbouwing<br><br>Verhalen uit de alledaagse praktijk en testimonials. | Twee keer per jaar |
| Resultaat         | Beschrijving op welke wijze het steunpunt een bijdrage heeft geleverd aan het bevorderen van sociaal-maatschappelijke insluiting.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Verhalen uit de alledaagse praktijk en testimonials.                                     | Twee keer per jaar |
| Resultaat         | 60-80% medewerkers zijn gedupeerden zelf.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Cijfermatig en pas-op-de-plaats gesprekken                                               | Per kwartaal       |

|           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                             |                                                |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| Resultaat | 20-40% professionals met competenties en ervaring die nodig is voor het ondersteunen bij opbouwen en versterken van gemeenschappen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Cijfermatig en pas-op-de-plaats gesprekken                                                                                  | Per kwartaal                                   |
| Resultaat | Uitnutting eigen organisatiekosten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Cijfermatig met onderbouwing                                                                                                | Per kwartaal                                   |
| Resultaat | Bijstelling begroting (indien van toepassing).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Cijfermatig met onderbouwing                                                                                                | Per kwartaal                                   |
| Resultaat | Verdeling gelden per Lokale communiteit en (gemandateerde) goedkeurders.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Cijfermatig                                                                                                                 | Per kwartaal                                   |
| Resultaat | Aantal verzoeken en kwaliteit van afhandeling.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Cijfermatig                                                                                                                 | Per kwartaal                                   |
| Resultaat | Trendrapportage waarin beschreven is waar gelden aan besteed worden en de relatie met het effect daarvan. Dit laatste stelt u vast met een tevredenheidsmeting.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Cijfermatig met onderbouwing                                                                                                | Twee keer per jaar                             |
| Resultaat | Trendrapportage waarin beschreven is wat de trend van verzoeken is en hoe hierin oplossend gehandeld is door u, de gemeenschappen of derden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Cijfermatig met onderbouwing                                                                                                | Twee keer per jaar                             |
|           | Leerhuisconstructie om als opdrachtgever en opdrachtnemer samen te leren van inwoners middels deze opdracht en zodoende continu te verbeteren en bij te sturen ( <i>uitwerken in samenwerking</i> ).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Lessons learned uit de praktijk                                                                                             | Zo vaak als nodig                              |
| Resultaat | Plan en begroting voor in te zetten methode voor faciliteren kennisdeling tussen de lokale gemeenschappen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                             | Binnen 6 maanden na aanvang van de opdracht.   |
| Doel      | <p>Inzichtelijk maken hoe Lokale Gemeenschappen bijdragen aan doelen op het gebied van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verminderen zorgmijding.</li> <li>• Versterken veerkracht.</li> <li>• Versterken gemeenschapskracht en samenredzaamheid is versterkt samen met het benoemen van aantallen, risico's en beheersmaatregelen.</li> </ul> <p>U toont de relevantie van uw dienstverlening hierin op een manier die u afstemt met het democratisch proces.</p> <p><i>Het is uitdrukkelijk niet de bedoeling dat het centrale steunpunt taken overneemt van de (centrale en decentrale) overheidsinstanties, ketenpartners en hulpaanbod vanuit andere gesloten overeenkomsten.</i></p> | <p>Onderzoeksmethodiek waar de mensen waar het om gaat zelf onderzoek doen.</p> <p>Resultaten uit gemeenschapsonderzoek</p> | <p>Na 1 jaar</p> <p>Na 2 jaar en na 3 jaar</p> |

## Financiële afspraken

| FACTUURSCHEMA          |                                        |                                            |                                           |                          |
|------------------------|----------------------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------|
| Taak                   | Product / resultaat                    | Percentage                                 | Bedrag<br>(in € ex btw)                   | Facturatie-moment        |
| <b>Opstartfase</b>     | Goedgekeurde begroting opstartfase     | 80% van goedgekeurde begroting opstartfase | Na gunning                                | Bij start opstartfase    |
|                        | Na afronding opstartfase               | 20% van inschrijfprijs                     | Na gunning                                | Na afronding opstartfase |
| <b>Uitvoeringsfase</b> | Goedgekeurde begroting uitvoeringsfase | 80% van uren-inzet begroting               | Zoals opgenomen in goedgekeurde begroting | Ieder kwartaal vooraf    |
|                        | Demonstratie van werking IVC           | 20% van uren-inzet begroting               | Zoals opgenomen in goedgekeurde begroting | Ieder kwartaal achteraf  |