

Bijlage 1h Kritische prestatie indicatoren Safehouse

Gedurende de looptijd van de Overeenkomst stuurt en monitort Opdrachtgever op een aantal vastgestelde kritieke prestatie indicatoren (KPI's). De KPI's worden in de gesprekken met de contractmanager besproken. Opdrachtgever wenst per KPI (in)zicht te (ver)krijgen welke Opdrachtnemer(s) de voorlopers en/of achterblijvers zijn, en wie gemiddeld presteren. Het niet behalen van de KPI kan leiden tot inzet van de Escalatieladder, bijlage 1c.

Opdrachtgever is gerechtigd om gedurende de looptijd van de overeenkomst KPI's toe te voegen.

Aanpassingen of aanvullingen op de KPI's kunnen bijvoorbeeld worden overwogen wanneer:

- De oorspronkelijke doelstellingen niet meer haalbaar of relevant zijn door veranderde externe factoren.
- Er nieuwe wettelijke of beleidsmatige eisen worden gesteld die invloed hebben op de uitvoering.
- Er sprake is van innovatieve oplossingen of methodieken die een andere manier van werken, meten of sturen vereisen.
- Tussentijdse evaluaties aantonen dat bepaalde KPI's niet volledig aansluiten bij de realiteit van de ondersteuning.

Deze wijzigingen worden formeel vastgelegd en zijn vervolgens van kracht voor de resterende duur van de Overeenkomst, tenzij anders overeengekomen.

Het doel van eventuele aanpassingen is om de prestaties en resultaten beter te monitoren en verbeteren, in lijn met de overeengekomen doelen.

1) Start ondersteuning

Doel	Taak	Norm
Tijdige start van ondersteuning en transparante registratie van de wachttijd.	De periode tussen het toewijzen van ondersteuning (iWmo 301 bericht) en de start van de ondersteuning (iWmo 305 bericht) geldt voor Opdrachtgever als wachtlijst. Het juist gebruiken van het berichtenverkeer is daarom essentieel.	In 75% van de gevallen start Opdrachtnemer de ondersteuning binnen vier (4) weken vanaf de datum die genoemd staat het iWmo 301 bericht.
	De (eventuele) wachttijd tussen de Leveringsopdracht (iWmo 301 bericht) en het starten van de ondersteuning dient door Opdrachtnemer te worden bijgehouden.	In 80% van de gevallen start Opdrachtnemer de ondersteuning binnen 6 weken vanaf de datum die genoemd staat het iWmo 301 bericht.
	Opdrachtnemer spant zich in om wachttijden te voorkomen.	In 100% van de gevallen start Opdrachtnemer de ondersteuning binnen acht (8) weken vanaf de datum

	In het geval van wachttijden informeert Opdrachtnemer de Opdrachtgever proactief (dus voor het ontstaan, de ontwikkeling en het einde van de wachttijden), in overeenstemming met artikel 3.5 uit de Overeenkomst.	die genoemd staat het iWmo 301 bericht.
--	--	---

2) Reden stop ondersteuning (eindverslag)

Doel	Taak	Norm
Inzicht verkrijgen in de oorzaken van het beëindigen van de ondersteuning om de kwaliteit te verbeteren, risico's te beheersen en succesvolle uitstroom te monitoren.	Opdrachtnemer levert in overeenstemming met het Programma van Eisen (Eis C17, bijlage 1a) bij uitstroom een eindverslag aan, waarin wordt aangegeven of er sprake is van een succesvolle of negatieve uitstroom. Definitie Een succesvolle uitstroom betekent dat een Cliënt het Safehouse abstinent verlaat en zelfstandig kan functioneren in de samenleving en, indien van toepassing, toegang heeft tot ondersteuning om een terugval in verslaving te voorkomen. Een negatieve uitstroom betekent een onmiddellijke beëindiging door een terugval in verslaving (Zerotolerancebeleid) of door een ernstige mate van agressie, bedreiging of intimidatie, waardoor de veiligheid van medewerker(s) en/of andere Cliënten in het gevaar is gekomen.	Opdrachtnemer deelt het eindverslag in 95% van de gevallen binnen vier (4) weken voor het einde van de toekenning met de Toegang. Opdrachtnemer deelt het eindverslag in 95% van de gevallen binnen zeven (7) dagen met de Toegang, wanneer er sprake is van een onmiddellijke beëindiging.

3) Negatieve of succesvolle uitstroom (nulmeting)

Doel	Taak	Norm
Het doel is het volgen en analyseren van de negatieve en succesvolle uitstroom, zodat de effectiviteit en kwaliteit van de ondersteuning inzichtelijk worden gemaakt. Op basis van de nulmeting in het eerste jaar kan de ontwikkeling gedurende de looptijd van de Overeenkomst worden beoordeeld en kan gericht worden gestuurd op het verminderen van negatieve uitstroom en het bevorderen van succesvolle uitstroom.	Opdrachtnemer registreert gedurende de looptijd van de Overeenkomst de negatieve en succesvolle uitstroom en kan deze gegevens te allen tijde inzichtelijk maken. De definitie van een negatieve en succesvolle uitstroom is toegelicht onder punt 2 (reden stop ondersteuning).	De nulmeting in het eerste jaar dient als referentiepunt. Vanaf het tweede jaar geldt als norm dat het percentage negatieve uitstroom aantoonbaar afneemt en het aandeel succesvolle uitstroom minimaal gelijk blijft of stijgt. De percentages waaraan de uitstroom dient te voldoen worden na het eerste jaar bepaalt.

4) Klachten

Doel	Taak	Norm
Zorgen voor een effectieve, transparante en tijdige afhandeling van klachten om klanttevredenheid en kwaliteitsverbetering te waarborgen.	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure- en reglement in overeenstemming met het Programma van eisen (B10, bijlage 1a) en registreert alle binnenkomende klachten (zowel gegrond als ongegrond). Opdrachtnemer wijst de Cliënt actief op de mogelijkheden om gebruik te maken van de klachtenprocedure. Een overzicht van de klachten en de afhandeling van de klachten wordt door Opdrachtnemer uiterlijk één (1) week voorafgaand aan het contractgesprek aangeleverd bij de contractmanager van Opdrachtgever.	Registratie: 100% van klachten geregistreerd binnen 1 werkdag. Afhandeling gegronde klachten: 95% binnen 10 werkdagen opgelost. Afhandeling ongegronde klachten: 90% binnen 15 werkdagen behandeld en teruggekoppeld.