

## Bijlage 11: Data & Monitoring KDC

In de inkoopstrategie hebben de gemeenten en Sociaal Domein Flevoland (SDFL) vastgelegd wat met deze inkoop wordt nagestreefd. Er zijn uitgangspunten, beweging en doelen geformuleerd. Inzicht, transparantie en meten zijn essentieel om te weten of de beweging wordt ingezet en doelen worden bereikt. Hiervoor worden KPI's (Key Performance Indicators) beschreven waarop wordt gemonitord en op basis waarvan bijsturing plaatsvindt.

### Uitgangspunten kinderdagcentra

- Zorg zo dichtbij mogelijk;
- vroegsignalering;
- samenwerking met onderwijs;
- dekkend zorglandschap, waarbij voldoende capaciteit in het onderwijs t.b.v. doorstroom.

### **KPI's t.a.v. het zorglandschap**

Dit zijn KPI's die betrekking hebben op de gezamenlijke doelen in de keten. Alle actoren zijn hierbij in hoge mate afhankelijk van elkaar. Data en inzichten die gedurende de looptijd van het contract worden verzameld, o.a. met gesprekken, vormen de basis voor leren en bijsturing. Het gaat om:

1. Aantal jeugdigen die naast KDC ook een vorm van ambulante jeugdhulp ontvangen, t.o.v. alle jeugdigen in een KDC.  
Hierbij wordt ervan uitgegaan dat jeugdigen die in een kinderdagcentrum zitten, een dusdanige hulpvraag hebben dat zij ook andere vormen van hulp krijgen, bij voorkeur in de thuissituatie. Dit kan ook ondersteuning zijn vanuit voorliggende voorzieningen of Wmo ondersteuning (t.b.v. ouders of gezin).
2. Lagere gemiddelde leeftijd bij instroom KDC.  
Kinderen moeten tijdig in beeld komen bij een KDC. Op deze vroegsignalering zit geen directe sturing door een zorgaanbieder, maar t.a.v. de sturing op het systeem rondom KDC is de wens om dit wel in beeld hebben.
3. Afname van het aantal kinderen dat uitstroomt naar onderwijs en ouder is dan 4 jaar.  
Van opdrachtnemers wordt verwacht om inspanningen samen met ouders en onderwijs na het vierde jaar (uiterlijk 5) uit te stromen naar onderwijs.

### **KPI's t.a.v. de geleverde zorg**

Daarnaast zijn er KPI's waarvan wordt verwacht dat de opdrachtnemer voldoet aan de hierbij geformuleerde doelstelling. Het gaat om:

4. Er is sprake van een tijdige, juiste en volledige administratieve afhandeling van het berichtenverkeer (zie onder kop "Verbijzondering proces-KPI's")

Diagnostiek is een nieuw product in deze inkoop. Er wordt gevolgd in hoeverre dit wordt ingezet, met gesprekken over onder andere de reden en het resultaat van de inzet. Op basis van de opgedane inzichten kan dit leiden tot het toevoegen van een KPI hierover. Over eventuele informatie-uitwisseling die daarbij hoort, worden in dat geval afspraken gemaakt.

## Beweging & resultaat

De opdrachtgever wil graag de beweging van de transformatie op basis van de uitgangspunten volgen om hierover het gesprek te voeren en indien nodig te kunnen bijsturen. Het doel is om in gezamenlijkheid de kwaliteit van zorg te verbeteren.

Voor de KPI's t.a.v. het zorglandschap wordt verwacht dat opdrachtnemers desgevraagd duidelijk kunnen maken welke bijdrage zij gedurende de looptijd van het contract. Daarnaast wordt verwacht dat zij actief werken aan het realiseren van de gewenste beweging van het zorglandschap. Dit kan ertoe leiden dat in een later stadium tijdens het contract alsnog afspraken gemaakt worden over het aandeel van opdrachtnemer in het behalen hiervan.

Ook voor de KPI's t.a.v. de geleverde zorg, gaat het om gezamenlijk te leren om de kwaliteit van de zorg te verbeteren. In het geval dit onvoldoende tot uiting komt kan de escalatieladder ingezet worden, conform bijlage 4.

Er zijn bij deze KPI's nu nog geen concrete doelstellingen benoemd, omdat in eerste instantie met elkaar wordt gemonitord wat er wordt ingezet en wat het resultaat hiervan is, met als doel om te leren en verbeteren. Na contractering kunnen opdrachtgever en opdrachtnemers tot doelstellingen komen o.b.v. onderzoek, data en/of andere input die zijn verzameld.

De KPI's kunnen tussentijds op basis van actuele ontwikkelingen, nieuwe informatie (bijvoorbeeld onderzoek of data), en/of voortgang van de ontwikkelopgave in overleg worden aangepast. Opdrachtgever neemt het initiatief daartoe en beslist hierover.

## Outcome-indicatoren

De opdrachtnemer levert bij het CBS periodiek informatie aan over de resultaten van uw inzet, de zogenoemde outcome-criteria als onderdeel van de Beleidsinformatie Jeugd. De opdrachtnemer levert ook de optionele outcome-criteria aan. Bij inschrijven geeft de opdrachtnemer goedkeuring dat de opdrachtgever deze gegevens bij het CBS kunnen opvragen. De opdrachtnemer draagt zorg voor voldoende respons van cliënten en hun ouders op deze vragen en neemt zo nodig responsverhogende maatregelen.

De opdrachtgever behoudt zich het recht voor in een later stadium hierover aanvullende informatie op te vragen bij opdrachtnemer. Met opdrachtnemer wordt in dat geval uitgewerkt hoe de informatie-uitwisseling hierover te organiseren.

## Informatie-uitwisseling

Hoewel het uitgangspunt is om gebruik te maken van data die al beschikbaar is, behoudt de opdrachtgever zich het recht voor om aanvullende informatie uit te vragen om te monitoren op de voortgang van de inkoopdoelen, de geleverde zorg en de contractuele afspraken. Met opdrachtnemer wordt in dat geval uitgewerkt hoe de informatie-uitwisseling hierover te organiseren.

## Contractvoortgangsgesprekken

Hoe deze KPI's en outcome-indicatoren terugkomen in bijvoorbeeld contractvoortgangsgesprekken, is omschreven in de bijlage 4 Contract en Leveranciersmanagement.

### KPI Zorglandschap

### Definitie

### Doelstelling

<p>1. Aantal jeugdigen die naast KDC ook een vorm van ambulante jeugdhulp ontvangen, t.o.v. alle jeugdigen in een KDC.</p>	<p>Aantal cliënten met een gelijktijdige toewijzing voor KDC en voor een ander product, t.o.v. alle cliënten met een toewijzing KDC.</p>	<p>De doelstelling zal na contractering of tijdens de looptijd van het contract worden bepaald, op basis van verzamelde informatie</p>
<p>2. Lagere gemiddelde leeftijd bij instroom KDC.</p>	<p>De gemiddelde leeftijd van jeugdigen op startdatum eerste toewijzing, t.o.v. dit gemiddelde in een vorige periode.</p>	<p>De doelstelling zal na contractering of tijdens de looptijd van het contract worden bepaald, op basis van verzamelde informatie.</p>
<p>3. Afname van het aantal kinderen dat ouder dan 4 is als zij uitstromen naar onderwijs.</p>	<p>Aantal kinderen dat uitstroom naar onderwijs als ze 5 jaar of ouder zijn, ten opzichte van alle kinderen die uitstromen naar onderwijs in dezelfde periode. <i>Monitoring op basis van informatie die periodiek wordt aangeleverd door contractant. Welke en frequentie nader uit te werken.</i></p>	<p>De doelstelling zal na contractering of tijdens de looptijd van het contract worden bepaald, op basis van verzamelde informatie.</p>

### KPI's geleverde zorg

<p>4. Er is sprake van een tijdige, juiste en volledige administratieve afhandeling van het berichtenverkeer</p>	<p>Aan te sluiten bij KPI's 24uurs verblijf Zie bijlage 1 voor een overzicht van deze proces-KPI's</p>	<p>Aan te sluiten bij KPI's 24uurs verblijf inclusief daar geldende doelstelling. Zie hieronder voor doelstellingen per KPI.</p>
--	--	--

## Bijlage 1: Verbijzondering tijdige, juiste en volledige administratieve afhandeling van het berichtenverkeer

Met deze set aan 'proces-KPI's' monitort de opdrachtgever op een tijdige, juiste en volledige administratieve afhandeling van het berichtenverkeer. Hierbij wordt aangesloten bij eerder vastgestelde KPI's voor 24uurs verblijf, aangevuld met enkele specifieke KPI's voor de medische verwijsroute (315- en 317-berichten). De opdrachtnemer is aanspreekbaar op de KPI's die betrekking hebben op het deel van het administratieve proces dat door hen wordt uitgevoerd.

### Proces-KPI's

KPI	Definitie	Norm	Doelstelling
Afgeven toewijzing voor start zorg door aanbieder	Datum versturen toewijzing (301) is gelijk aan of ligt voor ingangsdatum van de toewijzing (301)		Minimaal 80% van de toewijzingen wordt afgegeven binnen 4 weken (28 kalenderdagen) na ingangsdatum toewijzing
Tijdig sturen van het startzorgbericht (305 bericht) door aanbieder	Tijd tussen het eerste declarabele moment en de datum waarop het startzorgbericht (305 bericht) is verstuurd	5 werkdagen (7 dagen) <sup>3</sup>	Minimaal 90% van de startberichten wordt verstuurd binnen 5 werkdagen na start van de zorg
Tijdig sturen stopzorgbericht (307 bericht) door aanbieder	Tijd tussen het laatste declarabele moment en de datum waarop het stopzorgbericht (307 bericht) is verstuurd	5 werkdagen (7 dagen) <sup>4</sup>	Minimaal 90% van de stopberichten wordt verstuurd binnen 5 werkdagen na het einde van de zorg.
Intrekken toewijzing door gemeente	Aandeel toewijzingen dat is ingetrokken t.o.v. alle toewijzingen		Maximaal 5% van de toewijzingen wordt ingetrokken door het versturen van een intrekingsbericht door de gemeente
Tijdig indienen declaratie door aanbieder	Declaratiedatum (323) ligt maximaal 1 maand na de laatste dag van de maand waarin de zorg geleverd is.	1 maand (afgerond)	95% van de declaraties worden binnen 1 maand na de laatste dag van de maand waarin de zorg is geleverd ingediend
Tijdige beoordeling declaratie door gemeente	Tijd tussen ontvangen declaratie (323 bericht) en sturen retourbericht (325 bericht)	10 werkdagen (14 dagen)	Minimaal 90% van de declaraties is binnen 10 werkdagen beoordeeld en verwerkt door de gemeente.
Declaraties worden in één keer goed wordt ingediend	% afkeuringen door gemeente  % crediteringen door zorgaanbieder		Maximaal 10% van declaratieberichten wordt door gemeente afgekeurd; Maximaal 10% van declaraties wordt gecrediteerd.

## Aanvullende KPI's op basis van de 315 en 317 berichten.

KPI	Definitie	Norm	Doelstelling
Tijdig versturen verzoek wijziging door aanbieder	Percentage 315 bericht binnen 5 werkdagen ingediend na intake	5 werkdagen (7 dagen)	Minimaal 90% van de berichten wordt binnen de norm verstuurd.
Tijdig afhandelen verzoek wijziging door gemeente	Percentage 315-bericht dat binnen 5 werkdagen wordt afgewezen, toegewezen of in onderzoek gezet	5 werkdagen (7 dagen)	Minimaal 90% van de berichten wordt binnen de norm verstuurd.
Tijdig afhandelen verzoek wijziging in onderzoek	Percentage 315-bericht in onderzoek, dat tijdig wordt afgehandeld	8 weken; in geval van onderzoek woonplaatsbeginsel 2 weken	Minimaal 90% van de berichten wordt binnen de norm afgehandeld.
Tijdig versturen verzoek wijziging door aanbieder	Percentage 317-berichten dat voor ingangsdatum mutatie wordt verstuurd	8 weken	Minimaal 90% van de berichten wordt binnen de norm verstuurd.
Tijdig afhandelen verzoek wijziging door gemeente	Percentage 317-bericht dat binnen 5 werkdagen wordt afgewezen, toegewezen of in onderzoek gezet	5 werkdagen (7 dagen)	Minimaal 90% van de berichten wordt binnen de norm afgehandeld
Tijdig afhandelen verzoek wijziging in onderzoek	Percentage 317-bericht in onderzoek, dat tijdig wordt afgehandeld	8 weken; in geval van onderzoek woonplaatsbeginsel 2 weken	Minimaal 90% van de berichten wordt binnen de norm afgehandeld.
Reden verzoek wijziging	Reden waarom verzoek wijziging 317 wordt ingediend		Geen doelstelling