

Kritische Prestatie Indicatoren Schuldhulpverlening fase 2 & Budgetbeheer De6 gemeenten

Inleiding

In de te sluiten raamovereenkomst wordt gewerkt met Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) en een sturingsmechanisme. Deze zijn bedoeld om samen met de opdrachtnemer te sturen op kwaliteit, voortgang en resultaten van de dienstverlening. In deze toelichting wordt uitgelegd:

- welke KPI's gelden;
- wat daarmee wordt gemeten;
- hoe opdrachtnemer rapporteert;
- hoe het sturingsmechanisme werkt;
- wat er gebeurt als KPI's wel of niet worden gehaald.

De KPI's richten zich op de meest bepalende onderdelen van fase 2 van de schuldhulpverlening. Het doel is:

- inzicht krijgen in prestaties van opdrachtnemer;
- tijdig kunnen bijsturen;
- structurele optimalisatie of verbetering van de dienstverlening;
- ruimte voor dialoog bij eventuele afwijkingen.

Rapportage en meetniveaus

Opdrachtnemer rapporteert per kwartaal en per jaar, en zowel op individueel gemeenteniveau als op De6-niveau. De6-gemeenten werken samen, maar opdrachtnemer voert de dienstverlening uit voor iedere afzonderlijke gemeente. Dat betekent dat de KPI's per individuele gemeente moeten worden behaald. Wanneer binnen één gemeente een of meer KPI's 2 kwartalen achtereenvolgens niet worden gehaald, kan dit leiden tot het opleggen van herstelmaatregelen door opdrachtgever. Besluiten over ingebrekestelling of ontbinding worden altijd gezamenlijk door De6-gemeenten genomen, ook als slechts in 1 of enkele gemeenten onder de normen gepresteerd wordt.

Overzicht KPI's

1. 120 dagen Schuldregeling

Deze KPI heeft betrekking op de doorlooptijd vanaf het moment van het ondertekenen van de schuldregelingsovereenkomst (SRO) met de inwoner, tot het komen tot een schuldregeling met alle schuldeisers.

In minimaal 85% van de gevallen bereikt opdrachtnemer binnen maximaal 120 dagen na ondertekening SRO een schuldregeling. In minimaal 90% (van 100%, niet van 90%) van de gevallen bereikt opdrachtnemer binnen 150 dagen na ondertekening SRO een schuldregeling.

Voor het percentage dat niet binnen de gestelde normen is behaald, registreert opdrachtnemer de reden hiervan en rapporteert deze aan opdrachtgever middels de kwartaalrapportage, met hierbij de termijn waarbinnen melding hiervan is gemaakt aan schuldeisers. Opdrachtnemer maakt hierbij

tevens het onderscheid tussen deze 2 percentages inzichtelijk. Om aan deze KPI te voldoen, moeten beide percentages binnen de gestelde normen vallen.

2. Doorlooptijd tussen aanmelding en ondertekening SRO

Deze KPI heeft betrekking op de doorlooptijd tussen aanmelding van een inwoner vanuit de gemeente bij opdrachtnemer, en het ondertekenen van de schuldregelingsovereenkomst (SRO) met de inwoner.

In minimaal 85% van de gevallen bereikt opdrachtnemer binnen maximaal 30 dagen na aanmelding van een inwoner de ondertekening van de SRO. In minimaal 95% (niet van 85% maar van 100%) van de gevallen bereikt opdrachtnemer binnen maximaal 40 dagen na aanmelding van een inwoner de ondertekening van de SRO.

Voor het percentage dat niet binnen de gestelde norm is behaald, registreert opdrachtnemer de reden hiervan en rapporteert deze aan opdrachtgever middels de kwartaalrapportage.

Opdrachtnemer maakt hierbij tevens het onderscheid tussen deze 2 percentages inzichtelijk. Om aan deze KPI te voldoen, moeten beide percentages binnen de gestelde normen vallen.

3. Kwijtschelding en schone lei binnen 18 maanden

Deze KPI heeft betrekking op de termijn waarbinnen inwoner schuldenvrij is en de 'schone lei' heeft bereikt.

Opdrachtnemer bereikt in minimaal 95% van de gevallen binnen 18 maanden na aanvang van de schuldregeling voor inwoner de schone lei.

Voor het percentage dat niet binnen de gestelde norm is behaald, registreert opdrachtnemer de reden hiervan en rapporteert deze aan opdrachtgever middels de kwartaalrapportage.

4. Slagingspercentage minnelijk traject (exclusief WSNP-verzoeken)

Deze KPI heeft betrekking op het slagingspercentage van het minnelijke traject (= succesvolle uitkomst schuldregeling). WSNP-verzoeken worden hierin niet meegenomen. Opdrachtnemer neemt het aantal WSNP-verzoeken wel mee in de rapportages.

Opdrachtnemer behaalt een slagingspercentage van minimaal 90% binnen het minnelijke traject.

Voor het percentage dat niet binnen de gestelde norm is behaald, registreert opdrachtnemer de reden hiervan en rapporteert deze aan opdrachtgever middels de kwartaalrapportage.

5. Uitnodigen van inwoner na aanmelding binnen 5 werkdagen

Deze KPI heeft betrekking op de periode tussen de aanmelding van de inwoner door opdrachtgever bij opdrachtnemer en het moment waarop opdrachtnemer de inwoner uitnodigt voor het startgesprek.

Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat 100% van de inwoners binnen 5 werkdagen na aanmelding worden uitgenodigd voor het startgesprek.

Voor het percentage dat niet binnen de gestelde norm is behaald, registreert opdrachtnemer de reden hiervan en rapporteert deze aan opdrachtgever middels de kwartaalrapportage.

Resultaatafspraken voor de opdrachtgever

Om opdrachtnemer in staat te stellen de KPI's te behalen, committeren de gemeenten zich aan volledige aanlevering van dossiers conform een checklist welke onderdeel zal uitmaken van het werkafsprakenboek dat na gunning zal worden opgesteld. De gemeenten dragen zorg voor interne borging van deze werkwijze en tijdige aanvulling van dossiers als deze onvolledig blijken.

Indien dossiers structureel niet compleet worden aangeleverd, wordt hierover overleg gevoerd. In uiterste gevallen kan een dossier worden teruggegeven aan de gemeente.

Het sturingsmechanisme: kaartensysteem

Opdrachtnemer levert kwartaalrapportages en jaarrapportages aan bij opdrachtgever met hierin minimaal de onderdelen zoals opgenomen in het Programma van Eisen. In deze rapportages worden ook de resultaten op de KPI's overzichtelijk weergegeven.

Gele kaart - per KPI

Wanneer opdrachtnemer een KPI in één kwartaal niet behaalt, onderzoekt hij de oorzaak en licht deze toe aan opdrachtgever.

Wanneer opdrachtnemer dezelfde KPI twee kwartalen achter elkaar niet behaalt, ontvangt opdrachtnemer een gele kaart en levert deze uiterlijk binnen 2 weken na ontvangst van het verzoek van opdrachtgever een verbeterplan¹ aan.

Wanneer opdrachtnemer de KPI in het daaropvolgende kwartaal opnieuw niet behaalt (=2^e gele kaart op betreffende KPI), kan de opdrachtgever een ingebrekestelling sturen.

De opdrachtgever kan besluiten af te zien van een gele kaart, verbeterplan of ingebrekestelling als opdrachtnemer overtuigend motiveert waarom de KPI niet is gehaald en aantoont dat passende herstelmaatregelen zijn genomen. Het is aan opdrachtgever om te bepalen of die motivering en onderbouwing voldoende is om af te zien van de sanctie.

Cumulatie van gele kaarten - over alle KPI's

Naast de beoordeling per afzonderlijke KPI geldt ook een cumulatieve beoordeling. Iedere gele kaart wordt geregistreerd. Bij 5 gele kaarten in totaal (over alle KPI's samen) kan de opdrachtgever opdrachtnemer verplichten een verbeterplan² op te stellen (aan te leveren binnen 2 weken na ontvangst verzoek vanuit opdrachtgever).

Wanneer een of meer van de betreffende KPI's het hierop volgende kwartaal nog steeds niet gehaald worden, kan opdrachtgever een ingebrekestelling versturen. Ook hierbij geldt dat opdrachtgever kan afzien van het verbeterplan of de ingebrekestelling indien opdrachtnemer kan motiveren waarom een of meerdere van de betreffende KPI's nog niet is gehaald en kan aantonen dat maatregelen genomen zijn ten behoeve van herstel. Het is aan opdrachtgever om te bepalen of die motivering en onderbouwing voldoende is om af te zien van de sanctie.

¹ zie voor minimale inhoud 'herstelmaatregelen - verbeterplan'

² zie voor minimale inhoud 'herstelmaatregelen - verbeterplan'

Dit staat los van het systeem per individuele KPI en is bedoeld om te sturen op de totale kwaliteit van dienstverlening.

Groene kaart

Wanneer opdrachtnemer een KPI twee kwartalen achter elkaar behaalt, ontvangt deze een groene kaart voor die KPI. Een groene kaart streept één gele kaart op dezelfde KPI weg. Groene kaarten zijn niet overdraagbaar naar andere KPI's. Bijvoorbeeld: een groene kaart op KPI 1 kan geen gele kaart op KPI 2 wegstrepen.

Het is niet mogelijk groene kaarten te verzamelen als er geen gele kaarten openstaan. Dit voorkomt 'vooruit sparen' van goede prestaties.

Herstelmaatregelen

Verbeterplan

Een verbeterplan bevat minimaal:

- De oorzaak van het onderpresteren op de betreffende KPI('s);
- De maatregelen die opdrachtnemer inzet om de KPI('s) in het vervolg structureel te kunnen behalen. De uitwerking moet SMART zijn en duidelijk inzicht geven in hoe de voorgestelde maatregelen zorgen voor structurele verbetering;
- De wijze waarop opdrachtnemer de maatregelen zal implementeren en het tijdpad dat hiermee gemoeid is;
- De voorzorgsmaatregelen die opdrachtnemer treft om onderpresteren in de toekomst te voorkomen.

Het verbeterplan wordt binnen 2 weken na verzoek van opdrachtgever aangeleverd. De opdrachtgever beoordeelt of het plan voldoende perspectief biedt op structurele verbetering. Indien het verbeterplan naar het oordeel van opdrachtgever onvoldoende perspectief biedt, dan wel niet de minimaal vereiste onderdelen bevat, kan opdrachtgever alsnog overgaan op een ingebrekestelling.

Ingebrekestelling

Als na eerdere stappen een ingebrekestelling volgt en het in de ingebrekestelling opgelegde herstel binnen de gestelde termijn wordt gerealiseerd, blijven eerder ontvangen gele kaarten staan. Deze kunnen alleen van de registratie verwijderd worden middels een groene kaart. Tenzij de ingebrekestelling betrekking had op één specifieke KPI. In dat geval worden de gele kaarten op die KPI kwijtgescholden.

NB. De mogelijkheden tot ingebrekestelling en ontbinding binnen de raamovereenkomst beperken zich niet uitsluitend tot de KPI's en het in dit document gestelde. Het overige bepaalde in de raamovereenkomst en aanbestedingsstukken is onverminderd van toepassing.