

Bijlage 16 | Monitoring en sturing Wmo Verblijf

Monitoring en sturing inkoop

De Regio van de centrumgemeente Assen wil gedurende de looptijd van het contract het verloop van de inkoop monitoren en bijsturen. Dit vraagt om goede instrumenten. In deze paragraaf wordt nader toegelicht op welke wijze de Regio van de centrumgemeente Assen dat wil doen.

Om een goed beeld te hebben van de uitvoering van de inkoop heeft de Regio van de centrumgemeente Assen op twee onderwerpen de doelen vertaald naar KPI's.

1. **Kwaliteit.** Voor het monitoren van de kwaliteit van de geleverde zorg maakt de Regio van de centrumgemeente Assen gebruik van de geharmoniseerde set outcome-indicatoren van het NJI.
2. **Administratief proces.** Deze KPI's brengen het administratief proces in beeld conform het Standaard Administratie Protocol dat door de Regio van de centrumgemeente Assen gehanteerd wordt.

In deze bijlage worden deze doelen en KPI's nader toegelicht en gedefinieerd. De KPI's zijn gebaseerd op informatie waarvan wordt verwacht dat die beschikbaar is bij gemeenten en/of aanbieders op basis van bestaande afspraken. Gedurende de contractperiode werken gemeenten en aanbieder samen aan het monitoren van de KPI's en aan de doorontwikkeling hiervan.

1. Kwaliteit

Voor het monitoren van kwaliteit maakt de Regio van de centrumgemeente Assen gebruik van de geharmoniseerde set Outcome-indicatoren van het NJI¹. Deze zijn al opgenomen in de beleidsinformatie die aangeleverd moeten worden bij het CBS, en hiermee vraagt het geen extra administratieve lasten. Het gaat om de volgende indicatoren:

1. Uitval of bereik
2. Cliënttevredenheid (over het nut van de hulp)
3. Doelrealisatie:
 - 3.1 De mate waarin cliënten zonder hulp verder kunnen
 - 3.2 De mate waarin er na beëindiging geen nieuwe start plaatsvindt (herhaald beroep)
 - 3.3 De mate waarin problemen verminderd zijn en zelfredzaamheid of participatie is toegenomen.
 - 3.4 De mate waarin overeengekomen doelen gerealiseerd zijn.

Over de wijze van rapporteren zullen samen met de aanbieders nadere afspraken worden gemaakt.

2. Administratief Proces

De inkoop verblijf van de Regio van centrumgemeente Assen maakt gebruik van het Standaard Administratie Protocol (zie bijlage 12). Dit protocol beschrijft het vastleggen en uitwisselen van informatie rondom het toewijzen, leveren en declareren van zorg aan inwoners onder het contract. Een goede uitvoering van het SAP draagt bij aan snelle toegang van inwoners tot zorg, de beperking van administratieve belasting, snelle betaling van geleverde zorg en accurate en tijdige sturingsinformatie.

De Gemeente heeft KPI's gedefinieerd om de werking van het administratieve proces inzichtelijk te maken. Omdat het administratieve proces een samenspel is van processen bij de Aanbieder en bij de gemeente zijn er KPI's met normen geformuleerd voor beide partijen. Hierbij zijn de normen gehanteerd die opgenomen zijn in het Standaard Administratie Protocol. Waar een norm ontbreekt is voor de norm aansluiting gezocht bij een andere bron.

Registreren en rapporteren

De KPI's zijn in de meeste gevallen te meten met behulp van de informatie uit het berichtenverkeer. Waar dat niet het geval is, betreft het informatie uit andere gemeentelijke systemen. De hieronder geformuleerde KPI's vragen dus geen extra registratie of rapportage vanuit de zorgaanbieders.

Signaleren en doorontwikkelen

Het opstellen en monitoren van KPI's dient in de eerste plaats om problemen in de werking van de inkoop in het algemeen en het administratief proces in het bijzonder te signaleren. De KPI's zijn dan ook een onderwerp van gesprek in de contractmanagementgesprekken met aanbieders en in gesprekken met de gemeentelijke organisaties.

Het gesprek gaat over het begrijpen van de achtergrond van de score op KPI's en het zo nodig formuleren van verbeteringen. Op basis van deze ervaringen kan ook de set aan KPI's zelf verder doorontwikkeld worden. De doelstellingen die nog niet zijn ingevuld zullen met de betrokken Aanbieders gedurende de contractperiode worden uitgewerkt.

Toelichting tabel KPI's

KPI: korte omschrijving van het proces dat gemeten wordt

Definitie: Precieze omschrijving van de berekening van de KPI

Norm: grenswaarde van de KPI. Meestal de maximaal acceptabele periode dat een individueel proces mag duren

Doel: De mate waarin we willen dat de norm gehaald wordt voor alle individuele processen bij elkaar opgeteld. In de praktijk zal het niet altijd mogelijk blijken om aan de norm te voldoen. Het doel geeft aan in welke mate we dit acceptabel vinden.

¹ <https://www.nji.nl/monitoring/geharmoniseerde-outcome-set>



KPI	Definitie	Norm	Doelstelling
Wachttijd voor inwoners	Tijd tussen de ingangsdatum van de toewijzing (301 bericht) en de startdatum van de zorg (305 bericht)	4 weken ²	
Beoordeling aanvraag tot zorg door gemeente	Tijd tussen datum binnenkomen aanvraag bij de gemeente en datum beëindigen melding	8 weken ³	
Afgeven toewijzing voor ingangsdatum toewijzing	Datum versturen toewijzing (301 bericht) ligt voor ingangsdatum van de toewijzing (301 bericht)		80% van de toewijzingen wordt afgegeven voor ingangsdatum toewijzing
Tijdig sturen van het startzorgbericht (305 bericht)	Tijd tussen het eerste declarabele moment en de datum waarop het startzorgbericht (305 bericht) is verstuurd	5 werkdagen (7 dagen) ⁴	
Tijdig sturen stopzorgbericht (307 bericht)	Tijd tussen het laatste declarabele moment en de datum waarop het stopzorgbericht (307 bericht) is verstuurd	5 werkdagen (7 dagen) ⁵	
Afwijzen toewijzing door zorgaanbieder	Tijd tussen het ontvangen van de toewijzing door de gemeente (301 bericht) en per email schriftelijk op de hoogte stellen van het afwijzen van de toewijzing	5 werkdagen (7 dagen)	98% van de toewijzingen wordt geaccepteerd door de aanbieder
Intrekken toewijzing door gemeente	Tijd tussen het ontvangen van de afwijzing van de toewijzing door de zorgaanbieder en het versturen van het intrekingsbericht	5 werkdagen (7 dagen)	
Tijdig indienen declaratie	Aantal maanden tussen de levering van de zorg (of de datum van het 301 bericht als dit later valt) en het versturen van het declaratiebericht (323 bericht)	1 maand (afgerond) ⁶	95% van de declaraties worden op tijd ingediend

² Gebaseerd op treeknorm T1 GGZ

³ Redelijke beslistermijn gemeenten in Awb

⁴ Standaard Administratie Protocol

⁵ Standaard Administratie Protocol

⁶ Standaard Administratie Protocol

KPI	Definitie	Norm	Doelstelling
Tijdige beoordeling declaratie door gemeente	Tijd tussen ontvangen declaratie (323 bericht) en sturen retourbericht (325 bericht)	10 werkdagen (14 dagen) ⁷	
Tijdig betalen declaratie door gemeenten	Tijd tussen goedkeuren declaratie (325 bericht) en de betaling door de Gemeente	10 werkdagen (14 dagen)	
Kwaliteit declaraties	Percentage declaraties dat in één keer goed wordt ingediend, en waar dus geen sprake is van afkeuren door de gemeente of creditatie door de zorgaanbieder		90% van de declaraties zijn in één keer goed ingediend

⁷ Standaard Administratie Protocol

