

KPI's - Huishoudelijke Hulp v0.1

Gemeente Zwolle

Het uitgangspunt van de contractering is dat de gemeente Zwolle en aanbieders samenwerken aan goede ondersteuning voor kwetsbare inwoners. Contractmanagement en monitoring ondersteunen deze samenwerking door prestaties, ontwikkelingen en aandachtspunten inzichtelijk te maken. Daarmee vormen zij niet alleen een instrument om resultaten te volgen, maar ook een basis voor het gezamenlijke gesprek over kwaliteit, ontwikkeling en verbetering.

Daarbij werken partijen vanuit vertrouwen. Vertrouwen wordt versterkt door transparantie over resultaten, uitdagingen en ontwikkelingen. Door deze informatie met elkaar te delen, ontstaat ruimte om van elkaar te leren, tijdig bij te sturen en gezamenlijk te werken aan een sterke en toekomstbestendige dienstverlening.

De gemeente ziet monitoring en contractmanagement als een doorlopende ontwikkel- en verbeteraanpak:

“zichtbaar maken → signaleren → bespreken → leren → verbeteren”

Dit gebeurt vanuit partnerschap, waarbij de gemeente Zwolle en aanbieders samen optrekken om de ondersteuning continu te verbeteren.

De monitoring en het contractmanagement hebben de volgende doelen:

- Zichtbaar maken van prestaties en ontwikkelingen (transparantie);
- Tijdig signaleren van risico's, knelpunten en trends;
- Het voeren van een inhoudelijk gesprek over oorzaken en mogelijke oplossingen;
- Het bevorderen van leren van elkaar door benchmarking en het delen van goede voorbeelden;
- Verbeteren van de ondersteuning en dienstverlening door het gezamenlijk bespreken van ontwikkelingen, uitdagingen en verbetermogelijkheden tijdens thematafels;
- Het versterken van het partnerschap tussen de gemeente en aanbieders door gezamenlijk op te trekken bij vraagstukken en te onderzoeken welke randvoorwaarden nodig zijn om goede ondersteuning te bieden

Omschrijving	KPI	Doelscore	Frequentie meting	Rapporteren en databron
Tijdige start ondersteuning	% inwoners waarbij ondersteuning binnen de normtijd (maximaal 4 weken) is gestart.	Min. 95%	Per kwartaal	Berichtenverkeer (MO-platform) Periode tussen besluit (toewijzing) en datum start hulp
Leveringscontinuïteit (o.a. vervanging bij ziekte /vakantie)	% van geleverde uren van de geïndiceerde uren	Min. 95%	Jaarlijks	Berichtenverkeer (MO-platform)
Resultaat "schoon en leefbaar huis" gerealiseerd	% bezochte inwoners waarbij het resultaat "schoon en leefbaar huis" is gerealiseerd.	Min. 95%	Steekproefsgewijs, minimaal jaarlijks	Door een extern bureau (op initiatief gemeente)

Klanttevredenheid inwoners	Gemiddelde score op schaal van 10	Min. 7,5	Jaarlijks	Onafhankelijk onderzoek door aanbieder Rapporteren aan CM
Aantal klachten	Aantal, aard en afhandeling van klachten.	Geen norm	Per kwartaal	Rapporteren aan CM Aantal, aard en afhandeling van klachten.
SROI	% van de opdrachtwaarde gerealiseerd conform de SROI-bouwblokkenmethode	Min. 5%	Jaarlijks	Via Wizzr en i.o.m. Expertisecentrum SROI Rapporteren aan CM
Personeelsverloop bij aanbieder	Uitvoerend personeel	Max. 20%	Jaarlijks	Rapporteren aan CM
Ziekteverzuim huishoudelijke hulpen	Uitvoerend personeel	Max. 7%	Jaarlijks	Rapporteren aan CM
Tevredenheid samenwerking met SWT en gemeente	Beoordeling door SWT en CM/beleid	Voldoende	Jaarlijks	Bespreking tijdens contractgesprek