

## **Bijlage 23 Monitoring en sturing inkoop jeugdhulp verblijf**

De Regio 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 dat wil doen.

Om een goed beeld te hebben van de uitvoering van de inkoop Jeugdhulp verblijf heeft de Regio Flevoland op drie onderwerpen de doelen vertaald naar KPI's.

1. **Transformatieopgaven.** De transformatie-opgaven vanuit de regionale visie zijn vertaald naar doelen en KPI's voor monitoring en sturing.
2. **Kwaliteit.** Voor het monitoren van de kwaliteit van de geleverde zorg maakt de Regio gebruik van de geharmoniseerde set outcome-indicatoren van het NJI.
3. **Administratief proces.** Deze KPI's brengen het administratief proces in beeld conform het Standaard Administratie Protocol dat door de Regio 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. Transformatieopgaven

### Van visie naar sturing

In de visie 'Samen, dichtbij en leren wat werkt' heeft de Regio haar ambitie met betrekking tot de verblijfszorg voor jeugdigen in de jeugdhulpregio Flevoland beschreven. Met de nieuwe inkoop verblijf willen we deze visie mede realiseren. Dit vraagt om goede instrumenten voor monitoring en sturing, om zicht te krijgen op de transformatie-opgaven en hierop te kunnen sturen. Monitoring en sturing is een gezamenlijk opgave van gemeenten en aanbieders; voor goed zicht is het nodig informatie uit verschillende bronnen bij elkaar te brengen. Een belangrijke rol is weggelegd voor 'leren wat werkt'. Dit impliceert dat de Regio open staat voor inzichten die gedurende samenwerking ontstaan en dat de Regio beseft dat we nog niet alles weten. We dagen elkaar uit om binnen de transformatieopgave te blijven innoveren om te doen wat nodig is. Dit vraagt om flexibiliteit om gedurende de samenwerking de sturingsmechanismen met elkaar verder te ontwikkelen en te kunnen aanpassen.

### Transformatie-opgaven

De regiovisie is vertaald naar vier transformatie-opgaven.

1. **0-uisplaatsingen (zo kort en licht mogelijk).** De hoofdambitie van de regio is om het aantal uithuisplaatsingen zo veel mogelijk terug te brengen, richting 0 als stip op de horizon. Uitgangspunt is dat opgroeien en opvoeden zo gewoon mogelijk moet zijn; de verantwoordelijkheid van ouders wordt nadrukkelijk ondersteund. Jeugdigen horen thuis op te groeien. In de huidige praktijk gaat dat niet altijd. Daarom streeft de regio er op de weg naar 0 naar om de uithuisplaatsingen zo kort en licht mogelijk in te zetten. Gedurende de contractperiode zet de regio dan ook in op zowel een afname van het aantal kinderen in verblijf, een verkorting van de duur dat kinderen in verblijf zitten en een verschuiving naar gezinsgerichte vormen van verblijf.
2. **In één keer goed.** Als kinderen uit huis moeten, laat dit dan één stabiele plek zijn. En laat één uithuisplaatsing genoeg zijn doordat tijdens de periode voldoende gewerkt is aan het creëren van een stabiele thuissituatie. Dit draagt bij aan het verkorten van de tijd dat kinderen in verblijf zitten. De regio streeft er naar om gedurende de contractperiode door een goede matching het aantal plekken waar jeugdigen te zitten te verminderen, alsmede naar een afname van herhaalde uithuisplaatsingen.
3. **Zo dichtbij mogelijk.** De regio heeft in de visie vastgelegd dat als een uithuisplaatsing nodig is, dat dit zo min mogelijk impact heeft op het bestaande sociale leven van jeugdigen. De regio wil dat jeugdigen zoveel mogelijk een plek krijgen in de eigen gemeente. Voor pleegzorg heeft een plaatsing binnen het eigen sociale netwerk de voorkeur. Deze transformatie-opgave geldt vooral voor gezinsgerichte vormen van verblijf; voor zwaardere vormen van verblijf zal het creëren van plekken dichtbij niet altijd mogelijk zijn.
4. **Samen leren.** Op weg naar 0 uithuisplaatsingen is veel nog onbekend. Daarom willen we gedurende de contractperiode werken aan meer inzicht in de dynamiek achter uithuisplaatsingen en kennis verzamelen over de interventies die werken. Dit leren zien we als een gezamenlijke opgave van gemeenten en aanbieders; beide hebben een stukje van de puzzel. Dit vraagt echter om het creëren van goede randvoorwaarden, waaronder het gestructureerd verzamelen van informatie over problematiek en uitkomsten op individueel en systeemniveau.

### Rapportage KPI's door aanbieder

Het monitoren van de transformatiedoelen met de geformuleerde KPI's is een opgave voor zowel de gemeenten als de aanbieder. Van de aanbieder wordt daarom verwacht dat deze

de KPI's gebaseerd op informatie die door de aanbieders geregistreerd wordt in kaart brengt en hier desgewenst minimaal elk half jaar over kan rapporteren aan de Regio.

De Regio zal op haar beurt gedurende de contractperiode minimaal 2x per jaar rapporteren over het geheel aan KPI's aan gemeenten en aanbieders. De precieze vorm en frequentie van rapporteren door aanbieders zal door de Regio in samenspraak met de aanbieders nader uitgewerkt worden.

#### Doorontwikkelen en leren

Veel is nog onbekend over de dynamiek achter uithuisplaatsingen en de interventies waarmee we deze kunnen voorkomen. Gedurende de contractperiode wil de Regio samen met aanbieders een proces van leren en verbeteren optuigen. De volgende zaken vormen hier onderdeel van:

- **Kennis delen.** Gemeenten en aanbieders delen de resultaten van de monitoring. Dit geldt in de eerste plaats voor de KPI's zoals beschreven in dit document. Daarnaast delen de aanbieders ook de resultaten van de outcome indicatoren op het niveau van de aanbieder met de gemeenten. Beide partijen delen relevante aanvullende analyses met elkaar
- **Resultaten bespreken en betekenis geven.** Regio en aanbieders bespreken de resultaten van de monitoring en gedeelde kennis en geven hier samen betekenis aan. In de eerste plaats gebeurt dit in de reguliere contractmanagementgesprekken. De Regio zal ook organiseren dat er momenten zijn om gezamenlijk kennis uit te wisselen en te bespreken.
- **(Door)ontwikkelen.** Op basis van de inzichten uit de monitoring is er gedurende de contractperiode ruimte voor het verder ontwikkelen van KPI's en interventies. Dit kan gaan om het aanvullen en wijzigen van de hier voorgeschreven KPI's en om het ontwikkelen van nieuwe interventies en producten die als doel hebben het aantal uithuisplaatsingen verder te verminderen. Gegeven de korte contractperiode is het waarschijnlijk dat het grootste gedeelte van de nieuwe inzichten pas met het nieuwe contract in 2027 kan worden geïmplementeerd.

#### Thuis op Maat (TOM)

Als instrument om te komen tot 0 uithuisplaatsingen heeft de regio Thuis op Maat ontwikkeld. TOM-instroom kan ingezet worden bij een dreigende uithuisplaatsing en heeft als doel om te voorkomen dat een kind uit huis geplaatst moet worden. TOM-uitstroom kan ingezet worden aan het eind van een verblijfsperiode om de tijd in verblijf te verkorten en te zorgen voor een duurzaam stabiele gezinssituatie. Hoewel TOM grotendeels uit intensieve ambulante hulp bestaat ziet de Regio TOM vanuit het oogpunt van KPI's als verblijfsproduct. Het zijn immers producten waarvan het de bedoeling is dat deze *in plaats van* verblijf worden ingezet, en niet bovenop verblijf.

#### Toelichting KPI's

Per transformatie-opgave heeft de Regio doelen en KPI's geformuleerd. Er zijn twee soorten KPI's geformuleerd:

- KPI's die rechtstreeks meten op het doel, en dus in hoeverre er een resultaat op het doel wordt behaald. Bijvoorbeeld het aantal kinderen in verblijf. In de tabel met KPI's staat het bijbehorende doel altijd vermeld.
- KPI's die ondersteunende inzichten bieden over de gestelde doelen. Deze dienen om context te geven bij de hoofd-KPI en daarmee te helpen bij de interpretatie. Bijvoorbeeld het percentage jeugdigen in verblijf ten opzichte van populatie: als het aantal jeugdigen sterk stijgt (dan wel daalt) is het lastiger (eenvoudiger) om een

daling in het aantal kinderen in verblijf te realiseren. Bij de ondersteunende KPI's staat geen doel vermeld; deze horen in principe bij de voorafgaande KPI met doel.

De doelen en KPI's staan in relatie tot elkaar. Ze zijn in de eerste plaats bedoeld om inzicht te krijgen over wat er gebeurt, inclusief mogelijke relaties en wisselwerkingen tussen verschillende aspecten van de verblijfszorg, en niet als afrekenmechanisme.

2023 is gehanteerd als basisjaar. Dit is nodig voor de doelen die geformuleerd zijn als een verandering. Ook de registraties van de KPI's die bij de aanbieders liggen zouden vanaf dit jaar in beeld moeten zijn.

## Doelen en KPI's 0 uithuisplaatsingen (zo kort en licht als mogelijk).

1. **Minder jeugdigen in verblijf.** De regio streeft naar een afname van het aantal jeugdigen in verblijf in 2026 van 15% ten opzichte van 2023. Voor de producten Pleegzorg en Gezinshuizen is een afname niet een doel op zich (een toename zou beter zijn indien zwaardere vormen van verblijf duidelijk afnemen). Voor TOM-instroom geldt dat 80% van de toewijzingen niet leidt tot een uithuisplaatsing.
2. **Kortere doorlooptijd.** De regio streeft naar een afname van het aantal maanden verblijf (met uitzondering van gezinsgericht wonen) tot 9 maanden. In 2026 is het gemiddeld aantal maanden verblijf met 25% afgenomen ten opzichte van 2023. Het percentage jeugdigen dat binnen 9 maanden verblijf afrondt is in 2026 60%. Voor TOM-uitstroom geldt dat dit leidt tot duurzaam terugplaatsing in het eigen gezin.
3. **Lichter verblijf.** De regio streeft naar een verschuiving van zwaar verblijf (behandeld wonen) naar lichtere vormen van verblijf (pleegzorg en gezinshuizen), zodanig dat in 2026 70% van het verblijf het product pleegzorg of gezinshuizen betreft. Binnen Pleegzorg streeft de regio naar het vergroten van het percentage deeltijdpleegzorg naar 10%.

De doelen beschrijven verschillende aspecten van de transformatie-opgave 0 uithuisplaatsingen (zo kort en licht als mogelijk). Deze staan in relatie tot elkaar. Enkele aandachtspunten:

- Minder jeugdigen in verblijf, een kortere doorlooptijd en inzet van TOM-uitstroom leiden gezamenlijk tot een afname van het aantal etmalen verblijf. Daarom staat deze KPI ook benoemd, ook al is hier geen doel op geformuleerd.
- De doelen gelden niet op dezelfde manier voor verschillende verblijfssoorten. Bij behandeld wonen is een snellere afname in aantallen en tijd wenselijk dan bij pleegzorg en gezinshuizen. Door een doel te formuleren op de verhouding tussen pleegzorg en gezinshuizen en het totale verblijf houden we er zicht op dat de afname in verblijf niet vooral voor rekening komt van lichtere verblijfsvormen.
- Bij het stellen van de doelen is rekening gehouden met de volgendegangssituatie:
  - Het aantal jeugdigen in verblijf in de regio Flevoland daalt de afgelopen jaren licht. Ook landelijk zien we een daling van ca. 3% per jaar. Het doel van een afname van 15% over 3 jaar is dus een versnelling van een al bestaande dalende trend.
  - Het percentage pleegzorg en gezinshuizen is in 2023 ongeveer 60 – 65%<sup>1</sup>.
  - Het percentage deeltijdpleegzorg is in 2023 ca. 3-5%.

---

<sup>1</sup> Omdat gezinshuizen op dit moment niet een apart product zijn, is een preciezere schatting niet mogelijk

KPI	Definitie	Doelstelling	Bron
<b>Aantal jeugdigen in verblijf</b>	Het aantal jeugdigen (uniek) dat in de periode van een jaar een vorm van verblijf krijgt.	2026: -15% ten opzichte van 2023	Berichtenverkeer (gemeenten)
<b>Percentage jeugdigen in verblijf ten opzichte van de populatie</b>	Het aantal jeugdigen dat in een jaar een vorm van verblijf krijgt gedeeld door het aantal kinderen van dezelfde leeftijd in de populatie		CBS (gemeenten)
<b>Percentage jeugdigen in verblijf ten opzichte van ambulante</b>	Het aantal jeugdigen dat in een jaar een vorm van verblijf krijgt gedeeld door het aantal kinderen dat in een jaar een vorm van ambulante hulp krijgt		Berichtenverkeer (gemeenten)
<b>Percentage TOM-instroom dat niet leidt tot uithuisplaatsing</b>	Het aantal jeugdigen dat bij afsluiting van een TOM-instroom toewijzing niet aansluitend (in een periode van 4 maanden) een ander verblijfsproduct krijgt gedeeld door het totaal aantal jeugdigen met een afgesloten TOM-instroom toewijzing.	2026: 80%	Berichtenverkeer (gemeenten)
<b>Gemiddeld aantal maanden verblijf bij afsluiten</b>	Het gemiddeld aantal maanden dat een jeugdige achtereenvolgens in verblijf is geweest op het moment van uitstroom. De periode zonder verblijf mag maximaal 4 maanden bedragen.	2026: -25% ten opzichte van 2023	Berichtenverkeer (gemeenten)
<b>Mediaan aantal maanden verblijf bij afsluiten</b>	Het mediaan aantal maanden dat een jeugdige achtereenvolgens in verblijf is geweest op het moment van uitstroom. De periode zonder verblijf mag maximaal 4 maanden bedragen.		Berichtenverkeer (gemeenten)

<b>Percentage perioden in verblijf korter dan 9 maanden</b>	Het aantal jeugdigen dat bij afsluiting minder dan 9 maanden achtereenvolgens in verblijf is geweest gedeeld door het totaal aantal jeugdigen bij afsluiting van een verblijfsperiode. De periode zonder verblijf mag maximaal 4 maanden bedragen.	2026: 60% van de verblijfsperioden duurt korter dan 9 maanden	Berichtenverkeer (gemeenten)
<b>Percentage TOM-uitstroom dat duurzaam uitstroomt uit verblijf</b>	Het aantal jeugdigen dat een jaar na afsluiting van een TOM-uitstroom toewijzing niet opnieuw een verblijfsproduct gekregen heeft gedeeld door het totaal aantal jeugdigen met een afgerond TOM-uitstroom product		Berichtenverkeer (gemeenten)
<b>Percentage deeltijdpleegzorg</b>	Het aantal jeugdigen in pleegzorg met gemiddeld minder dan 4 etmalen pleegzorg per week gedeeld door het totaal aantal jeugdigen in pleegzorg	2026: 10%	Berichtenverkeer (gemeenten)
<b>Het aantal etmalen verblijf</b>	Het gedeclareerd aantal etmalen verblijf per jaar		Berichtenverkeer (gemeenten)
<b>Percentage jeugdigen in gezinsgerichte vorm van verblijf</b>	Het aantal jeugdigen in een pleegzorg of gezinshuis gedeeld door het totaal aantal jeugdigen in verblijf	2026: 70%	Berichtenverkeer (gemeenten)

### Doelen en KPI's in één keer goed

1. **In één keer op de juiste plaats.** De regio streeft er naar dat in 2026 70% van de jeugdigen in verblijf gedurende de verblijfsperiode op maximaal één plek zit.
2. **Voorkomen van recidive.** De regio streeft er naar dat in 2026 90% van de jeugdigen die instromen in verblijf dit voor de eerste keer doen.

De transformatie-opgave 'in één keer goed' is ondersteunend aan de grotere transformatie-opgave van 0 uithuisplaatsingen. Het is namelijk de verwachting dat jeugdigen die in één keer goed geplaatst worden en waarbij de terugkeer in het gezin duurzaam geborgd wordt minder etmalen verblijf nodig hebben.

Voor deze transformatie-opgave geldt dat gemeenten en aanbieders elk een deel van de informatie hebben. De aanbieder heeft zicht op de precieze groep of het gezin waar de jeugdige verblijft. Dit wordt niet geregistreerd in het berichtenverkeer. De gemeenten hebben

inzichtelijk bij hoeveel verschillende aanbieders de jeugdige is geplaatst. Deze zijn daarom apart van elkaar gedefinieerd. Bij het stellen van het doel is meegenomen dat een verplaatsing soms juist wenselijk is, bijvoorbeeld als er afgeschaald wordt van verblijfsvorm.

KPI	Definitie	Doelstelling	Bron
<b>Percentage jeugdigen met 1 verblijfsaanbieder bij uitstroom</b>	Het aantal periodes verblijf met 1 aanbieder gedeeld door het totaal aantal periodes verblijf. Gemeten bij afsluiting.	2026: 70%	Berichtenverkeer (gemeenten)
<b>Aantal aanbieders in verblijfsperiode</b>	Het aantal aanbieders in een aaneengesloten periode van verblijf van een jeugdige gemeten bij afsluiting. De periode zonder verblijf mag maximaal 4 maanden bedragen.		Berichtenverkeer (gemeenten)
<b>Aantal verblijfsplekken per verblijfsperiode bij aanbieder</b>	Het aantal verblijfsplekken dat een jeugdige gedurende een aaneengesloten verblijfsperiode bij één aanbieder heeft		Administratie zorgaanbieder
<b>Recidive: percentage jeugdigen eerste keer in verblijf bij instroom</b>	Het aantal jeugdigen dat voor de eerste keer start met een periode verblijf gedeeld door het totaal aantal jeugdigen dat start met een verblijfsperiode	2026: 90%	Berichtenverkeer (gemeenten)



## Doelen en KPI's zo dichtbij mogelijk

1. **In dezelfde gemeente.** De Regio verwacht dat van de jeugdigen in het perceel gezinsgericht in 2026 75% van de kinderen verblijft in de eigen gemeente
2. **In sociaal netwerk.** De Regio verwacht dat van de jeugdigen in het product Pleegzorg in 2026 75% geplaatst kan worden in het eigen sociaal netwerk.
3. **Samen met broertjes/zusjes.** In het product Pleegzorg verwacht de Regio dat 95% van de jeugdigen met broertjes en zusjes in hetzelfde gezin als deze broertjes en zusjes geplaatst wordt.

De transformatie-opgave 'zo dichtbij mogelijk' staat los van de grotere opgave van 0- uithuisplaatsingen. Dit betekent dat er mogelijk spanning ontstaat tussen beide opgaven, bijvoorbeeld als de meest effectieve verblijfsplek/vorm niet beschikbaar is in de eigen gemeente, of bij de vraag om te investeren in een locatie in een bepaalde gemeente terwijl het doel is om het gebruik van verblijf te verminderen. In dit soort gevallen staat het belang van het kind voorop.

Bij deze opgave geldt de praktische realiteit dat specialistische voorzieningen niet overal voorhanden zijn. De doelen zijn dan ook specifiek geformuleerd voor het perceel Gezinsgericht of het product Pleegzorg. Voor het perceel Behandeld Wonen is een plaatsing in de eigen gemeente wel degelijk wenselijk, maar in de praktijk niet altijd haalbaar.

KPI	Definitie	Doelstelling	Bron
<b>Percentage jeugdigen in het perceel gezinsgericht dat in de eigen gemeente verblijft</b>	Het aantal jeugdigen in verblijf in het perceel gezinsgericht dat verblijft in dezelfde gemeente als de gemeente volgens het woonplaatsbeginsel gedeeld door het totaal aantal jeugdigen in verblijf in het perceel gezinsgericht	2026: 75%	Administratie zorgaanbieder
<b>Percentage jeugdigen dat in het product pleegzorg in het eigen sociaal netwerk geplaatst is</b>	Het aantal jeugdigen in het product Pleegzorg dat in het eigen netwerk geplaatst is gedeeld door het totaal aantal jeugdigen in het product Pleegzorg	2026: 60% <sup>2</sup>	Administratie zorgaanbieder
<b>Percentage jeugdigen dat in het product pleegzorg in hetzelfde gezin als broertjes en zusjes is geplaatst</b>	Het aantal jeugdigen in het product Pleegzorg dat in hetzelfde gezin is geplaatst als broertjes en zusjes gedeeld door het totaal aantal jeugdigen met broertjes en zusjes in het product Pleegzorg	2026: 95%	Administratie zorgaanbieder

<sup>2</sup> In 2021 was het percentage netwerkpleegzorg 47% volgens Pleegzorg Nederland

## Doelen en KPI's leren

1. **Verklarende analyse.** Vanaf 2025 is van elke jeugdige in verblijf een verklarende analyse beschikbaar.<sup>3</sup>
2. **Gebruik outcome indicatoren jeugdhulp.** Vanaf 2025 wordt van elke jeugdige in verblijf de Outcome Indicatoren Jeugdhulp gemeten, met speciale aandacht voor 2 Cliënttevredenheid, 3.3 afname problematiek en 3.4 overeengekomen doelen gerealiseerd

De KPI's bij leren zijn er op gericht om te waarborgen dat aanbieders de randvoorwaarden voor leren hebben ingeregeld om het leren mogelijk te maken. Het gaat concreet om de aanwezigheid van een verklarende analyse en het meten van de vastgestelde Outcome Indicatoren Jeugdhulp. Dit biedt immers veel informatie die inzicht geeft in hoe verblijf te voorkomen of te verkorten.

Het is uitdrukkelijk de bedoeling dat de resultaten van de Outcome Indicatoren op geaggregeerd niveau gedeeld worden met de Regio. Het doel hiervan is het verkrijgen van inzicht. Er zijn geen doelen/KPI's geformuleerd op de uitkomsten van deze indicatoren; dit is mogelijk onderwerp van verdere ontwikkeling.

Een van de onderwerpen die de Regio graag wil uitwerken is de mate waarin het netwerk betrokken is en onderdeel is van de zorg voor de jeugdige. Voor de Regio is dit een belangrijk thema waar de regio graag in samenwerking met aanbieders KPI's op wil formuleren.

---

<sup>3</sup> De regio verstaat het volgende onder een verklarende analyse: Een instrument dat wordt gebruikt voor de analyse van achterliggende oorzaken van de problematiek rondom de jeugdige en het gezin om de juiste hulp te kunnen bepalen en organiseren.

KPI	Definitie	Doelstelling	Bron
<b>Percentage verklarende analyse</b>	Het aantal jeugdigen in verblijf waarbij een verklarende analyse beschikbaar is gedeeld door het totaal aantal jeugdigen in verblijf		Administratie zorgaanbieder <sup>4</sup>
<b>Percentage jeugdigen in verblijf met gemeten cliënttevredenheid</b>	Het aantal jeugdigen in verblijf waarbij de cliënttevredenheid bij uitstroom is gemeten gedeeld door het totaal aantal jeugdigen dat is uitgestroomd		Administratie zorgaanbieder
<b>Percentage jeugdigen in verblijf waarbij gemeten is in hoeverre de problematiek is afgenomen</b>	Het aantal jeugdigen in verblijf waarbij de mate van problematiek bij instroom en uitstroom is gemeten gedeeld door het totaal aantal jeugdigen dat is uitgestroomd		Administratie zorgaanbieder
<b>Percentage jeugdigen in verblijf waarbij gemeten is in hoeverre de doelen zijn gerealiseerd</b>	Het aantal jeugdigen in verblijf waarbij de realisatie van doelen is gemeten gedeeld door het totaal aantal jeugdigen wat is uitgestroomd		Administratie zorgaanbieder

<sup>4</sup> Het verzorgen van de verklarende analyse is de verantwoordelijkheid van de verwijzer. We gaan er echter van uit dat de aanbieder bij aanvang toetst of de verklarende analyse aanwezig is en dit vastlegt.

## 2. Kwaliteit

Voor het monitoren van kwaliteit maakt de Regio gebruik van de geharmoniseerde set Outcome-indicatoren van het NJI5. Deze zijn al opgenomen in de beleidsinformatie jeugd 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:
  - 2.1 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.

De outcome-indicatoren 2 (clienttevredenheid), 3.3 (afname problematiek) en 3.4 (doelrealisatie) zijn ook opgenomen bij de transformatie-opgave 'Leren'. Dit omdat deze indicatoren belangrijke aanvullende informatie opleveren die nodig is bij het in beeld brengen van jeugdigen en verblijf en bij het verder afbouwen van het aantal uithuisplaatsingen.

## 3. Administratief Proces

De inkoop verblijf van de regio Flevoland maakt gebruik van het Standaard Administratie Protocol (zie bijlage 7 Uitvoeringseisen). Dit protocol beschrijft het vastleggen en uitwisselen van informatie rondom het toewijzen, leveren en declareren van zorg aan jeugdigen onder het contract. Een goede uitvoering van het SAP draagt bij aan snelle toegang van jeugdigen tot zorg, de beperking van administratieve belasting, snelle betaling van geleverde zorg en accurate en tijdige sturingsinformatie.

De regio Flevoland 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.

---

<sup>5</sup> <https://www.nji.nl/monitoring/geharmoniseerde-outcome-set>

### 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 periode 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.

KPI	Definitie	Norm	Doelstelling
<b>Wachttijd voor jeugdigen</b>	Tijd tussen de ingangsdatum van de toewijzing (301 bericht) en de startdatum van de zorg (305 bericht)	4 weken <sup>6</sup>	
<b>Beoordeling aanvraag tot zorg door gemeente</b>	Tijd tussen datum binnenkomen aanvraag bij de gemeente en datum beëindigen melding	8 weken <sup>7</sup>	
<b>Afgeven toewijzing voor ingangsdatum toewijzing</b>	Datum versturen toewijzing (301 bericht) ligt voor ingangsdatum van de toewijzing (301 bericht)		80% van de toewijzingen wordt afgegeven voor ingangsdatum toewijzing
<b>Tijdig sturen van het</b>	Tijd tussen het eerste declarabele moment	5 werkdagen (7 dagen) <sup>8</sup>	

<sup>6</sup> Gebaseerd op treeknorm T1 GGZ

<sup>7</sup> Redelijke beslistermijn gemeenten in Awb

<sup>8</sup> Standaard Administratie Protocol

KPI	Definitie	Norm	Doelstelling
<b>startzorgbericht (305 bericht)</b>	en de datum waarop het startzorgbericht (305 bericht) is verstuurd		
<b>Tijdig sturen stopzorgbericht (307 bericht)</b>	Tijd tussen het laatste declarabele moment en de datum waarop het stopzorgbericht (307 bericht) is verstuurd	5 werkdagen (7 dagen) <sup>9</sup>	
<b>Afwijzen toewijzing door zorgaanbieder</b>	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
<b>Intrekken toewijzing door gemeente</b>	Tijd tussen het ontvangen van de afwijzing van de toewijzing door de zorgaanbieder en het versturen van het intrekingsbericht	5 werkdagen (7 dagen)	
<b>Tijdig indienen declaratie</b>	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) <sup>10</sup>	95% van de declaraties worden op tijd ingediend
<b>Tijdige beoordeling declaratie door gemeente</b>	Tijd tussen ontvangen declaratie (323 bericht) en sturen retourbericht (325 bericht)	10 werkdagen (14 dagen) <sup>11</sup>	

<sup>9</sup> Standaard Administratie Protocol

<sup>10</sup> Standaard Administratie Protocol

<sup>11</sup> Standaard Administratie Protocol

KPI	Definitie	Norm	Doelstelling
<b>Tijdig betalen declaratie door gemeenten</b>	Tijd tussen goedkeuren declaratie (325 bericht) en de betaling door de gemeente	10 werkdagen (14 dagen)	
<b>Kwaliteit declaraties</b>	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



