Prestatiemeting 2025

De hieronder aangegeven prestatie-indicatoren zijn een aangepaste versie van de prestatie-indicatoren uit het contract (Bijlage 3). Jaarlijks worden indien nodig en daar waar wenselijk de prestatie-indicatoren aangepast op streefwaarden en/op hun sturingsnut t.a.v. de transformatiedoelen.

Dit document bevat de uitgangspunten, de kwartaalrapportages bevatten de verantwoording en acties op de streefwaarden.

Daarnaast bevat het jaarplan en de RGA's de acties op de verschillen de KPI's.

Type	Kritieke Prestatie-Indicator 1
Doelstelling	1. Preventie en uitgaan van eigen verantwoordelijkheid en eigen mogelijkheden van jeugdigen en hun ouders of volwassen cliënten, met inzet van hun netwerk.
Subdoelstelling	1.1. Gezinnen en cliënten ervaren zelf regie in het (jeugd)hulpproces.
Indicator	1.1. **Beleving van eigen regie in het hulpproces.**
Bereik	Jeugd & Wmo
Meetwijze	Enquêtevragen als onderdeel het cliënt-ervaringsonderzoek (CEO) met antwoorden op een 5 puntenschaal: helemaal mee eens t/m helemaal mee oneens. Eens en helemaal eens telt mee voor het percentage.
Randvoorwaarde(n)	Opgenomen in het CEO. Cliëntenbestand moet beschikbaar zijn voor uitvraag CEO.
Aanleverende partij	Gemeente Hollands Kroon
Frequentie	Continue
Nulmeting 2021	75% Jeugd en 76% Wmo
Streefwaarde Jaar 2022 t/m 2024	80% Jeugd en 80% Wmo
Realisatie Jaar 2022	87% Jeugd en 87% Wmo
Realisatie Jaar 2023	76% jeugd en 72% Wmo
Realisatie jaar 2024	72% Jeugd (Bron: Dashboard Magis) en 86% Wmo
Streefwaarde jaar 2025	*80% Jeugd en 80% Wmo*

Argumentatie streefwaarde 2025	*80% aan tevredenheid (gezamenlijke scores 4 en 5 op 5 puntenschaal) is een goed uitgangspunt daarom behouden we deze. In de regel liggen tevredenheidscores rond de 75%.*
Waar komt het terug	*De acties vanuit het jaarplan op methodisch handelen moet zorgen voor de verbetering op deze waarden.*

Type	Kritieke Prestatie-Indicator 2
Doelstelling	2. De-medicaliseren, ontzorgen, normaliseren en afschalen.
Subdoelstelling	2.2. Er wordt in toenemende mate gebruik gemaakt van e-Health/blended care.
Indicator	2.2. **Percentage cliënten dat gebruik maakt van e-Health/blended care**
Bereik	Jeugd en Wmo
Meetwijze	Percentage cliënten per wet (Jeugd/Wmo) dat gebruik maakt van modules binnen de app van Gezonde Boel.
Randvoorwaarde(n)	Managementinformatie komt uit De gezonde boel i.c.m. Pink
Aanleverende partij	Incluzio Hollands Kroon
Frequentie	Kwartaal
Nulmeting 2021	0%, geen eHealth en Blended Care nog gebruikt
Streefwaarde Jaar 2022	3%
Realisatie Jaar 2022	6%
Streefwaarde Jaar 2023 en 2024	10%
Realisatie Jaar 2023	14%
Realisatie jaar 2024	4%
Streefwaarde jaar 2025	10%
Argumentatie streefwaarde 2025	*Gelijk wegens verandering definitie in 2024 en nog niet behalen streefwaarde. Reëel vanwege de aandacht hiervoor bij IHK (o.a. onderdeel jaarplan en strategie)*

Waar komt het terug	*De acties vanuit het jaarplan op Blended werken moet zorgen voor de verbetering op deze waarden.*

Type	Kritieke Prestatie-Indicator 3
Doelstelling	2. De-medicaliseren, ontzorgen, normaliseren en afschalen.
Subdoelstelling	2.4. Inzet pleegzorg, kleinschalige gezinshuizen en andere alternatieven om plaatsing in residentieel groepswonen waar mogelijk te voorkomen.
Indicator	2.4. **Percentage residentieel groepsverblijf ten opzichte van gehele aantal Jeugdcliënten.**
Bereik	Jeugd
Meetwijze	Percentage residentieel groepsverblijf ten opzichte van gehele aantal jeugdklanten.
Randvoorwaarde(n)	Cliëntenbestand en indicaties moet via Pink applicatie inzichtelijk zijn.
Aanleverende partij	Incluzio Hollands Kroon
Frequentie	Kwartaal
Nulmeting 2021	30%
Streefwaarde Jaar 2022	25%
Realisatie Jaar 2022	45%
Streefwaarde Jaar 2023	40%
Realisatie Jaar 2023	48%
Streefwaarde Jaar 2024	2,75%
Realisatie jaar 2024	3,06%
Streefwaarde jaar 2025	2,75%
Argumentatie streefwaarde 2025	In 2024 is de meetwijze veranderd. Streefwaarde in 2024 niet behaald maar blijft wel reëel. Om deze reden streefwaarde van 2,75% handhaven.

Waar komt het terug	*De doorlopende acties op het verbeteren van de dienstverlening, starten van projecten rondom wonen, sturen op complexe casussen etc moet zorgen voor verbetering op deze KPI. Onderdeel van reguliere ondersteuning.*

Type	Kritieke Prestatie-Indicator 4
Doelstelling	2. De-medicaliseren, ontzorgen, normaliseren en afschalen.
Subdoelstelling	2.5. Inzet meest passende voorliggende zorg.
Indicator	2.5.2. **Percentage hulp door wijkteam vs specialistische zorg**
Bereik	Jeugd en Wmo
Meetwijze	Aantal dossiers gedeeld door aantal indicaties.
Randvoorwaarde(n)	Cliëntenbestand en indicaties moet via Pink applicatie inzichtelijk zijn.
Aanleverende partij	Incluzio Hollands Kroon
Frequentie	Kwartaal
Nulmeting 2021	Jeugd: 48% Wmo: 85%
Streefwaarde Jaar 2022 t/m 2024	Jeugd: >50% Wmo: >80%
Realisatie Jaar 2022	Jeugd: 45% Wmo: 81%
Realisatie Jaar 2023	Jeugd: 47% Wmo: 79%
Realisatie jaar 2024	Jeugd: 48% Wmo: 78%
Streefwaarde jaar 2025	Jeugd: >52%

	Wmo: >80%
Argumentatie streefwaarde 2025	*Behouden van huidige streefwaarden bij Wmo. Streefwaarde is reëel. Het wijkteam Jeugd is uitgebreid. Verwachting is dat de uitbreiding pas aan het einde van het jaar zichtbaar is. Gezien het gaat om inzet van begeleiding versus alle overige inzet van zorg zal de stijging niet heel groot zijn. Vandaar een stijging bij Jeugd van 4% (van 50 naar 52%).*
Waar komt het terug	*De acties vanuit het jaarplan op methodisch handelen, collectief en e-health moeten zorgen voor de verbetering op deze waarden.*

Type	Kritieke Prestatie-Indicator 5
Doelstelling	2. De-medicaliseren, ontzorgen, normaliseren en afschalen.
Subdoelstelling	2.6. Afschaling/normaliseren/substitutie duurdere zorg door goedkopere zorg
Indicator	2.6. **Kosten per klant**
Bereik	Jeugd en Wmo
Meetwijze	Gemiddelde kosten per klant over het totale cliëntenbestand en gemiddelde kosten per klant over cliëntenbestand zonder exceptionele casussen.
Randvoorwaarde(n)	Managementinformatie moet via Pink applicatie inzichtelijk zijn.
Aanleverende partij	Incluzio Hollands Kroon
Frequentie	Kwartaal
Nulmeting 2021	1679
Streefwaarde Jaar 2022	1650
Realisatie Jaar 2022	1679
Streefwaarde Jaar 2023	1700
Realisatie Jaar 2023	1737
Streefwaarde Jaar 2024	1822

Realisatie jaar 2024	2036
Streefwaarde 2025	1913
Argumentatie streefwaarde 2025	*De streefwaarde voor 2024 is niet behaald. Enerzijds door een onverwachte casus van 650.000, - aan het einde van het jaar. Anderzijds door indexatie en tariefstijgingen (vanuit landelijke regelingen). Kosten nemen toe op Jeugd. Er is sprake van 20% indexatie in 3 jaar tijd. Binnen Jeugd is wel een kostendaling te zien wanneer de exceptionele casussen en indexatie hierin niet worden meegenomen. De indexatie voor 2025 is 5%. Daarom streefwaarde behouden, maar wel corrigeren voor indexatie (streefwaarde = 1822*1,05= 1913).*
Waar komt het terug	*De doorlopende acties op het verbeteren van onze dienstverlening, starten van projecten rondom wonen, sturen op complexe casussen etc moet zorgen voor verbetering op deze KPI. Onderdeel van reguliere ondersteuning.*

Type	Kritieke Prestatie-Indicator 6
Doelstelling	3. Eerder de juiste hulp op maat om zo snel mogelijk, zo dichtbij mogelijk hulp te bieden met aandacht voor (kosten) effectiviteit van de geboden hulp.
Subdoelstelling	3.1. De hulp is tijdig en passend.
Indicator	**3.1.1. a) Wachttijd Start Zorg t.o.v. moment van aanmelden** **3.1.1. b) Ervaren tijdigheid en passendheid**
Bereik	Jeugd en Wmo
Meetwijze	3.1.1. a) Gerapporteerde wachttijd door wijkteam en aanbieders 3.1.1. b) Enquêtevragen als onderdeel het cliënt-ervaringsonderzoek (CEO) met antwoorden op een 5 puntenschaal: helemaal mee eens t/m helemaal mee oneens.
Randvoorwaarde(n)	3.1.1. a) Wijkteam managementinformatie moet via Pink applicatie inzichtelijk zijn of handmatig door Incluzio Hollands Kroon worden aangeleverd. Aanbieders leveren managementinformatie bij Incluzio aan.

	3.1.1. b) Opgenomen in het CEO. Cliëntenbestand moet beschikbaar zijn voor uitvraag CEO.
Aanleverende partij	Incluzio Hollands Kroon
Frequentie	Wachttijden per kwartaal, cliëntervaring continue
Nulmeting 2021	Wachttijden: -Wijkteam: -Eerste contact na 2 werkdagen jeugd en Wmo. -Start begeleiding Wmo 2 weken. -Start begeleiding jeugd 6-8 weken. -Aanbieders: 3 tot 3,5 maanden CEO; -Wmo: -Tijdigheid 89% CEO 2020 “Ik werd snel geholpen” -Passendheid 92% CEO 2020 “De hulp past bij mijn hulpvraag” -Jeugd: -Tijdigheid CEO 2020 “Ik heb snel ondersteuning gekregen.” helemaal eens 52% en beetje eens 25%. Gaat naar een 5 puntenschaal net als bij Wmo in 2022. Er kan dan een % zoals bij Wmo worden meegegeven. -Passendheid “Ik krijg de hulp die ik nodig heb.” eens 77% en beetje eens 17%. Gaat naar een 5 puntenschaal net als bij Wmo in 2022. Er kan dan een % zoals bij Wmo worden meegegeven.
Streefwaarde Jaar 2022, 2023 en wachttijden 2024	Wachttijden; -Wijkteam: -Eerste contact na 3 werkdagen Wmo, jeugd. -Start begeleiding Wmo is 2 weken -Start begeleiding jeugd is 6 weken. -Indicaties en PGB wettelijk kader -Aanbieders: treeknorm*

	**De aanmeldwachttijd is de tijd tussen eerste contact van de cliënt tot aan de intake, en zou beperkt moeten zijn tot 4 weken. De behandelwachttijd is de tijd tussen de intake en de start van de behandeling, en zou beperkt moeten zijn tot 10 weken. De afgesproken Treeknorm voor de totale wachttijd is daarmee 14 weken)* CEO; -Wmo 85% of hoger voor tijdigheid en passendheid 85% -Jeugd streven is 5% verhoging t.o.v. de 0-meting met de 5 puntenschaal, tenzij de nulmeting boven de 80% is.
Realisatie Jaar 2022	-Wijkteam: -Eerste contact na 2 werkdagen Wmo, jeugd. -Start begeleiding Wmo is 2 weken -Start begeleiding jeugd is 6-8 weken. -Aanbieders; drie tot drie en een halve maand momenteel. CEO; Wmo tijdigheid 89% en passendheid 92% Jeugd tijdigheid 77% en passendheid 94%
Realisatie Jaar 2023	-Wijkteam: -Eerste contact na 2 werkdagen Wmo, jeugd. -Start begeleiding Wmo is 21 dagen -Start begeleiding jeugd is 60 dagen. -Aanbieders; soms niet, grote partijen tussen de 80 en 120 dagen CEO; Wmo tijdigheid 64% en passendheid 73% Jeugd tijdigheid 53% en passendheid 82%
Streefwaarde Jaar 2024	CEO; Wmo tijdigheid 80% en passendheid 80% Jeugd tijdigheid 80% en passendheid 80%
Realisatie jaar 2024	Wachttijden: Eerste contact na 2 werkdagen Wmo, jeugd. -Start begeleiding Wmo is 21 dagen

	-Start begeleiding jeugd is 60 dagen. -Aanbieders; tussen de 19 en 200 dagen CEO: Wmo tijdigheid 79% en passendheid 74% Jeugd tijdigheid 47% (Bron: Dashboard Magis) en passendheid: 33% note: uitvraag passendheid volgt in fase 2, momenteel slechts 3 reacties tot op heden.
Streefwaarde 2025	Wachttijden; -Eerste contact na 3 werkdagen Wmo, jeugd. -Start begeleiding Wmo is 2 weken -Start begeleiding jeugd is 6 weken. -Indicaties en PGB wettelijk kader -Aanbieders: treeknorm* CEO; Wmo tijdigheid 80% en passendheid 80% Jeugd tijdigheid 80% en passendheid 80%
Argumentatie streefwaarde 2025	Streefwaardes in lijn met andere KPI's. We zitten er nog steeds onder, eerste stap is halen huidige streefwaarden.
Waar komt het terug	De doorlopende acties op het verbeteren van onze dienstverlening moet zorgen voor verbetering op deze KPI. Onderdeel van reguliere ondersteuning. Ervaren tijdigheid en passendheid zijn gekoppeld aan de pijler Support zorginzet van het Jaarplan.

Type	Kritieke Prestatie-Indicator 7
Doelstelling	3. Eerder de juiste hulp op maat om zo snel mogelijk, zo dichtbij mogelijk hulp te bieden met aandacht voor (kosten) effectiviteit van de geboden hulp.
Subdoelstelling	3.1. De hulp is tijdig en passend.
Indicator	3.1.3. **Cliënttevredenheid (& Response)**
Bereik	Jeugd en Wmo
Meetwijze	Exit-vragenlijst

Randvoorwaarde(n)	Wijkteam managementinformatie moet via Pink applicatie inzichtelijk zijn. Aanbieders leveren de cliënttevredenheid en response bij Incluzio Hollands Kroon aan.
Aanleverende partij	Incluzio Hollands Kroon
Frequentie	Wijkteam kwartaal Aanbieders kwartaal of halfjaarlijks
Nulmeting 2021	Wijkteam: 8 Aanbieders: Parlan 7,9 , ' s Heerenloo 7,9 , GoG 8,6
Streefwaarde Jaar 2022	Wijkteam: 8 Aanbieders: 8
Realisatie Jaar 2022	Wijkteam: ? Aanbieders: ?
Streefwaarde Jaar 2023	8 en 50% response
Realisatie Jaar 2023	Wijkteam: 7.3 en 72% Aanbieders: 8.2 en 46%
Streefwaarde Jaar 2024	8 en 60% response
Realisatie jaar 2024	Tevredenheid Wijkteam: 7,56 en 57% Aanbieders: 8 en 53% Zelfredzaamheid Wijkteam: 7,27 en 57% Aanbieders: 8,4 en 53%
Streefwaarde jaar 2025	8 en 60% response
Argumentatie streefwaarde 2025	8 is een goede score voor de tevredenheid. Response housen op 60%. Nog niet behaald, maar gaan wel de goede kant op.

Waar komt het terug	*De doorlopende acties op het verbeteren van onze dienstverlening moet zorgen voor verbetering op deze KPI. Geen specifieke acties.*

Type	Kritieke Prestatie-Indicator 8
Doelstelling	3. Eerder de juiste hulp op maat om zo snel mogelijk, zo dichtbij mogelijk hulp te bieden met aandacht voor (kosten) effectiviteit van de geboden hulp.
Subdoelstelling	3.1. De hulp is tijdig en passend.
Indicator	3.2.4. **Doorstroom**
Bereik	Jeugd en Wmo
Meetwijze	Gemiddelde doorlooptijd per product per aanbieder.
Randvoorwaarde(n)	Wijkteam managementinformatie moet via Pink applicatie inzichtelijk zijn. Aanbieders leveren trend informatie aan bij Incluzio.
Aanleverende partij	Incluzio Hollands Kroon
Frequentie	Kwartaal
Nulmeting 2021	13 maanden
Streefwaarde Jaar 2022 t/m 2024	12 maanden
Realisatie Jaar 2022	Jeugd: 14 maanden Wmo: 13 maanden
Realisatie Jaar 2023	Jeugd: 13 maanden Wmo: 13 maanden
Realisatie jaar 2024	Jeugd: 14 maanden Wmo: 12 maanden
Streefwaarde jaar 2025	12 maanden
Argumentatie streefwaarde 2025	Gelijk aan 2024, trend gaat goed maar streefwaarde nog niet behaald.

Waar komt het terug	*De doorlopende acties op het verbeteren van onze dienstverlening moet zorgen voor verbetering op deze KPI. Geen specifieke acties.*

Type	Kritieke Prestatie-Indicator 9
Doelstelling	3. Eerder de juiste hulp op maat om zo snel mogelijk, zo dichtbij mogelijk hulp te bieden met aandacht voor (kosten) effectiviteit van de geboden hulp.
Subdoelstelling	3.1. De hulp is tijdig en passend.
Indicator	3.3.4. **Doelrealisatie (3.4) Geharmoniseerde norm outcome (& Response)**
Bereik	Jeugd en Wmo
Meetwijze	Mate waarin overeengekomen doelen zijn gerealiseerd uitgedrukt in een percentage.
Randvoorwaarde(n)	Wijkteam managementinformatie moet via Pink applicatie inzichtelijk zijn. Aanbieders leveren doelrealisatie en Response aan bij Incluzio.
Aanleverende partij	Incluzio Hollands Kroon
Frequentie	Kwartaal
Nulmeting 2021	Wijkteam: geen waarden vooralsnog. Aanbieders: 's Heerenloo 70%, GoG 83%, Parlan 79%
Streefwaarde Jaar 2022 en 2023	Wijkteam: 80% Aanbieders: 80%
Realisatie Jaar 2022	Wijkteam: ? Aanbieders: 's Heerenloo ?% , GoG ?% , Parlan?%
Realisatie Jaar 2023	Wijkteam: 95% Aanbieders: 85%
Streefwaarde Jaar 2024	Wijkteam: 85% Aanbieders: 85%
Realisatie jaar 2024	Wijkteam: 90% Aanbieders: 90%

Streefwaarde jaar 2025	85%
Argumentatie streefwaarde 2025	Streefwaarde van 85%. Dat is een realistische waarde. Wanneer 80% van het doel behaald is worden deze geregistreerd als “behaald”.
Waar komt het terug	*De doorlopende acties op het verbeteren van onze dienstverlening moet zorgen voor verbetering op deze KPI. Geen specifieke acties.*

Type	Kritieke Prestatie-Indicator 10
Doelstelling	4. Integrale hulp aan gezinnen en volwassen cliënten volgens het uitgangspunt 1 gezin, 1 plan en 1 regisseur. En continuïteit in hulp (andere wetgeving en 18-18+)
Subdoelstelling	4.6. **Verwijzers en betrokken samenwerkingspartners zijn tevreden over de samenwerking in de keten**
Indicator	4.6. Enquêtevraag naar samenwerking in de keten door ketenpartners in stakeholders tevredenheidsonderzoek.
Bereik	Jeugd en Wmo
Meetwijze	Enquêtevraag in het stakeholders-ervaringsonderzoek (SEO) met antwoorden op een 5 puntenschaal: helemaal mee eens t/m helemaal mee oneens is overgegaan naar een meting op een schaal van 0-10
Randvoorwaarde(n)	Opgenomen in SEO.
Aanleverende partij	Incluzio Hollands Kroon
Frequentie	Halfjaarlijks
Nulmeting 2021	?
Streefwaarde Jaar 2022	80%
Realisatie Jaar 2022	x
Streefwaarde Jaar 2023 en 2024	8
Realisatie Jaar 2023	7,5

Realisatie jaar 2024	7,6
Streefwaarde 2025	8
Argumentatie streefwaarde 2024	Stijgende lijn maar nog niet behaald daarom handhaven.
Waar komt het terug	*De doorlopende acties op het verbeteren van onze dienstverlening en samenwerking moet zorgen voor verbetering op deze KPI. Geen specifieke acties.*

Type	Kritieke Prestatie-Indicator 11
Doelstelling	4. Integrale hulp aan gezinnen en volwassen cliënten volgens het uitgangspunt 1 gezin, 1 plan en 1 regisseur. En continuïteit in hulp (andere wetgeving en 18-18+)
Subdoelstelling	4.7. **Cliënten zijn tevreden over de samenwerking in de keten.**
Indicator	4.7. Ervaren samenwerking in de keten door cliënten.
Bereik	Jeugd en Wmo
Meetwijze	Enquêtevragen als onderdeel het cliënt-ervaringsonderzoek (CEO) met antwoorden op een 5 puntenschaal: Helemaal mee eens t/m Helemaal mee oneens.
Randvoorwaarde(n)	Opgenomen in CEO. Cliëntenbestand moet beschikbaar zijn voor uitvraag CEO.
Aanleverende partij	Gemeente Hollands Kroon
Frequentie	Continu
Nulmeting 2021	?
Streefwaarde jaar 2022	5% verbetering op de nulmeting
Realisatie Jaar 2022	77%
Streefwaarde Jaar 2023 en 2024	80%
Realisatie Jaar 2023	72%

Realisatie jaar 2024	70%
Streefwaarde jaar 2025	80%
Argumentatie streefwaarde 2025	Er blijven heel weinig respondenten. 80% is een mooi doel, daarom handhaven.
Waar komt het terug	*De doorlopende acties op het verbeteren van onze dienstverlening en samenwerking moet zorgen voor verbetering op deze KPI. Geen specifieke acties.*

Type	Kritieke Prestatie-Indicator 12
Doelstelling	5. Meer ruimte voor professionals om eerder de juiste hulp te bieden door vermindering van regeldruk.
Subdoelstelling	5.3. **Medewerkers ervaren adequaat niveau van professionele autonomie.**
Indicator	5.3. Enquêtevraag in medewerkers-tevredenheidsonderzoek en Response
Bereik	Jeugd en Wmo
Meetwijze	5.3. Enquêtevraag in medewerkers-tevredenheidsonderzoek uitgedrukt op een schaal van 0-10.
Randvoorwaarde(n)	Beschikbaarheid, inrichting en gebruik Everybody Frank app
Aanleverende partij	Incluzio Hollands Kroon
Frequentie	Per kwartaal
Nulmeting 2021	7,7 en Response 56%
Streefwaarde Jaar 2022	7,5 en Response 65%
Realisatie Jaar 2022	?
Streefwaarde Jaar 2023	8 en Response 60%
Realisatie Jaar 2023	7.4 en 67%
Streefwaarde Jaar 2024	8 en Response 70%
Realisatie jaar 2024	7,4 en response 48%

Streefwaarde jaar 2025	8 en response 70%
Argumentatie streefwaarde 2025	Er is een lage response in 2024, omdat er een opvolger is gekomen voor de Frankapp, welke Incluzio breed wordt ingezet. Voor de nieuwe app is een 0-meting gedaan. Op welke wijze er in deze app wordt gemeten is pas in de zomer duidelijk. Voor nu huidige streefwaarde behouden. Indien nodig worden deze in verhouding aangepast aan de meetwijze in het nieuwe systeem.
Waar komt het terug	*De acties in het jaarplan op werkgeluk moeten zorgen voor verbetering op deze waarde.*