

Secretariaat:  
Dhr. S. Rienstra  
Heerenweg 204  
1768 BK Barsingerhorn  
e-mail: [rienstra.siep@gmail.com](mailto:rienstra.siep@gmail.com)  
telefoon: 0224-531611/06-20769802

Datum: 07 maart 2017

Kenmerk: U2017-003

Onderwerp: **Kritische Prestatie Indicatoren Inclusio en uitvoering CEO-2017**

Aan: Het college van B&W van de gemeente Hollands Kroon

Geacht college,

De door Inclusio voor Hollands Kroon vanaf 1 juli 2016 te leveren prestaties op het gebied van de Wmo zijn vastgelegd in de zogenaamde 10 KPI's (Kritische Prestatie Indicatoren).

Eind januari 2017 hebben wij deze van Inclusio ontvangen. Een eerste uitwerking is ook opgenomen in de rapportage van Inclusio over het 3<sup>e</sup> kwartaal (hoofdstuk 3).

Dit overzicht van KPI's is besproken in de Wmo-adviesraad. Uit deze bespreking volgen enkele vragen en suggesties.

## **A. Meten van de KPI's.**

De KPI's zijn zoveel mogelijk kwantitatief geformuleerd, zodat ze ook 'meetbaar' zijn. Over dit meten hebben we enkele vragen en suggesties

1. In samenhang met de KPI's is ook een Plan van Aanpak voor de wijze waarop de KPI's zullen worden gemeten. Is dit voor ons beschikbaar?
2. Naast het Plan van Aanpak is natuurlijk ook van belang de werkelijke meting. In de rapportage 3<sup>e</sup> kwartaal is dit voor de KPI's globaal inzichtelijk gemaakt; is een meer gedetailleerde invulling beschikbaar? Bijvoorbeeld:
  - KPI-1: Worden álle vragen geregistreerd; ook de vragen waarop géén vervolg komt? Worden ook aanvragen, waarop klachten komen en daarmee uitstel van 'passende' ondersteuning meegenomen in deze KPI?
  - KPI-2: Hoeveel casestudies en welke selectie?
  - KPI-3: Wanneer wordt het inwonersonderzoek uitgevoerd, welke steekproef uit welke doelgroepen
  - KPI-4: Wanneer uitgevoerd? Hoe groot is de steekproef, welke selectie?
  - KPI-5: Wanneer uitgevoerd? Alle klanten of selectie, welke vragenlijst?
  - KPI-6: graag inzicht in de telefonische vragenlijst en betrokken organisaties
  - KPI-7: Zie KPI-3

- KPI-8: Graag concrete vraagstelling in inwonersonderzoek (hoe kom je aan de te bellen namen van deze veelal niet-Incluzio-cliënten); (NB: deze KPI meten via een random telefonische enquête lijkt weinig zinvol!)
  - KPI-10: Wanneer uitgevoerd? Eb welke vragenlijst?
3. Is er al een voortgangsrapportage van Incluzio over de KPI's en het meten ervan (zou volgens de planning in de kwartaalrapportage eind 2016 beschikbaar zijn)

## **B. Resultaten van de metingen**

1. Volgens de rapportage 3<sup>e</sup> kwartaal zullen eind 2016 de scores per KPI bekend zijn. De Wmo-adviesraad heeft deze nog niet ontvangen. Komen de vragen en de meet-resultaten beschikbaar voor gemeenteraad en Wmo-adviesraad.  
NB: Voor ons zijn niet alleen de gemiddelde scores relevant maar ook de spreiding!
2. Eind van het 3<sup>e</sup> kwartaal is door Incluzio (of Right) een online enquête gehouden; enkele resultaten zijn in de rapportage opgenomen. Is het mogelijk dat we alle resultaten kunnen zien?
3. KPI-6 betreft de vormgevingsfase die loopt tot 1 februari 2017; is er in februari 2017 volgens dit plan een meting gedaan gericht op KPI-6? Welke vragen zijn er gesteld en wat zijn de resultaten? Is er relatie met het **CliëntErvaringsOnderzoek 2016**?
4. Is het juist, dat er geen '0' meting door Hollands Kroon is gedaan? Als dit zo is, dan hebben twee KPI's voor 2016 en 2017 geen betekenis.
  - a. Dit gaat dan onder meer om KPI-4 (positief effect op drie – voor Hollands Kroon relevante – thema's.
  - b. KPI-7: inwoners zijn 10% meer tevreden dan het jaar daarvoor? Welke voorliggende voorzieningen worden in het onderzoek betrokken, wat is de nulmeting. Welke vragen worden gesteld om tevredenheid te meten.

## **C. Inhoud van de KPI's**

1. KPI-1: kan het begrip 'krijgt' en het begrip 'passend' nader worden gedefinieerd? We nemen aan, dat niet bedoeld is, dat er binnen 8 dagen hulp is, maar wat is dan wél bedoeld? Wanneer is de ondersteuning 'passend' in geval van een PGB? Wordt er in de meting onderscheid gemaakt tussen Zorg in Natura en PGB of in typen Zorg in Natura (zou onze voorkeur hebben!).
2. KPI-4: Welke zijn de drie belangrijke thema's die voor 2016 en 2017 zijn vastgesteld? Wat wordt verstaan onder positief maatschappelijk effect?
3. KPI-8: Over welke 'kernen' gaat het hier? Betreft het alleen initiatieven waar Incluzio een beslissende, ondersteunende, rol in speelt? Hoe worden door Incluzio dergelijke initiatieven gestimuleerd?
4. KPI-9: Kunt U met de cijfers van derde kwartaal aangeven welke begrotingsposten onder deze 30% vallen? Zijn dit de posten "Personeelskosten en "Overig"? De prognose 2016 eind 3<sup>e</sup> kwartaal was 33%.
5. Betreft het ingekochte volume de gehele post "Inkoop" in uw overzicht "realisatie 2016"? Of alleen de post Inkoop Zorg (excl. HH1 en PGB?)  
Kunt U aangeven op welke wijze de 'resultaten' zijn of worden afgesproken?
6. KPI-nieuw: Het verwondert ons, dat er géén KPI over onafhankelijke cliëntondersteuning is afgesproken (los van andere voorliggende voorzieningen).  
Wij stellen voor hier alsnog een KPI over toe te voegen. Een suggestie van onze kant: in plaats van de slechts 22% Wmo- en Jeugd-cliënten in september 2016 is Onafhankelijke cliëntondersteuning bij het CEO (door de wet verplichte jaarlijkse **Client-Ervarings Onderzoek**) van 2017 bekend bij 30% van deze cliënten en bij het CEO van 2018 bij 40% van de cliënten.

NB1: Overigens zouden méér resultaten uit de CEO's 2016 omgezet kunnen worden in verbeterpunten of KPI's, bijvoorbeeld: duidelijkheid over eigen bijdrage, en toegankelijkheid Jeugdzorg (jammer dat College tot nu toe niets met de resultaten van de CEO's 2016 heeft gedaan!).

NB2: In de in opdracht van VNG/VWS ontwikkelde instructie voor het verplichte CEO (Wmo 2015 art. 2.5.1) is een tijdsplanning voor het CEO 2017 opgenomen. In deze planning zou er in januari en februari overleg zijn met de Wmo-adviesraad over de inrichting van het onderzoek (voor het CEO 2016 hebben we – op de valreep - ook een tweetal vragen mogen toevoegen). Het lijkt ons wenselijk om het CEO 2017 niet hetzelfde haastwerk te doen zijn als het CEO 2016.

Kunt U ons zeggen wanneer U het overleg met ons hierover hebt gepland?

**D. Evaluatie Inluzio door gemeente Hollands Kroon**

Graag zouden we tot slot van U vernemen of Inluzio aan het eind van de contractperiode alleen beoordeeld gaat worden op de door haar zelf c.q. in haar opdracht gemeten (KPI-)prestaties of dat het College een eigen meting of evaluatie voor ogen heeft – en welke dan?

Hoogachtend,  
De Wmo-adviesraad,  
S. Rienstra

**in cc:**  
gemeenteraad