Key Performance Indicators

In der Beschränkung zeigt sich erst der Meister

(In de beperking toont zich de meester, Goethe)

Eerste aftrap *van gedachten wisselen over KPI's voor JEL BV.*

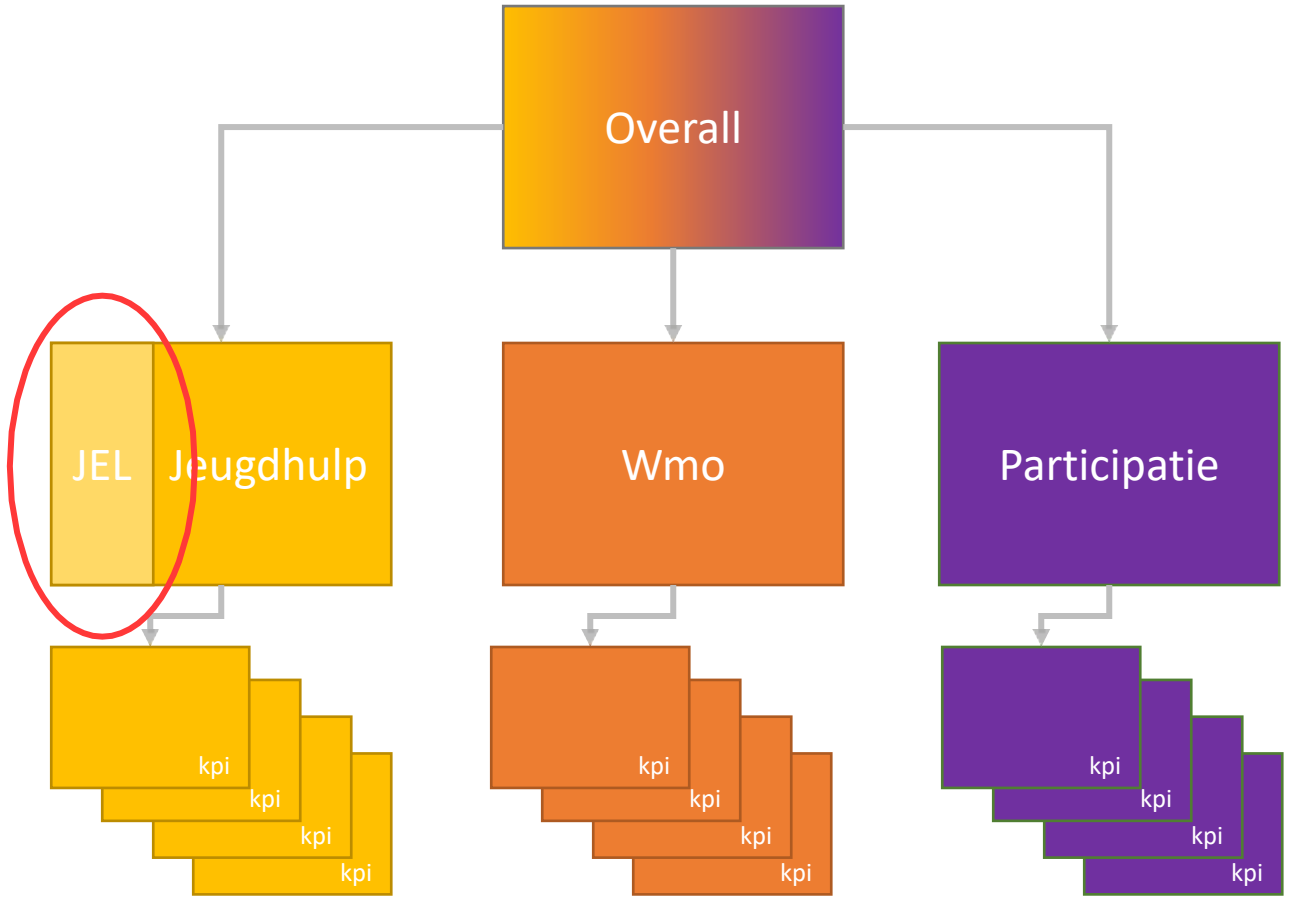
Start JEL BV. per 1 juli 2021

Inrichtingsplan vastgesteld in college d.d. 1 juni 2021

Samenwerkingsovereenkomst vastgesteld in college d.d. 6 juli 2021
- afspraken met JEL BV over financiële en kwalitatieve KPI's
- doorontwikkeling KPI's conform vier lijnen komende periode

Beoogd resultaat: per 01-01-2022 doorontwikkelde KPI's operationeel voor sturing door college

Waar kijken we naar?

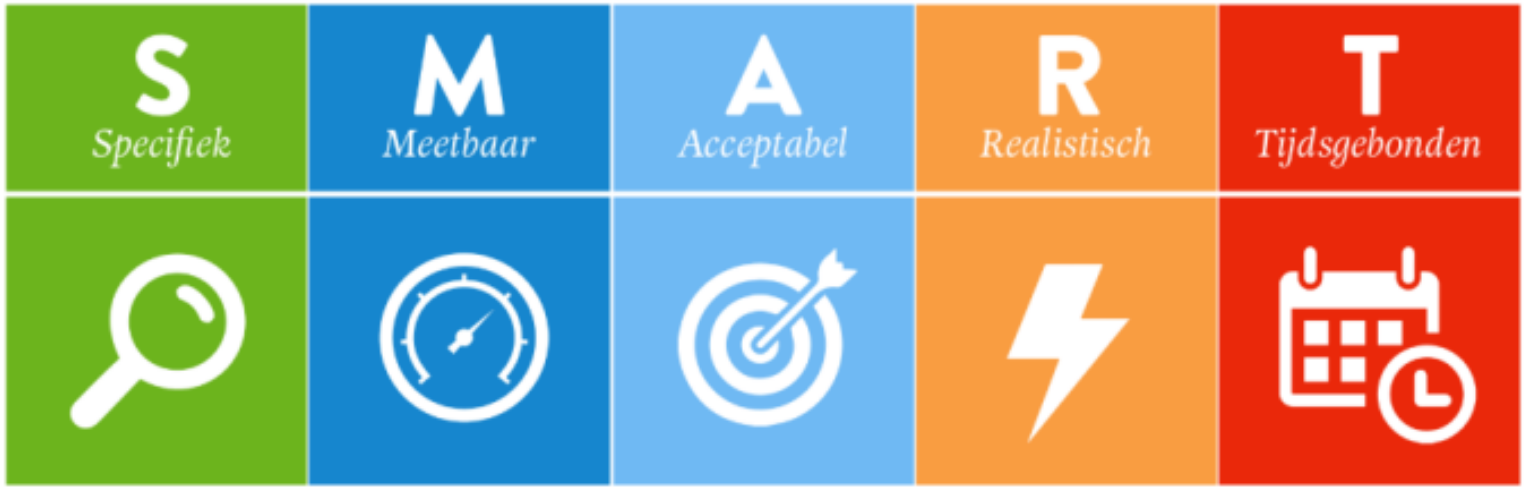


KPI's wat zijn dat en waarom nodig

KPI staat voor Key Performance Indicator.

Een KPI is een marker die helpt bij het monitoren van en sturen op de missie en visie.

Een KPI moet SMART zijn



2 lagen: strategisch en operationeel

Strategisch:

- Op de strategische laag gaat het om de noodzaak te kunnen sturen op de lange termijndoelen van de gemeente.

Operationeel:

- Op de operationele laag gaat het om de noodzaak voor sturingsinformatie om vanuit de gemeente goed op de activiteiten van de dienstverleners te kunnen sturen. Dit is ook het niveau waarop KPI’s worden gedefinieerd

Strategisch



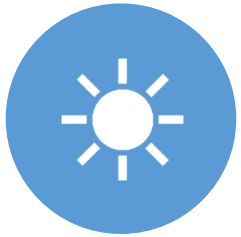
STRATEGISCHE DOELSTELLINGEN SOCIAAL DOMEIN BREED ZOUDEN KUNNEN ZIJN:



HET PROCES VAN AANVRAAG, TOEKENNING EN REGIE VERLOOPT EFFICIËNT.



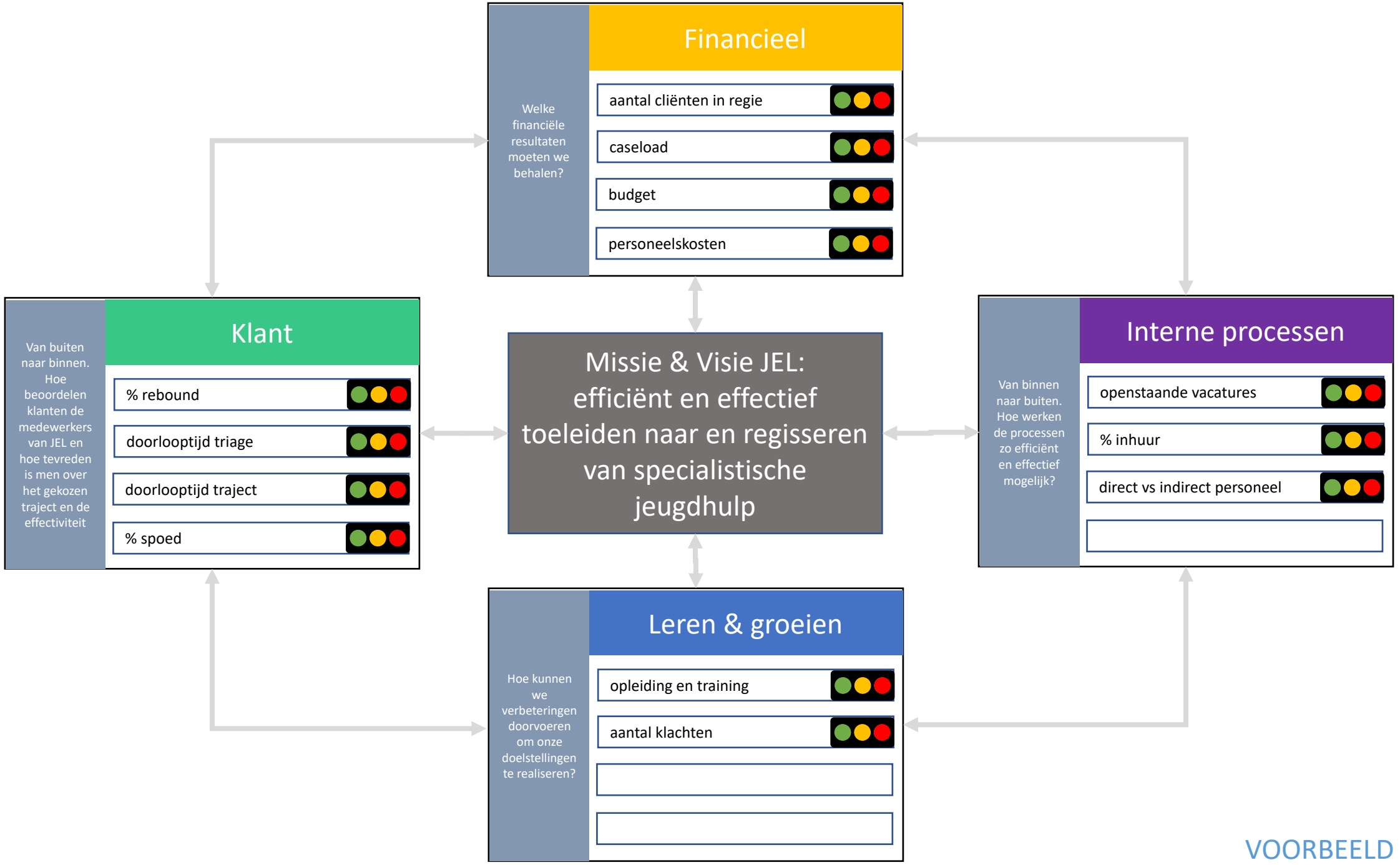
DE HULPVERLENING IS EFFECTIEF.



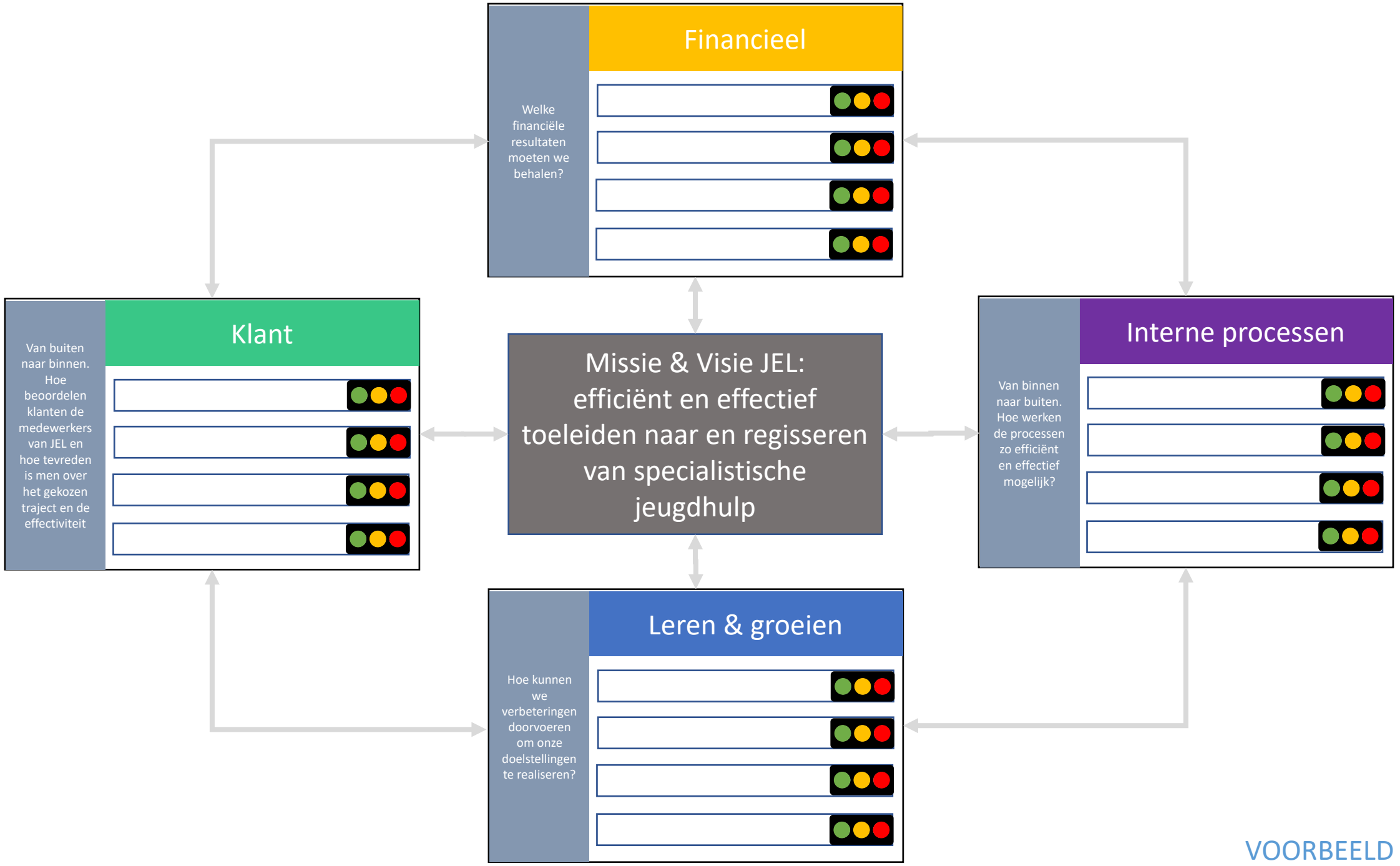
BINNEN BUDGET



DE CLIËNTEN/INWONERS ZIJN TEVREDEN.


Financieel
Welke financiële resultaten moeten we behalen?
aantal cliënten in regie
caseload
budget
personeelskosten
Klant
Van buiten naar binnen. Hoe beoordelen klanten de medewerkers van JEL en hoe tevreden is men over het gekozen traject en de effectiviteit
% rebound
doorlooptijd triage
doorlooptijd traject
% spoed
Missie & Visie JEL: efficiënt en effectief toeleiden naar en regisseren van specialistische jeugdhulp
Interne processen
Van binnen naar buiten. Hoe werken de processen zo efficiënt en effectief mogelijk?
openstaande vacatures
% inhuur
direct vs indirect personeel
Leren & groeien
Hoe kunnen we verbeteringen doorvoeren om onze doelstellingen te realiseren?
opleiding en training
aantal klachten

VOORBEELD


Financieel
Welke financiële resultaten moeten we behalen?
Klant
Van buiten naar binnen. Hoe beoordelen klanten de medewerkers van JEL en hoe tevreden is men over het gekozen traject en de effectiviteit
Missie & Visie JEL: efficiënt en effectief toeleiden naar en regisseren van specialistische jeugdhulp
Interne processen
Van binnen naar buiten. Hoe werken de processen zo efficiënt en effectief mogelijk?
Leren & groeien
Hoe kunnen we verbeteringen doorvoeren om onze doelstellingen te realiseren?

VOORBEELD

Potentiële KPI’s JEL

- % inhuur
- aantal cliënten in regie
- budget
- aantal klachten
- opleiding en training
- doorlooptijd triage
- direct vs indirect personeel (overhead)
- medewerkerstevredenheid
- doorlooptijd traject
- openstaande vacatures
- % rebound
- % spoed
- caseload
- personeelskosten
- Klanttevredenheid
- ……