Bijlage 4.2

De KPI's voor JEL willen we gaan formuleren langs vier perspectieven:

1.Perspectief Financieel
Welke (financiële) resultaten moeten we behalen? Vanuit de Aanpak Sociaal Domein en de ingezette lijn van normalisering kijken we hier naar de uitgaven in combinatie met de inhoudelijke ontwikkelingen van doorverwijzing naar het maatwerk, maar ook naar de uitgaven en doorverwijzing van de basis. Ook zal er de aankomende jaren een afbouw van het budget voor JEL zijn, hierop willen we ook inzicht.

2. Perspectief Klant
Dit perspectief kijkt van buiten naar binnen. Hoe beoordelen klanten de medewerkers van JEL en hoe tevreden is men over het gekozen traject en de effectiviteit daarvan?

3. Perspectief Interne processen
Dit perspectief kijkt van binnen naar buiten. Hoe werken onze processen zo efficiënt en effectief mogelijk? Denk aan efficiënte processen (verminderen wachttijden, zo min mogelijk administratieve lasten), maar ook effectief samenwerken in de keten.

4. Perspectief Leren & groeien
Hoe kunnen we verbeteringen doorvoeren om onze (kwalitatieve en kwantitatieve) doelstellingen te realiseren? Dit duidt op de slagkracht van de organisatie om te innoveren en te leren. Denk hierbij aan medewerkerstevredenheid, maar ook aan ICT.

Voor elke prestatie indicator moeten realistische normen worden vastgesteld. Normen bepalen vraagt om zorgvuldigheid. Gegevens die kunnen worden gebruikt zijn historische data, benchmarkgegevens, inschatting, maar ook de mate van verbetering die wordt verwacht en de richting die we willen meegeven aan een organisatie.

Vanuit de aanpak sociaal domein hebben we focus gelegd op het inzichtelijk maken van het perspectief financieel. De aanpak sociaal domein levert genoeg handvatten om het vaststellen van resultaten op het financieel perspectief. De uitdaging ligt wel in de historische gegevens, die zijn onvolledig, niet altijd betrouwbaar en vanuit het systeem moeilijk op te halen. Er zal op moeten worden doorontwikkeld – wellicht ook een nieuw/aanpassing op het systeem, maar we kunnen wel starten en historie gaan bouwen.

De perspectieven 3 tot en met 4 betreffen vooral kwalitatieve resultaat KPI's. Dit zijn nieuw te formuleren KPI's. Belangrijk is dat de nieuwe KPI's ook (door het systeem) opgeleverd kunnen worden. Die in onderling samenhang juist de verbetering en richting van de organisatie inzichtelijk maken. Daar bestaan geen historische

gegevens van. De norm bepalen voor de KPI’s vraagt om zorgvuldigheid en ook het managen van verwachtingen onderling.

Om dit laatste goed te borgen, willen wij na het zomerreces in een informele setting met de een delegatie van de Raad een eerste aftrap te maken over hoe en wat we willen gaan meten, zodat we kunnen gaan door ontwikkelen. Ook willen we hierover met de cliëntenraad in gesprek, zodat zij met name vanuit het perspectief van de klant mee kunnen denken.

De norm bepaling voor de kwalitatieve KPI’s willen wij uiterlijk december 2021 klaar hebben.