



KRITISCHE PRESTATIE INDICATOREN

1

90% VAN DE AANBIEDERS HEEFT DE KPI'S AANGELEVERD OVER 2018

Contractueel zijn aanbieders verplicht om voor 1 april 2019 de kritische prestatie indicatoren (KPI's) aan te leveren op de volgende drie onderwerpen:

- ▶ Clienttevredenheid
- ▶ Doelrealisatie
- ▶ Klachten

KPI's 2018	% aanbieders
KPI's aangeleverd	90 %
KPI's nog niet aangeleverd	10 %

De regio heeft voor de aanlevering van de KPI's een format beschikbaar gesteld ten behoeve van de analyse en verwerking. Inmiddels heeft 90% van de aanbieders de gevraagde gegevens aangeleverd. Met aanbieders die nog niets hebben aangeleverd is de inkooporganisatie in gesprek.



KRITISCHE PRESTATIE INDICATOREN

2

KPI's 2018

Clienttevredenheid	Clienttevredenheid is gemiddeld 7,9 (spreiding ligt tussen is 6,1 - 9). Dit betreft het gemiddelde voor die aanbieders die hebben aangeleverd in een rapportcijfer.
	Respons varieert sterk per aanbieder 9-100%
	Uitvraag vind meestal bij ouders plaats, bij de helft van de aanbieders ook bij jeugdigen
Doelrealisatie	Deze KPI wordt op verschillende wijzen gemeten → resultaten laten zich daarom niet vergelijken.
	Geeft wisselend beeld tussen aanbieders zowel op mate van implementatie (respons) als uitkomsten.
Klachten	Er zijn in de regio 12 klachten gegrond bevonden. Deze zijn naar tevredenheid afgehandeld of afhandeling loopt nog.
	Onderwerpen: wisseling personeel, privacy, vervoerskosten en inhoud begeleiding, wachttijd, bejegening, dagbesteding, veiligheid en communicatie

Zowel de wijze van meten, rapporteren, aanleveren als de kwaliteit van de aangeleverde KPI's is erg divers. Hiermee is het onmogelijk is om goede overall conclusies te trekken. Hierboven wordt een globaal beeld geschetst. Met aanbieders wordt de komende periode gesproken over de KPI's: de wijze van meten, implementatie, respons en de kwaliteitscyclus. Aanbieders laten nog beperkt zien hoe zij intern bezig zijn met hun leercurve. De aanlevering wordt inhoudelijk door de inkooporganisatie met aanbieders besproken. Deze bespreking geeft een kwalitatief beeld van hoe het regionaal gesteld is met de kwaliteit van de gespecialiseerde jeugdhulp en draagt bij aan de kwaliteits- en verbetercyclus van aanbieders.

BRON: JAARRAPPORTAGE 2018
GESPECIALISEERDE JEUGDHULP REGIO NOORDOOST BRABANT
23 MEI 2019