

Bijlage bij besluit over verlenging Tom in de buurt

Resultaten op de KPI's

KPI	Te behalen resultaat	2015	2016	2017
Zelfredzaamheid	Bij 75% van de inwoners met een ondersteuningsvraag verbetert of stabiliseert de situatie op de totaalscore over alle afzonderlijke levensdomeinen.	V	V	V
Terugval/vangnet	Terugval% van inwoners dat binnen zes maanden na afsluiten dossier terugkomt is minder dan 40%	V	V	V
Participatie	60% van de mensen met een ondersteuningsvraag wordt actiever dan wel stabiliseert	V	V	V
Tegenprestatie	85% van de aangeleverde kandidaten door de gemeenten voor de tegenprestatie heeft binnen 2 maanden een passend aanbod	V	V	V
Beschikbaarheid en bereikbaarheid	70% van de ondersteuning start binnen 5 werkdagen voor burgers met een ondersteuningsvraag (uitgezonderd crisisdienst)	±	± ¹	²
Gebruik algemeen toegankelijke en specialistische voorzieningen	30% afname specialistische Voorzieningen en 60% toename algemeen toegankelijke voorzieningen	V	V	
Wijkanalyses	Opstellen wijkanalyses en plannen van aanpak n.a.v. deze wijkanalyses met doel te bepalen of de algemene en specialistische voorzieningen bijdragen aan doel van de opdracht			V

¹ Door onvolkomenheden in de administratie heeft de accountant voor deze KPI geconstateerd dat deze KPI niet gehaald is. Tom geeft zelf aan dat in de praktijk bij verreweg de meeste klanten de ondersteuning binnen 5 werkdagen start.

²

KPI in dat jaar niet gemeten

SROI	In 2015 € 465.000 Social Return on Investment (SROI) realiseren, wat ruim 5% is van de waarde van de opdracht. 2016 e.v. 5-8%	V	V	V
Burgerinitiatieven	30% stijging van het aantal burgerinitiatieven activiteiten	V	V	
Klanttevredenheid	Tom scoort minimaal voldoende op alle onderdelen waarop de klanttevredenheid bevraagd wordt	V	V	V
Stakeholderstevredenheid	Stakeholders zijn minimaal tevreden op alle onderdelen waarop ze bevraagd worden.		V	V

Caseload

Aantal klanten met ondersteuningsvraag bij start 01-01-2015	Aantal klanten met ondersteuningsvraag 01-01-2018
601	1023

Ontwikkeling klanttevredenheid

	2015	2016	2017
Respons op KTO	325	290	389
Gemiddelde cijfer over tevredenheid ondersteuning wijkcoach	7,9	8,0	7,9
Gemiddelde cijfer over tevredenheid mate waarin resultaten behaald zijn	7,4	7,6	7,8
% van de mensen dat aangeeft dat de manier waarop Tom in de buurt hun heeft ondersteund om meer zelfredzaamheid te krijgen voldoende, goed of zeer goed is	89%	97%	
Beschikbaarheid en bereikbaarheid van de			7,9

dienstverlening		
-----------------	--	--

Klachten

	2015	2016	2017
Aantal klachten bij Tom in de buurt	13	18	21

Het oplopende klachtenaantal is te verklaren uit het verbeterde klachtenproces waarbij inwoners actief gewezen worden op de mogelijkheid een officiële klacht in te dienen. Alle klachten zijn naar tevredenheid opgelost.