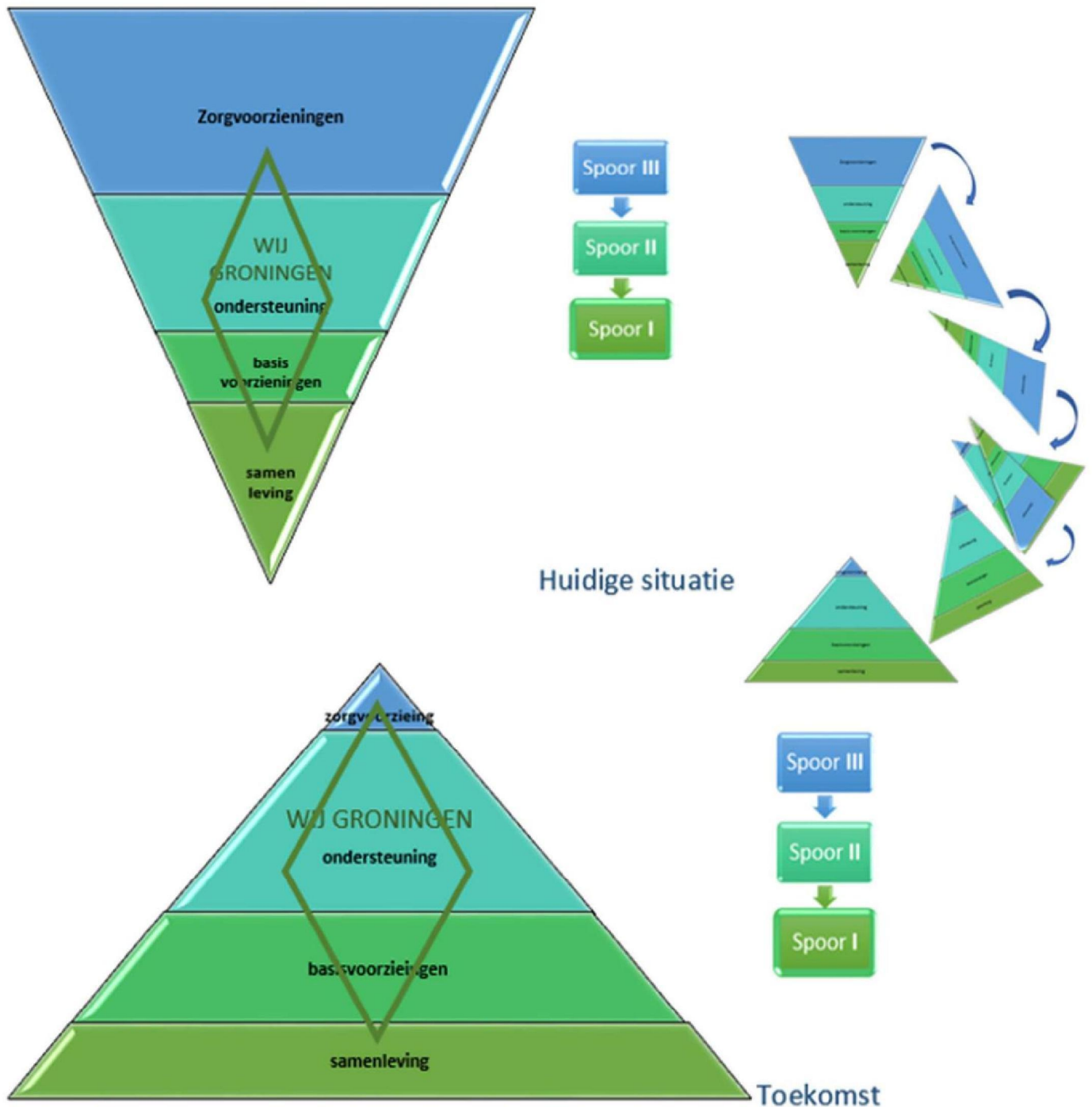


# SET VAN AFSPRAKEN 2019

## Gemeente Groningen – Stichting WIJ Groningen



## DE KERN: Aansluiten bij de kracht van de inwoner

Voor u ligt alweer de tweede Set van Afspraken tussen de gemeente Groningen en Stichting WIJ Groningen. Deze Set van Afspraken heeft betrekking op het kalenderjaar 2019 en bouwt voort op de afspraken die voor 2018 van toepassing zijn. Net als in 2018 is de Set van Afspraken via een proces van co-creatie tussen de gemeente Groningen en Stichting WIJ Groningen tot stand gekomen. De Set van Afspraken voor 2018 is in een breed en intensief proces, met diverse ketenpartners, vormgegeven. Dat heeft geresulteerd in een degelijke basis. Met de Set van Afspraken voor 2019 werken we aan het bestendigen van deze basis. Daarnaast zetten we in op een ambitieuze, maar realistische doorontwikkeling. En dit in een continu veranderend speelveld.

Een tweetal belangrijke ontwikkelingen in 2018 heeft invloed gehad op deze voorliggende Set van Afspraken:

- In 2018 de aanbesteding van het Gebieds Ondersteunend Netwerk (GON) afgerond. Het GON wordt in 2019 operationeel en zal invloed hebben op de werkwijze van Stichting WIJ Groningen en vice versa.
- De voorliggende Set van Afspraken heeft betrekking op de nieuwe gemeente Groningen, inclusief de huidige gemeenten Haren en Ten Boer. Met betrekking tot de harmonisatie van werkwijzen van Stichting WIJ Groningen, het toegangsteam in Haren en de Deel in Ten Boer is gekozen voor een overgangstermijn van twee jaren. Gedurende deze overgangsfase is de kern van de onderstaande resultaatafspraken van toepassing voor de gehele nieuwe gemeente Groningen, waarbij specifiek voor de situatie in zowel Haren als Ten Boer een aantal aanvullende afspraken zijn gemaakt.

Deze afspraken zijn opgebouwd uit vier onderdelen:

- De ambitie van de gemeente vertaald in maatschappelijke effecten
- Resultaten met de daarbij behorende inhoudelijke opdracht en indicatoren
- De juridische en gemeentelijke eisen
- Ontwikkelopgaven

De maatschappelijke effecten die gemeente Groningen centraal stelt door het verstrekken van onder anderen de opdracht aan Stichting WIJ Groningen zijn:

- Inwoners zijn betrokken bij hun sociale omgeving en zetten zich in voor de gemeente en voor elkaar
- Inwoners wonen gezond, veilig en zelfstandig
- Inwoners zijn zelfredzaam en voeren regie over hun eigen leven
- Jeugdigen groeien veilig en gezond op en ontwikkelen zich tot actief betrokken burgers (Positief Opgroeien)

De volgende hoofdresultaten vormen de basis van de Set van Afspraken:

- De eigen kracht en samenkracht van inwoners is versterkt door bij voorkeur gebruik te maken van sociale (pedagogische) netwerken en basisvoorzieningen
- Kinderen en jongeren ontwikkelen zich optimaal en groeien gezond en veilig op.
- De inwoner voert maximaal de regie over zijn eigen leven
- Het onderzoek en de daaruit voorkomende ondersteuning is passend bij de ondersteuningsvraag en sluit aan op de eigen kracht van inwoners
- De door de aanbieder geboden ondersteuning sluit aan op de doelen uit het ondersteuningsplan

Met het schrijven van de inhoudelijke opdracht heeft de gemeente Groningen tot doel om Stichting WIJ Groningen aan te geven *wat* verwacht wordt van de activiteiten die Stichting WIJ Groningen uitvoert. Stichting WIJ Groningen geeft vanuit zijn professie inhoud aan deze opdracht en bepaalt *hoe* deze opdracht wordt uitgevoerd en verantwoordt deze dienovereenkomstig.

Stichting WIJ Groningen geeft samen met de inwoners, gebiedsteams en maatschappelijke partijen vorm aan preventieve en collectieve voorzieningen in de stad. Daartoe handelt Stichting WIJ Groningen, vanuit een coöperatief beginsel, actief in het verbinden van inwoners (initiatieven), basisvoorzieningen, formele en informele netwerken en maatschappelijke partners die actief zijn in de wijken en dorpen. Stichting WIJ Groningen kent de wijken en dorpen, hun inwoners, mogelijkheden, kracht en behoeften en versterkt deze waar mogelijk en waar nodig. Daarnaast ontwikkelt Stichting WIJ Groningen een vindstrategie zodat kwetsbare inwoners en gezinnen tijdig

onder de aandacht zijn. Inwoners die ondersteuning nodig hebben worden door Stichting WIJ Groningen gestimuleerd om hun eigen mogelijkheden optimaal te benutten.

Stichting Wij Groningen is voor inwoners de verbindende schakel tussen de drie door ons onderscheiden sporen en voert in dat kader procesregie. Om dit effectief en efficiënt te kunnen doen is Stichting Wij Groningen laagdrempelig. Samen met de inwoners wordt gezocht naar mogelijkheden tot zo doeltreffend en doelmatig mogelijke ondersteuning. Bij de inzet van individuele maatwerkvoorzieningen voert Stichting WIJ Groningen procesregie en vormt tevens een vast aanspreekpunt voor de inwoner.

Om het proces van de co-creatie van de gezamenlijke opdracht met specifieke verantwoordelijkheden goed te laten verlopen zijn afspraken gemaakt op, strategisch, tactisch en operationeel niveau.

Een van de kernopgaven in 2019 betreft het inzichtelijk maken van de inzet van WIJ Groningen in spoor één. Dit inzicht levert, in combinatie met de verwachtingen van de gemeente, input op voor een aangescherpte opdracht voor spoor één, in 2020. Aanvullend wordt in 2019 ingezet op het verkrijgen van zoveel mogelijk inzicht in de door Stichting WIJ Groningen geboekte resultaten in spoor twee, in relatie tot de in deze Set van Afspraken overeengekomen opdracht. Dit geschiedt aan de hand van verkregen informatie via een nul- en éénmeting.



Voor uitsluitend het tactisch overleg staan de volgende thema's en opdrachten centraal:

<b>Spoor 1</b>	
<b>Vertaalt individuele signalen waar dit kan naar preventieve collectieve oplossingen Benut en verbindt de bestaande informele netwerken, bewonersinitiatieven en aanwezige basisvoorzieningen (opdrachten bij resultaat 1)</b>	
KPI:	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ % van de eerste vragen van inwoners dat binnen de entree van Stichting WIJ Groningen wordt opgelost ofwel, deze bereiken niet het aanmeldteam</li> </ul>
<b>Stimuleert de ontwikkeling van jeugdigen, zowel individueel als collectief, in samenwerking met ketenpartners (opdracht bij resultaat 2)</b>	
KPI:	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ervaring van onderwijs in relatie tot samenwerking met het WIJ team</li> <li>○ Ervaring van maatschappelijke partners in relatie tot samenwerking met het WIJ team (opvoedingsondersteuning, ontwikkelingsstimulering; sportieve en culturele infrastructuur)</li> </ul>
<b>Spoor 2</b>	
<b>De door Stichting WIJ Groningen geboden ondersteuning richt zich waar mogelijk op het herstel en/of de continuering van de eigen regie (opdracht bij resultaat 6)</b>	
KPI	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ % cliënten dat zegt samen met de medewerker naar oplossingen te hebben gezocht</li> <li>○ % cliënten dat zegt zich serieus genomen te hebben gevoeld door de medewerker</li> </ul>
<b>Het onderzoek en de daaruit voorkomende ondersteuning zijn passend bij de ondersteuningsvraag en sluiten aan op de eigen kracht van inwoners (opdracht bij resultaat 7)</b>	
KPI	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ % cliënten dat zegt door de geboden ondersteuning zich beter te kunnen redden (zelfredzaamheid)</li> </ul>
<b>Stichting WIJ Groningen borgt de regie van zware, complexe gezinssituaties (opdracht bij resultaat 10)</b>	
KPI	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Aantal zeer zware, complexe gezinssituaties; uitstroom en duur van interventies</li> </ul>
<b>Spoor 3</b>	
<b>Voert proces casusregie uit met als doel tijdige op- en afschalen (opdracht bij resultaat 13)</b>	
KPI	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Aandeel inwoners met een maatwerkvoorziening waarvan de beoogde doelstellingen in het PvA behaald is</li> <li>○ Mate waarin inwoners het effect (doelrealisatie) van de geboden ondersteuning als voldoende ervaren</li> </ul>
<b>Stichting WIJ Groningen levert periodiek input en duiding over de ontwikkeling van de indicatiewaarden en ontwikkelt in samenwerking met de gemeente Groningen beheersmaatregelen en implementeert deze (opdracht bij resultaat 15)</b>	
KPI	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Indicatiewaarde van maatwerkvoorzieningen Wmo en Jeugdwet</li> </ul>

Voor de verantwoording aan gemeente Groningen ten behoeve van de sturing wordt de totale Set van Afspraken gehanteerd.



## ACHTERGROND Set van afspraken

De wettelijke verantwoordelijkheden van de gemeente Groningen op het domein van de WMO en de Jeugdwet, maar ook ten aanzien van de Participatiewet, de Wet publieke gezondheid en de Wet passend onderwijs, zijn vertaald in de gemeentelijke ambitie en beoogde maatschappelijke effecten in het kader van de transformatie van het sociaal domein:

### Ambitie

‘We willen toe naar een gebiedsgerichte sociale infrastructuur en ondersteuningspraktijk, die - aansluitend op de eigen mogelijkheden van inwoners en de directe omgeving - resultaatgerichte ondersteuning aan inwoners biedt, waarbij de nadruk ligt op het voorkomen of verminderen van sociale problemen en het vergroten van de eigen regie en meedoen aan de Groninger samenleving.’

### Resultaatgerichte opdracht

De resultaatgerichte opdrachten aan Stichting WIJ Groningen om bij te dragen aan deze gemeentelijke ambitie en de beoogde maatschappelijke effecten m.b.t. de transformatie van het sociaal domein zijn vormgegeven in een Set van afspraken. Deze Set van afspraken omvat:

- o Door Stichting WIJ Groningen te behalen *resultaten*;
- o *resultaatindicatoren* die door middel van een proces van ‘tellen en vertellen’ inzicht geven in de mate van resultaatbereik;
- o inhoudelijke *opdrachten* aan Stichting WIJ Groningen die bijdragen aan het behalen van resultaten;
- o *algemene eisen* die de randvoorwaarden en het kader vormen voor de door Stichting WIJ Groningen uit te voeren opdracht. Dit betreffen wettelijke eisen, rijks- en/of gemeentelijke beleidskaders en -ontwikkelingen en algemene eisen ten behoeve van o.a. kwaliteit, professionaliteit, registratie, veiligheid en inzicht in het resultaatbereik;
- o overlegstructuur bestaande uit verschillende *overlegvormen* (raad van bestuur, bestuurlijk/strategisch overleg, tactisch overleg en operationeel overleg) waar o.a. de algemene gang van zaken, strategische verkenningen verantwoordings- en resultaatsturing en inhoudelijke verdieping op (deel)opdrachten plaats vindt;
- o *ontwikkelopgaven* – veelal domein overstijgend – die vragen om verdere uitwerking. Deze uitwerking zal in onderlinge samenwerking van de gemeente als opdrachtgever, Stichting WIJ Groningen als opdrachtnemer en maatschappelijke partners ter hand worden genomen.

Deze opdracht aan Stichting WIJ Groningen stelt de gemeente Groningen in staat op resultaten te sturen en stelt Stichting WIJ Groningen in staat om de werkprocessen verder uit te werken en de kwaliteit van de werkzaamheden te optimaliseren.

### Context

Alle resultaten zijn opgesteld vanuit het perspectief van de inwoner van de gemeente Groningen. Om zijn/haar ondersteuning zo doeltreffend en doelmatig mogelijk te organiseren, hebben we belang bij (het versterken van) de kracht van de samenleving (spoor 1), bij innovatieve vormen van (preventieve) collectieve ondersteuning en bij een, waar dit effectief is, beperking van specialistische (individuele) ondersteuning (spoor 3). Dit vraagt van Stichting WIJ Groningen om vindplaatsgericht te werken, om aan te sluiten bij de leefwereld en bij (basis)voorzieningen waar (veel) inwoners in hun dagelijks leven gebruik van maken zoals, als het jeugdigen betreft, scholen en kinderopvang, maar ook buurtaccommodaties, speeltuinverenigingen, sportverenigingen e.d. In dit verband is ook gewezen op het grote belang van tijdig signaleren (o.a. van zorgmijders), snel handelen en uitwisselen van gegevens met oog voor privacy. Voor jeugdigen heeft een samenhangende aanpak (1 gezin, 1 plan, 1 regisseur) gericht op veiligheid, gezondheid en ontwikkeling, alertheid op de gevolgen van armoede, preventie op jonge leeftijd en betrokkenheid van het onderwijs en opvang een grote meerwaarde. Andere groepen inwoners kunnen juist veel baat hebben bij een doorgaande lijn van zorg, (arbeidsmatige) dagbesteding en arbeid waarbij gebruik gemaakt wordt van elkaars infrastructuur. Sleutel begrippen als vertrouwen, gedeelde verantwoordelijkheid, wederzijds respect, integrale

benadering en wederkerig leren (uitwisselen van kennis en ervaring) vormen de basis voor de toekomstige samenwerkingen tussen partijen. Een intensieve samenwerking met het GON is dan ook onmiskenbaar.

## SPOOR 1: SAMENLEVING EN BASISVOORZIENINGEN

SPOOR 1: SAMENLEVING EN BASISVOORZIENINGEN				
Hoofdresultaten en de daarbij passende opdrachten				
Nr.	Resultaat	Methode van meten: Tellen & Vertellen (kwantitatief & kwalitatief)		Opdracht aan WIJ Groningen <sup>1</sup>
		<b>Procesindicatoren</b> <i>Verantwoording</i> <i>Kwartaalrapportage</i>	<b>Op basis van ervaring (waarderend)</b> <i>Frequentie: Jaarlijks</i>	
1.	<b>De eigen kracht en samenkracht van inwoners is versterkt door bij voorkeur gebruik te maken van sociale (pedagogische) netwerken en basisvoorzieningen</b>	<b>Registratie Stichting WIJ Groningen:</b> % van de eerste vragen van inwoners dat binnen de entree van Stichting WIJ Groningen direct wordt afgehandeld	<b>Registratie Gemeente Groningen:</b> Ervaring van maatschappelijke partners in relatie tot samenwerking met het WIJ team  % van inwoners dat zegt geholpen te zijn door een medewerker van WIJ-Groningen in de vorm van het opstarten of verder brengen van diens eigen idee / activiteit in de wijk <i>(Stadspanel)</i>  % Mantelzorgers dat zegt zich (tamelijk) zwaar tot overbelast te voelen bij het geven van mantelzorg <i>(Wijkenenquête Basismonitor)</i>	Stichting WIJ Groningen: <b>Vertaalt individuele signalen waar dit kan naar preventieve collectieve oplossingen</b>  <b>Benut en verbindt de bestaande informele netwerken, bewonersinitiatieven en aanwezige basisvoorzieningen</b>  <i>Ter uitvoering van bovenstaande opdracht(en) draagt de Stichting WIJ Groningen er zorg voor dat hij:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- kennis heeft van:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>o wat leeft in de wijk</li> <li>o de relevante informele (pedagogische) netwerken,</li> <li>o basisvoorzieningen (waaronder onderwijs en kinderopvang), en</li> <li>o formele netwerken in de wijk en in de stad.</li> </ul> </li> <li>- deel neemt aan deze netwerken voor informatie uitwisseling en signalering</li> </ul>

<sup>1</sup> Voor specifieke wettelijke eisen en dataregistratie vereisten wordt verwezen naar de randvoorwaarden en registratie eisen.



				<ul style="list-style-type: none"> <li>- verwijst inwoners naar bestaande netwerken en (basis)voorzieningen, waaronder bijv. WIJS</li> <li>- ondersteuning biedt aan en de relevante informele (pedagogische) netwerken, de basisvoorzieningen en waar mogelijk de formele netwerken versterkt</li> <li>- participeert actief in alle gebiedsteams</li> <li>- bijdraagt aan de uitvoering van de integrale opgaven uit het gebiedsprogramma en aan wijkvernieuwingsplannen</li> <li>- zich als laagdrempelig meldpunt positioneert voor signalen van inwoners en samenwerkingspartners</li> <li>- vernieuwende initiatieven faciliteert die volgens de inwoner relevant zijn en die gelijktijdig bijdragen aan de transformatie in het sociaal domein.</li> </ul>
2.	<p><b>Kinderen en jongeren ontwikkelen zich optimaal en groeien gezond en veilig op.</b></p> <p><i>(Let wel: Stichting WIJ Groningen is één van de partners die bijdraagt aan het behalen van bovengenoemd resultaat.)</i></p>	<p><b>Registratie Stichting WIJ Groningen:</b> % van de eerste vragen van inwoners die verwezen zijn vanuit onderwijs (WIZ)</p>	<p><b>Registratie Gemeente Groningen:</b> Ervaring van onderwijs in relatie tot samenwerking met het WIJ team <i>(Kwalitatief onderzoek)</i></p> <p>Ervaring van maatschappelijke partners in relatie tot samenwerking met het WIJ team (opvoedingsondersteuning, ontwikkelingsstimulering; sportieve en culturele infrastructuur) <i>(Kwalitatief onderzoek)</i></p>	<p><b>Stichting WIJ Groningen stimuleert de ontwikkeling van jeugdigen, zowel individueel als collectief, in samenwerking met ketenpartners</b> <i>Ter uitvoering van bovenstaande opdracht(en) draagt de Stichting WIJ Groningen er zorg voor dat hij:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- opvoedingsondersteuning en ontwikkelingsstimulering biedt</li> <li>- zich als procesregisseur positioneert in de keten WIJ – onderwijs – jeugdhulpverlening</li> </ul> <p>Uitvoering geeft aan de Set van Afspraken Jeugdgezondheidszorg (DVO GGD 2019)</p> <p>In samenwerking met onderwijs en kinderopvang (preventieve en collectieve) activiteiten uitvoert die in lijn zijn met het gemeentelijk beleidskader kansenbeleid, de beweging positief opgroeien en de wet passend onderwijs.</p>

				Verbinding realiseert tussen (1) de ondersteuning van het gezin vanuit WIJ Groningen, (2) ondersteuning vanuit het onderwijs/kinderopvang en (3) jeugdhulp geboden door zorgaanbieders
3.	<b>Inwoners hebben invloed op en zeggenschap over de door Stichting WIJ Groningen geïnitieerde initiatieven en voorzieningen in hun wijk</b>		<b>Registratie Gemeente Groningen:</b> % bewoners dat zegt (zeer) tevreden te zijn over de aanwezigheid van instanties voor ondersteuning en zorg, zoals WIJ-Groningen, in of nabij de eigen buurt <i>(Stadspanel)</i>	Stichting WIJ Groningen ontwikkelt samen met inwoners en de samenwerkingspartners initiatieven die aansluiten op de behoefte van de inwoners in de wijk en op de gebiedsagenda.

## Ondersteunende resultaten en de daarbij passende opdrachten

Ondersteunende resultaten en de daarbij passende opdrachten				
Nr.	Resultaat	Methode van meten: Tellen & Vertellen (kwantitatief & kwalitatief)		Opdracht aan WIJ Groningen <sup>2</sup>
		Procesindicatoren <i>Verantwoording</i> <i>Kwartaalrapportage</i>	Op basis van ervaring (waarderend) <i>Frequentie: Jaarlijks</i>	
4.	Inwoners en maatschappelijke partners weten waarvoor ze Stichting WIJ Groningen kunnen benaderen en ervaren het WIJ team als laagdrempelig en bewonersvriendelijk		<p><b>Registratie Gemeente Groningen:</b></p> <p>% bewoners dat zegt (wel eens) gehoord te hebben van WIJ Groningen en de WIJ-teams <i>(Stadspanel)</i></p> <p>% bewoners dat zegt goed bekend te zijn met de dienstverlening van WIJ Groningen <i>(Stadspanel)</i></p> <p>% bewoners dat zegt te weten waar te moeten zijn met een vraag <i>(Stadspanel)</i></p> <p>% bewoners dat zegt het gemakkelijk te vinden om bij WIJ Groningen naar binnen te lopen <i>(Stadspanel)</i></p> <p>% van inwoners dat zegt geholpen te zijn door een medewerker van WIJ-Groningen in de vorm van het opstarten of verder brengen van diens eigen idee/activiteit in de wijk <i>(Stadspanel)</i></p>	Stichting WIJ Groningen werkt vindplaatsgericht en biedt een laagdrempelige, toegankelijke entree, zowel fysiek, telefonisch als digitaal, rekening houdend met de diversiteit van de inwoners van de wijk

<sup>2</sup> Voor specifieke wettelijke eisen en dataregistratie vereisten wordt verwezen naar de hoofdstukken 4 en 5.



5.	Huisartspraktijken kennen en vertrouwen de expertise van WIJ Groningen en verwijzen inwoners door naar WIJ Groningen	<b>Registratie Stichting WIJ Groningen:</b> % caseload van de WIJ-medewerker dat door de huisarts en andere specialisten naar het WIJ team is verwezen	<b>Registratie Gemeente Groningen:</b> % specialistische jeugdhulp dat tot stand is gekomen via verwijzing door de huisarts en andere specialisten  (GWS)	Stichting WIJ Groningen: Maakt zijn expertise kenbaar bij alle huisartspraktijken in de gemeente Groningen en maakt afspraken over verwijsgedrag.
----	--	---	--	--

## SPOOR 2: ONDERSTEUNENDE VOORZIENINGEN

SPOOR 2: ONDERSTEUNENDE VOORZIENINGEN				
Hoofddresultaten en de daarbij passende opdrachten				
Nr.	Resultaat	Methode van meten: Tellen & Vertellen (kwantitatief & kwalitatief)		Opdracht aan WIJ Groningen
		<b>Procesindicatoren</b> Verantwoording Kwartaalrapportage	<b>Op basis van ervaring (waarderend)</b> Frequentie: Jaarlijks	
6.	De inwoner voert maximaal de regie over zijn eigen leven		<b>Registratie Gemeente Groningen:</b> % cliënten dat zegt samen met de medewerker naar oplossingen te hebben gezocht (CEO) % cliënten dat zegt zich serieus genomen te hebben gevoeld door de medewerker (CEO) % cliënten dat zegt bekend te zijn met de mogelijkheid tot OCO (CEO)	De door Stichting WIJ Groningen geboden ondersteuning richt zich waar mogelijk op het herstel en/of de continuering van de eigen regie.  Ter uitvoering van bovenstaande opdracht(en) draagt Stichting WIJ Groningen er zorg voor dat: De inwoner waar mogelijk leidend is bij zijn/haar ondersteuning; <ul style="list-style-type: none"> <li>- inwoners worden gemotiveerd een familiegroepsplan en/of een persoonlijk plan te maken.</li> <li>- inwoners zijn geïnformeerd over de mogelijkheid tot onafhankelijke cliëntondersteuning</li> </ul>
7.	Het onderzoek (vraagverheldering en opstellen ondersteuningsplan) en de daaruit voorkomende ondersteuning is passend bij de ondersteuningsvraag en sluit aan op de eigen kracht van inwoners	<b>Registratie Stichting WIJ Groningen:</b> Kwantitatieve omschrijving en duiding van de “klantenreis/inwonerreis”  <b>Doorlooperperiodieken</b> % trajecten met een doorlooptijd van de	<b>Registratie Gemeente Groningen:</b> <b>VRAAGVERHELDING/ONDERZOEK</b> % cliënten dat zegt (zeer) tevreden te zijn met het contact met de medewerker tijdens het (keukentafel)gesprek (CEO)  % cliënten dat zegt (zeer) tevreden te zijn met de deskundigheid van de	Stichting WIJ Groningen voert onderzoek uit bij inwoners met een ondersteuningsvraag, betreft waar mogelijk het netwerk en biedt indien nodig gedurende de onderzoeksfase noodzakelijke overbruggende ondersteuning.

		(wettelijke) melding tot de afronding van het onderzoek binnen de wettelijke termijn van 6 weken	medewerker tijdens het (keukentafel)gesprek (CEO)	Stelt met de inwoner een voor hem/haar begrijpelijk ondersteuningsplan op met zo concreet mogelijke doelen/resultaten en acties.
		Inzage in wachtlijsten en wachttijden (doorlooptijd)		
	<b>DOELREALISATIE</b> % ondersteunings-trajecten dat succesvol is afgerond door doelrealisatie	% cliënten dat zegt (zeer) tevreden te zijn met de gekozen oplossing tijdens het (keukentafel)gesprek (CEO)		Biedt ondersteuning en voert hierop inhoudelijke casusregie; Voert procesregie als sprake is van geïndiceerde ondersteuning.
		% cliënten dat zegt snel te zijn geholpen met de vraag (CEO)		
		<b>PASSENDE ONDERSTEUNING</b> % inwoners dat zegt dat de geboden ondersteuning past bij de hulpvraag (CEO)		<i>Ter uitvoering van bovenstaande opdracht(en) draagt Stichting WIJ Groningen er zorg voor dat:</i>
		% inwoners dat zegt dat de kwaliteit van de geboden ondersteuning goed is (CEO)		<b>Tijdens het onderzoek:</b> Het onderzoek plaatsvindt op basis van brede vraagverheldering, op alle leefgebieden die de ZRM en de ZRJ onderscheiden
				Het onderzoek uitgevoerd is door professionals
				Het onderzoek niet langer dan zes weken duurt
		<b>GEÏNDICEERDE VOORZIENINGEN</b> Indicatiewaarde verstrekte (maatwerk)voorzieningen per kwartaal (Cognos)		Als bij een ondersteuningsvraag een jeugdige is betrokken, wordt die altijd gezien en gehoord
		% ingediende bezwaren als zijnde gegrond verklaard t.o.v. het totaal aantal ontvangen bezwaren (GWS)		De (duurzaamheid van de) draagkracht en draaglast van het netwerk, met bijzondere aandacht voor (jonge) mantelzorgers, maakt



				onderdeel uit van het onderzoek en het evaluatieproces
			<b>DOELREALISATIE</b> % inwoner dat zegt door de geboden ondersteuning (maatwerk) van het WIJ team de dingen die hij/zij wil beter te kunnen doen (eigen regie) (CEO)	De draagkracht van mantelzorgers wordt ondersteund
			% inwoners dat zegt door de ondersteuning van het WIJ team hij/zij zich zelf beter kan redden (zelfredzaamheid) (CEO)	Biedt inwoners gedurende de onderzoeksfase noodzakelijke overbruggende ondersteuning om de situatie te stabiliseren en een kwalitatief goed ondersteuningsplan te kunnen opstellen
			% inwoners dat zegt door de geboden ondersteuning (WIJ medewerker) door WIJ-Groningen de dingen die hij/zij wil beter te kunnen doen (eigen regie te voeren) (Stadspanel)	<b>Bij opstellen van het ondersteuningsplan:</b> Doelen en acties worden samen met de inwoner geformuleerd en vastgelegd
			% inwoners dat zegt dat door de geboden ondersteuning door WIJ-Groningen hij/zij zichzelf beter kan redden (eigen kracht, weerbaarheid) (Stadspanel)	In alle ondersteuningsplannen wordt expliciet aangegeven of er al dan niet inzet is van het informele netwerk en of/hoe deze inzet wordt gestimuleerd. In het geval van inzet van een maatwerkvoorziening is de aanbieder (zoals het GON) tijdig betrokken tijdens het onderzoek zodat deze tenminste 14 dagen de tijd heeft om een uitvoeringsplan te verwoorden met duur en omvang van de ondersteuning.
				Alle beslissingen die worden genomen in het kader van ondersteuning (van de inzet van eigen kracht en/of basisvoorzieningen tot het beroep op één of meerdere individuele voorzieningen) zijn zorgvuldig gemotiveerd en gedocumenteerd en daarmee gemakkelijk terug te vinden.
				<b>Tijdens het ondersteunen:</b> Biedt individuele en/of gezinsondersteuning als de zelfredzaamheid van de inwoner(s) binnen afzienbaar tijd hersteld kan worden

				<p><b>Tijdens het voeren van procesregie:</b> Elk door Stichting WIJ Groningen ondersteund huishouden heeft één regisseur vanuit het WIJ team.</p> <p><b>De regisseur:</b> Voert inhoudelijke regie op ondersteuning die hij zelf uitvoert</p> <p>Voert procesregie op maatwerkondersteuning en jeugdhulp, waar deze wordt uitgevoerd door aanbieders<sup>3</sup>. Waar van toepassing sluit dit aan op passend onderwijs (de regie op de begeleiding/behandeling ligt bij de aanbieder)</p> <p>Monitort en evalueert de ondersteuning en bepaalt samen met het huishouden/gezin of een situatie vraagt om andere inzet (tijdig op- en afschalen) en legt dit vast in het daarvoor bestemde systeem</p> <p>Bij het niet gebruik maken van een maatwerkvoorziening door de inwoner wordt in kaart gebracht waarom hier niet gebruik van wordt gemaakt en wordt hier naar gehandeld.</p> <p><b>Tijdens het proces van evaluatie:</b> Ingezette ondersteuning wordt altijd geëvalueerd op basis van de vastgelegde doelen en acties. Uitkomst van de evaluatie is zorgvuldig gedocumenteerd en aanvullende acties uitgezet waar nodig.</p>
--	--	--	--	---

<sup>3</sup> Hieronder wordt ook verstaan jeugdigen en gezinnen die via de verwijzindex gemeld zijn

Ondersteunende resultaten en de daarbij passende opdrachten

Ondersteunende resultaten en de daarbij passende opdrachten				
Nr.	Resultaat	Methode van meten: Tellen & Vertellen (kwantitatief & kwalitatief)		Opdracht aan WIJ Groningen
		Procesindicatoren Verantwoording Kwartaalrapportage	Op basis van ervaring (waarderend) Frequentie: Jaarlijks	
8.	Jeugd en hun ouders/verzorgers die met een hulpvraag bij de huisarts komen ontvangen passende ondersteuning	<b>Registratie Stichting WIJ Groningen:</b> Aantal jeugdigen dat door de OJG is gezien, ondersteund en verwezen naar WIJ Groningen en naar specialistische hulp		Stichting WIJ Groningen ontwikkelt in tenminste zes huisartsenpraktijken de functie van OJG en houdt deze in stand overeenkomstig de 'samenwerkingsovereenkomst Ondersteuner Jeugd en Gezin'
9.	Inwoners zijn in de gelegenheid om hun ervaringen over het contact met Stichting WIJ Groningen te delen	<b>Registratie Stichting WIJ Groningen:</b> Stichting WIJ Groningen toont aan op welke manier de ervaringen van volwassenen en jeugdigen hebben geleid tot verbetermaatregelen		Stichting WIJ Groningen ontwikkelt en gebruikt een instrument voor inwoners om ervaringen te delen over hun contact met Stichting WIJ Groningen Stichting WIJ Groningen gebruikt de ervaringen van de inwoners om het contact en de dienstverlening te verbeteren
10.	Gezinnen met zware, complexe problematiek worden adequaat ondersteund	<b>Registratie Stichting WIJ Groningen:</b> Aantal zeer zware, complexe gezinssituaties; uitstroom en duur van interventies Stichting WIJ toont aan welke interventie is toegepast bij ophanden zijnde crisis (kwalitatief)		Stichting WIJ Groningen borgt de procesregie van zware, complexe gezinssituaties



11.	<b>Kwetsbare inwoners die niet ontvankelijk zijn voor ondersteuning (zoals veroorzakers van overlast of zorgmijders) zijn onder de aandacht en ontvangen passende ondersteuning</b>	<i>Registratie Stichting WIJ Groningen:</i> Aantal inwoners dat onderdeel uitmaakt van de OGGz aanpak. Kwalitatieve beschrijving van de aard en ontwikkeling van de geleverde bemoeizorg (ingezette methodieken om signalen te vinden)	<i>Registratie Gemeente Groningen: Richtinggevend :</i> % Bewoners (18 jaar e.o.) dat zegt vaak overlast te ervaren van omwonenden  % Bewoners (18 jaar e.o.) dat zegt vaak overlast te ervaren van groepen jongeren in de eigen buurt (Wijk-enquête Basisonitor)	Stichting WIJ Groningen bereikt de meest kwetsbare inwoners (w.o. zorgmijders), maakt contact en leidt toe naar passende ondersteuning <i>Ter uitvoering van bovenstaande opdracht(en) draagt de Stichting WIJ Groningen er zorg voor dat:</i>  <ul style="list-style-type: none"> <li>- medewerkers met de juiste expertise en competenties op deze doelgroep worden ingezet</li> <li>- waar nodig de expertise van VNN en/of Lentis wordt ingeschakeld</li> <li>- hij procesregie voert op de bemoeizorg tenzij het de expertise van Stichting WIJ overstijgt</li> <li>- hij de voortgang van de bemoeizorg procesmatig monitort.</li> </ul>
12.	<b>Klachten zijn zorgvuldig behandeld en afgehandeld en leiden aantoonbaar tot verbetering</b>	<i>Registratie Stichting WIJ Groningen:</i> % ingediende klachten WIJ Groningen op het totaal aantal meldingen  % afgehandelde klachten als zijnde grondig verklaard op het totaal aantal afgehandelde klachten WIJ-Groningen  Stichting WIJ Groningen toont aan op welke manier de afhandeling van de klachten geleid heeft tot verbetermaatregelen		Stichting WIJ Groningen handelt klachten over zijn eigen dienstverlening binnen de wettelijke termijn af en verbetert processen en handelingen overeenkomstig de uitkomst van de klachten.

SPOOR 3: SAMENSPEL MET ZORGVOORZIENINGEN				
Hoofdresultaten en de daarbij passende opdrachten				
Nr.	Resultaat	Methode van meten: Tellen & Vertellen (kwantitatief & kwalitatief)		Opdracht aan WIJ Groningen
		<b>Procesindicatoren</b> <i>Verantwoording</i> <i>Kwartaalrapportage</i>	<b>Op basis van ervaring (waarderend)</b> <i>Frequentie: Jaarlijks</i>	
13.	<b>De door de aanbieder geboden ondersteuning sluit aan op de doelen uit het ondersteuningsplan</b>	<i>Registratie Stichting WIJ Groningen:</i> % inwoners met een maatwerkvoorziening waarvan de beoogde doelstellingen in het PvA behaald is	<i>Registratie Gemeente Groningen:</i> % Bewoners (18 jaar e.o.) dat zegt dat de geboden ondersteuning past bij de hulpvraag (CEO)	De procesregisseur van Stichting WIJ Groningen toetst of het uitvoeringsplan van de aanbieder aansluit op de doelen uit het ondersteuningsplan en acteert hier naar  Voeren van procesregie met als doel bewaking van doelrealisatie en tijdig op- en afschalen
14.	<b>De resultaten van de ondersteuning zijn integraal, met alle bij de ondersteuning betrokken partijen, geëvalueerd en acties zijn uitgezet conform de uitkomsten van de evaluatie</b>		% cliënten dat zegt door de geboden ondersteuning zich beter te kunnen redden (eigenkracht) (CEO)  % cliënten dat zegt door de geboden ondersteuning de dingen die men wil beter te kunnen doen (eigen regie) (CEO)	Stichting WIJ Groningen beoordeelt samen met de inwoner en de aanbieder de voortgang van de doelrealisatie van het ondersteuningsplan



## Inhoudelijk resultaat voor wat betreft ontwikkeling zorguitgaven

(niet vanuit oogpunt inwoner, maar vanuit interne beheersing van kosten)

15.	<b>De ontwikkeling van zorguitgaven ((maatwerk)voorzieningen en jeugdhulp) is transparant en passende beheersmaatregelen zijn getroffen</b>	<i>Registratie Gemeente Groningen:</i> Kosten (maatwerk)voorzieningen vs. gemeentelijke begroting (verplichting zowel als gedeclareerde bedragen) Instroom en uitstroom met reden incl. indicatiewaarde (incl. maatwerkvoorziening GON) Verschil in indicatiewaarde bij herindicatie (incl. maatwerkvoorziening GON) Inzicht in verschil in geïndiceerde zorg v.w.b. zwaarte en duur (incl. maatwerkvoorziening GON)	Stichting WIJ Groningen levert input en duiding in de ontwikkeling van: <ul style="list-style-type: none"> <li>• de aantallen en indicatiewaarde van alle niet aan GON gerelateerde voorzieningen;</li> <li>• de indicatiewaarde van de aan GON gerelateerde voorzieningen</li> </ul> en ontwikkelt in samenwerking met de gemeente Groningen beheersmaatregelen en implementeert deze
-----	---	--	--

## SPECIFIEKE AFSPRAKEN VOOR HAREN EN TEN BOER

De bovenstaande vijftien resultaten, met bijbehorende opdrachten, zijn met ingang van 2019 van toepassing op de gemeente Groningen ná herindeling (dus inclusief de huidige gemeenten Haren en Ten Boer). Om de huidige aanpakken in zowel Haren als Ten Boer volledig op een zorgvuldige manier te kunnen harmoniseren met die van Stichting WIJ Groningen is een overgangsperiode van twee jaren uitgetrokken: 2019 en 2020. In de twee overgangsjaren worden voor de situaties in Haren en Ten Boer additionele afspraken gemaakt. Deze additionele afspraken zijn onderstaand verwoord in een tweetal addenda. Een addendum voor het aankomende WIJ Haren en een addendum voor het aankomende WIJ Ten Boer. De addenda bevatten aanvullende te leveren prestaties door WIJ Haren en WIJ Ten Boer, hiermee samenhangende additionele opdrachten en de hiervoor benodigde monitoring, inclusief randvoorwaarden. Nieuwe ontwikkelingen en inzichten kunnen leiden tot aanpassing van de addenda.

### WIJ Haren

bestaand uit Toegangsteam Haren, Torion, Welzijn voor jong en oud (gedeeltelijk) en Centrum Jeugd en Gezin

PRESTATIE	ADDITIONELE OPDRACHT
1. Het WIJ-team Haren is gerealiseerd.	Ontwikkel WIJ Haren met inachtneming van: <ul style="list-style-type: none"> <li>- De bestuursovereenkomst Herindeling.</li> <li>- De Set van Afspraken gemeente Groningen - Stichting WIJ Groningen.</li> </ul>



	- De maat van Haren (kleinschalig, korte lijnen, dichtbij, pragmatisch en maatwerk).
2. WIJ Haren werkt integraal samen met de directies Werk en Inkomensdienstverlening van de gemeente Groningen, waarbij medewerkers werken op de locatie van WIJ Haren. De operationele aansturing van medewerkers Werk gebeurt door WIJ Groningen en de hiërarchische aansturing door de directie Werk van de gemeente Groningen.	Geef invulling aan de integrale benadering van cliënten bij de uitvoering van de Wmo, de Jeugdwet en de Participatiewet waarbij de aanpak is afgestemd met en aangesloten op de backoffices van de Directie Maatschappelijke Ontwikkeling (Wmo, Jeugdwet) en de Directies Werk en Inkomensdienstverlening (Participatiewet) van de gemeente Groningen.
3. De activiteiten en het werkproces van WIJ Haren ten aanzien van de gehandicaptenparkeerkaarten (GPK) zijn onderzocht.	Organiseer de aanvraagprocedure GPK in eerste instantie in Haren, als onderdeel van de aanpak van WIJ Haren. Doe onderzoek en breng in 2019 advies uit waar en hoe deze procedure definitief te organiseren. Pas de dienstverlening hierop vervolgens aan, indien nodig.
4. De vrijwilligers die mede uitvoering geven aan de opdracht aan WIJ Haren zijn verbonden aan WIJ Haren.	WIJ Groningen heeft een inspanningsverplichting om de vrijwilligers, betrokken bij de uitvoering van activiteiten, projecten, etc. bij WIJ Haren te behouden door een gedegen vrijwilligersbeleid te voeren.
5. In de DVO zijn de wederzijdse taken en verantwoordelijkheden geregeld voor: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Uitvoering en operationele aansturing team Werk op de locatie WIJ Haren.</li> <li>- Uitvoering team Inkomen op de locatie WIJ Haren.</li> <li>- Uitvoering afhandeling GPK.</li> </ul>	Stichting WIJ Groningen en de gemeente Groningen maken een aanvulling op de huidige DVO en checken of de bestaande DVO moet worden aangepast.
6. De ondersteuner Jeugd en Gezin (OJG) is onderdeel van WIJ Haren.	De OJG draagt bij aan de coördinatie en afstemming van de zorgtoewijzing Jeugd tussen WIJ Haren en de huisartsenpraktijken.
<b>MONITORING, METHODE VAN METEN</b>	
In 2020 zijn wij tevreden als WIJ Haren door de cliënten, inwoners, aanbieders, ketenpartners, netwerken en vrijwilligers een voldoende beoordeling krijgt op de volgende aspecten: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Herkenbaarheid.</li> <li>- Bereikbaarheid.</li> <li>- Bekendheid.</li> </ul>	WIJ Haren organiseert in 2020 gesprekken met de genoemde doelgroepen over de aspecten herkenbaarheid, bekendheid en bereikbaarheid. De bevindingen worden gerapporteerd aan de opdrachtgever.

- Tevredenheid.	
<b>ONTWIKKELOPDRACHTEN</b>	
Onderzoek in 2019 de kwaliteit, doorverwijzing en werkmethode bij WIJ Haren en beslis op basis hiervan wat de meest geschikte werkmethode is voor WIJ Haren. Besluit eveneens wat leer- en verbeterpunten kunnen zijn voor de werkmethode van Stichting WIJ Groningen. Implementeer vervolgens alsnog de ondersteuningsstructuur van WIJ Groningen in Haren.	Omdat we niet weten in hoeverre de werkmethode van Haren en Stichting WIJ Groningen verschillen, is afgesproken om de tijd te nemen om dit te onderzoeken. Dus in 2019 extern onderzoek uit laten voeren naar de kwaliteit van de ondersteuning en doorverwijzingen bij het nieuwe WIJ Haren (en tegelijkertijd in Ten Boer). Op basis hiervan wordt beslist wat de meest geschikte werkmethode is voor het nieuwe WIJ Haren. Ook kan Stichting WIJ Groningen hiervan leren met betrekking tot de eigen werkmethode. Indien gewenst kan dan alsnog de ondersteuningsstructuur WIJ Groningen geïmplementeerd worden.
Geef invulling aan de huisvesting van WIJ Haren.	Geef invulling aan de huisvesting van WIJ Haren met inachtneming van: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het huisvestingsconcept van WIJ Groningen, incl. entree en consultatiebureau/CJG.</li> <li>- De bestaande locaties voor ontmoeting en ondersteuning in Haren.</li> <li>- Spreekuur GKB op locatie WIJ Haren.</li> </ul>
<b>RANDVOORWAARDEN</b>	
WIJ Haren hanteert de voor het grondgebied van de voormalige gemeente geldende regelgeving zolang het college dan wel de gemeenteraad van de gemeente Groningen geen vervangende regelgeving heeft vastgesteld. Stichting WIJ Groningen volgt het beleid van de gemeente Groningen. De gemeente Groningen informeert Stichting WIJ Groningen over wijzigingen in relevante wet- en regelgeving. Stichting WIJ Groningen levert input voor de evaluatie en bijstelling van relevant gemeentelijk beleid. De afspraken over informatievoorziening staan in de DVO.	
WIJ Haren heeft de beschikking over een budget ter hoogte van €15.000,-- dat naar eigen inzicht kan worden ingezet voor maatwerk, ondersteuning van inwoners of groepen inwoners gericht op versterking van de zelfredzaamheid en participatie en/of de ontwikkeling van burgerinitiatieven binnen het Sociaal Domein.	

<b>WIJ TEN BOER</b> Bestaand uit De Deel	
<b>PRESTATIE</b>	<b>ADDITIONELE OPDRACHT</b>
1. Het WIJ-team Ten Boer is gerealiseerd.	Ontwikkel WIJ Ten Boer met inachtneming van: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. De bestuursovereenkomst Herindeling.</li> </ol>

	<p>2. De Set van Afspraken gemeente Groningen- Stichting WIJ Groningen.</p> <p>3. De maat van Ten Boer (kleinschalig, korte lijnen, dichtbij, pragmatisch en maatwerk).</p>
<p>2. WIJ Ten Boer werkt integraal samen met de directies Werk en Inkomensdienstverlening van de gemeente, waarbij medewerkers werken op de locatie van WIJ Ten Boer. De operationele aansturing van medewerkers Werk gebeurt door WIJ Groningen. De hiërarchische aansturing vindt plaats door de directies Werk en Inkomensdienstverlening van de gemeente.</p>	<p>Geef invulling aan de integrale benadering van cliënten bij de uitvoering van de Wmo, de Jeugdwet en de Participatiewet waarbij de aanpak is afgestemd met en aangesloten op de backoffices van de Directie Maatschappelijke Ontwikkeling (Wmo, Jeugdwet) en de Directies Werk en Inkomensdienstverlening (Participatiewet) van de gemeente Groningen.</p>
<p>3. De activiteiten en het werkproces van WIJ Ten Boer ten aanzien van de gehandicaptenparkeerkaarten (GPK) zijn onderzocht.</p>	<p>Organiseer de aanvraagprocedure GPK in eerste instantie in Ten Boer, als onderdeel van de aanpak van WIJ Ten Boer. Doe onderzoek en breng in 2019 advies uit waar en hoe deze procedure definitief te organiseren. Pas de dienstverlening hierop vervolgens aan, indien nodig.</p>
<p>4. WIJ Ten Boer kent de (informele) sociale kaart en werkt samen met burgerinitiatieven en vrijwilligers.</p>	<p>WIJ Ten Boer blijft samenwerken met de (informele) activiteiten en burgerinitiatieven. Denk hierbij aan de dorpscoöperatie, het praathuis, de weggeefwinkel, e.d.</p>
<p>5. In de DVO zijn de wederzijdse taken en verantwoordelijkheden geregeld voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Uitvoering en aansturing Werk &amp; Inkomen (inkomensconsulent en consulent werk) op locatie.</li> <li>- Uitvoering afhandeling GPK.</li> </ul>	<p>Stichting WIJ Groningen en de gemeente Groningen maken een aanvulling op de huidige DVO en checken of de bestaande DVO moet worden aangepast.</p>
<p>6. De ondersteuner Jeugd en Gezin (OJG) is vanuit de GGD voor één jaar gedetacheerd bij Stichting WIJ Groningen en wordt ingezet bij WIJ Ten Boer.</p>	<p>De OJG draagt bij aan de coördinatie en afstemming van de zorgtoewijzing Jeugd tussen WIJ Ten Boer en de huisartsenpraktijken. De OJG werkt op locatie bij de huisartsen.</p>
<p>Binnen WIJ Ten Boer is een maatschappelijk ondersteuner aardbevingen werkzaam.</p>	<p>De maatschappelijk ondersteuner aardbevingen wordt betaald uit het programma aardbevingen van de gemeente Groningen.</p>
<p><b>ONTWIKKELOPDRACHT HUISVESTING</b></p>	



Geef invulling aan de huisvesting van WIJ Ten Boer.	Geef invulling aan de huisvesting van WIJ Ten Boer conform: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het huisvestingconcept van Stichting WIJ Groningen, incl. entree en consultatiebureau.</li> <li>- De bestaande (informele) locaties waar ontmoeting plaatsvindt.</li> <li>- Spreekuur GKB op locatie WIJ Ten Boer.</li> </ul>
<b>MONITORING, METHODE VAN METEN</b>	
In 2020 zijn wij tevreden als WIJ Ten Boer door de cliënten, inwoners, aanbieders, ketenpartners, netwerken en vrijwilligers een voldoende beoordeling krijgt op de volgende aspecten: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Herkenbaarheid.</li> <li>- Bereikbaarheid.</li> <li>- Bekendheid.</li> <li>- Tevredenheid.</li> </ul>	WIJ Ten Boer organiseert in 2020 gesprekken met de genoemde doelgroepen over de aspecten herkenbaarheid, bekendheid en bereikbaarheid. De bevindingen worden gerapporteerd aan de opdrachtgever en waar van toepassing betrokken bij de daaropvolgende Set van Afspraken.
<b>RANDVOORWAARDEN</b>	
WIJ Ten Boer hanteert de voor het grondgebied van de voormalige gemeente geldende regelgeving zolang het college dan wel de gemeenteraad van de gemeente Groningen geen vervangende regelgeving heeft vastgesteld. Stichting WIJ Groningen volgt het beleid van de gemeente Groningen. De gemeente Groningen informeert Stichting WIJ Groningen over wijzigingen in relevante wet- en regelgeving. Stichting WIJ Groningen levert input voor de evaluatie en bijstelling van relevant gemeentelijk beleid. De afspraken over informatievoorziening staan in de DVO.	
WIJ Ten Boer heeft snel en makkelijk de beschikking over een budget van €70.000,-- dat naar eigen inzicht kan worden ingezet voor maatwerk, ondersteuning van inwoners of groepen inwoners gericht op versterking van de zelfredzaamheid en participatie en/of de ontwikkeling van burgerinitiatieven binnen het Sociaal Domein.	

## RANDVOORWAARDEN

### Algemene Eisen

**In de kwaliteitsaudit van Stichting WIJ Groningen en de daaruit vloeiende rapportage moet duidelijk worden dat en hoe voldaan is aan alle randvoorwaarden**

<b>Algemene eisen: Stichting WIJ Groningen</b>	<b>Verplichting gemeente Groningen</b>
<b>1.</b> Stichting WIJ Groningen stelt een stedelijke WIJ-raad in die de collectieve belangen behartigt van alle inwoners die een beroep doen op de ondersteuning van WIJ Groningen, met aandacht voor het perspectief van jeugdigen.	
<b>2.</b> Stichting WIJ Groningen neemt de verantwoordelijkheid voor een zorgvuldige uitvoering van de inhoudelijke opdracht.	
<b>3.</b> Stichting WIJ Groningen werkt mee aan de Maatschappelijke Kosten Baten Analyse (MKBA) zoals uitgevoerd door de gemeente Groningen en voert in dat kader de benodigde registratie.	
<b>4.</b> Geoordeelde rijksbudgetten, zoals het budget met betrekking tot VVE, worden conform ingezet en verantwoord.	Gemeente Groningen informeert Stichting WIJ Groningen jaarlijks over de nieuwe vastgestelde rijksbudgetten.
<b>5.</b> Stichting WIJ Groningen ontwikkelt een kwaliteitskader en kwaliteitsbeleid waarin specifiek aandacht is voor kwaliteitseisen en veiligheidsaspecten jeugd.	
<b>6.</b> Stichting WIJ Groningen voert interne audits uit en levert per kwartaal een rapportage aan de gemeente Groningen. Op basis van deze rapportages werkt stichting WIJ Groningen desgevraagd actief mee aan verdiepend onderzoek door de gemeente Groningen.	Gemeente Groningen analyseert en beoordeelt de Kwartaalrapportage Kwaliteit WIJ. Op basis van de uitkomsten kan een verdiepend onderzoek uitgevoerd worden.
<b>7.</b> Stichting WIJ Groningen werkt desgevraagd mee aan incidentele kwaliteitsonderzoeken aan de hand van door de gemeente Groningen aangedragen thema's.	
<b>8.</b> De samenstelling van WIJ Groningen weerspiegelt de multiculturele samenleving	

## Wettelijke eisen

---

<b>1.</b>	Professionals van stichting WIJ Groningen kennen en handelen volgens de wettelijke kaders en daarbij horende eisen (Jeugdwet, WMO, Participatiewet, Algemene verordening gegevensbescherming en indien van toepassing Wet publieke gezondheid en Wet passend onderwijs.	Gemeente Groningen informeert Stichting WIJ Groningen over wijzigingen in wet- en regelgeving.
<b>2.</b>	Stichting WIJ Groningen zorgt voor de veiligheid, gezondheid en het welzijn van het personeel conform de Arbo-eisen.	
<b>3.</b>	Stichting WIJ Groningen draagt er voor zorg dat zijn medewerkers kunnen handelen volgens 'Meldplicht calamiteit en geweld voor jeugdhulpaanbieders en gecertificeerde instellingen' en 'Meldplicht calamiteiten WMO'.	
<b>4.</b>	Stichting WIJ Groningen draagt er voor zorg dat zijn professionals en vrijwilligers kunnen handelen volgens de Wet Verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling (inclusief kindcheck).	
<b>5.</b>	Stichting WIJ Groningen past de 'norm van de verantwoorde werktoedeling' toe.	
<b>6.</b>	Stichting WIJ Groningen registreert meldingen in de verwijzindex Jeugd.	
<b>7.</b>	Stichting WIJ Groningen faciliteert en garandeert dat de relevante professionals beschikken over actuele vermeldingen in het Kwaliteitsregister Jeugd en BIG-register.	
<b>8.</b>	Stichting WIJ Groningen zet professionals (waaronder ervaringsdeskundigen) in die bij indiensttreding of aanvang van de werkzaamheden een geldige VOG hebben overlegd.	

---

## Gemeentelijke eisen

---

<b>1.</b>	Stichting WIJ Groningen werkt conform de 'Verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Groningen 2015' en de daaruit voortkomende 'Gewijzigde Nadere regels maatschappelijke ondersteuning gemeente Groningen 2017'.	Gemeente Groningen informeert Stichting WIJ Groningen over wijzigingen in gemeentelijk beleid en regelgeving.
<b>2.</b>	Stichting WIJ Groningen werkt conform de 'Verordening jeugdhulp gemeente Groningen 2015' en de daaruit voortkomende 'Gewijzigde Nadere regels jeugdhulp gemeente Groningen 2015'.	
<b>3.</b>	Stichting WIJ Groningen voert haar taken uit conform de overeengekomen begroting 2019.	
<b>4.</b>	Stichting WIJ Groningen voert zijn taken uit binnen de beleidskaders van het Regionaal Transitie Arrangement (RTA) en het Gronings Functioneel Model (GFM).	

---



- |            |   |  |
|------------|---|--|
| <b>5.</b>  | Stichting WIJ Groningen werkt bij de toekenning van geïndiceerde jeugdhulp volgens het Referentiekader Toegang van de RIGG.   |  |
| <b>6.</b>  | Stichting WIJ Groningen werkt bij de toekenning van geïndiceerd jeugdhulp met de werkafspraken en protocollen van de RIGG (werkwijze 'Goede toekenning', zorgroutes, afspraken over inzet Expertpool, de Richtlijnen Omgaan met niet gecontracteerde jeugdhulp e.d.).   |  |
| <b>7.</b>  | Stichting WIJ Groningen gebruikt bij de toekenning van geïndiceerde jeugdhulp het Productenboek Jeugdhulp van de RIGG.  |  |
| <b>8.</b>  | Medewerkers van Stichting WIJ Groningen zijn bekend met en werken volgens het privacyreglement voor professionals (dat minimaal voldoet aan de eisen van de Algemene verordening gegevensbescherming). Vrijwilligers leven het privacyreglement eveneens na.  |  |
| <b>9.</b>  | Stichting WIJ Groningen streeft naar een flexibele schil van 10% van het aantal FTE's   |  |
| <b>10.</b> | Stichting WIJ Groningen werkt conform het escalatiemodel zoals beschreven in het document 'Op- en afschaling in het Sociaal Domein'.  | Gemeente Groningen heeft een actueel escalatie model dat uitvoerbaar is door Stichting WIJ Groningen |
| <b>11.</b> | Stichting WIJ Groningen werkt conform de samenwerkingsafspraken (zie bijlage) en de beschreven werkprocessen samen met de JGZ, kent de kerntaken van de JGZ (zie Landelijk Professioneel Kader) en respecteert deze.  |  |
| <b>12.</b> | Stichting WIJ Groningen maakt gebruik van een eenduidige communicatie richting inwoners voor wat betreft de volgende verplichte formulieren/brieven: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Brief ter bevestiging van melding (Nadere Regels Wmo, artikel 2.2; Nadere regels Jeugdhulp, artikel 3)</li> <li>• Brief <sup>4</sup>met informatie over rechten en plichten en de vervolprocedure, recht op onafhankelijke cliëntondersteuning, en het onverplichte karakter van de mantelzorg (Nadere regels Wmo artikel 4.1)</li> <li>• Toestemmingsformulier (Nadere regels Wmo artikel 4.1; Nadere regels Jeugdhulp art. 4 en 5),</li> <li>• Verslag van het onderzoek (Nadere regels Wmo artikel 5; Nadere regels Jeugdhulp art. 6)</li> <li>• Aanvraagformulier (Nadere regels Wmo artikel 6.2; Nadere regels Jeugdhulp art. 7).</li> </ul> |  |

<sup>4</sup> Deze informatie kan ook worden opgenomen in de bevestigingsbrief

## Dienstverlening

---

1. Stichting WIJ Groningen mag geen inwoners weigeren.
  2. Stichting WIJ Groningen stimuleert het kostenbewustzijn bij de medewerkers van Stichting WIJ Groningen met betrekking tot de inzet van individuele voorzieningen.
- 

## Werkafspraken

---

1. Stichting WIJ Groningen draagt er zorg voor dat in het geval van toekenning van een Wmo maatwerkvoorziening of zorgtoewijzing Jeugd, de volledige hiertoe benodigde informatie aan de gemeentelijke backoffice wordt aangeleverd
  2. Stichting WIJ Groningen werkt mee aan het leveren van de gegevens zoals omschreven in het hoofdstuk registratie eisen.
  3. Stichting WIJ Groningen conformeert zich aan gemeentelijke beleidsaanpassingen en ontwikkelingen in het kader van de transformatie, zoals initiatieven die voortkomen uit 'right to challenge' en innovatie-ateliers. Gemeente Groningen informeert Stichting WIJ Groningen over wijzigingen in gemeentelijk beleid en regelgeving.
  4. Stichting WIJ Groningen is verplicht mee te werken aan cliënt ervarings- en cliënttevredenheidsonderzoeken. Gemeente Groningen informeert Stichting WIJ Groningen over de uitkomsten en betreft Stichting WIJ Groningen bij de duiding.
-

---

**Additionele eisen HR**    **Opleiding en deskundigheid van professionals en vrijwilligers. HR beleid bevat in ieder geval het volgende:**

- 1.** Professionals en vrijwilligers van Stichting WIJ Groningen zijn bekend met en werken volgens het agressieprotocol en het spoedprotocol
  - 2.** Voor de uitvoering van de ondersteuning beschikt Stichting WIJ Groningen over gekwalificeerd en deskundig personeel in relatie tot de doelgroep en tot de door de ZRM onderscheiden leefgebieden. Stichting WIJ Groningen zet personeel in dat beschikt over de gangbare competenties en vaardigheden die passend zijn bij hun rol in WIJ Groningen. In het geval van jeugd wordt gewerkt met het Kwaliteitskader Jeugd en het Referentiekader Toegang Jeugdhulp Groninger Gemeenten
  - 3.** Professionals en vrijwilligers van Stichting WIJ Groningen zijn bekend met en handelen naar het methodisch kader en de ondersteuningsstructuur van Stichting WIJ Groningen en past deze toe.
  - 4.** Voor zover Stichting WIJ Groningen structureel vrijwilligers inzet beschikken zij over een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG).
-



## Data registratie eisen

Om de resultaten te meten is het essentieel om een volledig, juist en betrouwbare database op te bouwen. Hierbij is de hoofdboodschap: alleen registreren wat absoluut noodzakelijk is voor betrouwbare dossiervorming en accurate resultaatmeting. De gemeente Groningen spreekt met Stichting WIJ Groningen af dat de administratieve afhandeling van WIJ Groningen op een eenduidige manier plaatsvindt, zodat geen extra of onnodige administratieve lasten ontstaan. De vastlegging in het primaire systeem moet van dien aard zijn dat de volgende informatie beschikbaar is:

### **Omgevingsgerichte aanpak**

Inzicht in activiteiten en thema's en behaalde resultaten

### **Entree**

Aantal binnengekomen meldingen (gespecificeerd naar soort melding, soort melder, verwijzer, en soort afhandeling<sup>5</sup>)

Begindatum melding

Aantal dreigende huisuitzettingen en soort afhandeling

Datum afhandeling melding

Bij wettelijke meldingen: melding gekoppeld aan dossier

### **Onderzoek**

Begindatum onderzoek

Ingevulde ZRM of ZRJ

Afgesproken acties en doelen (incl. verantwoordelijke actiehouders)

Inzet van informeel netwerk en vrijwilligers specifiek vermeld

In geval van PGB: een vastlegging van uitkomst PGB-vaardigheid, incl. budgetplan

Einddatum onderzoek

Datum aanvraag

### **Ondersteuning door het WIJ team**

Aantal inwoners dat ondersteund wordt door het WIJ team

Begindatum ondersteuning

Omvang en duur van de ondersteuning

Einddatum ondersteuning

Doelrealisatie (waaruit reden uitstroom uit blijkt)

### **Indiceren van maatwerkvoorziening**

<sup>5</sup> Gespecificeerd naar afhandeling per soort waaronder de volgende: inzet eigen kracht, doorgezet naar onderzoek e.d.

Indicatiegegevens in relatie tot productcode, omvang en frequentie, aanbieder, kosten van de voorziening, financieringsvorm, omvang PGB (indien van toepassing), offerte (indien van toepassing) e.d.

Begindatum indicatie

Einddatum indicatie

#### **Casusregie**

Aantal inwoners waar casusregie op wordt uitgevoerd (te herleiden vanuit status dossier)

Tussentijdse evaluatie vastgelegd en ZRM opnieuw gevuld incl. status van doelrealisatie

Inzet van informele netwerk en vrijwilligers specifiek geëvalueerd

Doelrealisatie beoordeeld en vastgelegd bij uitstroom (beëindiging regie)

#### **Overig**

Aantal klachten ontvangen gespecificeerd per soort klacht en afhandeling

Tussentijdse evaluatie vastgelegd en ZRM opnieuw gevuld incl. status van doelrealisatie

Inzet van informele netwerk en vrijwilligers specifiek geëvalueerd

Doelrealisatie beoordeeld en vastgelegd bij uitstroom (beëindiging regie)

## Ontwikkel opgaven

De meetlat waarlangs we ontwikkelopgaven hebben gehouden:

- o vernieuwend, bestaan nog geen vaste kaders/uitgangspunten voor het te ontwikkelen thema
- o ontwikkelopgave heeft niet een duidelijk vooraf opgesteld projectresultaat/ komt tijdens ontwikkeling tot stand
- o is een brede opgave waar tenminste DMO en Stichting WIJ Groningen een aandeel in hebben

Ontwikkelopgaven DMO Gemeente Groningen/Stichting WIJ Groningen		Vervolg
1	Versterken samenwerking eerste lijn (huisartsen, paramedische beroepen, OJG)	 <b>WIJ SAMEN +</b>
2	Samenwerking met onderwijs/onderwijsarrangementen/ondersteuning WIJ Groningen	
3	Door ontwikkelen van de toegang	
4	Door ontwikkelen toegang jeugd	
5	Toegang beschermd wonen en opvang via WIJ Groningen	
6	Toegang schuldhulpverlening en inkomensdienstverlening in WIJ Groningen	
7	Ondersteuning binnen WIJ Groningen	
8	Ontwikkeling GON	
9	Doorontwikkeling burgerportaal/inwonerportaal	
10	Ontwikkeling WIJ Schilderswijk/Centrum	
11	Jeugdhulp Wmo 18-/18+	
12	OGGz	
13	Jeugdstraatwerk	
14	Set van Afspraken 2020 en verder	
15	Aanscherpen opdracht aan WIJ Groningen m.b.t. inzet spoor 1 als gevolg van het inzichtelijk maken van de inzet van WIJ Groningen in spoor 1. Dit inzicht levert, in combinatie met de verwachtingen van de gemeente, input op voor een aangescherpte opdracht voor spoor 1, in 2020.	
16	Inzicht krijgen in de door WIJ Groningen geboekte resultaten in spoor 2. Dit geschiedt aan de hand van verkregen informatie via een nul- en éénmeting.	
17	Onderzoek in 2019 de kwaliteit en doorverwijzing en werkmethode bij WIJ Haren en beslis op basis hiervan wat de meest geschikte werkmethode is voor WIJ Haren en wat leer- en verbeterpunten kunnen zijn voor de werkmethode van WIJ Groningen. En implementeer indien nodig alsnog de ondersteuningsstructuur van WIJ Groningen in Haren.	



