

FOCUSDOCUMENT SVA WIJ GRONINGEN 2021

Inleiding

Dit focusdocument fungeert als oplegger voor de Set van Afspraken 2021 (SvA 2021). De SvA is het fundament voor de opdrachtverlening aan WIJ Groningen. Hierin staat de opdracht aan WIJ Groningen verwoord.

WIJ Groningen, als opdrachtnemer, werkt aan deze opdracht en verantwoordt hierover. WIJ Groningen werkt op het snijvlak van welzijn en zorg in de buurt. WIJ Groningen adviseert en ondersteunt mensen in de gemeente Groningen om zelf grip te krijgen en te houden op hun leven. Als het kan met hulp van familie en vrienden van deze inwoners. WIJ Groningen stimuleert dat inwoners hun talenten en mogelijkheden benutten en versterkt de sociale samenhang in de wijken. WIJ Groningen jaagt initiatieven van (groepen) inwoners aan, stimuleert de eigen kracht en draagt over zodra dit kan. Samen met inwoners, gemeentelijke gebiedsteams en maatschappelijke partners worden preventieve en collectieve activiteiten gecreëerd. WIJ Groningen verzorgt de indicering voor de WMO en jeugdhulp en biedt lichte ondersteuning aan inwoners. WIJ-medewerkers ondersteunen inwoners bij het regievoeren over de zorg en ondersteuning die zij krijgen (casusregie).

De opdracht aan WIJ Groningen is omvangrijk en inhoudelijk breed. Mede hierom is met ingang van 2020 afgesproken om focus aan te brengen. Focus, met name gericht op de kern van de werkzaamheden van WIJ Groningen, rechtstreeks gericht op de ondersteuning van kwetsbare huishoudens en de daarmee gepaard gaande kosten. Doeltreffendheid en doelmatigheid zijn hier sleutelbegrippen; passende ondersteuning tegen lagere kosten. Om focus aan te brengen zijn in dit document een aantal kernresultaten uit de SvA gelicht. Het betreft de focusthema's die in 2020 zijn ingezet en in 2021 een vervolg krijgen. Een lange adem is namelijk nodig om de gewenste resultaten te boeken.

Een onderwerp dat in 2021 veel aandacht vereist, is de selectie en de implementatie van de nieuwe applicatie voor het primair systeem. De medewerking van WIJ Groningen in dit proces (VASD) alsmede het randvoorwaardelijke project Procesoptimalisatie Inwonerreis is essentieel. De inzet van medewerkers zal per fase van dit proces afgesproken worden in het WIJ SAMEN-overleg.

Naast de uitgelichte kernresultaten heeft WIJ Groningen, in samenwerking met de Gemeente Groningen en andere ketenpartners, versnelling aangebracht op de transformatieopgave. De acceleratie moet leiden tot een verbetering van de kwaliteit van de ondersteuning én tot een besparing met inbegrip van een meer effectieve organisatie. Hiermee levert WIJ Groningen een bijdrage aan de uitvoering van het coalitieakkoord 2019-2022 en aan het terugdringen van de zorgkosten. De projecten, die voortkomen uit de versnelling en in 2021 een vervolg krijgen, staan eveneens in dit document beschreven. Daarbij is het goed om te vermelden dat de afspraken rondom de gebieden Ten Boer en Haren vanaf 2021 geïntegreerd zijn in de overkoepelende SvA en het focusdocument.

Dit document beschrijft achtereenvolgens de essentiële resultaatgebieden en KPI's, kostenbeheersing, bedrijfsvoering, de acceleratieprojecten, het verantwoordingsproces en de ontwikkelopgaven.

1. Essentiële resultaatgebieden

a. Passende ondersteuning

Zoals genoemd, is het organiseren en bieden van passende ondersteuning een kernopdracht van WIJ Groningen. Het betreft ondersteuning die (a) past bij de behoefte c.q. vraag van de inwoner en die (b) past bij het proces richting het herwinnen van zelfredzaamheid, dan wel stabiliseren van problematiek. Voor 2021 betekent dit in de zin van te behalen resultaten dat:

| Nr. | RESULTAAT | INDICATOR |
|-----|--|---|
| 1. | Alle opgestelde ondersteuningsplannen bevatten adequate doelen/resultaten en ten behoeve daarvan in te zetten activiteiten/interventies, zodat de impact van onze ondersteuning goed in kaart gebracht wordt. | % ondersteuningsplannen dat doelen en resultaten bevat (norm: 100%) Verdiepend zal ook worden gerapporteerd op de verschillende onderdelen van de controle: - Het onderwerp is niet aanwezig (score 0) - Het onderwerp is aanwezig maar onvoldoende (score 1 t/m 5) - Het onderwerp is aanwezig en voldoende (score 6 t/m 10) |
| 2. | WIJ Groningen biedt zelf (lichte) ondersteuning aan een inwoner. WIJ-ondersteuning wordt gecategoriseerd als volgt: 1. Preventieve aanpak 2. Lichte ondersteuning (substitutie) a. Praktische ondersteuning (maximaal 10 gesprekken) b. Praktische ondersteuning-Plus (duur traject in overleg met GW'er) 3. Plus ondersteuning specifiek (o.a. bemoeizorg; de Ploeg, gezinsondersteuning) 4. Specifieke preventieve ondersteuning Jeugd (OJG) | Deze indicatoren zijn in ieder geval gericht op: Aantallen, doorlooptijd, aantal gesprekken, doelrealisatie en waar mogelijk een financiële indicatie. (zie voor registratie eisen het document Lichte ondersteuning dd. 10 dec 2020) Zie ontwikkelopgave 2 |

Om de ondersteuning ook daadwerkelijk passend te laten zijn, heeft WIJ Groningen de exclusieve opdracht om hier regie op te voeren op twee niveaus:

- 1) Casusregie op de ondersteuning van de inwoner daar waar 'WIJ-ondersteuning' wordt ingezet (aansluitend op de definitie van WIJ-ondersteuning);
- 2) Procesregie op (de totstandkoming en voortgang/realisatie van) het ondersteuningsplan van de inwoner en voor zover mogelijk op de organisatie en voortgang van de benodigde ondersteuning.

WIJ Groningen voert zowel proces- als casusregie met focus op de volgende resultaten en bijbehorende indicatoren:

| Nr. | RESULTAAT | INDICATOR |
|-----|---|--|
| 3. | Het onderzoek dat voorafgaat aan het opstellen van een ondersteuningsplan vindt plaats binnen een termijn van zes weken en er is inzage in de werkvoorraad (en wanneer van toepassing: de wachtlijst) in alle fases van de Inwonerreis. | Doorlooptijden en populatie (afgesloten en onderhanden) per fase van de Inwonerreis/Route van de Vraag (melding, onderzoek en aanvraag) Zie ontwikkelopgave 1 |

| | | |
|----|---|-----------------------|
| 4. | WIJ Groningen evalueert samen met de inwoner en relevante betrokkenen het effect van de WIJ-ondersteuning en stelt waar nodig. De uitkomst wordt vastgelegd en geregistreerd. | Zie ontwikkelopgave 2 |
| 5. | WIJ Groningen evalueert samen met de inwoner en relevante betrokkenen (zoals informeel netwerk en zorgaanbieder) de voortgang en doelrealisatie van het ondersteuningsplan en maatwerkvoorziening en stelt waar nodig bij. De uitkomst wordt vastgelegd en geregistreerd. | Zie ontwikkelopgave 3 |

b. Verbinding met spoor één

Bij alle interventies die WIJ Groningen inzet of faciliteert, dient verkend te worden welke bijdrage daaraan geleverd kan worden vanuit spoor één.

| | RESULTAAT | INDICATOR |
|----|--|--|
| 6. | WIJ Groningen handelt vragen direct af en verwijst actief door naar het voorliggend veld bij vragen van inwoners die de entree bereiken | % meldingen dat is afgerond door inzet van het netwerk en/of voorliggende voorzieningen (hier wordt geen dossier aangemaakt). Deze indicator wordt verantwoord vanuit twee bronnen: fase 1 van de Inwonerreis en uitkomsten vanuit het project Triage. |
| 7. | WIJ Groningen geeft in alle ondersteuningsplannen expliciet aan of er al dan niet inzet is van het informele netwerk en of/hoe deze inzet wordt gestimuleerd. | % afgeronde ondersteuningsplannen met inzet van het netwerk (eigen kracht, informele netwerk, voorliggende voorzieningen e.d.) <i>Note: de relevantie van deze indicator kan veranderen op basis van de implementatie van het proces Route van de Vraag. Zie ontwikkelopgave 4.</i> |
| 8. | WIJ Groningen laat initiatieven in het voorliggend veld ontplooiën en faciliteert en stimuleert deze, onder voorwaarde dat deze initiatieven bijdragen aan het beantwoorden en oplossen van (ondersteunings)vragen van (groepen) inwoners die de WIJ-teams bereiken. | Inzichtelijk maken welke activiteiten en interventies ondernomen zijn met welk doel. <i>Zie ontwikkelopgave 4: Herijking van de indicatoren vindt plaats in 2021. Om dit mogelijk te maken moeten eerst de beleidsuitgangspunten (randvoorwaardelijk kader) worden uitgewerkt. Naar verwachting wordt deze opdracht in Q2 2021 door WIJ Samen geformuleerd.</i> |

2. Kostenbeheersing

Ten behoeve van het beheersen van de zorgkosten worden aanvullend de volgende onderliggende indicatoren maandelijks geanalyseerd en onderbouwd. Dit betreft niet alleen de verwijzingen van WIJ Groningen, maar ook die van de andere verwijzers. In de kwartaalrapportage wordt door WIJ Groningen aangegeven welke maatregelen worden genomen om bij te sturen op de actuele ontwikkelingen. Dit houdt o.a. in: signaleren waar de knelpunten liggen, aangeven waar het goed gaat en aangeven waar een mogelijke actie ligt voor de Gemeente Groningen.

| Nr. | ONDERDEEL | INDICATOR | NORM 2021 |
|-----|-------------------------------|--|---------------------|
| 1. | Jeugdkosten | Totale declaratiewaarde WIJ Groningen en verwijzer huisartsen* | Ontwikkeling volgen |
| 2. | Jeugdkosten - indicatiewaarde | Indicatiewaarde Jeugd per verwijzer en soort product | Ontwikkeling volgen |
| 3. | WMO (oud) kosten | Totaal kosten* | Ontwikkeling volgen |

| | | | |
|----|---------------------|---|---------------------|
| 4. | WMO-indicatiewaarde | Indicatiewaarde GON producten; Huishoudelijke hulp | Ontwikkeling volgen |
|----|---------------------|---|---------------------|

**Gemeente Groningen en WIJ Groningen staan gezamenlijk voor het realiseren van de taakstelling en monitoren in gezamenlijkheid de totale declaratiewaarde jeugdkosten (per verwijzer, aanbieder en soort product) en heeft voor oud-WMO specifiek aandacht voor de prognoses van woonvoorzieningen.*

3. Bedrijfsvoering: begroting

WIJ Groningen rapporteert en verantwoordt de financiële voortgang ten opzichte van de vastgestelde begroting in de kwartaalrapportage. Aanvullend op de reguliere opdracht worden een aantal deelopdrachten aan WIJ Groningen verstrekt.

| Nr. | Resultaat | NORM 2021 |
|-----|----------------|-------------------------------|
| 1 | Begroting | Conform begroting/beschikking |
| 2 | Deelopdrachten | Per beschikking deelopdracht |

4. De Acceleratieprojecten

Hieronder staan de doelen van zes acceleratieprojecten beschreven inclusief de normering voor 2021 (bijlage 1). De resultaten en voortgang van de projecten wordt op grond van een aantal indicatoren gemonitord en in separate voortgangsrapportages weergegeven. De voortgangsrapportages zijn input voor de kwartaalrapportage. De expliciete focus voor 2021 is om de projecten te verenigen met de integrale Route van de Vraag, zowel in proces en monitoring.

| Nr. | Project | Doel van het project | Normering 2021 ¹ |
|-----|------------------------------|--|---|
| 1. | 240 Domeinstapelaars | Herindiceer 240 huishoudens met een stapeling van gemeentelijke voorzieningen en organiseer passende ondersteuning die beter, efficiënter en daarmee (wellicht) goedkoper is. Realiseer één gedragen integraal plan per huishouden en leer van de ervaring. | Totaal projectbudget: € 250K Besparing zorgkosten: € 3 miljoen in 2021 |
| 2. | OJG | WIJ Groningen heeft meer grip op doorverwijzingen door de huisarts. Door inzet OJG'ers verwijzen huisartsen minder door naar gespecialiseerde jeugdhulp, met dalende zorgkosten tot gevolg. | Besparing jeugdhulp: € 2,1 miljoen in 2021 Kosten OJG: € 1170K |
| 3. | Leefwereld + jeugdstapelaars | Project Leefwereld Aan Zet heeft als doel; 1. WIJ-medewerkers werken kring vergrotend, laten het sociale netwerk vervolgens zelf een plan maken en ondersteunen dit indien nodig met hun expertise. 2. In alle cases wordt overwogen wat netwerk, vrijwilligers of lotgenoten teweeg kunnen brengen in de betreffende case. In alle gevallen waarin dit zinvol is, worden netwerk, vrijwilligers of lotgenoten ingezet. 3. Het aantal plaatsingen van jongvolwassenen in een voorziening voor maatschappelijke opvang neemt jaarlijks af in de Gemeente Groningen. (Overgang Jeugdwet/WMO) 4. Het aantal hulpverleners en de duur dat deze hulpverleners in stapelingsadressen binnen de Gemeente Groningen actief zijn, neemt jaarlijks af. 5. Het aantal indicaties verblijf jeugd neemt jaarlijks af in de Gemeente Groningen. | Kosten anders werken (eigen kracht): €350K (Fte's Gedragswetenschapper zit in structurele subsidie) Besparing zorgkosten jeugd 2021: € 1,8 miljoen |

¹ Bedragen zijn voor alsnog gebaseerd op de vastgestelde besparingen in 2019. Afhankelijk van bespreking "zorgkosten in control" in het college kunnen deze nog neerwaarts bijgesteld worden.

| | | | |
|----|------------------------|---|---|
| | | 6. Het aantal ondertoezichtstellingen (OTS) in de Gemeente Groningen, neemt jaarlijks af. | |
| 4. | Versterking Triage | Een professionele entree waar kwalitatief hoogstaande triage plaatsvindt, zodat inwoners met hun vragen direct op de juiste plek terecht komen. Triage is randvoorwaardelijk voor leefwereld aan zet. | Kosten inhuur: € 270K zit in structurele subsidie |
| 5. | Samenwerking onderwijs | Minder zorgkosten door substitutie van individuele oplossingen door collectieve oplossingen en eerder erbij. | |
| 6. | WMO (oud) | Minder uitgaven bij de WMO-voorzieningen door betere indicatiestelling en verstrekking. Beter betekent: goedkoper, efficiënter, minder fouten, minder maatwerk en minder verspilling. | Besparing WMO: € 480K |

5. Verantwoordingsproces

Per kwartaal in 2021 rapporteert WIJ Groningen niet alleen over de voortgang, maar ook de knelpunten en de successen op de essentiële resultaatgebieden uit de structurele opdracht (SvA 2021) en de acceleratieprojecten conform de in dit document opgenomen punten. Over de overige resultaatgebieden uit de SvA 2021 wordt met een lagere frequentie of alleen bij afwijkende resultaten gerapporteerd (zie bijlage 2).

Conform afgesproken proces werken WIJ Groningen en de businesscontrollers (Jeugd en WMO) van de gemeente Groningen vroegtijdig samen bij de duiding van de zorgcijfers. De rapportage wordt besproken in de daartoe ingestelde gremia. Daarnaast rapporteert WIJ Groningen conform de subsidiebeschikking eens per half jaar over de resultaten en financiële voortgang van de deelopdrachten (Q2 en Q4). Een actueel overzicht van de verstrekte lopende deelopdrachten wordt als bijlage opgenomen in de kwartaalrapportage.

6. Ontwikkelopgaven

Ontwikkelopgaven zijn onderwerpen uit dit focusdocument en uit de SvA 2021 die een nadere uitwerking vragen in 2021.

| Nr. | Ontwikkelopgaven | |
|-----|---|---|
| 1. | Inwonerreis/Route van de vraag: <ul style="list-style-type: none"> • Integraal proces • Integrale monitoring • Datakwaliteit | Doorontwikkeling van de Inwonerreis met aandacht voor datakwaliteit per fase en route. Daarbij moet inzichtelijk worden wat de omvang en doorlooptijden zijn van de onderhanden werk per fase en per route. Het kernproces volgt de Route van de Vraag en sluit volledig aan bij de integrale monitoring. Er is specifiek aandacht voor de Inwonerreis van WIJ-ondersteuning, OJG, OGGZ en WvGGZ. Er wordt maandelijks gerapporteerd op basis van het vastgestelde format inclusief de voortgang en knelpunten van het verbeterproces. |
| 2. | WIJ-ondersteuning | Proces implementeren op hoofdlijnen: - Indicatoren vaststellen Q2 2021. |

| | | |
|----|--|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> - Registratie en monitoring worden ingericht conform de vastgestelde definitie. - Realisatie: Q4 2021 |
| 3. | Uitwerking Doelrealisatie | Het hele proces (incl. methodiek en registratievoorstel) rondom de inrichting van doelrealisatie in het primair proces wordt uitgewerkt en (stapsgewijs) ingericht in Q3 en Q4 met aandacht voor de impact van de ondersteuning van de inwoner en daarbij de registratie van de prestatielevering. De eerste metingen worden verricht in Q1 2022, met de eerste resultaten in Q2 2022. |
| 4. | Verbinding spoor 1 | <p>Door het werken met de verbeterde Route van de Vraag wordt geconcludeerd dat de KPI's (bv. % dossiers direct afgehandeld, aantal ondersteuningsplannen afgehandeld in voorliggend veld) niet voldoen.</p> <p>Daarom worden de KPI's die nodig zijn om de verbinding met Spoor 1 te monitoren de komende tijd herijkt.</p> <p>Om dit mogelijk te maken moeten eerst de beleidsuitgangspunten (rand voorwaardelijk kader) worden uitgewerkt. Er wordt door de gemeente een visie ontwikkeld in gezamenlijkheid met partijen. De focus komt meer te liggen op de sociale basis. Vraagstukken meer vanuit de leefwereld benaderd. Mens centraal. Er wordt aangesloten bij bestaande netwerken en gesprekstafels en bij bestaande ontwikkelingen en programma's.</p> |
| 5. | Samenhangende opdrachtverlening en uitvoering Zorg en Veiligheid | <p>De verschillende (deel)opdrachten die WIJ Groningen momenteel uitvoert in het kader van Zorg en Veiligheid worden met elkaar in samenhang gebracht met als beoogd resultaat dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Er een integrale en zoveel mogelijk eenduidige opdrachtverstrekking wordt gerealiseerd, gericht op gemeenschappelijke resultaten. - De uitvoering binnen WIJ Groningen, als gevolg van deze opdrachtverstrekking, op een integrale en zoveel mogelijk eenduidige manier kan worden georganiseerd. - De uitvoering binnen de opdracht valt en waar dat afwijkt, dit in beeld is en hier aparte afspraken over worden gemaakt met DMO en OOV. <p>De samenhang in opdrachtverstrekking en uitvoeringswijze is afgerond in Q4 2021.</p> |

Bijlage 1 Tabel Acceleratieprojecten incl. besparing

| Acceleratie- & Versnellingsprojecten incl. besparing | | | (bedragen € K) | | | | | | | |
|--|---|--------------------------------------|---------------------------|---------|---------|---------|------------------------------------|---------|---------|---------|
| NR. | Project | Interventie/Soort besparing | Besparing reeds Ingeboekt | | | | Extra besparing obv Trajectplannen | | | |
| | | | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
| 1 | 240 Domeinstapelaars | Zorgkosten besparing Jeugd en/of WMO | € 1.000 | € 3.000 | € 3.000 | € 3.000 | | | | |
| 2 | OJG | Zorgkosten besparing Jeugd | € 650 | € 2.100 | € 3.300 | € 3.300 | | | | |
| 3 | Innoveren Inkoop Jeugd | Zorgkosten besparing Jeugd | € 250 | € 1.000 | € 1.000 | € 1.000 | | | | |
| 4 | Leefwereld & Jeugdstepelaars (anders werken/Eigen kracht) | | | | | | | | | |
| 5 | Versterking Triage | | | | | | | | | |
| 6 | Samenwerking onderwijs | | | | | | | | | |
| 7 | Effect van alle interventies | Zorgkosten besparing | | | | | € 1.300 | € 1.800 | € 3.200 | € 3.200 |
| 8 | WMO oud | Zorgkosten besparing WMO | | | | | € 380 | € 480 | € 480 | € 480 |
| 9 | Vermindering entree - effect FTE -4,5 | FTE en huur besparing | | | | | € 315 | € 600 | € 600 | € 600 |
| 10 | Aanpassing besturingsmodel | FTE | | | | | € 260 | € 260 | € 260 | € 260 |
| 11 | Huishoudelijke hulp | Zorgkosten besparing WMO | € 850 | € 850 | € 850 | € 850 | | | | |
| 12 | WMO nieuw - efficiënter | Zorgkosten besparing WMO | € 460 | € 460 | € 460 | € 460 | | | | |
| Projecten die samen moet leiden tot taakstelling € 3,2 miljoen | | | | | | | | | | |
| Totale BRUTO besparing van € 10,5 miljoen zorgkosten | | | | | | | | | | |

Bijlage 2 Rapportage overige resultaten uit de Set van Afspraken 2021

| Resultaat in Set van afspraken | Opdracht aan WIJ Groningen | Indicator | Frequentie van rapportering |
|--------------------------------|---|--|-----------------------------|
| Resultaat 1 | Richt een Vrijwilligers Coördinatie Team (VCT) op met als doel het vinden, werven, binden, begeleiden, trainen en coachen van vrijwilligers, stagiaires en mensen met een participatiebaan of werkervaringsplaats | Aantal vrijwilligers werkzaam in WIJ Aantal vrijwilligers begeleid naar een participatiebaan of werkervaringsplaats | Twee keer per jaar |
| Resultaat 11 | WIJ Groningen bereikt de meest kwetsbare inwoners (w.o. zorgmijders), maakt contact en leidt toe naar passende ondersteuning (met aandacht voor de doelgroepen OGGZ en WvGGZ) | Klantenreis meldingen OGGZ Klantenreis meldingen WvGGZ | Twee keer per jaar |
| Resultaat 12 | WIJ Groningen handelt klachten over zijn eigen dienstverlening binnen de wettelijke termijn af en | % ingediende klachten WIJ Groningen op het totaal aantal meldingen; | Per kwartaal |

| | | | |
|--|---|--|--|
| | verbetert processen en handelingen overeenkomstig de uitkomst van de klachten | % 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 | |
|--|---|--|--|