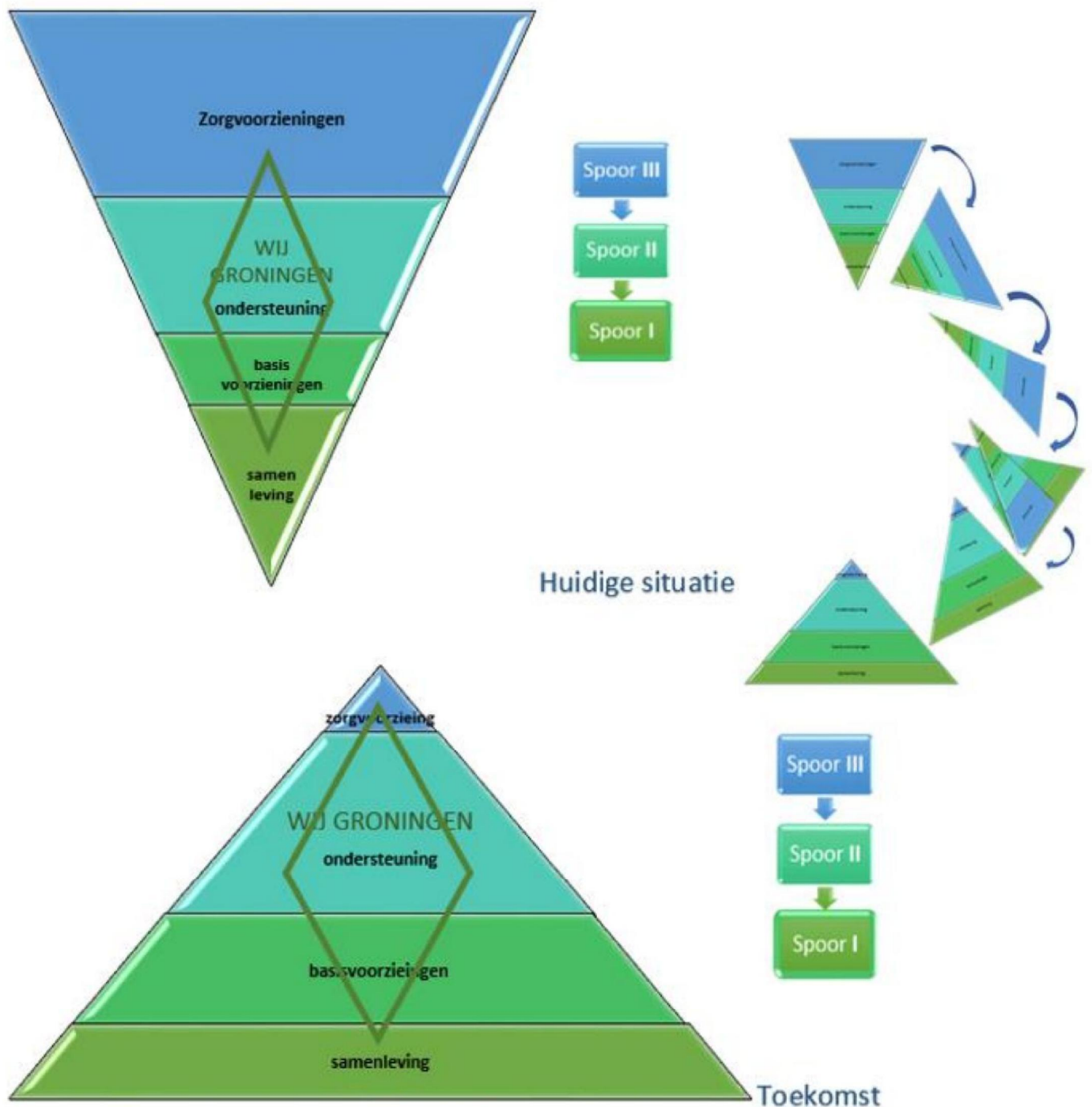


# SET VAN AFSPRAKEN 2021

Gemeente Groningen– Stichting WIJ Groningen



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

Voor u ligt de vierde Set van Afspraken (SvA) tussen de gemeente Groningen en WIJ Groningen. Deze Set van Afspraken bouwt voort op het fundament dat in 2017 is neergezet en vormt daarmee een solide basis voor de inzet van en de te bereiken resultaten door WIJ Groningen.

De maatschappelijke effecten die gemeente Groningen centraal stelt door het verstrekken van onder andere 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 het 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.

De opdracht aan WIJ Groningen is omvangrijk en inhoudelijk breed. Mede hierom is voor 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 is een focusdocument 2021 opgesteld die als oplegger dient bij deze Set van Afspraken.

## 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:

- door Stichting WIJ Groningen te behalen *resultaten*;
- *resultaatindicatoren* die door middel van een proces van ‘tellen en vertellen’ inzicht geven in de mate van resultaatbereik;
- inhoudelijke *opdrachten* aan Stichting WIJ Groningen die bijdragen aan het behalen van resultaten;
- *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;

- overlegstructuur bestaande uit verschillende *overlegvormen* (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 plaatsvindt;
- *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. Sleutelbegrippen 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  Aantal vrijwilligers werkzaam bij WIJ Groningen Aantal vrijwilligers begeleid naar regulier werk of een participatiebaan of werkervaringsplaats	<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>  <b>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 bij WIJ Groningen</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> </ul> </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>○ basisvoorzieningen (waaronder onderwijs en kinderopvang), en</li> <li>○ formele netwerken in de wijk en in de stad.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- deelneemt aan deze netwerken voor informatie-uitwisseling en signalering;</li> <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>  <i>Inzichtelijk maken welke activiteiten en interventies ondernomen zijn die leiden tot resultaat (als onderdeel van te ontwikkelen indicatoren 2021 Verbinding Spoor 1 en 2)</i></p>	<p><b>Registratie Gemeente Groningen:</b></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>Bijdraagt aan de uitvoering van de Set van Afspraken Jeugdgezondheidszorg tussen gemeente en GGD (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> <p>De activiteiten van het VO WIJ team worden vanaf 2020 structureel uitgebreid door inzet in het gebied Haren.</p>
				<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</p>
3.	<b>Inwoners hebben invloed op en zeggenschap over de door Stichting WIJ Groningen geïnitieerde initiatieven en voorzieningen in hun wijk</b>		<p><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</p> <p>(Stadspanel)</p>	<p>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.</p>



## 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>
		<b>Procesindicatoren</b> <i>Verantwoording</i> <i>Kwartaalrapportage</i>	<b>Op basis van ervaring (waarderend)</b> <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		<b>Registratie Gemeente Groningen:</b> % bewoners dat zegt (wel eens) gehoord te hebben van WIJ Groningen en de WIJ-teams (Stadspanel) % bewoners dat zegt goed bekend te zijn met de dienstverlening van WIJ Groningen (Stadspanel) % bewoners dat zegt te weten waar te moeten zijn met een vraag (Stadspanel) % bewoners dat zegt het gemakkelijk te vinden om bij WIJ Groningen naar binnen te lopen (Stadspanel)  % 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 (Stadspanel)	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> 66% van huisartsen maakt gebruik van een OJG	<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> <i>Verantwoording</i> <i>Kwartaalrapportage</i>	<b>Op basis van ervaring (waarderend)</b> <i>Frequentie: Jaarlijks</i>	
6.	De inwoner voert maximaal de regie over zijn eigen leven	<b>Registratie Stichting WIJ Groningen:</b>	<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.  <i>Ter uitvoering van bovenstaande opdracht(en) draagt Stichting WIJ Groningen er zorg voor dat:</i> 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> <b>Kwantitatieve omschrijving en duiding van de "klantenreis/inwonerreis"</b> <b>(Op basis van Route van de vraag zoals in 2020 ontwikkeld wordt)</b>	<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)	Stichting WIJ Groningen voert onderzoek (met zichtbare brede vraagverheldering) uit bij inwoners met een ondersteuningsvraag, betreft waar mogelijk het netwerk en biedt indien nodig gedurende de onderzoeksfase noodzakelijke overbruggende ondersteuning.

	<p><b>Doorlooperperiodieken</b> % trajecten met een doorlooptijd van de (wettelijke) melding tot de afronding van het onderzoek binnen de wettelijke termijn van zes weken</p> <p>Inzage in wachtlijsten en wachttijden (doorlooptijd)</p>	<p>% cliënten dat zegt (zeer) tevreden te zijn met de deskundigheid van de medewerker tijdens het (keukentafel)gesprek (CEO)</p>	<p>Stelt met de inwoner een voor hem/haar begrijpelijk ondersteuningsplan op met zo concreet mogelijke doelen/resultaten en acties.</p>
	<p><b>DOELREALISATIE</b> Indicatoren te ontwikkelen in 2021</p> <p><b>LICHTE ONDERSTEUNING</b> % afgeronde ondersteuningsplannen met inzet van lichte ondersteuning</p> <p>Bestede tijd aan lichte ondersteuning per halfjaar</p> <p>Kosten van de lichte ondersteuning per halfjaar</p> <p><i>% van afgeronde ondersteuningstrajecten waarvan de doelen/resultaten zijn bereikt (ontwikkelopgave 2021)</i></p>	<p>% cliënten dat zegt (zeer) tevreden te zijn met de gekozen oplossing tijdens het (keukentafel)gesprek (CEO)</p> <p>% cliënten dat zegt snel te zijn geholpen met de vraag (CEO)</p> <p><b>PASSENDE ONDERSTEUNING</b> % inwoners dat zegt dat de geboden ondersteuning past bij de hulpvraag (CEO)</p> <p>% inwoners dat zegt dat de kwaliteit van de geboden ondersteuning goed is (CEO)</p>	<p>Biedt ondersteuning en voert hierop inhoudelijke casusregie; Voert procesregie als er sprake is van geïndiceerde ondersteuning.</p> <p><i>Ter uitvoering van bovenstaande opdracht(en) draagt Stichting WIJ Groningen er zorg voor dat:</i></p> <p><b>Tijdens het onderzoek:</b> Het onderzoek plaatsvindt op basis van brede vraagverheldering, enkelvoudig waar het kan, meervoudig waar het moet</p> <p>Het onderzoek uitgevoerd is door professionals</p> <p>Het onderzoek niet langer dan zes weken duurt</p> <p>Als bij een ondersteuningsvraag een jeugdige is betrokken, wordt die altijd gezien en gehoord</p>
		<p><b>GEÏNDICEERDE VOORZIENINGEN</b> Indicatiewaarde verstrekte (maatwerk)voorzieningen per kwartaal (Cognos)</p>	



			% ingediende bezwaren als zijnde geground 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 zichzelf 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>

				<p>Biedt individuele en/of gezinsondersteuning als de zelfredzaamheid van de inwoner(s) binnen afzienbare tijd hersteld kan worden</p> <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-gebruikmaken van een maatwerkvoorziening door de inwoner, wordt in kaart gebracht waarom hier geen gebruik van wordt gemaakt en wordt hiernaar gehandeld</p> <p><b>Tijdens het proces van evaluatie:</b> Ingezette ondersteuning wordt altijd geëvalueerd op basis van de vastgelegde doelen en acties</p> <p>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				
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	
8.	<b>Jeugd en hun ouders/verzorgers die met een hulpvraag bij de huisarts komen ontvangen passende ondersteuning</b>	<b>Registratie Stichting WIJ Groningen:</b> Klantenreis jeugdigen ondersteund door OJG; Inzicht in de aard van de ondersteuningsvraag; % van OJG-trajecten dat niet leidt tot een doorverwijzing naar specialistische zorg	Registratie Gemeente Groningen: % verwijzingen naar jeugdhulp vanuit de huisarts % van alle huisartsen in de gemeente die werken met een OJG	Stichting WIJ Groningen ontwikkelt in tenminste 66 % van alle huisartsenpraktijken de functie van OJG en houdt deze in stand overeenkomstig de 'samenwerkingsovereenkomst Ondersteuner Jeugd en Gezin'
9.	<b>Inwoners zijn in de gelegenheid om hun ervaringen over het contact met Stichting WIJ Groningen te delen</b>	<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.	<b>Gezinnen met zware, complexe problematiek worden adequaat ondersteund</b>	<b>Registratie Stichting WIJ Groningen:</b> Aantal zeer zware, complexe gezinssituaties; duur van interventies Stichting WIJ toont aan welke interventie is toegepast bij ophanden zijnde crisis <i>(kwalitatief)</i>		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> Klantenreis meldingen OGGz; Klantenreis meldingen WvGGZ	<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 (Wijkenenquête Basismonitor)	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
		Procesindicatoren <i>Verantwoording</i> <i>Kwartaalrapportage</i>	<b>Op basis van ervaring (waarderend)</b> <i>Frequentie: Jaarlijks</i>	
13.	De door de aanbieder geboden ondersteuning sluit aan op de doelen uit het ondersteuningsplan		<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.	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	<i>Registratie Stichting WIJ Groningen:</i> De ontwikkeling van de indicatoren evaluatie en doelrealisatie zijn opgenomen als ontwikkelopgaaf 2021	% 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 de doelen in 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> Ontwikkeling Kosten (maatwerk)voorzieningen vs. gemeentelijke begroting (verplichting zowel als gedeclareerde bedragen)	Stichting WIJ Groningen levert input en duiding in de ontwikkeling van: <ul style="list-style-type: none"><li>• de aantallen, indicatiewaarden en declaratiewaarde 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
-----	---	---	--



## 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> Geoormerkte 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>4.</b> Stichting WIJ Groningen ontwikkelt een kwaliteitskader en kwaliteitsbeleid waarin specifiek aandacht is voor kwaliteitseisen en veiligheidsaspecten jeugd.	
<b>5.</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>6.</b> Stichting WIJ Groningen werkt desgevraagd mee aan incidentele kwaliteitsonderzoeken aan de hand van door de gemeente Groningen aangedragen thema's.	
<b>7.</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 zorg voor 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 zorg voor 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, BIG-register en Registerplein	
<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' en de daaruit voortkomende 'Gewijzigde Nadere regels jeugdhulp gemeente Groningen'.	
<b>3.</b>	Stichting WIJ Groningen voert zijn taken uit conform de overeengekomen begroting 2020.	
<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.	



- 
- 6.** 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.).
- 7.** Stichting WIJ Groningen gebruikt bij de toekenning van geïndiceerde jeugdhulp het Productenboek Jeugdhulp van de RIGG.
- 8.** 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.
- 9.** Stichting WIJ Groningen streeft naar een flexibele schil van 10% van het aantal Fte’s
- 10.** Stichting WIJ Groningen werkt conform het escalatiemodel zoals beschreven in het document ‘Op- en afschaling in het Sociaal Domein’. Gemeente Groningen heeft een actueel escalatiemodel dat uitvoerbaar is door Stichting WIJ Groningen
- 11.** 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.
- 12.** Stichting WIJ Groningen maakt gebruik van een eenduidige communicatie richting inwoners voor wat betreft de volgende verplichte formulieren/brieven:
- Brief ter bevestiging van melding (Nadere Regels Wmo, artikel 2.2; Nadere regels Jeugdhulp, artikel 3)
  - Brief<sup>4</sup> met informatie over rechten en plichten en de vervolgpcedure, recht op onafhankelijke cliëntondersteuning, en het onverplichte karakter van de mantelzorg (Nadere regels Wmo artikel 4.1)
  - Toestemmingsformulier (Nadere regels Wmo artikel 4.1; Nadere regels Jeugdhulp art. 4 en 5),
  - Verslag van het onderzoek (Nadere regels Wmo artikel 5; Nadere regels Jeugdhulp art. 6)
  - Aanvraagformulier (Nadere regels Wmo artikel 6.2; Nadere regels Jeugdhulp art. 7).
- 

<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 cliëntervarings- 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).

## Dataregistratie-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

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 informeel netwerk en vrijwilligers specifiek geëvalueerd

Doelrealisatie beoordeeld en vastgelegd bij uitstroom (beëindiging regie)

## Ontwikkelopgaven

De meetlat waarlangs we ontwikkelopgaven hebben gehouden:

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

Ontwikkelopgaven DMO Gemeente Groningen/Stichting WIJ Groningen			Vervolg
1	Inwonerreis/Route van de vraag: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Integraal proces</li> <li>• Integrale monitoring</li> <li>• Datakwaliteit</li> </ul>	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.	  <b>WIJ SAMEN +</b>
2	WIJ-ondersteuning	Proces implementeren op hoofdlijnen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Indicatoren vaststellen Q1 2021.</li> <li>- Registratie en monitoring worden ingericht conform de vastgestelde definitie.</li> <li>- Realisatie: Q3 2021</li> </ul>	
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.	
4	Verbinding spoor 1	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. Daarom worden de KPI's die nodig zijn om de verbinding met Spoor 1 te monitoren de komende tijd herijkt. 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.	
5	Samenhangende opdrachtverlening en uitvoering Zorg en Veiligheid	De verschillende deelopdrachten die WIJ Groningen momenteel uitvoert in het kader van Zorg en Veiligheid worden met elkaar in samenhang gebracht met als beoogd resultaat dat: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Er een integrale en zoveel mogelijk eenduidige opdrachtverstrekking wordt gerealiseerd, gericht op gemeenschappelijke resultaten.</li> <li>- De uitvoering binnen WIJ Groningen, als gevolg van deze opdrachtverstrekking, op een integrale en zoveel mogelijk eenduidige manier kan worden georganiseerd.</li> </ul> De samenhang in opdrachtverstrekking en uitvoeringswijze is afgerond in Q4 2021.	