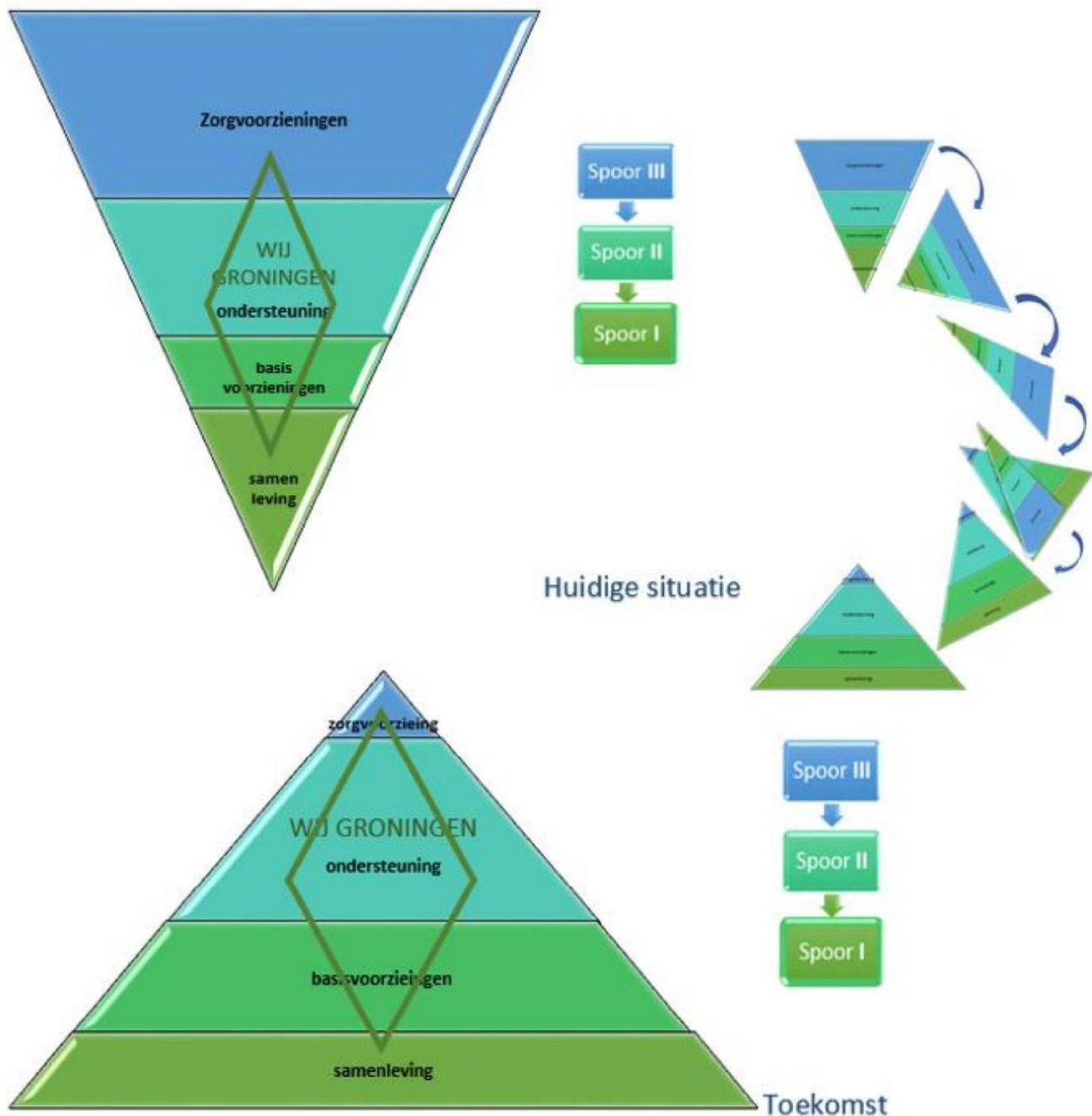


SET VAN AFSPRAKEN 2022

Gemeente Groningen– Stichting WIJ Groningen



DE KERN: Aansluiten bij de kracht van de inwoner

Voor u ligt alweer de vijfde Set van Afspraken (SvA) tussen de gemeente Groningen en Stichting WIJ Groningen. Deze SvA bouwt voort op het fundament dat in 2017 is neergezet, wat de afgelopen jaren verder is ontwikkeld en aangescherpt. Het vormt een solide basis voor de inzet van en te bereiken resultaten door WIJ Groningen.

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

De opdracht aan WIJ Groningen is omvangrijk en inhoudelijk breed. Mede hierom is enige jaren geleden afgesproken om focus aan te brengen. Focus, met name gericht op de kern van de werkzaamheden van WIJ Groningen, 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 daadwerkelijk focus aan te kunnen brengen wordt al een aantal jaren gewerkt met een focusdocument, als oplegger bij de Set van Afspraken. Dat geldt ook voor 2022.

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 vorm en 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 vorm en 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 renderende vormen van (preventieve) collectieve ondersteuning en bij een versteviging van de ondersteuning in het alledaagse met, 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 inachtneming van de AVG. 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 samenwerkingen tussen partijen.

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 ¹
		Procesindicatoren <i>Verantwoording</i> <i>Kwartaalrapportage</i>	Op basis van ervaring (waarderend) <i>Frequentie: Jaarlijks</i>	
1.	De eigen kracht en samenkracht van inwoners is versterkt door bij voorkeur gebruik te maken van sociale (pedagogische) netwerken en basisvoorzieningen	Registratie Stichting WIJ Groningen: % 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	Registratie Gemeente Groningen: 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>(Omnibus onderzoek)</i> % Mantelzorgers dat zegt zich (tamelijk) zwaar tot overbelast te voelen bij het geven van mantelzorg <i>(Wijkenenquête Basismonitor)</i>	Stichting WIJ Groningen: Vertaalt individuele signalen waar dit kan naar preventieve collectieve oplossingen Benut en verbindt de bestaande informele netwerken, bewonersinitiatieven en aanwezige basisvoorzieningen Faciliteert een Vrijwilligers Coördinatie Team (VCT) met als doel het vinden, werven, binden, begeleiden, trainen en coachen van vrijwilligers, stagiaires en mensen met een participatiebaan of werkervaringsplaats bij WIJ Groningen <i>Ter uitvoering van bovenstaande opdracht(en) draagt de Stichting WIJ Groningen er zorg voor dat hij:</i> <ul style="list-style-type: none"> - kennis heeft van: <ul style="list-style-type: none"> o wat leeft in de wijk o de relevante informele (pedagogische) netwerken,

¹ Voor specifieke wettelijke eisen en dataregistratie vereisten wordt verwezen naar de randvoorwaarden en registratie eisen.

				<ul style="list-style-type: none"> ○ basisvoorzieningen (waaronder onderwijs en kinderopvang), en ○ formele netwerken in de wijk en in de stad. <ul style="list-style-type: none"> - deel neemt aan deze netwerken voor informatie uitwisseling en signalering - verwijst inwoners naar bestaande netwerken en (basis)voorzieningen, waaronder bijv. WIJS - ondersteuning biedt aan en de relevante informele (pedagogische) netwerken, de basisvoorzieningen en waar mogelijk de formele netwerken versterkt - participeert actief in alle gebiedsteams - bijdraagt aan de uitvoering van de integrale opgaven uit het gebiedsprogramma en aan wijkvernieuwingsplannen - zich als laagdrempelig meldpunt positioneert voor signalen van inwoners en samenwerkingspartners - vernieuwende initiatieven faciliteert die volgens de inwoner relevant zijn en die gelijktijdig bijdragen aan de transformatie in het sociaal domein.
2.	<p>Kinderen en jongeren ontwikkelen zich optimaal en groeien gezond en veilig op.</p> <p><i>(Let wel: Stichting WIJ Groningen is één van de partners die bijdraagt aan het behalen van bovengenoemd resultaat.)</i></p>			<p>Stichting WIJ Groningen stimuleert de ontwikkeling van jeugdigen, zowel individueel als collectief, in samenwerking met ketenpartners</p> <p><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"> - opvoedingsondersteuning en ontwikkelingsstimulering biedt - zich als procesregisseur positioneert in de keten WIJ – onderwijs – jeugdhulpverlening <p>Bijdraagt aan de uitvoering van de Set van Afspraken Jeugdgezondheidszorg tussen gemeente en GGD (DVO GGD 2022)</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>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.	Inwoners hebben invloed op en zeggenschap over de door Stichting WIJ Groningen geïnitieerde initiatieven en voorzieningen in hun wijk		<p>Registratie Gemeente Groningen: % 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>(Omnibus onderzoek)</i></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 ²
		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		Registratie Gemeente Groningen: % bewoners dat zegt (wel eens) gehoord te hebben van WIJ Groningen en de WIJ-teams <i>(Omnibus onderzoek)</i> % bewoners dat zegt goed bekend te zijn met de dienstverlening van WIJ Groningen <i>(Omnibus onderzoek)</i> % bewoners dat zegt te weten waar te moeten zijn met een vraag <i>(Omnibus onderzoek)</i> % bewoners dat zegt het gemakkelijk te vinden om bij WIJ Groningen naar binnen te lopen <i>(Omnibus onderzoek)</i>	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

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

			% 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>(Omnibus onderzoek)</i>	
5.	Huisartspraktijken kennen en vertrouwen de expertise van WIJ Groningen en verwijzen inwoners door naar WIJ Groningen	Registratie Stichting WIJ Groningen: 75% van huisartsen maken gebruik van een OJG	Registratie Gemeente Groningen: % specialistische jeugdhulp dat tot stand is gekomen via verwijzing door de huisarts en andere specialisten <i>(GWS)</i>	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
		Procesindicatoren <i>Verantwoording</i> <i>Kwartaalrapportage</i>	Op basis van ervaring (waarderend) <i>Frequentie: Jaarlijks</i>	
6.	De inwoner voert maximaal de regie over zijn eigen leven	Registratie Stichting WIJ Groningen:	Registratie Gemeente Groningen: % 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"> - inwoners worden gemotiveerd een familiegroepsplan en/of een persoonlijk plan te maken. - inwoners zijn geïnformeerd over de mogelijkheid tot onafhankelijke cliëntondersteuning
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	Registratie Stichting WIJ Groningen: Kwantitatieve omschrijving en duiding van de "inwonerreis" (Op basis van Route van de vraag). Inzicht in	Registratie Gemeente Groningen: VRAAGVERHELDING/ONDERZOEK % 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>populatie/onderhanden werk per fase</p> <p>Doorlooperperiodieken % trajecten met een doorlooptijd van de (wettelijke) melding tot de afronding van het onderzoek binnen de wettelijke termijn van 6 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>DOELREALISATIE <i>Met betrekking tot de voortgang van de indicatoren wordt verwezen naar ontwikkelopgave 3 uit het focusdocument 2022.</i></p> <p>BASISONDERSTEUNING <i>Zie ontwikkelopgave 2 uit het focusdocument 2022 voor wat betreft de indicatoren.</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>Biedt ondersteuning en voert hierop inhoudelijke casusregie; Voert procesregie als sprake is van geïndiceerde ondersteuning.</p>
			<p>PASSENDE ONDERSTEUNING % inwoners dat zegt dat de geboden ondersteuning past bij de hulpvraag (CEO)</p>	<p><i>Ter uitvoering van bovenstaande opdracht(en) draagt Stichting WIJ Groningen er zorg voor dat:</i></p>
			<p>% inwoners dat zegt dat de kwaliteit van de geboden ondersteuning goed is (CEO)</p>	<p>Tijdens het onderzoek: Het onderzoek plaatsvindt op basis van brede vraagverheldering, enkelvoudig waar het kan, meervoudig waar het moet</p>
				<p>Het onderzoek is uitgevoerd door professionals</p>
				<p>Het onderzoek niet langer dan zes weken duurt</p>
			<p>GEÏNDICEERDE VOORZIENINGEN</p>	<p>Als bij een ondersteuningsvraag een jeugdige is betrokken, deze altijd gezien en gehoord wordt</p>

			<p>Indicatiewaarde verstrekte (maatwerk)voorzieningen per kwartaal (Cognos)</p> <p>% ingediende bezwaren als zijnde gegrond verklaard t.o.v. het totaal aantal ontvangen bezwaren (GWS)</p>	<p>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</p>
		Zie ontwikkelopgave 3 uit het focusdocument 2022.	<p>DOELREALISATIE</p> <p>% 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)</p> <p>% inwoners dat zegt door de ondersteuning van het WIJ team hij/zij zich zelf beter kan redden (zelfredzaamheid) (CEO)</p> <p>% 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) (Omnibus onderzoek)</p> <p>% inwoners dat zegt dat door de geboden ondersteuning door WIJ-Groningen hij/zij zichzelf beter kan redden (eigen kracht, weerbaarheid) (Omnibus onderzoek)</p>	<p>De draagkracht van mantelzorgers wordt ondersteund</p> <p>Biedt inwoners gedurende de onderzoeksfase noodzakelijke overbruggende ondersteuning om de situatie te stabiliseren en een kwalitatief goed ondersteuningsplan te kunnen opstellen</p> <p>Bij opstellen van het ondersteuningsplan: Doelen en acties worden samen met de inwoner geformuleerd en vastgelegd</p> <p>In alle ondersteuningsplannen wordt expliciet aangegeven of er al dan niet inzet is van het informele netwerk en of/hoe deze inzet wordt gestimuleerd.</p> <p>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.</p> <p>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)</p>

				<p>zijn zorgvuldig gemotiveerd en gedocumenteerd en daarmee gemakkelijk terug te vinden.</p> <p>Tijdens het ondersteunen: Biedt individuele en/of gezinsondersteuning als de zelfredzaamheid van de inwoner(s) binnen afzienbaar tijd hersteld kan worden</p> <p>Tijdens het voeren van procesregie: Elk door Stichting WIJ Groningen ondersteund huishouden heeft één regisseur vanuit het WIJ team.</p> <p>De regisseur: Voert inhoudelijke regie op ondersteuning die hij zelf uitvoert</p> <p>Voert procesregie op maatwerkondersteuning en jeugdhulp, waar deze wordt uitgevoerd door aanbieders³. 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>Tijdens het proces van evaluatie: 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>
--	--	--	--	--

³ 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
		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	Registratie Stichting WIJ Groningen: Inwonerreis 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 % verwijzingen naar jeugdhulp vanuit de OJG % van alle huisartsen in de gemeente die werken met een OJG	Stichting WIJ Groningen ontwikkelt in tenminste 75 % van alle 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	Registratie Stichting WIJ Groningen: 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	Registratie Stichting WIJ Groningen: 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.	Kwetsbare inwoners die een risico voor zichzelf of voor hun (nabije) omgeving vormen en niet ontvankelijk zijn voor ondersteuning (zoals veroorzakers van overlast of zorgmijders) zijn onder de aandacht en ontvangen passende ondersteuning	<i>Registratie Stichting WIJ Groningen:</i> Inwonerreis meldingen OGGz; Inwonerreis 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"> - medewerkers met de juiste expertise en competenties op deze doelgroep worden ingezet - waar nodig de expertise van VNN en/of Lentis wordt ingeschakeld - hij procesregie voert op de bemoeizorg tenzij het de expertise van Stichting WIJ overstijgt - hij de voortgang van de bemoeizorg procesmatig monitort.
12.	Klachten zijn zorgvuldig behandeld en afgehandeld en leiden aantoonbaar tot verbetering	<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>	Op basis van ervaring (waarderend) <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 ontwikkelopgave 2022	% 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.	De ontwikkeling van zorguitgaven (maatwerk)voorzieningen en jeugdhulp) is transparant en passende beheersmaatregelen zijn getroffen	<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">• de aantallen, indicatiewaarden en declaratiewaarde van alle niet aan GON gerelateerde voorzieningen;• de indicatiewaarde van de aan GON gerelateerde voorzieningen 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

Algemene eisen: Stichting WIJ Groningen	Verplichting gemeente Groningen
1. 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.	
2. Stichting WIJ Groningen neemt de verantwoordelijkheid voor een zorgvuldige uitvoering van de inhoudelijke opdracht.	
3. 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.
4. Stichting WIJ Groningen ontwikkelt een kwaliteitskader en kwaliteitsbeleid waarin specifiek aandacht is voor kwaliteitseisen en veiligheidsaspecten jeugd.	
5. 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.
6. Stichting WIJ Groningen werkt desgevraagd mee aan incidentele kwaliteitsonderzoeken aan de hand van door de gemeente Groningen aangedragen thema's.	
7. De samenstelling van WIJ Groningen weerspiegelt de multiculturele samenleving	

Wettelijke eisen

1.	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.
2.	Stichting WIJ Groningen zorgt voor de veiligheid, gezondheid en het welzijn van het personeel conform de Arbo-eisen.	
3.	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'.	
4.	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).	
5.	Stichting WIJ Groningen past de 'norm van de verantwoorde werktoedeling' toe.	
6.	Stichting WIJ Groningen registreert meldingen in de verwijzindex Jeugd.	
7.	Stichting WIJ Groningen faciliteert en garandeert dat de relevante professionals beschikken over actuele vermeldingen in het Kwaliteitsregister Jeugd, BIG-register en Registerplein	
8.	Stichting WIJ Groningen zet professionals (waaronder ervaringsdeskundigen) in die bij indiensttreding of aanvang van de werkzaamheden een geldige VOG hebben overlegd.	

Gemeentelijke eisen

1.	Stichting WIJ Groningen werkt conform de 'Verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Groningen 2020' en de daaruit voortkomende 'Nadere regels maatschappelijke ondersteuning gemeente Groningen 2020'.	Gemeente Groningen informeert Stichting WIJ Groningen over wijzigingen in gemeentelijk beleid en regelgeving.
2.	Stichting WIJ Groningen werkt conform de 'Verordening jeugdhulp gemeente Groningen 2021' en de daaruit voortkomende 'Nadere regels jeugdhulp gemeente Groningen 2021'.	
3.	Stichting WIJ Groningen voert zijn taken uit conform de overeengekomen begroting 2022.	
4.	Stichting WIJ Groningen voert zijn taken uit binnen de beleidskaders van het Regionaal Transitie Arrangement (RTA) en het Gronings Functioneel Model (GFM).	
5.	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 escalatie model 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 ⁴met 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)
 - 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).
-

⁴ 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. In 2022 wordt veel aandacht en tijd geïnvesteerd om te komen tot een duidelijke Route van de vraag en alle registratie eisen die daarmee gemoeid zijn.

De vastlegging in het primaire systeem moet in ieder geval 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 afhandeling⁵)

Begindatum melding

Aantal dreigende huisuitzettingen en soort afhandeling

Datum afhandeling melding

Bij wettelijke meldingen: melding gekoppeld aan dossier

Onderzoek (aanmeldmodule)

Begindatum onderzoek

Datum verzonden naar GON (waar GON ondersteuning wordt ingezet)

Datum ontvangen van GON

Datum plan verzonden naar inwoner/Einddatum 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

Datum aanvraag

Ondersteuning door het WIJ team (zie hiervoor de nieuw vastgestelde definitie en registratie eisen)

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)

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

Indiceren van maatwerkvoorziening

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 (betreft ontwikkelopgave 2022)

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

Tussentijdse evaluatie en doelrealisatie vastgelegd

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

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

Ontwikkelopgave DMO Gemeente Groningen/Stichting WIJ Groningen	Vervolg
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 (zie ontwikkelopgave 4 in het focusdocument 2022). Dit inzicht levert, in combinatie met de verwachtingen van de gemeente, input op voor een aangescherpte opdracht voor spoor 1, in 2022.	