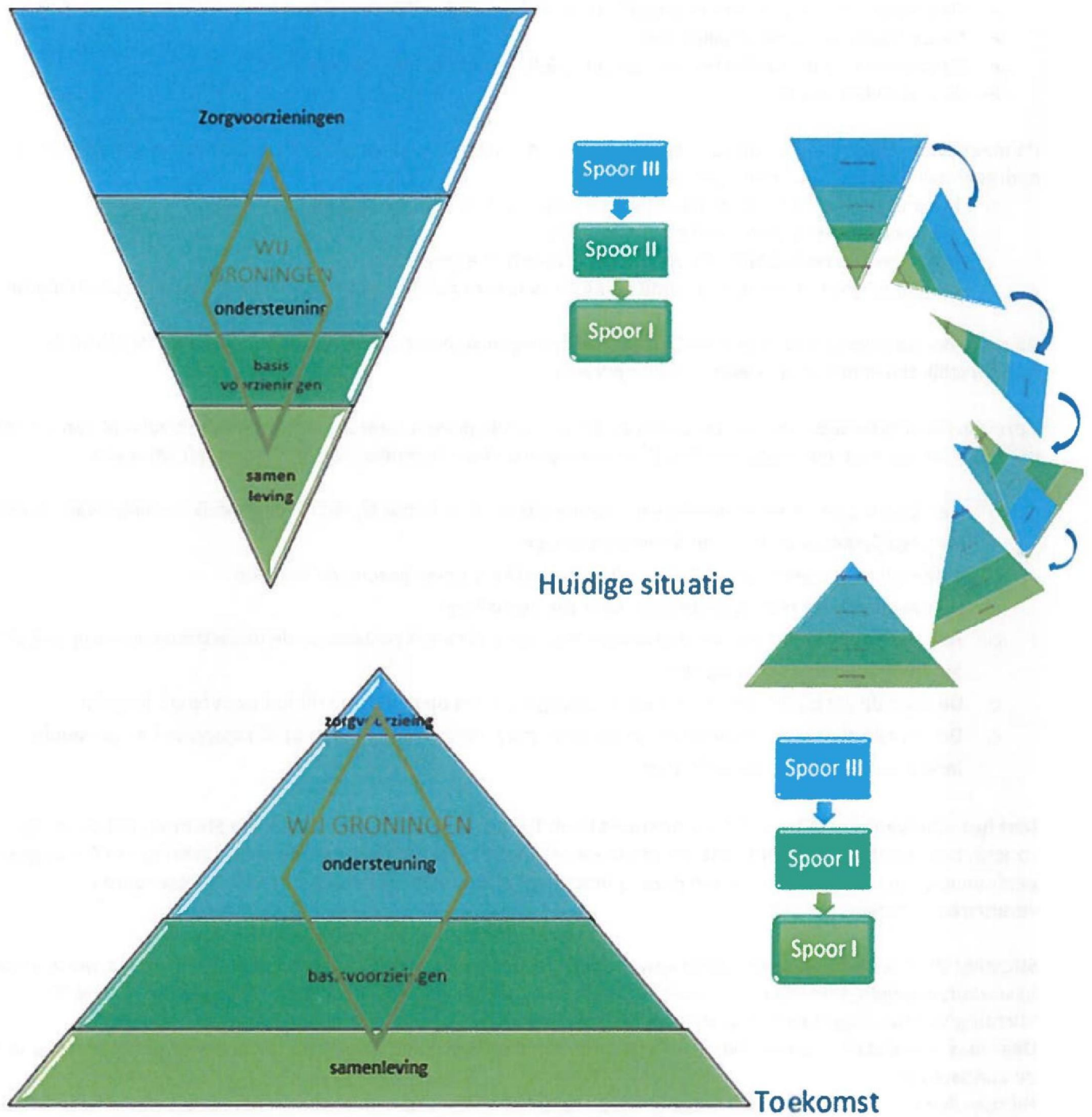


DE SET VAN AFSPRAKEN

Gemeente Groningen – Stichting WIJ Groningen



DE KERN: Aansluiten bij de kracht van de inwoner

Voor u ligt een set van afspraken tussen Gemeente Groningen en stichting WIJ Groningen.

Deze afspraken zijn opgebouwd uit vier elementen.

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

De maatschappelijke effecten die Gemeente Groningen wil bereiken door het verstrekken van onder anderen de opdracht aan Stichting WIJ Groningen zijn:

- Inwoners zijn betrokken bij hun buurt en zetten zich in voor de stad 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 randvoorwaarden zijn de eisen die Gemeente Groningen stelt aan de dienstverlening van St. WIJ Groningen die noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de opdracht.

Deze zes hoofdresultaten vormen de basis van de Set van Afspraken waaruit de inhoudelijke opdracht aan stichting wij in co- creatie met inwoners, stichting WIJ Groningen en haar ketenpartners gestalte heeft gekregen.

- 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 ontwikkeling van zorguitgaven (maatwerkvoorzieningen en jeugdhulp) is transparant en passende beheersmaatregelen zijn getroffen

Met het schrijven van de inhoudelijke opdracht heeft Gemeente Groningen tot doel om Stichting WIJ Groningen concreet te vertellen WAT verwacht wordt van de activiteiten die stichting WIJ uitvoert. Stichting WIJ Groningen geeft vanuit zijn professie inhoud aan deze opdracht en bepaalt HOE deze opdracht wordt uitgevoerd en verantwoordt deze.

Stichting WIJ Groningen acteert vanuit een coöperatief beginsel actief in het verbinden van inwoners, initiatieven, basisvoorzieningen, formele en informele netwerken en maatschappelijke partners die actief zijn in de wijk. Stichting WIJ Groningen kent daartoe de wijk, haar inwoners, hun mogelijkheden, kracht en behoeften. Daarnaast ontwikkelt Stichting Wij Groningen een vindstrategie zodat kwetsbare inwoners en gezinnen tijdig onder de aandacht zijn.

Hij stimuleert inwoners om eigen mogelijkheden optimaal te benutten en versterkt het sociale netwerk en lokale initiatieven en voorzieningen.

Kortom: Stichting WIJ Groningen geeft samen met de inwoners, gebiedsteams en maatschappelijke partijen vorm aan preventieve en collectieve voorzieningen in de stad.

Stichting Wij Groningen is laagdrempelig en zoekt samen met de inwoner naar mogelijkheden en eventueel doeltreffend en doelmatige ondersteuning, benut het netwerk met behoud van eigen regie.

Bij inzet van maatwerkvoorzieningen voert Stichting WIJ Groningen daar waar nodig procesregie en heeft de inwoner een vast aanspreekpunt.

Gemeente Groningen beoogt dat door inzet van Stichting Wij Groningen wordt de zelfredzaamheid en betrokkenheid van inwoners versterkt en vergroot.

Het gebruik van maatwerkvoorzieningen en jeugdhulp worden daarbij doeltreffend en doelmatig ingezet waardoor opschalen kan worden gereduceerd waarbij spoor 1 en 2 ten alle tijden voorliggend worden benut.

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

De ontwikkelopgaven die zijn opgenomen in de Set van Afspraken zijn thema's die verder onderzocht en uitgewerkt moeten worden in samenwerking tussen Stichting WIJ Groningen en Gemeente Groningen.

Kortom:

Stichting Wij Groningen gaat voor de inwoner de drie sporen verbinden, voert procesregie en zet in om versterking van zijn inwoners en daarmee de wijken.

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

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

Voor de verantwoording aan Gemeente Groningen ten behoeve van de sturing wordt de totale set van afspraken gehanteerd.

ACHTERGROND Set van afspraken

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

Ambitie

'We willen toe naar een gebiedsgerichte sociale infrastructuur en ondersteuningspraktijk, die - aansluitend op de eigen mogelijkheden van inwoners en de directe omgeving - een 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 opdracht aan 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 vertaald in een Set van afspraken. Deze Set van afspraken omvat resultaten, resultaatindicatoren, (deel)opdrachten, algemene eisen, overleg- vormen (o.a. t.b.v. verantwoording) en ontwikkelopgaven. In het kort weergegeven betreft het:

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

De op deze wijze geformuleerde opdracht aan WIJ-Groningen stel de gemeente in staat op resultaten te sturen en WIJ-Groningen om de werkprocessen verder uit te werken en de kwaliteit van de werkzaamheden te optimaliseren.

Effecten sessies

Gezien het grote belang van het behalen van de hierna geformuleerde resultaten – op de eerste plaats voor de inwoners, maar ook voor ons als gemeente, WIJ-Groningen, zorgaanbieders en maatschappelijke partners – hebben we ingezet op het vergroten van de resultaatgerichtheid bij alle betrokkenen. Om dit te bereiken hebben we de beoogde resultaten in Effecten-sessies besproken met betrokkenen.

Deze effecten sessies hebben, naast het versterken van de gezamenlijke verantwoordelijkheid en het vergroten van draagvlak, bijgedragen aan het aanscherpen, verdiepen en meetbaar maken van de beoogde resultaten en de vertaling daarvan in (deel)opdrachten aan WIJ-Groningen. De sessies hebben niet alleen veel informatie opgeleverd over *wat*, maar ook over *hoe* en de praktische uitvoerbaarheid. Er zijn accenten gelegd en prioriteiten en aandachtspunten benoemd. Hoe zeer de perspectieven ook verschilden van waaruit de verschillende groepen – inwoners, WIJ-medewerkers, zorgaanbieders en maatschappelijke partners waaronder het onderwijs – reageerden op de beoogde resultaten, toch zijn er op hoofdlijnen een aantal algemeen gedeelde aandachtspunten en prioriteiten te benoemen. Het belangrijkste betreft het centraal stellen van het perspectief van de inwoner.

Uit voorgaande blijkt het grote belang van oog hebben voor (het versterken van) de kracht van de samenleving (spoor 1) en de inwoner, resulterend in innovatieve vormen van (preventieve) collectieve ondersteuning en beperking van specialistische (individuele) ondersteuning (spoor 3). Dit vraagt van WIJ-Groningen om vindplaatsgericht te werken, aansluiten bij de leefwereld en bij (basis)voorzieningen waar (veel) inwoners in hun dagelijks leven gebruik van maken zoals, als het jeugdigen betreft, scholen en kinderopvang, maar ook buurtaccommodaties, speeltuinverenigingen, sportverenigingen e.d. In dit verband is ook gewezen op het grote belang van tijdig signaleren (o.a. van zorgmijders), snel handelen en uitwisselen van gegevens met oog voor privacy. Voor jeugdigen heeft een samenhangende aanpak (1 gezin, 1 plan, 1 regisseur) gericht op veiligheid, gezondheid en ontwikkeling, alertheid op de gevolgen van armoede, preventie op jonge leeftijd en betrokkenheid van het onderwijs en opvang een grote meerwaarde. Andere groepen inwoners kunnen juist veel baat hebben bij een doorgaande lijn van zorg, (arbeidsmatige) dagbesteding en arbeid waarbij gebruik gemaakt wordt van elkaars infrastructuur. Sleutel begrippen als vertrouwen, gedeelde verantwoordelijkheid, wederzijds respect, integrale benadering en wederkerig leren (uitwisselen van kennis en ervaring) vormen de basis voor de toekomstige samenwerkingen tussen partijen.

S

Resultaten

Vertaling van maatschappelijke effecten naar specifieke doelen die st. WIJ Groningen in samenwerking met ketenpartners nastreeft.

M

Kritische Prestatie Indicatoren

Tellen en vertellen

Het verzamelen van gegevens om de kwaliteit van de geboden activiteiten te meten en te optimaliseren.

A

Effecten sessies

Sessies met st. WIJ Groningen/stakeholders/ketenpartners

Centrale vraag tweeledig:

- Leid de inhoudelijke opdracht tot de gewenste resultaten?
- Waarin versterken st. WIJ Groningen en haar partners elkaar

R

Inhoudelijke opdracht

Een realistische uitvoerbare opdracht

Opdrachtgever WAT

Opdrachtnemer HOE

T

Duur van de overeenkomst

De set van Afspraken is uitgeschreven voor 2018

Het is een document in ontwikkeling

Voortschrijdende inzichten leiden tot aanscherping

SPOOR 1: SAMENLEVING EN BASISVOORZIENINGEN

SPOOR 1: SAMENLEVING EN BASISVOORZIENINGEN

Hoofddata en de daarbij passende opdrachten			
Nr.	Resultaat	Methode van meten: Tellen & Vertellen (kwantitatief & kwalitatief)	Opdracht aan WIJ ¹
1.	De eigen kracht en samenkracht van inwoners is versterkt door bij voorkeur gebruik te maken van sociale (pedagogische) netwerken en basisvoorzieningen	<p>Procesindicatoren Verantwoording Kwartaalrapportage</p> <p>Registratie Stichting WIJ Groningen: % van de eerste vragen van inwoners dat binnen de entree van Stichting WIJ Groningen wordt opgelost ofwel, deze bereiken niet het aanmeldteam</p>	<p>Stichting WIJ Groningen: Vertaalt individuele signalen waar dit kan naar preventieve collectieve oplossingen</p> <p>Benut en verbindt de bestaande informele netwerken, bewonersinitiatieven en aanwezige basisvoorzieningen</p> <p>Ter uitvoering van bovenstaande opdracht(en) draagt de Stichting WIJ Groningen er zorg voor dat hij:</p> <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, o basisvoorzieningen (waaronder onderwijs en kinderopvang), en o formele netwerken in de wijk en in de stad. - deel neemt aan deze netwerken voor informatie uitwisseling en signalering

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

			<ul style="list-style-type: none"> - ondersteuning biedt aan en de relevante informele (pedagogische) netwerken, de basisvoorzieningen en waar mogelijk de formele netwerken versterkt - per gebied een gezamenlijke agenda uitvoert met het gebiedsteam - zich als laagdrempelig meldpunt positioneert voor signalen van inwoners en samenwerkingspartners <p>vernieuwende initiatieven faciliteert die volgens de inwoner relevant zijn en die gelijktijdig bijdragen aan de transitie in het sociaal domein.</p>
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>Registratie Gemeente Groningen:</p> <p>Ervaring van onderwijs in relatie tot samenwerking met het WIJ team</p> <p><i>(Kwalitatief onderzoek)</i></p> <p>Ervaring van maatschappelijke partners in relatie tot samenwerking met het WIJ team</p> <p>(opvoedingsondersteuning, ontwikkelingsstimulering; sportieve en culturele infrastructuur)</p> <p><i>(Kwalitatief onderzoek)</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> <p>Opvoedingsondersteuning en ontwikkelingsstimulering biedt.</p> <p>Kennis heeft van de Jeugdgezondheidszorg, hiermee samenwerkt en deze faciliteert bij het uitvoeren van haar kerntaken² in het kader van publieke gezondheid en preventie.</p> <p>Kansenbeleid, de beweging positief opgroeien en de wet passend onderwijs.</p> <p>In samenwerking met onderwijs en kinderopvang activiteiten uitvoert die in lijn zijn met het gemeentelijk beleidskader</p>
3.	<p>Inwoners hebben invloed op en zeggenschap over de door Stichting WIJ Groningen</p>	<p>Registratie Gemeente Groningen:</p> <p>% inwoners dat aangeeft invloed te hebben op c.q. zeggenschap te hebben over</p>	<p>Stichting WIJ Groningen ontwikkelt initiatieven die aansluiten op de behoefte van de inwoners in de wijk en de gebiedsagenda en betreft hierbij de samenwerkingspartners.</p>

² Deze kerntaken betreffen met name (vroeg)signalering, individuele en collectieve ondersteuning en doorverwijzing van jeugdigen én het gezin (in het onderwijs en de kinderopvang).

	geïnitieerde initiatieven en voorzieningen in hun wijk		de initiatieven en voorzieningen in hun wijk <i>(Stadspanel)</i>	
--	--	--	---	--

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 ³
	<p>Inwoners en maatschappelijke partners weten waarvoor ze Stichting WIJ Groningen kunnen benaderen en ervaren het WIJ team als laagdrempelig en jeugd vriendelijk</p>	<p>Procesindicatoren Verantwoording Kwartaalrapportage</p>	<p>Op basis van ervaring (waarderend) <i>Frequentie: Jaarlijks</i></p> <p>Registratie Gemeente Groningen: % bewoners dat zegt (wel eens) gehoord te hebben van WIJ Groningen en de WIJ-teams (<i>Stadspanel</i>) % bewoners dat zegt goed bekend te zijn met de dienstverlening van WIJ Groningen (<i>Stadspanel</i>) % bewoners dat zegt te weten waar te moeten zijn met een vraag (<i>Stadspanel</i>) % bewoners dat zegt het gemakkelijk te vinden om bij WIJ Groningen naar binnen te lopen (<i>Stadspanel</i>) % inwoners dat zegt waar zich te melden met zijn eigen idee/initiatief (voor de wijk) (<i>Stadspanel</i>)</p>
	<p>Registratie Stichting WIJ Groningen:</p>	<p>Registratie Gemeente Groningen:</p>	

³ Voor specifieke wettelijke eisen en dataregistratie vereisten wordt verwezen naar de hoofdstukken 4 en 5.

	<p>Huisartspraktijken kennen en vertrouwen de expertise van WIJ Groningen en verwijzen inwoners door naar WIJ Groningen</p>	<p>% caseload van de WIJ-medewerker die door de huisarts en andere specialisten naar het WIJ team verwezen Registratie: onderzoekrapport Accare Molendrift Aantal kinderen gezien, behandeld en doorverwezen naar SWG en doorverwezen naar spoor 3 door de OJG</p>	<p>% specialistische jeugdhulp dat tot stand is gekomen via verwijzing door de huisarts en andere specialisten (GWS)</p>	<p>Stichting WIJ Groningen maakt zijn expertise kenbaar bij alle huisartspraktijken in de gemeente Groningen en maakt afspraken over verwijsgedrag.</p>
--	---	---	---	---

SPoor 2: ONDERSTEUNENDE VOORZIENINGEN

SPoor 2: ONDERSTEUNENDE VOORZIENINGEN

Hoofresultaten en de daarbij passende opdrachten

Nr.	Resultaat	Methode van meten: Tellen & Vertellen (kwantitatief & kwalitatief)	Opdracht aan WIJ
6.	De inwoner voert maximaal de regie over zijn eigen leven	<p>Procesindicatoren Verantwoording Kwartaalrapportage</p>	De door Stichting WIJ Groningen geboden ondersteuning richt zich waar mogelijk op het herstel en/of de continuering van de eigen regie
		<p>Op basis van ervaring (waarderend) Frequentie: Jaarlijks</p> <p>Registratie Gemeente Groningen: % cliënten dat zegt samen met de medewerker naar oplossingen te hebben gezocht (CEO)</p> <p>% cliënten dat zegt zich serieus genomen te hebben gevoeld door de medewerker (CEO)</p>	<p>Ter uitvoering van bovenstaande opdracht(en) draagt Stichting WIJ Groningen er zorg voor dat:</p> <p>De inwoner waar mogelijk leidend is bij zijn/haar ondersteuning;</p> <p>inwoners worden gemotiveerd een familiegroepsplan en/of een persoonlijk plan te maken.</p>
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	<p>Registratie Stichting WIJ Groningen: Kwantitatieve omschrijving en duiding van de "klantenreis/inwonerreis" Doorlooperiodieken % trajecten met een doorlooptijd van de (wettelijke) melding tot de afronding van het onderzoek</p>	<p>Stichting WIJ Groningen voert onderzoek uit bij inwoners met een ondersteuningsvraag en bieden gedurende de onderzoeksfase noodzakelijke overbruggende ondersteuning indien nodig</p> <p>Stelt een voor de inwoner begrijpelijk ondersteuningsplan op met zo concreet mogelijke doelen en acties</p>

	<p>binnen de wettelijke termijn van 6 weken</p> <p>Inzage verloop wachttijsten</p>	<p>medewerker tijdens het (keukentafel)gesprek (CEO)</p>	
<p>DOELREALISATIE</p> <p>% ondersteunings-trajecten dat succesvol is afgerond door doelrealisatie</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>PASSENDE ONDERSTEUNING</p> <p>% inwoners dat zegt dat de geboden ondersteuning past bij de vraag (CEO)</p>	<p>Biedt kortdurende ondersteuning en voert hierop inhoudelijke casusregie, en voert casusregie op het proces als sprake is van geïndiceerde ondersteuning.</p>
		<p>% inwoners dat zegt dat de kwaliteit van de geboden ondersteuning goed is (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 geboden ondersteuning past bij de vraag (Stadspanel)</p>	<p>Tijdens het onderzoek:</p> <p>Het onderzoek plaatsvindt op basis van brede vraagverheldering, op alle leefgebieden die de ZRM en de ZRJ onderscheiden</p>
		<p>% inwoners dat zegt dat de kwaliteit van de geboden ondersteuning goed is (Stadspanel)</p>	<p>Het onderzoek uitgevoerd is door professionals</p>
		<p>GEÏNDICEERDE VOORZIENINGEN</p> <p>Kosten verstrekte individuele (maatwerk)voorzieningen per kwartaal (Davinci)</p>	<p>Het onderzoek niet langer dan de wettelijke termijn van 6 weken duurt</p>
		<p>% ingediende bezwaren als zijnde gegrond verklaard t.o.v. het totaal aantal ontvangen bezwaren (GWS)</p>	<p>Als bij een ondersteuningsvraag een jeugdige is betrokken, wordt die altijd gezien en gehoord</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>

		<p>DOELREALISATIE</p> <p>% inwoner dat zegt door de geboden ondersteuning van het WIJ team de dingen die hij/zij wil beter te kunnen doen (eigen regie) <i>(Stadspanel)</i></p> <p>% inwoners dat zegt door de ondersteuning van het WIJ team hij/zij zich zelf beter kan redden (zelfredzaamheid) <i>(Stadspanel)</i></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:</p> <p>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</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) zijn zorgvuldig gemotiveerd en gedocumenteerd en daarmee gemakkelijk terug te vinden.</p> <p>Tijdens het ondersteunen:</p> <p>Biedt lichte en kortdurende vormen van individuele en/of gezinsondersteuning als de zelfredzaamheid van de inwoner(s) binnen afzienbaar tijd hersteld kan worden</p> <p>Tijdens het voeren van casusregie:</p> <p>Elk door Stichting WIJ Groningen ondersteund huishouden heeft één regisseur vanuit het WIJ team.</p> <p>De regisseur:</p> <p>Voert inhoudelijke regie op ondersteuning die hij zelf uitvoert</p>
--	--	---	---

				<p>Voert procesregie op (informele) ondersteuning en jeugdhulp uitgevoerd door overige aanbieders⁴ (de regie op de begeleiding/behandeling ligt bij de aanbieder)</p> <p>Monitort en evalueert de (informele) ondersteuning en bepaalt samen met het huishouden/gezin of een situatie vraagt om andere inzet (tijdig op- en afschalen)</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>
--	--	--	--	---

⁴ Hieronder wordt ook verstaan jeugdigen en gezinnen die via de verwijzindex gemeld zijn

Ondersteunende resultaten en de daarbij passende opdrachten

Ondersteunende resultaten en de daarbij passende opdrachten			
Nr.	Resultaat	Methode van meten: Tellen & Vertellen (kwantitatief & kwalitatief)	Opdracht aan WIJ
		<p>Procesindicatoren <i>Verantwoording</i> <i>Kwartaalrapportage</i></p> <p>Registratie Stichting WIJ <i>Groningen:</i> Aantal jeugdigen dat door de OJG is gezien, ondersteund en verwezen naar WIJ Groningen en naar specialistische</p>	<p>Op basis van ervaring (waardierend) <i>Frequentie: Jaarlijks</i></p>
8.	Jeugd en hun ouders/verzorgers die met een hulpvraag bij de huisarts komen zijn in (ten minste) negen wijken ondersteund door en/of via een Ondersteuner Jeugd & Gezin		Stichting WIJ Groningen ontwikkelt in tenminste negen wijken 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	<p>Registratie Stichting WIJ <i>Groningen:</i> Stichting WIJ Groningen toont aan op welke manier de ervaringen van volwassenen en jeugdigen hebben geleid tot verbetermaatregelen</p>	<p>Stichting WIJ Groningen ontwikkelt en gebruikt een instrument voor inwoners om ervaringen te delen over hun contact met Stichting WIJ Groningen</p> <p>Gebruikt de ervaringen van de inwoners om het contact en dienstverlening te verbeteren</p>
10.	Gezinnen met zware, complexe problematiek worden adequaat ondersteund	<p>Registratie Stichting WIJ <i>Groningen:</i> Aantal zeer zware, complexe gezinssituaties; uitstroom en duur van interventies</p> <p>Stichting WIJ toont aan welke interventie is toegepast bij ophanden zijnde crisis <i>(kwalitatief)</i></p> <p><i>Registratie Stichting WIJ</i> <i>Groningen:</i></p>	<p>Stichting WIJ Groningen borgt de procesregie van zware, complexe gezinssituaties</p>
11.	Inwoners die niet ontvankelijk zijn voor ondersteuning (zoals veroorzakers van overlast of		Stichting WIJ Groningen zet medewerkers met de juiste expertise en competenties in om te signaleren en gepaste interventies toe te passen

	<p>zorgmijders) zijn onder de aandacht en ontvangen passende ondersteuning met oog op regie over eigen bestaan</p>	<p>Kwalitatieve beschrijving van de aard en ontwikkeling van de geleverde bemoeizorg (ingezette methodieken om signalen te vinden)</p>		<p>bij de meest kwetsbare doelgroepen (w.o. zorgmijders) <i>Ter uitvoering van bovenstaande opdracht(en) draagt de Stichting WIJ Groningen er zorg voor dat:</i> Bovenstaande medewerkers de noodzakelijke tijd tot hun beschikking hebben om dergelijke signalering en interventies toe te passen Enkel op zijn initiatief de inzet van specialistische bemoeizorg, te betrekken bij Lentis en VNN, wordt ingezet Hij de voortgang van de bemoeizorg procesmatig monitort.</p>
<p>12.</p>	<p>Klachten zijn zorgvuldig behandeld en afgehandeld en leiden aantoonbaar tot verbetering</p>	<p><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</p>		<p>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.</p>

SPOOR 3: SAMENSPEL MET ZORGVOORZIENINGEN

SPOOR 3: SAMENSPEL MET ZORGVOORZIENINGEN

Hoofresultaten en de daarbij passende opdrachten			
Nr.	Resultaat	Methode van meten: Tellen & Vertellen (kwantitatief & kwalitatief)	Opdracht aan WIJ
		<p>Procesindicatoren <i>Verantwoording</i> <i>Kwartaalrapportage</i></p> <p><i>Registratie Stichting WIJ Groningen:</i> % inwoners met een maatwerkvoorziening waarvan de beoogde doelstellingen in het PVA behaald is</p>	
13.	De door de aanbieder geboden ondersteuning sluit aan op de doelen uit het ondersteuningsplan	<p><i>Registratie Gemeente Groningen:</i> Mate waarin inwoners het effect (doelrealisatie) van de geboden ondersteuning als voldoende ervaren (<i>Stadspanel</i>)</p>	De procesregisseur van Stichting WIJ Groningen toetst of het plan van aanpak van de zorgaanbieder aansluit op de doelen uit het ondersteuningsplan en acteert hier naar Voeren van procesregie met als doel 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	<p>Mate waarin inwoners het effect van de geboden ondersteuning als kwalitatief en nuttig ervaren (<i>Stadspanel</i>)</p> <p>% cliënten dat zegt door de geboden ondersteuning de dingen die men wil beter te kunnen doen (eigen regie) (CEO)</p> <p>% cliënten dat zegt door de geboden ondersteuning zich beter te kunnen redden (zelfredzaamheid) (CEO)</p>	Stichting WIJ Groningen Beoordeeld met behulp van een voortgangsrapportage van de aanbieder de doelrealisatie van het ondersteuningsplan op het moment van herindicatie
<p>Inhoudelijk resultaat voor wat betreft ontwikkeling zorguitgaven <i>(niet vanuit oogpunt inwoner, maar vanuit interne beheersing van kosten)</i></p> <p><i>Registratie Gemeente Groningen:</i></p>			

15.	De ontwikkeling van zorguitgaven (maatwerkvoorzieningen en jeugdhulp) is transparant en passende beheersmaatregelen zijn getroffen	<p>Kosten maatwerkvoorzieningen vs. begroting (verplichting zowel als gedeclareerde bedragen)</p> <p>Instream en uitstroom met reden incl. indicatiewaarde</p> <p>Verschil in indicatiewaarde bij herindicatie</p> <p>Inzicht in verschil in geïndiceerde zorg v.w.b. zwaarte en duur</p>	Stichting WIJ Groningen verantwoordt maandelijks de ontwikkeling van de zorguitgaven 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

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. Stichting WIJ Groningen werkt mee aan de Maatschappelijke Kosten Baten Analyse (MKBA) zoals uitgevoerd door de gemeente Groningen en voert in dat kader de benodigde registratie.

Verplichting Gemeente Groningen

4. Geoormerkte rijksbudgetten, zoals het budget met betrekking tot VVE, worden conform ingezet en verantwoord.
5. Stichting WIJ Groningen ontwikkelt een kwaliteitskader en kwaliteitsbeleid waarin specifiek aandacht is voor kwaliteitseisen en veiligheidsaspecten jeugd.
6. 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.
7. Stichting WIJ Groningen werkt desgevraagd mee aan incidentele kwaliteitsonderzoeken aan de hand van door de gemeente Groningen aangedragen thema's.
8. De samenstelling van WIJ Groningen weerspiegelt de multiculturele samenleving

Gemeente Groningen informeert Stichting WIJ Groningen jaarlijks over de nieuwe vastgestelde rijksbudgetten.

Gemeente Groningen analyseert en beoordeelt de Kwartaalrapportage Kwaliteit WIJ. Op basis van de uitkomsten kan een verdiepend onderzoek uitgevoerd worden.

Wettelijke eisen

- 1.** Professionals van stichting WIJ Groningen kennen en handelen volgens de wettelijke kaders en daarbij horende eisen (Jeugdwet, WMO, Participatiewet, Wet bescherming persoonsgegevens en indien van toepassing Wet publieke gezondheid en Wet passend onderwijs).
- 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 en BIG-register.
- 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 2015' en de daaruit voortvloeiende 'Gewijzigde Nadere regels maatschappelijke ondersteuning gemeente Groningen 2017'.
- 2.** Stichting WIJ Groningen werkt conform de 'Verordening jeugdhulp gemeente Groningen 2015' en de daaruit voortvloeiende 'Gewijzigde Nadere regels jeugdhulp gemeente Groningen 2015'.
- 3.** Stichting WIJ Groningen voert haar taken uit conform de overeengekomen begroting 2018.
- 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. Professionals van stichting WIJ Groningen zijn bekend met en werken volgens het privacy protocol voor professionals (dat minimaal voldoet aan de eisen van de Wet bescherming persoonsgegevens). Vrijwilligers leven het privacy protocol voor vrijwilligers 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)
 - Brief⁵ met informatie over rechten en plichten en de vervolgprocedure, 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).

⁵ 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 transitie, zoals initiatieven die voortkomen uit 'right to challenge' en innovatie ateliers.
- 4.** Stichting WIJ Groningen is verplicht mee te werken aan cliënt ervarings- en cliënttevredenheidsonderzoeken.

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

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 bij crisis- en spoedsituaties.
4. Voor zover Stichting WIJ Groningen structureel vrijwilligers inzet beschikken zij over een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG). Voor de inzet van vrijwilligers op incidentele basis worden tussen Stichting WIJ Groningen en de gemeente Groningen nadere afspraken gemaakt.

Data registratie eisen

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

Omgevingsgerichte aanpak

Inzicht in activiteiten en thema's en behaalde resultaten

Entree

Aantal binnengekomen meldingen (gespecificeerd naar soort melding, soort melder, verwijzer, en soort afhandeling⁶)

Begindatum melding

Aantal dreigende huisuitzettingen en soort afhandeling

Datum afhandeling melding

Bij wettelijke meldingen: melding gekoppeld aan dossier

Onderzoek

Begindatum onderzoek

Ingevulde ZRM of ZRJ

Afgesproken acties en doelen (incl. verantwoordelijke actiehouder)

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

⁶ Gespecificeerd naar afhandeling per soort waaronder de volgende: inzet eigen kracht, doorgezet naar onderzoek e.d.

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

Begindatum indicatie

Einddatum indicatie

Casusregie

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

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

Inzet van informele netwerk en vrijwilligers specifiek geëvalueerd

Doelrealisatie beoordeeld en vastgelegd bij uitstroom (beëindiging regie)

Overig

Aantal klachten ontvangen gespecificeerd per soort klacht en afhandeling

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


Inzet van informele netwerk en vrijwilligers specifiek geëvalueerd

Doelrealisatie beoordeeld en vastgelegd bij uitstroom (beëindiging regie)

Ontwikkel opgaven

De meetlat waarlangs we ontwikkelopgaven hebben gehouden:

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

	Ontwikkelopgaven DMO Gemeente Groningen/ St. WIJ Groningen	Vervolg
1	Versterken samenwerking eerste lijn (huisartsen, para- medische beroepen, OIG)	 <h1 style="margin: 0;">WIJ SAMEN</h1>
2	Ontwikkelen casus en procesregie in samenwerking met de aanbieder	
3	Kennis en kunde specialisten jeugd in samenspraak met partners in de keten	
4	Verbinding jeugdgezondheidszorg, GGD en WIJ	
5	Samenwerking met onderwijs/ onderwijzorgarrangementen/ opvang WIJ	
6	WIJ in relatie tot gebiedsteams	
7	Door ontwikkelen van de toegang	
8	Door ontwikkelen toegang jeugd	
9	Toegang beschermd wonen en opvang via WIJ	
10	Toegang schuldhulpverlening en inkomensdienstverlening in de WIJ	
11	Afwegingskader/ criteria ondersteuning binnen WIJ Groningen	
12	Positionering Coaches Meedoen	
13	Ontwikkeling GON	
14	Ontwikkeling burgerportaal	
15	Ontwikkeling WIJ Centrum / Schilderswijk	
16	Inzet vrijwilligers in de WIJ	
17	Jeugdhulp WMO 18-/18+	

Deze ontwikkelopgaven die zijn opgenomen in de Set van Afspraken en thema's die verder onderzocht, uitgewerkt en geprioriteerd worden in de lijn onder leiding van Mazanga Halley en Bettien Stikma binnen het WIJ Samen overleg wat als operationele orgaan dient in de samenwerking tussen Stichting WIJ Groningen en Gemeente Groningen.