

## FOCUSDOCUMENT SvA WIJ GRONINGEN 2022

### Inleiding

Dit focusdocument fungeert als oplegger voor de Set van Afspraken 2022 (SvA 2022). De SvA is het basisdocument voor opdrachtverlening aan WIJ Groningen. Hierin staat de opdracht aan WIJ Groningen verwoord.

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

De opdracht aan WIJ Groningen is omvangrijk en inhoudelijk breed. Tegelijkertijd zijn de uitdagingen in het sociaal domein groot en is snelle actie vereist. Mede hierom is met ingang van 2020 afgesproken om focus aan te brengen. Focus, met name gericht op de kern van de werkzaamheden van WIJ Groningen, rechtstreeks gericht op de ondersteuning van kwetsbare huishoudens en de daarmee gepaard gaande kosten. Doeltreffendheid en doelmatigheid zijn hier sleutelbegrippen, passende ondersteuning tegen lagere kosten. Om focus aan te brengen is in dit document een aantal kernresultaten uit de SvA gelicht. De activiteiten om deze focusresultaten te behalen zijn in 2020 ingezet en zullen ook in 2022 een vervolg krijgen. Enerzijds is een lange adem nodig om de gewenste resultaten te behalen. Anderzijds heeft de corona-pandemie een belangrijke invloed gehad op (stagnatie of vertraging van) het verloop van de activiteiten.

Een onderwerp dat in 2022 veel aandacht vereist is de implementatie van de nieuwe applicatie voor het primair systeem. Een goede samenwerking in dit proces (VASD) tussen de gemeente WIJ Groningen is essentieel. Over de inzet van medewerkers zullen per fase van dit proces afspraken worden gemaakt in het AO DMO/WIJ. In 2022 zal de inzet zich vooral richten op het inrichten van de geoptimaliseerde processen, het testen en de acceptatie van het opgeleverde systeem, alsook de diverse trainingen en opleidingen die hiervoor nodig zijn.

Naast de uitgelichte kernresultaten heeft WIJ Groningen, in samenwerking met de gemeente Groningen en andere ketenpartners, versnelling aangebracht aan de transformatieopgave. De acceleratie moet leiden tot een verbetering van de kwaliteit van de ondersteuning én tot een besparing met inbegrip van een meer effectieve organisatie. Hiermee levert WIJ Groningen een bijdrage aan de uitvoering van het coalitieakkoord 2019-2022 en aan het terugdringen van de zorgkosten. De projecten, die voortkomen uit de versnelling en voor een grote gedeelte in 2022 geborgd worden in de structurele werkwijze, staan eveneens in dit document beschreven.

Ook wordt gewerkt aan de herstructurering van de basis jeugdhulp, met een extra opdracht aan WIJ Groningen onder de noemer SAMEN, per 2023. Deze nieuwe, omvangrijke en complexe opdracht maakt in 2022 geen onderdeel uit van de Set van Afspraken of van de focusopdracht. De voorbereiding in 2022 krijgt vorm in een separaat project.

Dit document beschrijft achtereenvolgens de essentiële resultaatgebieden en KPI's, kostenbeheersing, bedrijfsvoering, de acceleratieprojecten, het verantwoordingsproces en de ontwikkelopgaven voor 2022.

## 1. Essentiële resultaatgebieden

### a Passende ondersteuning

Zoals genoemd is het organiseren en bieden van passende ondersteuning een kernopdracht van WIJ Groningen. Het betreft ondersteuning die (a) past bij de behoefte c.q. vraag van de inwoner en die (b) past bij het proces richting het herwinnen van zelfredzaamheid dan wel stabiliseren van problematiek. In 2022 wordt de verdere implementatie van de nieuwe werkwijze voor triage gecontinueerd waardoor een belangrijke randvoorwaarde voor passende ondersteuning wordt geborgd.

Voor 2022 betekent dit in de zin van te behalen resultaten dat:

	RESULTAAT	INDICATOR(EN)
1	Alle opgestelde ondersteuningsplannen bevatten <b>adequate</b> doelen/resultaten en ten behoeve daarvan in te zetten activiteiten/interventies, zodat de reikwijdte van de ondersteuning goed in kaart gebracht is	<p>% ondersteuningsplannen waarbij de opgenomen doelen en resultaten adequaat zijn (kwaliteitsnorm: het onderwerp is aanwezig en voldoende) (streven: 100%)</p> <p>Verdiepend zal ook worden gerapporteerd over de verschillende onderdelen van de controle</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het onderwerp is niet aanwezig (score 0)</li> <li>- Het onderwerp is aanwezig maar onvoldoende (score 1 t/m 5)</li> <li>- Het onderwerp is aanwezig en voldoende (score 6 t/m 10)</li> </ul>
2.	<p>WIJ Groningen biedt zelf basisondersteuning aan inwoners</p> <p>Door WIJ Groningen geboden ondersteuning wordt als volgt gecategoriseerd</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 <i>Preventieve aanpak</i></li> <li>2 <i>Basisondersteuning (substitutie)</i> <ol style="list-style-type: none"> <li>a <i>Praktische ondersteuning (maximaal 10 gesprekken)</i></li> <li>b <i>Praktische ondersteuning-Plus (duur traject in overleg met GW-er)</i></li> </ol> </li> <li>3 <i>Plus ondersteuning specifiek (o.a. bemoeizorg, de Ploeg, gezinsondersteuning)</i></li> <li>4 <i>Specifieke preventieve ondersteuning Jeugd (OJG)</i></li> </ol>	<p>Deze indicatoren zijn in ieder geval gericht op</p> <p><i>Zie Ontwikkelopgave 2</i></p> <p>Vanuit het besef dat het huidige systeem niet voldoende faciliterend is voor deze registratie zal Stichting WIJ Groningen in 2022 opnieuw op twee momenten een handmatige inventarisatie uitvoeren van alle geboden ondersteuning.</p>
3	<p>Inwoners in de gemeente Groningen ervaren de geboden ondersteuning als passend en effectief</p> <p>Om de implicaties van dit resultaat te onderzoeken en te delen wordt er jaarlijks een sessie georganiseerd met de gemeente en Stichting WIJ Groningen. In deze sessie wordt nadere betekenis gegeven aan de uitkomsten van de impactmeting WIJ Groningen, de client ervaringsonderzoeken en het Omnibus onderzoek. Dit betreft een essentiële toevoeging op de reeds lopende afspraken, waar in 2022 mee wordt gestart.</p>	<p>Indicatoren opgenomen in de diverse rapportages van de impactmeting, het CEO en het Omnibusonderzoek, zoals:</p> <p>% 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>% 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)</p>

		% inwoners dat zegt dat door de geboden ondersteuning door WIJ Groningen hij/zij zichzelf beter kan redden (eigen kracht, weerbaarheid) (Omnibus)
		% cliënten dat zegt (zeer) tevreden te zijn met de gekozen oplossing tijdens het (keukentafel)gesprek (CEO)

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

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

WIJ Groningen voert zowel casus- als procesregie met focus op de volgende resultaten en bijbehorende indicatoren

Nr	RESULTAAT	INDICATOR
4.	Het onderzoek dat voorafgaat aan het opstellen van een ondersteuningsplan vindt plaats binnen een termijn van zes weken en er is inzage in de werkvoorraad (en wanneer van toepassing de wachtlijst) in alle fases van de inwonerreis  Gemeente en WIJ Groningen bepalen gezamenlijk een vorm voor het presenteren van dit resultaat in de kwartaalrapportage zodat de informatie eenduidig kan worden geïnterpreteerd Deze wordt in Q2 2022 opgeleverd	Doorlooptijden en populatie (afgesloten en onderhanden) per fase van de inwonerreis/route van de vraag (melding, onderzoek en aanvraag)  Aantal wachtenden op de wachtlijst gecategoriseerd in soort, urgentie en doorlooptijd <sup>1</sup>  <i>Zie ontwikkelopgave 1</i>
5	WIJ Groningen evalueert samen met de inwoner en relevante betrokkenen het effect van de lichte ondersteuning en stelt indien nodig bij De uitkomst wordt vastgelegd en geregistreerd.	<i>Zie ontwikkelopgave 2</i>
6	WIJ Groningen evalueert samen met de inwoner en relevante betrokkenen (zoals informeel netwerk en zorgaanbieder) de voortgang en doelrealisatie van het ondersteuningsplan en stelt indien nodig bij De uitkomst wordt vastgelegd en geregistreerd	<i>Zie ontwikkelopgave 3</i>

#### b Verbinding met spoor één

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

	RESULTAAT	INDICATOR
7	WIJ Groningen handelt vragen waar mogelijk direct af en verwijst actief door naar het voorliggend veld bij vragen van inwoners die de entree bereiken	% meldingen dat is afgerond door inzet van het netwerk en/of voorliggende voorzieningen (hier wordt geen dossier aangemaakt).
8	WIJ Groningen geeft in alle ondersteuningsplannen expliciet aan of er al dan niet inzet is van het informele netwerk en of/hoe deze inzet wordt gestimuleerd.	% afgeronde ondersteuningsplannen met inzet van het netwerk (eigen kracht, informeel netwerk, voorliggende voorzieningen e d ) <i>Note de relevantie van deze indicator kan veranderen op basis van de implementatie van het proces 'Route van de vraag'</i>

<sup>1</sup> Streven is om in 2022 alle drie genoemde variabelen te kunnen benutten Vooralsnog is de eerste variabele ('soort') gereed en wordt nog gewerkt aan het beschikbaar stellen van de variabelen urgentie en doorlooptijd

		Zie ontwikkelopgave 4
9	WIJ Groningen laat initiatieven in het voorliggend veld ontplooiën en faciliteert en stimuleert deze, onder voorwaarde dat deze initiatieven bijdragen aan het beantwoorden en oplossen van (ondersteunings)vragen van (groepen) inwoners die de WIJ-teams bereiken	Inzichtelijk maken welke activiteiten en interventies ondernomen zijn met welk doel (wellicht kan de digitale tool Triage hiervoor worden gebruikt)  Zie ontwikkelopgave 4

## 2 Kostenbeheersing

Ten behoeve van het beheersen van de zorgkosten worden aanvullend de volgende onderliggende indicatoren maandelijks geanalyseerd en onderbouwd. Dit betreffen niet alleen de verwijzingen van WIJ Groningen, maar ook die van de andere verwijzers. In de kwartaalrapportage wordt door WIJ Groningen aangegeven welke maatregelen worden genomen om bij te sturen op de actuele ontwikkelingen. Dit houdt o.a. in signaleren waar knelpunten liggen, aangeven waar het goed gaat en aangeven waar een actie ligt voor de gemeente Groningen. De ontwikkeling die hiern zichtbaar was in de Q4 kwartaalrapportage 2021 wordt doorgezet in 2022.

Nr	ONDERDEEL	INDICATOR	NORM 2022
1	Jeugdkosten	Totale declaratiewaarde WIJ Groningen en verwijzer huisartsen *	Ontwikkeling volgen en duiden
2	Jeugdkosten – indicatiewaarde	Indicatiewaarde Jeugd per verwijzer en soort product	Ontwikkeling volgen en duiden
3	WMO hulpmiddelen	Aantal en waarde verstrekte voorzieningen	Ontwikkeling volgen en duiden
4	Andere WMO taken GON Groningen HH PGB begeleiding 18+	Indicatiewaarde en kosten	Ontwikkeling volgen en duiden

\* Gemeente Groningen en WIJ Groningen staan gezamenlijk voor het realiseren van de taakstelling en monitoren in gezamenlijkheid de totale declaratiewaarde Jeugdkosten (per verwijzer, aanbieder en soort product).

## 3. Bedrijfsvoering: begroting

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

Nr	Resultaat	NORM 2022
1	Begroting	Conform begroting/beschikking
2	Deelopdrachten	Per beschikking deelopdracht

#### 4. De Acceleratieprojecten

Onderstaand zijn de doelen van zes acceleratieprojecten kort beschreven inclusief de normering voor 2022. De acceleratieprojecten worden in 2022 geborgd in het reguliere werkproces van WIJ Groningen, in lijn met de integrale Route van de vraag

In de onderstaande tabel wordt per project aangegeven wat de aanpak in 2022 inhoudt.

Nr.	Project	Voortgang 2022	Normering 2022
1	Doorbraak netwerk	Het doorbraaknetwerk is ingericht en gepositioneerd om zowel de doorbraken te faciliteren als om het lerende effect te borgen binnen de organisaties	Besparing zorgkosten jeugd t o v 2019 € 1 miljoen in 2022
2	OJG	Het doel om 67% van de huisartsen in de gemeente te bereiken wordt nagestreefd.	Besparing zorgkosten jeugd t.o v. 2019 € 3,3 miljoen in 2022
3.	Leefwereld aan zet	Het project LAZ wordt herijkt en heeft als doel om de 'basis op orde' te krijgen - de integrale route van de vraag met een stevige basis in een adequate triage Er wordt hernieuwde aandacht gegeven aan de verdere implementatie van de werkwijze zoals ontwikkeling in het project Triage Succesvolle interventies zoals JIM krijgen een belangrijke plaats binnen LAZ	Besparing zorgkosten jeugd t o.v. 2019 € 2,2 miljoen
4.	Versterking Triage	Een evaluatie van het implementatieproces heeft geleid tot een herijkte aanpak, gericht op het borgen van de werkwijze binnen WIJ Groningen De aanpak wordt in 2022 geïmplementeerd	
5	Samenwerking onderwijs	Deze aanpak wordt geevalueerd	

#### 5 Verantwoordingsproces

In 2022 rapporteert WIJ Groningen per kwartaal over de voortgang, de knelpunten en de successen op de essentiële resultaatgebieden uit de structurele opdracht (SvA 2022) en de in dit document opgenomen onderdelen Over de overige resultaatgebieden uit de SvA 2022 wordt met een geringere frequentie of alleen bij afwijkende resultaten gerapporteerd (zie bijlage 1)

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

## 6. Ontwikkelopgaven

Ontwikkelopgaven zijn onderwerpen uit dit focusdocument en uit de Set van Afspraken 2022 die een nadere uitwerking vragen in 2022.

Nr.	Ontwikkelopgaven	
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. Er is specifiek aandacht voor de inwonerreis bij basisondersteuning, OJG, OGGz en WvGGZ
2	Basisondersteuning	<p>Proces implementeren op hoofdlijnen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Indicatoren (output en outcome) vaststellen Q3 2022 Voorstel <ul style="list-style-type: none"> <li>o Aantal trajecten dat <i>afgehandeld</i> is met WIJ ondersteuning (WO) en WIJ ondersteuning Plus (WO+)</li> <li>o Aantal <i>lopende</i> trajecten WO en WO + (dwarsdoorsnede per leefgebieden)</li> <li>o Verdeling van aantal afgehandelde trajecten (WO en WO+) naar aantal gesprekken conform actietype (dwarsdoorsnede leefgebieden)</li> <li>o Verdeling van doelrealisatie (behaald/niet behaald) van afgehandelde trajecten (dwarsdoorsnede aantal gesprekken en leefgebieden)</li> <li>o % afgeronde trajecten dat niet heeft geleid tot een maatwerkvoorziening</li> <li>o Financiële beeld op basis van aantal gesprekken gevoerd WO en WO+</li> </ul> </li> <li>- Registratie en monitoring worden ingericht cf de vastgestelde definitie</li> <li>- Realisatie afhankelijk van implementatie VASD</li> </ul>
3	Uitwerking Doelrealisatie	Het voorbereidende 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 verrichting van eerste metingen is afhankelijk van de implementatie van VASD en zal daarmee vermoedelijk in een latere fase starten
4	Verbinding spoor 1	<p>Voor 2022 is allereerst van belang dat alle relevante activiteiten en initiatieven die in de wijken en dorpen beschikbaar zijn, waar het spoor 1 betreft, in samenhang in beeld worden gebracht. Informatie wordt vanuit diverse beschikbare bronnen (basismonitor, wijkanalyses WIJ Groningen, Omnibusonderzoek, etc ) betrokken.</p> <p>Op basis van deze inzichten wordt bepaald welke <u>opgaven</u> er spelen per gebied in het licht van spoor 1 en vervolgens, afhankelijk van de opgave, wie welke rol en verantwoordelijkheid heeft in het tegemoet treden van de betreffende opgave. Daarbij wordt gewerkt aan de totstandbrenging van duidelijke afspraken over de rollen en verantwoordelijkheden van o.a. de Gebiedsteams, WIJ Groningen, het GON en de samenwerking met de partijen in het voorliggend veld te bevorderen. Zodra de wijkanalyses van WIJ Groningen zijn afgerond zal hiermee een start worden gemaakt.</p>
5.	Samenhangende opdrachtverlening en uitvoering Zorg en Veiligheid	<p>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</p> <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>
6.	Ontwikkeling Herstelgerichte Hulp	Om op 1 januari 2023 een succesvolle implementatie van het nieuwe product en werkwijze 'Herstelgerichte hulp' te realiseren wordt in 2022 inzet gevraagd van WIJ Groningen op o.a. de volgende gebieden:

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intensieve scholing</li> <li>- Organisatorische implementatie</li> <li>- Intensieve samenwerking met de toekomstige aanbieder</li> </ul>
7.	Ontwikkeling monitoring Geweld hoort nergens thuis	<p>Om duidelijkheid te krijgen over de vorm en mate waarin een lokaal wijkteam voldoet aan de competenties en randvoorwaarden zoals die beschreven zijn in het kwaliteitskader is vanuit het Landelijk Actieprogramma GHNT een zelfscan ontwikkeld. Deze zelfscan is door WIJ Groningen uitgevoerd in twee wijkteams, Vinkhuizen en Korrewegwijk. Volgens WIJ Groningen geeft dit een accuraat beeld van de stand van zaken in alle wijkteams. En daaruit blijkt dat op verschillende thema's (regievoering, systeemgericht werken, traumasensitiviteit etc.) in de uitvoering verbeteringen nodig zijn. WIJ Groningen heeft hiervoor een concept plan van aanpak gemaakt (aug 2021).</p> <p>In het belang van een effectieve aanpak van huiselijk geweld/kindermishandeling en vanuit onze gemeentelijke regio voerende verantwoordelijkheid, zijn duidelijke afspraken tussen de gemeente en WIJ Groningen van belang over de aanpak, de werkwijze, doelen, prestaties en monitoring van casuïstiek. Ook zijn er afspraken nodig over de kwalitatieve en kwantitatieve terugkoppeling naar de gemeente over de resultaten en effecten van de WIJ-aanpak.</p>

Bijlage 1 Rapportage overige resultaten uit de Set van Afspraken 2022

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