

# **Informatiemodel**

## **AMW / Maatschappelijke dienstverlening 2008**

Versienummer: 1.0

# Colofon

## **Informatiemodel AMW / Maatschappelijke dienstverlening 2008**

Versienummer 1.0

### **Uitgave**

MOgroep Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening

Admiraal Helfrichlaan 1

3527 KV Utrecht

Postbus 3332

3502 GH Utrecht

telefoon: 030 - 298 34 34

fax: 030 - 298 34 37

[www.mogroep.nl](http://www.mogroep.nl)

**Opgesteld:** door VARIA

**Redactie:** Leon de Haas en Bert van Putten

**Eindredactie:** Bert van Putten

### **Bestelwijze**

De leden van het AMW pluspakket van MOgroep Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening ontvangen een gratis exemplaar. Verder is het informatiemodel voor leden te downloaden van [www.mogroep.nl](http://www.mogroep.nl) (brochurenummer WMDB0015A). Er is ook een verkorte uitgave van het informatiemodel verschenen (WMDB0015). Leden hebben daarvan een exemplaar ontvangen. Verder is ook deze uitgave voor leden te downloaden van [www.mogroep.nl](http://www.mogroep.nl).

ISBN 97890 5568 2270

NUR 752

Utrecht, december 2007

Deze publicatie is een uitgave van de MOgroep. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze ook, zonder voorafgaande toestemming van de MOgroep. Bij overname is bronvermelding verplicht.

# **Informatiemodel**

## **AMW / Maatschappelijke dienstverlening 2008**

Versienummer: 1.0



# Inhoudsopgave

1	Inleiding	5
2	Waarom een Informatiemodel AMW / Maatschappelijke dienstverlening 2008	7
2.1	Versiegeschiedenis informatiemodellering in het AMW	7
2.2	Aanleidingen voor een wijziging van het informatiemodel 2000	9
2.3	Voorwaarden en uitgangspunten voor de wijziging vanaf 2008	9
2.4	Het informatiemodel en de MadiMonitor	11
2.5	Wat is er gewijzigd	11
3	Landelijk gegevensmodel AMW /Maatschappelijke dienstverlening	13
3.1	Het landelijk model in beeld	13
3.2	Het gegevensmodel beschreven	13
4	Gegevenswoordenboek registratie	15
4.1	Gegevenswoordenboek	15
4.2	Codetabellen Informatiemodel AMW / Maatschappelijke dienstverlening	19
5	Regels voor de landelijke registratie	29
5.1	Cliëntdossier	29
5.2	Casus	29
5.3	Hulpverleningstrajecten	31
5.4	Contacten	31
5.5	Overige items	32
6	Bedrijfsenquête CBS / Maatschappelijke dienstverlening	35
7	Verantwoording	41
7.1	Van knelpuntenanalyse naar het nieuwe model	41
7.2	Communicatie en voorlichting	41
7.3	Betrokkenheid van softwareleveranciers	42

## Leden van de projectgroep

Aan het nieuwe Informatiemodel AMW / Maatschappelijke dienstverlening is vanaf het najaar van 2006 hard gewerkt door de werkgroep VARIA. De volgende mensen hebben deelgenomen aan VARIA en hebben meegewerkt aan het nieuwe Informatiemodel AMW / Maatschappelijke dienstverlening 2008.

Alexander Bijl	MD De Kern
Martin van Noord	MW Ede
Hans Bosman	Vitras
Hans Franken	Traverse
Yvonne Velthuizen	SMDMK
Wouter Bruijning	Kwadraad
Walt Bettonvil	SMDMH
Zeno Roos	AMW Coevorden
Yvon Schepers	Hulp en Welzijn Leeuwarden
Leon de Haas	MOgroep Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening
Nienke Kuyvenhoven	MOgroep Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening
Bert van Putten	KWIZ, projectleider, beheerder Madimonitori

# 1 Inleiding

Het Algemeen Maatschappelijk Werk (AMW) in Nederland registreert al sinds de jaren tachtig volgens een informatiemodel. Dit model is in de loop der jaren enkele keren aangepast, voor het laatst in het jaar 2000. Omdat het werkveld sinds die tijd aan grote veranderingen onderhevig is geweest (en nog steeds is overigens) is er ingaande 1 januari 2008 een nieuw informatiemodel ontworpen. Dit informatiemodel is ontworpen vanuit het AMW en geschikt gemaakt voor een bredere toepassing binnen de Maatschappelijke dienstverlening. De Maatschappelijke dienstverlening in Nederland is een gratis toegankelijke voorziening. De Maatschappelijke dienstverlening bestaat uit de werksoorten Maatschappelijk Werk, Sociaal Raadsliedenwerk en Ouderenadviseurswerk.

Het informatiemodel heeft een aantal doelstellingen:

1. bijdragen aan de kwaliteit van de registratie en het hulpverleningsproces;
2. het genereren van lokale, regionale en landelijke informatie over de maatschappelijke dienstverlening via de Madimonitor;
3. door een gegevenswoordenboek bijdragen aan de kwaliteit en uniformiteit van de informatie over cliënt, hulpverlening en organisatie.

In dit document wordt het informatiemodel stap voor stap beschreven.

## **Leeswijzer**

In het tweede hoofdstuk wordt de aanleiding voor de wijziging nader uiteengezet evenals de voorwaarden waaraan het nieuwe model dient te voldoen.

Het derde hoofdstuk beschrijft de globale opzet van het nieuwe model. Het volgende hoofdstuk bevat het gegevenswoordenboek van die items die relevant zijn voor de registratie. Het vijfde hoofdstuk gaat nader in op de registratieregels. Het zesde hoofdstuk bevat de definities van de CBS-AMW-enquête. In het zevende hoofdstuk staat de verantwoording van de totstandkoming van het nieuwe informatiemodel.



# 2 Waarom een Informatiemodel AMW / Maatschappelijke dienstverlening 2008

Het AMW kent al een lange historie op het gebied van registratie en informatie. Het eerste model is in 1992 opgesteld, terwijl er al in de jaren 80 van de vorige eeuw landelijk informatie over het AMW werd verzameld. In dit hoofdstuk gaan we in op de ontstaansgeschiedenis van het Informatiemodel AMW en de belangrijkste redenen om over te gaan naar een nieuw Informatiemodel AMW / Maatschappelijke dienstverlening 2008.

## 2.1 Versiegeschiedenis informatiemodellering in het AMW

### Voorgeschiedenis

Al sinds de jaren '60 van de vorige eeuw bestaan er in het AMW bovenlokale systemen voor cliëntregistratie. Voorlopers waren op provinciaal niveau de instellingen in Limburg, Groningen en Zeeland, die ieder een eigen geautomatiseerd systeem had (respectievelijk LIRS, V-Stat en ORKA). In de jaren '80 onderhield de toenmalige landelijke organisatie Joint een landelijk systeem voor cliëntregistratie (het 'BRAM-systeem'). De gegevens van de deelnemende instellingen – de deelname was nog beperkt – werden verzameld in een landelijke databank. Bij het ter ziele gaan van de Joint, eind jaren '80, heeft het provinciaal Limburgs ondersteuningsinstituut voor het AMW (FMDL te Roermond) de Joint-databank overgenomen en de organisatie van de landelijke gegevensverzameling zeker gesteld.

### Versie 1.0: 1992

In 1988 ging, bij de invoering van de Welzijnswet, de financiering van het AMW over van het ministerie naar de gemeenten. De gemeenten kregen toen een belang bij de informatievoorziening over het AMW. Niet vreemd dan ook dat de eerste versie van het Informatiemodel AMW is ontwikkeld onder regie van het ministerie van VWS, de VNG en de Vivam<sup>1</sup>. Het ontwerp van het Informatiemodel werd uitgevoerd door het adviesbureau van de VNG: SGBO. De systematiek voor de cliëntregistratie, een uitwerking van het Informatiemodel, werd ontwikkeld door de Vivam Stuurgroep Informatiemodel, VSI, welke naam na de overgang naar de VOG werd omgedoopt in VARIA: VOG Adviesraad voor Informatisering en Automatisering.

De VNG beoogde aanvankelijk voor de welzijnssector zogeheten Gemeentelijke Functionele Ontwerpen (GFO's) te ontwikkelen, analoog aan de GFO's voor gemeentelijke voorzieningen. Omdat Vivam resp. VOG niet het gemeentelijke aspect maar het AMW zelf wilde profileren, werd niet gekozen voor de benaming 'GFO AMW' maar voor Informatiemodel AMW<sup>2</sup>.

Versie 1.0 bouwde voort op drie decennia ervaring met cliëntregistratie in het AMW. Versie 1.0 is vastgesteld in 1991 en ging van kracht per 1 januari 1992. In principe namen alle bij de VOG aangesloten instellingen voor AMW deel aan de cliëntregistratie op basis van het Informatiemodel. Het Informatiemodel AMW versie 1.0, met name de bijbehorende registratiesystematiek, maakte de uniforme landelijke cliëntregistratie mogelijk. De registratiegegevens werden, aanvankelijk vooral op papier en allengs ook digitaal, opgestuurd naar de beheerder van de Landelijke Databank (de FMDL in Roermond), die de gegevens opsloeg en rapportages maakte. Een Raad van Toezicht toetste het beheer van de Landelijke Databank met name wat de betreft de privacy van de gegevens.

---

<sup>1</sup> De Vivam was tot 1992 de landelijke koepel van de instellingen voor Algemeen Maatschappelijk Werk. Nadat de Vivam was opgenomen in de VOG (tegenwoordig MOgroep), zette de VOG de deelname aan het project Informatiemodel AMW voort.

<sup>2</sup> Daarentegen was wel sprake van het GFO SCW, het GFO WO en het GFO Welzijn, waarbij de 'G' kwam te staan voor 'Gemeenschappelijk'.

In samenwerking met het CBS verzamelde de Landelijke Databank middels een jaarlijkse enquête ook bedrijfsgegevens (organisatie, personeel, financiën). Op basis hiervan werd een benchmark ontwikkeld, onder de titel 'Bedrijfsspiegel MW'. De eerste Bedrijfsspiegel verscheen in 1995 over verslagjaar 1994.

### **Versie 1.1: 1995**

Het Informatiemodel AMW versie 1.0 voorzag in een onderhoudssystematiek. Hierin werd onderscheiden tussen groot en klein onderhoud. Bij klein onderhoud blijft het model in tact en vinden niet of nauwelijks ingrijpende wijzigingen in definities, toelichtingen en regels en in de dataset plaats. Bij groot onderhoud wordt het model zelf gewijzigd en/of vinden er ingrijpende wijzigingen in de dataset plaats. In 1995 verrichtte VARIA een klein onderhoud. De belangrijkste wijziging was dat aan de codelijst van Manifest Probleem het item 'Multiprobleemgezin' werd toegevoegd.

### **Versie 2.0: 2000**

De cliëntregistratie in het AMW is steeds gepaard gegaan aan de ontwikkeling van geautomatiseerde informatiesystemen. De eerste systemen waren V-Stat, ORKA, Roerstat en Crosstabs. In de tweede helft van de jaren '90 begonnen de systemen zich geleidelijk aan te ontwikkelen richting elektronische cliëntdossiers en volgsystemen. Dit maakte een modernisering van het Informatiemodel 1.0 noodzakelijk.

Na een aanvraagperiode van enkele jaren bij het ministerie voor VWS kreeg de VOG in december 1998 subsidie van ZonMW voor het Groot Onderhoud van het Informatiemodel AMW. In januari 1999 ging het project Groot Onderhoud Informatiemodel AMW van start. De projectleiding werd uitbesteed aan bdwAdvies<sup>3</sup>. De projectgroep was samengesteld uit VARIA plus een aantal externe leden (NIZW, Universiteit Utrecht (leerstoel Maatschappelijk Werk) en CBS).

Deze versie 2.0 van het Informatiemodel bracht de softwareleveranciers ertoe hun registratiesystemen (de meeste nog onder besturingssysteem MS-DOS) ingrijpend op te waarden tot elektronische cliëntdossiers / volgsystemen (onder MS-Windows). Hiermee werden de informatiesystemen relevant voor de uitvoerende maatschappelijke werkers. Om met de elektronische dossiers te kunnen werken, moesten de werkplekken van de maatschappelijke werkers geautomatiseerd zijn. Aangezien dit meestal niet of in onvoldoende mate het geval was waren de meeste instellingen voor AMW genoodzaakt om (aanzienlijk) te investeren in de automatisering (hardwerk, netwerken, software, scholing).

Door deze omstandigheid – door de projectgroep onvoldoende onder ogen gezien – spreidde de implementatie van versie 2.0 van het Informatiemodel AMW zich landelijk gezien uit over een periode van twee jaar. Dit had tot gevolg dat de deelname aan de landelijke cliëntregistratie en de CBS-enquête over de jaren 2000 en 2001 gering was.

### **Versie 2.1: 2002**

Na de start van versie 2.0 in januari 2000 werd het VARIA in de evaluatie al snel duidelijk dat de nieuwe systematiek inhoudelijk zowel voor- als nadelen had. Voordeel was de versnelde invoering van elektronische cliëntdossiers en volgsystemen, waarvoor het Informatiemodel als een landelijke standaard gold. Nadeel was dat enkele kernbegrippen in de nieuwe systematiek niet eenduidig begrepen werden, met name 'dossier' en 'traject'. In het klein onderhoud van 2002 lukte het niet om dit manco weg te nemen. Wel werden enkele definities aangescherpt en werd een enkel item (hoogte inkomen) geschrapt. Met de nieuwe versie is ook de wijze van verzameling veranderd. Vanaf 2003 is de informatie verzameld via de MadiMonitor.

---

<sup>3</sup> Voorheen VOG Advies; indertijd al los van de VOG.

## 2.2 Aanleidingen voor wijziging van het informatiemodel 2000

Sinds de invoering van het Informatiemodel AMW versie 2000 zijn knelpunten en wensen gesignaleerd. De knelpunten komen voort uit de toepassing van het Informatiemodel AMW, de wensen uit ontwikkelingen in de branche Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening. In het onderstaande beschrijven we deze aanleidingen kort.

### Verschil in definities

Een aanleiding voor het invoeren van een nieuw informatiemodel was de zeer verschillende toepassing en definitie van de termen 'dossier', 'traject' en 'kort contact'. Afgezien het feit dat dit de landelijke cijfers minder betrouwbaar maakt, leidt het ook tot veel vragen en onduidelijkheid bij instellingen en de opdrachtgevers. Dit knelpunt maakte het noodzakelijk om in de structuur van het informatiemodel in te grijpen.

### Actualisatie codelijsten

Daarnaast was een aantal codelijsten aan actualisatie toe. Daarbij ging het met name om de codelijsten 'manifest probleem', 'type hulpverlener' (verwijzer) en 'type hulpverlening'. Deze waren niet meer volledig geschikt voor de registratie van actuele ontwikkelingen en terminologie. Daarbij komt nog dat een aantal codelijsten niet of nauwelijks meer werden gebruikt, maar wel in het informatiemodel zijn opgenomen.

### Van AMW naar Maatschappelijke dienstverlening

Een andere belangrijke ontwikkeling was en is het toenemende aantal bredere welzijnsorganisaties. Een 'echte' AMW-organisatie bestaat bijna niet meer. Het AMW wordt steeds meer opgenomen in concepten van veelal maatschappelijke dienstverlening. Daarnaast is het AMW opgenomen in (thuis)zorgorganisaties en /of brede welzijnsorganisaties. Het aantal AMW-leden van MOgroep Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening is een heel duidelijk teken hiervoor. Sinds 2000 is het aantal ingeschreven AMW-organisaties gedaald van 152 naar 119. Deze organisaties zijn veelal gefuseerd en bestrijken een breder werkterrein zowel qua inhoud als qua werkgebied. Daarom voldoet een informatiemodel voor uitsluitend het AMW niet en was een integraal Informatiemodel Maatschappelijke dienstverlening noodzakelijk, zodat de registraties van de verschillende werksoorten op elkaar aansluiten.

De wijziging van het Informatiemodel AMW betekent zowel een verbreding naar de verschillende soorten Maatschappelijk Werk als een verbreding naar de Maatschappelijke dienstverlening. Dat wil zeggen, die verbreding vindt plaats, ook al is in de praktijk nog sprake van gescheiden registratiesystemen voor AMW, Sociaal Raadslieden, Ouderenadviseurs, etc. Met het vernieuwde informatiemodel is het AMW er echter klaar voor. Bovendien kunnen instellingen die er aan toe zijn, intern hun softwaresystemen dankzij het vernieuwde informatiemodel integreren.

### Ontwikkeling WILL en TRILL

Daarmee samenhangend zijn de resultaten van het WILL-project. Via het Servicepunt Welzijnsinformatie krijgt WILL (en TRILL) steeds meer draagvlak in welzijnsland. Om ervoor zorg te dragen dat organisaties maar één keer gegevens aan hoeven te leveren, was het noodzakelijk het informatiemodel hierop aan te passen.

## 2.3 Voorwaarden en uitgangspunten voor wijziging vanaf 2008

Gezien de hierboven geschetste ontwikkelingen zijn er een aantal uitgangspunten en voorwaarden geformuleerd voor de wijziging van het informatiemodel AMW 2000. In het onderstaande worden deze uitgangspunten beschreven.

## **Het informatiemodel ondersteunt de profilering van het AMW op landelijk niveau**

De aanpassing van het informatiemodel is gefinancierd uit het pluspakket AMW en is ook gebaseerd op het Informatiemodel AMW. Een belangrijke voorwaarde is dan ook dat het AMW als onderdeel blijft gehandhaafd in het model. De profilering van het AMW geschiedt via de informatie die wordt verzameld in het kader van de MadiMonitor.

## **Het informatiemodel is in principe geschikt voor de registratie van gegevens in de gehele Maatschappelijke dienstverlening**

Op basis van dit uitgangspunt is vergelijking van gegevens tussen de verschillende werksoorten binnen de Maatschappelijke dienstverlening mogelijk. Formeel zijn de wijzigingen in het model uitsluitend van toepassing op het AMW. Het informatiemodel kan echter wel dienen als Informatiemodel Maatschappelijke dienstverlening. Daarom heet het model Informatiemodel AMW / Maatschappelijke dienstverlening 2008.

## **Het informatiemodel ondersteunt de ontwikkelingen die in het werkveld gaande zijn**

Bij de ontwikkeling van het nieuwe model is nadrukkelijk aansluiting gezocht bij ontwikkelingen die in het werkveld gaande zijn. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om de ontwikkelingen rond het Servicepunt Welzijnsinformatie<sup>4</sup> en in de eerstelijns GGZ. Maar ook is gelet op zaken als de ontstane Wmo-loketten, de Advies- en Steunpunten Huiselijk Geweld en toekomstige ontwikkelingen rond bijvoorbeeld de Centra voor Jeugd en Gezin. Het model dient dermate open te zijn, zodat het in te passen is in deze ontwikkelingen zonder de specifieke informatie over het AMW en andere werksoorten in de Maatschappelijke dienstverlening te verliezen.

## **De implementatiekosten van het informatiemodel zijn in balans met de opbrengsten**

De mogelijke kosten die voor instellingen voortvloeien uit de wijzigingen (zoals updates van de software en implementatie in de instellingen) zijn in balans met de winst die met de wijzigingen geboekt wordt wat betreft de kwaliteit van de lokale en landelijke informatievoorziening. Vanuit dit uitgangspunt is het noodzakelijk elke wijziging te beoordelen op kosten en baten. Ook is het van belang dat de instellingen voldoende begeleiding bij de implementatie van het gewijzigde Informatiemodel ontvangen.

## **Consequenties voor de rol van de gemeente als financier**

De aanpassing van het informatiemodel kan gevolgen hebben voor de verantwoordingspraktijk. Deze mogelijke gevolgen zijn erg divers en daarom lastig van te voren in te schatten. Wel worden de gevolgen in kaart gebracht en zal de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) hierover worden geïnformeerd.

## **Met het model is in te spelen op nieuwe ontwikkelingen**

Wanneer in de toekomst op landelijk niveau voor bepaalde typen van hulpverlening respectievelijk typen dienst extra registratie gewenst is, dan moet dit in het model mogelijk zijn.

---

<sup>4</sup> Sinds 1 januari 2007 heeft het Servicepunt Welzijnsinformatie (SPWI) de ontwikkeling en beheer van het WILL (Welijnsinformatie Lokaal en Landelijk)-project overgenomen. In de WILL-systematiek deelt men lokale activiteiten of producten toe naar WILL-producten. Ook beheert en ontwikkelt het SPWI de zogenaamde TRILL-systematiek. In het huidige Informatiemodel AMW / Maatschappelijke dienstverlening 2008 zijn wel een aantal codetabellen opgenomen vanuit de WILL-systematiek. Het gaat om de producten, de Landelijke Welzijnsdoelen en de Wmo-prestatievelden. De vertaling van WILL en TRILL naar het Informatiemodel AMW / Maatschappelijke Dienstverlening 2008 heeft nog niet plaatsgevonden. Dit zal de komende periode nog nader ingevuld dienen te worden. Uitgangspunt is wel dat op termijn met aanlevering aan de MadiMonitor aan de informatieplicht geheel wordt voldaan. Het SPWI wil een jaardocument Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening opstellen. De informatie van de maatschappelijke dienstverlening via de MadiMonitor is hiervoor een belangrijke bron.

## **Het is een groeimodel**

Het Informatiemodel AMW / Maatschappelijke dienstverlening 2008 is een groeimodel. Vanuit het AMW is een verbreding gezocht naar het gehele maatschappelijk werk en naar de andere onderdelen van de maatschappelijke dienstverlening. Het kan blijken dat voor specifieke werksoorten er nog een aantal kleine aanpassingen aangebracht dienen te worden. De vervolgonderhoud is klein onderhoud. Het model is daarom feitelijk nooit af. Wel dient in het nieuwe model de basis te worden gelegd voor de informatievoorziening in de komende jaren.

## **2.4 Het Informatiemodel en de MadiMonitor**

De MadiMonitor is het informatiesysteem voor de Maatschappelijke dienstverlening in Nederland. De MaDiMonitor is de opvolger van de Databank AMW en wordt op dit moment gevuld op basis van het Informatiemodel AMW 2000. Als zodanig bevat de MadiMonitor tot op dit moment uitsluitend informatie van het AMW. Met het nieuwe informatiemodel wordt het mogelijk om de MadiMonitor werkelijk te laten functioneren als het informatiesysteem voor de Maatschappelijke dienstverlening in Nederland.

## **2.5 Wat is er gewijzigd**

De wijziging van het Informatiemodel AMW betreft in grote lijnen de volgende onderdelen. In de volgende hoofdstukken worden de verschillende onderdelen toegelicht.

### **Onderhoud van termen in het woordenboek**

Het woordenboek dat is samengesteld in 2000 is op een aantal onderdelen verouderd. Velden worden niet meer gebruikt of de omschrijving is verouderd. Voor deze termen is de omschrijving aangescherpt.

### **Onderhoud van het gegevensmodel voor de landelijke registratie**

Het gegevensmodel voor de landelijke registratie in de MadiMonitor is tegen het licht gehouden. In het model zijn een aantal wijzigingen aangebracht.

Zo is het procesmodel (aanmelding – intake – hulpverlening) losgelaten en is daar een trajectregistratie voor in de plaats gekomen.

Daarnaast is de registratie van korte contacten veranderd.

Een andere belangrijke verandering is de nieuwe term Casus. Casus vervangt de huidige term dossier. De reden hiervoor is dat het dossier in de praktijk leidt tot begripsverwarring.

Een andere toevoeging is de status van een cliënt. Om de registratie van de outreachende hulpverlening nader te ondersteunen is het nu mogelijk om te registreren op een beoogde cliënt.

### **Onderhoud van een aantal landelijke codelijsten**

Een aantal codelijsten waren aan actualisering toe. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om manifest probleem, werksoorten en type netwerkpartners. Deze codetabellen zijn opnieuw opgesteld. Andere codelijsten zijn alleen geactualiseerd. Dit betreft bijvoorbeeld bron van inkomsten en land van herkomst (nu geboorteland).

### **Datamodel MadiMonitor**

Op basis van de bovenstaande wijzigingen is het datamodel voor de aanlevering aan de MadiMonitor gewijzigd.

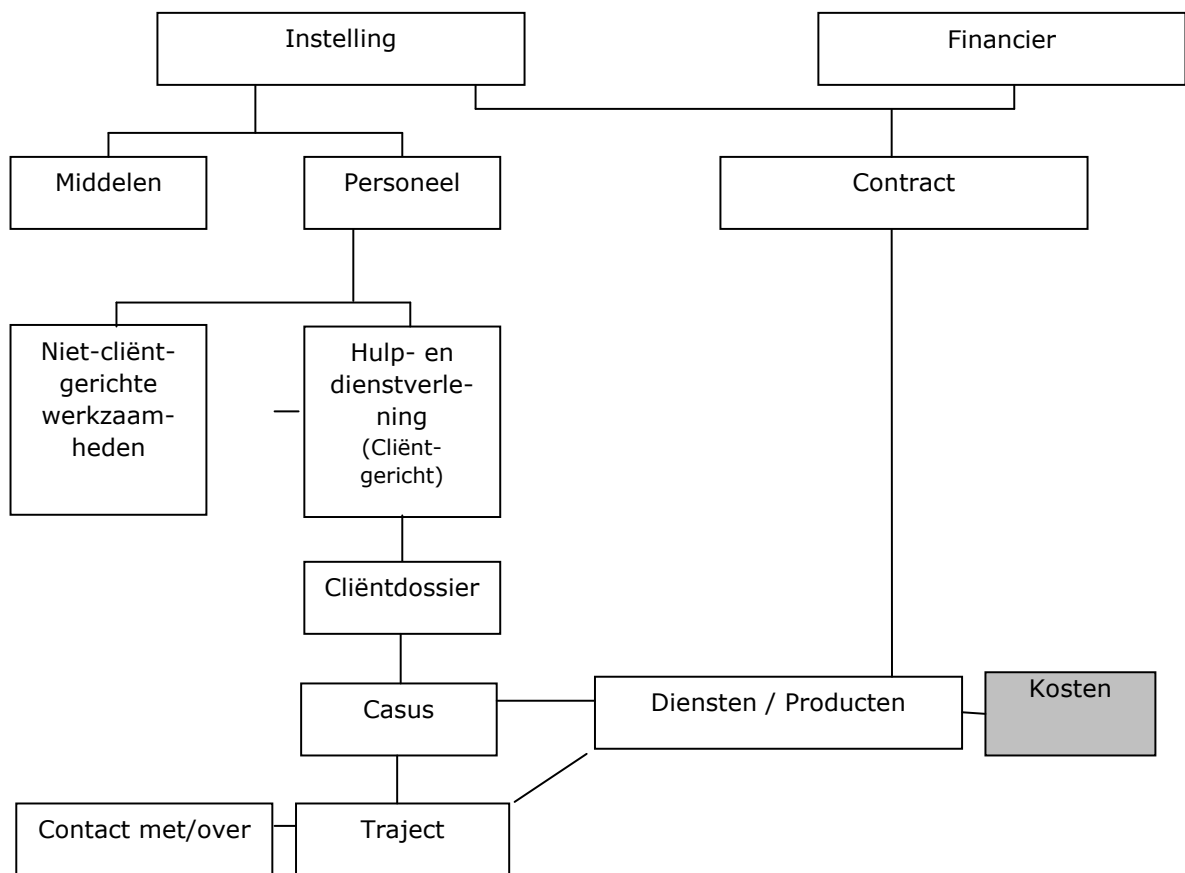


### 3 Landelijk gegevensmodel AMW/ Maatschappelijke dienstverlening

Het gegevensmodel heeft betrekking op de gegevens die op landelijk niveau verzameld worden in de MadiMonitor. Het landelijk model is dus beperkter in omvang dan modellen die zijn toegepast in de softwaresystemen die de instellingen lokaal gebruiken.

#### 3.1 Het landelijk model in beeld

In het onderstaande staat een schematische weergave van het gegevensmodel AMW / Maatschappelijke dienstverlening.



#### 3.2 Het gegevensmodel beschreven

Instelling en financier sluiten een contract over aard en voorwaarden, waaronder kosten, van diensten/producten. De instelling heeft middelen en personeel. Het personeel verricht werkzaamheden: cliënt / casusgericht en niet-cliënt / casusgericht. Cliënt / casusgerichte werkzaamheden zijn de hulp- en dienstverlening waarmee de instelling de diensten/producten realiseert die met de financier zijn afgesproken.

De hulp- en dienstverlening wordt uitgevoerd in het kader van een bepaald contract (doelstellingen, voorwaarden en financiële middelen) en draagt daarmee bij aan een te leveren dienst/product. De kosten van een hulp- of dienstverlening worden bepaald door de kosten van de middelen en het personeel die moeten worden ingezet om de casus te realiseren.

Hulp- en dienstverlening wordt uitgevoerd door hulp- en dienstverleners van de instelling, zo nodig in afstemming en samenwerking met externe hulp- en dienstverleners.

De hulp- en dienstverlening wordt verleend aan een cliënt. Van een cliënt is het cliëntdossier de verzameling aan hulpverlening die de cliënt heeft ontvangen van de organisatie.

Voor de hulpverlening wordt een casus aangemaakt. In de casus vindt de vorming van het cliënt-systeem plaats. Een casus kan korter of langer duren en kan qua problematiek en type hulpverleningstraject eenvoudiger of complexer zijn.

De hulpverlening vindt plaats in één of meerdere hulpverleningstrajecten. De activiteiten en contacten vinden plaats binnen de hulpverleningstrajecten.

## 4 Gegevenswoordenboek registratie

In het onderstaande overzicht staat het gegevenswoordenboek van het model AMW / Informatie-model 2008 nader beschreven. Het gegevenswoordenboek gaat alleen op die onderdelen in die een rol spelen in het Informatiemodel AMW / Maatschappelijke dienstverlening 2008. Het woordenboek is alfabetisch opgezet.

### 4.1 Gegevenswoordenboek

Term	Omschrijving
Aanmelding	<p>Een contact waarin de instelling een persoon registreert als cliënt, waarna een hulp- dienstverlening kan starten.</p> <p><i>Toelichting: Niet voor ieder hulp- of dienstverlening is formeel een aanmelding nodig. Zo bijvoorbeeld niet in de behandeling van een informatie- of adviesvraag, of in de crisishulp, of in de outreachende hulpverlening. Een instelling bepaalt zelf of zij een aanmelding (met registratie van aanmeldingsgegevens) noodzakelijk acht. Daarbij neemt de instelling het HKZ-schema voor het AMW in acht.</i></p>
Anonieme cliënt	<p>Iemand die gebruik maakt van de diensten van een hulp- of dienstverlener van de instelling, waarbij het volgens de instelling voor de hulp- en dienstverlening niet nodig is om cliëntgegevens te registreren. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn bij informatie- en adviesvragen.</p>
Beoogde cliënt	<p>Iemand die, in het kader van de outreachende hulpverlening, door de instelling wordt aangemerkt als cliënt maar zelf nog geen hulpvraag richting de instelling heeft geformuleerd.</p>
Bron van inkomsten	<p>Bron van inkomsten waarop de cliënt voornamelijk is aangewezen om in zijn / haar onderhoud te voorzien.</p>
Casus	<p>Een 'geval', in de gebruikelijke betekenis van het woord in het maatschappelijk werk cq. maatschappelijke dienstverlening: een eenheid van vraag of problematiek zoals een hulp- of dienstverlener die in behandeling heeft. Een casus heeft een begin en een eind. Het begin kan een aanmelding zijn door de cliënt, eventueel via verwijzing, maar ook een signalering of melding over een mogelijke cliënt, zoals in de outreachende hulpverlening. Een casus wordt afgesloten wanneer de hulp- of dienstverlener besluit dat betreffend 'geval' afdoende behandeld is (of om redenen als: de cliënt is overleden; de cliënt komt niet meer opdagen). Een casus of geval kan eenvoudig of complex zijn, en kort of lang duren. De behandeling van een informatievraag in een eenmalig contact geldt in de registratiesystematiek dus ook als een geval.</p>
Cliënt (regulier)	<p>Iemand die hulp vraagt en die derhalve gerichte hulp krijgt al dan niet vanuit een min of meer gedwongen kader.</p>
Cliëntdossier	<p>De verzameling casussen in verband met een hulp- of dienstverlening aan een bij naam en toenaam bekende cliënt of beoogde cliënt.</p> <p><i>Toelichting: Het cliëntdossier heeft betrekking op de registratie en</i></p>

Term	Omschrijving
	<i>inhoudelijke verslaglegging van de hulp- en dienstverlening in verband met een specifieke hulpbehoefte of hulpvraag, in een aaneensluitende periode met een startdatum en een datum afsluiting.</i>
Contact met cliënt	Een contact tussen enerzijds een hulp- of dienstverlener van de instelling en anderzijds een cliënt, een beoogde cliënt, een cliënt-systeem of een groep. Een contact kan face-to-face zijn, telefonisch, schriftelijk of via internet (zoals email).
Contact over cliënt	Een contact tussen enerzijds een hulp- of dienstverlener van de instelling en anderzijds een andere netwerkpartner over een cliënt. Een contact kan face-to-face zijn, telefonisch, schriftelijk of via internet (zoals email).
Contactregistratie	De registratie van gegevens over een contact van een hulp- of dienstverlener met of over een cliënt, een beoogde cliënt of een anonieme cliënt.
Cliëntgerichte werkzaamheden	Cliëntgericht werk bestaat uit het direct cliëntgericht werk en het indirect cliëntgericht werk. Het direct cliëntgericht werk betreft de daadwerkelijk gehouden contacten met en over cliënten. De cliëntcontacten worden gespecificeerd naar soort contact. Tot het indirect cliëntgericht werk wordt gerekend de organisatorische voorbereiding en afwerking van het gesprek, de tijd besteed aan rapportage en dossiervorming, het wachten op cliënten, e.d.
Cliëntstelsel	Een aantal personen die een onderlinge relatie hebben, dezelfde hulpvraag delen en samen hulpverlening krijgen.  <i>Toelichting: dit betreft niet het groepswerk. Met de personen in het cliëntstelsel is er daadwerkelijk contact in het kader van de hulpverlening.</i>
Datum beëindiging hulpverlening	Datum waarop de hulpverlening aan het cliëntstelsel is beëindigd.
Datum begin hulpverlening	Datum van het eerste hulpverleningscontact in het eerste hulpverleningstraject
Datum begin intake	Datum waarop de intake begint.
Dienst / product	Het aanbod van de instelling zoals overeengekomen met de financier.  <i>Toelichting: dienst en product worden samengevoegd. Product komt hiermee te vervallen.</i>
Geboortedatum cliënt	De datum waarop de cliënt geboren is.
Gemeentecode cliënt	De code die uniek de gemeente van de cliënt identificeert.
Geslacht cliënt	Een aanduiding die aangeeft dat de cliënt man of vrouw is, dan wel het geslacht (nog) onbekend is.
Groep	Een aantal cliënten met vergelijkbare problemen die in groepsverband hulp- of dienstverlening ontvangen.
Etnische achtergrond	Een samenspel van het geboorteland van de cliënt, van de vader en van de moeder volgens de officiële definitie van het CBS. Deze definitie luidt: een persoon wordt tot de allochtonen gerekend als ten minste één ouder in het buitenland is geboren, waarbij het geboorteland van de moeder doorslaggevend is.

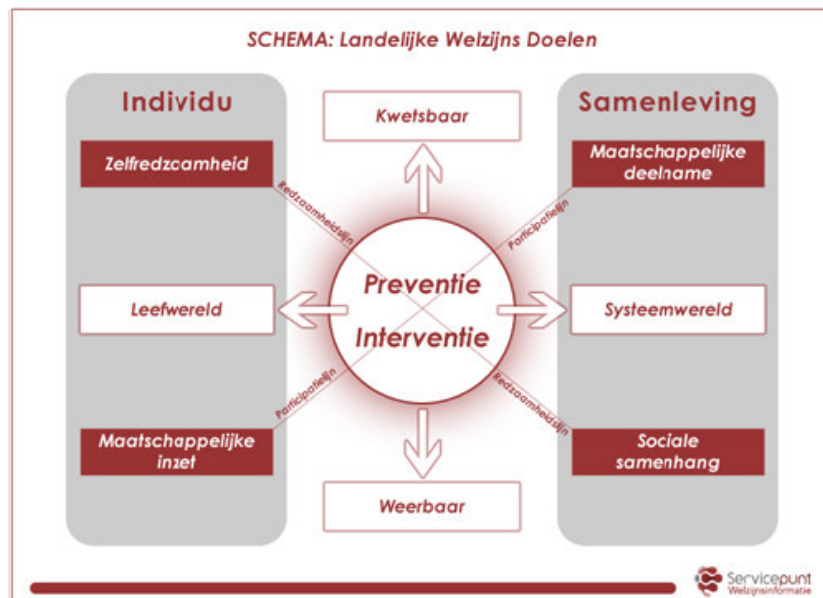
Term	Omschrijving
Hulp- of dienstverlener	Een medewerker van de eigen instelling die de hulp- of dienstverlening uitvoert.
Hulp- of dienstverlening	Vervalt als term: wordt type netwerkpartner.
Gesignaleerde hulpbehoefte	De sociaal maatschappelijke problematiek die de cliënt zelf (nog) niet kan verwoorden. Deze beoordeling wordt door de professional gemaakt. Het gaat om de verwachte hulpbehoefte.
Hulpvraag	De meer of minder concrete vraag van een cliënt naar een hulp- of een dienstverlening. Dit is de hulpvraag van de cliënt zelf bij binnenkomst.

*Toelichting: zodra een beoogde cliënt zelf een hulpvraag heeft voor maatschappelijke dienstverlening is hij of zij een cliënt.) De achterliggende tabel is gelijk aan de codetabel van het manifest probleem.*

Initiatief tot aanmelding	Wijze waarop het contact tot stand is gekomen.
Instelling	Een organisatie voor maatschappelijke dienstverlening.
Intake	Eén of meerdere contacten waarin de hulpverlener de hulpvraag met de cliënt onderzoekt en verwoordt om te kunnen vaststellen of de cliënt door de instelling geholpen kan worden, en zo ja, op welke manier.

*Toelichting: Niet voor ieder hulp- of dienstverlening is formeel een uitgebreide intake nodig. Zo bijvoorbeeld niet in de behandeling van een informatie- of adviesvraag, of in de crisishulp, of in de outreachende hulpverlening. Een instelling bepaalt zelf of zij een intake (met registratie van aanmeldingsgegevens) noodzakelijk acht. Daarbij neemt de instelling het HKZ-schema voor het AMW in acht.*

Landelijk Welzijnsdoel (LWD)



Maatschappelijke dienstverlening De Maatschappelijke dienstverlening is een verzameling van soci-aalagogische werksoorten of voorzieningen.

Manifest probleem De specificatie van de hulpvraag of problematiek waaraan in de hulp- of dienstverlening gewerkt wordt, in termen van de codelijst

Term	Omschrijving
	'soort probleem'. Het gaat om de gedeelde probleemdefinitie van hulpverlener en cliënt zoals die gebruikt wordt voor het hulpverleningsplan.
Netwerkpartner	Een medewerker van een andere organisatie dan wel mantelzorgers, burens e.d., waarmee de instelling een relatie van verwijzing of samenwerking heeft in verband van een hulp- of dienstverlening.
Niet-cliëntgerichte werkzaamheden	Andere dan cliëntgerichte werkzaamheden van een instelling.
Overheadkosten	Algemene bedrijfskosten die bij de kosten voor de cliëntgerichte werkzaamheden komen.
Reden beëindiging hulpverlening	Aanduiding van de reden beëindiging hulpverlening.
Relatie cliëntstelsel	Het type onderlinge relatie dat cliënten binnen het hulpverleningstraject hebben.
Hulpverleningstraject	Een onderdeel van de hulp- of dienstverlening binnen een casus en bestaat uit 1 of meerdere contacten.  <i>Toelichting: Dit kan ook een anonieme cliënt zijn. Een hulpverleningstraject is een teleenheid.</i>
Type hulpverleningstraject	De sociaalagogische werkwijze die de hulp- of dienstverlener toepast als antwoord op de hulpbehoefte of hulpvraag van de cliënt of beoogde cliënt.
Contact met / over	Is het contact met de cliënt of over de cliënt met een netwerkpartner geweest.
Type netwerkpartner	Type relatie uit het netwerk die het contact met de maatschappelijke dienstverlening heeft bewerkstelligd.
Type netwerkpartner waarnaar verwezen	Type hulp- of dienstverlener uit het netwerk waarnaar verwezen is.
Uurtarief	De kosten die een instelling bij een financier in rekening brengt voor een productief uur, waarin doorberekend de overheadkosten.
Externe verwijzing	Is de cliënt verwezen door de maatschappelijke dienstverlening.
Werksoort	Een specialisatie binnen de sociaalagogische professies (zoals algemeen maatschappelijk werk, schoolmaatschappelijk werk, schuldhulpverlening, sociaalraadsliden werk, ouderenadviseur).
Wijze van aanmelding	Wijze waarop de aanmelding heeft plaatsgevonden.
Wijze van contact	Wijze waarop of soort locatie waar het contact met het cliëntstelsel heeft plaatsgevonden.
Wmo Prestatieveld	De Wet maatschappelijke ondersteuning kent negen beleidsvelden of prestatievelden die vallen onder het begrip 'maatschappelijke ondersteuning'.

## 4.2 Codetabellen Informatiemodel AMW / Maatschappelijke dienstverlening

In dit onderdeel staan alle codetabellen schematisch op een rij. De actuele lijst is terug te vinden op [www.madimonitor.nl](http://www.madimonitor.nl).

### Etnische achtergrond (was Land van Herkomst)

Hoofdcodes	Subcodes	Omschrijving <sup>5</sup>
100		Nederlands
200		Westers allochtoon. Tot de westerse herkomstlanden worden gerekend alle landen in Europa (maar zonder Turkije), Noord-Amerika, Oceanië, Japan en Indonesië (met inbegrip van het voormalig Nederlands-Indië).
300		Niet-westers allochtoon. De niet-westerse herkomstlanden zijn Turkije en alle landen in Afrika, Latijns-Amerika en Azië (met uitzondering van Japan en Indonesië).
	301	Overig niet westerse allochtonen
	305	Turks
	310	Marokkaans
	315	Surinaams
	320	Nederlandse Antillen / Aruba
999		Onbekend

### Soort probleem

Hoofdgroep	Hoofdcode	Omschrijving	Subcode	Omschrijving	
Sociaalmateriële problemen	100	Financiën	110	Inkomen	
			150	Schulden	
			101	Gereserveerd	
	200	Werk en maatschappelijke participatie	210	Verwerving van werk	
			201	Gereserveerd	
	300	Huisvesting	301	Gereserveerd	
	400	School, opleiding	401	Gereserveerd	
	500	Maatschappelijke organisaties	501	Gereserveerd	
	Relationele problemen	600	Opvoeding	601	Gereserveerd
		700	Partnerrelatie	701	Gereserveerd
800		Familierelatie	801	Gereserveerd	
900		Buurtrelatie	901	Gereserveerd	
1000		Relatie met school	1001	Gereserveerd	
1100		Relatie met werk	1101	Gereserveerd	
1200		Huiselijk geweld			

<sup>5</sup> Bron: [www.cbs.nl](http://www.cbs.nl)

			1201	Gereserveerd
			1220	Lichamelijke mishandeling
			1240	Psychisch geweld
			1260	Seksueel geweld
	1300	Overig geweld	1301	Gereserveerd
	1400	Cultuurverschil		
			1401	Gereserveerd
Sociaalpsychische problemen en gezondheid	1500	Eenzaamheid		
			1501	Gereserveerd
	1600	Identiteit		
			1601	Gereserveerd
	1700	Verslaving		
			1701	Gereserveerd
	1800	Gezondheid		
			1801	Gereserveerd
			1810	Psychosociale problematiek
			1830	Lichamelijke gezondheid
			1850	Voorzieningen gezondheid
	1900	Verwerking		
			1901	Gereserveerd

### Definities soort probleem

Code	Omschrijving code	Definitie
100	Financiën	Problemen met het verwerven en / of besteden van inkomen of met wettelijke regelingen die daarmee samenhangen.
110	Inkomen	Problemen met het verwerven van inkomen of met wettelijke regelingen die daarmee samenhangen.
150	Schulden	Problemen met de besteding van inkomen, hetgeen ook kan uitmonden in schuldsanering of budgettering.
200	Werk en maatschappelijke participatie	Problemen met het verkrijgen of ontbreken van passende arbeid, maatschappelijke participatie of een zinvolle dagbesteding.
210	Verwerving van werk	Cliënt heeft problemen met het verkrijgen van werk.
250	Problemen met werk	?
300	Huisvesting	Problemen met het ontbreken van huisvesting of in verband met gebrekkige / niet passende huisvesting of met het vinden van een woning.
400	School, opleiding	Problemen rond scholing, bijscholing, omscholing, keuze van opleiding en dergelijke.
500	Maatschappelijke organisaties	Problemen met het functioneren van of het omgaan met maatschappelijke organisaties.
600	Opvoeding	Problemen in de relatie tussen ouders/verzorgers en kind rond opvoeding.
700	Partnerrelatie	Problemen in de relatie tussen partners.
800	Familierelatie	Problemen in de relatie met overige familieleden.
900	Buurtrelatie	Problemen in de relatie met burens, vrienden en kennissen.
1000	Relatie met school	Cliënt heeft problemen met onderwijsinstellingen.
1100	Relatie met werk	Problemen binnen of ontevredenheid over de arbeidssituatie.
1200	Huiselijk geweld	Problemen rond huiselijk geweld. Dit kan bestaan uit fysiek-, seksueel-, en psychisch geweld. Plegers kunnen familieleden, huisvrienden of (ex-) partners zijn. Slachtoffers kunnen mannen, vrouwen, jongens en meisjes zijn.
1210	Fysiek huiselijk geweld	Elke vorm van interactie van fysieke aard, waardoor ernstige schade wordt berokkend of dreigt te worden berokkend in de vorm van fysiek letsel. Lichamelijke verwaarlozing valt hier ook onder.

1220	Psychisch geweld	Elke vorm van bedreigende of gewelddadige interactie van psychische aard in de privésituatie, waardoor schade wordt berokkend of dreigt te worden berokkend in de vorm van psychisch letsel. Emotionele verwaarlozing valt hier ook onder.
1230	Seksueel geweld	Elke vorm van bedreigende of gewelddadige interactie van seksuele aard in de privésituatie, waardoor schade wordt berokkend of dreigt te worden berokkend in de vorm van psychisch en/of lichamelijk letsel.
1240	Financiële uitbuiting	Elke vorm van het wegnemen of profiteren van bezittingen ((Diefstal van geld, juwelen en andere waardevolle spullen / verkoop of gebruik van eigendommen zonder toestemming / gedwongen testamentverandering / de oudere financieel kort houden / onverklaarbaar geld (cash) tekort, schulden, huurachterstand / onverklaarbare geldopnames bij de bank)
1250	Schending van rechten	Elke vorm van inperking van vrijheid, privacy en zelfbeschikking. (Post achterhouden / bezoekers wegsturen / verhinderen dat slachtoffer het huis verlaat / geen privacy bij bezoek / geen zelfbeschikking bij dagbesteding).
1270	Ander huiselijk geweld	Andere vormen van huiselijk geweld.
1300	Geweld	Problemen rond geweld die niet te maken hebben met huiselijk geweld.
1400	Cultuurverschil	Problemen in de relatie van cliënt tot anderen ten gevolge van verschil in cultuurpatroon (onder andere discriminatie, onbegrip, aanpassing aan de Nederlandse cultuur, generatieproblematiek en dergelijke.
1500	Eenzaamheid	Problemen met het alleen zijn of het zich alleen voelen.
1600	Identiteit	Problemen met het voor zichzelf niet meer herkenbaar zijn of geen toekomstperspectief meer zien (identiteitsproblemen; 'wie ben ik', 'waar leef ik voor?'etc.)
1700	Verslaving	Problemen verband houdende met overmatig gebruik van alcohol, drugs etc door de cliënt zelf of diens partner / kind / ouder.
1800	Gezondheid	Cliënt heeft problemen in verband met lichamelijke of geestelijke gezondheid
1810	Psychosociale problematiek	Overige psychische problemen van de cliënt zelf of ontstaan door psychische problematiek van dienst partner / ouder / kind.
1830	Lichamelijke gezondheid	Cliënt heeft problemen in verband met behandeling, verzorging of verpleging als gevolg van lichamelijke gezondheid van zichzelf of van de partner, kinderen of iemand uit de naaste omgeving.
1850	Voorzieningen gezondheid	Cliënt heeft problemen in verband met het regelen van een opname, het verkrijgen van aangepaste voorzieningen etc.
1900	Verwerking	Problemen naar aanleiding van een gebeurtenis (sterfgeval, ernstige ziekte, arbeidsongeschiktheid, werkloosheid), die de cliënt als aangrijpend beleeft en niet of moeilijk kan verwerken.

## Werksoort

Code	Werksoort	Subcode	Subwerksoort
1000	MW	1100	AMW
		1200	SHV (schuldhulpverlening)
		1300	SMW (schoolmaatschappelijk werk)
		1400	ZMW (ziekenhuis maatschappelijk werk)
		1500	BMW (bedrijfsmaatschappelijk werk)
		1600	MWA (maatschappelijk werk voor asielzoekers en oorlogsgetroffenen)
2000	SRW (Sociaal Raadsliedenwerk)		
3000	OAW (ouderenadviseurswerk)		

4000	Steun- en adviespunten	4100	Advies- en Steunpunt Huiselijk geweld
		4200	WMO-loket
		4300	Centra voor Jeugd en Gezin

9000 Overig

### Type netwerkpartner (was verwijzer of hulp- en dienstverlener)

Hoofdcode	Omschrijving	Sub-code	Omschrijving
100	1ste lijns gezondheidszorg	110	Huisarts
		120	Thuiszorg
		130	Overige eerstelijns gezondheidszorg
		190	Overige gezondheidszorg
		200	GGZ
		250	Overige GGZ
		230	Verslavingszorg
300	MADI	310	Regulier AMW
		320	Specifieke werksoorten maatschappelijk werk
		330	MEE
		340	Instanties voor informatie en advies / sociale raadsliden/ SOS / telefonische hulpdienst, kindertelefoon
		350	Maatschappelijke opvang
		360	Jeugdhulpverlening
		390	Overige maatschappelijke dienstverlening
400	Juridisch	410	Juridisch loket / rechtswinkel
		450	Advocatuur
		490	Overige justitiële instanties
500	Gemeente	510	Gemeentelijke sociale dienst (GSD)
		520	Schuldhulpverlening
		590	Overige gemeentelijke instanties
600	Overig	640	Woningbouwverenigingen
		670	Onderwijsinstellingen
		680	Kerkelijke en levensbeschouwelijke instanties
		690	Verpleeg- en verzorgingshuizen
		900	Overige organisaties

### Geslacht

Code	Omschrijving
1	Man
2	Vrouw
3	Onbekend

### Status cliënt in casus

Code	Omschrijving
1	Regulier
2	Beogd
3	Anoniem

### Type hulpvraag

Code	Omschrijving
1	Gesignaleerde hulpbehoefte
2	Hulpvraag
3	Manifest probleem

## Type hulpverleningstraject

Hoofdcode	Omschrijving	Subcode	Omschrijving
100	Aanmelding		
200	Intake		
300	Hulpverleningstraject		
		301	Informatie en advisering
		302	Concrete dienstverlening
		303	Bemiddeling / pleitbezorging / belangenbehartiging
		304	Rapportage en advies op verzoek van derden
		305	Procesmatige hulpverlening
		306	Crisishulp
		307	Steun- en leuncontact
		308	Casemanagement
		309	Groepswork
400	Outreachinge hulpverlening		
500	Afsluitingstraject		

## Bron van Inkomsten

Code	Omschrijving
10	Inkomsten uit zelfstandig beroep of eigen bedrijf
21	Inkomsten uit loondienst
22	Inkomsten uit ziektewet
31	Werkloosheidsuitkering (WW; Toeslagenwet; wachtgeld)
32	Arbeidsongeschiktheidsuitkering (WIA, Wajong; TW; invaliditeitspensioen)
33	Sociale voorziening (WWB; IOAZ; IOZW)
34	Studiefinanciering
41	AOW; ANW (nabestaandenpensioen)
42	Pensioen / lijfrente
51	Alimentatie
52	Zonder inkomen
53	Overig
60	Leeft van inkomen van een ander
99	Onbekend

## Initiatief tot Aanmelding

Code	Omschrijving
1	Op initiatief van cliënt
2	Op initiatief van maatschappelijk werker
3	Verwezen
4	Anders

## Wijze van aanmelding

Code	Omschrijving
1	Telefonisch in werktijd (binnen en buiten spreekuur)
2	Schriftelijk tijdens werktijd
3	Face-to-face tijdens werktijd
4	In bereikbaarheidsdienst buiten kantooruren
5	Anders
6	Internet

## **Externe Verwijzing**

Code	Omschrijving
1	Ja, na intake
2	Ja, tijdens hulpverlening
3	Ja, bij het afsluiten van de hulpverlening
4	Nee

## **Reden Beëindiging Hulpverlening**

Code	Omschrijving
1	Hulpverlening afgerond
2	Voortijdig stoppen op initiatief van cliënt
3	Voortijdig stoppen op initiatief van maatschappelijk werker
4	Voortijdig stoppen vanwege verhuizing
5	Voortijdig stoppen vanwege overlijden
6	Overig

## **Samenlevingsverband**

Code	Omschrijving
1	Eenpersoonshuishouden (alleenstaande)
2	Samenwonend paar zonder kind
3	Samenwonend paar met kind(eren)
4	Eenouderhuishouden
5	Overige meerpersoonshuishouden
6	Institutioneel huishouden
9	Onbekend

## **Contact met**

Code	Omschrijving
1	Met cliënt
2	Met netwerkpartner

## **Wijze van contact**

Code	Omschrijving
1	Baliedienstverlening / bureau
2	Spreekuuradres
3	Elders
4	Telefonisch
5	Schriftelijk (inclusief fax en e-mail)
6	Huisbezoek

## **Relatie in cliëntensysteem (was Onderlinge relatie cliënten binnen hulpverleningstraject)**

Code	Omschrijving
1	een persoon
2	(echt)paar
3	ouder(s) en kind(eren)
4	Pleegouder(s) en kind(eren)
5	Stiefouder(s) en kind(eren)
6	Broer(s) en zuster(s)
7	LAT-relatie
9	Overige

## Geboorteland (CBS-lijst)

In het datamodel voor de Madimonitor wordt de lijst nader gespecificeerd. Het advies is om een selectie te maken uit deze landen en alleen de selectie beschikbaar stellen voor de registratie.

## Gemeentelijst (CBS-lijst)

In het datamodel voor de Madimonitor wordt de lijst nader gespecificeerd. Het advies is om een selectie te maken uit deze landen en alleen de selectie beschikbaar stellen voor de registratie.

## Landelijk Welzijnsdoel<sup>6</sup>

Code	Omschrijving	Toelichting
1	Zelfredzaamheid	Zorgen voor jezelf en / of je eigen huishouden
2	Deelname maatschappelijk verkeer	Ontplooiing van het individu voor het eigen bestaan met (on)betaalde arbeid, cultuur, educatie, sport, sociaal, hobby's en uitgaan. Het verrichten van het vrijwilligerswerk is hierbij het doel op zich.
3	Maatschappelijke inzet	Leveren van een bijdrage aan de samenleving door het individu door te participeren in mantelzorg, vrijwilligerswerk en organisatie van verenigingen. Het verrichten van het vrijwilligerswerk is hierbij het middel om iets buiten het individu te bereiken.
4	Sociale samenhang	Het faciliteren van de publieke facetten van de samenleving. Het betreft het collectieve goed: het elkaar kunnen treffen in de zin van ruimte, debat en territorium resulterend in leefbaarheid en veiligheid. Als voorwaarde dient er een goede sociale infrastructuur te zijn. Sociale infrastructuur is een minimum aan voorzieningen en regels om als burgers actief te zijn.

## Wmo Prestatievelden<sup>7</sup>

Code	Omschrijving	Toelichting
01	Leefbaarheid en sociale samenhang	Het bevorderen van de sociale samenhang in en leefbaarheid van dorpen, wijken en buurten
02	Preventieve ondersteuning Jeugd	Op preventie gerichte ondersteuning van jeugdigen met problemen met opgroeien en van ouders met problemen met opvoeden
03	Informatie, advies en cliënt ondersteuning	Het geven van informatie, advies en cliënt ondersteuning
04	Mantelzorg en vrijwilligers	Het ondersteunen van mantelzorgers en vrijwilligers
05	Bevorderen deelname	Het bevorderen van de deelname aan het maatschappelijk verkeer en van het met een beperking of een chronisch psychisch probleem en van mensen zelfstandig functioneren van mensen met een psychosociaal probleem
06	Verlenen individuele voorzieningen	Het verlenen van voorzieningen aan mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem en aan mensen met een psychosociaal probleem ten behoeve van het behoud van hun zelfstandig functioneren of hun deelname aan het maatschappelijk verkeer.
07	Maatschappelijke opvang	Het bieden van maatschappelijke opvang, waaronder vrouwenopvang.
08	Openbare geestelijke gezondheidszorg	Het bevorderen van openbare geestelijke gezondheidszorg, met uitzondering van het bieden van psychosociale hulp bij rampen.
09	Verslavingsbeleid	Het bevorderen van verslavingsbeleid

<sup>6</sup> Bron: Servicepunt Welzijnsinformatie

<sup>7</sup> Bron: Servicepunt Welzijnsinformatie

## WILL Producten<sup>8</sup>

Code	Omschrijving	Toelichting
01	Begeleiding	Procesmatige ondersteuning van personen of groepen bij het realiseren van een mate van eigenmaking van kennis en kunde op organisatorisch, inhoudelijk of strategisch gebied binnen een vastgelegd tijdsbestek, vastgelegd in een begeleidingsprogramma.
02	Bijeenkomst	Het voorbereiden en ondersteunen van één of meerdere samenkomsten.
03	Cursus	Het voorbereiden en uitvoeren van een omschreven aantal lessen, die serieel een samenhangend geheel vormen.
04	Dienstverlening	Een geheel aan samenhangende activiteiten, gericht op het verlenen van specifieke diensten bestemd voor individuen en of groepen (maaltijden, sociale alarmering).
05	Dienstverlening derden	Een geheel aan samenhangende activiteiten, gericht op Het verrichten van werkzaamheden voor andere maatschappelijke organisaties.
06	Faciliteit	Het bieden van de mogelijkheid aan groepen burgers en/of hun (belangen)organisaties om gebruik te maken van ruimten en/of materiaal van de instelling.
07	Flexibele begeleiding	Procesmatige ondersteuning van personen of groepen bij het realiseren van een mate van eigenmaking van kennis en kunde op organisatorisch, inhoudelijk of strategisch gebied waarbij geen begeleidingsprogramma van toepassing is.
08	Front office contacten	Het verstrekken van informatie, verhelderen van een vraagstelling of concrete dienstverlening door een medewerker van de instelling in een door de instelling geregiseerde front office omgeving. Een front office contact betreft een doorgaans kortdurende, dynamische en onvoorspelbare interactie tussen de medewerker en een vooraf niet bekend persoon aangaande een vooraf meestal niet bekend onderwerp.
09	Hulpverlening	Procesmatige ondersteuning van personen of groepen, gericht op gedragsverandering. De hulpverlening is zonder en met verwijzing toegankelijk voor elke burger en de hulpverlening is laagdrempelig.
10	Informatie	Het opstellen en uitvoeren van een informatieprogramma, gericht op toename van kennis bij een vooraf bepaalde doelgroep over een vooraf bepaald onderwerp.
11	Netwerk coördinatie	Het organiseren en onderhouden van samenwerkingsverbanden met partners in het kader van ketenbenadering.
12	Netwerk deelname	Het organiseren en onderhouden van samenwerkingsverbanden met partners in het kader van ketenbenadering.
13	Openstelling	Het publiekelijk openstellen van een locatie met een eigen toegang onder aanwezigheid van een medewerker.
14	Peuterspeelzaal	In groepsverband bijeenbrengen van peuters in de leeftijdscategorie van twee tot vier jaar zodat zij elkaar ontmoeten en samen spelen.
15	Peuterspeelzaal VVE	In groepsverband bijeenbrengen van peuters met het risico op onderwijsachterstand in de leeftijdscategorie van twee tot vier jaar zodat zij elkaar ontmoeten en samen spelen.
16	Signalering	Verkennen, analyseren en verslagleggen van relevante maatschappelijke situaties en ontwikkelingen.

<sup>8</sup> Bron: Servicepunt Welzijnsinformatie

## **Voorlopig leeg gelaten**

### **Type dienst / product**

De codetabel voor dienst en product verdwijnt niet uit het landelijke model, maar is eerst leeg gelaten. Hier kan de aansluiting worden gerealiseerd met WILL.

## **Verwijderd uit model**

### **Type contact**

Dit veld wordt al jaren niet meer gebruikt in de landelijke statistieken.



## 5 Regels voor de landelijke registratie

Aan de registratie van de in het vorige hoofdstuk geschetste items zijn een aantal algemene regels verbonden. In dit hoofdstuk worden de regels voor de registratie weergegeven. Dit gebeurt eerst door beschrijving van de algemene regels van de opbouw van de registratie (cliënt – casus – hulpverleningstraject – contact). Vervolgens wordt specifieker ingegaan op enkele items van deze registratieonderdelen. Naast de algemene richtlijnen staat er op een aantal onderdelen een advies over wanneer wat geregistreerd zou kunnen worden. Daarna komen enkele codetabellen aan de orde.

### 5.1 Cliëntdossier

Een cliëntdossier is de verzameling casussen van een cliënt. Het cliëntdossier bevat daarmee alle hulpverlening die een cliënt van de organisatie heeft ontvangen, vanuit de verschillende disciplines. Een cliëntdossier wordt daarom in principe niet afgesloten, maar blijft openstaan. De termijn waarop deze blijft openstaan, wordt omschreven in een separaat advies van de MOgroep.

Een cliënt kan in het nieuwe model anoniem of bekend zijn. Dit onderscheid is met name van belang bij de registratie van de korte contacten. Alle korte contacten met en vragen van burgers van wie geen nadere persoonsgegevens bekend zijn, dienen te worden gekoppeld aan een anonieme cliënt. Zie onder 5.4 voor een uitgewerkt voorbeeld van de registratie van de korte contacten.

#### Registratie-items in cliëntdossier

In het onderstaande staat beschreven welke items binnen het cliëntdossier worden geregistreerd en onder welke omstandigheden. Het gaat om de items die gebruikt worden voor de MadiMonitor.

Geboortedatum cliënt: registratie-item, met uitzondering van anonieme cliënt

Gemeente: registratie-item, met uitzondering van anonieme cliënt

Geslacht: registratie-item, met uitzondering van anonieme cliënt

Geboorteland cliënt: registratie-item, met uitzondering van anonieme cliënt

Geboorteland vader cliënt: registratie-item, met uitzondering van anonieme cliënt

Geboorteland moeder cliënt: registratie-item, met uitzondering van anonieme cliënt

### 5.2 Casus

Een casus is een samenhang van cliëntgerichte werkzaamheden naar aanleiding van een hulpvraag of hulpbehoefte. Een casus is een geval van hulp- en dienstverlening aan een cliënt (systeem). Een casus bestaat uit één of meer hulpverleningstrajecten en is per definitie gekoppeld aan één of meerdere cliëntdossiers, afhankelijk van welke cliënten participeren in de hulp- of dienstverlening. Een cliëntstelsel bestaat uit één of meer personen die een hulpvraag of hulpbehoefte delen en het cliëntstelsel wordt bepaald binnen de casus. Een casus heeft een begin en een eind. Het begin kan een aanmelding zijn door de cliënt, eventueel via verwijzing, maar ook een signalering of melding over een mogelijke cliënt, zoals in de outreachende hulpverlening.

Wanneer een instelling een nieuwe casus opent, is in principe instellingsbeleid. Dit hangt bijvoorbeeld af van de afspraken die met de financier(s) zijn gemaakt. Om de eenheid van registratie te bevorderen, is in het onderstaande kader een advies uitgewerkt wanneer een casus wordt geopend en gesloten.

## **Advies openen en sluiten casus**

Een nieuwe casus wordt geopend bij een nieuwe hulpvraag van de cliënt die los staat van een eventuele bestaande casus van de cliënt. Daarbij kan het gaan om

- Een nieuwe hulpvraag die een andere discipline / werksoort / expertise betreft: bijvoorbeeld een cliënt is bezig met een casus rond sociaal isolement en blijkt in de schulden te zitten. Op dat moment opent de instelling een nieuwe casus rond schuldhulpverlening omdat het wezenlijk andere problematiek betreft. Hetzelfde geldt bijvoorbeeld voor het inzetten van groepswork.
- Indien een cliënt binnen drie maanden na afsluiting zich opnieuw meldt met eenzelfde hulpvraag, dan wordt de casus heropend. Meldt de cliënt zich binnen drie maanden na afsluiting van de casus met een wezenlijk andere hulpvraag, dan wordt een nieuwe casus geopend. Meldt een cliënt zich langer dan drie maanden na afsluiting van de casus, dan wordt in elk geval een nieuwe casus geopend.

De beoogde cliënt is met name bedoeld voor het ondersteunen van de registratie van outreachende hulpverlening. De persoon in kwestie is in formele zin (nog) geen cliënt van de organisatie, maar is vanwege door derden gesignaleerde hulpvraag- of behoefte benoemd als 'beoogde cliënt'. De activiteiten van de outreachende hulpverlening zijn wel gericht op het aanbieden van hulp- en dienstverlening aan deze persoon. Voor deze activiteiten wordt wel een cliëntdossier aangemaakt, maar de status van de cliënt is beoogd. Op het moment dat de cliënt daadwerkelijk hulpverlening ontvangt, gaat de cliënt van deze status af en wordt een reguliere cliënt.

De registratie geschiedt feitelijk op twee momenten: bij de aanmaak van de casus wordt aange-merkt of het een beoogde of een reguliere cliënt betreft. Na afsluiting van de casus wordt deze vraag opnieuw gesteld.

## **Registratie-items in de casus**

In het onderstaande staat beschreven welke items binnen de casus worden geregistreerd en onder welke omstandigheden.

- startdatum casus: datum waarop de casus wordt geopend, wordt in principe gevuld door het registratiesysteem
- einddatum casus :datum waarop de casus wordt gesloten, wordt in principe gevuld door het registratiesysteem
- werksoort: wordt in principe gevuld vanuit het systeem, inrichting vindt plaats door applicatiebeheer
- samenlevingsverband: registratie-item, met uitzondering van anonieme cliënt
- bron van inkomsten: registratie-item, met uitzondering van anonieme cliënt
- status cliënt in casus: registratie-item

## **Het Informatiemodel 2008 en het Informatiemodel 2000 vergeleken**

De begrippen cliëntdossier en casus zijn nieuw. Zoals eerder vermeld, in het cliëntdossier is te zien welke hulpverlening een cliënt heeft gehad. De rol en de status van het begrip dossier is in vergelijking met het Informatiemodel 2000 hiermee sterk gewijzigd. In het Informatiemodel 2000 werd per dossier aangegeven welke dienst de hulpverlening betrof en werd een dossier afgesloten na de hulpverlening. Bij een nieuwe aanmelding, al dan niet met dezelfde hulpvraag, werd een nieuw dossier geopend. In de nieuwe situatie wordt een nieuwe casus geopend. Een casus wordt afgesloten wanneer de hulp- of dienstverlener besluit dat betreffend 'geval' afdoende behandeld is (of om redenen als: de cliënt is overleden; de cliënt komt niet meer opdagen). Een casus of geval kan eenvoudig of complex zijn, en kort of lang duren. De behandeling van een informatievraag in een eenmalig contact geldt in de registratiesystematiek dus ook als een geval.

## 5.3 Hulpverleningstrajecten

Een hulpverleningstraject is een samenhangend onderdeel van de hulpverlening. Een casus bestaat uit minimaal één hulpverleningstraject; een hulpverleningstraject bestaat uit minimaal één contact. Hoe een instelling omgaat met hulpverleningstrajecten staat in principe vrij.

Landelijk is een aantal typen hulpverleningstraject voorgedefinieerd: aanmelding, intake, hulpverlening, outreachende hulpverlening en afsluiting. Onder hulpverlening vallen de type hulpverleningstrajecten als steun en leun, informatie en advies en dergelijk. Let op: de aanmelding is in het Informatiemodel 2008 een eigen traject geworden.

Het Informatiemodel 2008 bevat geen voorgeschreven procesmodel. Instellingen kunnen derhalve, op inhoudelijke/methodische gronden, zelf bepalen welke hulpverleningstrajecten binnen een casus noodzakelijk zijn. In dat geval worden de gegevens geregistreerd die bij betreffende typen hulpverleningstrajecten behoren. In het Informatiemodel 2008 bestaat de procesvolgorde binnen een casus niet meer automatisch uit de volgorde van de hulpverleningstrajecten aanmelding - intake - afsluiting. Een instelling bepaalt zelf de indeling naar hulpverleningstrajecten en in welke gevallen zij een aanmelding, intake of afsluiting nodig acht, met inachtneming van het HKZ-schema. Voor de eisen die vanuit HKZ worden gesteld aan het primaire proces verwijzen we naar rubriek 1 tot en met 3 van het HKZ certificatieschema.

De belangrijkste reden voor het loslaten van deze procesregels is dat niet voor iedere hulp- of dienstverlening formeel een aanmelding of intake noodzakelijk is. Zo is dat bijvoorbeeld niet nodig in de behandeling van een informatie- of adviesvraag, crisishulp of in de outreachende hulpverlening.

### Advies inrichting hulpverleningstrajecten

Instellingen kunnen, op inhoudelijke/methodische gronden, eigen hulpverleningstrajecten toevoegen. Landelijk bestaat er geen eenduidigheid over de inzet van methodieken en daarmee over de inrichting van de processen van een instelling. Bij de inrichting van de hulpverleningstrajecten en daarmee het werkproces binnen de casus adviseert de MOgroep hier een duidelijk intern beleid over te voeren. Het advies is te werken met de type hulpverleningstrajecten die hierboven zijn beschreven. Het is mogelijk eigen typen hulpverleningstrajecten aan te maken door eigen subcodes aan te maken.

### Registratie-items in hulpverleningstraject

In het onderstaande staat beschreven welke items binnen de hulpverleningstrajecten worden geregistreerd en onder welke omstandigheden.

- begindatum hulpverleningstraject: datum waarop het hulpverleningstraject wordt gestart, wordt in principe gevuld door het registratiesysteem
- einddatum hulpverleningstraject: datum waarop het hulpverleningstraject wordt geëindigd;
- onderlinge relatie cliënten binnen traject: binnen het traject wordt het cliëntsysteem bepaald;
- type netwerkpartner: een medewerker van een andere organisatie dan wel mantelzorgers, burens e.d., waarmee de instelling in het kader van het hulpverleningstraject een relatie van verwijzing of samenwerking heeft;
- wijze van aanmelding: wijze waarop de aanmelding heeft plaatsgevonden ( in het geval er een aanmeldingstraject is gestart)
- initiatief tot aanmelding: wijze waarop de aanmelding tot stand is gekomen ( in het geval er een aanmeldingstraject is gestart)
- type verwijzer (type netwerkpartner): een medewerker van een andere organisatie dan wel mantelzorgers, burens e.d., die de cliënt heeft verwezen naar de instelling;
- reden beëindiging: de reden waarom de casus in het afsluitingstraject wordt gesloten;
- verwijzing naar type netwerkpartner: is er verwezen?
- type verwijzer (type netwerkpartner): de organisatie dan wel mantelzorgers, burens e.d., naar wie de instelling de cliënt heeft verwezen;
- soort probleem: de problematiek van de cliënt;

- type hulpvraag: betreft het de beoogde hulpbehoefte, de hulpvraag of het manifest probleem waaraan is gewerkt in de hulpverlening?

## 5.4 Contacten

De contacten vinden plaats in het kader van een hulpverleningstraject. Zoals gezegd, bestaat een hulpverleningstraject uit één of meer contacten.

De term kort contact is verdwenen in het nieuwe model. Een contact van een hulp- of dienstverlener kan plaatsvinden met of over een cliënt, een beoogde cliënt of een anonieme cliënt.

### Voorbeeld: registratie van kort contact

Een algemene tip is om de anonieme korte contacten te registreren in een geanonimiseerd cliëntdossier in korte casus. Dit geanonimiseerde cliëntdossier kan open blijven staan, net als de casus. Vervolgens kan in deze casus het korte contact worden geregistreerd in de vorm van een contact in het traject informatie en advies. De registratiedruk neemt hierdoor nauwelijks toe. Wordt een organisatie bijvoorbeeld per kwartaal afgerekend op het aantal korte contacten, dan is het raadzaam om per kwartaal een nieuwe casus aan te maken.

### Registratie-items in contact

In het onderstaande staat beschreven welke items binnen de casus worden geregistreerd en onder welke omstandigheden.

- datum contact: datum waarop het contact heeft plaatsgevonden;
- met of over: met de cliënt of over de cliënt;
- wijze van contact: hoe of waar heeft het contact plaatsgevonden;
- contact met type netwerkpartner: met welke type netwerkpartner is contact geweest.

## 5.5 Overige items

### Type hulpvraag

In het nieuwe informatiemodel worden drie verschillende hulpvragen onderscheiden.

De gesignaleerde hulpbehoefte betreft de verwachte hulpbehoefte van de cliënt. Deze beoordeling wordt door de professional gemaakt. De gesignaleerde hulpbehoefte kan worden ingezet bij de outreachende hulpverlening. De sociaal maatschappelijke problematiek van de beoogde cliënt is niet door de cliënt zelf verwoord. Het is de inschatting van de professional.

De hulpvraag is de meer of minder concrete vraag van de cliënt zelf naar een hulp- of een dienstverlening. Het is de vraag die de cliënt zelf formuleert. Dit wordt geregistreerd op het moment dat de cliënt deze vraag formuleert. Afhankelijk van de werkwijze is dit bij aanmelding of bij de intake.

Manifeste problematiek is de hulpvraag of problematiek waaraan in de hulp- of dienstverlening wordt gewerkt en is gewerkt. Het is de gedeelde probleemdefinitie van hulpverlener en cliënt zoals die gebruikt wordt voor het hulpverleningsplan.

Voor alle drie de onderscheiden hulpvragen cq. problematieken is de achterliggende tabel gelijk aan de codetabel van het manifest probleem. De type hulpvraag wordt geregistreerd in de trajecten.

### Etnische achtergrond cliënt

De etnische achtergrond van de cliënt is opgenomen in het model. De reden hiervoor is dat allochtonen een belangrijke klant- en doelgroep van de Maatschappelijke dienstverlening zijn. Het bereiken van de verschillende groepen in de samenleving is een belangrijk politiek en maatschappelijk thema. Op basis van het informatiemodel 2000 is het niet mogelijk het bereik van de Maatschappelijke dienstverlening onder allochtonen te kwantificeren. Om dit wel te kunnen is etnische achtergrond toegevoegd aan het nieuwe informatiemodel.

Voor de herkomst wordt de officiële definitie gebruikt. Voor het bepalen van de herkomst zijn de velden geboorteland van de cliënt, geboorteland vader en geboorteland moeder noodzakelijk. Het CBS hanteert als definitie van allochtoon in Nederland: een persoon die in Nederland woonachtig is en van wie ten minste één ouder in het buitenland is geboren. Wie zelf in het buitenland is geboren, hoort tot de eerste generatie, wie in Nederland is geboren, hoort tot de tweede generatie. Het registratiesysteem vult op basis van de ingevulde geboortelanden zelf het land van herkomst in. De registratie van de geboortelanden vindt plaats in het cliëntdossier.



## 6 Bedrijfsenquête CBS / Maatschappelijke dienstverlening

Naast de registratiegegevens wordt organisaties ook gevraagd de CBS / AMW enquête in te vullen. De gegevens van deze enquête worden doorgezonden naar het CBS en worden gebruikt voor het genereren van informatie. Hier volgt een toelichting op de gebruikte termen.

Term	Omschrijving
Werksoorten	De werksoorten dienen verdeeld te worden aan de hand van de opbrengsten per werksoort. Dit is een hoofdrubriek.
Peuterspeelzaalwerk	PSZW is ontwikkelingsgerichte opvang van kinderen van 2 en 3 jaar gedurende tenminste één dagdeel (van maximaal 4 uur) per week met een maximum van 40 weken per jaar. Dit is een subrubriek van de hoofdrubriek werksoorten.
Kinderdagopvang	DO is opvang van kinderen van 0-3 jaar gedurende tenminste vijf aangesloten uren per dag. Dit is een subrubriek van de hoofdrubriek werksoorten.
Buiten/naschoolse kinderopvang	BSO/NSO is opvang van kinderen van 4-12 jaar voor en/of na schooltijd, alsmede de opvang van kinderen tijdens vrije (mid-)dagen en vakanties. Dit is een subrubriek van de hoofdrubriek werksoorten.
Gastouderopvang	GO is opvang van kinderen tot 13 jaar bij gezinnen, waarbij na bemiddeling door de organisatie vraag (lees vraagouders) en aanbod (gastouders) bij elkaar worden gebracht. Dit is een subrubriek van de hoofdrubriek werksoorten.
Algemeen Maatschappelijk Werk	'AMW is al het eerstelijns maatschappelijk werk dat de instellingen voor AMW uitvoeren in de lokale samenleving'. Volgens deze definitie vallen onder AMW alle vormen van maatschappelijk werk 'bij de mensen in de buurt', c.q. 'aan beide zijden van de voordeur', laagdrempelig, in principe toegankelijk voor alle mensen in het werkgebied, eventueel expliciet gericht op bepaalde vindplaatsen, doelgroepen of problematieken. Sociaal Raadsliedenwerk en Ouderenadvieswerk vallen niet onder deze brede definitie. Vormen van specifiek Maatschappelijk Werk, zoals Schuldhulpverlening (shv) en Schoolmaatschappelijk werk (smw) vallen wel onder deze definitie. Dit is een subrubriek van de hoofdrubriek werksoorten.
Ouderenadvieswerk	In het Ouderenadvieswerk vallen zaken als het regelen van dienstverlening en zorg voor die ouderen die de regie over hun leven, tijdelijk dan wel langdurig kwijt zijn, het leggen van contacten en het maken van afspraken met personen en instanties die de dienstverlening leveren, het geven van informatie en advies, zodat ouderen de weg naar bestaande voorzieningen gemakkelijk kunnen vinden en individuele hulp en dienstverlening door middel van gesprekken, afspraken en huisbezoeken. Dit is een subrubriek van de hoofdrubriek werksoorten.
Welzijnswerk ouderen	Het werk voor ouderen. Dit is een subrubriek van de hoofdrubriek werksoorten.

Term	Omschrijving
Lokaal welzijnswerk (of SCW)	Inclusief alloctonen-, buurt-, jongeren- en opbouwwerk alsmede sociale activering en vluchtelingenwerk. Dit is een subrubriek van de hoofdrubriek werksoorten.
Sociaal Raadsliedenwerk	Sociaal Raadsliedenwerk is laagdrempelige sociaal-juridische dienstverlening in de woonomgeving van burgers, bereikt vooral kwetsbare burgers, en biedt informatie en advies, cliëntondersteuning en signalering.
Overig	Alle overige activiteiten van de organisatie die niet vallen in de bovenstaande categorie. Dit is een subrubriek van de hoofdrubriek werksoorten.
Totaal aantal VTE's op eigen loonlijst	Het gaat hier om het aantal Voltijdseenheden (VTE) dat in dienst is van de organisatie en dus op de loonlijst staat. Vrijwilligers, uitzendkrachten of gedetacheerd personeel dienen hier niet te worden meegeteld. Dit is een hoofdrubriek.
Uitvoering	Uitvoering zijn de medewerkers die direct betrokken zijn in de uitvoering van het primaire proces.
Leidinggevend /management	Leidinggevend / management betreft de medewerkers die in de lijn leidinggevende taken hebben.
Ondersteunend	Bij ondersteuning gaat het om medewerkers met ondersteunende taken.
Uitgeleend aan derden	Het aantal VTE's dat weliswaar op de loonlijst van de organisatie staat, maar is uitgeleend aan derden.
Overige werkzame personen, waaronder uitzendkrachten, gedetacheerd personeel en overig ingeleend personeel.	Het gaat hier om werknemers die betaald werkzaam zijn voor de organisatie, maar niet op de loonlijst staat. Het gaat hier niet om vrijwilligers. Dit is een hoofdrubriek.
Overige werkzame personen van uitzendbureaus	Werknemers ingehuurd van uitzendbureaus. Dit is een subrubriek van de hoofdrubriek Overige werkzame personen.
Overige werkzame personen: overig ingeleend personeel	Werknemers ingevuld door overig ingeleend personeel van derden. Hierbij horen ook WIW'ers (WIW = wet inschakeling werkzoekenden) en werknemers die niet op de loonlijst staan. Vrijwilligers niet hier opgeven. Dit is een subrubriek van de hoofdrubriek Overige werkzame personen.
Het totaal aantal openstaande vacatures per 31 december	Het gaat hier om het aantal openstaande vacatures per 31 december omgerekend naar VTE. Het gaat om vacatures die als ze zijn ingevuld op de loonlijst komen te staan. Het gaat dus niet om vrijwilligers.
Totaal aantal werknemers op eigen loonlijst	Het gaat hier uitsluitend om het totaal aantal werknemers dat op de loonlijst van de organisatie staat. Hierbij horen ook de personen die werkzaam zijn in In- en Doorstroombanen (ID-banen). Uitzendkrachten en personeel dat arbeidsongeschikt is (WAO/WIA of invaliditeitspensioen) niet meetellen. Dit is een hoofdrubriek.
Overige werkzame personen per 31 december	Het gaat hier om het aantal werknemers dat betaald werkzaam is voor de organisatie, maar niet op de loonlijst staat. Vrijwilligers hier niet meerekenen! Zij komen later aan de orde.
Aantal vrijwilligers werkzaam voor uw or-	Het gaat hier om het aantal personen die 'om niet' of uitsluitend voor een reis-/onkostenvergoeding werkzaam zijn binnen de orga-

Term	Omschrijving
organisatie per 31/12	organisatie en GEEN deel uitmaken van de werknemers die u in de vorige vragen heeft ingevuld. Onder de vrijwilligers horen ook bestuursleden en stagiaires.
Aantal nieuwe personeelsleden in loondienst	Het aantal nieuwe personeelsleden dat bij u in de bovenstaande verslagperioden op de loonlijst is gekomen van de organisatie.
Aantal vrouwelijke personeelsleden	Het aantal vrouwelijke personeelsleden dat op de loonlijst staat van de organisatie.
% ziekteverzuim volgens bedrijfsvereniging	De verzuimgegevens zoals aangeleverd door de Arbodienst.
Aantal dagen verzuim	Het aantal dagen dat er verzuim is geweest.
Arbeidskosten	De arbeidskosten voor de gehele organisatie.
Bruto lonen en salarissen van personeel op eigen loonlijst (inclusief doorbetaling bij ziekte).	Het brutoloon is exclusief ontvangen loonsubsidies. Wel meetellen: aanvulling WAO, doorbetalingen bij ziekte, werknemersaandeel premie sociale verzekeringen, 13e maand, overwerk, beloningen in natura, bijdragen woon-/werkverkeer, spaarregelingen en uitkeringen uit hoofde van ontslagregelingen. De vergoedingen vanuit ziekteverzekeringen moeten in mindering gebracht worden op deze kosten. Onderdeel van de hoofdrubriek arbeidskosten.
Werkgeversaandeel (pre)pensioenen:	Het gaat alleen om het werkgeversdeel (pre)pensioenen voor de gehele organisatie. Onderdeel van de hoofdrubriek arbeidskosten.
Werkgeversaandeel sociale verzekeringen en overige sociale lasten.	Het gaat alleen om het werkgeversdeel sociale premies voor de gehele organisatie en posten als bijdrage ziektekostenverzekeringen, vergoedingen voor kosten verhuizing, e.d. Onderdeel van de hoofdrubriek arbeidskosten.
Totaal andere personeelskosten	Het totaal van alle andere personeelskosten die niet in de vorige vragen naar voren zijn gekomen.
Afschrijvingskosten totaal	De totale afschrijvingskosten van de organisatie. Dit is exclusief de eventuele afschrijvingen voor (dubieuze) debiteuren.
Overige bedrijfslasten totaal	Alle, niet eerder genoemde bedrijfslasten, NIET meetellen financiële lasten zoals bijvoorbeeld rente, toevoeging aan voorzieningen en buitengewone lasten. Dit is een hoofdrubriek.
Huisvestingskosten	Alle kosten gemoeid met huisvesting exclusief de afschrijvingen. Onderdeel van de hoofdrubriek Overige bedrijfslasten totaal.
Overige en algemene kosten	De overige kosten. Onderdeel van de hoofdrubriek Overige bedrijfslasten totaal.
Totaal investeringen	Het betreft het totaal van de investeringen. Dit is een hoofdrubriek.
Subsidies van overheden	Betalingen om niet door de overheid met als doel beïnvloeding van de productie of beïnvloeding van de beloning van de productiefactoren of verlaging van de exploitatielasten; van belang is dat hiervoor geen directe tegenprestatie naar de overheid toe vereist is; de diensten worden geleverd door instellingen aan cliënten (geen gemeenten); WEL meetellen: betalingen door gemeenten aan instellingen waarvoor productieafspraken e.d. worden gemaakt in prestatiecontracten. Dit is een hoofdrubriek.
Opbrengsten dienstverlening derden	Bedrag van alle door de organisatie aan cliënten rechtstreeks in rekening gebrachte diensten; NIET meetellen: betalingen door gemeenten aan instellingen waarvoor productieafspraken e.d. worden gemaakt in prestatiecontracten (zie subsidies). Dit is een hoofdrubriek.

Term	Omschrijving
Opbrengsten vanuit Zorg	Hieronder vallen inkomsten afkomstig van het zorgkantoor of zorgverzekeraar of afkomstig van een medische dienstverlener zoals een ziekenhuis, zorgverlener zoals verzorgingstehuis. Dit is een subrubriek van de hoofdrubriek Opbrengsten dienstverlening derden.
Opbrengsten vanuit Wonen	Hieronder vallen inkomsten afkomstig van bijvoorbeeld een woningbouwcorporatie. Dit is een subrubriek van de hoofdrubriek Opbrengsten dienstverlening derden.
Opbrengsten vanuit Werk	Hieronder vallen inkomsten afkomstig van bijvoorbeeld bedrijven die bedrijfsmaatschappelijk werk afnemen van de organisatie. Dit is een subrubriek van de hoofdrubriek Opbrengsten dienstverlening derden.
Opbrengsten vanuit Onderwijs	Hieronder vallen inkomsten afkomstig van bijvoorbeeld scholen. Dit is een subrubriek van de hoofdrubriek Opbrengsten dienstverlening derden.
Opbrengsten vanuit Particulieren	Bedrag van alle door de organisatie aan particulieren rechtstreeks in rekening gebrachte diensten. Dit is een subrubriek van de hoofdrubriek Opbrengsten dienstverlening derden.
Opbrengsten vanuit Overig	Hieronder vallen overige inkomsten vanuit opdrachten, waaronder fondsen. Dit is een subrubriek van de hoofdrubriek Opbrengsten dienstverlening derden.
Overige bedrijfsopbrengsten	Alle overige inkomsten die nog niet zijn ingevuld, zoals vergoedingen voor uitgeleend personeel en huuropbrengsten; NIET meetellen: financiële baten (zoals ontvangen rente) en buitengewone baten. Dit is een hoofdrubriek.
Loonkostensubsidies (w.o. subsidies I/D banen)	De ontvangen subsidies voor loonkosten. Dit is een hoofdrubriek.
Overige subsidies en vrijwillige bijdragen	In deze categorie vallen de overige subsidies die nog niet aan bod zijn gekomen. Dit is een hoofdrubriek.
Rentebaten, dividenden en opbrengsten	Alle inkomsten op basis van financiële resultaten. Dit is een hoofdrubriek.
Rentelasten, kosten leningen beleggingsverliezen e.d.	Alle kosten die zijn gerelateerd aan financiën. Dit is een hoofdrubriek.
Onttrekkingen en vrijval van voorzieningen	Bedragen die uit de voorzieningen zijn opgenomen of vrijgevallen. Dit is een hoofdrubriek.
Toevoeging aan voorzieningen	Toevoegingen aan voorzieningen (zoals onderhoudsreserves, reorganisatiefondsen). Dit is een hoofdrubriek.
Buitengewone lasten	Lasten die niet te maken hebben met uw normale bedrijfsvoering, zoals kosten voortvloeiende uit reorganisatie en boekverliezen bij de afstoting van deelnemingen of van andere activa. Eventuele afschrijving (dubieuze) debiteuren hier eveneens meetellen. Dit is een hoofdrubriek.
Buitengewone baten	Baten die niet te maken hebben met uw normale bedrijfsvoering. Zoals boekwinsten bij de afstoting van deelnemingen en van andere activa. Dit is een hoofdrubriek.
Aantal locaties (exclusief spreekuuradressen)	Hier betreft het aantal vestigingen dat de organisatie telde per 31 december. Specifieke vraag voor het AMW.

Term	Omschrijving
waar over uw organisatie beschikte op 31 december.	
Werkt uw organisatie uitsluitend landelijk	Indicatie of de organisatie uitsluitend landelijk werkt. Specifieke vraag voor het AMW.
Inwoneraantal werkgebied AMW	Het aantal inwoners in het totale werkgebied dat de organisatie heeft voor het AMW per 31 december van het jaar. Indien een organisatie werkt voor meerdere (deel)gemeenten, dan dient het inwoneraantal te worden opgeteld. optellen. Het maakt niet uit of in de gemeente(n) meerdere organisatie voor het AMW werkzaam zijn. Specifieke vraag voor het AMW.
Hanteert uw organisatie een wachtlijst	Indicatie of de organisatie een wachtlijst hanteert. Specifieke vraag voor het AMW.
Aantal dossiers op wachtlijst	Het aantal dossiers dat op de wachtlijst staat voor het AMW per 31 december van de verslagperiode. Specifieke vraag voor het AMW.
Gemiddelde duur van de wachtlijst in dagen	Het aantal dagen dat een dossier gemiddeld op de wachtlijst staat. Let op: het gaat om weekdays (7). Specifieke vraag voor het AMW.
Heeft u organisatie kwaliteitsbeleid ontwikkeld:	Hier wordt het beleid bedoeld in het kader van HKZ. Specifieke vraag voor het AMW.
Uw organisatie beschikt over een kwaliteitscertificaat:HKZ	Bedoeld wordt het kwaliteitscertificaat in het kader van HKZ Specifieke vraag voor het AMW.
Aantal uren netto productief	Het gaat hier om het aantal uren dat in de subsidievoorwaarden of door de organisatie wordt gehanteerd als het aantal uren dat productief door de uitvoering van het AMW dient te worden ingezet. Het gaat om de uren die gemoeid zijn met de productie en niet om uren die gemoeid zijn met deskundigheidsbevordering, werkoverleg, OR-werk, dagelijkse literatuurstudie en dergelijke. Specifieke vraag voor het AMW.
Ik ga akkoord met doorzending van mijn gegevens aan het CBS	Indicatie of de organisatie akkoord gaat met het automatisch doorzenden van de ingevulde gegevens aan het CBS vanuit de MadiMonitor.



# 7 Verantwoording

Het Informatiemodel AMW/ /Maatschappelijke dienstverlening 2008 is ontworpen door de werkgroep VARIA. In dit hoofdstuk wordt de verantwoording afgelegd rond de totstandkoming van de versie 2008 van het Informatiemodel AMW / Maatschappelijke dienstverlening.

## 7.1 Van knelpuntenanalyse naar het nieuwe model

### Initiatief van VARIA

Het nieuwe informatiemodel is een initiatief van de werkgroep VARIA. Bij VARIA kwamen in toenemende mate vragen over de registratie die niet pasten in het Informatiemodel 2000. Van VARIA is het initiatiefvoorstel eind 2006 voorgelegd aan het LOAM.

### Stappen in het proces

Voor het komen tot het nieuwe Informatiemodel AMW / Maatschappelijke dienstverlening 2008 zijn een aantal stappen genomen. Er is begonnen met een knelpunten- en behoeften analyse. Uit deze analyse bleek duidelijk dat groot onderhoud noodzakelijk was. De belangrijkste knelpunten waren:

- definities en termen in het woordenboek: deze bleken op onderdelen verouderd en het woordenboek was niet actueel;
- gegevensmodel voor de landelijke registratie: het voorgeschreven procesmodel (aanmelding – intake – hulpverlening) bleek in toenemende mate te knellen met de ontwikkelingen in het werkveld; ook was er bijvoorbeeld behoefte aan het kunnen registreren van meerdere contacten bij de aanmelding;
- begripsverwarring over items als korte contacten en dossier: deze bleken veel verwarring op te roepen;
- een aantal codelijsten waren aan actualisering toe: daarbij ging het met name om manifest probleem, werksoorten, type netwerkpartners, bron van inkomsten en land van herkomst (nu geboorteland).

Op basis van deze analyse is een Nota van Wijzigingen opgesteld. Deze is eveneens voorgelegd aan het LOAM ter instemming. Op basis van deze nota van wijziging is Varia gekomen tot een concept Informatiemodel AMW / Maatschappelijke dienstverlening 2008. De gevolgen voor de registratiesystematiek zijn getoetst in een pilot. Op basis van deze pilot is het model op een aantal punten aangepast. Het definitief ontwerp ligt vast in versie 1.0. Op 24 september 2007 is dit model voorgelegd aan het LOAM en geaccordeerd.

## 7.2 Communicatie en voorlichting

Rond het informatiemodel is een communicatieplan gemaakt. Juist vanwege de ervaringen uit de implementatie van het model 2000 is hier veel aandacht aan besteed, al zijn de gevolgen van dit nieuwe model minder verstrekkend dan het model 2000.

### Met wie wordt er gecommuniceerd?

Als doelgroepen zijn onderscheiden de instellingen, gemeenten en gecertificeerde leveranciers.

### Wat wordt er gecommuniceerd?

Centraal in de communicatie naar instellingen staan de verbeteringen en voordelen van het nieuwe model. Het model lost een aantal oude, bestaande problemen op, behelst een actualisering van belangrijke codetabellen als manifest probleem, doet recht aan de verbreding van AMW naar

Maatschappelijke dienstverlening, sluit in haar opzet en inrichting aan bij de praktijk van alledag en is compatibel met de WILL en WALL ontwikkelingen.

Met leveranciers wordt er met name over de implementatie gepraat en de gevolgen voor de inrichting en opzet van hun systemen. Ook de consequenties voor de export naar de MadiMonitor en de certificering komen hier aan de orde.

Met de VNG / gemeenten gaat het met name over de gevolgen voor de lokale verantwoording en de extra informatiewaarde die de MadiMonitor genereert. Het afstemmen over de specifieke gevolgen is een taak van de individuele instelling.

## **Plan van aanpak**

In het plan van aanpak zijn meerdere sporen onderscheiden.

- Goede basisinformatie die gemakkelijk toegankelijk is. Voor deze informatievoorziening zijn een aantal middelen voorzien.
  - Algemeen boekje waarin het informatiemodel wordt toegelicht.
  - Prikbordexemplaar voor de uitvoering: deze kan overal op de werkplek worden opgehangen.
  - Website: via de MadiMonitor.
- Gerichte nieuwsbrieven en mailingen: regelmatig gaat een digitale nieuwsbrief de deur uit gaat over de stand van zaken. Deze nieuwsbrief gaat naar de bij de MOgroep bekende adressen en aan iedereen die zich hiervoor opgeeft via de site van de MadiMonitor.
- Regionale bijeenkomsten. Deze bijeenkomsten zijn primair bedoeld voor managers, applicatiebeheerders en medewerkers (en dus in mindere mate voor directeuren). Op deze bijeenkomsten wordt voorlichting gegeven over het nieuwe model, en een instructie en stappenplan voor de invoering ervan.
- Lokale implementatie en voorlichting. Afgezien van de regionale bijeenkomsten is het mogelijk om voor specifiekere toelichting en implementatie op lokaal niveau externe capaciteit in te huren. Concreet gaat het bijvoorbeeld om workshops, ondersteuning bij de inrichting van de systemen of deskundigheidsbevordering voor uitvoerend medewerkers. Dit is eigen keuze voor de instelling.

## **7.3 Betrokkenheid van softwareleveranciers**

De softwareleveranciers zijn in juli 2007 voor het eerst geïnformeerd over het nieuwe informatie-model. Dit bleek voor hen op tijd te zijn. Daarbij past de opmerking dat een deel van de wijzigingen die zijn aangebracht mede zijn ingebracht door leveranciers.

In het communicatieplan is expliciet aandacht besteed aan de gecertificeerde leveranciers. Zij moeten immers de instellingen faciliteren in het implementeren van het nieuwe informatiemodel. Naast periodieke vergaderingen over de implementatie van het model zijn zij ook aanwezig bij de informatiebijeenkomsten.