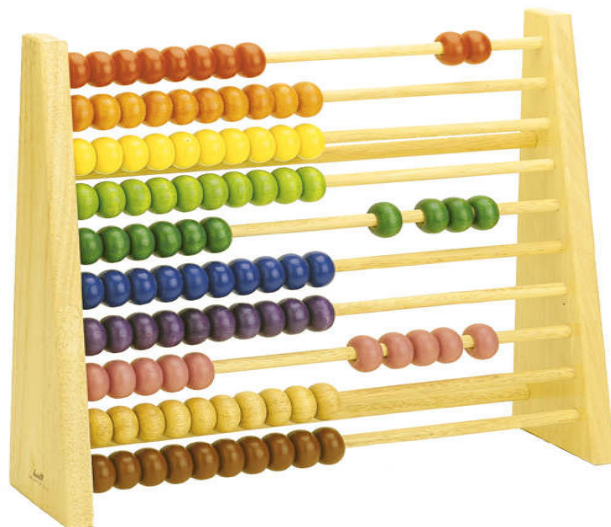


Informatiemodel

Maatschappelijke dienstverlening 2011

Versienummer: 1.0



Colofon

Informatiemodel Maatschappelijke dienstverlening 2011

Versienummer 1.0

Uitgave

MOgroep Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening
Newtonlaan 115
3584 BH Utrecht-Rijnsweerd
Postbus 3332
3502 GH Utrecht
telefoon: 030 - 298 34 34
fax: 030 - 298 34 37
www.mogroep.nl

Opgesteld: door VARIA

Redactie: Bert van Putten en Maria de Cock (KWIZ)

Eindredactie: Nienke Kuyvenhoven en Bert van Putten

Bestelwijze

De pluspakket leden van de MOgroep Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening ontvangen een gratis exemplaar. Verder is het informatiemodel voor leden te downloaden van www.mogroep.nl/welzijn/dossier AMW

Utrecht, oktober 2010

Deze publicatie is een uitgave van de MOgroep W&MD. 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

Maatschappelijke dienstverlening 2011

Versienummer: 1.0

Inhoudsopgave

Verantwoording	1
Inleiding	3
1 Regels voor de landelijke registratie	5
1.1 Het landelijk model in beeld	5
1.2 Het gegevensmodel beschreven	6
1.3 Cliëntdossier	6
1.4 Casus	7
1.5 Trajecten	8
1.6 Contacten / activiteiten	9
1.7 Overige items	10
2 Gegevenswoordenboek registratie	13
2.1 Gegevenswoordenboek	13
2.2 Codetabellen Informatiemodel Maatschappelijke dienstverlening	17
3 Definities	33
4 Enquête Maatschappelijke dienstverlening	45
Bijlage 1 Waarom een Informatiemodel Maatschappelijke dienstverlening	47

Verantwoording

Het Informatiemodel Maatschappelijke dienstverlening 2011 is ontworpen door de werkgroep VARIA AMW, SRW en OAW.

Op 15 juni 2010 is het Informatiemodel Maatschappelijke dienstverlening 2011 versie 1.0 voorgelegd aan het LOAM en geaccordeerd.

In de werkgroep VARIA AMW, SRW en OAW hebben de volgende mensen per september 2010 zitting.

Varia AMW en SRW

Alexander Bijl	MD De Kern
Ingrid Wells	Madizo
Hans Bosman	Vitras
Yvonne Velthuizen	SMDMK
Wouter Bruijning	Kwadraad
Walt Bettonvil	Kwadraad
Zeno Roos	AMW Coevorden
Yvon Schepers	Sinne Welzijn
Arnold Hofmeester	Raster
Thea Kok	Zuwe
Jacques Dijkers	MW NWT
Sietse Sietsma	Kwadraad
Frits Mellink	Maatschappelijk Werk Noordermaat

Namens het ouderen(advies)werk hebben meegedacht:

Bert Vos	Vita Welzijn
Jenny Wildenbos	Cumulus
Karen Blersch	Cumulus
Willem Boerigter	Versa
Peter Hollander	Parkstad Limburg
Agnes Snelder	Puur Zuid

Projectleiding

Bert van Putten	KWIZ, projectleiding, beheerder Madimonitor
Maria de Cock	KWIZ, projectleiding, beheerder Madimonitor

In opdracht van:

Nienke Kuyvenhoven	MOgroep Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening
Ernst Radius	MOgroep Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening

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. Per 2008 is de basis gelegd voor de verbreding naar een informatiemodel voor de gehele maatschappelijke dienstverlening. In 2010 is met het informatiemodel 2008 versie 1.4 verbreed naar de schuldhulpverlening en het sociaal raadsliedenwerk. Per 1 januari 2011 is ook het ouderenadvieswerk toegevoegd aan het informatiemodel. Ook de naam is nu gewijzigd naar het Informatiemodel **2011**.

Hiermee is de gehele maatschappelijke dienstverlening opgenomen in het informatie-model. De Maatschappelijke dienstverlening in Nederland is een gratis toegankelijke voorziening. De Maatschappelijke dienstverlening bestaat uit de werksoorten Maatschappelijk Werk, Sociaal Raadsliedenwerk, Ouderenadviseurswerk en schuldhulpverlening.

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; het datamodel van de MadiMonitor is gebaseerd op dit Informatiemodel.
3. door een gegevenswoordenboek bijdragen aan de kwaliteit en uniformiteit van de informatie over cliënt, hulpverlening en organisatie.

Wijzigingen ten opzichte van Informatiemodel 2008 versie 1.4

De wijzigingen ten opzichte van het Informatiemodel 2008 versie 1.4 zijn vrij beperkt. Zo is aan de codetabel Type Traject het subtraject "Indicering voor een woning" toegevoegd aan hoofdcode Intake, Indicatie en Verwijzing. Aan de codetabel soort probleem zijn enkele subcodes toegevoegd, alsmede enkele hoofdcodes. Deze zijn toegevoegd vanuit het Ouderenadvieswerk.

Bij de codetabel netwerkpartner is de grootste wijziging de splitsing in de 1^{ste} lijns- en de 2^e lijnsgezondheidszorg en zijn er twee hoofdgroepen toegevoegd: zorgcentra en niet-professionele netwerkpartners. Deze laatste toevoeging komt voort uit een breed gedragen behoefte. Daarnaast zijn er enkele subcodes toegevoegd.

Aan de codetabel Wijze van contact is een code Internet toegevoegd. Via deze code is het mogelijk de internethulpverlening op te nemen in de landelijke gegevensverzameling. Tot slot is aan de codetabel Samenlevingsverband een tweetal codes toegevoegd.

Wat verder gewijzigd is, is de nummering van de tabellen Problematieken, Type netwerkpartner en Type Traject. De reden hiervoor is om duidelijker te maken hoe organisaties de eigen codes kunnen toevoegen aan deze tabellen. Daarnaast wordt het technisch beter mogelijk de gegevens goed te verzamelen.

Leeswijzer

Het eerste hoofdstuk gaat nader in op de registratieregels. Het tweede hoofdstuk bevat het gegevenswoordenboek van die items die relevant zijn voor de registratie, waarna het derde hoofdstuk de definities van de enquête Maatschappelijke Dienstverlening beschrijft. In de bijlagen staan de geschiedenis van de dataverzameling beschreven, de voorgenomen wijziging van de codetabel type traject en in de derde bijlage staat de verantwoording van de totstandkoming van het informatiemodel.

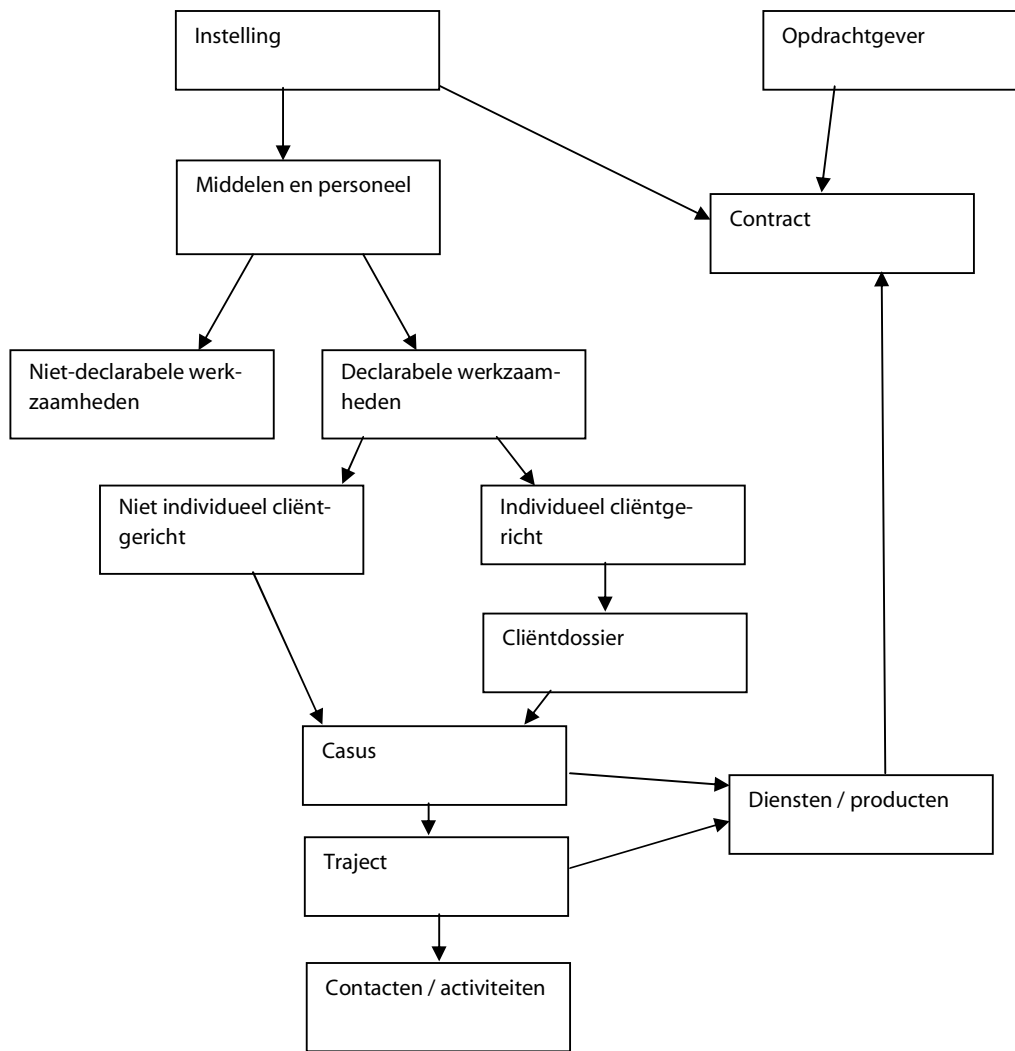
1 Regels voor de landelijke registratie

In dit hoofdstuk worden de algemene regels voor de registratie weergegeven. Dit gebeurt eerst door beschrijving van de opbouw van de registratie (cliënt – casus – traject – contact). Vervolgens wordt specifieker in gegaan 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 code-tabellen aan de orde.

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

1.1 Het landelijk model in beeld

In het onderstaande staat een schematische weergave van het gegevensmodel AMW / Maatschappelijke dienstverlening 2008.



1.2 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 in casussen. Deze casussen kunnen cliëntgericht en niet-clientgericht zijn. Casussen 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 cliëntgerichte hulp- en dienstverlening wordt verleend aan een cliënt. Van een cliënt is het cliëntdossier de verzameling aan diensten die de cliënt heeft ontvangen van de organisatie.

De niet-clientgerichte hulp- en dienstverlening wordt niet verleend aan een individuele cliënt, maar worden wel in opdracht van de opdrachtgever uitgevoerd. Het gaat hier bijvoorbeeld om consultatie, cursussen en voorlichting.

Voor zowel de cliëntgerichte als de niet-clientgerichte hulp- en dienstverlening wordt een casus aangemaakt. In de casus vindt in geval van de cliëntgerichte hulp- en dienstverlening de vorming van het cliëntstelsel plaats. Een casus kan korter of langer duren en kan qua problematiek en type traject eenvoudiger of complexer zijn. De hulp- en dienstverlening vindt plaats in één of meerdere trajecten. De activiteiten en contacten vinden plaats binnen de trajecten.

1.3 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. De bewaartermijn gaat in op het moment dat de casus is afgesloten. Het cliëntdossier wordt verwijderd als de laatste casus minimaal 2 jaar geleden is afgesloten. Organisaties kunnen zelf bepalen hoe lang de cliëntdossiers bewaard blijven. Per werksoort kunnen er andere (wettelijke) eisen gelden ten aanzien van de bewaartermijn.

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 verderop 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

1.4 Casus

Een casus is een samenhang van cliëntgerichte of niet-clientgerichte werkzaamheden naar aanleiding van een vraag of hulpbehoefte. Een casus is een geval van hulp- en dienstverlening.. Een casus bestaat uit één of meer trajecten.

Een cliëntgerichte casus is per definitie gekoppeld aan één of meerdere cliëntdossiers, afhankelijk van welke cliënten participeren in de hulp- of dienstverlening. Een cliëntstelsysteem bestaat uit één of meer personen die een hulpvraag of hulpbehoefte delen en het cliëntstelsysteem wordt bepaald binnen de casus.

Een niet-clientgerichte casus bevat werkzaamheden die niet gekoppeld zijn aan een individuele cliënt maar wel uiteindelijk gericht zijn op de doelgroep.

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 of een consultatievraag van een netwerkpartner.

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'¹. 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 aangemerkt of het een beoogde of een reguliere cliënt betreft. Na afsluiting van de casus wordt deze vraag opnieuw gesteld.

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.

Instructie openen en sluiten casus

Cliëntgerichte casus

Een nieuwe casus wordt geopend bij een nieuwe vraag die los staat van een eventuele bestaande casus. 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.

¹ De vraag of instellingen voor maatschappelijke dienstverlening beoogde cliënten mogen registreren met het oog op privacyregels is neergelegd bij de helpdesk privacy van het ministerie van Justitie. Deze heeft aangegeven dat gegevens verwerken, zonder toestemming van de cliënt mag, als dit in het gerechtvaardigd belang van de maatschappelijke dienstverlener is. Dit is bijvoorbeeld het geval als de betreffende gegevensverwerking noodzakelijk is om de reguliere bedrijfsactiviteiten te kunnen verrichten. De instelling dient voordat deze de gegevens kan verwerken en de belangenafweging kan maken het doel voor de gegevensverwerking vast te stellen. Daarnaast is het aan te bevelen dat in elke casus gemotiveerd wordt waarom overgegaan wordt tot registratie zonder toestemming. Overigens is het zo dat een instelling voor maatschappelijk werk behoort tot de organisaties die ook gezondheidsgegevens zonder toestemming van de cliënt kunnen verwerken.

- 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.

Niet-cliëntgerichte casus

Rond de inrichting van een casus waaraan geen cliëntdossier is gekoppeld gelden geen specifieke regels. De casus mag open blijven staan of kan na elk traject worden afgesloten. Het gaat binnen de niet-cliëntgerichte casus met name om de trajecten.

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 en de niet-cliëntgerichte werkzaamheden;
- bron van inkomsten: registratie-item, met uitzondering van anonieme cliënt en de niet-cliëntgerichte werkzaamheden;
- status cliënt in casus: registratie-item, met uitzondering van anonieme cliënt en de niet-cliëntgerichte werkzaamheden.

1.5 Trajecten

Een traject is een samenhangend onderdeel van de hulp- en dienstverlening. Een casus bestaat uit minimaal één traject; een traject bestaat uit minimaal één contact. Hoe een instelling omgaat met trajecten staat in principe vrij.

Landelijk is een uitgebreide set typen traject gedefinieerd. Het Informatiemodel 2008 bevat geen voorgeschreven procesmodel. Instellingen kunnen derhalve, op inhoudelijke/methodische gronden, zelf bepalen welke trajecten binnen een casus noodzakelijk zijn. In dat geval worden de gegevens geregistreerd die bij betreffende typen trajecten behoren.

Advies inrichting trajecten binnen een casus

Landelijk bestaat er geen eenduidigheid over de inzet van methodieken en daarmee over de inrichting van de processen van een instelling. In het Informatiemodel 2011 is net als in het Informatiemodel 2008 is dan ook geen voorgeschreven procesvolgorde beschreven.

Dit betekent voor het AMW bijvoorbeeld dat een casus niet meer automatisch uit de volgorde van de trajecten aanmelding - intake – hulpverlening- afsluiting bestaat. Een instelling bepaalt in principe zelf welke aparte trajecten worden gebruikt in het werkproces.

Omdat de trajecten wel een belangrijk onderdeel vormen van het Informatiemodel en de gegevens die worden verzameld binnen de MadiMonitor geven we in het onderstaande een richtlijn voor het gebruik van de trajecten.

1. Het advies is te werken met de type trajecten die in dit document zijn beschreven. Het is ook hier mogelijk eigen typen trajecten aan te maken door eigen subcodes aan te maken die gelinkt zijn aan de codes in het Informatiemodel 2011.

2. Een traject is een samenhangend onderdeel van de hulp- en dienstverlening. In het Informatiemodel is elk traject gedefinieerd. Zoals naar aanleiding van de vraag een casus wordt opgestart, is binnen de casus elke stap die een samenhangend onderdeel binnen de casus vormt een nieuw traject. In veel gevallen is dit een logisch geheel (zoals aanmelding, intake, hulpverlening en afsluiting bij het AMW of aanmelding, informatie en advies bij het SRW).
3. De instellingen die gecertificeerd zijn in kader van HKZ dienen het HKZ-schema in acht te nemen. Voor de specifieke eisen die vanuit HKZ worden gesteld aan het primaire proces verwijzen we naar rubriek 1 tot en met 3 van het HKZ certificatieschema. Duidelijk is dat voor bijvoorbeeld het reguliere AMW vanuit het HKZ-schema er gewerkt dient te worden met een aanmelding, intake, hulpverlening en afsluiting.
4. Bij cliëntgerichte casussen vormt de aanmelding als traject de start van de dienstverlening. Afhankelijk van de vraag kunnen er vervolgotrajecten worden ingezet. Vanuit een integrale aanmelding (of intake) kan het vervolg plaatsvinden in dezelfde casus of in een nieuwe casus.

Registratie-items in traject

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

- begindatum traject: datum waarop het traject wordt gestart;
- einddatum traject: datum waarop het traject wordt geëindigd;
- onderlinge relatie cliënten binnen traject: binnen het traject wordt het cliënt-systeem bepaald; is niet gevuld bij een anonieme cliënt en de niet-clientgerichte werkzaamheden;
- type netwerkpartner: en medewerker van een andere organisatie dan wel mantelzorgers, burens e.d., waarmee de instelling in het kader van het traject 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 of derde heeft verwezen;
- soort probleem: de problematiek van de cliënt of vraag van een derde;
- type hulpvraag: betreft het de beoogde hulpbehoefte, de hulpvraag of het manifest probleem waaraan is gewerkt in de hulpverlening? Is niet gevuld bij een anonieme cliënt en de niet-clientgerichte werkzaamheden.

1.6 Activiteiten

De activiteiten vinden plaats in het kader van een traject. Zoals gezegd, bestaat een traject uit één of meer activiteiten. Een activiteit is meestal een contact, Een contact van een hulp- of dienstverlener kan plaatsvinden met of over een (beoogde of anonieme) cliënt, een netwerkpartner of cliënt en netwerkpartner. Daarnaast kan in het geval een cliënt niet komt opdagen, de no-show, hier worden geregistreerd als activiteit.

Instructie van de registratie van kort contact

Het kort contact is als term verdwenen in het nieuwe model. De reden hiervoor is dat het heel lastig was om landelijk informatie te halen uit korte contacten. In het Informatiemodel 2011 is het natuurlijk mogelijk om korte contacten te registreren.

De anonieme korte contacten dienen te worden geregistreerd in een casus waar geen cliënt aan is gekoppeld. In deze casus is het traject Informatie en advies opgenomen. Het korte contact is dus een contact in het traject informatie en advies. De casus kan open blijven staan gedurende langere tijd. Hoe lang is de keuze van de instelling. Een gangbare periode is een maand. De registratiedruk neemt hierdoor nauwelijks toe. Een organisatie kan dus nog steeds afgerekend worden op de het aantal korte contacten.

Het is ook mogelijk korte contacten wel te koppelen aan een casus met een cliënt. Ook hier gebeurt dit in het traject Informatie en advies. Het betreft dus de registratie van een eenmalig contact in het traject informatie en advies. De casus kan open blijven staan gedurende een periode, maar mag ook direct worden afgesloten. Bij elke nieuwe vraag wordt dan een nieuwe casus geopend. Zie hiervoor de instructie rond het openen en afsluiten van casussen.

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; ook de no-show wordt hier geregistreerd;
- contact met type netwerkpartner: met welke type netwerkpartner is contact geweest;
- Duur van het contact: de tijd die het contact heeft geduurd;
- wijze van afhandeling: de wijze waarop de vraag is afgehandeld;
- leeftijd cliënt: de geschatte leeftijd van de cliënt.

1.7 Overige items

Type hulpvraag

In het 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 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 dienstver-

lening zijn. Het bereiken van de verschillende groepen in de samenleving is een belangrijk politiek en maatschappelijk thema.

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 geboortelands zelf het land van herkomst in. De registratie van de geboortelands vindt plaats in het cliëntdossier. Ook is het mogelijk dat instellingen zelf direct de etnische achtergrond registreren

Besteden uren aan traject

Ook wordt in informatiemodel de bestede uren per traject verzameld. De bestede uren kunnen op 2 manieren worden vastgelegd in het informatiemodel.

- Geschreven tijd per traject: het gaat om de geschreven uren per traject. Er wordt geen onderscheid gemaakt naar wat voor soort uren dit zijn (zoals bijvoorbeeld cliëntadministratie, reistijd etc.). Zie het datamodel voor de specifieke informatie;
- Duur van het contact: indien dit in de contactregistratie wordt bijgehouden kan hier de duur van het contact worden geregistreerd.

Internethulpverlening

Internethulpverlening is in opkomst. Om deze nieuwe vorm van dienstverlening te volgen is aan de codetabel Wijze van contact een extra code toegevoegd. Via deze registratie is het mogelijk in beeld te krijgen hoe de ontwikkelingen rondom internethulpverlening zijn. Deze code is vooralsnog facultatief en zal formeel per 1 januari 2012 ingaan. Organisaties worden verzocht deze al wel te gaan gebruiken.

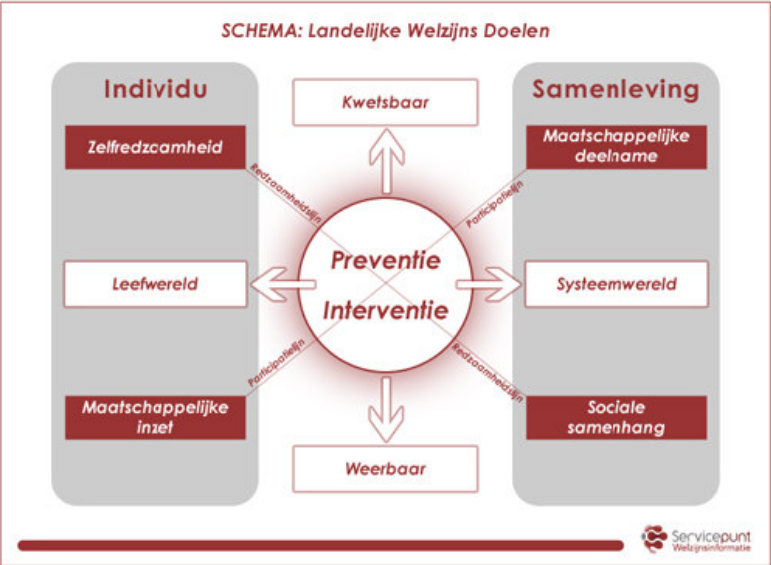
2 Gegevenswoordenboek registratie

In het onderstaande overzicht staat het gegevenswoordenboek van het model AMW / Informatiemodel 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.

2.1 Gegevenswoordenboek

Term	Omschrijving
Anonieme cliënt	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.
Beoogde cliënt	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.
Bron van inkomsten	Bron van inkomsten waarop de cliënt voornamelijk is aangewezen om in zijn / haar onderhoud te voorzien.
Casus	Een 'geval', in de gebruikelijke betekenis van het woord in het de 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. Een casus wordt afgesloten wanneer de hulp- of dienstverlener besluit dat betreffend 'geval' afdoende behandeld is. 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.
Cliënt (regulier)	Iemand die hulp vraagt en die derhalve gerichte hulp krijgt al dan niet vanuit een min of meer gedwongen kader.
Cliëntdossier	De verzameling casussen in verband met een hulp- of dienstverlening aan een bij naam en toenaam bekende cliënt of beoogde cliënt.
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 voorbe-

Term	Omschrijving
	reiding en afwerking van het gesprek, de tijd besteed aan rapportage en dossiervorming, het wachten op cliënten, e.d.
Cliëntensysteem	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 cliëntensysteem is er daadwerkelijk contact in het kader van de hulpverlening.</i>
Datum beëindiging casus	Datum waarop de hulp- of dienstverlening aan het cliëntensysteem is beëindigd.
Datum begin casus	Datum van het eerste hulp- of dienstverleningscontact in het eerste traject
Datum begin traject	Datum waarop het traject begint.
Dienst / product	Het aanbod van de instelling zoals overeengekomen met de financier.
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.
Hulp- of dienstverlener	Een medewerker van de eigen instelling die de hulp- of dienstverlening uitvoert.
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. <i>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.</i>
Initiatief tot aanmelding	Wijze waarop het contact tot stand is gekomen.
Instelling	Een organisatie voor maatschappelijke dienstverlening.

Term	Omschrijving
Landelijk Welzijnsdoel (LWD)	 <p>The diagram, titled 'SCHEMA: Landelijke Welzijns Doelen', illustrates a model for social well-being. At the center is a circle containing the words 'Preventie' and 'Interventie'. Four arrows point outwards from this center to four boxes: 'Kwetsbaar' (top), 'Weerbaar' (bottom), 'Leefwereld' (left), and 'Systeemwereld' (right). The 'Leefwereld' and 'Systeemwereld' boxes are part of larger grey rectangular areas. The 'Leefwereld' area includes 'Zelfredzaamheid' and 'Maatschappelijke inzet'. The 'Systeemwereld' area includes 'Maatschappelijke deelname' and 'Sociale samenhang'. Arrows also connect the central circle to these four sub-components: 'Zelfredzaamheid' and 'Maatschappelijke inzet' are connected to 'Leefwereld'; 'Maatschappelijke deelname' and 'Sociale samenhang' are connected to 'Systeemwereld'. The 'Kwetsbaar' and 'Weerbaar' boxes are connected to the central circle by double-headed arrows. The logo for 'Servicepunt Welzijninformatie' is in the bottom right corner.</p>
Maatschappelijke dienstverlening	De Maatschappelijke dienstverlening is een verzameling van sociaalagogische 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 '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.
Declarabele niet-clientgerichte werkzaamheden	Andere dan cliëntgerichte werkzaamheden van een instelling die wel declarabel zijn in het kader van het contract met de financier(s). Hiervoor zijn er verschillende trajecten in het model opgenomen.
Overheadkosten	Algemene bedrijfskosten die bij de kosten voor de cliëntgerichte werkzaamheden komen.
Reden beëindiging hulpverlening	Aanduiding van de reden beëindiging hulpverlening.
Relatie cliëntstelsysteem	Het type onderlinge relatie dat cliënten binnen het traject hebben.
Traject	Een onderdeel van de hulp- of dienstverlening binnen een casus en bestaat uit 1 of meerdere contacten.
Type traject	De sociaalagogische werkwijze die de hulp- of dienstverlener toepast als antwoord op de behoefte of vraag 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.

Term	Omschrijving
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, sociaalraadslieden werk, ouderenadviseur).
Wijze van aanmelding	Wijze waarop de aanmelding heeft plaatsgevonden.
Wijze van contact	Wijze waarop of soort locatie waar het contact met het cliëntsysteem heeft plaatsgevonden.
Wmo Prestatieveld	De Wet maatschappelijke ondersteuning kent negen beleidsvelden of prestatievelden die vallen onder het begrip 'maatschappelijke ondersteuning'.

2.2 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. Voor alle tabellen geldt dat het mogelijk is eigen subcodes aan te maken. Deze dienen wel gelinkt te zijn aan de codes in het Informatiemodel 2011. De wijzigingen ten opzichte van het Informatiemodel 2008 versie 1.4 zijn cursief gemaakt. De codetabellen zijn onderverdeeld in een drietal onderdelen. In het derde hoofdstuk staan de definities van de codetabellen en indien nodig een andere toelichting op het gebruik van de codetabel.

A Cliëntgegevens

Geslacht

Code	Omschrijving
1	Man
2	Vrouw
3	Onbekend

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
7	<i>Samengesteld gezin</i>
8	<i>Inwonend bij ouders / familie</i>
9	Onbekend

Eigen toevoeging op deze codetabel

Eigen toevoegingen zijn mogelijk door extra nummers toe te voegen. In de aanlevering aan de landelijke gegevensverzameling dienen deze extra nummer toegeleid te worden naar een landelijke code.

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

Eigen toevoeging op deze codetabel

Eigen toevoegingen zijn mogelijk door extra nummers toe te voegen. In de aanlevering aan de landelijke gegevensverzameling dienen deze extra nummer toegeleid te worden naar een landelijke code.

Leeftijd

De leeftijd wordt in principe afgeleid van de geboortedatum in het cliëntdossier. Indien de cliëntgegevens niet aan de casus of traject worden gekoppeld, dan dient de volgende codetabel te worden gehanteerd. Leeftijd kan gescoord worden in het contact.

Code	Omschrijving
1	Tot 25 jaar
2	25 t/m 34 jaar
3	35 t/m 54 jaar
4	55 t/m 64 jaar
5	65 t/m 74 jaar
6	75 +

Etnische achtergrond

Hoofdcodes	Code	Omschrijving ²
100	100	Nederlands
200	200	Westerse 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	300	Niet-westerse allochtoon. De niet-westerse herkomstlanden zijn Turkije en alle landen in Afrika, Latijns-Amerika en Azië (met uitzondering van Japan en Indonesië).
300	301	Overig niet westerse allochtonen
300	305	Turks
300	310	Marokkaans
300	315	Surinaams
300	320	Nederlandse Antillen / Aruba
999	999	Onbekend

Relatie in cliëntstelsel

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
8	Ex-partner
9	Overige

Eigen toevoeging op deze codetabel

Eigen toevoegingen zijn mogelijk door extra nummers toe te voegen. In de aanlevering aan de landelijke gegevensverzameling dienen deze extra nummer toegeleid te worden naar een landelijke code.

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. Zie ook www.madimonitor.nl voor de actuele lijst.

² Bron: www.cbs.nl

Gemeente (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. Zie ook www.madimonitor.nl voor de actuele lijst.

B Casussen en trajecten

Initiatief tot Aanmelding

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

Eigen toevoeging op deze codetabel

Eigen toevoegingen zijn mogelijk door extra nummers toe te voegen. In de aanlevering aan de landelijke gegevensverzameling dienen deze extra nummer toegeleid te worden naar een landelijke code.

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 / email

Eigen toevoeging op deze codetabel

Eigen toevoegingen zijn mogelijk door extra nummers toe te voegen. In de aanlevering aan de landelijke gegevensverzameling dienen deze extra nummer toegeleid te worden naar een landelijke code.

Werksoort

Code	Werksoort	Subcode	Subwerksoort
1000	MW		
		1100	AMW
		1200	SHV (schuldhulpverlening)
		1300	SMW (schoolmaatschappelijk werk)
		1400	MMW (Medisch Maatschappelijk Werk in Ziekenhuizen en Verpleeghuizen)
		1500	BMW (bedrijfsmaatschappelijk werk)
		1600	MWA (maatschappelijk werk voor asielzoekers en oorlogsgetroffenen)
2000	SRW (Sociaal Raadsliedenwerk)		
3000	OAW (ouderenadviseurswerk)		
4000	Steun- en adviespunten		
		4100	Steunpunt Huiselijk geweld
		4200	WMO-loket
		4300	Centra voor Jeugd en Gezin
9000	Overig		

Eigen toevoeging op deze codetabel

Eigen toevoegingen zijn mogelijk door extra nummers toe te voegen. Een verdere uitsplitsing binnen een (sub)werksoort dient binnen de bestaande nummering te vallen. Dus een verdere uitsplitsing van de subwerksoort AMW heeft een nummer dat valt binnen de range 1101 – 1199. Deze nummers hoeven in de aanlevering aan de

landelijke gegevensverzameling **niet** te worden toegeleid naar een landelijke code. De eerste 2 cijfers dienen gelijk te zijn aan de landelijke code.

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
7	op initiatief ouders, kinderen of onderling overleg

Eigen toevoeging op deze codetabel

Eigen toevoegingen zijn mogelijk door extra nummers toe te voegen. In de aanlevering aan de landelijke gegevensverzameling dienen deze extra nummer toegeleid te worden naar een landelijke code.

Soort probleem

Hoofdgroep	Hoofdcode	Omschrijving	Subcode	Omschrijving
Sociaalmateriële problemen	101.00.00	Financiën	101.00.00	Financiën
			101.01.00	Inkomen
			101.02.00	Schulden
			101.00.01	Gereserveerd
			102.00.00	Werk en maatschappelijke participatie
			102.01.00	Verwerving van werk
			102.05.00	Maatschappelijke participatie
			102.00.01	Gereserveerd. Niet gebruiken.
			103.00.00	Huisvesting
			103.00.01	Gereserveerd. Niet gebruiken.
			104.00.00	School, opleiding
104.00.01	Gereserveerd. Niet gebruiken.			
105.00.00	Maatschappelijke organisaties			
105.00.01	Gereserveerd. Niet gebruiken.			
Relationele problemen	106.00.00	Opvoeding	106.00.00	Opvoeding
			106.00.01	Gereserveerd. Niet gebruiken.
			107.00.00	Partnerrelatie
			107.00.01	Gereserveerd. Niet gebruiken.
			108.00.00	Familierelatie
			108.00.01	Gereserveerd. Niet gebruiken.
			109.00.00	Buurtrelatie
			109.00.01	Gereserveerd. Niet gebruiken.
			110.00.00	Relatie met school
			110.00.01	Gereserveerd. Niet gebruiken.
111.00.00	Relatie met werk			
111.00.01	Gereserveerd. Niet gebruiken.			

	112.00.00	Huiselijk geweld	112.00.00	Huiselijk geweld
			112.00.01	Gereserveerd. Niet gebruiken.
			112.02.00	Lichamelijke mishandeling
			112.04.00	Psychisch geweld
			112.06.00	Seksueel geweld
	113.00.00	Overig geweld	113.00.00	Overig geweld
			113.00.01	Gereserveerd. Niet gebruiken.
			113.01.00	Verwerking geweld
			113.02.00	Mensenhandel / gedwongen prostitutie
	114.00.00	Cultuurverschil	114.00.00	Cultuurverschil
			114.00.01	Gereserveerd. Niet gebruiken.
Sociaalpsychische problemen en gezondheid	115.00.00	Eenzaamheid	115.00.00	Eenzaamheid
			115.00.01	Gereserveerd. Niet gebruiken.
	116.00.00	Identiteit	116.00.00	Identiteit
			116.00.01	Gereserveerd. Niet gebruiken.
	1.170.0.00	Verslaving	117.00.00	Verslaving
			117.00.01	Gereserveerd. Niet gebruiken.
	118.00.00	Gezondheid	118.00.00	Gezondheid
			118.00.01	Depressieve klachten (tijdelijke code!)
			118.01.00	Psychosociale problematiek
			118.02.00	<i>Psychogeriatrische problemen</i>
			118.03.00	Lichamelijke gezondheid
			118.05.00	Voorzieningen gezondheid
			118.06.00	<i>Mobiliteit</i>
	119.00.00	Verwerking	119.00.00	Verwerking
			119.00.01	Gereserveerd. Niet gebruiken.
	120.00.00	Juridische kwesties	120.00.00	Juridische kwesties
			120.00.01	Gereserveerd. Niet gebruiken.
	121.00.00	<i>Vervuiling</i>	121.00.00	<i>Vervuiling</i>
			121.00.01	Gereserveerd. Niet gebruiken.
			121.01.00	<i>Verzameldwang</i>
	122.00.00	<i>Administratie</i>	122.00.00	<i>Administratie</i>
			122.00.01	Gereserveerd. Niet gebruiken.

Eigen toevoeging op deze codetabel

Eigen toevoegingen zijn mogelijk door extra nummers toe te voegen. Een verdere uitsplitsing binnen een (sub)problematiek dient binnen de bestaande nummering te vallen. Dus een verdere uitsplitsing van de subproblematiek Inkomen heeft een nummer dat valt binnen de range 101.01.01 tot en met 101.01.99. Deze nummers hoeven in de aanlevering aan de landelijke gegevensverzameling **niet** te worden toegeleid naar een landelijke code. De eerste 5 cijfers dienen gelijk te zijn aan de landelijke code.

Koppeltabel Onderwerpen SRW – Informatiemodel Madi

Code Stimulanz	Onderwerp	Code Informatiemodel Madi
120	Werkloosheidsuitkering (WW)	101.01.00
132	Ziektewet (ZW)	101.01.00
133	Wajong	101.01.00
134	WIA / WAO	101.01.00
142	Zorgverzekeringswet	102.05.00
143	AWBZ	102.05.00
144	PGB (WMO en AWBZ)	102.05.00
145	Zorgtoeslag (rood)	101.01.00
152	AOW	101.01.00
153	ANW	101.01.00
154	Pensioenen	101.01.00
159	Afstemmingsverordening	101.01.00
162	Wet Werk en Bijstand (WWB)	101.01.00
163	Langdurigheidtoeslag	101.01.00
164	Woonkostentoeslag	101.01.00
165	Bijzondere Bijstand	101.01.00
166	Re-integratie	102.01.00
168	Terugvordering	101.01.00
169	Overige bijstandzaken	101.00.00
169	Overige werk	102.01.00
171	Kinderbijslag	101.01.00
173	WSW	101.01.00
174	Toeslagenwet	101.01.00
175	IOAW /IOAZ	101.01.00
176	Remigratie en emigratie	114.00.00
178	Voorzieningen tbv minima	101.01.00
211	Arbeidsovereenkomst	102.01.00
213	Loon en vakantiegeld	101.00.00
214	Ontslag	102.01.00
216	Arbeidsomstandigheden	102.01.00
219	Overige zaken Arbeidsrecht	102.01.00
220	Ondernemingszaken	102.01.00
313	Betaling/invord. belast. (blauw)	101.01.00
314	Kwijtscheld. belast. (blauw)	101.01.00
321	Aangifte inkomstenbelast. (blauw)	101.00.00
322	Loonbelast./-heffing (blauw)	101.02.00
323	Aanslag inkomstenbelast. (blauw)	101.02.00
324	Voorlopige Aanslag (blauw)	101.02.00
325	Kindgebonden budget (rood)	101.01.00
326	Kinderopvangtoeslag (rood)	101.01.00
329	Ov. zaken loon/ink.bel. (blauw)	101.00.00
333	Motorrijtuigenbel en BPM (blauw)	101.02.00
339	Overige belasting (blauw)	101.00.00
344	Kwijtschelding gemeentebelasting	101.00.00
345	Kwijtschelding lagere overheid	101.01.00
349	Overige belast. lagere overheid	101.01.00
411	Huurovereenkomst	103.00.00
412	Herstel in oude staat	103.00.00
415	Huurtoeslag (rood)	101.01.00
418	Onderhoud huurwoning	103.00.00
420	Huiseigendom	103.00.00
431	Bijzondere huisvesting	103.00.00
442	Woonruimteverdeling (urgentie)	103.00.00
444	Woonsubsidies	103.00.00
449	Overige woonzaken	103.00.00
511	Overeenkomst mbt goederen	105.00.00

512	Overeenkomst mbt diensten (telecom, kabel)	105.00.00
514	Water- en energiebedrijven	105.00.00
519	Overige consumentenzaken	105.00.00
522	Krediet / geld lenen	101.02.00
523	Schulden / budgetteren	101.02.00
524	WSNP	101.02.00
529	Overige zaken mbt geld	101.00.00
532	Schadeverzekeringen	101.00.00
539	Overige verzekeringen	101.00.00
612	Rechtbijstand	120.00.00
620	Burger en overheid	120.00.00
626	Persoonsgegevens en identificatie (DigiD)	120.00.00
639	Overige zaken burgerlijk recht	120.00.00
643	Loon- en uitkeringsbeslag	101.02.00
650	Strafrecht (wet Mulder)	120.00.00
661	Vreemdelingenrecht	120.00.00
663	Gezinshereniging/vorming	120.00.00
690	Overige juridische kwesties	120.00.00
713	Ouderlijk gezag / voogdij	106.00.00
719	Overige zaken personen- en familierecht	120.00.00
721	Huwelijk / samenwonen	107.00.00
723	Echtscheiding	107.00.00
724	Onderhoudsplicht / alimentatie / Lbio	101.00.00
732	Erfrecht	120.00.00
810	Onderwijs algemeen	104.00.00
832	Wet Studiefinanciering	104.00.00
833	Tegemoetkoming studiekosten	104.00.00
839	Overige zaken studiekosten	104.00.00
910	Gezondheidszorg	118.00.00
920	Persoonlijke/relatiele problemen	107.00.00
930	Overige administratie	101.01.00
940	Voorzieningen tbv groepen	118.00.00
950	Vakantie en vrije tijd	118.00.00
960	Fondsen	101.01.00
990	Overige maatschappelijke onderwerpen	102.05.00

.Type netwerkpartner

Hoofdcode	Omschrijving	Subcode	Omschrijving
101.00.00	1ste lijns gezondheidszorg	101.00.00	1ste lijns gezondheidszorg
		101.01.00	Huisarts
		101.02.00	GGD
		101.03.00	Tandarts
		101.04.00	Consultatiebureau kinderen/ JGZ
		101.05.00	Consultatiebureau ouderen
		101.06.00	Fysiotherapie
		101.19.00	Overige eerstelijns gezondheidszorg
102.00.00	2 ^{de} lijns gezondheidszorg	102.00.00	2 ^{de} lijns gezondheidszorg
		102.01.00	GGZ
		102.02.00	Verslavingszorg
		102.03.00	Psychiatrisch ziekenhuis
		102.04.00	Thuiszorg
		102.05.00	Verpleeg- en verzorgingstehuizen
		102.06.00	Revalidatiecentrum
		102.07.00	Dagbesteding

	102.19.00	Overig 2 ^{de} lijn
103.00.00	Hulp- en dienstverlening	103.00.00 Hulp en dienstverlening / ondersteuning 103.01.00 Regulier AMW 103.02.00 Vluchtelingenwerk 103.03.00 Specifieke werksoorten maatschappelijk werk 103.04.00 Ouderenwerk 103.05.00 MEE 103.06.00 <i>Sociaal Cultureel Werk</i> 103.07.00 Instanties voor informatie en advies / sociaal raadslieden/ SOS / Sensor, kindertelefoon 103.08.00 Maatschappelijke opvang 103.09.00 <i>Opbouwwerk</i> 103.10.00 Jeugdhulpverlening 103.11.00 Bureau Jeugdzorg / AMK 103.12.00 <i>Kerkelijke en levensbeschouwelijke organisaties</i> 103.19.00 <i>Overige hulp- en dienstverlening</i>
104.00.00	Juridisch / justitieel	104.00.00 Juridisch / justitieel 104.01.00 Juridisch loket / rechtswinkel 104.02.00 Notariaat 104.03.00 Advocatuur 104.04.00 Gerechtelijke instanties 104.05.00 Deurwaarder / incassobureau 104.06.00 Politie 104.07.00 <i>Raad voor de Kinderbescherming</i> 104.19.00 Overige justitiële instanties
105.00.00	Gemeente en overheid	105.00.00 Gemeente en overheid 105.01.00 Gemeentelijke sociale dienst (GSD) 105.02.00 Schuldhulpverlening 105.03.00 Inkomensbeheer / thuisadministratie 105.04.00 WMO(-loket) 105.05.00 Gemeentebelastingen 105.06.00 Waterschapsbelastingen 105.07.00 <i>CIZ</i> 105.08.00 Overige instanties burgeroverheid 105.19.00 Overige gemeentelijke instanties
106.00.00	Overig	106.00.00 Overig 106.01.00 Woningbouwverenigingen 106.02.00 Overige instanties wonen 106.03.00 Onderwijsinstellingen 106.04.00 Steunpunt studiefinanciering/IBG 106.19.00 Overige organisaties
107.00.00	Werk en inkomen	107.00.00 Werk en inkomen 107.01.00 UWV 107.02.00 Sociale Verzekeringsbank 107.03.00 Overige instellingen sociale zekerheid 107.04.00 Belastingdienst Inning 107.05.00 Belastingdienst Toeslagen 107.06.00 Overige instanties belastingen 107.07.00 UWV werkbedrijf 107.08.00 Werkgever

		107.09.00	Overige instanties arbeid
		107.10.00	Bewindvoeringsorganisatie
		107.19.00	Overig werk en inkomen
108.00.00	Consumentenzaken	108.00.00	Consumentenzaken
		108.01.00	Consumentenorganisatie
		108.02.00	Bank-/kredietinstelling
		108.03.00	Verzekeringsinstantie
		108.04.00	Nutsbedrijven
		108.05.00	Accountantsbureau
		108.06.00	Ziektekostenverzekeraar
		108.19.00	Overige instanties consumentzaken
109.00.00	Zorgcentra	109.00.00	Zorgcentra
		109.01.00	Hospice
		109.02.00	Dagbesteding
		109.03.00	Dagcentra
		109.04.00	Dagverzorging
		109.19.00	Overige zorgcentra
110.00.00	Niet-professioneel	110.00.00	Niet-professioneel
		110.01.00	Familie
		110.02.00	Buren
		110.03.00	Vrienden
		110.04.00	Vrijwilligersorganisaties
		110.19.00	Overige niet-professioneel

Eigen toevoeging op deze codetabel

Eigen toevoegingen zijn mogelijk door extra nummers toe te voegen. Een verdere uitsplitsing binnen een Type netwerkpartner dient binnen de bestaande nummering te vallen. Dus een verdere uitsplitsing van de netwerkpartner Huisarts heeft een nummer dat valt binnen de range 101.01.01 tot en met 101.01.99. Deze nummers hoeven in de aanlevering aan de landelijke gegevensverzameling **niet** te worden toegeleid naar een landelijke code. De eerste 5 cijfers dienen gelijk te zijn aan de landelijke code.

Conversietabel Netwerkpartners SRW en Informatiemodel Madi 2008

Codelijst SRW	Omschrijving	Codelijst Informatiemodel Madi 2008
130	UWV	107.01.00
140	Ziekenfonds	108.06.00
150	Sociale Verzekeringsbank	107.02.00
160	Sociale dienst/WIZ	105.01.00
190	Overige instellingen sociale zekerheid	107.03.00
210	UWV werkbedrijf	107.06.00
230	Werkgever	107.07.00
290	Overige instanties arbeid	107.08.00
310	Belastingkantoor	107.04.00
340	Gemeentebelastingen	105.05.00
350	Waterschapsbelastingen	105.06.00
390	Overige instanties belastingen	107.06.00
410	Huurcommissie	106.02.00
450	Woningcorporatie	106.01.00
490	Overige instanties wonen	106.02.00
510	Consumentenorganisatie	108.01.00

520	Bank-/kredietinstelling	108.02.00
530	Verzekeringsinstantie	108.03.00
540	Nutsbedrijven	108.04.00
550	CLS/schuldhelpverlening	105.02.00
560	Inkomensbeheer	105.03.00
580	Accountantsbureau	108.05.00
590	Overige instanties consumentzaken	108.19.00
610	Advokatuur	104.03.00
615	Mediation	104.03.00
630	Politie	104.06.00
640	Gerechtelijke instanties	104.06.00
650	Juridisch loket	104.01.00
660	Deurwaarder / incassobureau	104.05.00
680	Justitie/IND	104.07.00
690	Overige instanties burger-overheid	105.08.00
710	Lbio	104.07.00
720	Notariaat	104.02.00
790	Overige instanties personen-/familierecht	104.07.00
810	Onderwijsinstelling	106.03.00
820	Leerplichtambtenaar	105.09.00
830	Steunpunt studiefinanciering/IBG	106.04.00
890	Overige instanties onderwijs	106.03.00
910	2e lijns gezondheidszorg	102.00.00
960	Patiëntenorganisaties	108.19.00
990	Overige voorzieningen gezondheidszorg	101.19.00
1010	WMO	105.04.00
1012	Maatschappelijk Werk	103.01.00
1013	Ouderenwerk	103.04.00
1014	MEE	103.05.00
1015	Vluchtelingenwerk	103.02.00
1020	Bureau Jeugdzorg	103.11.00
1030	Ander SRW bureau	103.07.00
1090	Overige maatschappelijke dienstverlening	103.19.00

Type hulpvraag

Code	Omschrijving
1	Gesignaleerde hulpbehoefte
2	Hulpvraag
3	Manifest probleem

Eigen toevoeging op deze codetabel

Eigen toevoegingen zijn mogelijk door extra nummers toe te voegen. In de aanlevering aan de landelijke gegevensverzameling dienen deze extra nummer toegeleid te worden naar een landelijke code.

Status cliënt in casus

Code	Omschrijving
1	Regulier
2	Beoogd
3	Anoniem

Type traject³

TOEGANGSFUNCTIES			
<i>Hoofdcode</i>	<i>Omschrijving</i>	<i>Subcode</i>	<i>Omschrijving</i>
101.00.00	Aanmelding	101.00.00	Aanmelding
102.00.00	Intake, Indicatie en Verwijzing	102.00.00	Intake, Indicatie en Verwijzing
		102.01.00	<i>Indicering voor woning met dienstverlening</i>
UITVOERINGSFUNCTIES			
103.00.00	Informatie & Advies	103.00.00	Informatie & Advies
		103.01.00	Informatie en Advies
		103.02.00	Inventarisatie Schulden
		103.03.00	Budgetbeheer
104.00.00	Concrete Dienstverlening	104.00.00	Concrete Dienstverlening
		104.01.00	Concrete Dienstverlening
		104.01.10	Invullen formulieren
		104.01.20	Bezwaar / Beroep
105.00.00	Begeleiding	105.00.00	Begeleiding
		105.01.00	Wachttijdbegeleiding
		105.02.00	Vraagverheldering (Vertaling / Interpretatie)
		105.03.00	Psychosociale begeleiding
		105.04.00	Pedagogische begeleiding
		105.05.00	Praktische en materiële begeleiding
		105.06.00	Activerende begeleiding
		105.07.00	Budgetbegeleiding / coaching
		105.07.10	Budgetbeheer
		105.08.00	Nazorg
		105.09.10	Betalingsregelingen
		105.09.20	Beschermingsbewind
106.00.00	Ondersteuning	106.00.00	Ondersteuning
		106.01.00	Stabiliserende begeleiding
		106.02.00	Steun- en leuncontacten (Praatpaal / klankbord)
		106.03.00	Waakvlamcontacten
		106.04.00	Ondersteuning bij het opbouwen en versterken van sociale contacten
107.00.00	Bemoeizorg	107.00.00	Bemoeizorg

³ De codetabel type traject wordt in het Sociaal Raadsliedenwerk zowel gebruikt als voor het traject als de wijze van afhandeling. Dit bevordert de eenheid van registratie. De registratie van de wijze van afhandeling vindt plaats in het contact.

		107.01.00	Kortdurende outreachende hulpverlening
		107.02.00	Langer durende outreachende hulpverlening
		107.03.00	Toeleidingstraject gespecialiseerde zorg
108.00.00	Onderzoek & Rapportage	108.00.00	Onderzoek & Rapportage
109.00.00	Bemiddeling	109.00.00	Bemiddeling
		109.01.00	Bemiddeling en belangenbehartiging
		109.01.10	Verwijzing
		109.05.10	Herfinanciering (100% aflossing)
		109.05.20	Schuldregeling
		109.05.30	Afgifte art.285 FW verklaring (WSNP)
110.00.00	Casemanagement	110.00.00	Casemanagement
111.00.00	Crisisinterventie	111.00.00	Crisisinterventie
		111.01.00	Crisishulpverlening
		111.02.00	Psychosociale hulpverlening bij ingrijpende gebeurtenissen
		111.03.00	Psychosociale hulpverlening bij zware ongevallen en rampen
112.00.00	Groepswork	112.00.00	Groepswork
113.00.00	Afsluiting	113.00.00	Afsluiting
114.00.00	Consultatie	114.00.00	Consultatie
115.00.00	Signalering	115.00.00	Signalering
116.00.00	Educatie en voorlichting	116.00.00	Educatie en voorlichting
		116.01.00	Cursus
		116.02.00	Groepsvoorlichting

Eigen toevoeging op deze codetabel

Eigen toevoegingen zijn mogelijk door extra nummers toe te voegen. Een verdere uitsplitsing binnen een (sub)traject dient binnen de bestaande nummering te vallen. Dus een verdere uitsplitsing van het traject Pedagogische begeleiding heeft een nummer dat valt binnen de range 105.04.01 tot en met 105.04.99. Deze nummers hoeven in de aanlevering aan de landelijke gegevensverzameling **niet** te worden toegeleid naar een landelijke code. De eerste 5 cijfers dienen gelijk te zijn aan de landelijke code.

Landelijk Welzijnsdoel⁴

Code	Omschrijving
1	Zelfredzaamheid
2	Deelname maatschappelijk verkeer
3	Maatschappelijke inzet
4	Sociale samenhang

⁴Bron: Servicepunt Welzijnsinformatie. Voor deze codetabel, de WMO-prestatievelden en de WILL-producten is een handleiding opgesteld hoe de inhoudelijke koppeling tot stand dient te komen.

Wmo Prestatievelden⁵

Code	Omschrijving
01	Leefbaarheid en sociale samenhang
02	Preventieve ondersteuning Jeugd
03	Informatie, advies en cliënt ondersteuning
04	Mantelzorg en vrijwilligers
05	Bevorderen deelname
06	Verlenen individuele voorzieningen
07	Maatschappelijke opvang
08	Openbare geestelijke gezondheidszorg
09	Verslavingsbeleid

WILL Producten⁶

Code	Omschrijving
01	Begeleiding
02	Bijeenkomst
03	Cursus
04	Dienstverlening
05	Dienstverlening derden
06	Faciliteit
07	Flexibele begeleiding
08	Front office contacten
09	Hulpverlening
10	Informatie
11	Netwerk coördinatie
12	Netwerk deelname
13	Openstelling
14	Peuterspeelzaal
15	Peuterspeelzaal VVE
16	Signalering

C Contacten

Externe Verwijzing

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

Eigen toevoeging op deze codetabel

Eigen toevoegingen zijn mogelijk door extra nummers toe te voegen. In de aanlevering aan de landelijke gegevensverzameling dienen deze extra nummer toegeleid te worden naar een landelijke code.

Contact met

Code	Omschrijving
1	Met cliënt
2	Met netwerkpartner
3	Met cliënt en netwerkpartner

Eigen toevoeging op deze codetabel

⁵ Bron: Servicepunt Welzijnsinformatie

⁶ Bron: Servicepunt Welzijnsinformatie

Eigen toevoegingen zijn mogelijk door extra nummers toe te voegen. In de aanlevering aan de landelijke gegevensverzameling dienen deze extra nummer toegeleid te worden naar een landelijke code.

Wijze van contact

Code	Subcode	Omschrijving
100	100	Face to face
	110	Baliedienstverlening / bureau
	120	Spreekuuradres
	130	Huisbezoek
	140	Elders
200	200	Telefonisch
300	300	Schriftelijk (inclusief fax en e-mail)
400	400	Cliënt niet op komen dagen (no show)
500	500	Internet

Eigen toevoeging op deze codetabel

Eigen toevoegingen zijn mogelijk door extra nummers toe te voegen. Een verdere uitsplitsing binnen een (sub)code wijze van contact dient binnen de bestaande nummering te vallen. Dus een verdere uitsplitsing van de subcode Huisbezoek heeft een nummer dat valt binnen de range 110 – 119. Deze nummers hoeven in de aanlevering aan de landelijke gegevensverzameling niet te worden toegeleid naar een landelijke code. De eerste 2 cijfers dienen gelijk te zijn aan de landelijke code.

Bestede tijd

De bestede uren kunnen op 2 manieren worden vastgelegd in het informatiemodel.

- Tijdschrijven: de uren besteed aan een traject. Er wordt geen specificatie gevraagd van de uren. Zie het datamodel voor de specifieke informatie;
- Duur van het contact: indien dit in de contactregistratie wordt bijgehouden.

Code duur contact	Omschrijving
1	1-15 minuten
2	16-30 minuten
3	31-45 minuten
4	46-60 minuten
5	61-90 minuten
6	91-120 minuten
7	120 min of langer
9	Niet geregistreerd

3 Definities

In dit hoofdstuk worden definities gegeven van een aantal van de in de vorige paragraaf beschreven codetabellen.

A Cliëntgegevens

Geslacht

De codetabel geslacht wijst voor zich. Onbekend is bedoeld voor de anonieme korte informatie en advies-trajecten.

Samenlevingsverband

De codetabel samenlevingsverband is een is een verband waarbinnen mensen met elkaar samenleven en dat voor de buitenwereld als zodanig herkenbaar is. Het typeert de cliënt en het cliëntsysteem.

Code	Omschrijving	Definitie
1	Eenpersoonshuishouden (alleenstaande)	Een eenpersoonshuishouden of een alleenstaande is iemand die geen partner heeft, alleen woont en in het eigen dagelijks onderhoud voorziet
2	Samenwonend paar zonder kind	Particulier huishouden bestaande uit een huishouden zonder thuiswonende kinderen, maar met mogelijk overige leden van het huishouden.
3	Samenwonend paar met kind(eren)	Particulier huishouden bestaande uit twee ouders met ten minste één thuiswonend kind (en mogelijk ook overige leden).
4	Eenouderhuishouden	Particulier huishouden bestaande uit één ouder met thuiswonende kinderen.
5	Overige meerpersoonshuishouden	Particulier huishouden bestaande uit een paar zonder thuiswonende kinderen met overige leden of particulier huishouden met uitsluitend overige leden
6	Institutioneel huishouden	Eén of meer personen die samen een woonruimte bewonen en daar bedrijfsmatig worden voorzien in dagelijkse levensbehoeften. Ook de huisvesting vindt bedrijfsmatig plaats.
7	<i>Samengesteld gezin</i>	<i>Particulier huishouden bestaande uit twee ouders met ten minste één thuiswonend kind (en mogelijk ook overige leden) van wie tenminste één ouder is gescheiden of weduwe / weduwnaar is geworden en is gaan samenwonen met een niet-biologische ouder van haar/zijn eigen kind(eren).</i>
8	<i>Inwonend bij ouders / familie</i>	<i>Cliënt woont bij de ouders in huis of bij familie in huis.</i>
9	Onbekend	Overige vormen van samenlevingsverband.

Bron van inkomsten

De bron van inkomsten is de voornaamste bron van inkomen van het huishouden waar de cliënt deel van uitmaakt. De meeste codes wijzen voor zich.

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; inva-

	liditeitspensioen)
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

Leeftijd

Deze codetabel wordt uitsluitend gebruikt voor de registratie van anonieme korte informatie en adviestrajecten. Met deze codetabel is het mogelijk de (geschatte) leeftijd van de cliënt te registreren. Deze codetabel wordt dus niet gebruikt voor cliënten van wie het cliëntdossier volledig wordt geregistreerd. De leeftijd kan dan immers van de geboortedatum worden afgeleid.

Etnische achtergrond

Een instelling mag zelf kiezen hoe zij dit item wil registreren. Het advies is om dit te doen via de geboortelanden, omdat dat de meest betrouwbare informatie oplevert. Maar een instelling mag er ook voor kiezen direct de etnische achtergrond te registreren.

Relatie in cliëntstelsel

Deze codetabel wijst voor zich.

Initiatief tot Aanmelding

Deze codetabel wordt gebruikt in de aanmelding.

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

Wijze van aanmelding

Deze codetabel wordt gebruikt in de 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 / email

Definitie werksorten

Code	Werksoort	Omschrijving
1000	MW	MW is al het eerstelijns maatschappelijk werk dat de instellingen voor MW uitvoeren in de lokale samenleving". Volgens deze definitie vallen onder MW alle vormen van maatschappelijk werk "bij de men-

1100	AMW	<p>sen 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.</p> <p>Ambulante dienstverlening, advisering, bemiddeling en psychosociale en materiële hulpverlening aan personen die kampen met problemen van maatschappelijke en/of individuele aard. Niet specifiek/exclusief gericht op bepaalde groepen in de samenleving of op specifieke problemen. AMW is er voor alle burgers.</p>
1200	SHV (schuldhulpverlening)	<p>Maatschappelijk werk voor schuldenaren, gericht op schuldoplossing en gedragsverandering. Naast de financiële problematiek wordt ook eventuele andere (multi)problematiek aangepakt. Specifiek aandachtspunt is het motiveren van cliënten om schuldaflossing vol te kunnen houden en na afloop niet in schulden terug te vullen (nazorg).</p>
1300	SMW (schoolmaatschappelijk werk)	<p>Maatschappelijk werk dat op of vanuit school plaats vindt. SMW biedt kortdurende psychosociale hulpverlening aan ouders en leerlingen bij problemen gerelateerd aan opvoeden, opgroeien en/of school en biedt consultatie aan o.m. leerlingbegeleiders en leerkrachten.</p>
1400	MMW (Medisch Maatschappelijk Werk in Ziekenhuizen en Verpleeghuizen)	<p>Maatschappelijk werk gericht op gezondheidsgerelateerde problematiek, dat wil zeggen psychosociale problematiek die ontstaan is ten gevolge van, versterkt wordt of aan het licht wordt gebracht door een ziektebeeld, ziekenhuisopname of een medische behandeling. Doel is het psychosociaal welbevinden van de patiënt te verbeteren in relatie tot de medische problematiek en de behandeling.</p>
1500	BMW (bedrijfsmaatschappelijk werk)	<p>Maatschappelijk werk in of voor een bedrijf of organisatie, gericht op de rol van de mens als werkgever of werknemer en heeft tot doel deze te ondersteunen bij problemen die voortvloeien uit de werksituatie en daarmee de privé-situatie beïnvloeden, en andersom.</p>
1600	MWA (maatschappelijk werk voor asielzoekers en oorlogsgetroffenen)	<p>Maatschappelijk werk aan asielzoekers die verblijven in een Asielzoekerscentrum. Doel is de asielzoeker te helpen om zijn situatie beheersbaar te houden, hem te leren omgaan met nieuwe situaties en voorkomen dat de hij nieuwe (secundaire) trauma's oploopt.</p>
2000	SRW (Sociaal Raadsliedenwerk)	<p>Sociaal Raadslieden werk is laagdrempelige sociaal-juridische dienstverlening in de woonomgeving van burgers, bereikt vooral kwetsbare burgers, en biedt informatie en advies, cliëntondersteuning en signa-</p>

		lering.
3000	OAW (ouderenadviseurs- werk)	De ouderenadviseur informeert, adviseert, begeleidt en ondersteunt waar nodig de individuele oudere en zijn systeem op het terrein van wonen, zorg, welzijn en financiën, zodat de oudere in staat is zelf de regie over het eigen leven te behouden. Indien nodig ondersteunt de ouderenadviseur deze zelfregie door gerichte advisering, het aanboren van het sociale netwerk, psychosociale hulpverlening, casemanagement en het tijdelijk overnemen van taken. Waar nodig verwijst de ouderenadviseur naar andere instellingen en waar mogelijk schakelt hij vrijwilligers in. De ouderenadviseur werkt outreachend, aanbodonafhankelijk en vraaggestuurd. Uitgangspunt daarbij zijn de wensen en behoeften van de oudere zelf. Signaleren van leemten en knelpunten in de dienstverlening behoort eveneens tot taakgebied van de ouderenadviseur. De ouderenadviseur heeft minimaal een Hbo diploma, bij voorkeur maatschappelijk werk.
4000	Steun- en adviespunten	Geven van informatie over een specifiek onderwerp. Helpen vragen te beantwoorden, doorverwijzen en geven advies.
4100	Steunpunt Huiselijk geweld	Biedt een laagdrempelige advies- en verwijfsfunctie voor alle betrokkenen bij huiselijk geweld (slachtoffers, plegers, betrokkenen en professionals) en voert de procescoördinatie t.a.v. het Tijdelijk Huisverbod uit.
4200	WMO-loket	Biedt diverse vormen van informatie, advies en indicatie over de mogelijkheden van toegang tot de hulp en ondersteuning van de WMO voorzieningen.
4300	Centra voor Jeugd en Gezin	Een inlooppunt voor gezinnen, ouders, kinderen, jongeren tot 23 jaar en professionals. Zij kunnen hier terecht met alle vragen over opvoeden en opgroeien.
9000	Overig	

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	Clïënt heeft problemen met het verkrijgen van 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 organi-	Problemen met het functioneren van of het omgaan met maat-

	saties	schappelijke 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	Lichamelijke mishandeling	Elke vorm van interactie van fysieke aard in de privésituatie, waardoor ernstige schade wordt berokkend of dreigt te worden berokkend in de vorm van fysiek letsel. Lichamelijke verwaarlozing valt hier ook onder.
1240	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.
1260	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.
1300	Geweld	Problemen rond geweld die niet te maken hebben met huiselijk geweld.
1310	Verwerking geweld	Problemen n.a.v. een gewelddadige gebeurtenis die de cliënt als aangrijpend beleeft en niet of moeilijk kan verwerken.
1320	Mensenhandel / gedwongen prostitutie	Problemen doordat cliënt te werk wordt gesteld (vrijwillig of niet vrijwillig) en dat daarvan geprofiteerd wordt door de handelaren. Dit gebeurt door de inkomsten af te nemen of cliënt onder mensonterende omstandigheden te laten werken. Dit kan gepaard gaan met dwang, geweld, chantage en misleiding.
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 diens partner / ouder / kind.
1820	Psychogeriatrische problemen	Problemen die ontstaan door een permanente achteruitgang van de geestelijke conditie bij ouderen waarbij sprake is van een vermindering van de kwaliteit van de cognitieve functies zoals geheugen en oriëntatievermogen. Daarbij is het mogelijk dat er voor de leefomgeving storend gedrag kan optreden.
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.
1860	Mobiliteit	Cliënt heeft lichamelijke gezondheidsklachten en wordt hierdoor

		beperkt in zijn mobiliteit.
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.
2000	Juridische kwesties	Problemen tussen mensen en organisaties en mensen onderling die niet buiten de wet kunnen worden opgelost.
2100	Vervuiling	Een vorm van verwaarlozing die zich o.a. kan uiten in verminderde zelfzorg, woningvervuiling, vervuiling door huisdieren, vervuiling in en rond het huis.
2110	Verzameldwang	Problematiek waarbij het (extreem) verzamelen van spullen fysieke en/of sociale woonoverlast veroorzaakt.
2200	Administratie	Dit omvat materiële hulpverlening binnen het AMW. Een cliënt wordt door een hulpverlener ondersteund bij het op orde brengen van de financiële huishouding.

Definities trajecten

Subcode	Omschrijving	Definitie
1000	Aanmelding	Een kortdurend gesprek waarin de vraag van de cliënt wordt bepaald. De urgentie wordt bepaald, gevraagde informatie wordt direct verstrekt of er wordt eventueel een vervoltraject gepland,. Er kan na een aanmelding ook direct worden doorverwezen. Een aanmelding kan bestaan uit meerdere activiteiten.
2000	Intake, Indicatie en Verwijzing	Samen met de cliënt een analyse/taxatie maken van de gepresenteerde problematiek en deze omzetten in een werkbaar hulpvraag. In overleg een hulpverleningsplan opstellen. Betrokkenen wegwijs maken, informatie verstrekken en tips geven.
2100	Indicering voor woning met dienstverlening	Het traject van onderzoeken en bepalen welke zorg en hoeveel zorg een cliënt nodig heeft en of de cliënt op basis daarvan in aanmerking komt voor een service woning.
3000	Informatie & Advies	Een gesprek op initiatief van de cliënt. Het doel is: informatie en advies geven, folders en brochures uitdelen en de cliënt attenderen op relevante websites. Indien nodig wordt er concrete dienstverlening, zoals het bieden van hulp bij het invullen van formulieren geboden.
3100	Informatie en Advies	Zie 3000.
3200	Inventarisatie	Inventariseren van gegevens zodat het mogelijk is om te komen tot een analyse en een plan van aanpak.
3300	Budgetbeheer	Het initiëren, stimuleren, motiveren en ondersteunen van een leerproces in het verkrijgen van inzicht in de inkomsten en uitgaven, het voeren van een overzichtelijke administratie en het afstemmen van de uitgaven op het beschikbare budget, zodanig dat de schulden worden afgelost en/of in de toekomst geen (nieuwe) schulden meer ontstaan.
4000	Concrete Dienstverlening	Concrete dienstverlening omvat alle vragen waarvoor de inzet of het toezicht van een materiedeskundige professional is vereist.
4100	Concrete Dienstverlening	Zie 4000.
4110	Invullen formulieren	Ondersteunen van cliënten bij het invullen van de noodzakelijke formulieren.
4120	Bezwaar / Beroep	Ondersteunen van cliënten bij officiële procedures wanneer zij het niet eens zijn met een beslissing van een derde instantie.
5000	Begeleiding	Procesmatige ondersteuning van cliënten bij het bevorderen, behouden of compenseren van zelfredzaamheid.

5100	Wachttijdbegeleiding	De cliënt wordt geholpen om de wachttijd te overbruggen. - gesprekken waarin cliënt/betrokkenen alvast informatie en tips krijgen (variërend van praktische en financiële zaken tot emotionele ondersteuning); - telefonische of e-mail-contacten om een vinger aan de pols te houden.
5200	Vraagverheldering (Vertaling / Interpretatie)	Samen met de cliënt de problemen / klachten inventariseren, systematisch in kaart brengen, ontrafelen, oplossingsalternatieven verkennen en, zo nodig, toetsen aan een mogelijk aanbod.
5300	Psychosociale begeleiding	<i>Ondersteunende en verwerkingsgerichte begeleiding?</i> Een aantal coachende en inzichtgevende gesprekken waarin de cliënt zijn gevoelens kan uiten en waar samen naar een perspectief voor de toekomst wordt gezocht.
5400	Pedagogische begeleiding	Een aantal gesprekken waarin de cliënt meer zicht krijgt op zijn/haar visie op opvoeden en de betekenis/consequenties. Samen worden de problemen geïnventariseerd. De cliënt leert opvoedingsvaardigheden en krijgt meer zelfvertrouwen.
5500	Praktische en materiële begeleiding	In korte of langere tijd gesprekken voeren en concrete hulp bieden aan de hand van een probleemverkenning en gespecificeerde doelen rondom praktische problemen. De praktische begeleiding en ondersteuning is veelal oplossingsgericht en voorwaardenscheppend.
5600	Activerende begeleiding	Aan de hand van een probleemverkenning en gespecificeerde doelen in een aantal gesprekken planmatig werken aan een zinvolle dagbesteding van de cliënt met activiteiten die vorm en structuur moeten geven aan het dagelijks leven.
5700	Budgetbegeleiding / coaching	Praktische informatie geven en vaardigheden oefenen zodat de cliënt meer inzicht krijgt in de relatie tussen gedrag, externe omstandigheden en het ontstaan van de schulden. De cliënt heeft zich vaardigheden eigen gemaakt waarmee hij in de toekomst zijn eigen financiën kan beheren, waaronder begroten en budgetteren.
5750	Budgetbeheer	Budgetbeheer omvat alle activiteiten in het kader van het beheren van de inkomsten van de klant en het verrichten van betalingen, overeenkomstig het vastgestelde budgetplan.
5800	Nazorg	Het inventariseren van maatregelen die nodig zijn om herhaling te voorkomen en cliënten eventueel voor aanvullende hulpverlening te verwijzen.
5910	Betalingsregelingen	Een betalingsregeling is een overeenkomst tussen schuldenaar en schuldeiser, waarin wordt bepaald dat de vastgestelde vordering volledig wordt terugbetaald in een vooraf vastgesteld aantal termijnen.
5920	Beschermingsbewind	Beschermingsbewind is mogelijk voor mensen die wegens een lichamelijke of geestelijke beperking niet in staat zijn om hun eigen vermogen te beheren. Het doel van beschermingsbewind is te komen tot een financieel stabiele situatie waardoor geen (nieuwe) schulden ontstaan en de mogelijke schuldsituatie opgelost kan worden.
6000	Ondersteuning	Meer op afstand contact houden met de cliënt en deze adviseren en praktische hulp bieden.
6100	Stabiliserende begeleiding	Ondersteunende gesprekken met de cliënt voeren en praktische hand- en spandiensten verrichten waarbij zo veel mogelijk gezocht wordt naar (tijdelijke) oplossingen voor de actuele hulpvraag.
6200	Steun- en leuncontacten (Praatpaal / klankbord)	Het dagelijkse doen en laten van de cliënt in de gaten houden door op gezette tijden contact te zoeken, een gesprek te voeren, hand- en spandiensten te verrichten en/of anderen in te schake-

		len.
6300	Waakvlamcontacten	Op gezette tijden actief contact zoeken met de cliënt. Het reilen en zeilen van de cliënt in de gaten houden en zonodig ondersteuning bieden door gesprekken, door hand- en span-diensten of door derden in te schakelen
6400	Ondersteuning bij het opbouwen en versterken van sociale contacten	Gesprekken voeren waarbij contactuele vaardigheden aangeleerd worden, op zoek gegaan wordt naar nieuwe contacten en cliënten gestimuleerd worden met het doel terug te kunnen vallen op een sociaal netwerk.
7000	Bemoeizorg	Bemoeizorg betreft in principe ongevraagde zorg, waarmee wordt getracht om mensen bij wie sprake is van gezondheidsbedreiging op het spoor te zetten van (c.q. toe te leiden naar) vrij toegankelijke hulp of ondersteuning. Dat vergt een extra inspanning in vergelijking met de reguliere zorg en hulpverlening.
7100	Kortdurende outreachende hulpverlening	Mensen overtuigen van het belang en de bijdrage van goede hulpverlening aan hun situatie. contactleggen en informeren, motiveren en toeleiden staan voorop.
7200	Langer durende outreachende hulpverlening	Een langere periode waarin vertrouwen winnen en contact maken voorop staat. Vervolgens wordt er orde op zaken gesteld en informatie verzameld voor een hulpverleningsplan. Zonodig wordt bemoeizorg geregeld en zorgvuldige overdracht naar vervolgtrajecten.
7300	Toeleidingstraject gespecialiseerde zorg	Mensen zover zien te krijgen dat ze de hulpverlening accepteren die het meest passend is voor hun problematiek. De cliënt is gemotiveerd voor vervolghulpverlening bij de gespecialiseerde zorg.
8000	Onderzoek & Rapportage	Informatieverzameling/onderzoek waardoor er informatie en advies gegeven kan worden op de vragen van de cliënt
9100	Bemiddeling en belangenbehartiging	Het namens de klant bemiddelen naar personen en instanties en het behartigen van diens belangen op het gebied van wonen, welzijn en zorg, als de klant hiertoe zelf niet in staat is. Veelal gaat het om juridische problemen, gekoppeld aan één centrale hulpvraag.
9110	Verwijzing	Het actief verwijzen en toeleiden van de cliënt naar een andere dienst binnen de instelling of een instantie buiten de instelling.
9510	Herfinanciering (100% aflossing)	Een herfinanciering is een financieringsovereenkomst tussen klant en kredietverstrekker, waarmee de vastgestelde vordering voor 100% en ineens wordt voldaan.
9520	Schuldregeling	Bij een schuldregeling brengt de schuldhulpverleningsorganisatie tussen de klant en zijn schuldeisers een minnelijke regeling tot stand van de totale schuldenlast, leidende tot een saneringskrediet of een schuldbemiddeling. In het plan van aanpak wordt een keuze gemaakt voor de soort van schuldregeling.
9521	Saneringskrediet	Bij een saneringskrediet wordt door middel van het afsluiten van een kredietovereenkomst de totale schuldenlast tegen finale kwijting, op basis van betaling van een percentage van de totale schuldenlast, afgekocht.
9522	Schuldbemiddeling	Een schuldbemiddeling is een overeenkomst waarin tussen klant en schuldeiser(s) wordt afgesproken dat de totale schuldenlast gedeeltelijk wordt terugbetaald in termijnen naar draagkracht tegen finale kwijting of dat aan het einde van de looptijd kwijtschelding wordt verleend.

9530	Afgifte art.285 FW verklaring (WSNP)	Samen met de cliënt onderzoeken of hij/zij een beroep kan en wil doen op een wettelijke schuldsanering, zodat de cliënt na afloop van de wettelijke regeling met een schone lei begint.
10000	Casemanagement	De maatschappelijk werker is – in principe – niet de hulpverlener van de cliënt, maar onderhoudt wel contacten met de cliënt over de gewenste hulp en de noodzakelijke afstemming tussen de verschillende onderdelen van het hulpverleningstraject. De cliënt heeft doelmatige en efficiënte (op elkaar afgestemde) hulpverlening.
11000	Crisisinterventie	Van een crisis is sprake wanneer cliënt in een situatie verkeert die direct actie vraagt. Uitstel is niet mogelijk, omdat bij niet ingrijpen de schade onherstelbaar is. Voorbeelden van crisisinterventie zijn onderdakbemiddeling bij een onveilige situatie door bijvoorbeeld huiselijk geweld of acute huisuitzetting en bemiddeling ter voorkoming van afsluiting van energie en water bij gezinnen en ouderen. De beoordeling of het een crisis is en welke passende acties ondernomen moeten worden, is aan de professional.
11100	Crisishulpverlening	Crisishulpverlening is kortdurende, intensieve, meestal directieve begeleiding aan mensen in acute psychosociale nood. Doorgaans wordt gewerkt volgens een protocol.
11200	Psychosociale hulpverlening bij ingrijpende gebeurtenissen	Volgens een vastgesteld protocol krijgen mensen dusdanige informatie dat de spanningen hanteerbaar zijn en mensen eventueel de weg vinden naar vervolghulpverlening.
11300	Psychosociale hulpverlening bij zware ongevallen en rampen	Adequate psychosociale hulp zodat de problemen van slachtoffers niet verergeren. Informatie verstrekken, functionarissen ondersteunen, verslagleggen en evalueren
12000	Groepswerk	Groepswerk is het procesmatig en methodisch in groepsverband ondersteunen en begeleiden van mensen. Een groep wordt op basis van overeenkomstige problematiek samengesteld.
13000	Afsluiting	Het afsluiten van de hulp- en dienstverlening.
14000	Consultatie	Consultatie is het bieden van ondersteuning en advies aan derden bij een complex vraagstuk. Vaak gaat het om vraagstukken op het gebied van wonen, inkomen, financiën, onderwijs, personen- en familierecht, werken of welzijn.
15000	Signalering en toeleiding	Signalering hangt nauw samen met toeleiden. Het betreft: <ul style="list-style-type: none"> • Het leggen en onderhouden van contacten met (risico)groepen: mensen die langs andere weg slecht te bereiken zijn. • Luisteren en een vertrouwensband opbouwen. • Signaleren van (persoonlijke) problemen. • Signaleren van wensen, behoeften en vragen. • Toeleiden naar de meest geschikte vorm van hulp of dienstverlening binnen de instelling. • Actief doorverwijzen naar de meest geschikte vorm van hulp en dienstverlening buiten de instelling.
16000	Educatie en voorlichting	Educatie is gericht op het veranderen van een of meer aspecten van de trits 'kennen, kunnen en willen'. Voorlichting betreft het algemeen bekendmaken van nieuwe of anderszins belangrijke

		informatie.
16100	Cursus	Een cursus is een kortdurende lesperiode die over het algemeen één (leer)onderwerp behandelt. Een cursus kan uit meerdere bijeenkomsten bestaan of uit één les (workshop).
16200	Groepsvoorlichting	Activiteiten waarbij mondeling, schriftelijk of beeldend (of een combinatie hiervan) een boodschap c.q. kennis over een bepaald onderwerp wordt overgedragen aan een groep waardoor de individuele leden van de groep hun mening, houding of gedrag veranderen.

Landelijk Welzijnsdoel⁷

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 Prestatievelden⁸

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 & 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

⁷Bron: Servicepunt Welzijnsinformatie. Voor deze codetabel, de WMO-prestatievelden en de WILL-producten is een handleiding opgesteld hoe de inhoudelijke koppeling tot stand dient te komen.

⁸Bron: Servicepunt Welzijnsinformatie

WILL Producten⁹

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 geregisseerde 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.

⁹ Bron: Servicepunt Welzijnsinformatie

4 Enquête Maatschappelijke dienstverlening

Naast de registratiegegevens wordt organisaties ook gevraagd een aantal vragen over specifieke vormen van maatschappelijke dienstverlening te beantwoorden. De vragen die het CBS stelt zijn uit dit hoofdstuk weggelaten. De reden hiervoor is dat deze vragen en de definiëringen door het CBS worden bepaald en regelmatig kunnen wijzigen. Hier gaat het uitsluitend om specifieke vragen die van belang zijn voor de maatschappelijke dienstverlening. Voor de Maatschappelijke Dienstverlening wordt er in de Madi-Monitor een beperkte set specifieke informatie gevraagd.

Soort vraag	Omschrijving	Specifiek voor
Personeel	Aantal personen op de loonlijst van uw bedrijf inclusief oproep- en invalkrachten (personen en in FTE's). Ook meetellen personen op loonlijst werkzaam via de Wet Werk en Bijstand (WWB) (waaronder voormalige ID-banen). NIET meetellen personeel dat volledig arbeidsongeschikt is (WAO/WIA).	AMW, SRW
Uitvoering - Werkzame personen - FTE	Uitvoering zijn de medewerkers die direct betrokken zijn in de uitvoering van het primaire proces.	AMW, SRW
Leidinggevend /management - Werkzame personen - FTE	Leidinggevend / management betreft de medewerkers die in de lijn leidinggevende taken hebben.	AMW, SRW
Ondersteunend - Werkzame personen - FTE	Bij ondersteuning gaat het om medewerkers met ondersteunende taken.	AMW, SRW
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.	AMW, SRW
Vacatures in FTE	Het aantal openstaande vacatures per 31 december	
% ziekteverzuim volgens bedrijfsvereniging	% ziekteverzuim volgens bedrijfsvereniging inclusief zwangerschapsverlof.	
Aantal vrijwilligers	Aantal vrijwilligers in uw organisatie werkzaam voor de onderscheiden werksoorten	AMW, SRW
Financiën		
Totale bedrijfskosten	Totale kosten van de organisatie die toe te rekenen zijn aan de onderscheiden werksoorten.	AMW, SRW
Totale bedrijfsopbrengsten	Totale opbrengsten van de organisatie die toe te rekenen zijn aan de onderscheiden werksoorten.	AMW, SRW
Kostprijs per FTE uitvoerend	De kostprijs die uw organisatie hanteert per FTE uitvoerend.	AMW, SRW
Hanteert uw organisatie een wachtlijst	Indicatie of de organisatie een wachtlijst hanteert.	AMW
Aantal dossiers op	Het aantal dossiers dat op de wachtlijst staat voor het	AMW

wachtlIJst	AMW per 31 december van de verslagperiode.	
Gemiddelde duur van de wachtlIJst in dagen	Het aantal dagen dat een dossier gemiddeld op de wachtlIJst staat. Let op: het gaat om wekdagen (7).	AMW
Aantal locaties	Het gaat om het aantal locaties (exclusief spreekuur-adressen) waar over uw organisatie beschikte op 31 december.	AMW, SRW
Geografische ligging locaties	Als de organisatie op 31 december over meer locaties beschikte, liggen die dan in 1 gemeente, binnen 1 provincie of in meer dan 1 provincie.	AMW, SRW
Geografisch werkgebied	Het geografisch werkgebied van uw organisatie bestreek op 31 december: 1 gemeente, meer gemeentes maar binnen 1 provincie of in meer dan 1 provincie.	AMW, SRW
Werkt uw organisatie uitsluitend landelijk	Indien uw organisatie uitsluitend landelijk werkt dan dit hier aangeven. Dit is van invloed op de verwerking van de gegevens.	AMW, SRW
Inwoneraantal werkgebied AMW	Het aantal inwoners in het totale werkgebied dat de organisatie heeft per werksoort 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.	AMW, SRW
SelectielIJst gemeenten	In deze lijst kan worden aangegeven in welke gemeente(n) de instelling werkzaam is.	AMW, SRW
Heeft u organisatie kwaliteitsbeleid ontwikkeld:	Hier wordt het beleid bedoeld in het kader van HKZ.	AMW, SRW
Uw organisatie beschikt over een kwaliteitscertificaat:HKZ	Bedoeld wordt het kwaliteitscertificaat in het kader van HKZ.	AMW, SRW
Uw organisatie beschikt over een kwaliteitscertificaat NEN Schuldhulpverlening	Bedoeld wordt het kwaliteitscertificaat in het kader van de certificering in de schuldhulpverlening..	AMW, SRW

Bijlage 1 Waarom een Informatiemodel Maatschappelijke dienstverlening

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 Maatschappelijke Dienstverlening.

B1.1 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 Vivam¹⁰. Het ontwerp van het Informatiemodel werd uitgevoerd door het adviesbureau van de VNG: SGB0. 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 AMW¹¹.

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.

¹⁰ 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.

¹¹ Daarentegen was wel sprake van het GFO SCW, het GFO WO en het GFO Welzijn, waarbij de 'G' kwam te staan voor 'Gemeenschappelijk'.

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.

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 bdwAdvies¹². 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 waarderen 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 Infor-

¹² Voorheen VOG Advies; indertijd al los van de VOG.

matiemodel 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.

Versie 2008: van AMW naar maatschappelijke dienstverlening

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. Er waren diverse aanleidingen voor de ontwikkeling van het Informatiemodel 2008.

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. Daarnaast was een aantal codelijsten aan actualisatie toe. Daarbij ging het met name om de codelijsten 'manifest probleem', 'type hulpverlener' (verwijzer) en 'type hulpverlening'.

Een andere belangrijke ontwikkeling was en is het toenemende aantal bredere welzijnsorganisaties. Het AMW werd en wordt steeds meer opgenomen in concepten van veelal maatschappelijke dienstverlening. 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 2008-versie is in de jaren erna verscheidene keren aangepast. Afgezien van kleine wijzigingen vallen met name de toevoeging van de schuldhulpverlening en het sociaal raadsliedenwerk op.

Versie 2011: het informatiemodel maatschappelijke dienstverlening

Met de toevoeging van het ouderenvadviserwerk werd het Informatiemodel 2011 een feit. In het Informatiemodel is de geschiedenis van het AMW nog wel zichtbaar, maar wordt in toenemende mate losgelaten. Het informatiemodel vormt hiermee een solide basis voor eenheid in registratie en informatie. Daarnaast is het Informatiemodel ook geschikt voor uitbreiding naar andere vormen van welzijnswerk.

De verschillen met het Informatiemodel 2000 zijn in bepaalde opzichten groot. Dit is met name terug te zien in de codetabellen van Type Tra-

ject, Netwerkpartners en problematieken. Daarnaast is juist gekozen voor verbreding van het model naar cliëntgerichte werkzaamheden en niet direct cliëntgerichte werkzaamheden. Hiermee kan op basis van het informatiemodel een compleet overzicht gegeven worden van het werkveld van de maatschappelijke dienstverlening.