



joint

Postbus 268  
5201 AG 's-Hertogenbosch  
Telefoon 073 - 139920  
Giro 2904386

5 DEC. 1983

Aan geadresseerde.



's-Hertogenbosch, 21 november 1983  
nr. 51.949-BW/LB

L.S.,

Deze lijst kan als hulpmiddel worden gebruikt wanneer verduidelijkt moet worden wat het AMW doet.

Wanneer het AMW bijvoorbeeld met de RIAGG's over de wederzijdse taakafstemming spreekt, is het handig zo'n lijst bij de hand te hebben.

Ook kan deze takenlijst een belangrijke functie vervullen in de contacten die de instellingen voor algemeen maatschappelijk werk met gemeentebesturen of met andere organisaties hebben.

Op 19 oktober '83 is het bestuur van de Joint met deze lijst accoord gegaan.

De ledenraad van de Vivam heeft de lijst op 17 november '83 vastgesteld.

Meerdere exemplaren van deze Takenlijst van het AMW zijn verkrijgbaar door storting van f 3,-- per exemplaar (incl.portokosten) op girorekening 2904386 t.n.v. Joint, 's-Hertogenbosch, onder vermelding van "Takenlijst AMW".

B. Walpot

INHOUD

I	Werkdoelen van het AMW	blz. 3
II	De plaatsbepaling van het AMW	blz. 4
III	De kenmerken van het AMW	blz. 5
IV	De taken van het AMW	blz. 6

Bijlage: - over de organisatie van het AMW  
- over de problemen waarmee het AMW te maken krijgt  
- over het bereik van het AMW

met name werkzaam voor de AMW instellingen verenigd in VIVAM



I Werkdoelen van het algemeen maatschappelijk werk \*

Het algemeen maatschappelijk werk biedt hulp aan mensen, die problemen hebben:

- tengevolge van verstoorde of onvoldoende aanwezige relaties tussen hen en hun sociale omgeving
- bij het verwerken van gebeurtenissen en omstandigheden, die diep ingrijpen in het leven van mensen
- omdat ze zich onvoldoende zelfstandig kunnen handhaven en ontplooien
- omdat ze onvoldoende kennis hebben van regelingen, voorzieningen en mogelijkheden in de samenleving
- omdat hun elementaire bestaansvoorwaarden ontbreken.

\* Deze omschrijving is overgenomen uit de R.B.R. maatschappelijke dienstverlening van 15/10/'81 art. 2.

## II De plaatsbepaling van het algemeen maatschappelijk werk

Het algemeen maatschappelijk werk is één van de kerndisciplines van de eerstelijnszorg, tegenwoordig ook wel de algemene thuiszorg genoemd.

Het algemeen maatschappelijk werk oriënteert zich in haar presentatie op de leef- en organisatiepatronen van de bevolking, waarbij een drieledige werkoriëntatie wordt onderscheiden:

- lokaal-gericht (voorpostfunctie in territoriale eenheden als buurt, wijk en dorp);
- vindplaats-gericht (kaders waarin problemen zich kunnen manifesteren, zoals in scholen, bejaardenvoorzieningen, ziekenhuizen.
- probleem-gericht (risicogevoelige groepen, zoals ex-psychiatrische patiënten, ex-delinquenten, oorlogsgetroffenen, slachtoffers van geweld, culturele minderheden, bejaarden, en dergelijke).

Ter toelichting het volgende:

Vaak is het onvoldoende om de AMW-taken in hun algemeenheid lokaal aan te bieden.

Afhankelijk van de lokale situatie kan het nodig zijn dat het AMW zijn aandacht daarnaast ook expliciet richt op bepaalde groepen en/of voorzieningen. Wij denken aan:

- schooljeugd/onderwijsvoorzieningen
- huisvestingszaken
- culturele minderheden
- arbeidsongeschikten/gehandicapten
- slachtoffers van geweld
- vluchtelingen.

Vanuit AMW-instellingen wordt nogal eens meegewerkt aan de sociale 'indicatiestelling' ten behoeve van huisvestingszaken, opname in bejaardenoorden, toelating tot bijzondere scholen voor buitengewoon onderwijs.

Als kerndiscipline in de eerste lijn heeft het AMW te maken met andere vormen van eerstelijns hulpverlening, waaronder in het bijzonder met de huisartsengeneeskunde, wijkverpleging, gezinsverzorging. Ook wordt samengewerkt met sociaal cultureel werk, onderwijs, G.S.D.'s, bejaardenzorg e.a.

Het AMW is er expliciet op gericht om met deze voorzieningen zodanige relaties te onderhouden, dat een optimaal en op elkaar afgestemd aanbod van hulpverlening wordt gerealiseerd. In sommige situaties nemen deze relaties de vorm aan van een gezamenlijke verantwoordelijkheid van de verschillende hulpverleners voor de gehele eerstelijns hulpverlening in een bepaald gebied (wijkwerk, streven naar integrale hulpverlening e.d.)

Als één van de voorzieningen in de eerste lijn funktioneert het AMW als aanvulling op de zelfzorg en spontane mantelzorg. Waar mogelijk worden bij het vervullen van sommige taken vrijwilligers betrokken (m.n. bij de taken informatie en advies en concrete dienstverlening.) Ook is het algemeen maatschappelijk werk beschikbaar voor consultatie.

### III Kenmerken van het algemeen maatschappelijk werk

- 1 Het AMW werkt procesmatig met gebruikmaking van agogische technieken. De hulpverlening kan individueel, partner/gezinsgericht of in een groep plaatsvinden.
- 2 Het AMW is er expliciet op gericht bij de vaststelling van de problematiek de omgevingsfactoren te betrekken, die in relatie tot de problematiek staan, om deze vervolgens óók bij de probleemoplossing te gebruiken.
- 3 Het AMW is toegankelijk zonder verwijzing.
- 4 Het AMW draagt (zo mogelijk tezamen met andere zorgverleners in de eerste lijn) bij aan de continue bereikbaarheid/ beschikbaarheid van de algemene thuiszorg.
- 5 Het AMW werkt ambulant.
- 6 Het AMW stelt zich open voor iedereen en voor een breed scala van hulpvragen (is niet specialistisch, is algemeen georiënteerd).
- 7 De cliënten van het AMW brengen hun problemen vaak niet geordend; het AMW is er methodisch op gericht juist bij die vage of ongeordende problemen verhelderend te werken. Verder wordt op vragen van de cliënt ingegaan, meestal door zelf te begeleiden; soms door iemand te helpen gebruik te maken van gespecialiseerde instellingen, maar vaak gebeuren deze taken in combinatie.
- 8 Het AMW werkt curatief, structureel en preventief.
- 9 Daarbij blijft het AMW onafhankelijk in zijn opstelling.
- 10 Het AMW werkt zo mogelijk vanuit een teamverband, (mede met het oog op collegiale toetsing en kwaliteitsbewaking).
- 11 Het AMW werkt met de beroepscode voor de maatschappelijk werker \*
- 12 Het AMW werkt samen met de andere eerstelijnsdisciplines.
- 13 Vanwege haar eerstelijnspositie wordt het AMW met een groot aantal verschillende problemen van cliënten en groepen in de samenleving gekonfronteerd.

\* Deze beroepscode is overigens niet dwingend voor maatschappelijk werkers die niet bij de beroepsvereniging zijn aangesloten.

#### IV De taken van het algemeen maatschappelijk werk

Taak: Procesmatige hulpverlening (bij deze hulp ontwikkelt de cliënt sociale vaardigheden, waardoor hij/zij de eigen verantwoordelijkheid voor zijn situatie beter aan kan of deze situatie kan wijzigen).

Deeltaken	Omschrijving
Begeleiding bij psycho-sociale problemen	<ul style="list-style-type: none"><li>- Het bemoedigend en steunend contact over kortere en langere tijd, vanwege een belastende situatie, waarin de kans bestaat dat de cliënt zonder voldoende inzicht en steun de moed verliest, vereenzaamt of tot kortsluitingsreacties komt.</li><li>- Het op verandering richten van krachten van een cliënt of een cliëntstelsel, door het bieden van hulp, waardoor de cliënt of het cliëntstelsel probleemoplossend bezig kan zijn en zijn eigen mogelijkheden gaat benutten.</li><li>- Cliënt helpen inzicht te krijgen in eigen houding en gedrag en in de relaties en communicatiepatronen met anderen.</li><li>- Het begeleiden van een groep van personen die tezamen geen hulpeenheid vormen maar i.v.m. overeenkomstige problemen t.b.v. de hulpverlening zijn samengebracht (bijv. mensen met opvoedingsproblemen, bij echtscheiding en werkloosheid, psychosomatische klachten). Hierbij wordt bewust gebruik gemaakt van de eigen ervaringen en krachten van de deelnemers in een groep, hetgeen vaak neerkomt op het versterken van de onderlinge hulp.</li></ul>
Crisisinterventie	<ul style="list-style-type: none"><li>- Opvang van, inspelen op, beschikbaar zijn voor noodsituaties met een spoedeisend karakter, waaronder: ernstige emotionele crises, verlatingen, mishandeling, weggelopen kinderen, en bij slachtofferhulp.</li></ul>

IV De taken van het algemeen maatschappelijk werk (vervolg)

Taak: Informatie en Advies

Deeltaken	Omschrijving
Informatie	- Wegwijs maken in sociale kaart, regelingen, procedures van diensten en voorzieningen.
Advies	- Advisering bij materiële problematiek, zoals inkomensbesteding, huisvesting, opleiding, arbeid.

IV De taken van het algemeen maatschappelijk werk (vervolg)

Taak: Bemiddeling en pleitbezorging

Deeltaken	Omschrijving
Bemiddelen naar organisaties en instituten	<ul style="list-style-type: none"><li>- Wegnemen van barrières tussen cliënt enerzijds en instituten en organisaties anderzijds.</li><li>- Cliënten vertrouwd maken met de inhoud en werkwijze van bestaande voorzieningen.</li><li>- Hulp bij het vertalen van de eigen situatie van cliënten naar bestaande regelingen/voorzieningen.</li></ul>
Bemiddelen tussen personen	<ul style="list-style-type: none"><li>- Gedacht wordt aan o.a.: omgangsregelingen na echtscheiding, burenconflicten, conflicten op het werk.</li></ul>
Pleitbezorging	<ul style="list-style-type: none"><li>- Ingaan op een verzoek van een cliënt-systeem - zijn belang te behartigen bij derden.</li></ul>



IV De taken van het algemeen maatschappelijk werk (vervolg)

Taak: Verwijzing en consultatie

Deeltaken	Omschrijving
Verwijzing	- Ervoor zorgen dat de cliënt daar terecht komt waar hij met zijn probleem het meest adequaat geholpen kan worden
Consultatie	- Andere hulpverleners helpen bij het onderkennen en overwinnen van belemmeringen die samenhangen met hun taakvervulling.

IV De taken van het algemeen maatschappelijk werk (vervolg)

Taak: Concrete dienstverlening (het verrichten van handelingen in plaats van de cliënt, eventueel met inschakeling van vrijwilligers).

Deeltaken	Omschrijving
Helpen bij gebruik- maken van bestaande voorzieningen	<ul style="list-style-type: none"><li>- Verzorgen van aanvragen.</li><li>- Opstellen van bezwaarschriften.</li><li>- Meegaan met iemand: naar spreekuur, bij een opname of iets dergelijks.</li></ul>
Voorzieningen verzorgen	<ul style="list-style-type: none"><li>- Zorgen dat voorzieningen, die voor cliënt nodig zijn, gerealiseerd worden.</li></ul>
Budgetteren/schuld- bemiddeling	<ul style="list-style-type: none"><li>- Helpen bij het rondkomen van een inkomen.</li></ul>

IV De taken van het algemeen maatschappelijk werk (vervolg)

Taak: Signaleren en entameren

Deeltaken	Omschrijving
Signaleren	- Het opsporen en kenbaar maken van knelpunten in de samenleving of bij niet goed funktionerende instanties, bijv. bij woonsituaties, werkomstandigheden, toegankelijkheid van voorzieningen.
Entameren	- Zelfhulp mede opbouwen en stimuleren; hiervan enkele voorbeelden: Cliënten aanmoedigen om in combinatie met anderen, die op gelijksoortige problemen stoten, aan de eigen situatie te werken. Ingeval van een specifieke lokale problematiek kan worden deelgenomen aan buurt- of wijkgroepen; dit met het oog op voorlichting danwel begeleidingsvragen.

IV De taken van het algemeen maatschappelijk werk (vervolg)

Taak: Inschakelen en begeleiden van vrijwilligers

Deeltaak	Omschrijving
Inschakelen	- Vrijwilligers bij de hulpverlening betrekken en taken laten vervullen m.n. als aanvulling op de taken informatie en advies en concrete dienstverlening.
Begeleiden	- Individueel danwel groepsgewijs vrijwilligers begeleiden. - Ondersteunen van zelfhulporganisaties en zelfhulpgroepen.

## Bijlage bij Takenlijst van het AMW

### OVER DE ORGANISATIE VAN HET AMW

Er zijn 180 AMW-instellingen die geografisch gespreid zijn over heel Nederland.

- 2/3 van deze AMW-instellingen zijn gecombineerd met gezinsverzorging
- AMW-instellingen die werken in een gebied dat meer dan één gemeente omvat, is eerder regel dan uitzondering (regionale problematiek).
- De AMW-instellingen werken gedeconcentreerd op wijk/dorpsniveau (de 180 AMW-instellingen zijn op ± 1300 plaatsen bereikbaar).
- AMW-instellingen worden bestuurd door vertegenwoordigers uit de lokale samenleving (particulier/maatschappelijk initiatief).
- Het AMW wordt uitgevoerd door
  - ± 2250 uitvoerend maatschappelijk werkers bij AMW-instellingen, waarvan een aantal in deeltijd. Er werken verder
  - ± 235 leidinggevende functionarissen bij AMW-instellingen
    - 11 landelijke staffunctionarissen
    - 35 provinciale staffunctionarissen.

### OVER DE PROBLEMEN WAARMEE HET AMW GEKONFRONTEERD WORDT

Het AMW wordt met een groot aantal verschillende problemen geconfronteerd. De volgende problemen worden aangetroffen: huwelijksmoeilijkheden, opvoedingsproblemen, problemen van inwonende ouders/inwonende kinderen, werkloosheid en arbeidsongeschiktheid, lichte psychische en psychosomatische klachten, schulden en schuldsanering, huisvestingsproblemen, burenruzies, problemen met werkgevers en collega's, alcoholisme, rouwverwerking, fobische klachten e.d.

Een gedeelte van de cliënten richt zich tot de maatschappelijk werker, omdat men zich onjuist behandeld acht door organisaties waarvan men afhankelijk is, zoals gemeentelijke sociale diensten, bedrijfsverenigingen, woningcorporaties, ziekenfondsen, gemeentelijk administratiekantoor en dergelijke. Er komen mensen die geholpen willen worden met het invullen van allerlei formulieren: belasting, huursubsidie, kinderbijslag, aanvragen voor studiebeurs, het opmaken van bezwaarschriften e.d.

De cliënten en het soort problemen waarmee het AMW geconfronteerd wordt zijn soms aanleiding klachten te deponeren bij verschillende (overheids)organen. Men signaleert een bepaald probleem in de hoop dat gezocht wordt naar een meer permanente oplossing van het gesignaleerde. Het soort problemen, de frequentie waarin zij voorkomen en de samenhang daartussen kunnen wisselen. Dit hangt samen met de problematiek waar de regio of stad vooral mee te maken heeft.

Het Joint-registratiesysteem hanteert de volgende probleem-indeling:

inkomen  
bestedingspatronen  
huisvesting  
vorming/opleiding  
arbeid  
gezondheid/verzorging  
echtscheiding  
relatie tot partner  
relatie tot ouder/kinderen  
relatie tot andere personen  
relatie tot maatschappelijke organisatie  
multiprobleemgezin  
verwerking eigen omstandigheden  
eenzaamheid  
identiteitsvragen  
problemen i.w.m. seksualiteit  
problemen i.v.m. verslaving  
overige psychische problemen  
problemen i.v.m. cultuurverschillen  
niet van toepassing.

In 1982 blijkt, dat ongeveer 1/3 van de hulpvragers problemen heeft die meer dan één terrein betreffen. Bij  $\pm 30\%$  van de hulpeenheden worden tenminste twee probleemgebieden gesignaleerd.

Als we kijken naar de belangrijkste genoemde problemen, dan valt op dat:

- ongeveer 30% van de hulpvragers problemen heeft in de directe relaties
- ongeveer 20% problemen heeft in de sfeer van verwerking, identiteit, eenzaamheid of andere psychische problemen
- ongeveer 15% huisvesting als belangrijkste probleem noemt
- tenslotte blijkt dat ook problemen i.v.m. gezondheid (incl. verzorging) en inkomensproblemen/bestedingsproblemen onder de cliënten van het AMW tamelijk hoog scoren, respectievelijk  $\pm 7\%$  en  $\pm 12,5\%$ .

#### OVER HET BEREIK VAN HET AMW

Leeftijd van cliënten in percentages:

0 t/m 19 jaar	15
20 - 29 jaar	20
30 - 39 jaar	24
40 - 49 jaar	18
50 - 59 jaar	11
60 - 64 jaar	3
65 - 69 jaar	3
70 jaar en ouder	6
	<hr/>
	100

Leefsituatie van AMW-cliënten in percentages:

(afkomstig uit) gezinnen, al of niet met kinderen	55%
éénoudergezinnen	15%
alleenstaanden	30%

Maatschappelijke positie van AMW-cliënten in percentages:

De hulpvrager, diens partner of ouders hebben een inkomen uit arbeid of eigen bedrijf 46%

De hulpvrager is aangewezen op een sociale uitkering (WAO, AWW, WW, WWV, RWW, ABW, AOW) 54%



