

KPI-model

Klik op de tegels voor de definities



Impact KPI's

I 1. Financiën

I 2. Wonen en leefbaarheid

I 3. Werk, opleiding
en activiteiten

I 4. Sociale relaties

I 5. Lichamelijke gezondheid

I 6. Psychische gezondheid

I 7. Zingeving

Effecten indicatoren

E 1. Financiën

E 2. Wonen en leefbaarheid

E 3. Werk, opleiding
en activiteiten

E 4. Sociale relaties

E 5. Lichamelijke gezondheid

E 6. Psychische gezondheid

E 7. Zingeving

Activiteiten KPI's

A. Starten

A. Analyseren situatie,
verhelderen vraag

Hoog
complex

A. Samenwerking
partners

A. Uitvoeringsfase

Eind-
evaluatie

A. Afronden, opvolgen,
verlenen nazorg

Laag complex

Vetgedrukte KPI's

Hulp nodig met het selecteren van een setje KPI's?
Kijk dan als eerste naar de vetgedrukte, dat zijn de KPI's waarvan de leden van de werkgroep hebben aangegeven dat deze het meest cruciaal zijn. In hoofdstuk 5 van de handleiding wordt hier verder op ingegaan.

Impact KPI's

Impact KPI's zijn indicatoren die iets zeggen over de impact van sociaal werk voor het maatschappelijk resultaat. Per leefgebied zijn indicatoren opgesteld. De impact KPI's kunnen heel divers zijn: kwantitatief of kwalitatief.

Effecten indicatoren

Effecten indicatoren zijn de directe effecten van de activiteiten van sociaal werk voor de bewoner op basis van vragenlijsten of, als dat niet mogelijk is, naar inzicht van de professional op klantniveau.

Basisvragenlijst deelnemers

Vragenlijst professionals

Activiteiten KPI's

Activiteiten KPI's hebben betrekking op wat je doet: van start tot afronding. Deze indicatoren kunnen op verschillende momenten binnen het proces toegepast worden. Dit procesmodel kan worden gezien als een generieke kapstok. Uiteraard is dit geen lineair proces, maar evalueer je voortdurend, keer je soms terug naar een eerdere stap en kun je soms een stap overslaan. We maken onderscheid tussen processen met een lage en hoge complexiteit; bij de laatste zijn meerdere partijen betrokken en is het extra belangrijk om rollen en verantwoordelijkheden expliciet te maken.



Financiën

Inkomsten en uitgaven, Bestedingspatroon, Administratie, Regelingen en voorzieningen, Armoede en uitsluiting

ID	Naam	Definitie	Beoogd effect
I 1.1.1	I 1.1.1 % huishoudens met een laag inkomen	I 1.1.1 Het percentage huishoudens met een laag inkomen per gemeente en landelijk. Er is sprake van een laag inkomen als het inkomen omgerekend naar een inkomen van een alleenstaande, een lagere koopkracht vertegenwoordigt dan een vastgesteld bedrag.	E 1.1. Schuldenproblematiek en armoede in vroegtijdige fase aanpakken; voorkomen dat situatie uit de hand loopt en problematiek op andere leefgebieden verslechtert
I 1.1.2	I 1.1.2 # huishoudens dat in de schuldhulpverlening, problematische schulden en de risicovolle schulden zit.	I 1.1.2 Hierbij wordt gekeken naar de aantal schulden die zijn opgebouwd per huishouden. Er zijn 3 gradaties van schulden waar naar gekeken wordt: <ol style="list-style-type: none"> Schuldhulpverlening(Wsnp) Problematische schulden Risicovolle schulden 	
I 1.1.3	I 1.1.3 % dat moeite heeft met rondkomen per leeftijdscategorie	I 1.1.3 Het percentage jongeren (18-27), volwassenen en ouderen dat moeite heeft met rondkomen.	
I 1.2.1	I 1.2.1 # huishoudens met bijstandsuitkeringen / totaal huishoudens	I 1.2.1 Het aantal bijstandsuitkeringen aan huishoudens op de grond van Wet Werk en bijstand en de participatiewet. De uitkeringen aan personen in een instelling, de elders verzorgden en de uitkeringen voor de dak- en thuislozen zijn niet inbegrepen.	E 1.2 Effect op maatschappelijke kosten
I 1.2.2	I 1.2.2 # bijstandsuitkeringen aan alleenstaande huishoudens	I 1.2.2 Het aantal alleenstaanden met bijstandsuitkeringen / huishoudens alleenstaand. Een alleenstaande is een persoon die alléén zichzelf, particulier, dus niet-bedrijfsmatig, voorziet van huisvesting en in dagelijkse levensbehoeften. Een alleenstaande vormt een eenpersoonshuishouden.	
I 1.3.1	I 1.3.1 % Nederlanders dat onder de armoedegrens leeft	I 1.3.1 Er wordt gekeken naar het percentage huishoudens met langdurig laag inkomen.	
I 1.3.2	I 1.3.2 # personen die zijn geholpen door de Voedselbank	I 1.3.2 Het aantal personen dat voedselhulp kreeg.	E 1.3 Volwassen en kinderen voorzien in primaire levensbehoeften
I 1.3.3	I 1.3.3 % / # personen dat gebruik maakt van aanvullende inkomensvoorzieningen en / of armoederegelingen	I 1.3.3 Het aantal of percentage personen dat gebruik maakt van aanvullende inkomensvoorzieningen en / of armoederegelingen	



Wonen en leefbaarheid

Huisvesting, Leefbaarheid buurt, Veiligheid

ID	Naam	Definitie	Beoogd effect
I 2.1.1	I 2.1.1 Leefbarometer: dimensie veiligheid	I 2.1.1 Veiligheid gemeente afgezet tegen landelijkniveau. De score van de gemeente op de dimensie veiligheid van de leefbarometer, afgezet tegen het landelijke gemiddelde. Hierbij is de gemiddelde score op 0 gesteld. De richting van de score geeft daarmee aan of de gemeente boven of beneden het landelijk gemiddelde scoort.	E 2.1 Bewoners van wijken met heftige sociale problematiek en leefbaarheidsvraagstukken bewegen zich op een comfortabele manier in hun eigen woon- en leefomgeving.
I 2.1.2	I 2.1.2 Sociale veiligheid	I 2.1.2 De score van sociale onveiligheid ingedeeld in 3 indices. 1. Onveiligheidsgevoelens (hoe onveilig men zich in de buurt voelt) 2. Vermijdingsgedrag (hoe vaak men het eigen gedrag aanpast aan situaties in de buurt in verband met onveiligheid) 3. Onveiligheidsperceptie (de ervaren omvang van criminaliteit in de buurt)	
I 2.1.3	I 2.1.3 # politieregistraties van overlast jeugd	I 2.1.3 Het cijfer geeft het aantal politieregistraties weer van meldingen waarbij geklaagd wordt over jeugd. Overlast is een situatie waarin er hinder wordt ondervonden van een toestand, persoon object of iets dergelijks.	
I 2.1.4	I 2.1.4 # politieregistraties overtreding huisverbod, huisvredebreuk of lokaal vredebreuk	I 2.1.4 Het aantal overtredingen van een opgelegd huisverbod, dat wil zeggen het zich bevinden op/in de locatie waarvoor het huisverbod geldt, waaronder het zoeken van contact, o.a. ook email en telefonisch contact na een huisverbod.: Wederrechtelijk binnendringen in een woning, besloten lokaal of erf bij een ander in gebruik, of, wederrechtelijk aldaar vertoevende, zich niet op eerste vordering van de rechthebbende verwijderen uit die woning. : Het wederrechtelijk binnendringen in een voor een openbare dienst bestemd lokaal, of, wederrechtelijk aldaar vertoevende, zich niet op eerste vordering van de rechthebbende verwijderen uit dat lokaal.	
I 2.2.1	I 2.2.1 # % personen dat hulp biedt aan personen buiten eigen huishouden wordt gegeven	I 2.2.1 Het percentage personen dat maandelijks of vaker hulp geeft aan personen buiten het eigen huishouden (oppassen op kinderen; hulp vanwege problemen; hulp bij de administratie of praktische zaken).	E 2.2 Ze houden rekening met hun omgeving, er ontstaat meer cohesie en individuen en groepen kunnen zelf op een constructieve manier in actie komen wanneer zij tekorten of problemen in hun omgeving signaleren.
I 2.3.1	I 2.3.1 % personen die zich inzet voor de buurt	I 2.3.1 Het percentage van bewoners dat zich op minstens één van de volgende manieren in voor de buurt: organiseren feesten/activiteiten, schoonhouden van buurt, groenonderhoud in buurt en buurtproblemen/verbeterpunten onder de aandacht brengen.	E 2.3 Iedere persoon draagt op zijn eigen manier bij aan een prettige en veilige woon en -leefomgeving.



Werk, opleiding en activiteiten

Toeiden naar werk, Onderwijs en opleiding, Vrijtijdbesteding, Vrijwilligerswerk, Zinnvolle dagbesteding

ID	Naam	Definitie	Beoogd effect
I 3.1.1	I 3.1.1 # personen dat participeert (op diverse terreinen)/ participatiegraad in %	I 3.1.1 Het aantal personen dat 'meedoet in de samenleving' / het percentage personen dat participeert: Participatiegraadformule %: aantal participerende personen / aantal participatiegeschikte personen * 100%.	E 3.1 Volwassenen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt, tot onderwijs en opleidingen en zinnvolle activiteiten hebben voldoende inzicht en zelfvertrouwen gekregen om hun eigen situatie ter hand te nemen en te participeren.
I 3.2.1	I 3.2.1 Risico op onderwijsachterstand	I 3.2.1 In deze KPI wordt een onderscheid gemaakt tussen Peuters en basisschool. Leerlingen die particulier of speciaal onderwijs volgen worden niet meegerekend. Hierin worden omgevingskenmerken gebruikt die volgens het onderzoek van CBS het risico van een kind op onderwijsachterstand voorspellen. Omgevingskenmerken: <ul style="list-style-type: none"> • Opleidingsniveau ouders • Herkomst • Verblijfsduur • Wel of niet schuldsanering • Het gemiddelde opleidingsniveau van moeders op school 	E 3.2 Kinderen en jongvolwassenen krijgen het onderwijs en de ondersteuning waar ze recht op hebben.
I 3.2.2	I 3.2.2 % uitvallers of voortijdige schoolverlaters (zonder doorstart op nieuwe school)	I 3.2.2 Het percentage van het totaal aantal leerlingen van het VO en MBO (12-23 jaar) dat voortijdig, dat wil zeggen zonder startkwalificatie, het onderwijs verlaat.	
I 3.2.3	I 3.2.3 % achterstandsleerlingen	I 3.2.3 Het percentage leerlingen (4-12 jaar) in het primair onderwijs dat kans heeft op een leerachterstand.	
I 3.3.1	I 3.3.1 % maatschappelijke participatie	I 3.3.1 Het percentage inwoners van 65 jaar en ouder dat maatschappelijk participeert in de samenleving	E 3.3 De participatie van mensen in de wijk is groot
I 3.3.2	I 3.3.2 % van de volwassenen dat mantelzorg verleent (vrijwillig)	I 3.3.2 Het percentage van de volwassenen (19+) dat aangeeft mantelzorg te verlenen.	
I 3.3.3	I 3.3.3 % personen dat zich vrijwillig inzet voor anderen en de samenleving	I 3.3.3 Het percentage dat zich vrijwillig in zet voor een of meer van de volgende zaken (mantelzorg, buurthulp, vrijwilliger organisatie, hulp buiten het huishouden)	



Sociale relaties

Gezin, familie, relatie en vrienden, Buurtgenoten, Netwerkontwikkeling, Sociale steun

ID	Naam	Definitie	Beoogd effect
I 4.1.1	I 4.1.1 % personen die zich matig tot sterk sociaal uitgesloten voelt (per leeftijdscategorie)	I 4.1.1 Percentage sociale uitsluiting wordt berekend aan de hand van meerdere vragen afkomstig van de sociale uitsluitingsindex gezondheidsenquête. Deze bestaat uit vier dimensies: 1. Sociale participatie 2. Materiele deprivatie 3. Toegang tot sociale rechten 4. Normatieve integratie	E 4.1 Mensen die grote belemmeringen op sociaal vlak kennen, bouwen een aantal gewenste sociale contacten op die hen een veilig, gewaardeerd en welkom gevoel geven en hen tot steun kunnen zijn.
I 4.1.2	I 4.1.2 # personen dat hulp vraagt via burennetwerken	I 4.1.2 Totaal aantal aanvragen dat via een burennetwerk is binnengekomen.	
I 4.1.3	I 4.1.3 % personen dat gebruik kan maken van een (steunend / sociaal) netwerk	I 4.1.3 % Het percentage dat een beroep kan doen op hun eigen sociale netwerk	
I 4.2.1	I 4.2.1 % personen die geen sociale steun ervaren per bevolkingsgroep	I 4.2.1 Het percentage inwoners dat weinig sociale steun uit zijn omgeving ervaart. <ul style="list-style-type: none"> • 17-23 jaar • 19-64 jaar • 65-79 jaar • 80 jaar en ouder 	E 4.2 Bewoners ervaren dat ze op sociaal vlak mee kunnen doen in de samenleving.
I 4.2.2	I 4.2.2 % huishoudens met zorg en ondersteuning (GMSD indicatorenlijst)	I 4.2.2 Deze indicator toont het percentage huishoudens dat zorg en ondersteuning ontvangt per domein. Deze domeinen omvatten voorzieningen onder de Wmo 2015, de Jeugdwet en/of de Participatiewet.	
I 4.2.3	I 4.2.3 % personen dat sociaal maatschappelijk participeert	I 4.2.3 % personen dat sociaal maatschappelijk participeert. Sociaal maatschappelijk participeren betekent dat mensen actief meedoen in de samenleving, bijvoorbeeld door vrijwilligerswerk te doen, lid te zijn van een sportclub, te stemmen bij verkiezingen, of hun burens te helpen.	
I 4.3.1	I 4.3.1 % ouders/opvoeders die een stabiele opvoeding kunnen bieden	I 4.3.1 Het percentage ouders/opvoeders dat een stabiele opvoeding kan bieden aan hun kinderen.	E 4.3 Opvoeders kunnen hun ouderrol oppakken en versterken hun relatie met hun kind(eren).



Lichamelijke gezondheid

Lichamelijke gezondheid en veiligheid, Fysieke conditie, Signaleren van ziekte/stoornis en beperkingen, Gezondheidsbevordering, Signaleren van ongezondheid en onveiligheid

ID	Naam	Definitie	Beoogd effect
I 5.1.1	I 5.1.1 % personen dat genoeg beweegt	I 5.1.1 Percentage personen ouder dan 19 jaar dat voldoet aan de Nederlandse Norm Gezond Bewegen.	E 5.1 Mensen voelen zich lichamelijk in balans of weten wat ze moeten doen om dit te worden of om verdere gezondheidsproblemen te voorkomen.
I 5.1.2	I 5.1.2 % lidmaatschap van een sportvereniging	I 5.1.2 (# inwoners van de gemeente dat een lidmaatschap heeft bij een of meerdere sportbonden / totale aantal inwoners in de gemeente.	
I 5.1.3	I 5.1.3 % personen dat overgewicht heeft	I 5.1.3 Percentage personen ouder dan 19 jaar met een Body Mass Index (BMI) van 25 en hoger	
I 5.2.1	I 5.2.1 # personen met een beperking dat participeert/ participatiegraad in %	I 5.2.1 De mate waarin personen met beperkingen (lichamelijk, psychisch, verstandelijk of zintuiglijk) onbeperkt kunnen meedoen. Het aantal personen dat 'meedoet in de samenleving' of het percentage personen met een beperking dat participeert: Participatiegraadformule %: aantal participerende personen / aantal participatiegeschikte personen * 100%.	E 5.2 Bewoners hebben lichamelijke achteruitgang of lichamelijke beperkingen geaccepteerd en weten hoe zij met hun beperkingen moeten omgaan. Hierdoor kunnen zij beter functioneren en actiever mee doen in de maatschappij.
I 5.3.1	I 5.3.1 Veiligheid van de fysieke omgeving	I 5.3.1 De score van de gemeente op de dimensie 'veiligheid' afgezet tegen het landelijk gemiddelde.	E 5.3 Fysieke onveiligheid/geweld is actief aangepakt.
I 5.3.2	I 5.3.2 # gevallen van aantasting lichamelijke integriteit	I 5.3.2 Aantal gevallen per 10.000 inwoners. Hierbij wordt (per regio) gekeken naar het aantasten en of het dreigen te aantasten van de lichamelijke integriteit. Hieronder wordt verstaan: bedreiging, mishandeling en openbare gewelddelicten.	



Psychische gezondheid

Psychisch welbevinden en emotionele veiligheid, Signaleren van psychisch onwel bevinden, ziekte, stoornissen en emotionele onveiligheid, Herstel en rehabilitatie

ID	Naam	Definitie	Beoogd effect
I 6.1.1	I 6.1.1 personen dat last heeft van zijn of haar psychische gezondheid	I 6.1.1 Het percentage personen per leeftijdscategorie dat last heeft van psychische gezondheid (depressie, overspannen, angststoornis).	E 6.1. Mensen voelen zich psychisch in evenwicht of weten wat ze moeten doen om dit te worden. Hun eigen gemoedstoestand en gedrag dragen bij aan het psychisch in evenwicht blijven en het algeheel functioneren van alle leden in een gezin en in hun sociale omgeving.
I 6.1.2	I 6.1.2 % Personen met een hoog risico op depressie of angststoornis	I 6.1.2 Geen definitie nog beschikbaar, indicator is nuttig i.v.m. tijdige signalering.	
I 6.1.3	I 6.1.3 % personen dat zich gelukkig voelt	I 6.1.3 Het percentage inwoners van 19 jaar en ouder dat aangeeft gelukkig te zijn.	
I 6.2.1	I 6.2.1 % personen dat openlijk kan spreken met familie of vrienden over psychische problemen/uitdagingen	I 6.2.1 Nader te definiëren.	E 6.2 Er is aandacht geweest voor acceptatie door buurtbewoners, en binnen het gezin waar deze vraagstukken aan de orde zijn.



Zingeving

Motivatie en drijfveren, Betekenisgeving, Dromen en verlangens, Cultuur en waarden, Spiritualiteit

ID	Naam	Definitie	Beoogd effect
I 7.1.1	I 7.1.1 % personen dat voldoende regie heeft over z'n eigen leven per leeftijdsgroep	I 7.1.1 Het percentage personen dat zelf aangeeft voldoende regie over zijn eigen leven te hebben. Gecategoriseerd per leeftijdsgroep: <ul style="list-style-type: none">• 17-23 jaar• 19-64 jaar• 65-79 jaar• 80 jaar en ouder	E 7.1 Volwassenen en kinderen zijn in staat op hun eigen manier, en passend bij hun leeftijd, betekenis te geven aan hun leven, veranderingen te realiseren of om te gaan met beperkingen.
I 7.2.1	I 7.2.1 De tevredenheid van personen met hun daginvulling	I 7.2.1 Een uitvraag naar de tevredenheid van de dag invulling van personen (op een schaal van x tot x).	E 7.2 Ze accepteren zichzelf en bouwen zelfvertrouwen op waardoor zij in staat zijn een leven te leiden zoals zij dat wensen. Daarnaast nemen mensen de verantwoordelijkheid om knelpunten aan te pakken.



Financiën

Inkomsten en uitgaven, Bestedingspatroon, Administratie, Regelingen en voorzieningen, Armoede en uitsluiting

Impact ID	Beoogd effect	Effectindicatoren interventies sociaal werk (output)	Referentie vragen deelnemers	Referentie vragen professionals
I 1.1.1	E 1.1 Schuldenproblematiek en armoede in vroegtijdige fase aanpakken; voorkomen dat situatie uit de hand loopt en problematiek op andere leefgebieden verslechtert	E 1.1.1 en E 1.3.1 % deelnemers dat door deelname beter financieel kan rondkomen	1a1	E1
I 1.1.2		E 1.1.2 % deelnemers dat door deelname schulden tijdig kan aflossen	1a2	
I 1.1.3		E 1.1.3 % deelnemers dat door deelname beter financieel kan rondkomen naar leeftijdscategorie	1a1, 1a3	
I 1.2.1	E 1.2 Effect op maatschappelijke kosten	E 1.2.1 % deelnemers dat door deelname geen gebruik meer maakt van bijstandsuitkering naar huishouden	1a3, 1a5	
I 1.2.2		E 1.2.2 % deelnemers dat door deelname geen gebruik meer maakt van bijstandsuitkering naar alleenstaand huishouden	1a3, 1a5	
I 1.3.1	E 1.3 Volwassen en kinderen voorzien in primaire levensbehoeften	E 1.3.1 en E 1.1.1 % deelnemers dat door deelname beter financieel kan rondkomen	1a1	
I 1.3.2		E 1.3.2 % deelnemers dat door deelname geen gebruik meer hoeft te maken van de voedselbank	1a6	
I 1.3.3		E 1.3.3 % deelnemers dat door deelname de toeslagen ontvangt waar zij recht op hebben	1a1, 1a3, 1a4	



Wonen en leefbaarheid

Huisvesting, Leefbaarheid buurt, Veiligheid

Impact ID	Beoogd effect	Effectindicatoren interventies sociaal werk (output)	Referentie vragen deelnemers	Referentie vragen professionals
I 2.1.1	E 2.1 Bewoners van wijken met heftige sociale problematiek en leefbaarheidsvraagstukken bewegen zich op een comfortabele manier in hun eigen woon- en leefomgeving.	E 2.1.1 % deelnemers dat door deelname zich veiliger voelt in de wijk	2a1, 2a3	E2
I 2.1.2		E 2.1.2 % deelnemers dat door deelname niet meer omrijdt/omloopt in de wijk	2a1, 2a2, 2c1	
I 2.1.3		E 2.1.3 % deelnemers dat door deelname minder overlast ervaart in de buurt	2a3	
I 2.1.4				
I 2.2.1	E 2.2 Bewoners houden rekening met hun omgeving, er ontstaat meer cohesie en individuen en groepen kunnen zelf op een constructieve manier in actie komen wanneer zij tekorten of problemen in hun omgeving signaleren.	E 2.2.1 % deelnemers dat door deelname hulp geeft aan mensen buiten hun eigen kring	2b1	
I 2.3.1	E 2.3 Iedere persoon draagt op zijn eigen manier bij aan een prettige en veilige woon- en -leefomgeving.	E 2.3.1 % deelnemers dat door deelname zich vaker inzet voor de buurt	2b2	



Werk, opleiding en activiteiten

Toeleiden naar werk, Onderwijs en opleiding, Vrijtijdbesteding, Vrijwilligerswerk, Zinnvolle dagbesteding

Impact ID	Beoogd effect	Effectindicatoren interventies sociaal werk (output)	Referentie vragen deelnemers	Referentie vragen professionals
I 3.1.1	E 3.1. Volwassenen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt, tot onderwijs en opleidingen en zinnvolle activiteiten hebben voldoende inzicht en zelfvertrouwen gekregen om hun eigen situatie ter hand te nemen en te participeren.	<p>E 3.1.1 % deelnemers dat door deelname beter passend werkperspectief heeft:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. welk werk bij hen past; 2. welke baan ze willen; 3. wat ze moeten doen om baan te krijgen; 4. hoe ze hun werk moeten aanpakken. <p>E 3.1.2 % deelnemers dat door deelname passend studieperspectief heeft:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. welk studie bij hen past; 2. welke studie ze willen volgen; 3. wat ze moeten doen om deze studie te volgen; 4. hoe ze hun studie moeten aanpakken. 	3a1-7, 3b1-7	E3
I 3.2.1	E 3.2. Kinderen en jongvolwassenen krijgen het onderwijs en de ondersteuning waar ze recht op hebben.	E 3.2.1 % deelnemers dat door deelname passend onderwijsondersteuningsperspectief heeft:	3b1-7	
I 3.2.2				
I 3.2.3				
I 3.3.1	E 3.3. De participatie van mensen in de wijk is vergroot.	E 3.3.1 % deelnemers dat door deelname van plan is vaker mee te doen met activiteiten in de wijk	3c1, 3c2	
I 3.3.2		E 3.3.2 % deelnemers dat door deelname mantelzorg is gaan verlenen of dit van plan is	3c2, 3c3	
I 3.3.3		E 3.3.3 % deelnemers dat door deelname zich meer inzet voor anderen of dit van plan is (als buurthulp, vrijwilliger, etc.)	3c1, 3c2, 6b1	



Sociale relaties

Gezin, familie, relatie en vrienden, Buurtgenoten, Netwerkontwikkeling, Sociale steun

Impact ID	Beoogd effect	Effectindicatoren interventies sociaal werk (output)	Referentie vragen deelnemers	Referentie vragen professionals
I 4.1.1	E 4.1. Mensen die grote belemmeringen op sociaal vlak kennen, bouwen een aantal gewenste sociale contacten op die hen een veilig, gewaardeerd en welkom gevoel geven en hen tot steun kunnen zijn.	E 4.1.1 % deelnemers dat zich door deelname minder alleen voelt	4a1, 4a2, 6b1, 6b3	E4.A
I 4.1.2		E 4.1.2 % deelnemers dat door deelname (eerder) om hulp durft te vragen	4a5	
I 4.1.3		E 4.1.3 % deelnemers dat door deelname meer steun ontvangt uit hun omgeving	4a1, 4a2, 4a3, 4a4	
I 4.2.1	E 4.2. Bewoners ervaren dat ze op sociaal vlak mee kunnen doen in de samenleving.	E 4.2.1 % deelnemers dat door deelname meer steun ontvangt uit hun omgeving naar leeftijd	4a2, 4a4,	
I 4.2.2			5b2	
I 4.2.3		E 4.2.2 % deelnemers dat door deelname sociaal mee kan komen: <ol style="list-style-type: none"> 1. van plan is vaker mee te doen met activiteiten in de wijk 2. mantelzorg is gaan verlenen of dit van plan is 3. zich meer in is gaan zetten voor anderen of dit van plan is (als buurthulp, vrijwilliger, etc.) 	2b1, 2b2, 3c1-3, 6b2, 6b3	
I 4.3.1	E 4.3. Opvoeders kunnen hun ouderrol oppakken en versterken hun relatie met hun kind(eren).	E 4.3.1 % deelnemers dat door deelname een stabielere opvoeding kunnen bieden: <ol style="list-style-type: none"> 1. minder onzeker is over de opvoeding van hun kinderen; 2. meer betrokken is bij de activiteiten van hun kinderen; 3. passende regels en grenzen stelt aan hun kinderen; 4. zicht heeft op de activiteiten van hun kinderen; 5. meer structuur geeft aan het hun leven van kind(eren). 	4b1-5	E4.B



Lichamelijke gezondheid

Lichamelijke gezondheid en veiligheid, Fysieke conditie, Signaleren van ziekte/stoornis en beperkingen, Gezondheidsbevordering, Signaleren van ongezondheid en onveiligheid

Impact ID	Beoogd effect	Effectindicatoren interventies sociaal werk (output)	Referentie vragen deelnemers	Referentie vragen professionals
I 5.1.1	E 5.1. Mensen voelen zich lichamelijk in balans of weten wat ze moeten doen om dit te worden of om verdere gezondheidsproblemen te voorkomen.	E 5.1.1 % deelnemers dat door deelname (meer) is gaan bewegen	5a1, 5b1, 5b3, 5b4	E5
I 5.1.2		E 5.1.2 % deelnemers dat door deelname lid is geworden van een sportvereniging	5a2, 5b4	
I 5.1.3		E 5.1.3 % deelnemers dat door deelname: 1. zich gezonder is gaan voelen; 2. meer tevreden is over hun gewicht.	5a3, 5a4, 5b1, 5b3	
I 5.2.1	E 5.2. Bewoners hebben lichamelijke achteruitgang of lichamelijke beperkingen geaccepteerd en weten hoe zij met hun beperkingen moeten omgaan. Hierdoor kunnen zij beter functioneren en actiever mee doen in de maatschappij.	E 5.2.1 % deelnemers dat door deelname: 1. minder beperkingen ervaart in het dagelijks leven; 2. vaker deelneemt aan sociale of maatschappelijke activiteiten; 3. meer steun ervaart uit omgeving	5c1-3	
I 5.3.1	E 5.3. Fysieke onveiligheid/geweld is actief aangepakt.	Zie vragenlijst professionals		
I 5.3.2				



Psychische gezondheid

Psychisch welbevinden en emotionele veiligheid, Signaleren van psychisch onwel bevinden, ziekte, stoornissen en emotionele onveiligheid, Herstel en rehabilitatie

Impact ID	Beoogd effect	Effectindicatoren interventies sociaal werk (output)	Referentie vragen deelnemers	Referentie vragen professionals
I 6.1.1	E6.1 Mensen voelen zich psychisch in evenwicht of weten wat ze moeten doen om dit te worden. Hun eigen gemoedstoestand en gedrag dragen bij aan het psychisch in evenwicht blijven en het algeheel functioneren van alle leden in een gezin en in hun sociale omgeving.	E 6.1.1 % deelnemers dat door deelname beter in hun vel zit	6a1, 6a2, 6b4, 6b5	E6
I 6.1.2		E 6.1.2 % deelnemers dat door deelname beter op zichzelf is gaan letten.	6a1, 6a2, 6b5	
I 6.1.3		E 6.1.3 % deelnemers dat door deelname zich gelukkiger voelen	6a3, 6b4-6	
I 6.2.1	E 6.2 Er is aandacht geweest voor acceptatie door buurtbewoners, en binnen het gezin waar deze vraagstukken aan de orde zijn.	E 6.2.1 % deelnemers dat zich door deelname meer geaccepteerd voelt.	6a4, 6b7	



Zingeving

Motivatie en drijfveren, Betekenisgeving, Dromen en verlangens, Cultuur en waarden, Spiritualiteit

Impact ID	Beoogd effect	Effectindicatoren interventies sociaal werk (output)	Referentie vragen deelnemers	Referentie vragen professionals
I 7.1.1	E 7.1. Volwassenen en kinderen zijn in staat op hun eigen manier, en passend bij hun leeftijd, betekenis te geven aan hun leven, veranderingen te realiseren of om te gaan met beperkingen.	E 7.1.1 % deelnemers dat door deelname zelf (beter) kiezen wat ze doen met hun leven	2c2, 6b6, 7a1	E7
I 7.2.1	E 7.2. Ze accepteren zichzelf en bouwen zelfvertrouwen op waardoor zij in staat zijn een leven te leiden zoals zij dat wensen. Daarnaast nemen mensen de verantwoordelijkheid om knelpunten aan te pakken.	E 7.2.1% deelnemers dat door deelname hun dag leuk vinden zoals het is	7a2	



Starten

ID	Naam	Definitie
A 1	# bezoek vindplaatsen	Het aantal uur dat is doorgebracht per vindplaats om doelgroep te benaderen.
A 2	# signalen/deelnemers/cliënten/groepen: proactief vs. reactief	Het aantal signalen dat binnenkomt (reactief) en wordt opgehaald (proactief).
A 3	Omvang wachtlijst	De omvang van de wachtlijst, uitgedrukt in (1) aantal personen, deelnemers en/of groepen die wachten op start van de begeleiding als gevolg van een tekort aan capaciteit. En (2) de omvang van het capaciteitstekort, uitgedrukt in het aantal gevraagde begeleidingsuren boven de beschikbare capaciteit aan begeleidingsuren.
A 4	# dagen wachttijd	Het aantal dagen tussen datum waarop het signaal is ontvangen (dit is dag nul) en de startdatum van het proces binnen de organisatie (deze dag is de laatste dag).
A 5	# te laat opgepikte signalen	Het aantal ontvangen signalen waarvan volgens het beleid van de sociaalwerkorganisatie geldt dat deze eerder ontvangen hadden moeten worden.
A 6	# vroeg signalering	Het aantal ingezette interventies naar aanleiding van vroeg signaleringen. Bij vroegsignalering zijn er signalen dat er problemen zijn, maar heeft er nog geen escalatie plaatsgevonden door de klant / groep of door derden (zoals bijvoorbeeld inzet deurwaarder door woningcoöperatie in geval van huurachterstanden).
A 7	Vindbaarheid	Het aantal mensen dat de organisatie weet te vinden.



Analyseren situatie, verhelderen vraag

ID	Naam	Definitie
A 8	# uren (fte) per interventie	De hoeveelheid begeleiding uitgedrukt in uren per interventie.
A 9	Kwaliteit beoordeling	Het aantal situatiebeoordelingen dat in één keer goed wordt ingeschat, ten opzichte van het totaal aantal situatiebeoordelingen. Beoordeling zowel door medewerkers binnen organisatie als externe partners van de casus.
A 10	% toegekende budget (hitratio)	De omvang van toegekende budgetten, ten opzichte van wat in totaal is aangevraagd (uitgedrukt in euro's). Budgetten kunnen bestaan uit voorzieningen, beschikkingen, subsidies, etc. verstrekt door gemeentes en/of andere financiers.
A 11	Betaalde inzet oftewel declarabele uren dienstverlening	Het aantal declarabele uren ten opzichte van het totaal aantal ingezette uren.
A 12	# werkvoorraad	De omvang van de werkvoorraad, uitgedrukt in aantal casussen die in behandeling zijn.
A 13	Aantal casussen per medewerker	Het aantal casussen / vraagstukken / interventies dat in behandeling is, gedeeld door het aantal medewerkers (caseload).
A 14	% situaties die van laag naar hoog complex groeien en omgekeerd	Het aantal situaties dat van laag naar hoog complex is gegaan, ten opzichte van het totaal aantal laag complexe situaties.
A 15	Ratio hoog en laagcomplex	Aantal hoog complexe situaties ten opzicht van het aantal laag complexe situaties dat in behandeling is.



Samenwerking partners (hoog complex)

ID	Naam	Definitie
A 16	Beschikbaarheid netwerkpartners (wachtijd)	Het aantal dagen tussen gewenste en geleverde startdatum van de inzet van de netwerkpartner.
A 17	Leverprestatie netwerkpartners	De mate waarin netwerkpartners (formele en informele) presteren conform afspraak (kwaliteit, tijdigheid, volledigheid). Bepaalt de sociaalwerkorganisatie zelf, uitgedrukt in score van 1 tot 10 met 10 als hoogste score.
A 18	Reactietijd regievoerders / netwerkpartners	De tijd tussen vraag/verzoek en reactie door regievoerders en netwerkpartners. Uitgedrukt in uren en/of dagen.



Uitvoeringsfase (laag en hoog complex)

ID	Naam	Definitie
A 19	% progressie op ZRM	Het aantal casussen waarop progressie is gemaakt op de <u>Zelf Redzaamheid Matrix</u> (score 1 tot 5) ten opzichte van het totale aantal casussen dat in behandeling is.
A 20	% voortgang activiteiten conform plan	Het aantal casussen dat verloopt conform plan, ten opzichte van het totaal aantal casussen, uitgedrukt in euro's.
A 21	Bereik (# deelnemers interventie vs plan)	Het aantal mensen dat begeleid wordt.
A 22	# keer dat plan aangepast moet worden tijdens interventie	Het aantal keren dat het plan is gewijzigd tijdens een interventie.
A 23	# keer dat de begeleiding tussentijds gestopt wordt (met redenen)	Het aantal keren dat de begeleiding tussentijds wordt gestopt.
A 24	# keer dat samenstelling team is aangepast (vnl hoog complex)	Het aantal keren dat de samenstelling van het team van begeleiders / netwerkpartners is aangepast ten opzichte van het oorspronkelijk plan opgesteld bij aanvang.
A 25	Aantal betrokken hulpverleners per casus	Het aantal betrokken hulpverleners dat betrokken is (geweest) bij een casus / vraagstuk / interventie. Uit te drukken aantal personen en aantal instanties.
A 26	# retouren administratief werk (niet FTR)	Het aantal administratieve verwerkingsopdrachten voorwaardelijk voor financiering en verantwoording naar opdrachtgevers dat retour komt omdat het niet juist is verwerkt. Tevens uit te drukken als percentage ten opzichte van het totaal aantal. Welke administratieve vewerkingsopdrachten dit betreft, vraagt om een nadere uitwerking per situatie.
A 27	Doorlooptijd hoog en laag complexe vraagstukken	Het aantal dagen tussen datum waarop het vraagstuk in behandeling is genomen en de datum van afronding.



Afronden, opvolgen, verlenen nazorg

ID	Naam	Definitie
A 28	# succesvolle doorverwijzingen	Het aantal cliënten/groepen/deelnemers die naar de juiste plekken zijn verwezen en aangekomen en daar een traject/interventie volgen of deelnemen aan een activiteit. Tevens uit te drukken in # / % doorverwijzing naar nulde, eerste, tweede, derde en vierde lijns zorg en/of het # / % dat wordt doorverwezen naar 'lagere lijnen'.
A 29	# afgeronde activiteiten / acties (verhouding afgerond en succesvol)	Het aantal afgeronde activiteiten /acties. Tevens uit te drukken als het aantal succesvol afgerond ten opzicht van het totaal aantal afgerond. De definitie van succesvol dient per situatie bepaald te worden.
A 30	# / % in één keer goed afgerond binnen de daarvoor aangewezen tijd	Het aantal acties / vraagstukken dat in één keer goed wordt opgelost binnen de daarvoor aangewezen tijd. Tevens uit te drukken als het aantal in één keer goed opgelost binnen de aangewezen tijd, ten opzichte van het totaal aantal afgeronde acties / vraagstukken. De definitie van opgelost dient per situatie bepaald te worden.
A 31	% plan / acties dat output doelstelling bereikt	Het aantal acties / interventies die het beoogde doel (output) hebben bereikt ten opzichte van het totaal aantal acties / interventies.
A 32	Tevredenheid cliënt/groep/deelnemer over traject/interventie	Tevredenheidsmeting - nader te bepalen.
A 33	Tevredenheid netwerkpartners over traject/interventie	Tevredenheidsmeting - nader te bepalen.
A 34	Tevredenheid opdrachtgever over dienstverlening	Tevredenheidsmeting - nader te bepalen.
A 35	Bespaarde maatschappelijke / kosten interventie	De geschatte besparing aan maatschappelijke kosten ten opzichte van de kosten van de interventie. Geschatte besparing maatschappelijke kosten is per situatie nader uit te werken.
A 36	# initiatieven/deelnemers/clienten dat door kan of loopt zonder ondersteuning SW (met % inzet vrijwilligers / omgeving)	Het aantal initiatieven dat x weken/maanden na afronding nog steeds loopt zonder ondersteuning SMW.
A 37	# deelnemers met terugval	Het aantal deelnemers dat na afronding van een interventie een terugval heeft en terug komt met hetzelfde, vergelijkbaar of sterk gerelateerd vraagstuk.
A 38	# deelnemers met duurzaamheidseffect	Het aantal deelnemers dat na afronding van een interventie zijn of haar niveau op eigen kracht vasthoudt.
A 39	# deelnemers dat doorontwikkelt	Het aantal deelnemers dat na afronding van een interventie zich verder ontwikkelt middels vervolg interventies.



ID	Naam	Definitie
A 40	Spinoff: extra bereik / bijvangst	Resultaten die zijn behaald naast de beoogde resultaten van de interventie.
A 41	# / % op tijd administratief verwerkt/afgerond	Het aantal administratieve verwerkingsopdrachten voor afronding van een interventie dat binnen daarvoor gestelde tijd juist en volledig is afgerond. Tevens uit te drukken als percentage ten opzichte van het totaal aantal. Welke administratieve verwerkingsopdrachten dit betreft, vraagt om een nadere uitwerking per situatie.
A 42	Budget correcties	Omvang van correcties op het initieel toegekende budgetten (uitgedrukt in euro's) als gevolg van andere invulling van activiteiten of andere redenen. Correcties kunnen zowel positief (additioneel budget) als negatief (restitutie) zijn. Budgetten kunnen bestaan uit voorzieningen, beschikkingen, subsidies, etc. verstrekt door gemeentes en/of andere financiers.

