



GGD
Amsterdam

ZRM-klantprofielen in het Sociaal Domein

Een eerste ontwerp van klantprofielen op basis van Zelfredzaamheid-Matrix (ZRM) scores van bijstandsgerechtigden, kwetsbare huishoudens en mensen die zich aanmelden bij de maatschappelijke opvang

Auteurs Wijnand van den Boom
Steve Lauriks
Matty de Wit
Leonie Klaufus

Cluster Epidemiologie en Gezondheidsbevordering
0623297158
wvdboom@ggd.amsterdam.nl

Inhoud

1 Kernpunten rapport	3
2 Inleiding	4
3 Methoden	5
3.1 Instrumentarium en populaties	5
3.2 Inzet ZRM in het Sociaal Domein	5
3.3 Analyses	6
4 ZRM-klantprofielen DWI Trede 2	7
5 ZRM-klantprofielen Samen DOEN	11
6 ZRM-klantprofielen CTMO	15
7 Conclusies	19
7.1 Bijstandsgerechtigden (DWI Trede 2 klanten)	19
7.2 Kwetsbare huishoudens (Samen DOEN)	19
7.3 Mensen die zich aanmelden bij de CTMO	20
7.4 ZRM-klantprofielen binnen het Sociaal Domein	20
7.5 Gekozen techniek om tot profielen te komen	21
7.6 Kanttekeningen	21
7.7 Toekomstig onderzoek	22
7.8 Tot slot	22
8 Literatuur	23
9 Bijlage 1: DWI Profielen	24
10 Bijlage 2: Samen DOEN Profielen	25
Bijlage 3: CTMO Profielen	26

1 Kernpunten rapport

Een eerste ontwerp van klantprofielen op basis van Zelfredzaamheid-Matrix (ZRM) scores van bijstandsgerechtigden, kwetsbare huishoudens en mensen die zich aanmelden bij de nachtopvang

Aanleiding. Met behulp van ZRM-scores kunnen verschillende ZRM-klantprofielen worden onderscheiden binnen 3 populaties van het Sociaal Domein in Amsterdam: bijstandsgerechtigden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt (DWI trede 2 klanten), kwetsbare huishoudens (Samen DOEN interventie) en mensen die zich melden bij de Centrale Toegang van de Maatschappelijke Opvang (CTMO).

Resultaten. Voor deze populaties geldt dat het aantal problematische domeinen toeneemt van profiel 1 tot en met het laatst ontworpen profiel. Daarbij valt op dat sommige domeinen niet of nauwelijks onderscheidend zijn voor de profielenoplossingen (bijvoorbeeld, Financiën en Dagbesteding bij de **DWI Trede 2 klanten**) terwijl andere domeinen dat wel zijn (bijvoorbeeld Huisvesting bij de **mensen die zich aanmelden bij de CTMO**). Daarnaast maken de profielen duidelijk dat 'multi-problematiek' verschillende vormen kent (bijvoorbeeld, Lichamelijke Gezondheid en Maatschappelijke Participatie nemen niet in problematiek toe van profiel 1 naar profiel 4 bij de **Samen DOEN kwetsbare huishoudens**).

Conclusies. ZRM-klantprofielen blijken een goede eerste aanzet om de populatie van het Sociaal Domein op een heldere en gestructureerde manier in kaart te brengen. Daarnaast maken de klantprofielen afwijkende ZRM-scores voor verschillende subpopulaties inzichtelijk en kunnen ze mogelijk een bijdrage leveren aan de monitoring binnen het Domein.

Toekomst. Doorontwikkeling van de ZRM-klantprofielen zou moeten plaatsvinden om (1) aanvullende informatie te benutten in het ontwerpen van profielen; (2) relaties met zorgaanbod te leggen en te onderbouwen; (3) populaties in het Sociaal Domein te monitoren en klantenstromen tussen profielen inzichtelijk te maken.

2 Inleiding

Dit rapport is een eerste aanzet om klantprofielen binnen verschillende populaties uit het Sociaal Domein in kaart te brengen met behulp van de Zelfredzaamheid-Matrix (ZRM). De ZRM is een screeningsinstrument dat anno 2015 in het Sociaal Domein in Amsterdam wordt ingezet. Met de ZRM meet je op een gestructureerde en betrouwbare manier hoe zelfredzaam iemand is.

Een ZRM-klantprofiel omvat klanten die samen een subpopulatie vormen omdat zij samenhang vertonen op basis van hun ZRM-scores op een bepaald moment. Of te wel, ze delen samen eenzelfde patroon van ZRM-scores. Om samenhang in deze patronen op een statistische manier te berekenen is gebruik gemaakt van latente klasse analyse.

Klantprofielen kunnen op een eenvoudige en gestructureerd manier inzichtelijk maken welke 'type' klanten er zijn binnen een populatie. Profielen maken het voor een instelling of gemeente inzichtelijk welke interventies moeten worden ingezet en kunnen daarmee helpen bij de bepalen van de benodigde zorgcapaciteit. Daarnaast bieden ze de mogelijkheid om klantstromen binnen het Sociaal Domein (over de tijd) inzichtelijk te maken.

In dit rapport staan de volgende onderzoeksvragen centraal:

- Welke specifieke ZRM-klantprofielen zijn zichtbaar bij 3 populaties uit het Sociaal Domein: bijstandsgerechtigden (DWI trede 2 klanten), kwetsbare huishoudens (Samen DOEN) en mensen die zich aanmelden bij de Centrale Toegang tot de Maatschappelijke Opvang?
- Welke specifieke ZRM-domeinen zijn onderscheidend voor de verschillende klantprofielen?

3 Methoden

3.1 Instrumentarium en populaties

De Zelfredzaamheid-Matrix (ZRM)¹ is een screeningsinstrument dat professionals gebruiken om de mate van zelfredzaamheid van hun volwassen klanten te meten op een bepaald moment in de tijd.

Zelfredzaamheid is gedefinieerd als "het zelf realiseren van een acceptabel niveau van functioneren op de belangrijke domeinen van het dagelijks leven. Indien nodig door de juiste hulp te organiseren op het moment dat een daling van het functioneringsniveau dreigt of plaatsvindt, die het individu niet zelf kan voorkomen of verhelpen".²

Het instrument meet de zelfredzaamheid in een score van 1 (acute problematiek), 2 (niet-zelfredzaam), 3 (beperkt zelfredzaam), 4 (voldoende zelfredzaam) tot 5 (volledig zelfredzaam) op 11 domeinen van het dagelijks leven: financiën, dagbesteding, huisvesting, huiselijke relaties, geestelijke gezondheid, lichamelijke gezondheid, verslaving, activiteiten van het dagelijks leven, sociaal netwerk, maatschappelijke participatie en justitie.

Voor het ontwikkelen van ZRM-klantprofielen binnen het Sociaal Domein is gebruik gemaakt van de volgende drie datasets:

1. Eenmalige screening trede 2 klanten (minimaal 2 jaar afstand tot de arbeidsmarkt) van DWI, 2013 (n=6765)³;
2. Gezinnen aangemeld bij de Samen DOEN teams in 2013 (n=1067);
3. Mensen die zich aanmeldden bij de centrale toegang tot de maatschappelijke opvang (CTMO), 2013 (n=463).

3.2 Inzet ZRM in het Sociaal Domein

Op basis van de ZRM kan een inschatting worden gemaakt van de aard en de ernst van de problematiek van een klant, alsmede de wijze waarop de betrokkene met die problematiek omgaat. De scores op de ZRM kunnen dan (mede) bepalend zijn voor het aanbod van zorg en dienstverlening zodat een passend zorgtraject voor de klant kan worden uitgestippeld. Voor iedere klant geeft de uitkomst van de ZRM zicht op welke levensdomeinen verbetering wenselijk is en welke domeinen ondersteunend kunnen zijn.

In het sociaal domein wordt de ZRM op verschillende momenten in het zorgproces ingezet. Voor de Trede 2 klanten bij DWI zijn ZRM's afgenomen om de populatie eenmalig te screenen om te bepalen of aanvullende interventies nodig zijn. Voor Samen DOEN klanten worden ZRM's periodiek afgenomen in

¹ Zie www.zrm.nl voor de ZRM 2013, ZRM-handleidingen en supplementen.

² Lauriks et al., 2013.

³ Voor alle onderzochte populaties geldt dat alleen de dossiers met een volledig gescoorde ZRM zijn geanalyseerd.

het kader van huisbezoeken die door het Samen DOEN team worden gedaan, of als screeningsinstrument bij het eerste bezoek. Bij de CTMO gaat het om ZRM's die als screening worden ingezet om te bepalen of iemand toegang krijgt tot de MO.

Het is niet uitgesloten dat sommige klanten in meerdere databestanden voorkomen. Zo kan een deel van de Samen DOEN klanten doorverwezen zijn door DWI.

3.3 Analyses

Met behulp van latente klasse model⁴ is onderzocht of klanten binnen een bepaalde populatie onderlinge samenhang vertonen van scores op de 11 ZRM-domeinen. Met behulp van deze samenhang kan inzichtelijk worden gemaakt of bepaalde subgroepen of 'klantprofielen' betekenisvol te onderscheiden zijn. Het model identificeert dus profielen die optimaal van elkaar te onderscheiden zijn op basis van scorepatronen op de ZRM en helpen om de structuur van de geobserveerde data beter te begrijpen.

Voor ieder domein berekent het model de kans dat een persoon tot een bepaald profiel behoort. Men kan dus statistisch tot meerdere profielen behoren. Daarom heeft een bepaalde clusteroplossing altijd een zekere classificatiefout⁵. Deze wordt geprobeerd zo klein mogelijk te houden⁶.

Voor de analyses zijn alleen dossiers met een volledig ingevulde ZRM gebruikt (scores op alle 11 domeinen). Minder onderscheidende domeinen (waarmee een klant minder goed kan worden geprofileerd) zijn in de analyses gelaten, omdat de ZRM voorschrijft dat bij iedere screening alle 11 domeinen moeten worden onderzocht. De totale ZRM geeft een indicatie van het 'algemeen functioneren'.

ZRM-scores zijn omgezet van 5 naar 3 niveaus om tot meer begrijpelijke ZRM-klantprofielen te komen:

- Niveaus 1 en 2 ('acute problematiek' en 'niet-zelfredzaam'): 'niet-zelfredzaam';
- Niveau 3: 'beperkt zelfredzaam';
- Niveaus 4 en 5: 'zelfredzaam'.

De gevonden ZRM-klantprofielen zijn onderling vergeleken op verschillen in huishoudsamenstelling en taalbeheersing, als de databestanden dat toelieten. Dit is gedaan om te bepalen of demografische kenmerken meer of minder vertegenwoordigd zijn in ZRM-klantprofielen.

⁴ Latente klasse analyses zijn uitgevoerd met het software programma *Latent Gold 4.0* (<http://statisticalinnovations.com/products/latentgold.html>)

⁵ De classificatiefout voor de DWI profielen was 24%, voor Samen DOEN 16% en voor CTMO 12%.

⁶ J.K. Vermunt and J. Magidson (2005) *Latent GOLD 4.0 User's Guide*. Belmont, Massachusetts: Statistical Innovations Inc.

4 ZRM-klantprofielen DWI Trede 2

Hieronder wordt de DWI Trede 2 populatie en de procedure van DWI beschreven.

Doelgroep: Klanten in trede 2 bij DWI (een grote afstand tot de arbeidsmarkt).

Aanmelding: Klanten uit de doelgroep zijn actief opgeroepen door de klantmanagers van DWI

Gebruik ZRM: Screening om te bepalen aan welke interventie mensen worden toegewezen (kans café, trede 1, of kwetsbare huishoudens). ZRM vormt hierbij een van de instrumenten.

Aanleiding van de screening: Naar aanleiding van aanwijzingen dat er toch mensen uit trede 2 direct uitstroomden naar werk, ondanks een grote afstand tot de arbeidsmarkt, zijn alle mensen uit trede 2 gescreend om hun potentie te bepalen.

In tabel 1 zijn de (demografische) kenmerken, plaats van screening en enkele ZRM kenmerken vermeld voor trede 2 klanten (minimaal 2 jaar afstand tot de arbeidsmarkt) die zijn gescreend bij DWI in 2013 (n=6765).

Tabel 1. Demografische kenmerken, plaats van screening (werkplein) en ZRM-scores tijdens de screening van Trede 2 klanten bij DWI in 2013 (n=6765).

Leeftijd	
Gemiddelde	49 jaar
50+	52%
Vrouw	61%
Alleenstaand	77%
Kinderen	35%
Werkplein	
Noord	11%
Centrum/Oost	21%
Nieuw-West	22%
Zuid/West	30%
Zuidoost	17%
ZRM	
Op 1 of meerdere domeinen 'acute problematiek' (score 1)	2% (157/6765)
Op alle domeinen 'minstens voldoende' zelfredzaam (score 4 of 5)	1% (111/6765)

In figuur 1 zijn de ZRM-scores per domein te zien. Een klein deel van de klanten is ten minste voldoende zelfredzaam op de domeinen Financiën (11%) en Dagbesteding (15%). Behalve voor Maatschappelijke Participatie geldt voor de rest van de domeinen dat de meerderheid van de klanten ten minste voldoende zelfredzaam is.

Figuur 1. ZRM-scores DWI trede 2 klanten in 2013 (n=6765).

In figuur 2 zijn de gevonden DWI profielen afgebeeld. In bijlage 1 zijn de proporties niet zelfredzaam, beperkt zelfredzaam en zelfredzaam afgebeeld per profiel en per ZRM-domein.

Voor de profielen geldt dat het aantal problematische domeinen toeneemt van profiel 1 t/m profiel 5. Daarnaast scoren alle profielen, met uitzondering van profiel 1, voor een groot deel 'niet- tot beperkt-zelfredzaam' op het domein Dagbesteding (werk en opleiding), wat inhoudt dat men geen werk heeft en geen opleiding volgt; het maximale is laagdrempelige dagbesteding (vorm van dagbesteding waar de nadruk ligt op het ontwikkelen van basis werkzaamheden). De profielen onderscheiden zich niet of nauwelijks op de domeinen Huisvesting, Huiselijke Relaties, Verslaving en Justitie.

De 5 ZRM-klantprofielen laten een continuüm van zelfredzaamheid zien van volledig zelfredzaam tot niet-zelfredzaam op de verschillende ZRM domeinen. Van profiel 1 naar 5 zijn de ZRM-domeinen die duidelijk meer problematisch worden: Dagbesteding, Sociaal Netwerk, Lichamelijke gezondheid, Geestelijke gezondheid en ADL.

Hieronder worden de profielen uit de 5-profielenoplossing beschreven.

- Profiel 1: Overwegend zelfredzaam en parttime werkend (n=950)

Dit profiel bevat, ten opzichte van de andere vier profielen, ook relatief veel mensen die (parttime) werken (78%); waarschijnlijk naast hun bijstandsuitkering. Dit zou kunnen omdat deze mensen door sommige werkpleinen ten tijde van de eenmalige screening met de ZRM zijn ingedeeld in een trede die niet goed bij hun situatie past. Verder onderscheidt Profiel 1 zich van de rest van de profielen op het domein Financiën: mensen in dit profiel hebben relatief hoge kans op zelfredzaamheid (45%). Echter, de meerderheid is, net als voor de andere profielen, beperkt- tot niet-zelfredzaam op dit domein (55%).

Profiel 1 is een profiel dat niet van te voren werd verwacht bij deze populatie: veel mensen in dit profiel hebben werk of volgen een opleiding (hoge scores Dagbesteding) en hebben geen uitkering (hoge scores Financiën). Dit roept de vraag op of deze groep daadwerkelijk bestaat of dat dit profiel tot stand is gekomen door foutieve beoordelingen met de ZRM.

- Profiel 2: Gezond en Maatschappelijk participierend (n=2757)

De meeste klanten uit de DWI populatie zijn in te delen in profiel 2 (41% van totaal). Het is een relatief gezonde groep (91% is zelfredzaam) die, ten opzichte van profielen 3-5, maatschappelijk participierend is (52%). Bijna alle klanten in dit profiel scoren beperkt-zelfredzaam op financiën. Met andere woorden, zij komen aan basisbehoeften tegemoet en eventuele schulden zijn stabiel en/of er is sprake van inkomensbeheer (95%). Ten opzichte van profiel 1 (45%) heeft bijna niemand een (tijdelijke) baan (5%).

- Profiel 3: Gezond, maar niet Maatschappelijk participierend (n=1209)

Deze groep is in goede lichamelijke en geestelijke gezondheid of zitten goed in zorg. Deze mensen lijken in een sociaal isolement te zitten maar waarschijnlijk is dit niet gerelateerd aan hun gezondheidsproblematiek. Relatief veel mensen die niet-zelfredzaam zijn op domeinen Dagbesteding (geen werk of overlast veroorzakend; 82%), Maatschappelijke Participatie (maatschappelijk geïsoleerd; 90%) en Sociaal Netwerk (47% beperkt- tot niet-zelfredzaam).

- Profiel 4: Fysieke en geestelijke problematiek en in mindere mate beperkt m.b.t. maatschappelijke activiteiten en Dagbesteding (n=1286)

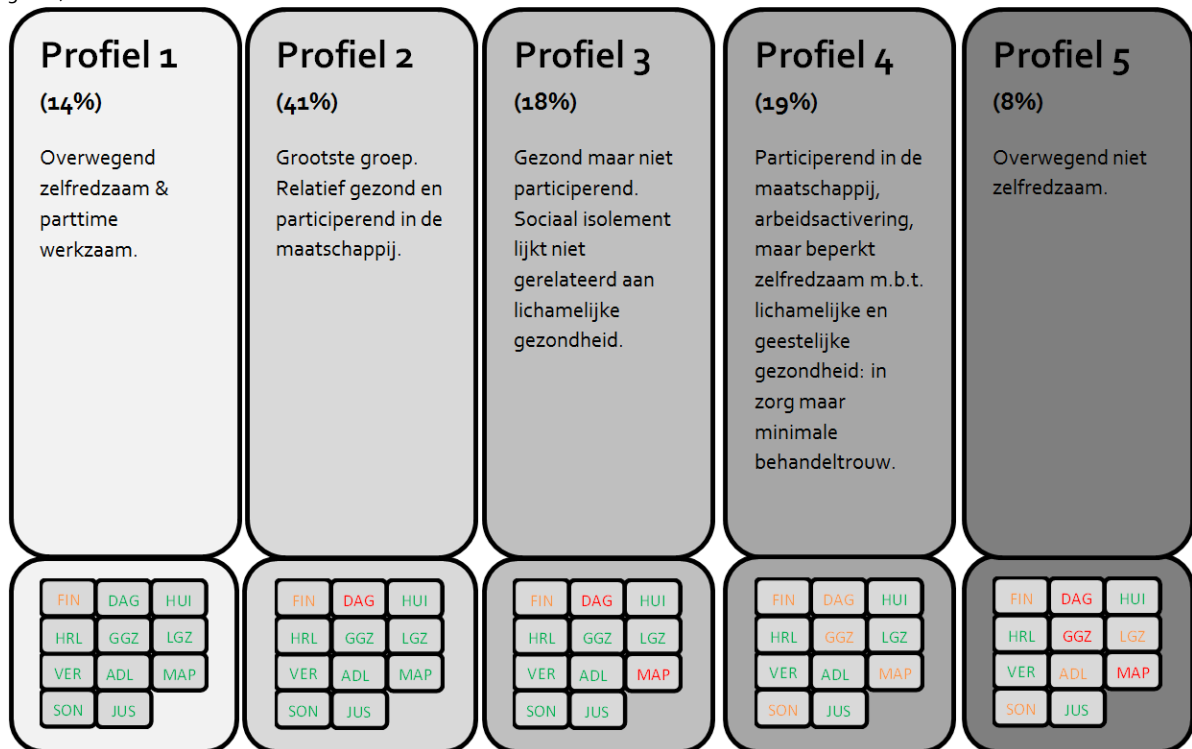
In dit profiel is in het algemeen meer problematiek zichtbaar dan bij profielen 1-3. Er komt veel multi-problematiek voor, maar ten opzichte van de andere profielen participeert relatief een groot deel in de maatschappij (35%). Ten opzichte van profielen 2,3 en 4 scoren weinig mensen niet-zelfredzaam op Dagbesteding (38%). Veel mensen in dit profiel hebben laagdrempelige dagbesteding, wat inhoudt dat zij een vorm van dagbesteding hebben waarbij de nadruk ligt op het ontwikkelen van basis werknemersvaardigheden zoals op tijd komen, opdrachten aanvaarden, motivatie en discipline. Gezondheidsproblemen worden gesignaleerd (men is in zorg), maar beperkte zelfredzaamheid op domeinen Geestelijke Gezondheid (48%) en Lichamelijke Gezondheid (43%) duidt op een minimale behandeltrouw.

- Profiel 5: Niet-zelfredzaam (n=563)

Men scoort in hoge mate niet-zelfredzaam op de domeinen Dagbesteding (79%), Geestelijke Gezondheid (60%) en Maatschappelijke Participatie (79%). Ten opzichte van alle andere profielen vertoont dit profiel veel ADL-problematiek (68% is beperkt/niet-zelfredzaam): het lijkt alsof dit domein pas een rol speelt wanneer het op andere domeinen ook slecht gaat. Het gaat met name over activiteiten als de post openmaken en het runnen van het huishouden.

Figuur 2. 5-Profielenoplossing voor de DWI trede 2 populatie.

Toelichting. Per ZRM-domein is aangegeven welke score of combinatie van scores de meerderheid heeft: score 1 of 2 (acute problematiek of niet zelfredzaam; domein is rood gekleurd), score 3 (beperkt zelfredzaam; oranje), score 4 of 5 (voldoende of volledig zelfredzaam; groen).



Profielen afgezet tegen demografische kenmerken

De profielen blijken niet te verschillen in de mate van taalbeheersing. Wat opvalt is, dat van profiel 1 tot 5 het aandeel alleenstaanden in de leeftijd 27-50 jaar toeneemt van 17% (profiel 1) tot 28% (profiel 5) en het aandeel gezinnen met kinderen juist afneemt: 37% (profiel 2) tot 28% (profiel 5). Voor de andere categorieën (alleenstaanden 50+, gezinnen zonder kinderen 27-50 en 50+) is geen verschil zichtbaar tussen de profielen.

5 ZRM-klantprofielen Samen DOEN

Hieronder worden de populatie en de procedure van de interventie Samen DOEN beschreven.

Doelgroep: Kwetsbare gezinnen met multi-problematiek.

Aanmelding: Aanmeldingen voor Samen DOEN komen bij de teamleider binnen. Voordat iemand of een huishouden als klant bij Samen DOEN terechtkomt, kijkt het Samen DOEN-team of de klant binnen de doelgroep van Samen DOEN valt en doet het team een regiecheck. Een huishouden moet aan de volgende kenmerken voldoen om in aanmerking komen voor Samen DOEN: op twee of meer leefdomeneinen problemen ondervinden en niet of slechts in beperkte mate in staat zijn om deze problemen zelfstandig op te lossen.⁷

Gebruik ZRM: Ongeveer 4 weken na het eerste huisbezoek (bepalen uitgangspositie) en daarna halfjaarlijks (voor bepalen van de voortgang). De aanpak richt zich op huishoudens, maar de ZRM is gescoord voor alle individuele volwassen gezinsleden.

Kern van de Samen DOEN aanpak (Dichtbij, Op Kracht, Eenheid, Nu) zijn de buurtteams. Deze buurtteams bestaan uit gespecialiseerde hulpverleners van verschillende gemeentelijke diensten en welzijnsinstellingen. Samen werken deze teams aan oplossingen die meer structuur bieden in het alledaagse (over)leven van multi-probleem gezinnen. Het uitgangspunt binnen de Samen DOEN-aanpak is het principe één huishouden, één plan, één regisseur. Er wordt gewerkt vanuit een integrale benadering, gericht op preventie: voorkomen dat problemen escaleren.

In tabel 2 zijn de (demografische) kenmerken, stadsdeel en ZRM-scores vermeld van Samen DOEN klanten in 2013 die zijn gescreend met de ZRM (en voor wie nog geen keuze is gemaakt of het huishouden tot de doelgroep van Samen DOEN behoort).

Tabel 2. Demografische kenmerken, Samen DOEN team en ZRM-scores van Samen DOEN klanten in 2013 (n=1067).

Leeftijd	
Gemiddelde	43 jaar
50+	30%
Vrouw	64%
Kinderen	61%
Samen DOEN team	
Noord	23%
Centrum/Oost	18%
Nieuw-West	33%

⁷ Samen DOEN in de buurt in Amsterdam (Movisie)

<http://www.invoeringwmo.nl/sites/default/files/20140227%20Praktijkbeschrijving%20Amsterdam.pdf>

Zuid/West	17%
Zuidoost	8%

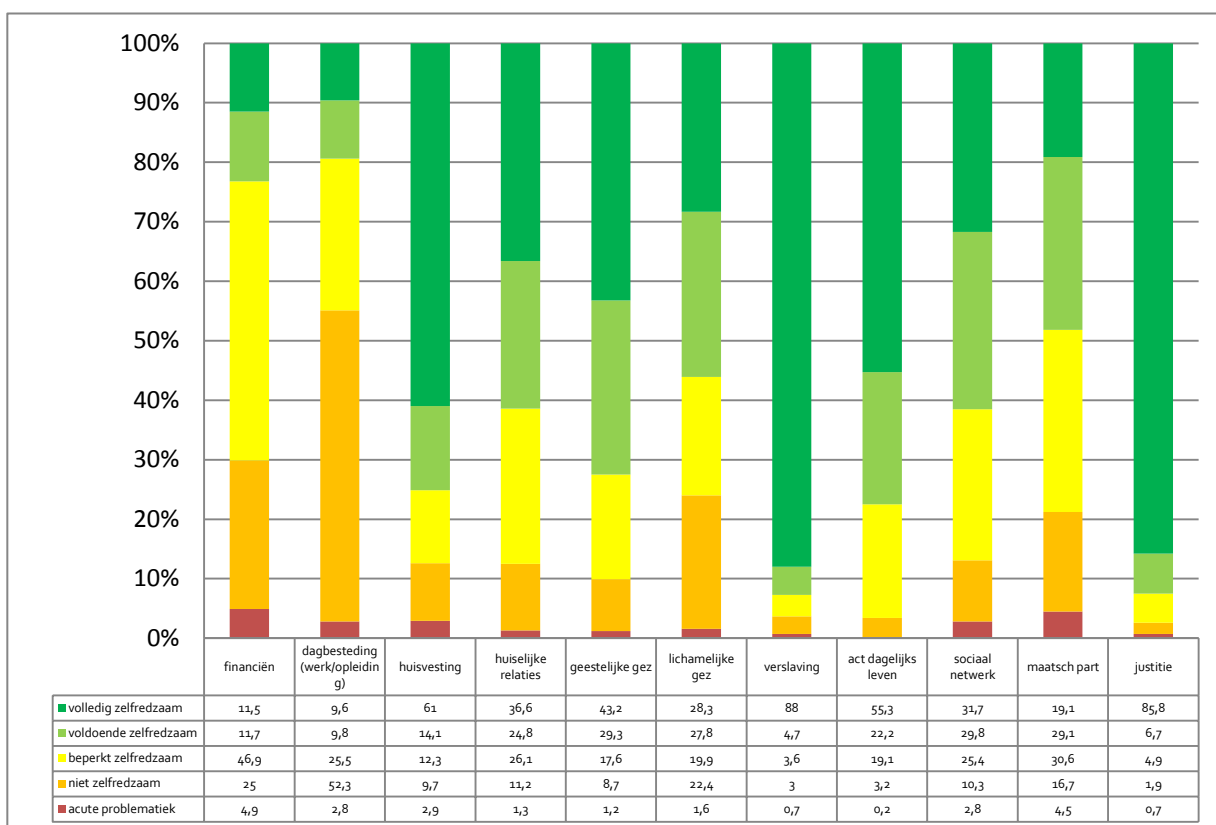
ZRM

Op 1 of meerdere domeinen 'acute problematiek' (score 1)	16% (170/1067)
Op alle domeinen 'minstens voldoende' zelfredzaam (score 4 of 5)	5% (50/1067)*

* Omdat de ZRM op klantniveau wordt gescoord is het mogelijk dat een gezinslid binnen een huishouden minstens voldoende zelfredzaam is, maar een ander juist niet-zelfredzaam/kwetsbaar.

In figuur 3 zijn de ZRM-scores per domein te zien. Opvallend is dat de meeste problematiek zich lijkt te concentreren op de domeinen Financiën, Dagbesteding en Maatschappelijke participatie (meer dan helft van de klanten heeft een score 1-3). Ten opzichte van de DWI populatie zien we voor Samen DOEN klanten meer acute problematiek. Opvallend is dat 3% acute problematiek heeft op het domein Huisvesting (dakloos en/of in de nachtopvang).

Figuur 3. ZRM-scores Samen DOEN klanten in 2013 (n=1067).



In figuur 4 zijn de gevonden Samen DOEN profielen afgebeeld. In bijlage 2 zijn alle domeinen van de ZRM uitgezet naar de 4 profielen.

In de Samen DOEN populatie bleken vier profielen te onderscheiden. Voor de profielen geldt dat het aantal problematische domeinen toeneemt van profiel 1 t/m profiel 4. Daarnaast scoort een meerderheid van alle profielen niet- tot beperkt-zelfredzaam op het domein Dagbesteding: men heeft geen werk of

heeft een uitkering of laagdrempelige dagbesteding. De profielen onderscheiden zich nauwelijks op domeinen Verslaving en Justitie (binnen elk profiel is de meerderheid zelfredzaam).

Opvallend is dat van profiel 1 naar 4 een aantal domeinen duidelijk meer problematisch wordt: Dagbesteding, Financiën, Huiselijke Relaties, Huisvesting, Sociaal Netwerk, Geestelijke gezondheid, ADL, Verslaving. Dit geldt niet voor de domeinen Lichamelijke Gezondheid en Maatschappelijke Participatie die in profiel 2 problematischer zijn dan in profiel 3. Andere domeinen beginnen pas vanaf een bepaald profiel een rol te spelen, bijvoorbeeld Huiselijke Relaties en ADL.

Hieronder worden de Samen DOEN klantprofielen uit de 4-profielenoplossing beschreven.

- Profiel 1: Overwegend zelfredzaam (n=380)

Profiel 1 onderscheidt zich doordat op bijna alle domeinen een meerderheid van de klanten zelfredzaam is. Op domeinen Financiën en Dagbesteding is iets meer dan de helft beperkt- tot niet-zelfredzaam, respectievelijk 62% en 55%; echter, dit is minder dan bij de andere profielen. Mensen in profiel 1 verkeren in goede lichamelijke en geestelijke gezondheid.

Profiel 1 (weinig problematiek) is een profiel dat niet werd verwacht in deze populatie. Mogelijke redenen dat het profiel toch gevonden wordt zijn: (1) bij gezinnen met meerdere volwassenen kan de ene partner wel zelfredzaam zijn, zonder daarmee de zelfredzaamheid van de ander (met een zorgvraag) te kunnen versterken en (2) het kan dan een eerste ZRM-screening betreffen waarmee is bepaald dat geen vervolgtraject binnen Samen DOEN wordt uitgezet.

- Profiel 2: Beperkt zelfredzaam m.b.t. financiën, lichamenlijk functioneren en maatschappelijke participatie (n=334)

Het aandeel beperkt/niet-zelfredzaam voor dit profiel is het grootst voor domeinen dagbesteding, lichamelijke gezondheid en maatschappelijke participatie. Dit betekent dat het grootste gedeelte geen werk of opleiding heeft (en daarbij mogelijk overlast veroorzaakt), een chronische medische aandoening heeft die niet behandeld wordt en nauwelijks participeert in de samenleving. Men is ook grotendeels beperkt zelfredzaam op domein financiën: komt met inkomsten aan basisbehoeften tegemoet en schulden zijn tenminste stabiel of onder beheer.

- Profiel 3: Problematiek op het gebied van financiën, huisvesting en huiselijke relaties, maar relatief gezond en veel participierend (n=210)

Profiel 3 kent van alle profielen de meeste problematiek op domeinen Financiën en Huisvesting. Een grote groep is beperkt/niet-zelfredzaam op het domein Financiën (92%). De meeste mensen zijn tenminste voldoende zelfredzaam met betrekking tot huisvesting (45%). Echter, 30% is niet-zelfredzaam op dit domein (dakloos, dreigende huisuitzetting); daarmee is problematiek ten opzichte van de andere profielen het grootste voor dit profiel. Ook huiselijke relaties is problematisch: er kan sprake zijn van huiselijk geweld, men gaat in het huishouden niet goed met elkaar om (18%), of men probeert negatief gedrag wel te veranderen (49%). Het aandeel beperkt zelfredzaam is opvallend in vergelijking met de andere profielen; toch is het aandeel niet-zelfredzaam op het domein huiselijke relaties groter voor profiel

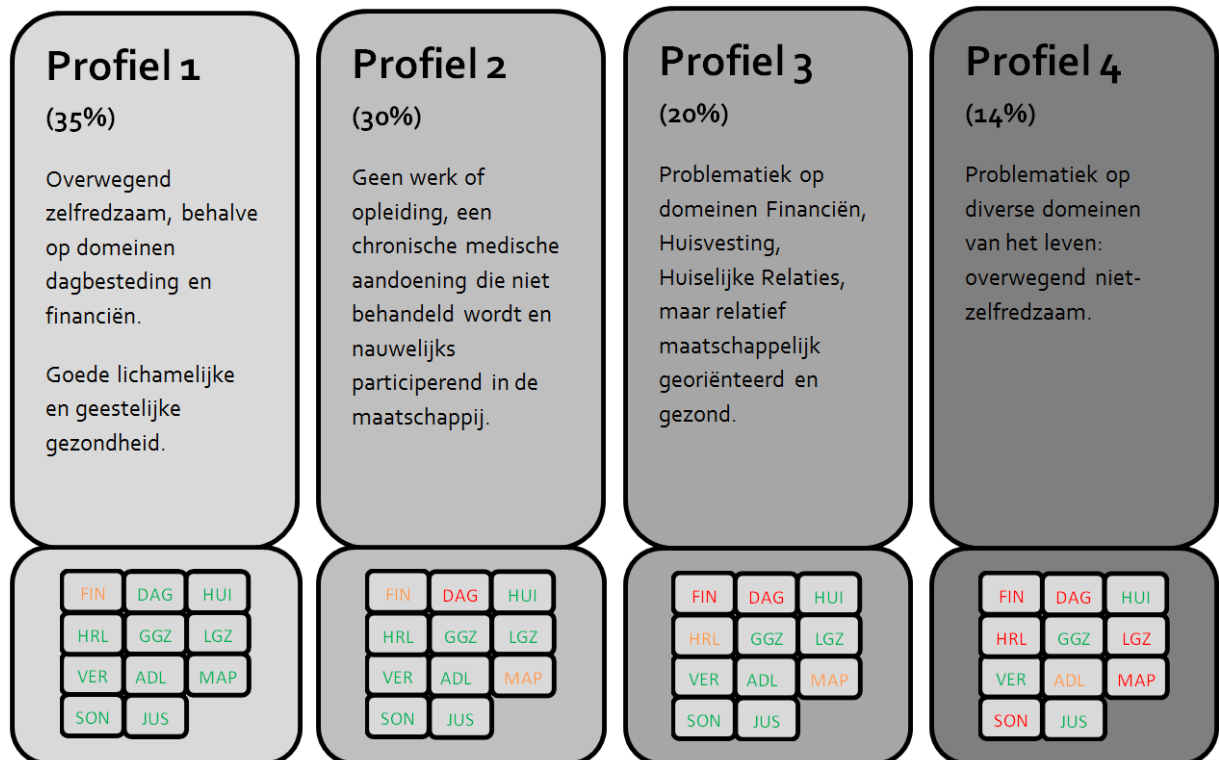
4. Ten opzichte van profielen 2 en 4 is voor dit profiel een relatief grote groep maatschappelijk participierend en zijn er ten opzichte van profiel 2 meer mensen zelfredzaam op het domein Lichamelijke Gezondheid.

- Profiel 4: Overwegend niet-zelfredzaam (n=143)

Dit profiel kenmerkt zich door problematiek op diverse domeinen van het leven. Behalve voor domeinen Financiën en Huisvesting geldt voor alle domeinen dat binnen dit profiel het grootste aandeel mensen dat niet-zelfredzaam is vertegenwoordigd.

Figuur 4. 4-Profielenoplossing voor de Samen DOEN populatie.

Toelichting. Per ZRM-domein is aangegeven welke score of combinatie van scores de meerderheid heeft: score 1 of 2 (acute problematiek of niet zelfredzaam; domein is rood gekleurd), score 3 (beperkt zelfredzaam; oranje), score 4 of 5 (voldoende of volledig zelfredzaam; groen).



Profielen afgezet tegen demografische kenmerken

Gezinnen met kinderen zijn oververtegenwoordigd in profielen 1 en 3 (>50%). Profiel 2 kent relatief veel personen van 50 jaar en ouder en zonder kinderen ten opzichte van profielen 1 en 3. In profiel 4 (meeste problematiek) is 45% gezin met kinderen, 31% is tussen de 27 en 49 jaar zonder kinderen en 24% is 50 jaar en ouder en heeft geen kinderen.

6 ZRM-klantprofielen CTMO

Hieronder worden de CTMO populatie en de procedure van de CTMO beschreven.

Doelgroep: Mensen die een uitkering willen, een postadres en een plek in de maatschappelijke opvang.

Aanmelding: Mensen melden zichzelf aan of zorgverleners (bijvoorbeeld DWI) verwijzen mensen naar dit loket.

Gebruik ZRM: Screening om te bepalen of iemand tot de doelgroep voor de MO behoort. Na toewijzing komen mensen in een traject, waarbinnen ook ZRM's worden afgenomen (niet in deze analyse).

In tabel 3 zijn de beschikbare (demografische) kenmerken van deze groep vermeld.

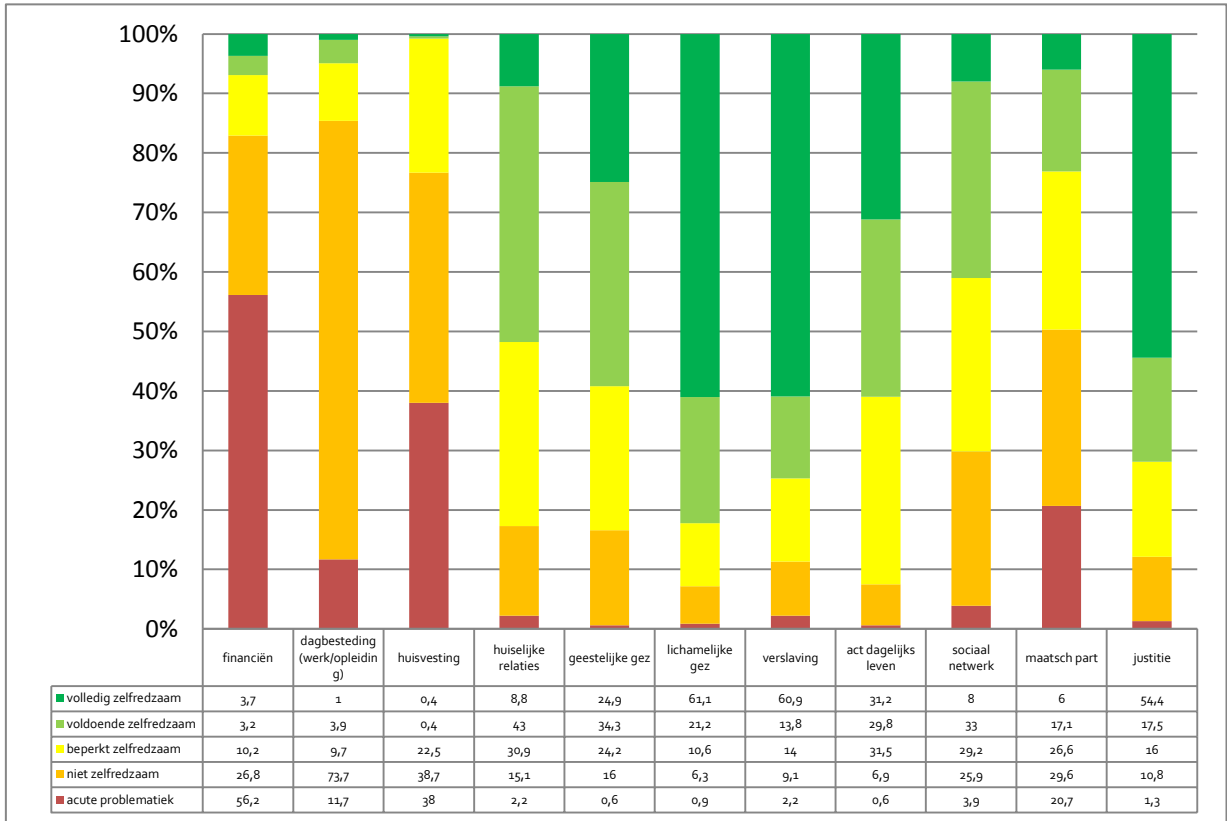
Tabel 3. Demografische kenmerken tijdens de screening van klanten bij de screening van de Centrale Toegang tot de Maatschappelijke Opvang (CTMO) in 2013 (n=463).

Leeftijd	
Gemiddelde	39 jaar
27-50	79%
Vrouw	23%
Alleenstaand	77%
Kinderen	15%
Taalproblemen (lezen, schrijven)	10%
Zorgverzekering	56% (15% is onbekend)
Beperkt cognitief vermogen	4% (51% is onbekend of 'nader te onderzoeken')
ZRM	
Op 1 of meerdere domeinen 'acute problematiek' (score 1)	75% (348/463)
Acute problematiek op Huisvesting, Dagbesteding en Financiën	60% (278/463)
Op alle domeinen 'minstens voldoende' zelfredzaam (score 4 of 5)	0%

Enkele andere algemene kenmerken van de CTMO populatie:

- 60% van de totale groep heeft (acute) problematiek op de domeinen Dagbesteding, Financiën en Huisvesting;
- 74% heeft 1 of meerdere domeinen acute problematiek;
- 12% zorgt voor overlast (domein Dagbesteding).

In figuur 5 zijn de ZRM-scores per domein te zien. Opvallend is dat deze populatie minder zelfredzaam is op een aantal domeinen dan de andere twee populaties. Het gaat om de domeinen Financiën, Dagbesteding, Huisvesting, Sociaal Netwerk en Maatschappelijke Participatie.

Figuur 5. ZRM-scores CTMO klanten in 2013 (n=463).

In figuur 6 zijn de gevonden MO profielen afgebeeld. In bijlage 3 zijn alle domeinen van de ZRM uitgezet naar de 4 profielen. Voor de profielen geldt dat het aantal problematische domeinen toeneemt van profiel 1 naar profiel 4. Een ruime meerderheid heeft problemen op Financiën (hoge (groeiende) schulden) en Dagbesteding (geen werk). Deze domeinen zijn dan ook niet onderscheidend genoeg voor de profielenoplossing. Ook voor het domein Huisvesting geldt dat een meerderheid in alle profielen een problematische score heeft. Echter, het aantal scores 1 en 2 op dit domein verschilt per profiel. Daarom is het aandeel met een score 1 (dakloos of in de nachtopvang) per profiel aangegeven.

Hieronder worden de profielen uit de 4-profielenoplossing beschreven.

- Profiel 1: Zelfredzaam m.b.t. sociaal netwerk en maatschappelijk participatie; 21% dakloos of in nachtopvang

Dit profiel vormt de grootste groep binnen de CTMO populatie. Men is (actief) participierend in de maatschappij en krijgt voldoende steun van vrienden en familie. In goede fysieke en mentale gezondheid en/of goede behandeltrouw. Men veroorzaakt geen overlast; 69% heeft hoge en groeiende schulden en/of geen inkomsten.

- Profiel 2: Goed sociaal netwerk maar niet maatschappelijk participierend; 28% dakloos of in nachtopvang

Duidelijk meer problematiek op domeinen Dagbesteding, Financiën en Huisvesting dan voor profiel 1. Deze groep wordt gekenmerkt door voldoende steun van familie en vrienden, mogelijk wel enige contacten met foute vrienden, maar maatschappelijk geïsoleerd. Relatief gezondste profiel. In goede fysieke en mentale gezondheid en/of behandeltrouw en in staat om zich zelf te voorzien in de meeste, maar niet alle basisbehoeften. 5% zorgt voor overlast.

- Profiel 3: Beperkte geestelijke en justitiële zelfredzaamheid en beperkte zelfredzaamheid m.b.t. sociaal netwerk en ADL; 50% dakloos of in nachtopvang

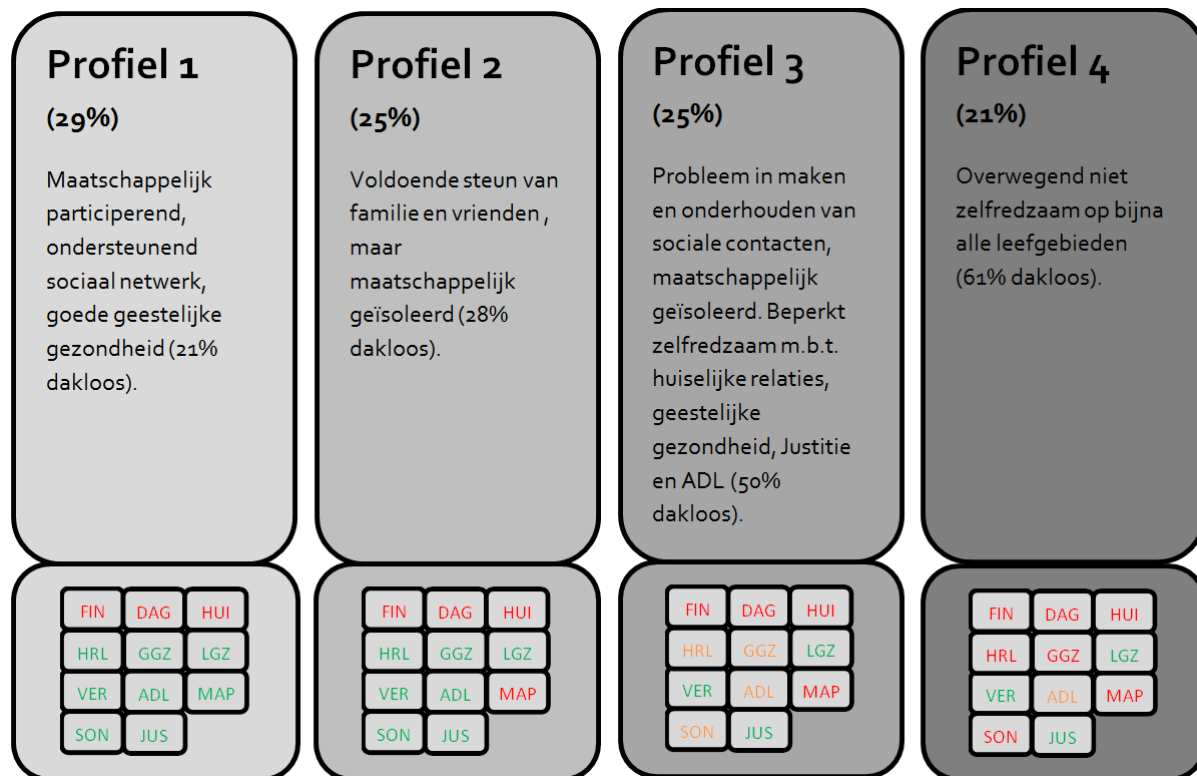
Men krijgt hulp, maar behandeltrouw is minimaal. Enige steun van familie en vrienden, maar duidelijk probleem in maken en onderhouden van contacten. Beperkt zelfredzaam met betrekking tot huiselijke relaties en nauwelijks participierend in de maatschappij. Mensen in dit profiel voorzien in meeste maar niet in alle basisbehoeften (domein ADL). Profiel met de meeste problematiek op Justitie: 47% scoort hier beperkt tot niet-zelfredzaam/acute problematiek. 19% zorgt voor overlast.

- Profiel 4: Overwegend niet-zelfredzaam op bijna alle leefgebieden; 61% dakloos of in nachtopvang

Men heeft aanhoudende geestelijke gezondheidsproblemen waarvoor men geen behandeling krijgt. Lage scores op het domein Huiselijke relaties tonen aan dat er mogelijk potentiële verwaarlozing is in de thuis situatie of zelfs sprake is van huiselijk geweld. Mensen trekken zich actief en passief terug uit sociale relaties; men is maatschappelijk geïsoleerd of in 'overlevingsmodus'. In beperkte mate is men in staat om basisbehoeften te voorzien. 28% zorgt voor overlast.

Figuur 6. 4-Profielenoplossing voor de CTMO populatie.

Toelichting. Per ZRM-domein is aangegeven welke score of combinatie van scores de meerderheid heeft: score 1 of 2 (acute problematiek of niet zelfredzaam; domein is rood gekleurd), score 3 (beperkt zelfredzaam; oranje), score 4 of 5 (voldoende of volledig zelfredzaam; groen).



Profielen afgezet tegen demografische kenmerken

Klanten tussen de 27 en 49 jaar zijn oververtegenwoordigd in alle profielen. Het aandeel gezinnen met kinderen neemt af naarmate het profiel meer problematiek kent. Het aandeel klanten dat 50 jaar en ouder is, is het grootst in profiel 1 (32%); voor de rest van de profielen is dit 5% of lager.

7 Conclusies

Op basis van ZRM-scores van drie populaties in het Sociaal Domein zijn verschillende klantprofielen gevonden. Deze profielen weerspiegelen groepen mensen die gezamenlijk eenzelfde patroon van ZRM-scores op de 11 domeinen hebben. Voor alle populaties geldt dat de gevonden ZRM-klantprofielen een continuüm van zelfredzaamheid laten zien. Daarbij is 'multi-problematiek' niet eenduidig te definiëren: de verschillende klantprofielen laten een verscheidenheid van combinaties van multi-problematiek zien.

7.1 Bijstandsgerechtigden (DWI Trede 2 klanten)

De vijf ZRM-klantprofielen van de DWI trede 2 populatie laten een continuüm van zelfredzaamheid zien van volledig zelfredzaam tot niet-zelfredzaam op verschillende ZRM domeinen. Van profiel 1 naar 5 zijn de ZRM-domeinen die duidelijk meer problematisch worden: Dagbesteding, Sociaal Netwerk, Maatschappelijke Participatie, Lichamelijke gezondheid, Geestelijke gezondheid en Activiteiten van het Dagelijks Leven (ADL). Een domein dat nauwelijks onderscheidend is Dagbesteding. Enige uitzondering daarop is profiel 1: meer dan de helft van de klanten in dit profiel is tenminste voldoende zelfredzaam.

Profiel 1 onderscheidt zich van de rest van de profielen op het domein Financiën: mensen in dit profiel zijn in hoge mate zelfredzaamheid (45%). Voor **profiel 2** geldt dat het een relatief gezonde groep is die maatschappelijk participeert (52%), maar die beperkt-zelfredzaam scoort op het domein Financiën. Mensen in **profiel 3** zijn in goede lichamelijke en geestelijke gezondheid of zitten goed in zorg, maar scoren problematisch op de sociale domeinen. Ten opzichte van de andere profielen participeert relatief een groot deel van **profiel 4** in de maatschappij, maar kent daarnaast veel problemen op andere leefgebieden. Mensen in **profiel 5** kennen multi-problematiek en hebben als enige profiel ook problematiek met betrekking tot persoonlijke verzorging en huishouden (ADL).

7.2 Kwetsbare huishoudens (Samen DOEN)

Voor de vier profielen uit de Samen DOEN populatie geldt dat het aantal problematische domeinen toeneemt van profiel 1 t/m profiel 4. Daarnaast scoort een meerderheid van alle profielen niet- tot beperkt-zelfredzaam op het domein Dagbesteding: men heeft geen werk maar een uitkering of laagdrempelige dagbesteding. De profielen onderscheiden zich ook nauwelijks op domeinen Verslaving en Justitie.

Profiel 1 onderscheidt zich doordat op bijna alle domeinen een meerderheid van de klanten zelfredzaam is. Ondanks dat men problemen heeft met financiën en het vinden van een dagbesteding is men in goede Lichamelijke en Geestelijke gezondheid. **Profiel 2** kenmerkt zich doordat men beperkt zelfredzaam is met betrekking tot Financiën, Lichamelijk functioneren en Maatschappelijke participatie. Klanten in **profiel 3** zijn maatschappelijk georiënteerd en relatief gezond, echter problemen op financieel gebied zetten huiselijke relaties wellicht op scherp. Deze problematiek kan samenhangen met problemen op het gebied

van huisvesting (dakloos, dreigende huisuitzetting). Veel klanten in **profiel 4** zijn op de meeste domeinen niet-zelfredzaam, behalve voor domeinen Financiën en Huisvesting.

De ZRM-scores van de Samen DOEN huishoudens zijn enigszins overeenkomend met de scores van de DWI populatie. Verklaring hiervoor kan zijn dat een deel van de mensen dat is gescreend bij DWI is ingestroomd bij Samen DOEN. Dit betekent wellicht dat de ZRM-klantprofielen breder geldig zijn. Toekomstig onderzoek zou moeten uitwijzen of mensen met bepaalde DWI profielen een doorverwijzing hebben gekregen naar de Samen DOEN teams. Daarbij is ook van belang dat inzichtelijk is welke zorg al wordt geboden aan de klant.

Daarnaast is er in dit onderzoek niet gecorrigeerd voor het feit dat sommige mensen samen een huishouden delen. Toekomstig onderzoek zou moeten inzetten op één maat voor de zelfredzaamheid van het gehele huishouden, waarbij het niet meer noodzakelijk is dat individuele (volwassen) leden van het huishouden apart worden gescoord met de ZRM.

7.3 Mensen die zich aanmelden bij de CTMO

Voor de profielen geldt dat het aantal problematische domeinen toeneemt van profiel 1 t/m profiel 4. Een ruime meerderheid heeft problemen op Financiën (hoge (groeiende) schulden) en Dagbesteding (geen werk). Deze domeinen zijn dan ook niet onderscheidend genoeg in de 4-profielenoplossing. Het aantal mensen dat dakloos is of in de nachtopvang zit (domein Huisvesting) neemt toe van 21% (profiel 1) tot 61% (profiel 4).

Klanten in **profiel 1** zijn (actief) participierend in de maatschappij en krijgen voldoende steun van vrienden en familie. Voor **profiel 2** geldt dat men voldoende steun van familie en vrienden ervaart en enige contacten met foute vrienden heeft, maar dat men maatschappelijk geïsoleerd lijkt. De combinatie van voldoende steun van vrienden en het feit dat men is relatief gezond, zou kunnen duiden op een groep mensen die net dakloos is geworden of die 'bankhoppers' zijn. Klanten in **profiel 3** hebben duidelijk meer problemen op het domein Sociaal Netwerk, zijn nauwelijks participierend in de maatschappij en onderscheiden zich door veel justitiële problematiek. **Profiel 4** kenmerkt zich door multi-problematiek en onderscheidt zich van de andere profielen door aanhoudende geestelijke gezondheidsproblemen waarvoor men geen behandeling ontvangt, problematische huiselijke relaties en veel mensen die dakloos zijn.

7.4 ZRM-klantprofielen binnen het Sociaal Domein

De ZRM-klantprofielen die in dit onderzoek zijn gevonden kunnen instellingen en gemeentes inzicht bieden in welke typen klanten worden afgewezen, toegelaten of toegewezen aan trajecten of interventies. Huidige beslissingstrajecten binnen het Sociaal Domein kunnen met klantprofielen transparant worden gemaakt. Inzicht hebben van de populatie kan ook helpen bij het bepalen van de zorgcapaciteit die nodig is.

In de toekomst kunnen ZRM-klantprofielen wellicht ook worden gekoppeld aan bepaalde zorgpakketten, maar daarvoor is op individueel niveau meer informatie nodig dan alleen de 11 ZRM-scores. Aanvullend onderzoek zou moeten aantonen wat die aanvullende informatie is.

7.5 Gekozen techniek om tot profielen te komen

In dit rapport is gekozen voor een statistische techniek (latente klasse analyse) om tot klantprofielen te komen. Deze methode sluit aan bij het klantgericht werken; het gaat niet uit van het aanbod, maar van de verschillende klanten die er zijn. Naast de techniek die in dit onderzoek is gebruikt kunnen klantprofielen bijvoorbeeld ook worden ontworpen op basis van het aanbod dat een interventie of instelling heeft. Een hele concrete invulling daarvan is een beslissingsondersteuningsinstrument⁸ waarbij een profiel wordt onderscheiden wanneer iemand voor een specifiek hulpaanbod in aanmerking komt.

7.6 Kanttekeningen

Bij de resultaten van dit rapport zijn enige kanttekeningen te plaatsen.

Onderzoeksgroep Voor de analyses zijn alleen de scores gebruikt afkomstig uit volledig ingevulde ZRM's. Dit heeft mogelijk tot een selectiebias geleid; de groep mensen van wie sommige problematiek niet inzichtelijk is (er is geen ZRM-score) is niet meegenomen in de analyses. Daarnaast is er een kans dat er enige overlap bestaat tussen klanten uit de verschillende populaties binnen het Sociaal Domein. In de toekomst zou dit kunnen worden voorkomen door ZRM's afgenomen binnen verschillende teams in het Sociaal Domein te koppelen aan één uniek klantnummer of bsn. De ZRM-database (ZOOM) van de GGD Amsterdam kan hierin faciliteren door hét centrale verzamelpunt van ZRM's binnen het Sociaal Domein te worden. Tenslotte zijn de verschillende onderzoeksgroepen afzonderlijk bestudeerd. Om goed inzicht te krijgen in de gehele breedte van de populatie voor het sociaal domein, kan het onderscheid in profielen over de doelgroepen heen aanvullende inzichten bieden.

Professional Een aantal ZRM-klantprofielen toont mogelijk aan dat hulpverleners niet op een correcte manier de ZRM scoren: er zijn profielen gevonden die je niet verwacht als zijnde een groep mensen die zorg vraagt binnen het Sociaal Domein. Daarnaast waren vooral onder de populaties van Samen DOEN en de CTMO veel domeinen niet gescoord. Dit roept de vraag op of bepaalde domeinen bewust niet worden uitgevraagd door hulpverleners (bijvoorbeeld, doordat informatie voor een domein niet als relevant voor de hulpvraag wordt beschouwd) en of de ZRM wel uniform wordt ingezet in het Sociale Domein. Voor een uniform en betrouwbaar gebruik van de ZRM zijn ZRM-trainingen van belang. Hoe groot het aantal professionals was dat getraind is met de ZRM binnen de 3 populaties was helaas onbekend.

Statistische techniek De latente klasse analyses die zijn uitgevoerd kennen een foutmarge, wat inhoudt dat niet alle klanten binnen een bepaalde populatie *exact* in een bepaald ZRM-klantprofiel passen. Een foutmarge is onoverkomelijk bij het ontwerpen van klantprofielen. Het minimaliseren van een foutmarge kan bijvoorbeeld worden gerealiseerd door bepaalde (niet-onderscheidende) ZRM-domeinen uit de profieloplossing te laten. Het excluderen van zulke domeinen kan mogelijk de contrasten tussen de profielen vergroten.

⁸ Lauriks et al., 2014

7.7 Toekomstig onderzoek

Frequente monitoring van ZRM-klantprofielen kan helpen een beeld te schetsen van de in- en uitstroom van klantprofielen van verschillende partijen binnen het Sociaal Domein. De ZOOM-database, waarin steeds meer partijen hun gegevens onderbrengen, kan deze monitoring faciliteren. Tegelijkertijd kan met zo'n monitoring over de tijd worden bekeken hoe klanten zich binnen het Domein naar boven of beneden bewegen op de ladder van zelfredzaamheid, en dus over de tijd behoren tot verschillende klantprofielen. Daarnaast zou toekomstig onderzoek zich moeten richten op welke informatie, naast de ZRM-scores, aanvullend nodig is om tot klantprofielen te komen, zoals motivatie van de klant. Ook andere doelgroepen binnen het Sociaal Domein, zoals de wijkzorgteams, zullen worden betrokken om in het Sociaal Domein overkoepelend profielen te kunnen ontwerpen.

7.8 Tot slot

De ZRM-klantprofielen blijken een goede eerste aanzet om de populatie van het Sociaal Domein op een heldere en gestructureerde manier in kaart te brengen. Daarnaast maken de klantprofielen afwijkende ZRM-scores voor verschillende subpopulaties inzichtelijk en kunnen ze mogelijk een bijdrage leveren aan monitoring binnen het cluster.

8 Literatuur

Fassaert T, Lauriks S, van de Weerd S, de Wit M, Buster M (2013). Ontwikkeling en betrouwbaarheid van de Zelfredzaamheid-Matrix. TSG; 91(3): 169-177.

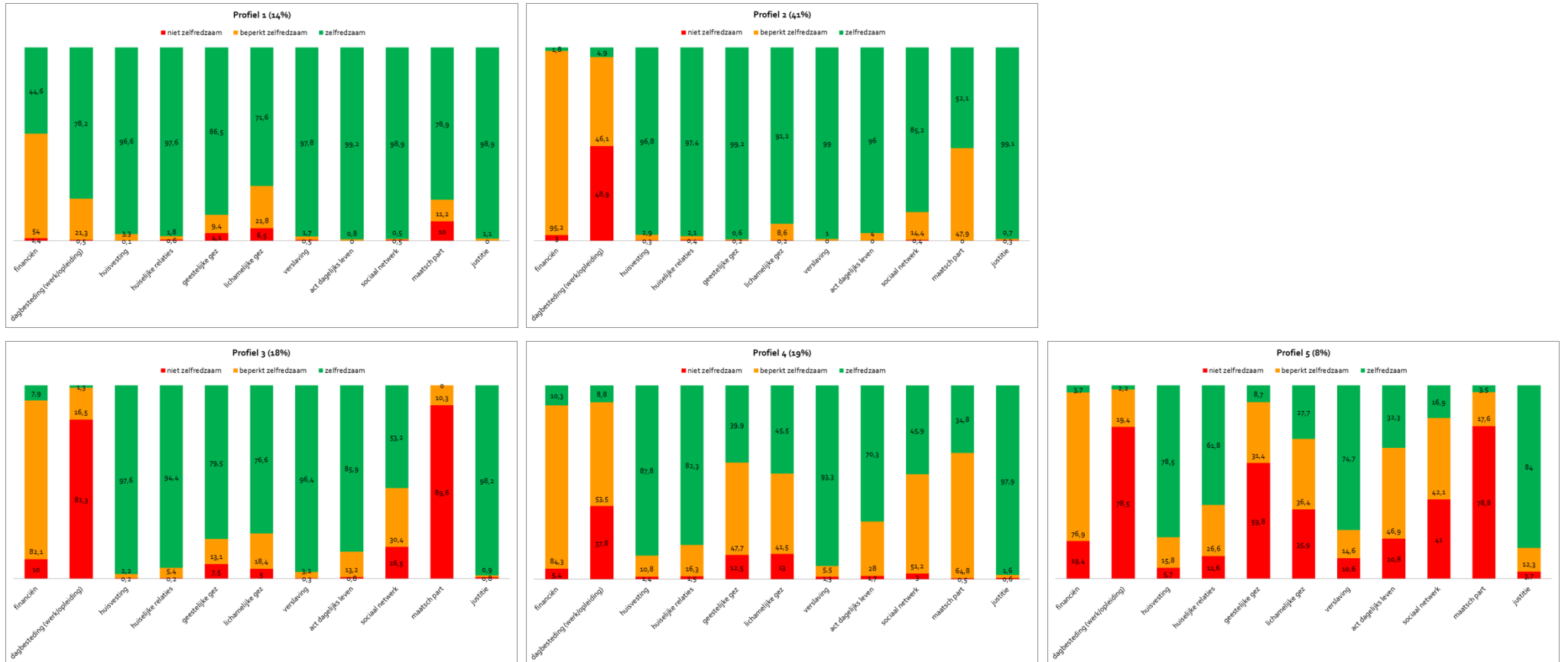
Lauriks S, Buster M, de Wit M, van de Weerd S, Theunissen V, Schönenberger M, Fassaert T. Handleiding Zelfredzaamheid-Matrix 2013. Amsterdam: GGD Amsterdam, 2013.

Lauriks S, Buster MCA, de Wit MAS, van de Weerd S, Tigchelaar G, Fassaert T. Zelfredzaamheid-Matrix 2013. Amsterdam: GGD Amsterdam, 2013.

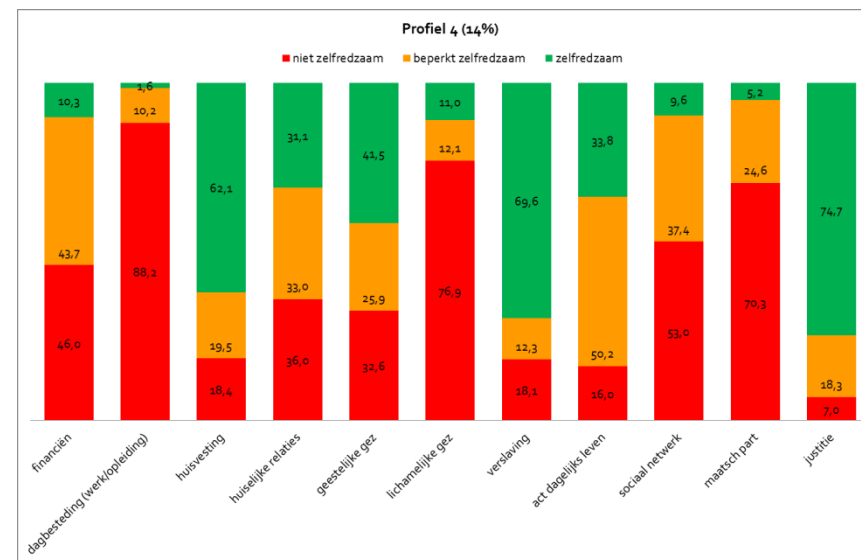
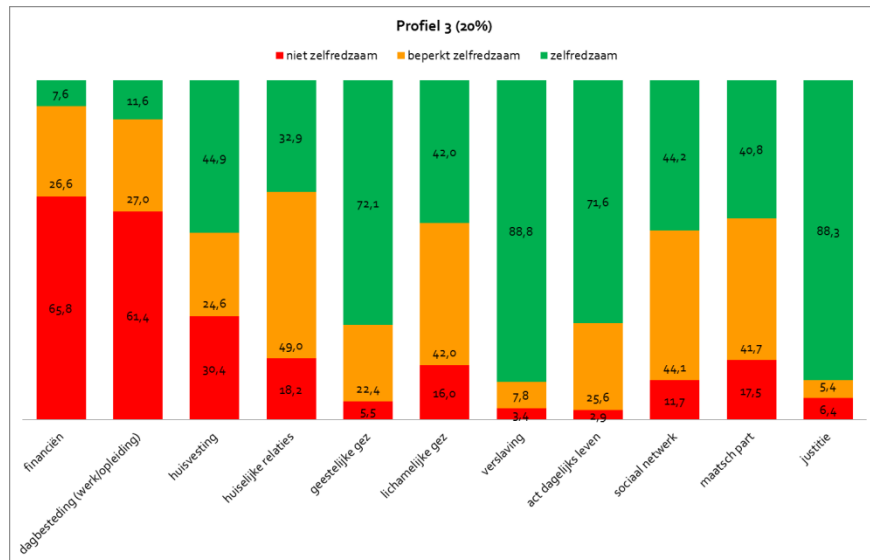
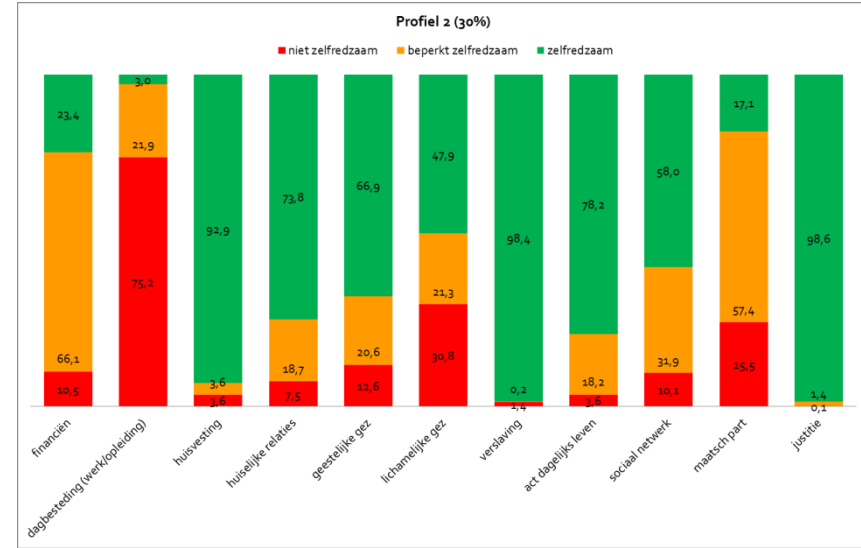
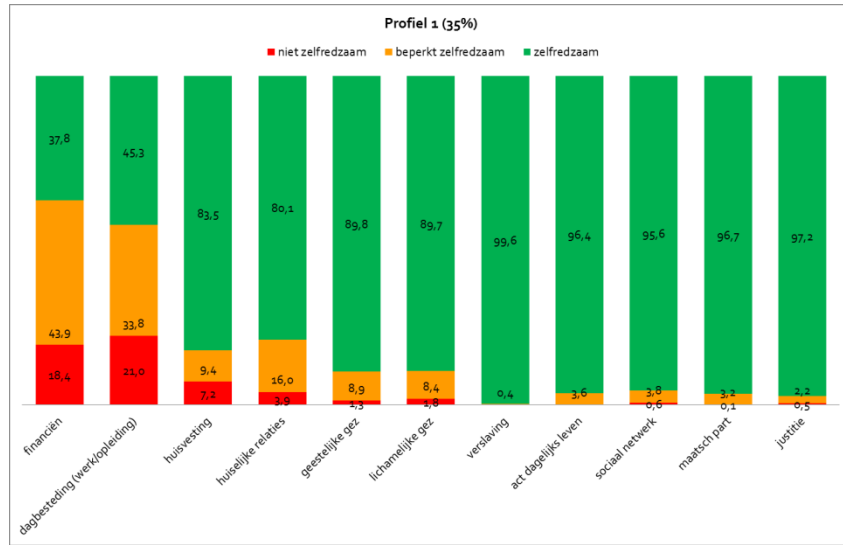
Lauriks S, de Wit M, Buster M, Fassaert T, van Wifferen, R, Klazinga, N (2014). The Use of the Dutch Self-Sufficiency Matrix (SSM-D) to Inform Allocation Decisions to Public Mental Health Care for Homeless People. Community Mental Health Journal.

Vermunt J, Magidson J. Latent GOLD 4.0 User's Guide. Belmont, Massachusetts: Statistical Innovations Inc., 2005.

9 Bijlage 1: DWI Profielen



10 Bijlage 2: Samen DOEN Profielen



Bijlage 3: CTMO Profielen

