



**Zelfredzaamheid-Matrix (ZRM)-profielen
van cliënten die zich melden bij
Maatschappelijk Werk Walcheren, 2014-
2016**

Auteurs Wijnand van den Boom
GGD Amsterdam
Epidemiologie, Gezondheidsbevordering en Zorginnovatie (EGZ)
wvdboom@ggd.amsterdam.nl

Nienke van der Woude-Klijn
Maatschappelijk Werk Walcheren
NvdWoude@mww.nl

Inhoud

1 Kernpunten	3
2 Inleiding	4
3 Methoden	6
3.1 Instrumentarium	6
3.2 Inzet ZRM bij MWW	6
3.3 Analyses	7
4 Onderzoeksgroepen	8
5 ZRM-instroom scores	10
6 ZRM-klantprofielen	12
6.1 Cliënten met financiële problematiek (n=216) – Profielontwerp 1	12
6.2 Beperkte financiële gezondheid (n=305) – Profielontwerp 2	17
6.3 Geen financiële problematiek (n=555) – Profielontwerp 3	17
6.4 Profielontwerpen met elkaar vergeleken	17
7 Conclusies	18
Bijlage 1: ZRM 2013	20
Bijlage 2: Keuzecriteria latente klasse analyse	21
Bijlage 3: Profielontwerpen	23

1 Kernpunten

Zelfredzaamheid-Matrix (ZRM)-klantprofielen van mensen die zich melden bij Maatschappelijk Werk Walcheren (MWW)

Met behulp van ZRM-scores kunnen verschillende ZRM-klantprofielen worden onderscheiden binnen een groep cliënten die zich met schuldenproblematiek meldt bij MWW. De zes gevonden klantprofielen maken duidelijk welke diversiteit aan problemen er bij deze groep speelt en welke zorgbehoeften deze cliënten hebben naast hun problematische financiële situatie.

In de 6-profieloplossing valt op dat het aantal problematische domeinen toeneemt van profiel 1 tot en met profiel 6. De profielen laten zien dat het begrip 'multi-problematiek' niet eenduidig is en veel verschillende gezichten kent. De leefgebieden huisvesting, werk/opleiding (en participatie) en geestelijke gezondheid zijn daarbij het vaakst problematisch (lage ZRM score).

Toekomstige monitoring van cliënten MWW met de ZRM

Om toekomstige monitoring van cliënten van MWW te kunnen waarborgen wordt aangeraden de ZRM periodiek, bij de start van de hulpverlening en daarna op verschillende evaluatiemomenten, af te nemen voor de gehele populatie. ZRM-profielen kunnen Sociaal Domein-overstijgend inzichtelijk maken hoe cliënten zich in het domein bewegen tussen de verschillende Zeeuwse zorg- en welzijnsorganisaties die net als MWW de ZRM hanteren. Vragen als 'welke cliëntprofielen komen waar terecht', en 'worden cliënten de juiste (combinatie van) zorg geboden', kunnen hiermee beantwoord worden.

Doorontwikkeling van de gevonden ZRM-klantprofielen zou moeten plaatsvinden om (1) aanvullende (demografische) informatie te benutten in het ontwerpen van profielen; (2) relaties met het zorgaanbod te leggen en te onderbouwen waarin de profielen kunnen dienen als beslissingsondersteuning: welke profielen moeten tot welk aanbod toegang krijgen?; (3) professionals te voorzien van enkele 'voorbeeldcasussen' per profiel zodat de profielen herkend worden vanuit de dagelijkse praktijk.

2 Inleiding

Maatschappelijk Werk Walcheren

Maatschappelijk Werk Walcheren richt zich op de vragen van het dagelijks leven. De problematiek waarvoor cliënten een beroep doen op het MWW is heel divers; inkomen gerelateerde problematiek, psychosociale problemen en problemen in de relationele sfeer. Overige onderwerpen zijn opvoeding, huisvesting, verwerking, werk, eenzaamheid, cultuurverschillen en identiteitsvragen

De gemeenten van Walcheren beogen met de inzet van Maatschappelijk Werk Walcheren de volgende effecten te bereiken¹:

- Zorgdragen dat kwetsbare inwoners van Walcheren weer leren hun eigen leven te organiseren
- Ondersteuning van de klant dient gericht te zijn op versterking van de eigen kracht en van het eigen netwerk van de inwoners.

Doelstelling is om cliënten zo kort als mogelijk en zo lang als nodig is te begeleiden. Maatschappelijk Werk Walcheren is actief als samenwerkingspartner in allerlei leefdomeinen. Zo wordt er nauw samengewerkt met andere Zeeuwse organisaties voor maatschappelijk werk, zorg en welzijn, maar bijvoorbeeld ook met politie en justitie op het gebied van sociale veiligheid. Vaak vervult MWW een spilfunctie, soms een ondersteunende, signalerende of controlerende rol. Altijd vanuit het streven om samen met partners hulp integraal aan te bieden. De inzet van cliënten en middelen van velerlei partijen rondom de klant is noodzakelijk om cliënten in hun kracht te zetten.

De Zelfredzaamheid-Matrix (ZRM) wordt ingezet om inzichtelijk te krijgen hoe zelfredzaam cliënten zijn die zich aanmelden bij MWW. Over de tijd worden ook ZRM's afgenomen om te bekijken hoe de zelfredzaamheid van individuen, maar ook van de gehele populatie die wordt bediend, zich over de tijd ontwikkelt. In het huidige onderzoek zullen we ons concentreren op de instroom-ZRM.

ZRM

De ZRM kan ondersteuning bieden bij het verhelderen van de zorg- en ondersteuningsbehoefte. Het instrument stelt MWW in staat om in algemene termen en periodiek te rapporteren over de zelfredzaamheid van de populatie in zorg.

Dit rapport

Dit rapport is een eerste aanzet om ZRM-klantprofielen binnen verschillende populaties van MWW in kaart te brengen met behulp van de instroom-ZRM. Een ZRM-klantprofiel omvat cliënten 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.

¹ Jaarverslag MWW 2015, 'Eigen kracht is onze kracht'.

Klantprofielen kunnen op een eenvoudige en gestructureerde manier inzichtelijk maken welke 'type' cliënten er zijn binnen een bepaalde populatie en hoe zij zich over de tijd ontwikkelen. Profielen kunnen het voor een instelling of gemeente inzichtelijk welke interventies moeten worden ingezet en helpen daarmee (mede) bij het bepalen van de benodigde zorgcapaciteit.

Er is in dit rapport extra aandacht voor het financiële functioneren van cliënten bij instroom.

Focus op cliënten met financiële problematiek

Beleidsmakers van de gemeenten vragen zich af of ze zich met hun beleid mogelijk meer moeten richten op het verminderen van de toeloop van vragen en zouden daarom graag zien dat er onderzoek gedaan gaat worden naar de toestroom naar MWW. Op basis daarvan kunnen gemeenten mogelijk primair preventief beleid formuleren. Binnen de instroom van cliënten van het Maatschappelijk Werk Walcheren is er een groep met financiële-/ en schuldenproblematiek². Welke klantprofielen kunnen voor deze groep gegenereerd worden? De beschrijving van dergelijke profielen kan behulpzaam zijn bij een beter begrip van en afstemming op populaties van het sociale domein.

Onderzoeksvragen

In dit rapport staan de volgende vragen centraal:

1. Welke specifieke klantprofielen zijn te onderscheiden op basis van ZRM-scores in een steekproef van cliënten die zich aanmelden of aangemeld worden bij Maatschappelijk Werk Walcheren in de periode 2014-2016?
 - a. Bij hen met schulden problematiek;
 - b. Bij hen zonder schulden problematiek of zelfs met een gezonde financiële situatie (met de mogelijkheid tot sparen).
2. Welke verdere specificatie en nuancering van deze klantprofielen kan worden bereikt op basis van andere geleverde gegevens zoals leefsituatie, etniciteit, gemeente?

² Gebaseerd op de beschikbare ZRM's tijdens instroom. We hebben in dit rapport mogelijk niet de gehele groep met financiële problematiek kunnen bestuderen omdat (1) we een keuze hebben gemaakt om alleen maar volledig gescoorde ZRM's te analyseren en (2) nog niet alle klanten met een ZRM zijn gescreend.

3 Methoden

3.1 Instrumentarium

De Zelfredzaamheid-Matrix (ZRM)³ is een screeningsinstrument dat professionals gebruiken om de mate van zelfredzaamheid van hun volwassen cliënten te meten op een bepaald moment in de tijd.

Zelfredzaamheid is in de ZRM 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".⁴

Het instrument drukt de mate van zelfredzaamheid uit 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.⁵

3.2 Inzet ZRM bij MWW

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.

De ZRM in het proces van hulpverlening bij MWW

Om de zelfredzaamheid te meten van volwassen cliënten wordt door de professionals van Maatschappelijk Werk Walcheren de ZRM ingevuld op een aantal momenten in het traject van hulpverlening. De start van een traject is het eerste contact met de klant: de 'melding en taxatie'. Hierna volgt de daadwerkelijke hulpverlening, welke begint met een brede vraagverheldering. Onderdeel van deze vraagverheldering is het invullen van de ZRM, naast het invullen van een drie-kolommen-model. De ZRM wordt als instrument benut om de mate van het veiligheidsrisico in kaart te brengen. In het drie-kolommen-model worden zorgen, doelen, krachten en acties benoemd. Hierin zit ook een waarderingmoment van de klant zelf, die gevraagd wordt zijn of haar situatie te beoordelen met een score op een schaal van 0-5. Het invullen van de ZRM gebeurt samen met de klant of aan de hand van de informatie van de klant en/of zijn netwerk. Hierna kan nogmaals een ZRM ingevuld worden bij

³ Zie www.zrm.nl voor de ZRM 2013, ZRM-handleidingen en supplementen.

⁴ 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.

⁵ Zie Bijlage 1 voor de ZRM 2013.

evaluatiemomenten en op het moment van afsluiting van het traject van hulpverlening. Daarnaast heeft de professional de vrijheid om tussentijds een ZRM in te vullen, bijvoorbeeld wanneer met de uitslag van de ZRM onderbouwd kan worden dat er sprake is van een hoog-risico casus.

3.3 Analyses

Met behulp van latente klasse model⁶ is onderzocht of cliënten binnen een bepaalde populatie onderlinge samenhang vertonen van scores op 10 ZRM-domeinen (niet Financiën). Drie analyses zijn verricht: één voor cliënten met een score 1 of 2 op het domein Financiën, één voor cliënten met een score 3 op het domein Financiën en één voor cliënten met een score 4-5 op het domein Financiën. Met behulp van de 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.

In **Bijlage 2** is te zien welke criteria zijn gehanteerd om te komen tot de statistisch beste profieloplossing.

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 profieloplossing altijd een zekere classificatiefout. Deze wordt geprobeerd zo klein mogelijk te houden⁷.

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 leefsituatie, etniciteit en gemeente. Dit is gedaan om te bepalen of demografische kenmerken meer of minder vertegenwoordigd zijn in de gevonden ZRM-klantprofielen.

⁶ Latente klasse analyses zijn uitgevoerd met het software programma Latent Gold 4.0 (<http://statisticalinnovations.com/products/latentgold.html>)

⁷ J.K. Vermunt and J. Magidson (2005) *Latent GOLD 4.0 User's Guide*. Belmont, Massachusetts: Statistical Innovations Inc.

4 Onderzoeksgroepen

MWW heeft een bestand aangeleverd van cliënten die in de periode februari 2014 – oktober 2016 een start maakten met een hulpverleningstraject binnen MWW. Het betreft een bestand met daarin n=2590 unieke cliënten⁸. Er waren n=2571 cliënten bij wie tijdens de instroom ook een ZRM is afgenomen. Door een grote druk op de instroom in de periode februari 2014 – oktober 2016 is het invullen van de ZRM vaak beperkt gebleven tot het invullen van enkele relevante domeinen.

Voor de analyses is aan de onderzoeker doorgegeven welke diensten⁹ behoren tot "AMW regulier" en welke behoren tot "schoolmaatschappelijk werk". Door de relevante diensten te selecteren blijven n=2465 cliënten (96%) over. Van hen hebben n=1076 (44%) een ZRM waarvan alle scores door de hulpverlener zijn geregistreerd, de overige n=1389 (56%) hebben een ZRM met 10 scores of minder. Voor de klantprofiel analyses zal alleen gebruik worden gemaakt van de ZRM's die volledig zijn.

Voor de latente klasse analyses in dit rapport zijn uiteindelijk de volgende onderzoeksgroepen gebruikt:

- N=216 cliënten (20%) met een **maximale score 2** op het domein Financiën: "acuut probleem" tot "niet zelfredzaam". Voor hen geldt dat er geen of onvoldoende inkomsten zijn, groeiende (hoge) schulden, ongepast uitgeven.
- N=305 cliënten (28%) met een **score 3** op het domein Financiën: "beperkt zelfredzaam". Voor hen geldt dat aan de basisbehoeften tegemoet wordt gekomen en dat schulden stabiel zijn, eventueel met schuldenbewind.
- N=555 cliënten (52%) met een **score 4 of 5** op het domein Financiën: ten minste "voldoende zelfredzaam". Voor hen geldt dat er geen financiële problemen zijn: er wordt aan de basisbehoeften tegemoet gekomen *zonder* een bijstandsuitkering, schulden zijn er niet of worden verminderd en men kan mogelijk zelfs sparen.

In **tabel 1** staan alle demografische kenmerken van cliënten die zijn geselecteerd voor het onderzoek (n=1076–naar financiële situatie) en van hen die niet zijn geselecteerd (n=1339).

'Bron van inkomsten' en 'leeftijd cliënt' zijn niet geïnccludeerd in de beschrijvende analyses vanwege grotendeels ontbreken van de (juiste) toegekende scores op deze variabelen.

⁸ De totale instroom van cliënten ligt hoger. Cliënten worden bij aanmelding ook direct geadviseerd of geholpen of (onderbouwd) doorverwezen naar een andere organisatie of gebiedsteam.

⁹ Geselecteerde diensten zijn: AMW regulier, Clientondersteuning Algemeen, Clientondersteuning BT, JIT, Meldpunt Ouderenmishandeling, VET, Basisonderwijs, Jeugd Maatschappelijk Werk (0-12 jr), Voortgezet onderwijs.

Tabel 1. Verschillende subgroepen met enkele (demografische) achtergrondkenmerken in het onderzoek naar ZRM-klantprofielen tijdens de instroom bij MWW, n=2465 cliënten met een instroom-ZRM, 2014-2016.

	Volledige ZRM			Geen ZRM of onvolledig†	
	Financiële problematiek n=216 (20%)	Beperkte financiële zelfredzaamheid n=305 (28%)	Financieel gezond n=555 (52%)		p*
Geslacht (% vrouw)	48%	66%	62%	57%	<0,001
Leefsituatie					
Alleenstaand	34%	39%	16%	25%	<0,001
1-oudergezien	16%	30%	31%	30%	
Samenwonend	38%	24%	44%	35%	
Overig	11%	8%	10%	10%	
Dienst					
AMW regulier	95%	89%	55%	70%	<0,001
Schoolmaatsch werk	5%	11%	45%	30%	
Etniciteit					
NL	65%	55%	76%	66%	<0,001
Niet-NL	35%	45%	24%	34%	
Gemeente					
Veere (n=248)	10%	7%	12%	10%	0,169
Middelburg (n=1092)	46%	45%	47%	44%	
Vlissingen (n=1092)	45%	48%	41%	46%	
ZRM-domein					
Financiën^					
1-2	-	-	-	33%	-
3	-	-	-	32%	
4-5	-	-	-	35%	

*P-waarde voor de test tussen de 4 subgroepen. Statistische testen die zijn uitgevoerd zijn Chi-kwadraat testen voor categorische variabelen en ANOVA's voor continue variabelen.

†Onvolledig betekent dat er 10 domeinen of minder gescoord zijn; Volledig is een score voor alle 11 domeinen.

^Voor de groep met geen of onvolledige ZRM (n=1389) is van n=1065 (77%) cliënten informatie beschikbaar over het ZRM-domein Financiën.

5 ZRM-instroom scores

De scores de instroom-ZRM's zijn afgebeeld in **figuur 1**. De 5 scores per domein zijn uitgesplitst naar de 3 groepen.

1. Groep met financiële problematiek (n=216)

Op het domein Dagbesteding heeft 48% van de cliënten een score 1 of 2. Dat houdt in dat men geen werk heeft en ook geen opleiding volgt en dat sommige cliënten daarnaast ook overlast veroorzaken (score 1). Voor het domein Huisvesting is dit 37%: men woont in voor wonen ongeschikte huisvesting of is dakloos (score 1). Andere problematische domeinen zijn Sociaal Netwerk en Maatschappelijk Participeren: voor deze domeinen geldt dat de meerderheid ten hoogste beperkt zelfredzaam is (maximale score 3).

De meerderheid van de cliënten is ten minste voldoende zelfredzaam (score 4 en 5) op alle andere domeinen, variërend van 52% voor huiselijke relaties tot 80% voor het functioneren met betrekking tot het gebruik van middelen.

2. Groep met beperkte financiële problematiek (n=305)

Deze groep laat over de hele linie minder problemen zien dan de groep met schulden. Deze verschillen zijn het best waarneembaar voor domeinen Huisvesting (scores 1 en 2: 6% versus 37%) en de sociaal-maatschappelijke domeinen. Wat betreft Dagbesteding (werk/opleiding) het verschil in problematiek met de schulden groep minder groot (scores 1 en 2: 48% versus 36%).

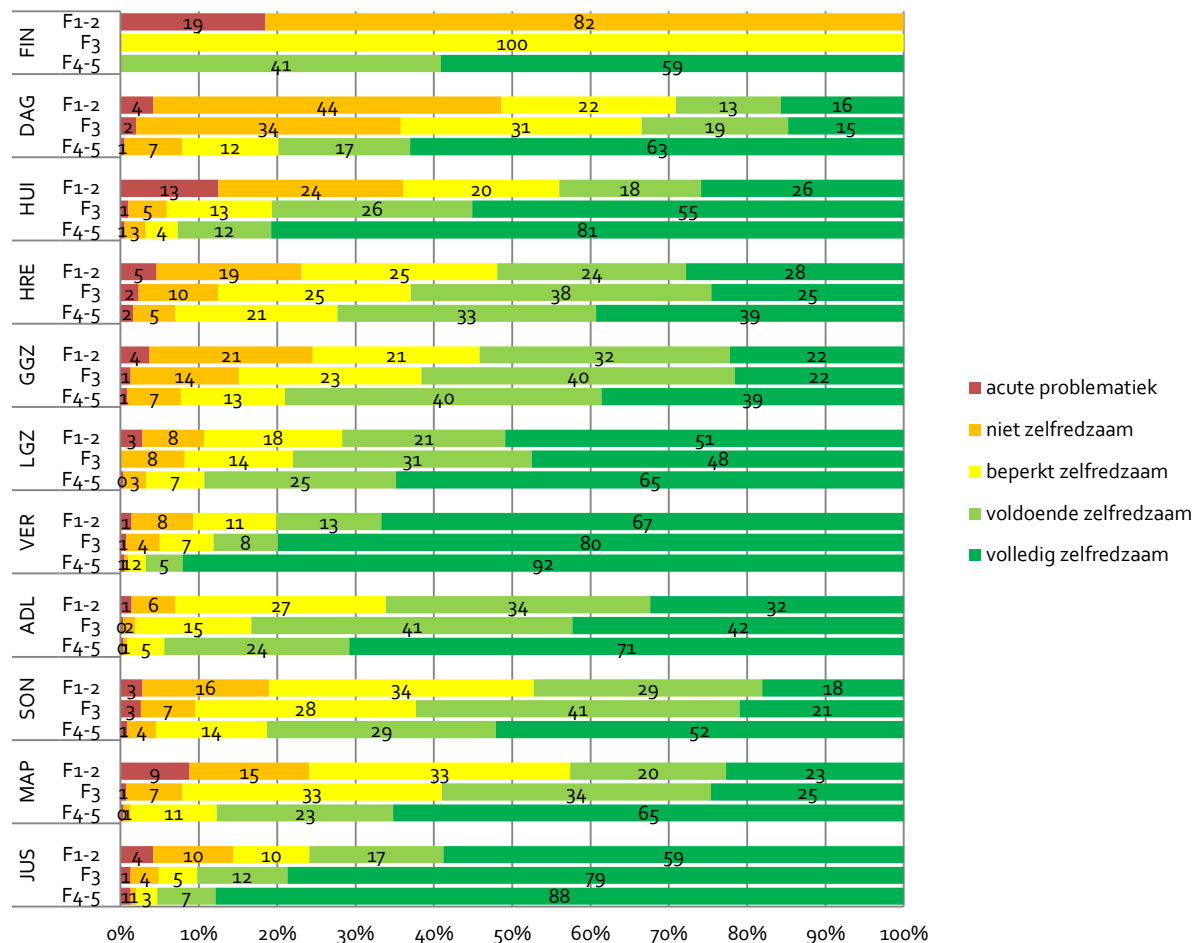
3. Groep zonder financiële problematiek (n=555)

De groep zonder problemen met hun financiën kent ook weinig problematiek op andere domeinen van het leven. Met uitzondering van Dagbesteding, Geestelijke Gezondheid en Huiselijke Relaties geldt dat het aandeel met een score 1 t/m 3 lager is dan 20%.

Verschillen tussen de groepen 1 en 3

Duidelijk is dat relatief meer problematiek voorkomt bij cliënten met financiële problematiek dan bij hen zonder. Verschillen in verdeling van scores tussen beide groepen zijn voor alle domeinen behalve Huiselijke Relaties statistisch significant verschillend. Verschillen in acuut probleem/niet-zelfredzaam (scores 1 en 2) zijn vooral zichtbaar op domeinen Dagbesteding: hen die kampen met financiële problematiek hebben vaker géén werk (48% t.o.v. 8%), vaker te maken met slechte huisvesting of zelfs dakloosheid (37% t.o.v. 4%), vaker geestelijke en lichamelijke gezondheidsklachten en participeren minder. Opvallend zijn ook de grotere aantallen cliënten die beperkt zelfredzaam zijn (score 3) op domeinen ADL, Sociaal Netwerk en Maatschappelijke participatie. Dit zijn zorgelijke situaties die (in de nabije toekomst) zouden kunnen leiden tot zeer zorgelijke mate van zelfredzaamheid.

Figuur 1. ZRM-scores van cliënten van MWW met een volledig gescoorde ZRM bij instroom, uitgesplitst naar hen met financiële problematiek (n=216), beperkte problematiek (n=305) en zonder (n=555), 2014-2016.



Toelichting. F1-2: groep met scores 1 of 2 Financiën; F3: groep met score 3 Financiën; F4-5: groep met scores 4 of 5 Financiën.

6 ZRM-klantprofielen

6.1 Cliënten met financiële problematiek (n=216) – Profielontwerp 1

De beste profieloplossing van de latente klasse analyse op basis van scores (1-2 versus 3 versus 4-5) op de 10 ZRM leefgebieden (exclusief Financiën) is bepaald en bestaat uit 6 profielen. Hieronder worden de 6 ZRM-profielen beschreven.



Profiel 1 (28%): Cliënten die over de volle breedte zelfredzaam zijn. Dit profiel is het grootste profiel en wordt gekenmerkt door een grote mate van zelfredzaamheid op *alle domeinen* van het leven.

Zorgelijke situatie	Stabiel, maar aandacht vereist	Voldoende zelfredzaam
-	-	Alle domeinen



Profiel 2 (19%): Cliënten met huisvestingsproblematiek en die beperkt zelfredzaam zijn met betrekking tot hebben van werk of het volgen van een opleiding, maar op de overige gebieden gaat het goed.

Zorgelijke situatie	Stabiel, maar aandacht vereist	Voldoende zelfredzaam
<ul style="list-style-type: none"> Huisvesting (53%) 	<ul style="list-style-type: none"> Werk/opleiding (41%) 	<ul style="list-style-type: none"> Geestelijke (68%) & lichamelijke (64%) gezondheid Verslaving (93%) ADL (100%)



Profiel 3 (13%): Cliënten met weinig tot geen huisvestingsproblemen. Men participeert in laagdrempelige dagbesteding, is sociaal-maatschappelijk beperkt zelfredzaam en heeft problemen met de zelfzorg (ADL).

Zorgelijke situatie	Stabiel, maar aandacht vereist	Voldoende zelfredzaam
-	<ul style="list-style-type: none"> Werk/opleiding (60%) ADL (53%) Maatschappelijke Participatie (79%) Sociaal netwerk (51%) 	<ul style="list-style-type: none"> Huisvesting (76%) Huiselijke relaties (78%)



Profiel 4 (14%): Cliënten die niet participeren, met problematische huisvesting en sociaal-maatschappelijk beperkt zelfredzaam.

Zorgelijke situatie	Stabiel, maar aandacht vereist	Voldoende zelfredzaam
<ul style="list-style-type: none"> Werk/opleiding (93%) Huisvesting (50%) 	<ul style="list-style-type: none"> Sociaal (40%) & maatschappelijk functioneren (65%) 	<ul style="list-style-type: none"> Gezondheid, Huiselijke Relaties (78%) Verslaving (93%)



Profiel 5 (14%): Cliënten die niet participeren, problemen in huiselijke sfeer en met de zelfzorg, daarnaast ook geestelijke gezondheidsproblemen.

Zorgelijke situatie	Stabiel, maar aandacht vereist	Voldoende zelfredzaam
<ul style="list-style-type: none"> Geestelijke gezondheid (60%) Dagbesteding (80%) Maatschappelijk functioneren (50%) 	<ul style="list-style-type: none"> ADL (62%) Lichamelijk functioneren (51%) 	<ul style="list-style-type: none"> Verslaving (80%) en Justitie (80%)



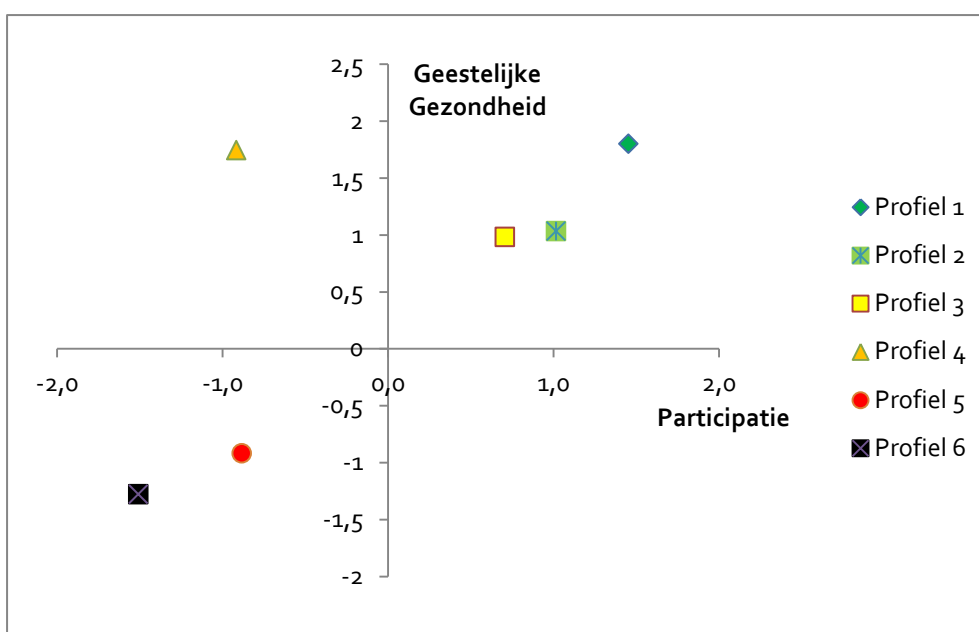
Profiel 6 (11%): Cliënten die een zeer zorgelijke situatie hebben op *alle* domeinen van het leven.

Zorgelijke situatie	Stabiel, maar aandacht vereist	Voldoende zelfredzaam
<ul style="list-style-type: none"> Bijna alle domeinen, maar in mindere mate Lichamelijke Gezondheid (41%) en ADL (40%) 	-	-

Om inzichtelijk te krijgen hoe de bovenstaande 6 ZRM-profielen van cliënten met schuldenproblematiek zich tot elkaar verhouden in termen van zelfredzaamheid, zijn de profielen afgezet tegen bepaalde leefgebieden uit de ZRM.

In figuur 2 is te zien hoe de profielen scoren op geestelijke gezondheid enerzijds, en participatie (een samenvoeging van de domeinen dagbesteding en maatschappelijke participatie) anderzijds. Profielen 1 en 4 scoren heel goed op geestelijke gezondheid, gevolgd door profielen 2 en 3. Profiel 5 en 6 kennen de meeste problemen met geestelijke gezondheid. Wat betreft participatie zien we bijna hetzelfde beeld, behalve dat profiel 4 hier beduidend slechter scoort dan profiel 1-3.

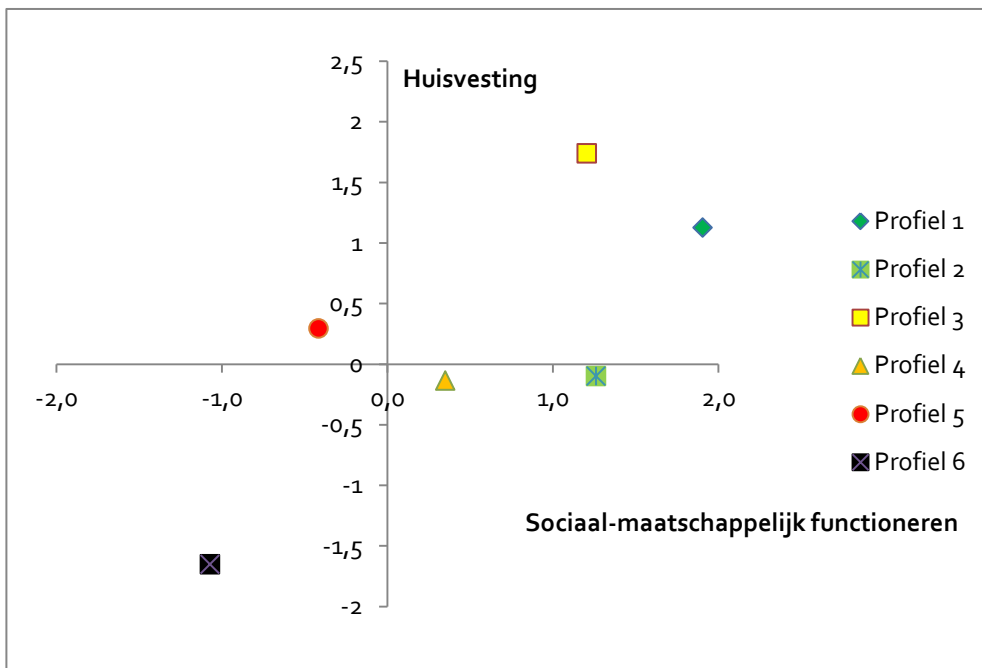
Figuur 2. ZRM-profielen van cliënten van MWW met financiële problematiek (n=216), gebaseerd op ZRM-instream scores van volledig gescoorde ZRM's, 2014-2016¹⁰



¹⁰ De maximale score is +2 (volledig zelfredzaam) en de minimale score is -2 (acuut probleem).

In figuur 3 is te zien hoe de profielen scoren op huisvesting enerzijds, en sociaal-maatschappelijk functioneren (een samenvoeging van de domeinen sociaal netwerk en maatschappelijke participatie) anderzijds. Met name profiel 1 en 3 scoren op beide assen goed. Profiel 2 scoort sociaal maatschappelijk heel goed, maar slecht op huisvesting. Profiel 4 en 5 scores op beide assen slecht en er is 1 profiel dat duidelijk zeer slecht scoort: profiel 6.

Figuur 3. ZRM-profielen van cliënten van MWW met financiële problematiek (n=216), gebaseerd op ZRM-instream scores van volledig gescoorde ZRM's, 2014-2016¹¹

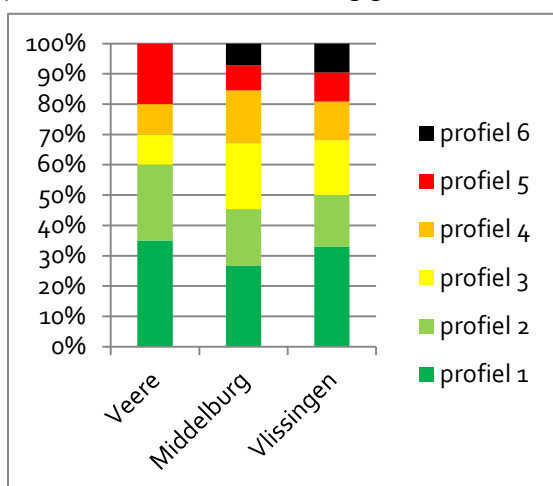


¹¹ De maximale score is +2 (volledig zelfredzaam) en de minimale score is -2 (acuut probleem).

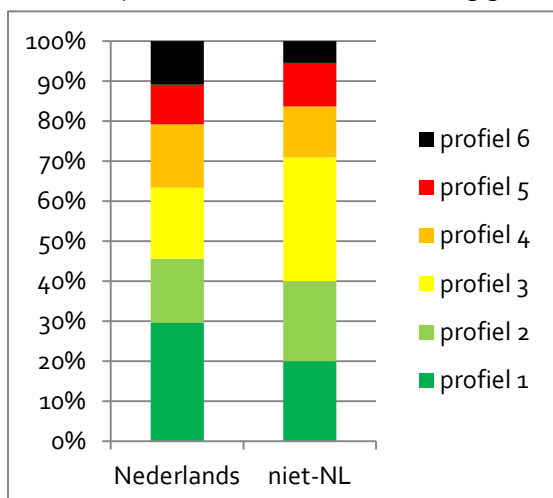
We hebben de gevonden profielen ook afgezet tegen een aantal demografische kenmerken. Hieronder worden de meest opvallende bevindingen beschreven (zie ook figuur 3 en 4).

- **Gemeente.** Profiel 6 ('overall problemen') komt niet voor in de gemeente Veere.
- **Etniciteit.** Cliënten met een Nederlandse achtergrond zijn relatief vaker ingedeeld in Profiel 1 ('alles gaat goed') en Profiel 6 (overall problemen). Cliënten met een niet-Nederlandse achtergrond zijn daarentegen vaker te vinden in Profiel 3 ('aandacht vereist voor problemen met sociaal-maatschappelijk functioneren en zelfzorg').
- **Leefsituatie.** Voor de variabele 'leefsituatie' hadden we te veel missende waarden.

Figuur 3. 6 ZRM-profielen, afgezet tegen gemeente, voor een groep cliënten van MWW met financiële problematiek, met een volledig gescoorde ZRM bij instroom (n=216), 2014-2016.



Figuur 4. 6 ZRM-profielen, afgezet tegen NL versus niet-NL, voor een groep cliënten van MWW met financiële problematiek, met een volledig gescoorde ZRM bij instroom (n=216), 2014-2016.



6.2 Cliënten met beperkte financiële problematiek (n=305) – Profielontwerp 2

Voor de groep die wordt gekenmerkt door een *beperkt gezonde financiële situatie* bij de instroom bestaat de best gevonden profieloplossing uit 5 profielen. Hieronder worden de 5 ZRM-profielen beschreven.

- **Profiel 1 (51%):** Over de volle breedte zelfredzaam. Profiel is veruit het grootste profiel en wordt gekenmerkt door een grote mate van zelfredzaamheid op alle domeinen van het leven.
- **Profiel 2 (27%):** Weinig participerend en een instabiel sociaal netwerk.
- **Profiel 3 (4%):** Problemen in huiselijke kring, instabiele geestelijke gezondheid en in beperkte mate verslavingsproblematiek.
- **Profiel 4 (10%):** Gezondheids- en sociaal-maatschappelijke problemen.
- **Profiel 5 (7%):** Voor bijna alle domeinen van het leven geldt: een zorgelijke situatie.

6.3 Cliënten zonder financiële problematiek (n=555) – Profielontwerp 3

Voor de groep die wordt gekenmerkt door een *gezonde financiële situatie* bij de instroom bestaat de best gevonden profieloplossing uit 4 profielen. Hieronder worden de 4 ZRM-profielen beschreven.

- **Profiel 1 (65%):** Over de volle breedte zelfredzaam. Profiel is veruit het grootste profiel en wordt gekenmerkt door een grote mate van zelfredzaamheid op alle domeinen van het leven.
- **Profiel 2 (17%):** Dreigende problematische situatie in huiselijke kring en geestelijke problemen.
- **Profiel 3 (13%):** Weinig participerend en een instabiel sociaal netwerk.
- **Profiel 4 (5%):** Problemen in huiselijke sfeer, geestelijke en sociale problemen.

6.4 Profielontwerpen met elkaar vergeleken

Wat opvalt, is dat de groep met schulden de meeste problematiek *overall* laat zien. Bij deze groep is duidelijk een 'opbouw' van problematiek zichtbaar: domeinen dagbesteding, sociaal netwerk en maatschappelijke participatie nemen steeds meer in problematiek toe van profiel 1 naar 6. Bij de andere 2 groepen (beperkt financieel zelfredzaam en gezond) is problematiek meer 'versplinterd' over de ZRM-profielen. Daarnaast zijn voor de groep met schulden *alle* domeinen bij een bepaald profiel problematisch. Dit in tegenstelling tot bijvoorbeeld de financieel gezonde groep voor wie de domeinen lichamelijke gezondheid en verslaving bij geen enkel profiel een probleem vormen.

7 Conclusies

De ZRM-klantprofielen uit dit rapport laten zien dat cliënten met schulden *meer*, maar vooral ook meer *diverse* problemen op verschillende leefgebieden hebben dan cliënten die beperkt of zelfs voldoende zelfredzaam zijn met betrekking tot hun financiën.

Voor de groep cliënten met schulden vinden we 6 ZRM-profielen, die van profiel 1 tot profiel 6 in zelfredzaamheidsproblematiek toenemen. Deze problematiek uit zich, met uitzondering van de cliënten in het zelfredzame profiel 1, van profiel 2 naar profiel 6 in verschillende combinaties. Cliënten in profiel 2 kennen een zorgelijke situatie wat betreft hun huisvesting, maar zijn wel in goede gezondheid en participeren. Deze cliënten hebben ofwel te maken met een dreigende huisuitzetting (score 2 Huisvesting) of ze zijn net dakloos geworden. Mogelijk op langere termijn leidt hun situatie tot escalatie van problemen op andere leefgebieden. Cliënten in profiel 4 kennen ook huisvestingsproblematiek, maar bij hen is ook het niet hebben van werk aan de orde van de dag. Profiel 3 kent, in tegenstelling tot profiel 2, 4, 5 en 6, niet echt een zorgelijke situatie, maar wel een aantal –met name op participatie gerichte– problemen die wellicht op korte termijn zorgelijk zouden kunnen worden en dus mogelijk wel aandacht vereisen. Van alle 6 profielen hebben profielen 5 en 6 veruit de meeste gezondheidsklachten: geestelijk, en in mindere mate lichamelijk, disfunctioneren gaan hier gepaard met het ontbreken van een dagbesteding (geen werk).

Kanttekeningen.

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

- 1) **Onderzoeksgroep.** Voor de analyses zijn alleen de scores gebruikt afkomstig uit volledig ingevulde ZRM's. Dit leidt mogelijk tot een selectiebias; de groep cliënten van wie sommige problematiek niet inzichtelijk is, of te wel er is geen ZRM-score beschikbaar, is niet meegenomen in de analyses.
- 2) **Professional.** Bij de start met de ZRM zijn alle professionals getraind. Echter, voor een uniform en betrouwbaar gebruik van de ZRM zijn opfris ZRM-trainingen van groot belang. Daarnaast vinden we het van belang dat MWW met een eenduidige richtlijn komt voor afnames van de ZRM. Hierin moet onder andere worden opgenomen op welke momenten de professional de ZRM dient af te nemen en dat dit altijd zo compleet mogelijk moet gebeuren.
- 3) **Statistische techniek.** De latente klasse analyses die zijn uitgevoerd kennen een zekere foutmarge, wat inhoudt dat niet alle cliënten binnen een bepaalde populatie voor de volle 100% in een bepaald ZRM-klantprofiel passen. Een foutmarge is onoverkomelijk bij het ontwerpen van klantprofielen.

Aanbevelingen en toekomstig onderzoek.

- 1) In dit onderzoek gaan we 'van cliënten naar ZRM-scores naar ZRM-profielen van cliënten'. Om de gevonden profielen meer 'gezicht' te geven, raden we aan om met professionals van MWW te bekijken welke **casussen** uit hun praktijk het best passen bij de profielen.

- 2) De ZRM wordt op individueel niveau door professionals als risicotaxatie instrument ingezet, maar op geaggregeerd groepsniveau kan het instrument (ontwikkelingen in) zelfredzaamheid van verschillende (sub-)groepen monitoren en inzichtelijk te maken. Om **toekomstige monitoring** te kunnen waarborgen wordt aangeraden de ZRM periodiek, te beginnen bij de instroom en daarna op verschillende vervolg evaluatiemomenten, af te nemen. Over de tijd kan worden bekeken hoe cliënten zich binnen MWW, en breder binnen het sociaal domein, naar boven of beneden bewegen op de ladder van zelfredzaamheid.
- 3) Frequente monitoring van ZRM-klantprofielen kan helpen een beeld te schetsen van de in- en uitstroom van klantprofielen. Ook kunnen profielen in beeld brengen welke interventies uiteindelijk effectief zijn doordat ontwikkeling van verschillende ZRM-domeinen tegelijk (en in relatie tot elkaar) kan worden vastgesteld. Hiervoor dient een relatie te worden gelegd tussen de profielen en het zorgaanbod van MWW. Hiermee wordt inzichtelijk welke profielen welk aanbod krijgen en vragen worden beantwoord of cliënten wel bij het juiste aanbod terecht komen. Zo kan de schuldhelpverlening die geboden wordt door MWW onder de loep worden genomen: wordt er in het aanbod van SHV rekening gehouden met/afgestemd op de diverse domeinen die ook problematisch kunnen zijn?
- 4) Daarnaast zou **doorontwikkeling van de gevonden ZRM-klantprofielen** moeten plaatsvinden. Dit kan door de profielen aan te vullen met meer (demografische) informatie. Welke informatie, naast de ZRM-scores, is aanvullend nodig om tot klantprofielen te komen, zoals motivatie van de klant?

De ZRM-klantprofielen blijken een goede eerste aanzet om de populatie van MWW 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 MWW.

Bijlage 1: ZRM 2013

DOMEIN	1 – acute problematiek	2 – niet zelfredzaam	3 – beperkt zelfredzaam	4 – voldoende zelfredzaam	5 – volledig zelfredzaam
Financiën	Geen inkomsten. Hoge, groeiende schulden.	Onvoldoende inkomsten <i>en/of</i> spontaan of ongepast uitgeven. Groeiende schulden.	Komt met inkomsten aan basis behoeften tegemoet <i>en/of</i> gepast uitgeven. Eventuele schulden zijn tenminste stabiel <i>en/of</i> bewindvoering/inkomensbeheer.	Komt aan basis behoeften tegemoet zonder uitkering. Beheert eventuele schulden zelf <i>en</i> deze verminderen.	Inkomsten zijn ruim voldoende, goed financieel beheer. Heeft met inkomen mogelijkheid om te sparen.
Dagbesteding	Geen dagbesteding <i>en</i> veroorzaakt overlast.	Geen dagbesteding maar geen overlast.	Laagdrempelige dagbesteding <i>of</i> arbeidsactivering.	Hoogdrempelige dagbesteding <i>of</i> arbeidstoeleiding <i>of</i> tijdelijk werk <i>en/of</i> volgt opleiding voor startkwalificatie (havo, vwo, of mbo-2).	Vast werk <i>en/of</i> volgt opleiding hoger dan startkwalificatie (havo, vwo, of mbo-2).
Huisvesting	Dakloos <i>en/of</i> in nachtopvang.	Voor wonen ongeschikte huisvesting <i>en/of</i> huur/hypotheek is niet betaalbaar <i>en/of</i> dreigende huisuitzetting.	In veilige, stabiele huisvesting maar slechts marginaal toereikend <i>en/of</i> in onderhuur <i>of</i> niet-autonome huisvesting.	Huishouden heeft veilige, toereikende huisvesting <i>en</i> (huur)contract met bepalingen <i>en/of</i> gedeeltelijk autonome huisvesting.	Huishouden heeft veilige, toereikende huisvesting <i>en</i> regulier (huur)contract <i>en/of</i> autonome huisvesting.
Huiselijke relaties	Sprake van huiselijk geweld, kindermishandeling of verwaarlozing.	Leden van het huishouden gaan niet goed met elkaar om <i>en/of</i> potentieel huiselijk geweld, kindermishandeling <i>of</i> verwaarlozing.	Leden van het huishouden erkennen problemen en proberen negatief gedrag te veranderen.	Relationele problemen tussen leden van het huishouden zijn niet (meer) aanwezig <i>en/of</i> woont alleen.	Communicatie tussen leden van het huishouden is consistent open. Leden van het huishouden ondersteunen elkaar.
Geestelijke gezondheid	Een gevaar voor zichzelf of anderen <i>en/of</i> terugkerende suicide-ideatie. Ernstige moeilijkheden in het dagelijks leven door geestelijke stoornis.	Aanhoudende geestelijke gezondheidsproblemen die het gedrag kunnen beïnvloeden, maar geen gevaar voor zichzelf/anderen. Moeilijkheden in het dagelijks functioneren door symptomen <i>en/of</i> geen behandeling.	Milde symptomen kunnen aanwezig zijn <i>en/of</i> enkel matige functioneringsmoeilijkheden door geestelijke problemen <i>en/of</i> behandeltrouw is minimaal.	Minimale symptomen die voorspelbare reactie zijn op stressoren in het leven <i>en/of</i> marginale beperking van functioneren <i>en/of</i> goede behandeltrouw.	Symptomen zijn afwezig of zeldzaam. Goed of superieur functioneren in een groot aantal diverse activiteiten. Niet meer dan de dagelijkse besommeringen of zorgen.
Lichamelijke gezondheid	Heeft direct medische aandacht nodig. Een noodgeval/kritieke situatie.	Een (direct/ chronische) medische aandoening die regelmatige behandeling vereist wordt niet behandeld. Matige beperking van (lichamelijke) activiteiten tgv een lichamelijke gezondheidsprobleem.	Een (chronische) medische aandoening wordt behandeld maar behandeltrouw is minimaal. De lichamelijke gezondheidsproblemen leiden tot een lichte beperking in mobiliteit en activiteit.	Erkent behoefte aan hulp voor de (chronische) medische aandoening. Goede behandeltrouw.	Er zijn geen directe of voortdurende medische problemen.

DOMEIN	1 – acute problematiek	2 – niet zelfredzaam	3 – beperkt zelfredzaam	4 – voldoende zelfredzaam	5 – volledig zelfredzaam
Verslaving	Voldoet aan criteria voor ernstig misbruik/ verslaving. Resulterende problemen zijn zo ernstig dat institutionalisering of hospitalisatie noodzakelijk is.	Voldoet aan criteria voor verslaving. Preoccupatie met gebruiken en/of bemachtigen van middelen. Onthoudingsverschijnselen of afkickontwijkend gedrag zichtbaar. Gebruik resulteert in ontwijken of verwaarlozen van essentiële activiteiten van het dagelijks leven.	Gebruik binnen de laatste 30 dagen. Aanwijzingen voor aan middelengebruik gerelateerde sociale, werkgerelateerde, emotionele of fysieke problemen. Gebruik interfereert niet met essentiële activiteiten van het dagelijks leven <i>en/of</i> behandeltrouw is minimaal.	Cliënt heeft gedurende de laatste 30 dagen gebruikt maar er zijn geen sociale, werkgerelateerde, emotionele of fysieke problemen ten gevolge van het gebruik zichtbaar. Geen aantoonbaar voortdurend of gevaarlijk middelengebruik <i>en/of</i> goede behandeltrouw.	Geen middelengebruik/ misbruik in de laatste 30 dagen.
Activiteiten Dagelijks Leven	Emstige beperkingen op alle of bijna alle gebieden van zelfzorg <i>en</i> complexe activiteiten.	Belangrijk probleem op één of meer gebieden van zelfzorg (eten, wassen, aankleden, naar toilet gaan) <i>en</i> meerdere complexe activiteiten worden niet uitgevoerd.	Voorziet in de meeste maar niet alle basis behoeften van het dagelijks leven <i>en</i> de zelfzorg is op peil, maar één of meerdere complexe activiteiten worden niet uitgevoerd.	Voorziet in alle basis behoeften van het dagelijks leven <i>en</i> alleen ondergeschikte problemen (bijvoorbeeld slordig zijn, gedesorganiseerd).	Geen problemen van deze aard <i>en</i> functioneert goed op alle gebieden.
Sociaal netwerk	Gebrek aan noodzakelijke steun van familie/ vrienden <i>en</i> geen contacten buiten eventuele foute vriendenkring <i>of</i> ernstig sociaal isolement.	Familie/ vrienden hebben niet de vaardigheden/ mogelijkheden om te helpen <i>en</i> nauwelijks contacten buiten eventuele foute vriendenkring. Blijvend, belangrijk probleem als gevolg van actief of passief terugtrekken uit sociale relaties.	Enige steun van familie/vrienden <i>en</i> enige contacten buiten eventuele foute vriendenkring. Duidelijk probleem in maken of onderhouden van ondersteunende relaties.	Voldoende steun van familie/ vrienden <i>en</i> weinig contacten met eventuele foute vrienden.	Gezond sociaal netwerk <i>en</i> geen foute vrienden.
Maatschappelijke participatie	Niet van toepassing door crisissituatie <i>en/of</i> in 'overlevingsmodus'.	Maatschappelijk geïsoleerd <i>en/of</i> geen sociale vaardigheden <i>en/of</i> gebrek aan motivatie om deel te nemen.	Nauwelijks participierend in maatschappij <i>en/of</i> gebrek aan vaardigheden om betrokken te raken.	Enige maatschappelijke participatie (bijv. adviesgroep, steungroep) maar er zijn hindernissen zoals mobiliteit, discipline, of kinderopvang.	Actief participierend in de maatschappij.
Justitie	Zeer regelmatig (maandelijks) contact met politie <i>en/of</i> openstaande zaken bij justitie.	Regelmatig (meerdere keren per jaar) contact met politie <i>en/of</i> lopende zaken bij justitie.	Incidenteel (eens per jaar) contact met politie <i>en/of</i> voorwaardelijke straf of - vrijheidsstelling	Zelden (minder dan eens per jaar) contact met politie <i>en/of</i> strafblad.	Geen contact met politie. Geen strafblad

Bijlage 2: Keuzecriteria latente klasse analyse

De latente klasse analyse identificeert profielen die optimaal van elkaar te onderscheiden zijn op basis van scorepatronen op de ZRM. Cliënten krijgen voor elke latente klasse een score (posterior probability), die laag of hoog kan zijn, dit is de kansschatting dat ze tot een bepaald profiel behoren. De cliënt wordt uiteindelijk ingedeeld in de klasse waar ze de *hoogste* kansschatting hebben. Om het beste latente klasse model te bepalen kan eerste worden gekeken naar de Bayesian Information Criterion (BIC), dit geeft een eerste indicatie van welk model het beste bij de data past. Daarnaast voert de latente klasse analyse de Bootstrap Likelihood Ratio Test

(BLRT), een toets om te kijken of het model significant beter wordt als er een klasse aan toegevoegd wordt.

Ondanks dat het 6-profiel model niet de laagste BIC waarde heeft, geeft de BLRT test aan dat een oplossing met 6 klassen beter bij de data past. Bij de keuze voor het aantal profielen speelde ook mee in hoeverre de profielen theoretisch te interpreteren waren. Bij de oplossing met 6 profielen is de kans dat een cliënt in het juiste profiel wordt ingedeeld 89%.

Toetsgegevens van de profieloplossingen

profielen	BIC	p-waarde	foutmarge
2-profiel	3787,838	p<0.001*	3%
3-profiel	3828,8049	p<0.001*	8%
4-profiel	3881,7045	p<0.001*	8%
5-profiel	3951,3059	p<0.001*	8%
6-profiel	4019,9694	p=0.030*	11%
7-profiel	4095,8773	p=0.348	7%

* P-waarde < 0.05. Een p-waarde van 0.05 of lager geeft een significant resultaat aan

Bijlage 3: Profielontwerpen

- Pagina 24: Profielontwerp 1: Groep met financiële problematiek (n=216).
- Pagina 25: Profielontwerp 2: Groep met beperkte financiële problematiek (n=305).
- Pagina 26: Profielontwerp 3: Groep zonder financiële problematiek (n=555).

Uitleg bij de drie profielontwerpen

In de profielontwerpen is de proportionele verdeling van de scores te zien, of te wel de kans op een bepaalde ZRM score, gegeven het profiel waar men is in ingedeeld. Proporties >0.50 zijn gearceerd: **groen** wanneer een meerderheid van cliënten in een profiel een score 4-5 heeft, **oranje** wanneer het gaat om score 1-2, of **geel** als het gaat om score 3. Wanneer 2 categorieën van scores tot een meerderheid leiden (dus, bijvoorbeeld de proporties score 3 en score 4-5), zijn beide categorieën gearceerd: groen wanneer in de combinatie de categorie met score 4-5 zit, en oranje wanneer in de combinatie de categorie met score 1-2 zit.

Profielontwerp 1: F1-2 ZRM-klantprofielen

	Profiel 1	Profiel 2	Profiel 3	Profiel 4	Profiel 5	Profiel 6
dagbesteding						
score 1-2				0,9	0,8	0,9
score3		0,4	0,6			
score4-5	0,7	0,4				
huisvesting						
score 1-2		0,5		0,5	0,3	0,9
score3				0,3	0,4	
score4-5	0,6		0,8			
huiselijke rel						
score 1-2					0,3	0,7
score3					0,4	
score4-5	0,6	0,6	0,8	0,6		
ggz						
score 1-2					0,6	0,8
score3						
score4-5	0,8	0,7	0,5	0,8		
lichamelijk g						
score 1-2						0,4
score3					0,5	0,2
score4-5	0,9	0,6	0,8	1,0		
verslaving						
score 1-2						0,6
score3						
score4-5	1,0	0,9	0,7	0,9	0,8	
adl						
score 1-2						0,4
score3			0,5		0,6	0,5
score4-5	0,9	1,0		0,7		
sociaal netw						
score 1-2				0,2	0,5	0,6
score3			0,5	0,4	0,4	
score4-5	0,8	0,6				
maatschap p						
score 1-2					0,5	0,8
score3			0,8	0,6		
score4-5	1,0	0,6				
justitie						
score 1-2						0,6
score3						
score4-5	1,0	0,7	0,9	0,6	0,8	

Profielontwerp 2: F3 ZRM-klantprofielen

	Profiel 1	Profiel 2	Profiel 3	Profiel 4	Profiel 5
dag					
score 1-2		0,7		0,4	0,6
score3				0,2	
score4-5	0,5		0,5		
hui					
score 1-2					
score3					
score4-5	0,8	0,9	0,7	0,5	0,6
hre					
score 1-2			0,6	0,4	
score3				0,4	
score4-5	0,7	0,8			0,5
ggz					
score 1-2				0,7	
score3			0,6		0,6
score4-5	0,8	0,6			
lgz					
score 1-2				0,2	
score3				0,5	0,3
score4-5	0,9	0,8	1,0		0,4
ver					
score 1-2					0,6
score3			0,4		
score4-5	1,0	0,9	0,5	1,0	
ad					
score 1-2					
score3					0,6
score4-5	1,0	0,8	1,0	0,5	
son					
score 1-2				0,5	
score3		0,5			0,7
score4-5	0,9		0,7		
map					
score 1-2				0,4	
score3		0,7		0,3	0,7
score4-5	0,9		1,0		
jus					
score 1-2					
score3			0,3		0,2
score4-5	1,0	0,9	0,5	0,9	0,5

Profielontwerp 3: F4-5 ZRM-klantprofielen

	Profiel 1	Profiel 2	Profiel 3	Profiel 4
dag				
score 1-2			0,4	
score3			0,4	0,4
score4-5	0,9	0,9		0,5
hui				
score 1-2				
score3				
score4-5	1,0	1,0	0,8	0,6
hre				
score 1-2				0,6
score3		0,6		
score4-5	0,8		0,9	
ggz				
score 1-2				0,6
score3		0,4		
score4-5	0,9	0,4	0,7	
lgz				
score 1-2				
score3				
score4-5	1,0	0,9	0,7	0,7
ver				
score 1-2				
score3				
score4-5	1,0	0,9	1,0	0,7
ad				
score 1-2				
score3				
score4-5	1,0	1,0	0,8	0,7
son				
score 1-2				0,4
score3			0,4	0,2
score4-5	0,9	0,7	0,4	0,4
map				
score 1-2				
score3			0,6	
score4-5	1,0	1,0		0,7
jus				
score 1-2				
score3				
score4-5	1,0	0,9	0,9	0,8

