

Clïëntprofielen als sleutel voor complexe zorgvraag

In de regio Utrecht werken 15 organisaties uit de gehandicaptenzorg sinds 2024 samen aan het dashboard Complexe zorg. Dit gebeurt vanuit het samenwerkingsnetwerk Vereniging Gehandicaptenzorg Utrecht (VGU). Het dashboard biedt een actueel inzicht in vraag en aanbod van complexe zorg in de regio. Hierdoor kunnen we sneller een passende plek vinden voor mensen met een complexe zorgvraag en weten we beter waar eventuele tekorten in het aanbod zitten. Een belangrijk onderdeel vormt de basis van het dashboard: heldere cliëntprofielen. Wat houden deze cliëntprofielen in en hoe zijn we daartoe gekomen?

Marleen Steeneken (gedragsdeskundige bij Lievegoed en lid van de projectgroep Complexe Zorgvragen) en Hanna Ploeg (projectleider Complexe zorgvragen) vertellen hierover meer.

Wat was de aanleiding om met cliëntprofielen aan de slag te gaan?

Marleen begint: “Al jarenlang hebben we voor bepaalde type cliënten in de regio te weinig aanbod. Vanuit de VGU willen we daarom vraag en aanbod van deze plekken in de regio in kaart brengen. Maar hoe krijg je dat goed in beeld? Een indicatie zelf zegt vaak weinig over welk type plek je nodig hebt.”

Ze geeft een voorbeeld: “Neem een cliënt met een VG7 indicatie. De ene cliënt met een VG7 indicatie is bijvoorbeeld licht verstandelijk beperkt en heeft psychiatrische problematiek. Een andere cliënt met dezelfde indicatie is bijvoorbeeld ernstig verstandelijk beperkt. Dit speelt ook bij verschillen binnen een doelgroep. Je hebt mensen met een licht verstandelijke beperking die zelfstandig kunnen wonen in de wijk met ambulante begeleiding. Maar er zijn ook mensen met een licht verstandelijke beperking die juist hele intensieve begeleiding nodig hebben.”

Cliëntprofielen bieden een gemeenschappelijk kader. Hanna benadrukt dat het belangrijk is om hierbij dezelfde terminologie te gebruiken: “Als we dezelfde taal spreken en dezelfde profielen gebruiken, dan kunnen we objectiever vergelijken. Je kunt dan ook meer zeggen voor welk soort woonplekken we een tekort hebben of voor welk cliëntprofiel we genoeg aanbod hebben.”

Wat zijn eigenlijk cliëntprofielen?

Cliëntprofielen verbinden doelgroep, cliënt kenmerken, context en de ondersteuningsbehoefte aan elkaar. Marleen legt dit uit: “Om te bepalen ‘wat is passende zorg voor een cliënt’, hebben we met elkaar bedacht dat we een aantal kenmerken moeten gebruiken. De indicatie en de doelgroep omschrijving spelen hierin een rol. Maar ook de context waarin iemand woont is essentieel: kan iemand bijvoorbeeld zelfstandig in een appartement wonen of is een groepswoning beter passend? En natuurlijk speelt de ondersteuningsbehoefte een belangrijke rol. Deze aspecten vormen samen het cliëntprofiel.” Hanna vult aan: “Die woonvraag zit er normaal gesproken niet bij, maar nu wel. Dat is echt een belangrijke component.”

De cliëntprofielen vormen in feite de infrastructuur van het VGU dashboard. Op basis daarvan voeren de 15 VGU-organisaties cliënten in die op hun wachtlijst staan. In totaal zijn

er 15 profielen opgesteld. Er zijn 8 profielen voor volwassenen, 3 voor ouderen en 4 voor kinderen. Elke organisatie geeft bij elk profiel in het dashboard aan hoeveel plekken men daarvan in huis heeft. Dit geeft een overzicht van:

- Het aantal feitelijke plekken binnen dit profiel (inzicht in totale capaciteit in de regio)
- Het aantal actuele lege plekken binnen dit profiel (inzicht in waar lege plekken zijn)
- Het aantal cliënten op de wachtlijst voor dit profiel (inzicht in benodigde extra capaciteit)

Profiel V1: LVB+ (+ staat voor bijkomende problematiek, zoals psychiatrische en/of verslavingsproblematiek)		V1* = inclusief forensische plekken (vinkje in dashboard)
Doelgroep	LVB/MVB VG 6 en 7 (meerzorg); + GGZ/verslaving/gedragsproblematiek	
Toelichting	Mensen met een lichte of matige verstandelijke beperking en een intensieve begeleidingsvraag door psychiatrische, verslavings- of gedragsproblematiek	
Context	Groepswonen of appartementen, open of besloten, dagbesteding nabij, WZD	
Vraag	Intensieve begeleiding en behandeling gericht op herstel en stabilisatie	
Profiel V2: LVB+ 18 t/m 23 jaar		
Doelgroep	LVG 1 t/m 5, VG 4 t/m 7 (meerzorg), uitstroom jeugdzorg	
Toelichting	Jongeren die na verblijf in de jeugdzorg nog behoefte hebben aan behandeling en (intensieve) begeleiding na het 18e jaar	
Context	Appartement of groepswonen in nabijheid begeleiding, WZD	
Vraag	Intensieve kamertraining, gericht op aanleren vaardigheden om zelfstandigheid te vergroten, perspectief werk of dagbesteding, behandelvraag	

Hierboven zie je een voorbeeld van twee cliëntprofielen voor volwassenen. Een [overzicht met alle 15 cliëntprofielen](#) vind je op de VGU website.

Wat verstaan jullie onder complexe zorg?

Het dashboard is niet gericht op alle mensen met een beperking maar alleen op mensen met een complexe zorgvraag. Wat bedoelen we met complex?

Marleen licht dit toe: “Van complexe zorg is niet alleen sprake als je een hoge indicatie hebt, bijvoorbeeld wanneer je hele intensieve zorg nodig hebt. Complex kan ook betekenen dat iemand veel maatschappelijke overlast geeft. Denk aan mensen die harddrugs gebruiken. Zij hebben misschien geen hoge zorgindicatie maar zijn vaak wel moeilijk te plaatsen. Bovendien kan complex ook zijn dat het heel lastig is om het aanbod goed te organiseren. Dat zien we bijvoorbeeld bij mensen met zowel een verstandelijke als motorische beperking: het vraagt aangepaste huisvesting maar ook begeleiding op hun verstandelijke beperking. Daar is weinig passend aanbod voor.”

Hoe zijn de 15 cliëntprofielen tot stand gekomen?

“We hebben geprobeerd om de informatie die er al was bij de verschillende zorgorganisaties te ordenen tot conceptprofielen. Er lag al een basis bij Reinaerde en bij het VGU-project De ouder wordende cliënt”, aldus Marleen. Daarna heeft de projectgroep een aantal conceptprofielen voorgelegd aan gedragsdeskundigen bij de VGU-organisaties. “We hebben gevraagd of ze de profielen herkennen en of de omschrijvingen kloppen. Soms hebben we

nog wat begrippen toegevoegd zodat het voor iedereen herkenbaar is. En natuurlijk hebben we ook gekeken of we nog profielen missen.” Een mooie toets volgens Marleen want “Iedereen herkent de profielen.” En natuurlijk zijn de profielen ook afgestemd met Zilveren Kruis Zorgkantoor.

Hanna vertelt dat er in etappes nog verfijningen zijn aangebracht. Ook is er nog een profiel uit gehaald vanwege overlap. “Het is goed om elke keer met elkaar scherp te kijken: voldoet dit profiel? Belangrijk daarbij is om een profiel niet te smal te definiëren omdat mensen dan buiten de boot vallen. Maar ook niet te breed want dan geven ze te weinig richting.”

Wat merken jullie in de praktijk nu de VGU-organisaties werken met deze cliëntprofielen?

Marleen is daarover positief: “Mijn beeld is dat deze werkwijze de samenwerking bevordert. Klant- en zorgbemiddelaars zijn nu samen in het dashboard bezig en overleggen meer met elkaar. Daardoor is het makkelijk om te zien waar een passende plek is en komt een match eerder tot stand.” Ze licht toe: “Als je weet dat jouw organisatie veel aanmeldingen krijgt in een bepaald profiel waarvoor je geen plek hebt, kun je nu makkelijker zien welke organisatie daarvoor wel plek heeft. En zo kun je iemand sneller doorverwijzen.” Ook is haar indruk dat medewerkers veel van elkaar leren. “Bijvoorbeeld als een organisatie iets op een andere manier doet, dan zet dat aan het denken: wat is nou de handigste manier, hoe kunnen we het samen makkelijker maken?”

Hanna hoort mooie reacties uit de gesprekken die zij heeft. “Zoals een klantbemiddelaar die een open plek zag in het dashboard. Er is toen direct contact geweest en iemand is doorgeschoven naar een open plek, vervolgens kon iemand anders weer naar een andere plek. Zo’n directe uitwisseling is nu een stuk laagdrempeliger.”

Hanna merkt op dat de samenwerking in het dashboard ook andere bijvangsten geeft. “Ik merk een sterker bewustzijn bij iedereen van ‘we kunnen samen nog meer doen voor mensen met een complexe zorgvraag’. Dat is super mooi natuurlijk.” Marleen is het daarmee eens: “We zijn positief verrast en enthousiast over het commitment van alle VGU-organisaties bij het invoeren van de cliëntprofielen in het dashboard. Het vraagt veel transparantie van alle organisaties en vergt een goede samenwerking.”



Marleen Steeneken



Hanna Ploeg



Zien jullie nog kansen in de toekomst?

Marleen ziet zeker nog mogelijkheden vanuit het cliëntperspectief: “Ik hoop dat in de toekomst voor cliënten en hun vertegenwoordigers beter inzichtelijk is wie er passende plek voor hen heeft. Nu is dat vaak heel ondoorzichtig: iemand meldt zich op verschillende plekken aan, maar heeft geen idee of er wel plek is en hoe lang de wachtlijsten zijn. Als zij hier op een bepaalde manier meer inzicht in kunnen krijgen, dan komen ze hopelijk ook eerder op de juiste plek met hun vraag.”

VGU project Complexe Zorgvragen

Het dashboard complexe zorg is onderdeel van het VGU project Complexe Zorgvragen waarmee we samen met 15 zorgorganisaties en Zilveren Kruis Zorgkantoor werken aan het optimaliseren van passende zorg voor mensen met een complexe zorgvraag. Meer hierover lees je op <https://vgu.nl/projecten/complex-e-zorgvragen/>