

Halfjaarrapportage team Oppakken en Leren van Complexe Casuïstiek

“nu werk ik ook echt aan mijn toekomst voorheen zeiden ze dat ook maar toen merkte ik het niet en nu merk ik dat ik echt aan mijn toekomst werk de begeleiding denkt mee die laten zien dat ze mij ook echt willen helpen”

Een jongere over zijn maatwerkoplossing

Inleiding

Ruim een half jaar geleden schreven wij als team Oppakken en Leren van Complexe Casuïstiek (tOLCC) de [jaarrapportage 2019](#) over de zorgvragen van jongeren bij wie we in 2019 betrokken waren. Het schrijven hiervan was een leercyclus op zich. Van starten, twijfelen, irritatie en uiteindelijk er samen toch uitkomen. Bij het schrijven van deze halfjaarrapportage zien we eenzelfde cyclus terugkeren. We starten, twijfelen, vinden elkaar even heel stom en uiteindelijk komen we er samen weer uit. Weer een lastig proces, maar vele malen sneller doorlopen dan de eerste keer. We wisten nu ongeveer waar we naartoe wilden, kenden de werkzame elementen die daarvoor zorgen, maar moesten samen op zoek naar een volgorde om het geheel werkend te krijgen.

Hoe vreemd de parallel ook lijkt, we herkennen dit proces ook bij de zoektocht naar antwoorden voor een groot deel van de zorgvragen van jongeren die bij ons team terecht komen. Vooral als er écht een oplossing wordt gevraagd die er, om wat voor reden dan ook, niet is. Inhoudelijk lijken alle betrokkenen er vaak snel uit, maar daarna slaat de twijfel toe. Hebben we de goede keuzes gemaakt? Is het idee wel haalbaar? Komt de financiering rond? Na deze twijfel ontstaat vaak irritatie omdat het realiseren van een oplossing te lang duurt, het organiseren ervan niet lukt of omdat partijen zich ineens tóch terugtrekken. Desondanks is onze ervaring dat het doel uiteindelijk toch wordt gehaald. Tenminste, als iedereen durft, betrokken blijft én net een extra stapje buiten de gebaande kaders wil denken ontstaan de beste maatwerkoplossingen.

Juist omdat we zien dat maatwerkoplossingen vaak het antwoord zijn op de zorgvragen van jongeren die bij ons team komen, staan deze centraal in deze rapportage. Omdat we denken dat het een manier van werken is waar steeds meer behoefte aan gaat komen. En omdat het beter aansluit bij de vragen van jongeren en ouders, het werk van professionals leuker kan maken en ook nog goedkoper kan zijn. Deze rapportage is een steuntje in de rug voor al die betrokkenen. Omdat het organiseren van een maatwerkoplossing een werkwijze is die iets extra's vraagt van hen allemaal. Het vraagt om een andere manier van samenwerken, buiten de eigen kaders denken, durven, niet loslaten en het om systemen en financieringsvormen heen werken.

Een extra reden om voor dit onderwerp te kiezen is omdat we bij de analyse van de casuïstiek van de eerste helft van 2020 zien dat de rode draden van 2019 hier naartoe geknipt en geplakt kunnen worden. De grootste groep zorgvragen betreft ook nu bijvoorbeeld weer autisme of trauma. En de meest voorkomende vragen blijven verblijfsvragen. Niet altijd zozeer omdat de gewenste plekken wachtlijsten hebben, maar vaak ook omdat er wordt gezocht naar plekken die er nog niet zijn. Maatwerkoplossingen worden dan eerder regel dan uitzondering.

In deze rapportage komt het volgende aan bod:

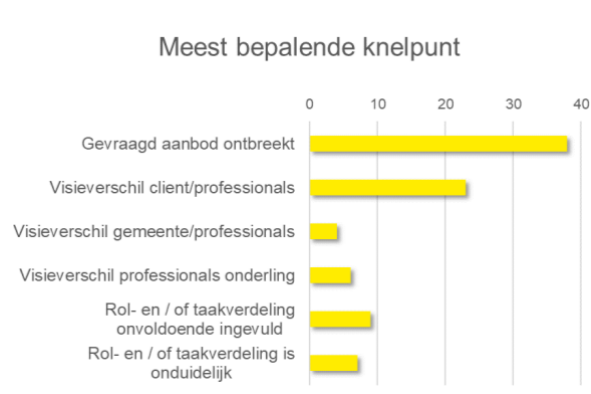
1. De rapportage start met een korte analyse van de zorgvragen uit de eerste helft van 2020, gefocust op vragen omtrent verblijf en maatwerkoplossingen.
2. Hierna gaan we in op hoe je dit kan organiseren met behulp van een stappenplan en voorbeelden. Hiervoor hebben we jongeren, ouders, professionals, een regionaal expertteam, een gemeente, een zorgkantoor en een directeur van een dappere zorgorganisatie gevraagd wat hen zou helpen om maatwerkoplossingen sneller en makkelijker te organiseren.
3. Afsluitend geven we een doorkijk naar de komende maanden en de rol van de regionale expertteams hierin.

Analyse van de zorgvragen

In 2019 zijn we betrokken geweest bij ruim 100 vragen van jongeren, ouders en professionals. Tot 1 juli van dit jaar al bij 138 vragen. Wat deze stijging veroorzaakt is niet duidelijk. Vermoedelijk speelt meer bekendheid en een betere bereikbaarheid van ons team hierbij een grote rol. Zoals gesteld; in deze rapportage beperken we ons tot de items die verband houden met onze ervaringen op het gebied van maatwerkoplossingen. Een uitgebreide rapportage over alle zorgvragen volgt in de jaarrapportage 2020.

Wat opvalt aan de zorgvragen die in de eerste helft van 2020 bij ons team zijn binnengekomen is dat ook nu weer een groot deel van de jongeren 16 jaar of ouder is. Kenmerkend aan deze jongeren, vooral jongens, is dat ze in een vacuüm terechtkomen tussen jeugdhulp en volwassenenzorg. Opmerkingen als: “we moeten het nu regelen, want na je 18^e zijn we er niet meer” of “we wachten nog even tot haar 18^e verjaardag, want dan is de zorgverzekeraar aan zet” horen we opvallend vaak. Wij komen met deze groep jongeren in contact doordat de zoektocht naar passende hulp voor hen vastloopt. De oorzaak hiervan ligt vooral in het ontbreken van gevraagd aanbod en/of een visieverschil tussen betrokkenen.

Meest bepalende knelpunt



Figuur 1. Meest bepalende knelpunt. 1 antwoordoptie mogelijk. Ingevuld voor afgesloten casussen (N=74).

Dit hebben wij gedaan

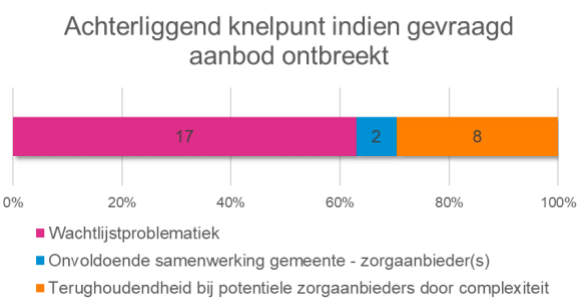


Figuur 2. Wat tOLCC heeft gedaan. Meerdere antwoordopties waren mogelijk.

Wij richten ons er daarbij altijd op om samen met deze jongeren, (eventueel) hun ouders, professionals en relevante ambtenaren een antwoord te vinden. We brengen partijen samen en als dat niet voldoende is bemiddelen we waar we kunnen. Vaak is dit genoeg, niet altijd. Het hebben van een breed netwerk (‘de juiste mensen kennen’) en kennis van de sociale kaart blijkt hierin keer op keer essentieel.

Over het algemeen is het bij elkaar brengen van partijen vanuit onze rol genoeg om de zoektocht naar hulp weer een nieuwe impuls te geven. Of dit vervolgens ook leidt tot een oplossing waar iedereen tevreden mee is, is afhankelijk van de bereidheid tot, de creativiteit om en de ervaring met maatwerkoplossingen (te) organiseren. Wil maatwerk slagen, dan is duidelijke regie¹ van begin tot einde noodzakelijk. Maatwerkoplossingen passen namelijk niet in het bestaande, met hobbels en drempels als gevolg. Vasthouden en niet loslaten door een procesregisseur is daarom cruciaal.

Voor een specifieke groep zorgvragen bleek een maatwerkoplossing eerder regel dan uitzondering. Dit is de groep waarbij de hulp die gevraagd werd ontbrak of niet beschikbaar was. Voor het ontbreken van deze gevraagde hulp zijn twee redenen: wachtlijsten, vooral bij verblijfsgroepen, en terughoudendheid van zorgaanbieders bij, in hun ogen, erg complexe vragen. Juist bij deze twee oorzaken voor het ontbreken van hulp is het onze ervaring dat maatwerk de beste oplossing kan zijn. Ondanks dat het een oplossing is die tijd, creativiteit en vasthoudendheid vraagt, waarbij de hierboven beschreven procesregie cruciaal is.



Figuur 3. Achterliggende knelpunt indien gevraagd aanbod ontbreekt. 1 antwoordoptie mogelijk.

Organiseren van maatwerkoplossingen

Zoals gesteld denken wij dat maatwerkoplossingen een antwoord kunnen zijn op specifieke vragen van jongeren voor wie nu moeilijk een antwoord kan worden gevonden. Het woord ‘maatwerk’ zegt het al; het zijn oplossingen die elke keer anders zijn. Toch zitten er wetmatigheden in het organiseren van maatwerk. In de terugkerende obstakels die je tegenkomt bij de organisatie, in de leerproces die je doormaakt als samenwerkende partijen én in de vaste stappen die je kan nemen naar een oplossing.

Hoe kom je tot een maatwerkoplossing?

Het moge duidelijk zijn: komen tot een maatwerkoplossing is een groot leerproces. Je moet samen buiten de gebaande paden gaan en het net anders durven doen om uiteindelijk samen tot een resultaat te komen wat je alleen nooit had kunnen realiseren. Er zijn hierbij verschillende obstakels die ervoor zorgen dat een maatwerkoplossing organiseren uitdagend kan zijn:

- Financieringsvraagstukken (wie financiert het en voor hoe lang);
- Samenwerking tussen partijen (inhoud én organisatie);
- Op- en afschalen en combineren van verschillende vormen van hulp/begeleiding/onderwijs;
- De feitelijke organisatie van het maatwerk.

De uitkomst is iedere keer anders, maar wat we inmiddels wél hebben geleerd is dat het proces een vast patroon kent. Wij merken dat het proces uit een viertal fases bestaat en dat met de beantwoording van een aantal vaste vragen je makkelijker tot een succesvolle oplossing kan komen. Benieuwd hoe dit maatwerkproces eruitziet? Bekijk het [stappenplan om te komen tot een maatwerkoplossing](#). Verbetersuggesties vanuit de praktijk zijn van harte welkom. Deel deze [in een reactie](#). Wij zijn er namelijk zeker van dat we elkaars kennis hard nodig hebben om het organiseren van maatwerk makkelijker te maken.

¹ Duidelijke afspraken over wie, wat, wanneer doet. Dit kan je doen met het behulp van het stappenplan maatwerkoplossingen.

“Overal waar ik heb gezeten was het gaos en niet duidelijk wat de bedoeling nou echt is maar nu met deze begeleider is het overzichtelijk en ook duidelijk en nu weet ik wat ik moet doen met de hulp van de begeleiding om aan mij zelf te werken”

Een jongere over zijn maatwerkoplossing

Aan de hand van deze fases hebben wij de afgelopen periode verschillende maatwerkoplossingen georganiseerd. Een paar [voorbeelden van maatwerkoplossingen](#) delen wij heel graag met jullie. We hebben deze voorbeelden aangevuld met ervaringen van betrokken professionals, jongeren, ouders, een expertteam, een dappere organisatie en een medewerker van een zorgkantoor om hiermee het maatwerk vanuit verschillende perspectieven te kunnen duiden.

Uiteraard zijn er veel meer voorbeelden van maatwerkoplossingen binnen Nederland, bijvoorbeeld van expertteams die ervaring opdoen met het organiseren van een maatwerkoplossing. We zijn er zeker van dat er heel veel goede voorbeelden te delen zijn. Hoe meer we delen, hoe meer we van elkaar kunnen leren. Dus heb je een goed voorbeeld of wil je juist uitleggen waar je tegenaan loopt? Laat dit ons ook weten via [Hart voor de Jeugd](#), zodat we samen verder komen.

Makkelijker maatwerkoplossingen organiseren

Een veel gehoord geluid is dat maatwerk altijd duurder is. Wij ervaren in de praktijk dat dit niet zo hoeft te zijn. Het geeft vaak wel gedoe om een maatwerkfinanciering voor elkaar te krijgen omdat de oplossing vanuit verschillende systemen betaald zou kunnen worden. Een vouchersysteem of een soort scharrelruimte² waarbij je snel hulp kunt op- en afschalen, domein-overstijgend kan werken, gefinancierd wordt vanuit verschillende mogelijkheden, lijkt ons zeker voor bovenstaande groep jongeren een welkome en waardevolle aanvulling. We zijn vanuit het ondersteuningsteam zorg voor de jeugd met verschillende partijen hierover in gesprek.

Het is belangrijk voor gemeenten en zorgkantoren dat we in het proces van het organiseren van een maatwerkoplossing inzichtelijk maken wat deze kost. In lijn met de berekeningen in de [voorbeelden van maatwerkoplossingen](#) hebben wij daarom een format ontwikkeld hoe je via een businesscase de financiële onderbouwing kunt laten zien. Dit format kan iedereen gebruiken. Ons advies is dat vroeg in het proces van het organiseren van maatwerk te doen. Het format vind je binnenkort op www.hartvoordejeugd.online.

Hoe verder

Dit was de tweede rapportage van het team oppakken en leren van complexe casuïstiek. Begin 2021 volgt de derde rapportage. Deze zal als thema ‘Leren’ hebben. Wat hebben wij geleerd in de 1,5 jaar dat we actief betrokken zijn geweest bij allerlei vragen van jongeren, hun ouders en hulpverleners? Wat betekenen die inzichten voor het zorglandschap en voor alle daarin actieve betrokkenen? En: hoe denken wij dat leren dagelijks een prominentere plek kan krijgen? We zijn zelf benieuwd hoe dit proces zal verlopen. Het zegt immers ook iets over ons eigen leerproces.

² Ruimte in tijd, geld en oplossingsmogelijkheden om te kunnen doen wat nodig is.

Daarnaast is een belangrijk focuspunt voor de komende periode de overdracht van de casuïstiek en de ondersteuning van de doorontwikkeling van de expertteams. Dit gaat hand in hand met de inrichting van de expertisecentra.

Op dit moment zijn de regionale expertteams bezig met hun eigen doorontwikkeling. Wij hebben hen hierin ondersteund door in kaart te brengen hoe zij de verschillende functies invullen. Deze functies zijn: advies en consultatie, procesregie, leren en signaleren. Daarnaast ondersteunen zij organisaties bij het organiseren van maatwerkoplossingen. Meer informatie over de stand van de expertteams in het land is te vinden in [de samenvatting van de uitslag van de enquête](#) onder alle expertteams.

Wij vinden het belangrijk om te benadrukken dat wij niet de ambitie hebben om als team een nieuwe entiteit in het zorglandschap te worden. Sterker nog, we denken dat het juist heel erg belangrijk is dat we dat niet worden. Wij gaan vanaf nu daarom onze geleerde lessen delen met de partijen die ook de komende jaren actief zijn rondom complexe zorgvragen. We denken dan specifiek aan de regionale expertteams en de bovenregionale expertisecentra.

De komende maanden zetten we samen met hen een paar grote stappen. De vragen die bij ons binnenkomen dragen we direct over aan de regionale expertteams, waarbij wij hen op maat blijven ondersteunen. Waar we kunnen, zullen we helpen we met het organiseren van maatwerkoplossingen. Dat is volgens ons een belangrijk antwoord op de zorgvragen die nu nog vastlopen. Juist omdat we daarvan zo overtuigd zijn, zullen we de komende periode ook gebruiken om uit te zoeken of de financiering van maatwerk (tijdelijk) anders kan worden georganiseerd. We vestigen daarbij zeker ook onze hoop op de bovenregionale expertisecentra. Tot eind 2020 blijven we hen hierin ondersteunen, daarna zijn de regionale expertteams samen met de expertisecentra aan zet.

Wég met de complexe casus

Ten slotte nog een laatste punt. Een onderwerp dat buiten de scope van deze halfjaarrapportage valt, maar voor ons zo belangrijk is dat we het tóch meenemen. We willen af van de term complexe casus. Geen enkel kind is complex in zijn eentje. Complexiteit ontstaat doordat wij samen niet altijd in staat zijn eerder in het proces van een kind goed om te gaan met vragen om hulp. Daarin moeten we echt beter worden. In het zien dat wij allemaal onze rol hebben in het ervoor zorgen dat 'complexe casuïstiek' niet meer bestaat. Doordat we eerder signaleren, beter samenwerken en buiten de lijntjes durven te kleuren. Om in termen van de beweging van nul te blijven: de Complexe Casus is wat ons betreft vanaf nu verleden tijd. Welke term beter past weten we nog niet zeker. Er zijn er al meerdere de revue gepasseerd. Suggesties zijn zeer welkom.