

Stappenplan bij het organiseren van maatwerkoplossingen

Waarom maatwerk

De meeste vragen die bij een hulpverleningsorganisatie binnenkomen passen binnen het standaard hulpaanbod dat we in Nederland aanbieden. Dit standaard hulpaanbod voeren we uit aansluitend bij wat jongeren en ouders nodig hebben. Meestal kun je dit als professional zelfstandig uitvoeren, soms haal je collega's erbij uit je eigen organisatie of maak je gebruik van de expertise van een andere organisatie of het expertteam.

Soms concluderen we met elkaar dat standaard aanbod geen antwoord geeft op de ondersteuningsvraag en een maatwerkoplossing georganiseerd moet worden.

Wat is maatwerk?

Een maatwerkoplossing is het antwoord op een ondersteuningsvraag waarvoor bestaand hulpaanbod niet toereikend is, waarbij vaak meerdere organisaties hun aandeel leveren, veelal domein overstijgend gehandeld wordt en waarvoor passende financiering nodig is.

Hoe kom je tot maatwerk?

Maatwerkoplossingen kunnen gevonden worden als je organisatie en domein overstijgend denkt en handelt. Bij iedere stap die je zet in het organiseren van de oplossing toets je of deze antwoord geeft op de gestelde ondersteuningsvraag van de jongere. De vraag is iedere keer anders, de maatwerkoplossingen daarmee ook, maar de te nemen processtappen om tot deze oplossingen te komen zijn hetzelfde.

Voorwaarde om dit proces succesvol te laten verlopen is heldere regievoering: het bewaken van de te nemen stappen, kijken of afspraken nagekomen worden en duidelijkheid over wie wat vanuit welke rol doet. Constante toetsing aan de ondersteuningsvraag of het perspectief is hierbij cruciaal.

Stap 1: vertrekpunt helder

1. Wat is de vraag/de wens/het perspectief van de jongere en/of ouders wat betreft wonen, dagbesteding, begeleiding en behandeling?
2. **Laat de context van je organisatie los en kijk goed naar de vraag of wens van de jongere.**
3. Is deze te beantwoorden vanuit een regulier hulpaanbod? Zo niet, wat ontbreekt er dan of waarom sluit het niet aan kan dit met wat aanpassingen verholpen worden?

Vertrekpunt

Stap 2: analysefase

Doel: vraagstelling duidelijk krijgen of maatwerk nodig is, wie of wat ervoor nodig zijn om dit te realiseren en hoe deze oplossing te financieren

1. Omvat het te ontwikkelen hulpaanbod alle leefgebieden?
2. Wat heeft gewerkt in het verleden en wat kunnen we hiervan meenemen/leren?
3. Wat moet aan de hand van de gemaakte diagnostiek en eerdere ervaringen absoluut geborgd zijn/ blijven qua voorwaarden?
4. Is het mogelijk om een maatwerkoplossing bij ouders thuis te organiseren?
5. Is het mogelijk om een maatwerkoplossing te organiseren bij één van de zorgaanbieders in combinatie met aanvullend aanbod vanuit andere organisaties?
6. Zijn er behandelaars die gekoppeld moeten blijven i.v.m. de borging van de continuïteit?
7. Welke behandeling moet ingezet blijven/worden? Zowel op inhoud als op werkwijze wat is het best passend/wenselijk?
Let hierbij op leeftijd, wel of niet in een groep, dagbesteding wel of niet gekoppeld aan verblijf, wel of niet dichtbij ouderlijk huis, wel of niet in een beschermde dorpssetting/campus omgeving.
8. Vanuit welke financiering wordt de hulpverlening nu betaald en vanuit welke financiering zou de maatwerkoplossingen betaald kunnen worden?
Denk aan: gemeente (jeugdwet, wmo, pgb), WLZ, zorgverzekering, , hoofdaannemer- onderaannemer, crowdfunding, fondsen.
9. Welke organisaties zijn nodig om te komen tot passend hulpaanbod?

Ervaringstip

“Kies hulpverleners en organisaties die het organiseren van maatwerkoplossingen inspirerend vinden en die bestaande kaders durven los te laten.”



Notities

Ervaringstip

“Zorg dat je de analysefase niet opnieuw hoeft te doen wanneer je organisaties betreft bij het hulpaanbod. Doe dit door hen direct aan te haken of maak een goed verslag als input voor de afstemmingsfase.”



Stap 3: afstemmingsfase

Doel: komen tot een plan met alle betrokken partijen; wie doet wat wanneer.

In deze fase ga je organisaties betrekken die je nodig hebt om mee te doen. Je kunt kijken of er ook gebruik gemaakt kan worden van ondersteuning vanuit een ketenaanpak en/of mensen toevoegen vanuit het eigen netwerk van de jongere en /of ouders. Het gaat veelal om een team van mensen die je bij de oplossing kan betrekken en waardoor alle leefgebieden zijn betrokken.

“Maak actief gebruik van je professionele en persoonlijke netwerk.”



In de afstemmingfase ga je de ideeën vanuit de analysefase met alle betrokken partijen verder concretiseren. Jongere en/of ouders worden hier actief bij betrokken. Hoe ziet het plan in de praktijk eruit en wie gaat wat doen om dit voor elkaar te krijgen? Ook goed om ouders en jongeren daar waar mogelijk hierin een rol te geven. Het is immers hun plan.

Stap 4: uitvoeringsfase

Doel: uitvoeren wat met elkaar is bedacht en afgesproken.

In deze fase start de uitvoering van het plan. Niet alles zal meteen goed gaan. Wekelijks met elkaar afstemmen of alles loopt zoals bedacht is hierin belangrijk. Kijk **wekelijks** met elkaar:

- o wat gaat goed?
- o wat niet?
- o wat moeten we aanpassen?

“Het proces kan soms voelen als het lopen van een marathon, samen haal je de eindstreep.”



Stap 5: evaluatiefase

Doel: leren van deze oplossing voor de jongere en/of ouders, de betrokken organisaties en het expertteam als deze bij het proces betrokken is geweest.

Evalueren is een continu proces, bij ieder stap die je neemt ga je terug naar het vertrekpunt:

- Wat was de vraag?
- Wat was de bedoeling?
- En helpt het wat we aan het doen zijn hierbij?

“Deel je successen en briljante mislukkingen!”



Daarnaast is het ook goed om te evalueren nadat de maatwerkoplossing gerealiseerd is, bijvoorbeeld met behulp van derden. Ga met alle betrokkenen na:

- Wat is goed gegaan?
- Waar zitten nog verbeterpunten?
- Wat leren we hiervan en nemen we mee voor toekomstige maatwerkoplossingen?

Notities

Ondersteunings-
team

ZORG
SAMEN STEEDS BETER
VOOR DE
JEUGD