



Doorbraakaanpak fase 1

TUSSENRAPPORTAGE

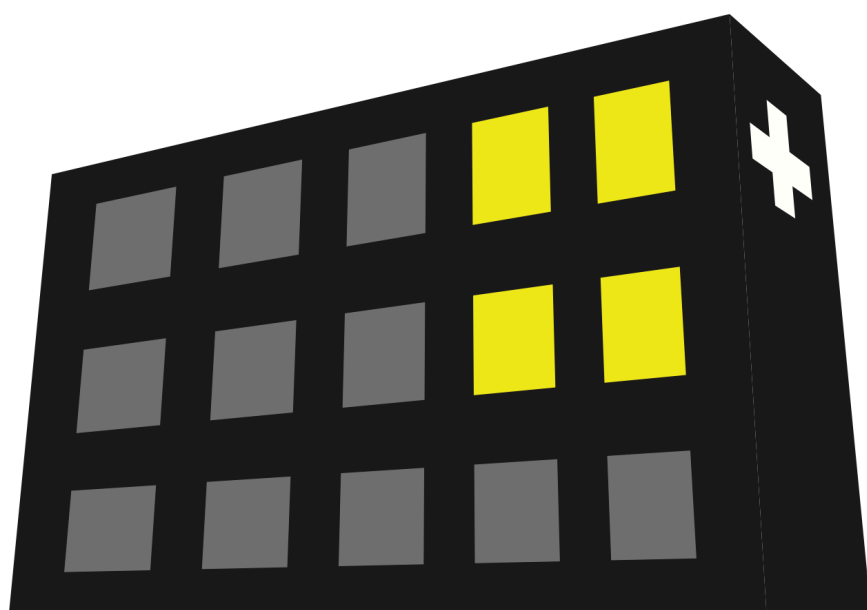
Concept 2 dd. 1 december 2019

Marit Lüschen
marit@publiekewaarden.nl

Marjolein Huisman
marjolein@publiekewaarden.nl

Janine Wagensveld
janine@publiekewaarden.nl

Eelke Blokker
eelke@publiekewaarden.nl



SOCIAAL HOSPITAAL

Introductie

WAT HEBBEN WE GEDAAN?

Vanaf begin 2019 heeft een speciaal team van de Gemeente Nijmegen samen met Sociaal Hospitaal huishoudens benaderd waarvan het vermoeden was dat er zich achter hun voordeur meerdere problemen opstapelen. Waardoor ze mogelijk een gebrek aan perspectief voor zichzelf en/ of voor hun kinderen hebben. De belangrijkste indicator voor dat vermoeden is een professional die vindt dat er iets anders moet gebeuren, maar niet precies de vinger kan leggen op wat dat anders dan is. Of betrokken professionals lopen vast in hun casus omdat ogenschijnlijk regels in de weg zitten. Waardoor bijvoorbeeld escalaties dreigen. Deze huishoudens werden benaderd in het kader van de Doorbraakaanpak.

De gemeente Nijmegen heeft voor de aanpak van woonoverlast en complexe multiprobleemhuishoudens al de Regieteams, die ook dit soort stagnaties oplossen. Deze aanpak werd mede ingezet om een extra handelingsperspectief in Nijmegen te introduceren voor casuïstiek die (nog) niet door de Regieteams behandeld hoeft te worden, maar die als we langer zouden wachten daar wel terecht zou kunnen komen.

Samen met de leden van een groot deel van de aangemelde huishoudens maakten we plannen die hen op korte termijn een belangrijke stap vooruithelpen. En die hen op langere termijn in omstandigheden brengen waardoor zij zelf meer grip op hun problemen en hun leven krijgen. Dat kan gaan over het regelen van schulden tot het afronden van een opleiding en het ordenen van een boekhouding. Het doel van het ontwerpen en realiseren van die plannen is om te ontdekken wat mensen zelf nodig hebben om hun eigen leven weer op de rit te krijgen. Want soms komen ze er zelf niet meer uit. En veelal de professionals die ze ondersteunen ook niet. Met plannen vanuit hun eigen perspectief zijn niet alleen deze huishoudens beter af. Maar ook alle andere inwoners van Nijmegen. Omdat onder andere de 'maatschappelijke kosten' oplopen zolang problemen achter de voordeur in stand blijven.

WAT WILDEN WE LEREN?

Het vinden en benaderen van de huishoudens was niet alleen gericht op het ontwarren en verhelpen van de problemen van individuele huishoudens. Het is ook de bedoeling om te leren hoe professionals huishoudens die kampen met meerdere problemen in het algemeen effectiever kunnen helpen. Bijvoorbeeld door uitzonderingen op de bureaucratische routines. Zonder andere inwoners uit het oog te verliezen, waarvoor zo'n uitzondering misschien niet mogelijk is. Met andere woorden: hoe kunnen we effectief maatwerk maken voor hen die dat het hardst nodig hebben, zonder willekeur te produceren? Navolgbaar en uitlegbaar. En, nog een slag concreter: wat hebben professionals nodig om handig, logisch en laagdrempelig te kunnen werken? Van hen wordt immers verwacht dat ze doen wat nodig is. Dat is geen sinecure, zien we ook in Nijmegen. En daarom is leren hoe dat moet, kan en gaat essentieel.

De Doorbraakaanpak is opgedeeld in een aantal fasen. Dit verslag heeft betrekking op de eerste fase. Daarin hebben mensen van Sociaal Hospitaal samen met een viertal Doorbraakcoaches van de Gemeente Nijmegen cases opgepakt. Met behulp van de Doorbraakmethode, waarover later meer. In de tweede fase van het project gaan de Doorbraakcoaches verder en helpt Sociaal Hospitaal indien nodig op de achtergrond met het maken van volledige en navolgbare plannen. In dat vervolg gaan we ook op nieuwe manieren huishoudens benaderen. Onder andere door gebruik te maken van data.

WAT LEES JE IN DEZE TUSSENRAPPORTAGE?

Hieronder gaan we eerst in op de Doorbraakmethode. Wat houdt die in? Waarom gebruiken we die? En hoe hebben we die in Nijmegen toegepast? Daarna gaan we in hoofdstuk twee in op de concrete resultaten over de eerste fase. Hoeveel mensen hebben we gezien, waar hadden ze last van, hoe zijn ze geholpen en hoe kunnen we de uitkomsten daarvan in getallen uitdrukken? Het derde hoofdstuk gaat over de knelpunten die in de eerste fase werden gesignaleerd en moesten worden overwonnen. Op basis van hoofdstuk twee en vier doen we daarna een paar aanbevelingen voor de volgende fase van de Doorbraakaanpak.

1. Doorbraakmethode

Dertig procent van het geld in het sociaal domein investeren we in één procent van de huishoudens. Vaak zonder duurzaam resultaat. In de Doorbraakmethode wachten we niet af, maar gaan we actief op zoek naar mensen waarvan we vermoeden dat ze meerdere problemen tegelijkertijd hebben. Dat bestaanszekerheidsproblemen vaak samenhangen met zorggebruik, zien we bij mensen die langdurige betalingsachterstanden hebben bij zorgverzekeraars, zogenaamde ‘wanbetalers’. Zij gebruiken dertig procent meer zorg dan mensen die ook een betalingsachterstand hebben, maar nog korter dan zes maanden. De ‘duurste’ tien procent wanbetalers gebruikt meer dan de helft van de Volwassen GGZ die in de groep wanbetalers wordt gedeclareerd. Kortom: het is de moeite waard om te ontdekken wat beter en anders kan. Zelfs als daar uitzonderingen op de regel voor nodig zijn. Temeer omdat we in de praktijk zien dat organisatorische routines, kokers en kaders juist bij dit type huishoudens onbedoelde effecten hebben. Om dit structureel en vanuit de praktijk te veranderen is de Doorbraakmethode ontwikkeld.

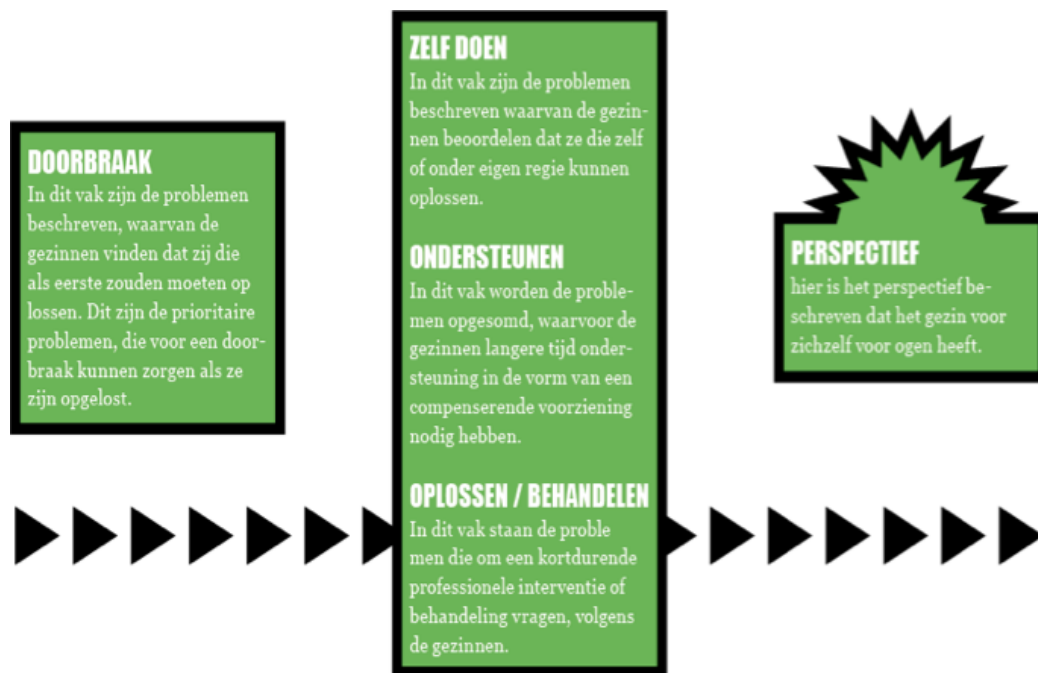
CASEFINDING

Voordat de Doorbraakmethode kan worden ingezet is het zaak om mensen te vinden die er baat bij zouden kunnen hebben. Zoals hierboven al gezegd: dat zijn huishoudens waarvan professionals in het veld vinden dat er iets anders dan gebruikelijk nodig is. Of waarbij professionals merken dat organisatorische routines leiden tot onbedoelde effecten. Maar het is niet de casuïstiek die dusdanig geëscaleerd is, dat die door het Regieteam behandeld moet worden. We gaan hiervoor af op signalen van betrokken professionals. Of mensen melden zichzelf. Dat leverde in Nijmegen inmiddels bijna zeventig aanmeldingen op.

MAATWERKPLAN

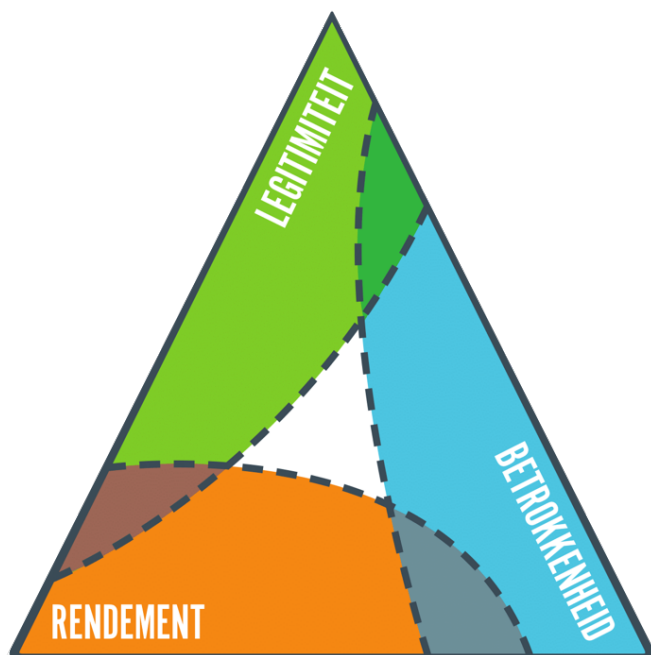
Eenmaal achter de voordeur zijn we aan de slag gegaan met de Doorbraakmethode. Die bestaat grofweg uit twee onderdelen. Het eerste onderdeel heeft betrekking op het Maatwerkplan van de huishoudens. Dat is een eenvoudig overzicht van acties en oplossingen die samen mikken op het verbeteren van iemands leven op relatief korte termijn. We hanteren als vuistregel een horizon van zes maanden. Het perspectief dat mensen zelf voor ogen hebben staat voorop. En daar blijven we in de uitvoering heel trouw aan. Meestal willen mensen rust: huisje, boompje, beestje. Niks bijzonders in ieder geval.

Vervolgens bepalen we met het huishouden wat eerst moet gebeuren om überhaupt zinvol met eigen inzet, ondersteuning en behandeling aan het perspectief te kunnen werken. Datgene wat eerst moet gebeuren noemen we de ‘Doorbraak’. Die heeft meestal betrekking op iets dat in de weg staat om zelf of met ondersteuning te kunnen doen wat nodig is. En vaak heeft die doorbraak te maken met bestaanszekerheidsproblemen. Het gaat over geld, over wonen, over adressen, over administraties die niet in orde zijn. Zolang dat onzeker blijft, dan heeft ondersteuning of behandeling op het gebied van opvoeden, welzijn, daginvulling, psychische gezondheid, gedragsverandering geen enkele zin.



WAARDENDRIEHOEK

Om die Doorbraak te realiseren is vaak een uitzondering op de regel nodig. En die uitzondering kunnen we alleen maar maken als we die bij wijze van spreken aan alle andere inwoners van Nijmegen kunnen uitleggen. Daarvoor maken we gebruik van de Waardendriehoek. Aan de hand van dat model laten we voor ieder Maatwerkplan expliciet zien dat het tegemoet komt aan de drie belangrijkste waarden die worden nagejaagd in onze moderne verzorgingsstaat: Legitimiteit (mag het?), Betrokkenheid (krijgen mensen zelf weer grip op hun leven?) en Rendement (zetten we publieke middelen optimaal in?).



Legitimiteit maken we expliciet door de acties uit het Maatwerkplan te toetsen aan wet- en regelgeving (wetten, verordeningen, beleid). Zo tonen we aan dat de uitzondering niet verboden is, en in veel gevallen juist precies is wat de wetgever en beleidsmaker bedoelden.

Betrokkenheid drukken we kwalitatief uit in het plan. We beredeneren waarom iemand als gevolg van zijn of haar eigen Maatwerkplan meer betrokken is bij het oplossen van eigen problemen, waarom dat leidt tot meer grip op het eigen leven en hoe dat bijdraagt aan de kwaliteit van leven. Die kwaliteit van leven monitoren we door tweemaal na de realisatie van de Doorbraak een vragenlijst op te sturen waarin mensen aan de hand van het model van Positieve Gezondheid kunnen aangeven hoe ze erbij zitten.

Rendement maken we tastbaar door voor ieder Maatwerkplan een maatschappelijke kosten-batenanalyse te maken. We laten zien wat het totale Maatwerkplan aan maatschappelijke kosten met zich meebrengt. En wat de huidige en/ of voorspelbare maatschappelijke kosten zijn als we het Maatwerkplan (en de uitzondering) niet uitvoeren; we blijven doorgaan zoals we deden – doormodderen, of voorzien zelfs escalaties op korte termijn. Vooraf verwachtten wij dat we een positief maatschappelijk rendement van ongeveer 12.000 euro per casus zouden realiseren. Die verwachting is gebaseerd op een trackrecord van de Doorbraakmethode dat in drie jaar is opgebouwd.

2. Het (tussen)resultaat

Voor de eerste fase was het streven om bij minimaal vijftig huishoudens binnen te komen, met hen een Maatwerkplan te maken en dat te realiseren. We doen dat in de wetenschap dat onderweg een aantal van die Maatwerkplannen stranden omdat mensen niet meer thuisgeven. Afzwaaiers noemen we dat. Het streven van vijftig huishoudens hebben we na zes maanden ruim bereikt, mede dankzij de inspanningen van alle betrokken professionals. Eerst maar eens wat getallen op een rij.

- Er zijn 66 cases aangemeld.
- Bij 24 cases is na overleg met de betrokken professional geen intake gepland. De meeste van deze cases zijn na advies van een Doorbraakcoach alsnog verder opgepakt door de betrokken professional zelf.
- 29 cases zijn opgepakt met volledig Maatwerkplan en kosten-batenanalyse.
- Nog eens 5 cases zijn opgepakt zonder Maatwerkplan en kosten-batenanalyse.
- 23 Maatwerkplannen zijn helemaal gereed.
- Aan 9 Maatwerkplannen wordt nog gewerkt.

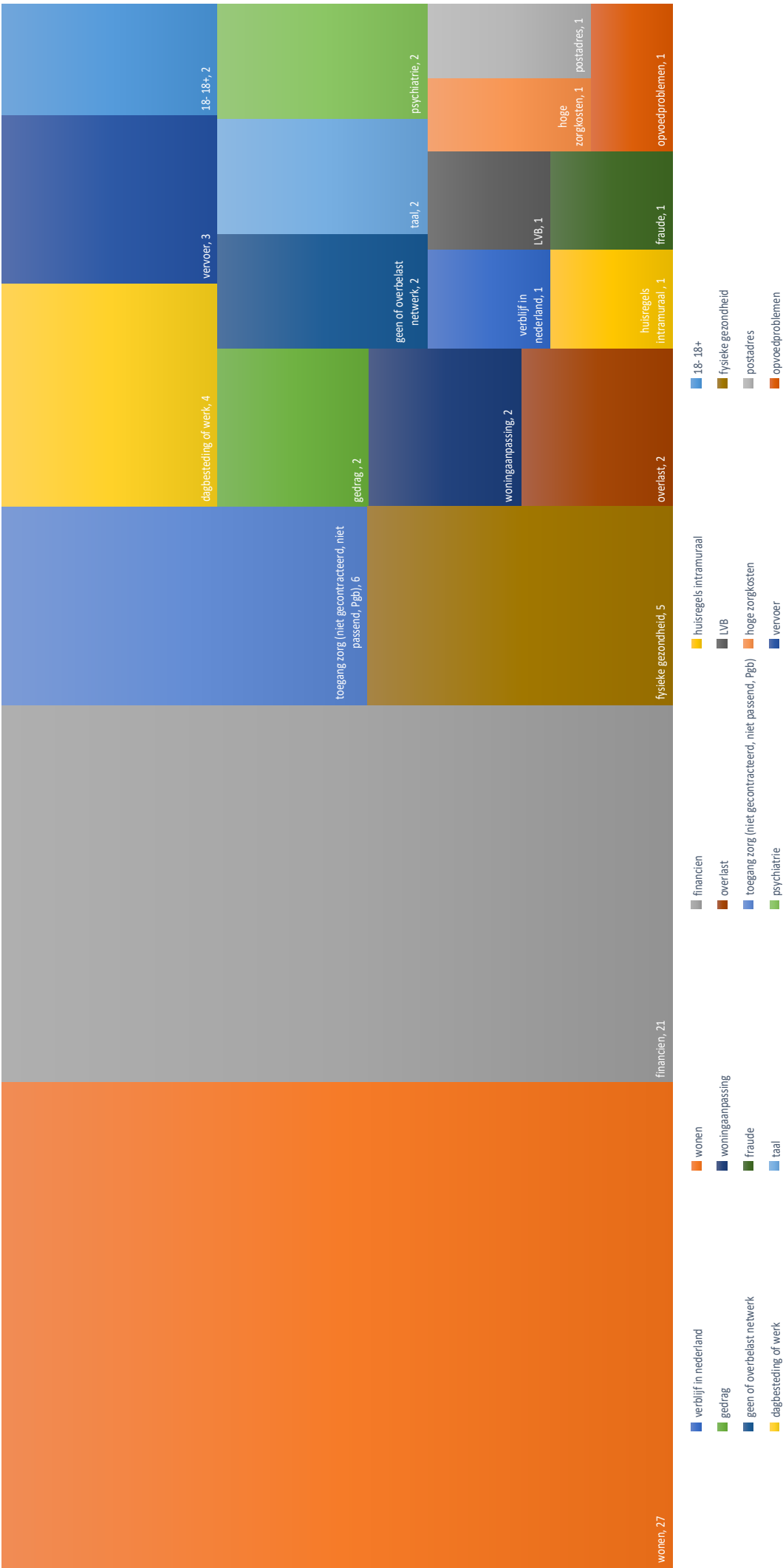
WAT VOOR PROBLEMEN ERVAREN MENSEN?

Van alle aangemelde cases inventariseerden we het type probleem dat hen het meest en/ of in de eerste plaats beperkte om stappen vooruit te kunnen zetten. Met andere woorden: voor welke typen problemen was een doorbraak nodig? Bij die inventarisatie valt op dat er een grote diversiteit is aan samenloop van problemen. Problemen liepen uiteen van 'klassieke' bureaucratische problemen zoals het niet kunnen krijgen van een postadres. Of geen toegang krijgen tot passende zorg omdat die niet is ingekocht door de gemeente. De overgang van 18- naar 18+ verloopt niet vlekkeloos. Of inwoners kampen met problemen waarvoor geen specialisme in de regio beschikbaar is. Daarnaast zien we persoonlijke problemen die een betere toekomst in de weg zitten. Denk aan psychiatrie, fysieke problemen, taalbarrières of opvoedproblemen. Tenslotte zijn er nog problemen die te maken hebben met gedrag van inwoners in heden of verleden: ze gedragen zich boos, houden zich niet aan huisregels, hebben fraude gepleegd of in één geval had iemand een tatoeage op zijn gezicht die hem nu in de weg zat richting werk.

Maar alle diversiteit ten spijt, vallen twee belemmeringen extra op. Dat zijn knelpunten op het gebied van financiën (te weinig geld, geen inkomen, te hoge uitgaven, schulden) en woonproblemen (geen huis, geen passende woning om uit te kunnen stromen, dreigend beroep op maatschappelijke opvang). Deze twee belemmeringen waren manifest aanwezig in meer dan de helft van de cases. En als deze obstakels inwoners parten spelen, houden ze bijna altijd ook alle andere problemen in stand. Die kunnen in ieder geval niet goed verholpen worden. En mensen kunnen ook niet leren met hun andere problemen om te gaan, zolang de bestaansonzekerheid die ontstaat vanwege financiële- en woonproblemen niet vermindert.

Op de volgende pagina staat een taxonomie van de problemen die we achter de voordeur tegenkwamen.

Problemen die om doorbraak vroegen



MAATSCHAPPELIJKE KOSTEN EN BATEN

Om de maatschappelijke kosten en baten te bepalen maken we onderscheid in twee dimensies. Ten eerste onderscheiden we kosten en baten naar wettelijke domeinen. Hierbij onderscheiden we de Wet langdurige zorg, Zorgverzekeringswet, Wet maatschappelijke ondersteuning, Jeugdwet, Participatiewet, Wet gemeentelijke schuldhulpverlening en een categorie Overig. In die laatste vallen bijvoorbeeld kosten en baten van woningcorporaties, de veiligheidsketen en werknemers- en werkgeversverzekeringen.

In de tweede plaats maken we onderscheid naar de termijn van verzilverbaarheid van de kosten en baten. Daar hanteren we drie categorieën. De eerste zijn de **directe kosten en baten**. Dat zijn kosten en baten die meteen uitgegeven dan wel bespaard worden. Denk aan hulpverlening die nu zes uur per week geïndiceerd is, en na realisatie van de Doorbraak nog maar twee uur per week nodig is.

Daarnaast zijn er nog kosten en baten die op korte termijn verwacht worden. De **reële kosten en baten**. Denk aan het voorkomen van escalaties op het gebied van jeugdbescherming bijvoorbeeld. Als voorkomen kan worden dat een gezin waar al intensieve opvoedhulp in zit, op straat komt te staan vanwege een huurschuld, dan leidt dat vrijwel zeker tot voorkomen kosten voor zowel de woningcorporatie als op het gebied van jeugdhulp.

Tenslotte zijn er nog de **indicatieve kosten en baten**. Die houden secundair verband met de realisatie van de Doorbraak en het Maatwerkplan. Bijvoorbeeld in een situatie waarin een gezin een ver ondermaats inkomen heeft en een veel te hoge huur, waar niet alleen een huurschuld zal leiden tot een vonnis tot huisuitzetting en een verwacht beroep op maatschappelijke opvang, maar die ook kan leiden tot een situatie waarin vader met een recent verslavingsverleden opnieuw in zijn oude gedrag terugvalt. Dat laatste kun je op zich goed voorspellen, en ligt ook in de lijn de verwachting, maar beschouwen wij als indicatieve kostenpost.

Waar het gaat om het maatschappelijk resultaat op het gebied van kosten en baten, tellen we alleen de directe en reële kosten en baten bij elkaar op. Onderverdeeld naar wetten. Omdat die heel dicht bij het hier en nu zijn. En primair te relateren zijn aan de Doorbraak en het Maatwerkplan. Indicatieve kosten en baten brengen we wel in beeld, maar laten we verder buiten beschouwing.

Het maatschappelijk resultaat van de 23 cases waarvoor Maatwerkplannen en kosten-baten-analyses helemaal gereed zijn, laten het volgende beeld zien.

Totaal alle cases

Totaal alle casus						
Saldo Directe kosten & baten						
ZVW	WMO	Jeugd	WLZ	PW	WGS	Overig
€ 34.780,00	€ 23.696,00	€ 263.529,32	€ 0,00	€ 5.872,00	€ 0,00	(€ 644,96)
Saldo Reële kosten & baten						
ZVW	WMO	Jeugd	WLZ	PW	WGS	Overig
€ 5.740,00	€ 148.114,40	€ 142.610,20	€ 0,00	(€ 21.159,83)	(€ 2.566,00)	€ 12.070,04
Directe kosten & baten			Reële kosten & baten			
Som kosten		(€ 644,96)	Som kosten			(€ 23.725,83)
Som baten		€ 327.877,32	Som baten			€ 308.534,64
Saldo directe kosten & baten		€ 327.232,36	Saldo reële kosten & baten			€ 284.808,81
Gerealiseerde kosten & baten			€ 612.041,17			

Gemiddeld saldo per casus

Totaal per casus						
Saldo Directe kosten & baten						
ZVW	WMO	Jeugd	WLZ	PW	WGS	Overig
€ 1.512,17	€ 1.030,26	€ 11.457,80	€ 0,00	€ 255,30	€ 0,00	(€ 28,04)
Saldo Reële kosten & baten						
ZVW	WMO	Jeugd	WLZ	PW	WGS	Overig
€ 249,57	€ 6.439,76	€ 6.200,44	€ 0,00	(€ 919,99)	(€ 111,57)	€ 524,78
Directe kosten & baten			Reële kosten & baten			
Som baten		(€ 28,04)	Som kosten			(€ 1.031,56)
Som kosten		€ 14.255,54	Som baten			€ 13.414,55
Saldo directe kosten & baten		€ 14.227,49	Saldo reële kosten & baten			€ 12.382,99
Gerealiseerde kosten & baten per casus			€ 26.610,49			

De gemiddelde opgetelde directe en reële baten per casus zijn ruim 26 duizend euro. Dat is gebaseerd op het gemiddelde over 23 cases. Er zijn nog zes cases in behandeling waarvoor plannen worden gemaakt of gevalideerd door de huishoudens.

3. Enkele verhalen*

Om een indruk te geven van de verhalen die achter deze getallen schuilgaan, geven we hieronder een korte weergave van zes huishoudens en hun situatie.

Gezinshuis voor eigen kinderen

Annabel en Richard zijn de ouders van drie kinderen met veel zorgbehoefte. Heel veel. Ruben heeft waarschijnlijk een progressieve desintegratiestoornis. En zijn broertjes laten vergelijkbare symptomen zien. Aangezien het syndroom al een heel zeldzame ziekte is die niet erfelijk overdraagbaar is, is het wetenschappelijk onverklaarbaar dat in het gezin van Annabel en Richard alle drie hun kindjes dezelfde symptomen ontwikkelen. Toch is dat nu het beeld. Ruben wordt op dit moment geobserveerd in een kliniek om vast te stellen wat zijn diagnose is. Zijn broertjes zijn allebei thuis. Zowel Ruben als Frank gaan met de taxi naar school (leerlingenvervoer), wat het gezin veel stress oplevert. Voor Rick geldt hetzelfde perspectief. Annabel kan dit moeilijk verkroppen. Ze vertikt het om haar kleinste jochie dezelfde stress van dat vervoer te laten meemaken.

Maar dat is nog maar een heel klein stukje van haar zorgen. En die van Dave. Allebei lopen ze op hun tandvlees. De existentiële stress die de zorgen over hun drie kinderen met zich meebrengt in combinatie met de regelstress van ons zorgsysteem is niet te doen. Niet meer. Annabel en Richard zouden zo graag gewone ouders willen zijn. Maar dat gaat niet. Dan moeten ze er maar iets van maken dat zo gewoon mogelijk is. Dus een situatie creëren waarin Thijs, Frank en Rick alle drie bij hun ouders thuis kunnen wonen. Zoals het nu gaat, gaat het niet langer. Richard staat op omvallen. Annabel eveneens. De kinderen vragen steeds meer van hen. En de onzekerheid rondom de gezondheid van de broertjes wordt er ook niet minder om. Als er nu geen verandering in de situatie komt, dan is het niet onvoorstelbaar dat Thijs, Frank en later zelfs Rick alle drie ergens anders dan bij hun ouders moeten wonen. En dat is het allerlaatste scenario waaraan Annabel en Richard moeten denken.

* Namen zijn gefingeerd.

Hoe kan dat 'zo gewoon mogelijke' gezinsleven zo goed mogelijk worden georganiseerd? Om te beginnen wil Richard veel meer thuis zijn. Samen met Annabel kan hij dan de zorg voor hun drie kinderen op zich nemen. Maar dat is niet genoeg. Als Ruben thuis moet wonen, heeft hij behoefte aan een eigen ruimte. Die meer is dan een slaapkamer. Het liefst is dat een ruimte die grenst aan een tuin. Waar hij zijn gang kan gaan en voor een paar dieren kan zorgen. Het huidige stadsappartement van Annabel en Richard laat dat niet toe. Alles bij elkaar beginnen de contouren van een gezinshuis zich af te tekenen.

En dat blijkt de oplossing: Annabel en Richard beginnen een gezinshuis voor hun eigen kinderen. Hoewel zo'n gezinshuis ook maar een concept is en een vorm die financieerbaar is vanuit de Jeugdwet, is dat el de vorm waaraan we vasthouden in het maatwerkplan.

Vrijgevestigde therapeut niet vergoed

Klaas en Miranda zijn sinds een tijd uit elkaar. Sindsdien verblijven de kinderen Marij en Ruth hoofdzakelijk bij hun vader. Veilig Thuis is al jaren betrokken bij Klaas en de kinderen. Die zorgen waren onder andere gerelateerd aan de communicatie tussen Klaas en Miranda als exen. En aan een incident dat te maken had met Klaas die niet lekker in zijn vel zat, waardoor hij was uitgevallen tegen de kinderen. Dat heeft niet alleen met de thuissituatie te maken. Maar ook met het feit dat Klaas niet veel fotografiewerk heeft de laatste tijd. Volop ondernemerschap combineren met een rol als (praktisch) alleenstaande vader is pittig. De Raad voor de Kinderbescherming ziet echter geen noodzaak tot het doen van een onderzoek, omdat de kinderen gelukkig geen signalen van onveiligheid lieten zien. En de ouders zelf naar de rechtbank konden gaan om wijzigingen aan te vragen rondom omgang en hoofdverblijf. Maar er moet wel wat aan de situatie veranderen.

Hoewel Klaas aanvankelijk niet open stond om de hulp aan te pakken die werd aangereikt door Veilig Thuis, staat hij wel open voor andere hulp. Hij weet dat-ie aan zichzelf moet werken. En wil dat ook heel graag voor Marij en Ruth doen. Alleen wel op een manier waarvan Klaas verwacht dat het ook echt helpt. Voor hem. Voor de kinderen. En voor hen allen in de communicatie met Miranda. Klaas heeft goede ervaringen met Kindertherapie Nijmegen. De dame die dat doet, Karin, heeft in het verleden al echt geholpen. De therapie werd toen overigens door Klaas uit eigen zak betaald. Niet alleen de kinderen gaan in therapie, of alleen Klaas. Maar ook Miranda. Dat is de beste garantie dat Marij en Ruth zometeen ouders hebben die er voor ze zijn en die hen beide veiligheid en zekerheid kunnen bieden die ze nodig hebben om zich te ontplooiën. Ook Miranda staat ervoor open om deze therapie in te gaan.

De therapie is er onder meer op gericht om de kinderen ruimte te bieden om over de thuissituatie(s) te praten. Maar ook krijgen Klaas en Miranda handvatten en begeleiding om een betere opvoeder te worden. Het is dus therapie en opvoedondersteuning in één.

Het probleem is echter dat de therapie niet regulier gecontracteerd is door de gemeente Nijmegen. De eerdere therapie van Klaas en Miranda werd deels gefinancierd vanuit de zorgverzekering en voor een belangrijk deel dus door Klaas zelf betaald. De zorgverzekeraar kan het noodzakelijke vervolg niet vergoeden omdat het maximale aantal sessies is bereikt.

Bovendien is het doel van de therapie op dit moment heel nadrukkelijk verbonden met de opvoedsituatie en ontplooiing en hechting van de kinderen. Een doel dat niet thuishoort in de Zorgverzekeringswet, maar in de Jeugdwet. Veilig Thuis stelt deze therapie daarom ook als vereiste om niet verder te hoeven overwegen om jeugdbeschermingsmaatregelen te nemen. En blijft dat gedurende een jaar ook monitoren.

Marij en Ruth hebben een vader (en moeder) nodig die voldoende beschikbaar is voor ze. Daarom wil Klaas heel graag en snel starten met de therapie. Samen met de kinderen. En met Miranda. Aanvullend daarop gaat Klaas nog een met de huisarts aan de slag. Mogelijk plant hij nog een paar afspraken met de praktijkondersteuner. De therapie moet daarvoor gefinancierd worden.

Een geen jeugdzorg-kind

‘Ruzie, vooral ruzie’, dat is wat Fleur aangeeft als het gaat om de reden voor uithuisplaatsing op haar veertiende. Fleur geeft aan geen probleemkind te zijn geweest. “Maar ik had wel mijn dingetjes.” Fleur woonde met haar halfzusje (6 jaar) bij haar moeder en diens partner. Fleur geeft aan dat ze op regulier onderwijs heeft gezeten en dat dit goed is verlopen. In de brugklas heeft zij een traumatische ervaring meegemaakt binnen de familie en in combinatie met de pubertijd, zat Fleur in de periode voor de uithuisplaatsing niet lekker in haar vel. Ze geeft toe soms geld te hebben gepakt van haar moeder. Uiteindelijk kwam Fleur tijdelijk op een terreinvoorziening van een jeugdhulpverlener terecht. De afgelopen maanden waren pittig voor Fleur. “Ik voelde me opgesloten en wilde daardoor wegllopen.” De jeugdhulpverlener weet aan te vullen dat Fleur het lastig vond zich aan de regels te houden. Ze kwam regelmatig te laat thuis en heeft een keer op haar kamer geblowd.

Hierdoor is Fleur tijdelijk gestopt met de opleiding schoonheidsspecialist op het ROC (geoorloofd) en had ze geen dagbesteding. Die verveling zorgde ervoor dat het nog moeilijker werd voor Fleur om zich aan de regels van de behandelgroep te houden. Zo ontstond er een negatieve spiraal waardoor er zelfs even getwijfeld werd of Fleur wel bij de jeugdhulpinstelling kon blijven wonen. Nu gaat het beter en dit geeft rust, de rust waar Fleur eigenlijk naar op zoek was. Dit is de juiste rust om aan een dagritme, scholing, ontspanning en om aan zichzelf te werken met als doel: zelfstandig wonen. Als het niet lukt om op dat front aan haar toekomst te werken, kan het gebeuren dat Fleur weer terugglijdt in het oude. Met een dagbesteding die haar niet motiveert. Wat weer van invloed is op het succes van haar traumabehandeling. En uiteindelijk ook een verkeerde investering is, omdat dagbesteding die haar niet past haar niet verder zal helpen. Verder is denkbaar dat Fleur zich niet meer weet te handhaven op de groep bij de jeugdhulpinstelling. Dan ligt alleen gesloten plaatsing nog in het verschiet.

Om dat te voorkomen wil Fleur graag werken bij dagbesteding die normaal alleen voor volwassenen beschikbaar is. Om zich zo goed voor te bereiden op de start van de opleiding schoonheidsspecialist niveau 4 op het ROC. Fleur geeft daarbij aan dat kickboksen haar helpt om te ontladen en ontspannen.

Vervoer om de kinderen weer naar school te kunnen brengen

Irene is een alleenstaande moeder van twee kinderen. Een dochter van 7 jaar en een zoontje van 11 maanden. Zij houdt ontzettend veel van haar kinderen en zorgt goed voor ze. Irene heeft veel klachten door haar bekkeninstabiliteit. Zij heeft door de klachten last van slaapproblemen, geheugenproblemen, toegenomen moedeloosheid en veel frustratie. Door alle klachten kan Irene niet alles zelf doen. Zoals haar dochter Isolde (7) naar school brengen. Die gaat naar een school 1,8 km van huis. Dit is te ver voor Isolde alleen om te fietsen.

Irene heeft geprobeerd om haar dochter op een school te zetten die dichterbij is. De school heeft gezegd dat dit niet mogelijk is. Irene loopt er nu tegenaan dat haar dochter niet zelfstandig naar haar huidige school kan fietsen en weer terug. Zij kan haar niet brengen. De afstand is te lang, waardoor zij weer veel klachten krijgt. Leerlingenvervoer is niet mogelijk in verband met de afstand tussen school en huis. Taxivervoer is ook geen optie. Haar dochter voelt zich hier niet prettig bij. Vorige taxichauffeurs konden niet goed met kinderen omgaan. Die lieten haar dochter voor een dichte school staan. Hiernaast kan het niet vanuit de gemeente gefinancierd worden. Irene zelf heeft niet het geld om het vervoer te balen.

Nu is Irene afhankelijk van de hulp van buren. Die kunnen af en toe Isolde brengen en halen. Maar vaak ook niet. Isolde blijft hierdoor som thuis, omdat er niets en niemand haar kan brengen en halen. Irene wil juist dat haar dochter naar school kan.

Irene wil haar dochter zelf kunnen brengen en halen naar school. Haar fysio zegt ook dat beweging goed is voor herstel. Alle dagen fietsen is te veel, want dit kan zij niet aan met haar klachten. Een elektrische bakfiets zorgt ervoor dat zij haar dochter alle dagen kan brengen en halen. Zo kan Irene ook haar zoontje en dochter meenemen in de bakfiets. Dit lukt niet met een gewone elektrische fiets. Hiernaast zorgt een elektrische bakfiets ervoor dat zij wel in beweging blijft, zonder dat ze overbelast wordt.

Verbouwing van de zolder

Tom (8) woont sinds kort bij een netwerkleeggezin. Hier kan hij niet veel langer blijven. Terug naar zijn moeder kan niet. Het liefst wil hij bij zijn vader wonen samen met zijn broers. Dit huis is klein. Het heeft wel een zolder. Maar deze moet eerst verbouwd om het leefbaar te maken.

De vader en moeder van Tom zijn gescheiden. De broers van Tom zijn bij vader gaan wonen. Tom is bij moeder gebleven. Hij had geen contact met zijn broers.

Het ging niet goed bij moeder thuis. Zij kreeg twee dochters met haar nieuw partner. Zij had wel aandacht voor hen, maar niet voor Tom. Hij mocht niets en kreeg geen liefde. Jeugdbescherming zag dat dit de verkeerde kant op ging. Ondertussen werd moeder opnieuw zwanger. Het ging bergafwaarts met Tom. Jeugdbescherming heeft van alles geprobeerd om het te laten werken, maar moeder werkte niet mee.

Er is toen besloten om Tom uit huis te plaatsen. Jeugdbescherming was daardoor op zoek naar een nieuwe woonplek voor hem. De vraag is ook bij de vader van Tom neergelegd. Hij woont in Arnhem en heeft de zorg op zich genomen van de 3 broers van Tom. Vader wil voor Tom zorgen, maar geeft aan dat er praktisch geen ruimte is voor Tom in huis. De jeugdbescherming heeft aangegeven dat zij anders een pleeggezin of gezinshuis voor Tom gaan zoeken.

Er is urgentie aangevraagd. Deze is afgewezen. Vader heeft een te lange inschrijftijd. Hiernaast zijn er ook geen grotere woningen beschikbaar. In de huidige woning is er een zolder. Deze is niet geïsoleerd en heeft weinig daglicht. Het moet eerst verbouwd worden om als slaapkamer te kunnen dienen. Wanneer dit gedaan wordt, hoeft Tom niet naar een pleeggezin. Maar kan hij bij zijn vader en broers wonen.

-

4. Analyse van de cases

De Doorbraakaanpak is er niet alleen op uit om een aantal huishoudens vooruit te helpen. Het gaat er net zo goed om te leren waar inwoners en professionals knelpunten ervaren met betrekking tot de organisatie van het sociaal domein en de gezondheidszorg in Nijmegen. Bovendien wil de gemeente in dit project ontdekken hoe professionals kunnen anticiperen op die knelpunten, en waar nodig voorspelbaar en navolgbaar af kunnen wijken van regels en routines. Binnen de grenzen van de wet. In dit hoofdstuk gaan we in op een aantal lessen tot nu toe. Dat doen we puntsgewijs. Eerst komen een paar lessen op procesniveau aan de orde. Daarna inhoudelijke lessen naar aanleiding van de opgepakte cases.

LESSEN OP PROCESNIVEAU

Kennis over werkprocessen

Hierboven lieten we al zien dat lang niet alle cases die werden aangemeld zijn opgepakt in de Doorbraakaanpak. Een belangrijk deel van de aanmeldingen kon met een advies aan de aanmelder worden afgedaan. Omdat Doorbraakcoaches veel weten over processen, in het bijzonder op het gebied van wonen en werk & inkomen, konden veel situaties binnen de grenzen van het reguliere door de betrokken professional zelf worden opgelost of een stap verder gebracht.

De Doorbraakcoaches werden dus ook ingeschakeld als kennispartner van professionals in de frontlijn van het sociaal domein. Die rol hadden we vooraf niet geëxpliciteerd, maar is in de praktijk wel zo ingevuld, naar tevredenheid van alle betrokkenen. Dit pleit ervoor om die rol in het vervolg te blijven invullen en mogelijk zelfs nog uit te bouwen.

‘Cognitieve dissonantie’ & anticipeergedrag

We zien ook dat professionals die een paar keer hun hoofd stootten, en dingen niet voor elkaar kregen, het na een paar keer niet meer opnieuw proberen. Ze anticiperen erop dat het toch niet kan. Dat zagen we vooral bij cases waarin woonproblematiek een rol speelde. Het tekort aan betaalbare woningen in Nijmegen is evident. En ook echt niet zomaar opgelost. Dus hebben sommige professionals het gevoel dat het geen zin heeft om te proberen een betaalbare woning te vinden. Of urgentie aan te vragen, omdat ‘diegene toch niet lang genoeg ingeschreven staat’. Het zou jammer zijn als professionals niet toch uitgenodigd worden om wel het meest vanzelfsprekende voor mekaar te krijgen, met een Doorbraakcoach bijvoorbeeld.

Omdat 'kansloze' (woon)situaties anders onder de radar verdwijnen, en niet zichtbaar wordt hoe bepaalde oplossingen weliswaar hartstikke logisch zijn, maar toch moeilijk geregeld kunnen worden.

Na verloop van tijd kan bij professionals zelfs een soort cognitieve dissonantie optreden: je ziet de meest logische oplossing niet eens meer, omdat die al jarenlang niet meer is geprobeerd, omdat het eerder toch niet lukte om dat voor elkaar te krijgen. De Doorbraakaanpak kan een plek zijn waar professionals terecht kunnen die logische dingen willen organiseren die erg moeilijk zijn te regelen in Nijmegen.

INHOUDELIJKE LESSEN

Wonen wonen wonen

Het tekort aan betaalbare huisvesting in Nijmegen is een grandioos probleem. Niet alleen voor mensen die zorg nodig hebben. Maar voor alle (toekomstige) inwoners van Nijmegen. Sterker nog: Nijmegen staat bovenin de lijstjes als het gaat om het nationale kampioenschap tekort aan sociale huurwoningen. Dat is een probleem waarmee gedeald moet worden. Helaas betekent het verstrekken van urgentie aan de één, dat iemand anders langer moet wachten. En meer urgenties voor bijzondere doelgroepen is niets anders dan de schaarste op een andere manier verdelen. Daarvan zijn wij ons terdege bewust.

Er is geen kortetermijnoplossing voor het woonprobleem, maar er is één ding dat de gemeente Nijmegen zou kunnen overwegen als het gaat om het openstellen van woonurgentie – een regeling waarvoor het College van Burgemeester en Wethouders in iedere gemeente aan de lat staat. En dat is de urgentie voor a) mensen die zonder snelle toegang tot een betaalbaar huis in woonzorgtrajecten terecht dreigen te komen, b) kinderen die vanwege gebrek aan huisvesting in jeugdhulp terecht dreigen te komen en c) inwoners die onnodig lang in woonzorgtrajecten blijven hangen vanwege beperkte toegang tot betaalbare huisvesting.

Daarnaast is het goed om te benoemen dat de gemeente, samen met maatschappelijke partners, op meerdere plekken in de stad bezig is het aanbod van betaalbare woningen te vergroten. Al dan niet voor minima, mensen met een acute woonvraag en/ of bijzondere doelgroepen. Voorbeelden daarvan zijn de herontwikkeling van het oude Belastingkantoor en ontwikkeling aan de Kometenstraat.

Daar bovenop raden we de gemeente Nijmegen aan onderstaande innovaties te verkennen.

Meer mogelijkheden vrije sector

Denk na over het oprekken van de eisen voor Woonkostentoeslag voor mensen die nu verblijven in dure voorzieningen, zoals de daklozenopvang of instellingen voor Beschermd Wonen. Zodat zij kunnen uitstromen naar woningen die voor hen momenteel financieel onbereikbaar zijn. Een alternatief voor het oprekken van de eisen voor Woonkostentoeslag is een apart fonds hiervoor inrichten.

Rent for Good

Veranderingen in het proces van woonurgentie gaan niets uithalen waar het gaat om de schaarste aan betaalbare woningen in Nijmegen. Feitelijk wordt dezelfde schaarste slechts anders verdeeld. De taart wordt niet groter. Een alternatief waarmee de taart iets groter kan worden voor inwoners is het bemiddelen naar betaalbare woningen van particuliere verhuurders in bijvoorbeeld krimpgebieden of gebieden waar de druk op huizen minder groot is. De ervaring leert dat een aantal woningzoekenden openstaat voor een verhuizing naar een andere gemeente, als ze daar een woning onder de huurtoeslaggrens kunnen vinden. In de praktijk loopt deze groep echter tegen praktische problemen aan bij de verhuizing. Bijvoorbeeld als iemands Participatiewetuitkering wordt gestopt in de oude gemeente, maar de nieuwe gemeente nog een aantal weken onderzoek doet naar het recht op een uitkering voordat ze die toekent. Waardoor een gezin tijdens een toch al dure tijd (de verhuizing) zonder inkomen komt te zitten en de eerste maand huur niet kan betalen. Hierdoor gaat een dergelijke verhuizing vaak in beginsel al niet door. Of komt het gezin vanaf dag één op het nieuwe adres in financiële problemen.

Rent for Good is een idee voor een platform dat dergelijke problemen voorkomt. Door enerzijds huurders (financieel) te ondersteunen bij hun verhuizing naar een andere regio. En anderzijds verhuurders garanties te bieden zoals de betaling van de maandelijkse huur. Waardoor het voor verhuurders interessant wordt om mensen met bijvoorbeeld een Participatiewetuitkering die uit de daklozenopvang komen, van een huis te voorzien. Het Instituut voor Publieke Waarden heeft een aanvraag bij een vermogensfonds liggen voor het ontwikkelen van dit platform.

Doorbraakhypothek

Een korte scan op Funda laat zien dat er in Nederland ruim 4.300 woningen te koop staan voor onder de 150.000 euro. Met het huidige rentepercentage voor een hypotheek ben je voor zo'n woning elke maand maximaal rond de 400 euro kwijt aan rentelasten plus onderhoud. Dit is goedkoper dan menig sociale huurwoning. Bovendien staat de rente voor 10 of 20 jaar vast, en wordt bij een huurwoning de huurprijs jaarlijks geïndexeerd.

De Doorbraakhypothek is een constructie waarbij de bank een (aflossingsvrije) hypotheek verstrekt aan een groep inwoners die zelf vanwege hun financiële situatie geen hypotheek kan afsluiten. De gemeente geeft een garantstelling af aan de bank. Zo wordt wonen in een koophuis ook voor mensen met een Participatiewetuitkering of minimuminkomen financieel haalbaar. Met een dergelijke constructie kunnen we de pool van betaalbare woningen in Nederland met ruim 4.300 woningen verhogen. Deze woningen kunnen we bijvoorbeeld toewijzen aan mensen die nu in woonzorgvoorzieningen verblijven, of daarin dreigen te komen, maar prima zelfstandig kunnen wonen. Met als gevolg dat we deze mensen een sociaal alternatief voor de opvang bieden. En per individu 36.000 euro aan maatschappelijke kosten per jaar besparen. Verschillende bancaire partijen zijn geïnteresseerd in het mogelijk maken van een dergelijke Doorbraakhypothek.

Kan het ook normaal?

In het project is een paar keer een doorbraak bereikt door een uitzondering te maken waardoor iets 'normaals' kon worden ingezet. In plaats van iets speciaals. Twee voorbeelden. In één casus werd kinderopvang ingezet om een situatie van een alleenstaande moeder van een peuter sterk te verbeteren. Er kwam veel hulpverlening over de vloer, wat een zware wissel trok op deze moeder. Een belangrijk deel van die hulp was erop gericht om thuis structuur aan te brengen in het huishouden, met oog op de peuter en de beschikbaarheid van moeder voor hem. Met behulp van kinderopvang – eigenlijk iets heel normaal – kan moeder worden ontlast, krijgt het kind ook structuur buitenshuis aangereikt en kan het aantal uren hulpverlening achter de voordeur naar beneden.

In een andere situatie waren drie kinderen afhankelijk van een vervoersvoorziening om van en naar school te komen. Terwijl ouders dat heel graag zelf zouden willen doen, maar daar de (financiële) mogelijkheden niet voor hadden. Omdat dan een tweede autootje nodig zou zijn.

Zo'n tweede auto kost voor drie kinderen minder dan de helft van het leerlingenvervoer per taxibusje. En levert bovendien een veel betere kwaliteit op, omdat twee kinderen niet goed kunnen omgaan met wisselende chauffeurs en ongewisse haal- en brengtijden.

De vraag of dingen net zo goed of zelfs beter 'normaal' geregeld kunnen worden is één van de dingen waar de Doorbraakcoaches zich in kunnen specialiseren komende periode. Omdat dat vaak én goedkoper is, én beter. En perfect past in het gedachtegoed achter de Wmo en Jeugdwet. Die uitgaan van zo normaal mogelijk en 'zo thuis mogelijk' doen wat nodig is.

Unieke situaties

Sommige situaties die voor een doorbraak in aanmerking kwamen, waren simpelweg uniek. De eerdergenoemde situatie van het gezin dat een gezinshuis start voor de eigen kinderen is daar een mooi voorbeeld van. Er is een kans van 1 op een miljard dat een ander gezin in Nederland in dezelfde situatie terecht komt als dit gezin. Waar het de symptomen van hun kinderen betreft. Maar ook de man die belemmerd werd in zijn zoektocht naar werk, omdat hij een tatoeage op zijn gezicht had, is redelijk uniek te noemen. Daar zijn er weliswaar meer van, maar ook niet zo gek veel. De wetenschap dat deze situaties uniek zijn, maakt het makkelijker om uitzonderingen te maken. Onze bureaucratie is erop gericht om gelijke gevallen gelijk te behandelen. Maar ook ongelijke gevallen ongelijk. Omdat ze verschillen. Hoe meer contextafhankelijk uitzonderingen op de regel gemaakt worden, zo expliciet mogelijk, des te minder sprake kan er zijn van precedentwerking. Daar hoeven we in deze en vergelijkbare unieke situaties dan ook niet bang voor te zijn. En ook dat is precies wat de Wmo en Jeugdwet van gemeenten vragen: beoordeel de context individueel en bepaal wat in die context nodig is. De wet zit dan vrijwel nooit in de weg.

Schulden

In bijna de helft van de casuïstiek speelden financiële problemen. En als daar sprake van is, dan houden geldproblemen eigenlijk altijd andere problemen in stand of belemmeren een optimale aanpak daarvan. Het is dus noodzaak slim om te gaan met geldproblemen. Er wordt veel geïnnoveerd op dit gebied. Nijmegen is erg actief met zorgverzekeraars (waaronder CZ) en vroegsignalering. Als je daar nog een schepje bovenop moet, dan loont het de moeite om aan te sluiten bij de beweging van SchuldenlabNL, waar ook de Doorbraakmethode onderdeel van uit maakt. Vooral de aanpak Collectief Schuldregelen is iets om in de gaten te houden.

In SchuldenlabNL spraken grote partijen (Belastingdienst, banken, energieleveranciers, telefoonmaatschappijen, zorgverzekeraars, gerechtsdeurwaarders, incassobureaus, NVVK) samen af om nooit meer met elkaar te gaan onderhandelen over schuldregelingen. Als een schuldregeling wordt aangeboden aan betrokken partijen zullen die altijd akkoord gaan. Bij voorbaat. De initiatiefnemers van Collectief Schuldregelen willen in afzienbare tijd meer dan tachtig procent van alle schuldeisers in Nederland hieraan verbinden. Waardoor de stabilisatiefase in de schuldhulpverlening drastisch in doorlooptijd kan verminderen, en ook veel minder onzekerheid produceert voor mensen die daarin zitten.

Missiewerk

Wat geweldig goed gelukt is door de inzet van de Nijmeegse Doorbraakcoaches, is het missiewerk. Zij hebben zich enorm ingezet om ervoor te zorgen dat de Doorbraakaanpak bekendheid kreeg in Nijmegen. Intern en extern zijn presentaties gehouden, teams bezocht, voorlichtingen gegeven. Dat heeft zijn vruchten afgeworpen. Het is nu al zo dat Doorbraakcoaches dingen voor elkaar krijgen in het gemeentehuis, die ze vanuit hun oude functie niet voor elkaar kregen. Dat betekent dat de Doorbraakaanpak leeft in Nijmegen. Maar het vraagt er natuurlijk ook om dat het gedachtegoed achter de aanpak verbreed wordt in en buiten de organisatie. Zodat iedereen uitzonderingen op de werkroutine voor elkaar kan krijgen, mits die goed onderbouwd zijn.

5. Vervolg

Bij de bespreking van de lessen over het proces en inhoud deden we al een aantal aanbevelingen. Die kunnen we in de loop van de aanpak mogelijk met nog meer ervaringen onderbouwen of afzwakken. In dit hoofdstuk gaan we niet zozeer in op inhoudelijke aanbevelingen, maar zoomen we in op aanbevelingen voor de volgende fase in de Doorbraakaanpak.

CASEFINDING

Een belangrijke volgende stap is het introduceren van aanvullende tactieken om casuïstiek te vinden. De aanmelding verliep tot nu hoofdzakelijk via professionals uit de wijken. Om de Doorbraakaanpak voort te zetten, en zelfs op te schalen met het oog op het vergroten van maatschappelijk rendement, kan de gemeente een aantal andere routes overwegen. In een sessie noemden betrokkenen bij het project een aantal opties die verder kunnen worden opgepakt, natuurlijk met inachtneming van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

De volgende niet-uitputtende lijst met opties werd genoemd:

- **Motiveer huisartsen:** probeer huisartsen (met name in achterstandswijken) te motiveren om mensen aan te melden waarvan zij inschatten dat ze met meerdere problemen kampen. Daarbij kan de samenwerking met zorgverzekeraars gezocht worden.
- **Benader inwoners die al lange tijd ondersteuning krijgen:** bijvoorbeeld op het gebied van inkomensondersteuning of maatschappelijke ondersteuning. De duur van steeds dezelfde hulp is een goede aanleiding om eens in gesprek te gaan of die hulp ook anders en beter kan.
- **Grijp herindicaties aan:** bij herindicaties voor Wmo en Jeugdzorg zou extra opgelet kunnen worden of iets anders nodig is dan wat tot dan toe is ingezet. In het bijzonder in situaties waarin doelen niet bereikt zijn, en om die reden herindicatie nodig is.
- **Maak persona's van 'de duurste cases':** het is waarschijnlijk niet mogelijk om gestructureerd en rechtstreeks mensen te benaderen die tot de grootgebruikers van zorg en ondersteuning in Nijmegen behoren. Maar het is wel mogelijk om onderzoek te doen naar die groep en daarmee een beter beeld te krijgen van bepaalde combinaties van problemen en hulp achter de voordeur die leiden tot dat grote zorggebruik.

Zodat professionals in het veld met dat beeld kunnen nagaan met wie in hun caseload dat overeenkomt. Met als doel die situaties bewust op te zoeken en te kijken of dingen beter kunnen.

- **Kan het normaler?** Er zijn bepaalde zorgsoorten waarvan je kunt nagaan of die niet normaler kunnen. Denk aan eerdergenoemde casus met de kinderopvang. Of met leerlingenvervoer voor meerdere kinderen in hetzelfde gezin. Of denk aan verlengde pleegzorg. Of kinderen die in gesloten jeugdzorg zitten.
- **Wachtlijstbenadering:** veel inwoners staan geparkeerd op wachtlijsten. Voor beschermd wonen. Voor psychische hulp. In de tijd dat mensen wachten, verandert er mogelijk van alles in hun leven. Meerdere gemeenten en GGZ-instellingen benaderen mensen op hun wachtlijsten actief, om met hen te bespreken of zij op een andere manier ook en zelfs beter geholpen zouden zijn. Misschien is een deel van de mensen op de wachtlijst voor beschermd wonen wel beter of net zo goed af in een ambulante setting. Een setting die mogelijk wat creativiteit behoeft om die te creëren.
- **Subpopulaties ‘at risk’:** tot besluit zijn er ook groepen te identificeren waarvan we weten dat ze ‘at risk’ zijn om in een bureaucratisch gat te vallen. Denk aan 17-jarigen die in jeugdzorg met verblijf zitten. Of voortijdig schoolverlaters (of daarvoor nog: zorgleerlingen van het ROC).

VAN TOPSPORT NAAR BREEDTESPORT

De Doorbraakcoaches leven eigenlijk een nieuw paradigma voor in de manier waarop de gemeente en haar maatschappelijke partners ondersteuning aan inwoners met meerdere problemen zou kunnen leveren. Maatwerk. Ergens wil de gemeente dat paradigma in de komende tijd veel meer gemeengoed maken. Zodat veel breder in de frontlijn op deze manier gewerkt kan worden. Dat vraagt wat ons betreft op termijn om de introductie van een aantal concrete instrumenten voor een brede groep frontlijnprofessionals in combinatie met een aantal interventies die meer van culturele aard zijn. Samen met de verhalen, ervaringen, data en structurele lessen die in de eerste fase al werden gerealiseerd kan maatwerk de standaard worden in Nijmegen voor de groep mensen die nu tussen wal en schip valt.

Doorbraak-app

Op dit moment ontwikkelen we bij het Sociaal Hospitaal een digitaal platform waarmee iedere professional op een heel eenvoudige manier een maatwerkplan kan maken, onderbouwen en waarderen. Met exact dezelfde ingrediënten als de Doorbraakmethode.

Hierin kan een professional huishoudens invoeren en volgens het model “Overzicht, Inzicht, Uitzicht” (het SOHOS-kruis) een logisch maatwerkplan maken. En vervolgens de uitzondering juridisch onderbouwen aan de hand van wet- en regelgeving. En een kosten-batenanalyse maken. Al deze elementen komen in één overzicht uit het platform rollen in de vorm van een maatwerkplan.

Bovendien identificeert het platform de meest voorkomende combinaties van problemen, oplossingen, doorbraken en uitzonderingen. En kan het die relateren aan de maatschappelijke opbrengsten. De focus van het platform ligt op bruikbaarheid in de praktijk: het werkt makkelijk voor professionals. Daarmee verlaagt het de transactiekosten voor het ontwerpen en realiseren van maatwerk (en uitzonderingen) dramatisch.

Het grote voordeel deze app is dat het breed beschikbaar is, en relatief goedkoop is in zijn toepassing. En bovendien: het team van Doorbraakcoaches komt in een andere rol die meer en meer gaat over kwaliteit en kennis, dan over het zelf fiksen van ingewikkelde casuïstiek. Dat team zou immers het vaste kanaal kunnen worden waarlangs alle frontlijnprofessionals met hun zelfgemaakte maatwerkplannen gaan om uitzonderingen voor elkaar te krijgen die nodig zijn om onbedoelde effecten te voorkomen of tegen te gaan. Door het beschikbaar stellen van een nieuwe maatwerkroutine voor iedere sociaal professional, waarin nadrukkelijk aandacht is voor wettelijke onderbouwing en maatschappelijke kosten en baten, én een vaste route waarlangs uitzonderingen op bestaande (oude) routines kunnen worden geregeld organiseer je één duidelijke plek waar professionals terecht kunnen om met een goed onderbouwd plan een uitzondering mogelijk te maken. Die plek wordt vanzelf een leerinfrastructuur voor de gemeentelijke organisatie en haar maatschappelijke partners omdat patronen in gevraagde uitzonderingen zichtbaar worden.