

## Beschrijving Maatwerkproces

### Inleiding

Vanuit het programma Volwaardig leven (2019-2021) zijn Maatwerkplekken ontstaan. Op basis van een uitwisseling van ervaringen tussen zorgkantoren en zorgaanbieders is geconstateerd dat Maatwerkproces een beter passende term is voor de context die hiermee wordt gecreëerd. Het geeft zorgaanbieders de ruimte om, in samenspraak met het zorgkantoor, iets op maat te maken voor cliënten waar geen zorgaanbod voor bestaat. Deze notitie gaat in op wat het Maatwerkproces is, wanneer een cliënt hiervoor in aanmerking komt, wie bepaalt of de cliënt hiervoor in aanmerking komt en hoe de cliënt hiervoor kan worden aangemeld.

### Definitie Maatwerkproces

Het Maatwerkproces is een proces waarin een zorgkantoor en zorgaanbieder samen een passende context creëren voor mensen met een lichamelijke, verstandelijke of meervoudige beperking en/of een psychische stoornis. Bij deze mensen is sprake van moeilijk verstaanbaar gedrag dat voortkomt uit een negatieve interactie met een niet passende context. Om het gedrag te kunnen veranderen dient een op maat gemaakte woonplek te worden gecreëerd in een op maat gemaakte context die een oplossing biedt voor zowel de cliënt als zijn of haar directe omgeving, naasten en betrokken professionals. Het zorgkantoor en de zorgaanbieder doorlopen het Maatwerkproces als er geen oplossing bestaat binnen de bestaande mogelijkheden. Het Maatwerkproces is van toepassing voor enkele cliënten per jaar in Nederland.

Kenmerken van het Maatwerkproces zijn:

- Een woonomgeving met zorgaanbod gecreëerd voor één cliënt of een groepje personen met een lichamelijke, verstandelijke of meervoudige beperking en/of een psychische stoornis.
- Een woonomgeving die is afgestemd op de zorgvraag van de cliënt. Ook de begeleiding, ondersteuning en de behandeling is hierop afgestemd.
- Een woonomgeving waar de cliënt mag blijven.
- Uitgangspunt is dat de cliënt een zo normaal mogelijk leven kan opbouwen.
- Als het nodig is wordt samengewerkt met andere zorgaanbieders of kenniscentra om het maatwerk te kunnen realiseren.

### Wanneer komt iemand in aanmerking voor een Maatwerkproces?

Een Maatwerkproces is bedoeld voor mensen met een Wlz-indicatie waarbij de ervaring leert dat hiervoor geen passend zorgaanbod bestaat in Nederland. Grotendeels gaat het daarbij om specifieke materiële oplossingen die nodig zijn voor het inrichten van een passende context voor de cliënt in combinatie met de inzet van specifieke expertise of een extreme zorginzet. Het gaat expliciet niet om cliënten waarvoor het aanbod er wel is, maar waarvoor zij op een wachtlijst staan.

Het is niet mogelijk om een lijstje met kenmerken te maken waar iemand aan moet voldoen om voor een Maatwerkproces in aanmerking te komen, omdat dit per cliënt verschilt en bij iedere cliënt maatwerk is. Voorbeelden van kenmerken in de zorgvraag en context van cliënten die in aanmerking kunnen komen voor een Maatwerkproces zijn:

- De cliënt heeft zorg nodig vanuit de verstandelijke gehandicaptenzorg én de geestelijke gezondheidszorg. Dit omdat er meerdere aandoeningen, stoornissen of beperkingen zijn vanuit zowel

de ggz als gehandicaptenzorg die op elkaar ingrijpen en niet op te lossen zijn als ze als enkelvoudige problematiek worden benaderd.

- De cliënt heeft bijvoorbeeld één of meerdere van onderstaande kenmerken:
  - Een licht verstandelijke beperking.
  - Een zeer ernstige verstandelijke en meervoudige beperking.
  - Een stoornis in het autismespectrum.
  - Niet-aangeboren hersenletsel.
  - Een psychische stoornis.
  - Een disharmonisch ontwikkelingsprofiel in combinatie met één of meer van de voorgaande beperkingen.
- De cliënt vertoont moeilijk verstaanbaar gedrag waarbij we de volgende definitie hanteren:  
*“Internaliserend en/of externaliserend gedrag dat door de persoon zelf en/of de omgeving in een specifieke context als sociaal-cultureel ongewenst wordt gezien en dat van zodanige intensiteit, frequentie of duur is, dat het voor de persoon zelf en/of de naaste omgeving nadelig, stressvol of schadelijk is”<sup>1</sup>.*
- De cliënt past niet in het bestaande zorgaanbod, er is geen samenhang in de hulpverlening, er is geen structurele aanpak (omdat zo’n context er niet is) en het perspectief ontbreekt.
- De cliënt heeft een lange voorgeschiedenis in de zorg en een menswaardig dagelijks bestaan is voor de cliënt in de huidige woonomgeving onmogelijk.
- De kwantitatieve en kwalitatieve randvoorwaarden om goede zorg te leveren zijn structureel niet te realiseren met de bestaande mogelijkheden, waardoor adequate hulpverlening ontbreekt.
- Er is sprake van handelingsverlegenheid bij zorgverleners. Het team zit in de klem. Hierdoor dreigt escalatie of verergering van de situatie van de cliënt. Het lukt de zorgverleners en andere betrokkenen in de directe omgeving van de cliënt niet om de woonsituatie van de cliënt stabiel en veilig te krijgen en te houden voor de cliënt zelf, mede-clënten, naasten en/of professionals. Ook expertise van buitenaf (bijvoorbeeld inzet van het C.O.T.) heeft niet tot het gewenste resultaat geleid.
- Het Centrum voor Consultatie en Expertise (CCE) is recent geconsulteerd en de adviezen van het CCE zijn gevolgd maar dat heeft niet tot een hanteerbare situatie geleid.
- Ondanks alle bemiddeling en adviezen van veel partijen (zoals zorgaanbieders, cliëntondersteuners, naasten, CCE, C.O.T. en OPAZ) en bespreking in het regionale taskforce overleg is het niet gelukt om een passende context te vinden binnen het huidige aanbod waar een hanteerbare situatie en een permanente verblijfplaats geboden kan worden.
- Er is intensief contact geweest met het zorgkantoor om mee te kijken naar de situatie om te komen tot een passende oplossing.

### **Welk proces wordt doorlopen voordat iemand in aanmerking komt voor een Maatwerkproces?**

Een cliënt waarvoor een zorgaanbieder zelf geen passend aanbod heeft, wordt door de zorgaanbieder aangemeld bij het regionale taskforce overleg, waar zorgkantoren en zorgaanbieders uit de regio aangesloten zijn. De cliënt en zijn of haar zorgbehoefte wordt in dit overleg besproken. Als blijkt dat er geen regionale oplossing voor de cliënt aanwezig is, meldt het zorgkantoor de cliënt aan bij de landelijke taskforce, waar zorgkantoren op landelijk niveau kijken of een passende oplossing gevonden kan worden in een andere zorgkantoorregio. Mocht er ook landelijk geen oplossing worden gevonden dan meldt het

---

<sup>1</sup> Deze definitie van moeilijk verstaanbaar gedrag is afgeleid van de definitie van probleemgedrag die door de NVAVG is opgesteld in: Embregts et al. (2019). *Multidisciplinaire Richtlijn Probleemgedrag bij volwassenen met een verstandelijke beperking*. NVAVG, 2019.

zorgkantoor de cliënt aan bij de Commissie Complexe Casuïstiek (CCC), een landelijke commissie bestaande uit zorgadviseurs van de zorgkantoren en het Centrum voor Consultatie en Expertise (CCE).

Voorafgaand aan de aanmelding bij het CCC vult de zorgaanbieder het aanmeldformulier volledig in. Het is daarbij belangrijk dat de context en de voorgeschiedenis van de cliënt goed worden omschreven. Daarnaast moet het toestemmingsformulier worden ingevuld en ondertekend door de cliënt of zijn/haar vertegenwoordiger. Beide formulieren kunnen per mail worden gestuurd naar het zorgkantoor (<emailadres zorgkantoor>). Het CCC beoordeelt of de cliënt in aanmerking komt voor een Maatwerkproces. De zorgaanbieder ontvangt van het zorgkantoor een brief met de uitkomst van de beoordeling.

Als een cliënt in aanmerking komt voor een Maatwerkproces, zoekt het zorgkantoor een passende zorgaanbieder waar een passende context kan worden gecreëerd. Het doorlopen van een Maatwerkproces kost tijd. Er moet een juiste match worden gemaakt om een passende context te kunnen realiseren. In overleg met de zorgaanbieder verkent het zorgkantoor wat de mogelijkheden zijn voor de specifieke cliënt. Het zorgkantoor beschikt over een lijst met zorgaanbieders die eerder een Maatwerkproces hebben doorlopen, en kan – als daar behoefte aan is - zorgaanbieders met elkaar in contact brengen om van elkaar te leren.

#### **Wat kan de zorgaanbieder verwachten?**

*De cliënt wordt toegelaten voor een Maatwerkproces*

Dan draagt het zorgkantoor waar de cliënt bekend is zorg voor bemiddeling naar de zorgaanbieder die het Maatwerkproces gaat doorlopen. De zorgaanbieder waar de cliënt op dat moment verblijft en de zorgaanbieder die het Maatwerkproces gaat doorlopen wisselen relevante informatie uit en maken concrete afspraken over de verhuizing. Waar gewenst gaan de zorgaanbieder, het zorgkantoor en eventueel het CCC samen in overleg om te bepalen wat nodig is om een passende context voor de cliënt te creëren.

*De cliënt wordt niet toegelaten voor een Maatwerkproces*

Dan ziet het CCC nog mogelijkheden binnen het reguliere zorgaanbod. Het is aan de zorgaanbieder die de aanvraag heeft ingediend om samen met het zorgkantoor en de terugkoppeling van het CCC een passende oplossing te zoeken.

*Wat krijgt de zorgaanbieder in ruil voor het doorlopen van het Maatwerkproces?*

De zorgaanbieder stemt in overleg met het zorgkantoor af wat nodig is voor het creëren van de passende context voor de cliënt. De maatwerkoplossing wordt volgens de geldende beleidsregels en op basis van indicatiestelling en bijbehorende ZZP-tarieven gefinancierd. Waar nodig kan Meezorg worden ingezet. Over de bekostiging van de initiële investeringen die noodzakelijk zijn om de oplossing te realiseren kunnen aanvullende afspraken worden gemaakt. Dit kan gaan om kosten voor het creëren van de context en/of voor de personele kosten voor de inzet van specifieke expertise of extreme zorginzet.