

Johanna Haanstra over verleden, heden en toekomst van het OKé-punt

Het is deze maand op de kop af vier jaar geleden dat het eerste inloopspreekuur er kwam. Hoe kijkt u tegen de afgelopen jaren aan?

Aan de opening van het eerste inloopspreekuur ging natuurlijk een traject vooraf. Twee jaar daarvoor verscheen een rapport integraal toezicht. Daaruit bleek dat er iets moest veranderen in de werkwijze van organisaties en gemeente. Dat hebben we opgepakt. We hebben nagedacht: wat gaan we doen, hoe willen we gaan werken? We hebben hulp gekregen van Jo Hermans, vanuit het traject dat liep bij het ministerie van VWS. En ook van Steven van Eijk, die inmiddels beland is in de koplopersgroep. Daar heb ik veel energie van gekregen. De bereidheid bij de organisaties om te veranderen was groot. Vaak kwamen vragen naar voren als 'Bij wie hoort het OKé-punt? Van wie is het?'. Maar het OKé-punt is van ons allemaal. Niet één organisatie is leidend, we werken samen. Iedereen heeft daarin zijn eigen rol en taken. Het is niet zo dat één organisatie verantwoordelijk is voor alles.

Een van de vragen die naar voren gekomen is, is hoe je een organisatie waarin maar voor een klein deel sprake is van problemen (zoals een school), matcht met een organisatie waarin veel kinderen een probleem hebben (zoals Bureau Jeugdzorg), zonder dat je alles met alles verbindt. Daar hebben we lang mee geworsteld.

Kunt u een hoogtepunt noemen?

Ik merk dat we een omslag hebben gemaakt in onze manier van denken. Tijdens de Jeugdconferentie van 2006 was de boodschap die de aanwezigen hoorden vooral 'Zo gaan we het doen'. En tijdens de conferentie die onlangs nog werd gehouden, hoorde ik dat het gedachtegoed van het OKé-punt als vanzelfsprekend uit de monden van de professionals kwam: 'Zo doen we dat'. Ik vind het mooi om te zien dat de mensen die werken aan het OKé-punt, de dragers zijn.

Een leuke anekdote is het ontstaan van het opschalingsmodel. Ik zat met Steven van Eijk (toenmalig commissaris Jeugd- en Jongerenbeleid) in de auto, we waren op weg van Almere naar een bespreking in Den Haag. We bedachten dat we ook iets moeten doen voor de kinderen in Almere met wie het wel goed gaat. Want dat is de grootste groep. Het kwam voor dat meerdere organisaties in één gezin aan het werk waren, maar dat van elkaar niet wisten. We bedachten dat procescoördinatie van toegevoegde waarde zou zijn voor Almere. Het Nederlands Jeugdinstituut heeft dat vervolgens uitgewerkt en opgeschreven, en inmiddels wordt het opschalingsmodel in heel Nederland gebruikt. Dit is een beeldend moment. Verder zie ik het OKé-punt als een trein die nog steeds rijdt, met almaar meer passagiers.

Zijn er dingen tegengevallen of zijn er verbeterpunten?

Het proces duurt soms lang. Ook voor de professionals blijkt het soms nog niet helder te zijn wat het OKé-punt is en waar een inloopspreekuur voor bedoeld is. Het inloopspreekuur is een eerste ingang bij het OKé-punt, een loket. Niet iets om ouders naar terug te sturen als ze bij de verkeerde professional zitten. Ik denk dat dat nog beter tussen de oren moet komen: het denken vanuit de klant.

Die verwarring komt misschien ook door de naam OKé-punt. OKé staat voor ouder-kindcentrum, maar sommigen denken aan een locatie. Dat is het niet. Het zou ook het OKé-netwerk kunnen heten, maar daar hebben ouders weer niks aan. Welke naam je er ook voor bedenkt, er kan altijd iets mis mee zijn. We wilden er expres géén instituut en gebouw van maken, en dat is een succes gebleken. Want een gebouw raakt vol, en een instituut krijgt weer z'n eigen telefoonnummer, wachtlijst en bureaucratie. Dat hebben we allemaal omzeild. We maken nu gebruik van de gezamenlijke kracht van alle organisaties, en verbinden die. En iedereen is daar flexibel in, zodat we maatwerk kunnen leveren.

Ook met ESAR waren we één van de eersten. De aanloop van ESAR is te lang geweest. We hadden beter moeten nadenken met professionals over hoe we het zouden inzetten. In het begin is het niet door iedereen geaccepteerd. Als daardoor een kind niet is gezien, is dat natuurlijk heel erg vervelend. Daar hadden we meer aandacht aan moeten schenken. Inmiddels wordt ESAR wel vrij goed gebruikt.

Wat hoort u zoal van professionals?

Het valt mij op dat iedereen over de werkwijze praat alsof het OKé-punt altijd al bestaan heeft. 'Zo doen we dat'. En in andere gemeentes hoor ik dat ze onze manier van werken heel vernieuwend vinden. We krijgen dan ook veel bezoeken van andere gemeenten. Iedereen pikt eruit wat voor hen zelf interessant is.

Heeft u ook wensen voor de toekomst van het OKé-punt?

Ik hoop dat iedereen de ingeslagen weg voortzet. En dat kinderen die tussen wal en schip dreigen te raken, worden geholpen. Werken met het OKé-punt betekent dat je een bepaalde manier van werken eigen moet maken. Het duurt even voordat dat in ieders genen zit en voordat er concrete resultaten te geven zijn. Dat moeten we de tijd gunnen. En ik wens alle professionals toe dat ze vragen blijven stellen. En dat ze voor zichzelf bedenken: de manier waarop ik dit doe, is dat de beste manier? Of kan ik ook op een andere manier werken? Het blijft een proces van werk aan de weg.

Daarnaast ben ik een voorstander van verbindingen leggen. Dat houdt in: kijken naar het hele gezin. Want soms ligt de oplossing buiten het kind zelf. Maar ook het leggen van verbindingen met andere professionals in hetzelfde stadsdeel is belangrijk. Weten wie wat doet. Dat kan door elkaar te ontmoeten en door interacties te ontwikkelen. Niet alleen door de gemeente, maar vooral door de organisaties zelf. Deze ontmoetingen ontstaan al, maar wat mij betreft mogen het er nog meer worden. Het gaat om het samenwerken; iedereen meenemen in het gedachtegoed. En over de eigen grenzen heen kijken. Zo ontstaat het vertrouwen en dat levert in mijn ogen alleen maar voordelen op.

Wat zou u de professionals mee willen geven?

Een aantal jaren geleden was ik voor een werkbezoek in Liverpool en Manchester. Natuurlijk hebben ze daar geen OKé-punt en is het naders georganiseerd. Maar ze hebben wel dezelfde vragen en zijn op zoek naar dezelfde oplossingen. Zij gaan uit van de gedachte: stel dat dit mijn eigen kind was, hoe zou ik het dan georganiseerd willen hebben? Ouders willen niet twintig keer hetzelfde verhaal moeten vertellen en ze willen geen wachtlijsten. Wat ouders wel willen, is goede zorg die effectief en op tijd is. Ik zou elke professional willen aanraden om vanuit dat perspectief naar een kind te kijken.

Uiteindelijk valt of staat alles met de mensen die het werk doen, met wat op de werkvloer gebeurt. Ik heb bewondering voor alle mensen die aan het OKé-punt werken. Ze maken moeilijke dingen mee, bevinden zich soms in lastige situaties, maar toch steken ze de handen uit de mouwen. Iedereen doet verschrikkelijk goed z'n best.