

Proeftuinen Om het Kind

Een kwalitatieve verkenning

Marjolijn Distelbrink
Rob Gilsing
Trees Pels
Judith Schöne
Daphne Wind

Proeftuinen Om het Kind

Een kwalitatieve verkenning

Marjolijn Distelbrink

Rob Gilsing

Trees Pels

Judith Schöne

Daphne Wind

Met medewerking van:

Anna Jansma

Myra van Veenendaal

Oktober 2014

Inhoud

Dankwoord	3
Samenvatting, conclusies en aanbevelingen	5
1 Proeftuinen om het Kind onderzocht	27
1.1 Inleiding	27
1.2 Het nieuwe Amsterdamse jeugdstelsel	28
1.3 Doel- en vraagstelling	31
1.4 Onderzoeksopzet	34
1.5 Leeswijzer	37
2 Cliënttevredenheid	39
2.1 Het perspectief van ouders	39
2.2 Het perspectief van jongeren	50
3 Doelbereik	61
3.1 Bereik en toegankelijkheid	61
3.2 Preventie	66
3.3 Eigen kracht	75
3.4 Resultaten van de hulp	85
4 Samenwerking	93
4.1 Aansluiting bij Samen DOEN	93
4.2 Aansluiting bij jeugdbescherming	100
4.3 Samenwerking met het onderwijs	103
4.4 Samenwerking in de wijk	114
4.5 Regie	122
5 Randvoorwaarden	127
5.1 Samenwerken in het team	127
5.2 Overige randvoorwaarden	132
Bijlagen:	
1 Werkwijze casusonderzoek nader toegelicht	143
2 Kenmerken van de betrokken casussen en respondenten	147
3 Alle lessen op een rij	153
4 Aanpalende onderzoeken proeftuinen Om het Kind	161

Dankwoord

De onderzoekers danken alle OKA's, externe professionals, leidinggevendenden, implementatiemanagers, ouders en jongeren die met ons wilden spreken in het kader van het onderzoek. Wij danken hen voor hun openheid en de bereidheid ons in de keuken te laten kijken op een moment waarop de teams nog volop in ontwikkeling waren. Daarnaast danken we Judith Suurmond en de medewerkers van haar lerende team voor de uitwisseling van kennis en inzichten gedurende de onderzoeksperiode, samenwerking bij de reflectiebijeenkomst en reacties op de conceptteksten. Voorts willen we Jeroen Slot en Sanna de Ruiter van O+S bedanken voor de prettige samenwerking en uitwisseling rond het parallel uitgevoerde kwantitatieve monitor van de proeftuinen. Anna Jansma en Myra van Veenendaal danken we voor hun bijdrage aan het veldwerk en de reflectiebijeenkomst. Pauline Naber (Hogeschool Inholland), Roel van Goor (Hogeschool Inholland), Marjan de Gruijter (Verwey-Jonker Instituut), Shira van Dongen (stagiair), Danielle Roumen (stagiair) en Ellen Lindeman (O+S) danken we eveneens voor het leiden van groepen respectievelijk het verslag leggen van de discussies bij de reflectiebijeenkomst.

Samenvatting, conclusies en aanbevelingen

Samenvatting

Amsterdamse zorg voor jeugd in verandering

Per 1 januari 2015 treedt de nieuwe Jeugdwet in werking. In dit nieuwe stelsel krijgt de gemeente de verantwoordelijkheid voor alle vormen van jeugdhulp (dus inclusief specialistische hulp zoals jeugd-ggz, jeugd-lvb en gesloten jeugdhulp in het kader van ernstige opgroei- en opvoedingsproblemen) en de uitvoering van kinderbeschermingsmaatregelen en jeugdreclassering. In de aanloop ernaartoe experimenteerde de gemeente Amsterdam in 2013/2014 met de nieuwe werkwijze zoals die straks vorm moet gaan krijgen. Daartoe zijn proeftuinen in verschillende stadsdelen ingericht, waarin Ouder-en-kindadviseurs - zoals de generalisten die ouders en jeugdigen moeten gaan helpen in Amsterdam heten - in buurtgebonden teams gezinnen ondersteunen. Het betreft een uitwerking van de plannen zoals die eerder zijn vastgesteld in de Visie - en later het Koersbesluit - Om het Kind.

Met het nieuwe Amsterdamse jeugdzorgstelsel, zoals vastgelegd in de Visie 'Om het Kind!', wordt een aantal effecten beoogd. Dit zijn:

- Er wordt meer aangesloten op eigen kracht van jeugdigen/gezinnen en hun netwerken.
- Kleine opvoed- en opgroei problemen blijven klein.
- Er wordt snel effectieve hulp aan gezinnen geboden in een vertrouwde omgeving.

Als de doelen worden bereikt, moet hulp aan gezinnen uiteindelijk ook minder duur worden. Er is dan immers minder inzet van zware hulp nodig.

Proeftuinen Om het Kind

Om de doelen te bereiken zijn in de proeftuinfase Ouder-en-kindteams (OKT's) opgericht waarbinnen professionals van verschillende moederorganisaties en achtergronden met elkaar samenwerken om jeugd en opvoeders te ondersteunen. De Ouder-en-kindadviseurs (OKA's) werken op scholen en OKC's en andere vindplaatsen in de wijk; er is in samenhang hiermee variatie in de leeftijdscategorie van jeugdigen (en hun ouders) die OKA's (vooral) bedienen: 0-4 jarigen, 4-12 jarigen, 12-18 jarigen. Eén proeftuin was in de afgelopen

periode specifiek gericht op 16-23 jarige (risico)jongeren. Door het vindplaats-gericht werken, zouden gezinnen snel in beeld moeten komen van OKA's en de hulp laagdrempelig moeten zijn. De teams zijn dusdanig ingericht dat expertise op diverse terreinen (lvb, ggz) is geborgd in het team. OKA's kunnen, zo is het idee, door de korte lijnen in het team snel hulp arrangeren voor gezinnen. Vanwege nieuwe regels kunnen ze snel doorverwijzen naar specialistische hulp, zonder tussenstappen. De hulp moet beter dan voorheen aansluiten bij behoeften en vragen van gezinnen. De OKA's richten zich in eerste instantie op lichte problemen en vragen. Bij multiproblematiek of beperkte zelfredzaamheid van gezinnen moet worden doorgezet naar de generalisten in de Samen DOEN-teams die in een groot aantal buurten gezinnen ondersteunen. Als ouders niet meewerken en de veiligheid van kinderen is in het geding, komt Jeugdbescherming (voorheen Bureau Jeugdzorg) in beeld. Binnen de OKT's is ruimte voor zelfsturing door professionals (de mate waarin verschilt tussen teams); leren van elkaar vormt een expliciet onderdeel van de proeftuinen. De proeftuinperiode heeft als doel om te bezien of onderliggende veronderstellingen (bijvoorbeeld over effecten, werkzame elementen en kosten) inderdaad werken zoals bedoeld.

Onderzoek

Het Verwey-Jonker Instituut onderzocht in de periode zomer 2013-zomer 2014 de nieuwe werkwijze zoals deze gestalte heeft gekregen in de proeftuinen. Hoofddoel van het onderzoek was om verdiepend inzicht te geven in de factoren en processen die een rol spelen bij het falen of slagen van de werkwijzen in de OKT's. Veel aandacht ging daarbij uit naar de wijze waarop OKA's hun werk vormgeven; zij vormen de spil in het nieuwe systeem. Kernelementen zoals de samenwerking met scholen, de wijk, inzet op eigen kracht en de focus op preventie, waren daarbij belangrijke onderwerpen. Daarnaast vormden de samenwerking met de flexibele schil en aansluiting bij Samen DOEN en jeugdbescherming relevante thema's. Ook is aandacht uitgegaan naar de samenwerking binnen het team en randvoorwaarden die het werk van OKA's ondersteunen of juist belemmeren. Gedurende het onderzoek kwam voorts regie als belangrijk vraagstuk naar voren dat aandacht verdient. Het onderzoek kende de volgende vraag:

Welke meerwaarde heeft de inrichting van de Ouder-en-kindteams, en in het bijzonder het functioneren van OKA's daarbinnen, voor het realiseren van de doelen van Om het Kind? Welke succesfactoren en verbeterpunten zijn aan te wijzen?

De belangrijkste bron voor het beantwoorden ervan vormde de studie van 30 casussen in zeven verschillende proeftuinen (Centrum, Noord, (Noord) VO, Nieuw-West, Oost, West en Zuidoost). De meeste casussen hadden betrekking op ondersteuning aan individuele gezinnen (ouders en/of jeugdigen). Drie

casussen betreffen werkpraktijken met groeps(gericht) aanbod; allen in het voortgezet onderwijs. De casussen zijn geselecteerd in samenspraak met de proeftuinen. Per casus zijn de betrokken OKA, (bijna altijd) een of twee externe professionals en (zoveel mogelijk) de ondersteunde ouder of jeugdige geïnterviewd. In totaal spraken wij voor het casusonderzoek met 83 respondenten; 29 OKA's, 30 professionals en 25 ouders of jeugdigen (uit 24 gezinnen). Veel casussen hadden betrekking op de leeftijdperiode van het primair of voortgezet onderwijs; een minderheid op 0-4 jarigen en 16-plussers. De ouders en jeugdigen die we spraken waren veelal van niet-Nederlandse (niet-westerse) herkomst. Ouders (18 in totaal) hadden uiteenlopende opleidingsniveaus, de zeven jongeren die wij interviewden waren laagopgeleid. Het betreft veelal kwetsbare jongeren met multiproblematiek; de proeftuin Nieuw-West was hier in het bijzonder op gericht, maar deels waren het ook jongeren die bij OKA's terecht zijn gekomen via hun school (VO).

In de aanloop naar het casusonderzoek zijn per proeftuin een of meer gesprekken gevoerd met projectleiders, implementatiemanagers en/of OKA's. Daarmee is bredere (niet-casusgerelateerde) informatie over het functioneren van de teams en belangrijke aandachtspunten daarbij opgehaald. Dit is overigens ook gebeurd tijdens het casusonderzoek; steeds is OKA's en overige professionals gevraagd (ook) te reflecteren op hun ervaringen buiten de casussen om. Als afsluiting van het onderzoek zijn eerste bevindingen voorgelegd aan en besproken met OKA's en hun leidinggevend in een reflectiebijeenkomst. Over het voortgezet onderwijs is een afzonderlijke reflectiebijeenkomst belegd.

Het voorliggende onderzoek is dus in hoofdzaak gebaseerd op de analyse van 30 casussen uit de verschillende proeftuinen. De casussen zijn niet aselekt getrokken; er was overleg over geschikte casussen met onder meer proeftuinleiders en OKA's. In de selectie van casussen hebben we wel gelet op de aanwezigheid van diverse voor het onderzoek relevante aspecten. De casussen bieden daarmee geen representatief beeld van alle casussen die OKA's behandelen. We hebben de indruk dat relatief veel zware casussen in het onderzoek zijn betrokken. Het was overigens ook niet het doel van dit onderzoek om tot een representatieve selectie te komen. Dit onderzoek laat voorts geen evaluatieve uitspraken per proeftuin toe, vanwege het beperkte aantal casussen per proeftuin. Het onderzoek geeft in het algemeen inzicht in een aantal cruciale aspecten van de nieuwe werkwijze.

In dit onderzoek is antwoord op de onderzoeksvraag gezocht door de gegevens op de volgende thema's te analyseren:

- tevredenheid van ouders en jongeren,
- bereik en toegankelijkheid,
- preventie,
- eigen kracht,

- resultaten van hulp,
- aansluiting bij Samen DOEN,
- aansluiting bij Jeugdbescherming,
- samenwerking met het onderwijs,
- samenwerking in de wijk,
- regie,
- ondersteuning binnen het team en
- overige randvoorwaarden.

In deze samenvatting belichten we de belangrijkste bevindingen per onderscheiden thema. Vervolgens trekken we enkele conclusies en doen we aanbevelingen.

Tevredenheid ouders en jongeren¹

Ouders die wij interviewden zijn over het geheel genomen erg tevreden met de hulp die zij van OKA's hebben ontvangen; evenals de jeugdigen. Hieruit kan niet worden afgeleid dat *alle* ouders en jeugdigen die door OKA's zijn ondersteund tevreden zijn. Het is niet uit te sluiten dat de ouders en jongeren die wij spraken een specifieke selectie vormen. De interviews geven wel inzicht in de vraag *waarom* ouders en jeugdigen wel (of niet) tevreden zijn; dat levert nuttige informatie op voor de toekomstige teams.

Een belangrijke succesfactor genoemd door *ouders* is allereerst het vertrouwen of de 'klik' die zij voelden bij de OKA. Belangrijk in het contact tussen ouder en OKA was dat de laatste ouders het gevoel gaf goed te luisteren, een neutrale houding had, hen serieus nam, en samen met hen keek naar wat belangrijk was voor het gezin. Soms was ondersteunend bij het initiële vertrouwen dat ouders de OKA al kenden vanuit een vorige functie. Veel ouders hebben het gevoel dat zij betrokken werden in oplossingsrichtingen en dit wordt gewaardeerd. In enkele gevallen was het juist fijn dat OKA meer de leiding nam en problemen oppakte. De ervaring dat de OKA beloftes na kwam vonden ouders heel prettig; iets wat zij in eerdere hulpverleningscontacten niet altijd zo hadden ervaren. Eerdere negatieve ervaringen vormden soms een drempel die eerst beslecht moest worden voordat ouders open stonden voor hulp.

De afstemming van hulp rond het gezin (en de rol die OKA daarbij nam) werd door de meeste ouders als positief ervaren. Ook de intermediaire positie die OKA inneemt tussen ouders en school werd door een aantal ouders expliciet genoemd als prettig.

Verbeterpunten die ouders noemen zijn beperkt en betreffen maar deels het functioneren van de OKA. Ouders hebben bijvoorbeeld moeite met de wijze waarop wet- en regelgeving op het gebied van huisvesting en recht op

1 Voor dit onderwerp vormen interviews met ouders en jongeren de bron.

zorg in hun situatie uitwerkt. Een enkele ouder heeft een concrete tip voor OKA's, bijvoorbeeld rond het (nog beter) betrekken en informeren van *beide* ouders bij een scheiding.

Het ondersteunen van eigen kracht van ouders is een belangrijk onderwerp in het nieuwe stelsel. Uit de interviews komt naar voren dat een deel van de ouders via de OKA zelfredzamer is geworden of heeft geleerd netwerken beter te benutten. Dat betekent overigens niet dat alle ouders (al) geheel zelfstandig verder kunnen.

Uit de interviews met de *jongeren* komt eveneens een overwegend positief beeld naar voren van het contact met de OKA, de ervaren hulp en de uitkomsten van de hulp. De persoonlijkheid en houding van de OKA zijn ook hier belangrijke succesfactoren. Jongeren waarderen dat er naar ze wordt geluisterd en dat ze worden begrepen; dat is niet altijd het geval geweest bij eerdere hulpverleners of begeleiders. Door de open en luisterende houding van de OKA spreken jongeren, zeker na enige tijd, open over hun belemmeringen, successen en wensen. Uit de casussen is gebleken dat OKA's niet alleen luisteren en jongeren op weg helpen, maar soms ook sturen als nodig. Jongeren ervaren deze sturing als positief en soms zelfs noodzakelijk. Jongeren doorlopen vaak een traject waarbij de OKA diverse dingen voor ze regelt en hen erbij begeleidt, maar ook inzet op zelfredzaamheid. Niet alle jongeren zijn al zelfredzaam of kunnen dat zijn, vaak gaat het om kleine stapjes die zijn gezet. De jongeren waarderen wel dat er aanspraak wordt gedaan op wat ze zelf kunnen, al is dat soms eng. Netwerken van jongeren (althans de selectie waarmee wij spraken in dit onderzoek) zijn vaak zwak. Jongeren willen soms ook geen bemoeienis van bekenden met hun problemen. Een aandachtspunt dat naar voren komt is de onbekendheid bij jongeren met OKA's en met hulpverlening in het algemeen.

Bereik en toegankelijkheid²

In het onderzoek was een vraag of de OKT's een brede groep ouders en kinderen weten te bereiken en of de teams toegankelijk zijn. Door het werken op vindplaatsen als school, (voor jonge kinderen) het OKC of (in één proeftuin) het buurtcentrum, zijn OKA's in principe zichtbaar en benaderbaar. OKA's zijn aanwezig op plekken waar ouders/jongeren al komen en waar al vertrouwen is in de aldaar aanwezige professionals. Dit betekent overigens niet dat ouders of kinderen al in groten getale uit eigen beweging aankloppen bij OKA's op deze locaties. Het contact loopt nog vaak via anderen. Is het contact eenmaal gelegd, dan is het door het werken op de vindplaatsen wel gemakkelijk(er) om contact te houden en vertrouwen op te bouwen. OKA's werken op vindplaatsen, maar gaan ook naar ouders of jongeren toe als het nodig is. De *out-reachende* aanpak, waarbij afspraken ook thuis of op andere voor ouders of

2 Voor dit thema en de hierna volgende thema's vormen de interviews met OKA's en extern betrokkenen de hoofdbron.

jeugd voor de hand liggende plekken plaatsvinden, helpt om een relatie met de cliënt op te bouwen, evenals OKA's bereikbaarheid via mobiel, mail en WhatsApp. Voor cliënten met een migratieachtergrond kan een persoon met eenzelfde achtergrond de drempel verlagen.

Tijd hebben voor laagdrempelig contact benoemen OKA's voorts als een belangrijke voorwaarde voor succes. De (generalistische) werkwijze van de OKA's helpt om de vraag (achter de vraag) goed in beeld te krijgen en een band met cliënten op te bouwen. De bereidheid (en ruimte) van OKA's om steun te bieden bij praktische kwesties werkt positief.

Door sommige OKA's wordt een belemmering genoemd voor het bereiken van of toegankelijk zijn voor ouders: als scholen minder hechten aan partnerschap met ouders, is het moeilijker de vindplaats goed te benutten. Een heel ander punt is: het nauwe contact met ouders of jongeren kan dilemma's met zich meebrengen voor OKA's. Vertrouwelijkheid kan bijdragen aan een beter zicht op hulpvragen, maar hoeft als 'investering' niet altijd te lonen, of kan er bijvoorbeeld toe leiden dat OKA's onpartijdigheid - bijvoorbeeld in relatie tot school - in het geding komt.

Preventie

Een van de doelen van het wijkgerichte werken in de nieuwe teams is problemen die klein zijn klein houden. Preventie is daarom een belangrijk onderwerp. In het onderzoek is nagegaan welke vormen preventie aanneemt, en of het lukt preventief te werken. OKA's blijken deels gezinnen of jeugdigen te ondersteunen waar problematiek nog niet heel groot is (of enkelvoudig); daar behelst preventie vooral het tijdig in het oog krijgen van problemen en grotere problemen voorkomen. Deels gaat het ook om het aanbieden van lichte hulp of snel en efficiënt doorverwijzen bij zwaardere (beginnende) problemen. Uit de casussen blijkt dat preventie (van bijvoorbeeld schooluitval of afglijden van jeugdigen) soms ook inhoudt dat juist lange tijd wordt gewerkt aan een vertrouwensband met gezinnen of jeugdigen en aan het ondersteunen bij diverse kleinere zaken, bijvoorbeeld bij lvb-jongeren. Het kan ook zijn dat, als voorbereiding op doorverwijzing naar een zwaarder traject, lichte hulp en verlichting wordt geboden door de OKA.

Of OKA's menen dat zij erin slagen om (vooral) preventief te werken, hangt onder andere af van de populatie die zij ondersteunen en de context (en daarmee de aanvoerroutes). Bij sommige groepen is zeer langdurige (lichte) begeleiding noodzakelijk. Een belangrijke vorm van preventie blijkt het 'lucht geven' aan ouders of jeugdigen met een grote belasting; daarbij helpt het dat OKA's dichtbij (op de vindplaatsen) werken en daarmee snel beschikbaar zijn bij terugvallen of nieuwe vragen. De breedte van de functie maakt het mogelijk om in te zetten op verlichting van stress door lichte interventies; opvoeding en ontwikkeling worden daarmee indirect gesteund. Een succesfactor is tot slot de tijd en ruimte om problematiek goed in beeld te krijgen

en een vertrouwensband op te bouwen. Een belemmering is dat zwaardere zaken soms onvoldoende doorgezet (kunnen) worden, of dat OKA's via de vindplaats vooral zwaardere problemen binnen krijgen. Preventieve activiteiten zijn niet altijd goed in beeld; mede vanwege het niet registreren van korte contacten in het registratiesysteem RIS.

Eigen kracht

Het vormgeven van werken vanuit eigen kracht verloopt over het algemeen succesvol. OKA's menen dat zij er door het nieuwe werken meer aandacht aan (kunnen) besteden. De meesten achten zich er voldoende voor toegerust, een deel ervaart meer moeite.

De interviews en reflectiebijeenkomsten bieden een rijke beschrijving van handelingswijzen en factoren die bijdragen aan het succes. Vaak start een OKA met de vragen: 'Wat is de voornaamste behoefte? Wat kan de cliënt zelf? Wat kan het informele netwerk voor hen betekenen? Wat heeft de cliënt nog van de OKA nodig?'. Het aanspreken van eigen kracht kan niet bij elke cliënt op dezelfde manier. Het vraagt vooral maatwerk bij meer kwetsbare subgroepen, zoals 16-plussers, lvb-ers of als de veiligheid van kinderen in het geding is. Niet alle OKA's zijn voldoende toegerust om dit maatwerk te leveren. Succesfactoren die OKA's noemen zijn: luisteren naar de cliënt, investeren in het opbouwen van een band, aanpassing aan het tempo van de cliënt, cliënten op de hoogte houden. Maar ook: grenzen stellen en niet te toeschietelijk zijn. OKA's noemen als middelen om eigen kracht te versterken: motivatie en zelfvertrouwen vergroten door successen te vieren; cliënten helpen bij het aanleren van persoonlijke, sociale en praktische vaardigheden, met kleine stapjes toewerken naar meer zelfstandigheid en samen mogelijkheden van het informele netwerk bekijken. Ook de kracht van de wijk wordt soms benadrukt of benut. Werken aan eigen kracht van het netwerk (of de wijk) lukt overigens niet altijd. Soms is er weinig netwerk, is het netwerk zwak, of zit het netwerk de cliënt eerder in de weg dan dat het ondersteunt.

In een van de proeftuinen wordt expliciet opgemerkt dat werken aan 'eigen kracht' nogal eens wordt vereenzelvigd met het inzetten van Eigen Kracht Conferenties. Maar dat is een interventie, en dekt uitdrukkelijk niet de bovengenoemde meer algemene werkprincipes. Ook bestaat bij sommigen het beeld dat de nadruk op eigen kracht in feite een verkapte bezuinigingsmaatregel is.

Het bespreken van eigen kracht in casuïstiekoverleg kan een middel zijn om OKA's scherp en bewust te houden van verschillende verwachtingen en invullingen die er zijn rond eigen kracht, en een mooie manier zijn om voorbeelden en successen te delen.

Resultaten van hulp

De nieuwe werkwijze leidt in veel van de onderzochte casussen tot positieve resultaten. Dat betekent niet dat er ook altijd sprake is van een grotere

zelfredzaamheid of een beter functioneren van de ouders of de jeugdigen. Soms gaat het om het zetten van kleine stapjes, zoals het weer op de rails krijgen van een aantal basale zaken ('basis op orde') of het binnenkomen in een voorheen zorgmijndend gezin. Maar er is soms ook sprake van stagnatie in de hulp. Dat speelt vooral bij zwaardere casussen, waar bijvoorbeeld sprake is van lvb-problematiek. In dit soort casussen is vaak langdurige hulp nodig, zo schatten OKA's in. Het is de vraag of dergelijke langdurige steun (in de toekomst) tot het takenpakket van de OKT's behoort. Resultaat blijft soms uit omdat het niet lukt om de benodigde hulp te regelen of omdat ouders of jeugdigen de aangeboden hulp afwijzen.

Om resultaten te bereiken, is het vertrouwen van ouders en/of jeugdigen cruciaal. De nieuwe werkwijze zorgt er op een aantal manieren voor dat OKA's kunnen werken aan het vertrouwen van hun cliënt. In de eerste plaats is dat de factor tijd: OKA's hebben in de proeftuinperiode de ruimte gehad om de nodige tijd te besteden aan hun casussen en dat heeft bijgedragen aan het succes. Ook de handelingsruimte die zij ervaren droeg bij aan de mogelijkheden om het vertrouwen van cliënten te versterken. Datzelfde geldt voor de generalistische blik waarmee OKA's verondersteld worden te werken. Tot slot werkt het feit dat gezinnen in de persoon van de OKA één aanspreekpunt hebben, positief, evenals het feit de OKA's een laagdrempelige werkwijze hebben.

Er is een aantal belemmerende factoren aan te wijzen. Belemmerende factoren in de onderzoeksperiode waren de onbekendheid met de functie van OKA (en het bestaan van de OKT's), de soms beperkte mogelijkheden om problemen op het gebied van huisvesting op te lossen en de soms moeizame samenwerking met leerplicht en met Samen DOEN. Relatief vaak wordt de onduidelijkheid over de verwijzingsmogelijkheden naar de flexibele schil genoemd. Sommige OKA's en andere professionals vrezen in de toekomst een daarmee samenhangende belemmerende factor: de onzekerheid over de vraag of aanbod dat in sommige casussen nodig is door bezuinigingen nog beschikbaar zal zijn. Voor de toekomst is daarnaast een risico dat de professionele ruimte, de ruimte om te experimenteren en de ruimte in tijd wordt ingeperkt.

Aansluiting bij Samen DOEN

In Amsterdam draaien naast Ouder-en-kindteams de Samen DOEN teams; gericht op hulp aan gezinnen met weinig zelfredzaamheid of multiproblematiek. De samenwerking tussen de OKT's en de Samen DOEN-teams verloopt niet altijd vlekkeloos, zo laat het onderzoek zien. Er is onduidelijkheid over wanneer casussen vanuit de OKT's kunnen worden doorgezet (soms ook weerstand vanwege de opgebouwde vertrouwensband met een cliënt), maar ook over wanneer zij weer kunnen worden teruggegeven aan de OKT's. Ook is er soms verwarring over de regierol. Bovendien is het niet altijd duidelijk wat de rol nog is van OKA's als er is doorgezet, waarbij OKA's zich soms beklagen

over het gebrek aan terugkoppeling. De meeste betrokkenen hebben de overtuiging dat OKT's en Samen DOEN elkaar kunnen versterken, maar dat het daarvoor nodig is dat er veel meer uitwisseling en samenwerking is tussen de teams. Het bestaan van een schemergebied hoeft geen probleem te zijn; het biedt juist kansen voor samenwerking.

Meer en beter samenwerken tussen OKT's en Samen DOEN biedt een oplossing voor het feit dat sommige expertises soms gemist worden. In het OKT gaat het dan om het vermogen om generalistisch te kijken en te werken, in de Samen DOEN-teams om kennis op het gebied van veiligheid in het gezin en opvoeding.

Een ander punt is dat er niet altijd voldoende kennis is van elkaars werk. OKT's en Samen DOEN-teams kennen elkaar onvoldoende, en sommige OKA's zijn onvoldoende op de hoogte van de criteria waaronder Samen DOEN zaken aanneemt.

Aansluiting bij Jeugdbescherming

Tegelijk met de instelling van de OKT's is de taakstelling van jeugdzorg veranderd. De gemeentelijke Jeugdbescherming is er alleen nog voor dwang en drang. De scheidslijn tussen vrijwilligheid en onvrijwilligheid blijkt niet altijd duidelijk, en ook het feit dat er alleen nog bij onvrijwilligheid kan worden doorverwezen is niet voor iedereen helder. Een aantal OKA's worstelt met de vraag wanneer wel of niet een casus door te zetten naar de Amsterdamse Jeugdbescherming (JBRA). Net als bij Samen DOEN is het bestaan van een grijs gebied niet noodzakelijk problematisch. Wat wel als problematisch ervaren wordt, is het feit dat JBRA zich alleen met drang- en dwangzaken bezig houdt. Veel gesprekspartners hebben aangegeven dat daardoor gezinnen waar de veiligheid in het gedrang is, maar die wel mee willen werken, tussen wal en schip dreigen te vallen. Het feit dat ook Samen DOEN alleen onder bepaalde voorwaarden casussen overneemt en soms casussen teruglegt bij OKT's draagt hieraan bij. OKA's vinden het belangrijk dat de expertise bij JBRA voor hen beschikbaar en toegankelijk is. Tot slot blijkt de regie bij de overdracht van OKT naar JBRA of bij samenwerking tussen beide niet altijd goed geregeld.

In zwaardere zaken, waarin sprake is van complexe problematiek en/of waar de veiligheid in het gedrang is, is het van belang goed oog te houden voor de belasting die dit met zich meebrengt voor OKA's, zo is uit het onderzoek gebleken.

Samenwerking met het onderwijs

De school is een belangrijke partner voor de nieuwe wijkteams. Veel OKA's zijn op school gepositioneerd. De belangrijkste conclusie voor wat betreft de samenwerking met scholen luidt: de 'school als vindplaats' heeft een duidelijke meerwaarde. De toegankelijkheid van de zorg verbetert door de zichtbaarheid en benaderbaarheid van de OKA, en ook de vroegsignalering en

kwaliteit van de zorg gaat er op vooruit door diens expertise en brede netwerk. De gezamenlijke kennis van de leerling en het gezin maakt beter maatwerk mogelijk en er kan - in principe - gericht aan preventie en groepsaanbod worden gedaan, ook voor minder opvallende leerlingen. De adviserende en coachende rol voor mentoren en andere docenten kan hier eveneens aan bijdragen. De samenwerking betekent ten slotte een taakverlichting voor de IB-er en zorgcoördinator, die meer aan hun school-interne taken toekomen.

Wel hangt het goede verloop van de samenwerking af van de inbedding van de OKA in de school. Er zijn scholen waarin het pedagogische klimaat en partnerschap van ouders te wensen overlaat, waardoor ook de OKA's minder effectief kunnen werken. Verder zijn een goede taakafbakening, communicatie en afstemming over procedures, en ook 'klik' met de IB-er of zorgcoördinator en directie belangrijke voorwaarden voor succes. Daarin moet zeker aanvankelijk van beide kanten worden geïnvesteerd. Het interne overleg met de IB-er/zorgcoördinator en binnen het OKT wordt door de meeste OKA's erg gewaardeerd, al blijft voor een deel van hen het sparren met collega's van de moederorganisatie ook belangrijk.

In het onderzoek is specifiek ingegaan op de samenwerking met het voortgezet onderwijs (vo). Deze samenwerking is relatief nieuw. Wat betreft de afstemming tussen OKA's en mentoren in het vo bestaat meestal wel overeenstemming: de contacten met leerlingen en ouders en eerste begeleiding behoren tot de verantwoordelijkheid van de mentor. De mentoren verschillen echter in de mate waarin ze hierin investeren, en missen nogal eens de benodigde competenties en reflexieve attitude, bijvoorbeeld voor communiceren met ouders of de omgang met autistische of lvb-kinderen. Een deel van de OKA's op het vo steekt daarom ook veel tijd in communicatie met en (pedagogische) advisering en ondersteuning van mentoren.

Een aandachtspunt in de positionering van de OKA in de school (po en vo) is het bewaken van een onafhankelijke, onpartijdige positie. De OKA moet er voor waken niet verstrikt te raken in conflicten tussen ouders en school, en zich niet voor het karretje van een van beiden laten spannen. Ook de 'tweezijdige' alliantie met leerlingen en ouders kan een spanningsveld zijn. Gezien de grote verantwoordelijkheden die OKA draagt, ook in het omgaan met (eisen van) uiteenlopende partijen, is een goede ondersteunende overlegstructuur van groot belang.

Samenwerking in de wijk

Het thema 'werken in de wijk' of samenwerken met de wijk is niet in alle gesprekken rondom de casussen ter sprake gekomen. Hierbij speelt mee dat de meeste geïnterviewde OKA's op de 'school als vindplaats' werken en in de proeftuinperiode nog lang niet altijd aan alliantievorming met (organisaties in) de wijk toekwamen. Het wordt wel verwacht dat OKA's expliciet samen-

werking met de wijk zoeken. De OKA's die vanuit een locatie in de wijk werken en de betrokken externe professionals noemen vergelijkbare voordelen als we bij vindplaats school aantreffen, zoals de laagdrempeligheid door OKA's zichtbaarheid en outreachende werkwijze en de korte lijnen, intern en extern, met andere professionals. Ook in deze context geldt: de klik met andere professionals is een belangrijke succesfactor en vergt investering van beide kanten.

De wijk kan een betere vindplaats zijn dan de school, vooral voor oudere jeugd. Een deel is drop-out en dus niet meer op school te vinden, maar ook ouders kunnen soms beter via andere kanalen worden bereikt. Ook voor ouders met jonge kinderen (0-4 jaar) liggen andere vindplaatsen voor de hand.

Met het samenwerken in de wijk kunnen naast individuele cliënten vooral ook collectieve preventieve doelen worden gediend. Naast het ondersteunen van contact tussen ouders kan het bijvoorbeeld gaan om het organiseren van groepsgericht aanbod voor jongeren, inspelen op kwesties die spelen in de wijk of samenwerken met informele werkers (vrijwilligers) en initiatieven. Een thema dat meer aandacht verdient is de ondersteuning door OKA's van informele werkers (vrijwilligers) en initiatieven rond ouders/gezinnen. Zoals OKA's op school voor docenten die functie vervullen, zo kan ook (pedagogische) ondersteuning van vrijwilligers relevant zijn, en de preventieve netwerken rondom jeugdigen en gezinnen helpen versterken.

Een struikelblok, dat overigens ook breder in de proeftuinen wordt ervaren, is de onbekendheid van externe professionals met de functie en activiteiten van OKA's, waarbij soms ook de afstemming moeizaam op gang komt. In kennis van de sociale kaart in de wijk, persoonlijke kennismaking en vindbaarheid van de juiste sleutelfiguren moet meer worden geïnvesteerd. Hetzelfde geldt voor de vormgeving van het werken in de wijk door de OKA en andere partners. Door de aanwezigheid van veel potentiële partners kan dit, zeker als de school de uitvalsbasis is, nog een zoektocht zijn, die veel professionele ruimte vergt.

Regie

Regie kwam als belangrijk vraagstuk naar voren tijdens het onderzoek. In principe ligt de regie over een casus bij de OKA, zolang deze de casus onder zijn/haar hoede heeft. Wat regie in de praktijk inhoudt, daarover blijkt soms onduidelijkheid te bestaan. In veel casussen lukt het OKA's om de regie te pakken en loopt dit naar de mening van de OKA's zelf en naar die van externe professionals goed. Belangrijke instrumenten daarbij zijn uitvoerdersoverleggen en regiechecks. Het voeren van regie vraagt maatwerk: afhankelijk van de casus moet bepaald worden hoe de regie eruit ziet.

Niettemin is er een aantal knelpunten. Het blijkt niet altijd duidelijk te zijn waar de regie ligt, vooral in meer complexe casussen. Ook blijkt het niet

altijd te lukken om alle bij een gezin betrokken partijen te betrekken, hetgeen het werken volgens het uitgangspunt 1Gezin1Plan bemoeilijkt. Soms lukt dat niet omdat niet alle betrokkenen in beeld kunnen worden gebracht, of omdat een OKA een externe professional niet (voldoende) betreft. Daarbij sluit de bevinding aan dat het niet altijd lukt om met de betrokken partijen tot één lijn (1 plan) te komen.

Samenwerken in het team en overige randvoorwaarden

De samenstelling van de teams verschilt tussen de proeftuinen. Een vraag in het onderzoek was hoe de samenstelling in de proeftuinperiode uitwerkte. In het bijzonder ging het daarbij om de aanwezigheid van experts die kunnen worden geraadpleegd zoals de jeugdpsycholoog of gedragswetenschapper bijvoorbeeld. OKA's stellen de aanwezigheid van een dergelijke expert in het team op prijs, evenals de aanwezigheid van expertise op het gebied van gz of lvb. In het algemeen is de aanwezigheid van verschillende achtergronden in het team en de mogelijkheid om cliënten direct door te verwijzen naar collega's voor trainingen gewaardeerd. Al kan onderlinge uitwisseling van expertise nog beter, en wenden OKA's zich voor reflectie of overleg behalve tot het OKT soms nog veel tot de moederorganisatie.

Een goede samenwerking in het team met veel ruimte voor casuïstiek kan heel ondersteunend zijn voor het werk van OKA's, zo komt naar voren uit het onderzoek. In veel proeftuinen is casuïstiekoverleg goed van de grond gekomen; het helpt om de grenzen van de functie van OKA helderder te krijgen en om vooral vragen over doorzetten van casussen, regie en afronding van casussen te bespreken. Duidelijk is geworden dat het niet zozeer de OKA, als wel het OKT is dat als generalist fungeert. OKA's kunnen individueel wel groeien in hun rol als generalist als ze de expertise van collega's goed benutten. OKA's wijzen op het belang van teambuilding en de belangrijke rol van de teamleider daarin. Een coachende aansturing, die binnen heldere kaders voldoende professionele handelingsruimte laat, wordt als positief ervaren.

Behalve een goede samenwerking binnen het team is een aantal andere randvoorwaarden voor het succesvol functioneren van OKA's naar voren gekomen. Door betrokkenen wordt onder andere gewezen op het (al eerder genoemde) belang van professionele ruimte en ruimte in uren, het aanstellen van kwalitatief goede en gemotiveerde OKA's, het garanderen van voldoende expertise (ggz, lbv, thema's als echtscheiding, veiligheid) in het team. Het is tegelijkertijd fijn als de kaders wat duidelijker zijn; de zoektocht naar de invulling en grenzen van de functie in de proeftuinperiode was niet eenvoudig. Waarbij de ondersteuning van (kwetsbare) jeugdigen een andere benadering en andere kaders vraagt dan die aan gezinnen met jongere kinderen. Een relevante bevinding is overigens dat OKA's hun functie erg verschillend invullen, afhankelijk van context (bijvoorbeeld een specifieke school) en hun eigen achtergrond (bijvoorbeeld de functie die ze voorheen bekleedden).

Conclusies

In het nieuwe Amsterdamse jeugdzorgstelsel, zoals vastgelegd in de Visie 'Om het Kind!', wordt een aantal effecten beoogd. Dit zijn:

- Er wordt meer aangesloten op eigen kracht van jeugdigen/gezinnen en hun netwerken.
- Kleine opvoed- en opgroei problemen blijven klein.
- Er wordt snel effectieve hulp aan gezinnen geboden in een vertrouwde omgeving.

De zorg voor gezinnen, dichtbij en preventief verleend, moet na de transitie goedkoper worden dan voorheen. Dit zou allereerst moeten kunnen (in theorie) doordat OKA's op plekken werken waar ouders/jeugdigen al komen en dus gemakkelijk binnen lopen (snel/dichtbij hulp en preventief). Ten tweede doordat OKA's deels naar collega's uit hun eigen OKT kunnen doorverwijzen indien nodig en zo dus snel en gemakkelijk hulp kunnen inzetten (of via collega's een goede diagnose kunnen laten stellen om te kijken of meer hulp nodig is; binnen veel teams is er een jeugdpsycholoog of gedragsdeskundige). Ten derde doordat OKA's zonder tussenkomst van anderen naar specialistische zorg kunnen doorverwijzen (verzorgd door instellingen in de 'flexibele schil'.

De centrale vraag van dit onderzoek luidde:

Welke meerwaarde heeft de inrichting van de Ouder-en-kindteams, en in het bijzonder het functioneren van OKA's daarbinnen, voor het realiseren van de doelen van Om het Kind? Welke succesfactoren en verbeterpunten zijn aan te wijzen?

In de onderstaande tekst trekken we conclusies ten aanzien van deze vraag en doen we aanbevelingen.

Meerwaarde inrichting Ouder-en-kindteams

De Ouder-en-kindteams waarmee in de proeftuinperiode is geëxperimenteerd, samengesteld uit OKA's met diverse achtergronden, hebben een duidelijke meerwaarde voor het bereiken van resultaten van Om het Kind. Ten opzichte van de oude situatie wordt veel meer op vindplaatsen gewerkt; dit geldt vooral voor de leeftijdscategorie van 4 jaar en ouder. Bij 0-4-jarigen was het OKC al een belangrijke vindplaats; nieuw is daar vooral dat de verpleegkundigen, die het eerste aanspreekpunt zijn voor ouders, hen nu ook verder kunnen helpen als er opvoedvragen of andere kwesties zijn. Op scholen verlaagt de (zichtbare) aanwezigheid van de OKA en de frequente doorverwijzing naar de OKA door IB-ers, mentoren en leerkrachten de drempel naar hulp voor gezinnen. Wel is het zo dat er nog relatief weinig *zelf* contact wordt gezocht met OKA's bij kleine opvoedvragen.

De meeste gezinnen komen via school bij de OKA terecht. Is het contact eenmaal gelegd, dan is de aanwezigheid van OKA's op scholen een manier om bij eventuele nieuwe problemen of kleine vragen snel contact te hebben. Scholen geven aan dat de eerste lijn door de aanwezigheid van de OKA's wordt versterkt. Dit gebeurt direct, doordat OKA's bijdragen aan verbetering van de vroegsignalering en kwaliteit van de zorg en doordat zij in een aantal gevallen leerkrachten of mentoren ondersteunen in hun pedagogische taken. Ook indirect is sprake van versterking van de eerste lijn, doordat IB-ers en zorgcoördinatoren meer de handen vrij hebben voor het werken aan de zorgstructuur. Dit is ook nodig vanwege het wegvallen van Bureau Jeugdzorg in de ZAT's. De school heeft meer verantwoordelijkheden dan voorheen als het gaat om veiligheid van kinderen.

Vanwege de korte lijnen binnen de teams kunnen OKA's vaak snel ondersteuning arrangeren voor gezinnen; vaak wordt al de nodige verlichting geboden doordat zij praktische zaken oppakken die ouders of kinderen 'lucht geven'. Het gaat lang niet altijd om opvoedhulp; of maar ten dele. Wel is expertise over opvoeding, kindontwikkeling en veiligheid cruciaal bij het goed bepalen van prioriteiten en juiste hulp die nodig is.

Dit alles betekent niet dat gezinnen in alle casussen succesvol zijn geholpen als het gaat om het versterken van de zelfredzaamheid en hun functioneren. Het binnen komen in gezinnen, het winnen van vertrouwen of het regelen van een aantal 'basis-op-orde'-zaken kan als succes worden gezien, maar in veel van de gevallen waar dit het behaalde resultaat is, is langdurige (soms lichte) steun nodig en is het de vraag in hoeverre op langere termijn de zelfredzaamheid kan worden versterkt. We zien dit vooral in casussen waar sprake is van lvb-problematiek. Daarnaast zien we dat hulp soms stagneert omdat gezinsleden niet meewerken of omdat de benodigde hulp niet beschikbaar is.

Functioneren van OKA's

OKA's zijn de spil rond wie het nieuwe systeem valt of staat. Zijn zij goed geoutilleerd om hun veelomvattende functie uit te oefenen? Wat bij het antwoord op deze vraag allereerst van belang is: in de onderzochte periode was sprake van *leren*. De functie van OKA was voor OKA's zelf, maar ook voor samenwerkingspartners nog lang niet altijd helder. OKA's kregen daardoor soms veel (zware) zaken toegeschoven en kwamen er pas in de loop van de proeftuinperiode achter wat zij wel en niet konden behappen. Het gevaar van overbelasting is aanwezig, zo is gebleken, zeker in wijken/op scholen waar relatief veel zware problematiek is. De onduidelijkheid heeft zijn tol geëist in de afgelopen periode. De keerzijde van de medaille is dat er ruimte was om te experimenteren, waardoor succesfactoren voor het opbouwen van een vertrouwensband, zoals voldoende tijd en voldoende handelingsruimte, goed tot hun recht konden komen.

OKA's slagen er in veel gevallen in vroeg(er) te signaleren en een goede probleemanalyse te maken. De nauwe samenwerking met professionals op de vindplaatsen, zoals school, draagt daaraan bij. Deze maakt een breder zicht mogelijk op de problemen van jongeren, ouders en de achtergronden daarvan. Daarnaast helpt het ook dat OKA's wat betreft het gezin 'breder' kijken dan alleen naar opvoeding en ook andere problemen die stress en belasting veroorzaken in het vizier hebben. Ook vinden ze vaak de weg naar de juiste hulp en weten ze deze snel in te schakelen. Maar dat geldt niet altijd; verschillende keren is in het onderzoek gebleken dat de sociale kaart niet goed in beeld is. Bovendien blijkt dat OKA's of OKT's zelf nog niet altijd voldoende in beeld zijn bij anderen. In vrijwel alle casussen komt naar voren dat OKA's goed (vaak beter dan andere hulpverleners) hebben geluisterd naar ouders en jeugdigen, en dat er een 'klik' was. Het feit dat OKA's meteen 'hands on' kleine dingen konden oplossen voor ouders en jeugdigen speelt daarbij mee, evenals hun vaak 'frisse' en proactieve houding. Er zijn verschillende voorbeelden in het onderzoek waarbij OKA's erin geslaagd zijn met zorgmijdende gezinnen of gezinsleden een vertrouwensband op te bouwen, de vraag achter de initiële vraag te achterhalen en hulp op gang te krijgen, of op zijn minst de situatie te stabiliseren. Een langdurig opgebouwde vertrouwensrelatie geldt in het algemeen als middel voor het op gang brengen van (aanvaarding van) hulp door gezinnen.

Eigen kracht is bij veel ouders en jeugdigen expliciet opgezocht en gestimuleerd, voor zover dit mogelijk was. Dat betekent niet dat alle gezinnen zelfstandig verder kunnen zonder hulp, zoals al gememoreerd; bij de deelcategorie kwetsbare jongeren (met lvb- en/of ggz-problematiek) is dat op lange termijn onmogelijk. Eigen kracht stimuleren betekent ook: jongeren of ouders zo ver krijgen dat zij kleine stapjes hebben gezet naar zelfredzaamheid. Het netwerk biedt niet altijd mogelijkheden tot steun. Het is belangrijk om per geval goed te kijken wat de mogelijkheden zijn van mensen zelf en van hun netwerk. Er dient voor gewaakt te worden de lat niet te hoog te leggen.

OKA's slagen er vaak in om op goede wijze de *regie* te nemen. Niettemin is er soms begripsverwarring over wat het begrip precies inhoudt - ook omdat de meest geschikte invulling van de regierol per casus kan verschillen. Het blijkt belangrijk om per casus voor iedereen heldere afspraken te maken over de casusregie; dit geldt eens te meer in zwaardere, meer complexe casussen.

Mede door het accent tot nu toe op individuele en daarbij relatief zware casuïstiek, is de ambitie van Om het Kind om vooral ook *preventief* te werken nog niet overal uit de verf gekomen. Er zijn vele goede voorbeelden, bijvoorbeeld van scholen waar nu meer aandacht is voor de minder 'externaliserende' en meer teruggetrokken leerlingen of waar trainingen voor jongeren beschikbaar zijn gekomen. Maar zeker voor groepsgericht aanbod is meer aandacht nodig.

De samenwerking met *Samen DOEN* en *JBRA* blijkt bij OKA's nog veel vragen op te roepen. Er bestaat onduidelijkheid over wanneer een zaak doorgezet kan worden, of wanneer deze weer terug kan naar het OKT. Er is in beide gevallen sprake van een grijs gebied. Bij *Samen DOEN* gaat het dan om de vraag of een casus al dan niet aan de aanmeldingscriteria voldoet en bij *JBRA* over de vraag of er nu wel of niet sprake moet zijn van drang of dwang (werkt het gezin niet mee, of is het bijvoorbeeld vanwege lvb-problematiek niet in staat om mee te werken?). Het bestaan van een grijs gebied is op zich niet problematisch. Het biedt de ruimte om dat te doen wat het beste bij het gezin past. Daarbij is het wel zaak dat OKT's en *Samen DOEN*-teams elkaar veel beter leren kennen en dat er ruimte bestaat om elkaar te versterken waar nodig.

In het algemeen zijn er wel zorgen over het gat tussen het vrijwillige en gedwongen kader.

Succesfactoren

We kunnen op basis van ons onderzoek een aantal evidente succesfactoren in de in de proeftuinen beproefde werkwijze aanwijzen.

Het vindplaatsgericht werken zoals dat in de proeftuinen op diverse manieren vorm is gegeven (op scholen, op het OKC, in een buurtcentrum) blijkt het bereik en de toegankelijkheid van OKA's positief te beïnvloeden. Het maakt OKA's zichtbaar, vindbaar en benaderbaar.

De korte lijnen in het team, waardoor het makkelijk is om met elkaar te reflecteren over de handelwijze in een casus of om expertise te raadplegen waarover de OKA zelf niet beschikt, draagt bij aan het vermogen van OKA's om op een adequate wijze te handelen. Ook de korte lijnen die OKA's onderhouden met professionals op scholen en wijken dragen bij aan een succesvolle handelwijze, van de OKA's maar ook van de professionals op scholen en wijken.

Het kunnen werken met korte lijnen hangt samen met de inrichting en werkwijze van de teams. OKA's hebben het gevoel dat de teams breed zijn samengesteld, hetgeen hen de mogelijkheid biedt om in de meeste casussen voldoende geëquipeerd te werken. Want als zij zelf de expertise niet hebben, kunnen zij gebruik maken van de expertise in het team. De aanwezigheid van een gedragsdeskundige en van ggz- en lvb-expertise worden daarbij als essentieel aangemerkt.

Veel OKA's benadrukken dat het kunnen beschikken over voldoende tijd om een casus te doen een belangrijke succesfactor is. In deze proeftuinperiode bleken OKA's in veel gevallen, al dan niet in overleg, te kunnen bepalen hoeveel tijd zij in een casus staken. Dat bood OKA's veel handelingsruimte, een volgende belangrijke succesfactor. Kunnen doen wat nodig is zonder daarbij beperkt te worden door strakke kaders of protocollen, is misschien wel de belangrijkste succesfactor. Het biedt onder meer ruimte zaken uit te

proberen en om in samenwerkingsrelaties samen met partners tot goede oplossingen te komen, ook als er sprake is van een grijs gebied.

Ten slotte kan geconstateerd worden dat het werken vanuit en stimuleren van eigen kracht zijn vruchten begint af te werpen. De expliciete aansturing van OKA's hierop lijkt te hebben bijgedragen aan verandering in hun houding en gedrag in de omgang met cliënten. Daarbij lijkt de aandacht voor mogelijke bijdragen vanuit het informele netwerk nog wel systematischer dan die voor werken vanuit en aan eigen kracht van individuele cliënten. Wat het netwerk betreft ligt de focus nog sterk op intimi uit de familie- en vriendenkring en minder op aanwezige krachten in de wijk, zoals lotgenotencontact of initiëren vanuit zelforganisaties.

Verbeterpunten

In de rapportage over dit onderzoek zijn bij elk onderwerp lessen geformuleerd. In bijlage 3 zijn deze onder elkaar op een rij gezet. Hier noemen we de belangrijkste verbeterpunten die uit het onderzoek naar voren komen.

- Het is voor OKA's belangrijk dat er heldere kaders zijn voor hun functie en rol. Die duidelijkheid is niet per definitie gegeven. De duidelijkheid kan ook zijn dat OKA's juist grote handelingsruimte hebben - het is belangrijk om dat dan te expliciteren. In ieder geval zouden OKA's meer ondersteund kunnen worden in de vraag hoe om te gaan met regie. Belangrijk punt daarbij is dat OKA's ervan bewust worden gemaakt dat de invulling van de regierol per casus kan verschillen. In ieder geval is het per casus expliciteren van de regierol een aandachtspunt.
- Het is zaak dat er een werkbaar registratiesysteem is met een niet te grote last voor OKA's. Dit systeem dient in ieder geval ook geschikt te zijn voor dossieropbouw en niet alleen gericht te zijn op het verzamelen van managementinformatie, zoals voor het huidige systeem geldt volgens sommigen. Ook zou het systeem de lichte opvoedhulp beter in beeld moeten brengen door een eenvoudige registratie-methodiek specifiek voor deze hulp; nu beperkt de registratie zich vaak tot de wat intensievere hulp. Met name bij nauwe samenwerking met scholen is het zaak om dubbele registraties zoveel mogelijk te voorkomen.
- Ondanks dat de aanwezigheid van lvb- en ggz-expertise in het algemeen als waardevol wordt gezien, kan deze expertise beter benut worden. Sommige OKA's die toegerust zijn op deze problematiek merken op dat zij relatief weinig worden geraadpleegd. Zeker bij gezinnen die zich moeilijk laten motiveren is het goed om het lvb- of ggz-perspectief te betrekken.

- Ten slotte noemen wij nog twee verbeterpunten die te maken hebben met de beoogde preventieve functie van Om het Kind. Om te beginnen is structureler aandacht en ruimte nodig voor groepsgericht werken, zowel ten behoeve van versterking van de preventieve functie van de OKT's als van de mogelijkheid die dergelijk aanbod biedt om de drempel naar gezinnen te verlagen. Gezien de centrale rol van de school als vindplaats is daarnaast, als voorwaarde voor een goede samenwerking tussen OKA's en school, aandacht nodig voor een pedagogisch basisklimaat waarvan het partnerschap met ouders een onlosmakelijk onderdeel uitmaakt.

Aanbevelingen

Tot welke aanbevelingen leiden de conclusies en lessen die uit de casussen te trekken zijn? In deze laatste paragraaf zijn zij op een rij gezet.

Omschrijving functieprofiel/takenpakket OKA

- Een duidelijk omschreven functieprofiel en takenpakket van de OKA is van belang, ook ten behoeve van de communicatie met externe partners. Preventief werken, bijvoorbeeld door aandacht voor minder opvallende leerlingen en groepsgericht werken dient hiervan expliciet onderdeel uit te maken.
- Daarbij is duidelijkheid nodig over de reikwijdte van de functie van OKA's op vindplaatsen school en in de wijk. Voor vindplaats school geldt dat bijvoorbeeld de steun aan ouders en aan jongeren in de wijk die niet op school zitten. Duidelijkheid en afbakening is nodig om overbelasting van OKA's te voorkomen.
- Er is ruimte nodig voor wijkgericht werken en buurt- of wijkoverschrijdend werken.
- Specifieke aandacht is nodig voor het functioneren van OKT's ten behoeve van de categorie kwetsbare jeugd van 16+.

Facilitering in tijd en (handelings)ruimte

- Hoewel kaders nodig zijn, is juist een belangrijke succesfactor van de proeftuinperiode de professionele ruimte en de ruimte in uren die OKA's hadden. Deze ruimte geeft hen de kans om outreachend te kunnen werken, nieuwe dingen uit te proberen, vragen achter de vraag op te halen, vertrouwen van gezinnen te winnen, gezinnen die meer of langere ondersteuning nodig hebben de tijd en aandacht te kunnen geven die ze nodig hebben, en soms werkendeweg uit te vinden wat generalistisch werken inhoudt. Het is belangrijk dat deze ruimte om te leren en experimenteren blijft.
- Er dienen uren te worden geormerkt voor preventief werken door OKA's, bijvoorbeeld voor groepsgericht aanbod zoals trainingen voor jongeren en

Triple P voor ouders, versterking van pedagogische netwerken rondom jeugd en gezin en advisering en ondersteuning van leerkrachten en andere professionals.

- Ook de beschikbare fysieke ruimte voor de OKA is van belang, waarbij zowel de toegankelijkheid voor jongeren en ouders een criterium is als nabijheid van samenwerkende professionals, zoals de IB-ers en zorgcoördinatoren op school.

Teamsamenstelling

- Diversiteit in de aanwezige ervaring en expertise in de OKT's is van belang: het team functioneert als generalist.
- Kennis en expertise op het terrein van veiligheidsvraagstukken dient beschikbaar te zijn in de teams.
- De teamsamenstelling dient zoveel mogelijk afgestemd te zijn op de eisen die de populatie op school/in de wijk stelt.
- De jeugdpsycholoog beschikt over waardevolle expertise voor de OKT's en dient daarin te worden gehandhaafd.
- Zeker voor het werken met (kwetsbare) oudere jeugd is samenwerking met het jongerenwerk van belang, zo niet door deelname in het team dan wel door nauwe banden.
- Bij de selectie van OKA's dient aandacht te zijn voor de benodigde competenties (naast vakcompetenties ook voor de generalist belangrijke competenties als een open attitude en culturele sensitiviteit), evenals voor vaardigheden die de match met samenwerkingspartners op school/in de wijk bespoedigen. Het betrekken van vertegenwoordigers van de vindplaatsen bij de selectie kan eveneens aan de match bijdragen.

Vindplaats school

- Een pedagogisch klimaat op school en pedagogisch partnerschap met ouders is van belang als basis voor samenwerking met OKT's en voor versterking van de preventieve pedagogische infrastructuur rondom ouders en gezinnen.
- Aandacht is nodig voor begeleiding van ouders en kinderen bij de overgang van kinderen van po naar vo, door afstemming en warme overdracht tussen OKT's.
- Er dient door beide partijen, schooldirectie, IB-er/zorgcoördinatoren en docenten aan de ene kant en OKA's aan de andere kant, geïnvesteerd te worden in visievorming, samenwerking en teambuilding. Dit geldt ook de afstemming over de rol van mentoren/docenten en hun advisering, ondersteuning en coaching.
- Bewaken van de onafhankelijke positie van OKA's ten opzichte van de vindplaats (school, OKC, buurthuis) is van belang ten behoeve van vertrouwenspositie bij jongeren/ouders. Hierover kunnen afspraken worden gemaakt, zoals bijvoorbeeld op voorscholen al gebeurt.

Werken in de wijk

- Ook werken in de wijk vergt investering van OKT's en hun wijkpartners in visievorming en samenwerking. Daarbij is vanuit OKT's meer aandacht nodig voor wijkpartners zoals huisartsen, verloskundigen/kraamzorg, kinderdagverblijven, peuterspeelzalen, ook ten behoeve van de preventieve functie.
- Werken in de wijk betekent eveneens: investeren in verbindingen met informele voorzieningen, en in verbinden van ouders/jeugdigen die dat nodig hebben aan sterke informele netwerken.
- Aandacht is nodig voor de (pedagogische) ondersteuning door OKA's van informele werkers (vrijwilligers)/voorzieningen rondom jeugd en gezin.

Samenwerking met Samen DOEN

- De taakverdeling en samenwerking met Samen DOEN dient verder doorzocht te worden.
- Er dient met name ruimte te zijn voor goede afspraken over zware casussen die niet onder drang en dwang vallen. De samenwerking moet zeker dan veel nauwer zijn.
- Doorzetten naar Samen DOEN kan een breuk voor ouders/jongeren betekenen met de vertrouwde setting van OKA/school. Alternatieve opties kunnen zijn: werken met dubbelfuncties, tijdelijk toevoegen van SD-partners aan teams Om het Kind ten behoeve van specifieke casussen. Bij wel doorzetten naar Samen DOEN dient doordacht te worden hoe de vertrouwensrelatie met OKA of de relatie met school gehandhaafd kan blijven. Een mogelijkheid is het wederzijds aanschuiven bij casuïstiek-overleggen.
- Bij overdracht of samenwerking zijn sluitende afspraken nodig over regie en terugkoppeling.
- Samen DOEN (expertise) dient beschikbaar te zijn in alle wijken.

Communicatie en afstemming met externe professionals/aanbod

- Er is heldere en toegankelijke informatie nodig over functie en takenpakket van de OKT's en OKA's, voor alle (in)formele werkers en instellingen waar OKT's mee samenwerken.
- Voor OKT's geldt eveneens dat zij duidelijk moeten communiceren over hun werk met (potentiële) partners op school en in de wijk, evenals op casusniveau met de andere betrokken hulpverleners.
- Kennis van de sociale kaart in de wijk is voor het functioneren van de OKA van evident belang. Dit geldt zowel het brede professionele aanbod als informele aanbod, rondom jeugdigen en gezinnen, bijvoorbeeld van zelforganisaties.
- Mede omdat het aanbod per wijk kan verschillen, in de tijd kan fluctueren en omdat ook wijkoverstijgend moet worden gewerkt is het per wijk aanstellen van een 'sociale kaart' contactpersoon een optie.

Regiefunctie van OKA's

- Er is stadsbreed meer consistentie nodig in de invulling van de regierol van OKA's.
- Op casusniveau moet met de gezinsleden en alle betrokken partijen duidelijk worden afgesproken waar de regie ligt, wat de regierol inhoudt en hoe alle partijen zich verhouden tot de regisseur. Zo nodig kan een regiecheck plaatsvinden.
- Het streven dient te zijn met alle betrokken partijen één plan te trekken, en zo nodig uitvoerdersoverleg te organiseren.

Eigen kracht van jongeren/ouders

- Het betrekken van jongeren/ouders bij het maken van het plan van aanpak werkt motiverend, en is een belangrijke eerste stap in het werken vanuit/ versterken van eigen kracht.
- Daarbij dient de OKA van meet af aan in te schatten wat de cliënt en diens omgeving kunnen doen. Ook bij de uitvoering van taken moet die afweging steeds worden gemaakt.
- Maatwerk is daarbij van belang: aanpassen aan de mogelijkheden/het tempo van de cliënt, en deze zo nodig eerst aan de hand nemen, en steeds wat zelfstandiger zaken op laten pakken. Maar ook accepteren dat sommige cliënten (bijvoorbeeld de doelgroep 16+) meer sturing nodig hebben, en niet schromen die te bieden.
- Werken aan eigen kracht betekent ook: informeren van en terugkoppelen naar de cliënt over wat buiten diens blikveld gebeurt.
- Samenwerken met het informele netwerk rondom jeugdigen en gezinnen vergt investeren; ook krachten in de wijk zijn daarbij van belang.
- Specifieke aandacht is nodig voor grensgevallen waarbij veiligheid van kinderen in het geding is: wanneer wel en wanneer niet inzetten op eigen kracht?

Teamfunctioneren, ondersteuning van OKA's

- Het casuïstiekoverleg in teams dient de behoefte van OKA's aan sparren en feedback zoveel mogelijk te vervullen. De aanwezigheid van een diversiteit aan ervaring en expertise, bijvoorbeeld op ggz- en lvb-terrein, is daartoe van belang.
- Aangezien niet alle specifieke problematiek te ondervangen is via de teamsamenstelling, moet ruggespraak met externe professionals met specifieke expertise mogelijk en toegankelijk blijven.
- In dat verband is ook het aanschuiven van externe partners, zoals Jeugdbescherming of Samen DOEN, bij casuïstiekbesprekingen denkbaar.
- Gezien de grote verantwoordelijkheid en taaklast die OKA's dragen, zou met name bij zware casuïstiek een buddy- of mentoringsysteem systeem kunnen worden overwogen.

- Teamleiders dienen te beschikken over een brede, overstijgende visie en in staat te zijn leiding te geven en tegelijkertijd OKA's handelingsruimte te geven.

Lerend systeem

- Het lerende systeem dient in stand gehouden te worden, als belangrijk middel om kwaliteit doorlopend te (blijven) verbeteren. Actieleren is hiervoor een geëigende methodiek.
- Daarbij gaat het zowel om het in teamverband met elkaar uitwisselen en delen van goede voorbeelden en praktijkervaringen als om het breder beschikbaar maken van praktijkkennis over 'wat werkt, voor wie en onder welke omstandigheden', via systematische 'methodiekarticulatie' (expliciteren van impliciete kennis/ervaring van professionals) en koppeling aan reeds beschikbare relevante *evidence* (wetenschappelijke kennis over wat werkt) betreffende algemeen en specifiek werkzame factoren.
- Zeker voor thema's waarover nog weinig *evidence* bestaat is aandacht nodig voor borging van leerervaringen door ze te delen en op te schrijven. Bijvoorbeeld rondom eigen kracht, werken in de wijk, initiëren van lotgenotencontact of verbinden met informele initiatieven en voorzieningen. Een optie om dit uit te voeren: een digitale vraagbaak voor OKA's.

Registratie

- Het systeem van dubbelregistratie in het onderwijs dient te worden aangepast, zodat registratie binnen één systeem mogelijk is.
- Monitoring en registratie van casuïstiek is van belang voor zowel externe verantwoording als interne ontwikkeling en werken aan kwaliteit. Het registratiesysteem dient bruikbaar te zijn voor beide functies.
- Voor het waarborgen van de preventieve functie van OKT's is aanpassing van het registratiesysteem van belang. Naast individuele zwaardere casuïstiek moet ook lichte en kortstondige hulp geregistreerd en daarmee zichtbaar gemaakt kunnen worden, evenals niet-individuele activiteiten als groepsgericht werken en versterking van de pedagogische netwerken rond jeugd en gezin.

1 *Proeftuinen om het Kind onderzocht*

1.1 *Inleiding*

Per 1 januari 2015 treedt de nieuwe Jeugdwet in werking. In dit nieuwe stelsel krijgt de gemeente de verantwoordelijkheid voor alle vormen van jeugdhulp (dus inclusief specialistische hulp zoals jeugd-ggz, jeugd-lvb en gesloten jeugdhulp in het kader van ernstige opgroei- en opvoedingsproblemen) en de uitvoering van kinderbeschermingsmaatregelen en jeugdreclassering. Tevens is per augustus 2014 de wetgeving rond passend onderwijs in werking getreden, die ten dele op dezelfde groep gericht is als de Jeugdwet.

De decentralisatie geeft de mogelijkheid de zorg voor de jeugd meer lokaal te organiseren, waarbij elk kind dat zorg nodig heeft een samenhangend zorgaanbod krijgt, zonder dat verschillende disciplines langs elkaar heen werken. Met meer expertise op het lokale niveau zijn ook meer mogelijke problemen bij kinderen al vroeg te herkennen.

De gemeente Amsterdam heeft in 2012 reeds de eerste stappen gezet op het pad naar een nieuwe werkwijze op lokaal niveau, waarbij de zorg voor de jeugd meer ‘om het kind’ heen wordt georganiseerd, en ook aansluit bij de veranderingen in het onderwijs. Het kind moet centraal komen te staan, en niet het type zorg. In het voorjaar van 2012 is de visie op de nieuwe werkwijze vastgesteld (Visie “Om het Kind! Hervorming zorg voor de jeugd”). Deze visie is vervolgens uitgewerkt in een Koersbesluit (vastgesteld in september 2012). Doel van de nieuwe werkwijze is dat de zorg voor jeugd verbetert. Tegelijkertijd is er ook bezuiniging nodig. Er is in de toekomst minder geld beschikbaar voor jeugdzorg. In het koersbesluit zijn de hoofdlijnen van het nieuwe jeugdstelsel neergezet. Deze bevatten verschillende voorstellen met aannames over de vermeende effecten van de nieuwe werkwijze op kwaliteit en kosten. Het is echter nog onzeker in welke mate deze aannames ook kloppen en welke financiële consequenties de uitwerking van het nieuwe stelsel hebben. Om hier meer zicht op te krijgen is in de periode naar de decentralisatie toe geëxperimenteerd met zogeheten ‘Ouder-en-kindteams’ (OKT’s) in *proeftuinen* Om het Kind.

Het Verwey-Jonker Instituut heeft met kwalitatief onderzoek de werkwijze van de teams in de proeftuinen gevolgd in de periode najaar 2013-zomer 2014.

De proeftuinen moesten inzicht geven in de vraag in welke mate de verschillende voorgestelde interventies - waarvan de oprichting van de OKT's de belangrijkste was - bijdragen aan een betere, snellere en efficiëntere jeugdzorg. Het ging hierbij om lerend ontwikkelen: er was mogelijkheid voor aanpassing van werkwijzen als de praktijk hierom vroeg. Er was ook ruimte voor verschillen in inrichting van de teams tussen proeftuinen. In dit hoofdstuk schetsen we eerst de hoofdlijnen van de nieuwe werkwijze en de proeftuinen. Dan gaan we in op het onderzoek ernaar: de vraagstelling (1.3) en aanpak (1.4). Het hoofdstuk sluit af met een leeswijzer (1.5).

1.2 Het nieuwe Amsterdamse jeugdstelsel

In het nieuwe Amsterdamse jeugdzorgstelsel, zoals vastgelegd in de Visie 'Om het kind!', wordt een aantal effecten beoogd. Dit zijn:

- er wordt meer aangesloten op eigen kracht van jeugdigen/gezinnen en hun netwerken;
- kleine opvoed- en opgroei problemen blijven klein;
- er wordt snel effectieve hulp aan gezinnen geboden in een vertrouwde omgeving.

Daarnaast geldt een aantal uitgangspunten:

- een beheersbaar systeem (financieel);
- uitvoering op het wijkniveau;
- meer autonomie voor de professional;
- evaluatie van kwaliteit van zorg aan de hand van resultaten voor kinderen en klanttevredenheid.

In het functioneel ontwerp van het nieuwe jeugdzorgstelsel wordt overgestapt van de drie zorgniveaus (0e, 1e, en 2e lijns zorg) naar vier zorgvormen:

- een digitaal platform;
- de wijkteams Jeugd (OKT's);
- flexibel aanbod in de wijk;
- gespecialiseerde stedelijke en regionale voorzieningen.

De gemeente Amsterdam wil op deze manier de oude schotten doorbreken en ervoor zorgen dat de ondersteuning dichtbij en integraler geboden wordt aan jeugdigen en ouders. Het dichtbij organiseren van de zorg biedt naar het idee van de gemeente de beste garantie om zo veel mogelijk in te zetten op 'ontzorgen en normaliseren'. De zorgprofessional is meer onderdeel van het sociaal netwerk, en zal daardoor meer geneigd zijn dit bij de oplossing te betrekken, zo is de veronderstelling. In het nieuwe stelsel moet de jeugdzorg 'beter, sneller en efficiënter' zijn dan in het oude stelsel.

Het digitale platform, de ouder- en kindteams en de al bestaande Samen DOEN-teams (voor ondersteuning van gezinnen met complexe problematiek of beperkte zelfredzaamheid) gaan samen de basisinfrastructuur vormen van het nieuwe jeugdstelsel in de stad. Deze infrastructuur ondersteunt jeugdigen, ouders en andere opvoeders bij het zelf vinden van oplossingen en onderlinge steun. Spil van de ouder- en kindteams, die in het onderzoek centraal stonden, is de Ouder- en kindadviseur (OKA). Dit is een nieuwe jeugdprofessional, een generalist, die een vertrouwd gezicht is voor jeugdigen en ouders en sociale veerkracht stimuleert. Naast de ouder- en kindadviseurs kent het ouder- en kindteam ook jeugdartsen en jeugdpsychologen die de OKA's ondersteunen in hun werk, maar ook zelf 'klantcontacten' hebben met ouders en jeugdigen.

Proeftuinen

Om de inrichting van het nieuwe stelsel verder uit te werken is vanaf januari 2013 in verschillende proeftuinen de nieuwe werkwijze uitgetest. De meeste proeftuinen startten in de zomer van 2013. In de proeftuinen lag de focus - zoals gezegd - sterk op de nieuwe professional, de Ouder- en kindadviseur (OKA) en de ouder- en kindteams waarbinnen deze functioneren. In deze evaluatie van de proeftuinen kijken we dan ook vooral naar het functioneren van deze nieuwe professional en de teams waarin zij/hij opereert. Leidende vraag is daarbij of met de diverse kernelementen van het nieuwe jeugdzorgstelsel de beoogde effecten gerealiseerd worden, dan wel of zij op de langere termijn als realistisch mogen worden gezien. In de proeftuinen zijn de kernelementen van het nieuwe jeugdzorgstelsel in de praktijk uitgeprobeerd. Als kernelementen zijn door de opdrachtgever, DMO Amsterdam, genoemd:

- de nieuwe rol van de ouder- en kindadviseur;
- een andere werkwijze, houding en gedrag van professionals;
- de aansluiting op passend onderwijs en Samen DOEN;
- versterken van eigen kracht;
- direct doorverwijzen;
- de organisatie, sturing en bekostiging.

Deze kernelementen hangen onderling nauw samen: bij alle elementen is de positie van de OKA cruciaal.

De proeftuinen Om het Kind waren in de onderzoeksperiode gelokaliseerd in de volgende stadsdelen: Noord, Oost, Centrum, Zuid, Zuidoost, West en Nieuw West. In elke proeftuin is een Ouder-en-kindteam (OKT) ingesteld, bestaande uit een aantal Ouder-en-kindadviseurs (OKA's). Het werkgebied van de OKT's strekte zich meestal uit over enkele buurten. In de rest van het stadsdeel werd in de onderzoeksperiode nog volgens de oude werkwijze gewerkt (d.i. ouders konden voor opvoedsteun terecht bij het Ouder-en-kindcentrum, het OKC; voor geïndiceerde zorg konden ze terecht bij specialistische aanbieders,

indicaties vonden plaats door Bureau Jeugdzorg, doorverwijzingen verliepen o.a. via huisartsen).

De inrichting van de proeftuinen verschilde onderling, aansluitend bij verschillen in de omgeving, zoals grootte van het werkgebied of type problematiek. De meeste OKT's richtten zich in hoofdzaak op de leeftijdscategorie 0-12. In Noord was een van de twee daar opgerichte OKT's specifiek gericht op de leeftijdscategorie van het voortgezet onderwijs (Noord VO). Het OKT (en de proeftuin) Nieuw West richtte zich als enige op de ondersteuning van kwetsbare jeugdigen van 16-23 jaar. De OKA's heetten hier jeugdadvisers. Zuidoost (Venserpolder) week af vanwege de uitvoering van de proeftuin aldaar door een relatieve buitenstaander in het Amsterdamse, de organisatie Buurtzorg Jong (die hier werkte met een zelfsturend team).

In alle proeftuinen waren de OKA's doorgaans afkomstig uit organisaties die eerder ook betrokken waren bij de zorg voor jeugd en gezin in Amsterdam. Het ging o.a. om voormalig verpleegkundigen van de GGD, voormalig medewerkers van Altra en Spirit (jeugdzorgorganisaties in Amsterdam) en voormalig opvoedadviseurs (van diverse welzijnsinstellingen in Amsterdam, o.a. Swazoom, Partou, Combiwel).

De OKT's werken zoals gezegd binnen een geografisch afgebakend gebied. De bedoeling van de uiteindelijke teams (in 2015) is dat zij een budget krijgen en bewaken voor hun gebied en dat zij zuinig omspringen met middelen. De zorg voor gezinnen, dichtbij en preventief verleend, moet na de transitie goedkoper worden dan voorheen. Dit zou allereerst moeten kunnen (in theorie) doordat OKA's op plekken werken waar ouders/jeugdigen al komen en dus gemakkelijk binnen lopen (snel/dichtbij hulp en preventief). Ten tweede doordat OKA's deels naar collega's uit hun eigen OKT kunnen doorverwijzen indien nodig en zo dus snel en gemakkelijk hulp kunnen inzetten (of via collega's een goede diagnose kunnen laten stellen om te kijken of meer hulp nodig is; binnen veel teams is er een jeugdpsycholoog of gedragsdeskundige). Ten derde doordat OKA's zonder tussenkomst van anderen naar specialistische zorg kunnen doorverwijzen (verzorgd door instellingen in de 'flexibele schil'. Denk bijv. aan de Opvoedpoli in sommige stadsdelen).

De meeste OKA's zijn gestationeerd op voor de hand liggende vindplaatsen zoals scholen voor primair of voortgezet onderwijs. OKA's zijn het eerste aanspreekpunt voor ouders en jeugdigen en ondersteunen gezinnen als er lichte hulp nodig is. De regie voor de hulp ligt in principe bij hen, ook als er andere organisaties/ hulpverleners betrokken zijn. Bij multiproblematiek of problematiek op meer domeinen (ook schulden, participatie etc.) moeten OKA's een gezin doorverwijzen naar Samen DOEN teams, die al langer in heel Amsterdam actief zijn. Deze Samen DOEN teams hebben een deels vergelijkbare samenstelling als de OKT's; zij het dat er wat meer nadruk ligt op maatschappelijk werk (schuldhulp, participatie etc.) en wat minder op opvoeding/jeugd. Samen DOEN teams waren er in de proeftuinperiode nog

niet in elke buurt of wijk. Als veiligheid van kinderen in het geding is en ouders werken niet mee, moet een OKA (de regie) van het gezin overdragen naar de Jeugdbescherming (voorheen Bureau Jeugdzorg). Een verschil met vroeger is dat Jeugdbescherming (JBRA) geen gezinnen meer ‘aanneemt’ waar sprake is van vrijwilligheid (ouders werken mee/zien in dat er intensieve inspanningen nodig zijn). Dit heeft te maken met bezuinigingen/herverdeling van middelen in het kader van de transitie.

In de proeftuinperiode is in OKT's veel geïnvesteerd in training, teambuilding et cetera. De proeftuinen zijn opgezet als een lerende organisatie, met veel aandacht voor reflectie.

Proeftuinen Om het Kind onderzocht

Dit rapport doet verslag van een kwalitatieve evaluatie naar de werking van de proeftuinen, met nadruk op het functioneren van de OKT's. In de proeftuinperiode liepen er nog meer onderzoeken. Bureau O+S van de gemeente Amsterdam heeft de proeftuingebieden op kwantitatieve wijze bekeken. Per proeftuin is de leefsituatie van jeugdigen en ouders in beeld gebracht, alsmede het zorggebruik. Het idee was om de ontwikkeling in het zorggebruik van de verschillende proeftuinen te vergelijken, onderling en met delen in de stad waarin geen proeftuinen waren. Omdat de meeste proeftuinen later dan oorspronkelijk het plan was echt zijn gestart met de nieuwe werkwijze, is dat op het moment van het schrijven van deze evaluatie (zomer 2014) nog niet mogelijk.

Daarnaast is gedurende de looptijd van het onderzoek twee maal een online enquête uitgezet onder OKA's, waarbij hen naar hun ervaringen werd gevraagd. Vanuit het projectteam van DMO is, parallel aan het voorliggende onderzoek, voorts een aantal casussen in de proeftuinen in kaart gebracht. Ook heeft DMO een analyse gedaan op de gegevens die in RIS, het registratiesysteem van de proeftuinen zijn opgeslagen. Tot slot hebben de afzonderlijke proeftuinen zelf tussentijdse evaluaties opgesteld.

Al deze bronnen zijn intussen samen met het onderhavige onderzoek gebruikt om te komen tot een meta-evaluatie van de proeftuinen, die onder verantwoordelijkheid van het Verwey-Jonker Instituut en O+S is opgesteld en uitgekomen in de zomer van 2014. In bijlage 4 zijn de titelgegevens van de verschenen onderzoeken van O+S en de meta-analyse opgenomen.

1.3 Doel- en vraagstelling

Op basis van de ervaringen in de proeftuinen worden lessen getrokken voor het definitieve functioneel ontwerp van de wijkteams, de te realiseren besparingen, de organisatie, sturing en bekostiging van het nieuwe stelsel en

de samenwerking tussen de verschillende partners. Dit onderzoek levert daaraan een bijdrage.

In paragraaf 1.2 zijn de belangrijkste doelen van de proeftuinen toegelicht. Worden deze gehaald? Lukt het meer aan te sluiten bij de eigen kracht van jeugdigen/gezinnen en hun netwerken? Lukt het kleine opvoed- en opgroei-problemen klein te houden en snel effectieve hulp te bieden aan gezinnen in een vertrouwde omgeving? Het onderzoek geeft hier een eerste antwoord op.

Hoofddoel van het onderzoek is om een verdiepend inzicht te geven in de factoren en processen die een rol spelen bij het falen en slagen van de werkwijzen in de OKT's. Het gaat daarbij om de wijze waarop een aantal kernelementen uit Om het Kind werken. Bij de start van het onderzoek is een aantal daarvan door de opdrachtgever benadrukt als van belang zijnd. We lichten ze hierna verder toe:

- het functioneren van de OKA;
- benutting van de jeugdpsycholoog en lvb-expertise in het team;
- aansluiting bij Samen DOEN en Jeugdbescherming;
- aansluiting bij (passend) onderwijs (incl. leerplicht);
- inzet van de flexibele schil (o.a. Opvoedpoli).

Het functioneren van de OKA

De Ouder-en-kindadviseur (OKA) is de spil rond wie het succes of het falen van de nieuwe werkwijze in belangrijke mate staat of valt. De OKA is een brede generalist op het gebied van de jeugd(gezondheids)zorg met een ruim mandaat om te adviseren en (zelf) interventies uit te (laten) voeren. De OKA integreert daarmee een aantal taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden die momenteel bij meerdere functionarissen belegd zijn. In het ontwerp van Om het Kind zijn OKA's voorzien voor de leeftijdsgroepen 0-4, 4-12 en 12-18/23. In de proeftuinen is deze indeling ook gehanteerd; soms zijn leeftijdsgroepen bij elkaar gevoegd.

De veronderstelling is dat de OKA de kennis, taken en verantwoordelijkheden zoals beschreven in het functioneel ontwerp in één persoon kan verenigen en dat dit effectievere en efficiëntere zorg oplevert. De OKA wordt beter gekend (en vertrouwd) door jeugdigen, ouders en andere (professionele) medeopvoeders, kan meer zelf en is daardoor minder afhankelijk van doorverwijzingen, zo is het idee. Belangrijkste vraag is of het mogelijk is de in het functioneel ontwerp genoemde kennis, taken en verantwoordelijkheden van de OKA onder te brengen bij één functionaris. Dit is een belangrijk aandachtspunt in het onderzoek.

Ggz- en lvb-expertise in het team

In de OK-teams is in veel gevallen een jeugdpsycholoog opgenomen. Het onderzoek diende informatie op te leveren over de vraag op welke manier deze de OKA ondersteunt bij diagnose, advies of het uitvoeren van interventies waar het gaat om vragen op het gebied van het gedrag van de jeugdige

en/of psychische problematiek. Ook de borging en benutting van lvb-expertise binnen de teams is een belangrijk element dat aandacht kreeg in zowel de proeftuinen zelf als het onderzoek. De OKA speelt een rol in het vergroten van de kennis over lvb- en ggz-problematiek bij professionals in de eerste lijn, evenals in het meer in de breedte ondersteunen van hun pedagogische taak. In het onderzoek is dat zijdelings aan de orde geweest.

Aansluiting op Samen DOEN en jeugdbescherming

De aanpak Samen DOEN, voor kwetsbare huishoudens met ernstige, meervoudige problemen, voorziet in buurtteams die opereren op een kleiner schaalniveau dan de wijkteams Jeugd. De wijkteams Jeugd (OKA's en jeugdarts en jeugdpsycholoog) moeten nauw samenwerken met deze buurtteams. Bij kwetsbare huishoudens met meervoudige problematiek, kan de OKA de buurtteams inschakelen. En andersom schakelen de buurtteams de OKA, jeugdpsycholoog of jeugdarts in als de opvoed- en opgroei-problematiek haar/zijn inzet nodig maken. De Ouder-en-kindteams en de buurtteams Samen DOEN maken daarnaast gebruik van hetzelfde flexibele aanbod in de wijk en stedelijke voorzieningen (zoals jeugdbescherming).

In de proeftuin worden afspraken gemaakt over de overdrachten tussen de wijkteams Jeugd en de buurtteams Samen DOEN. Belangrijke vragen in het onderzoek zijn: komen de juiste gezinnen bij de juiste generalist terecht (van OKA of van Samen DOEN)? Wat zijn aandachtspunten in de aansluiting?

Ook aansluiting bij jeugdbeschermers van belang. Met de transitie in het jeugdveld wordt het takenpakket van de Jeugdbescherming sterk beperkt; zij zijn er uitsluitend nog voor het drang en dwangkader. Waar nog sprake is van vrijwilligheid is Jeugdbescherming niet langer betrokken. De vraag is of het OKA's lukt om tot samenwerking(safspraken) te komen met jeugdbeschermers over hun inzet, en of de OKA's en beroepskrachten om hen heen voldoende kennis en vaardigheden hebben om de veiligheid van kinderen te garanderen.

Aansluiting op (passend) onderwijs

Het is de bedoeling dat de zorg in en de zorg om de school in het nieuwe systeem goed op elkaar aansluiten. Ook daar heeft de OKA een spilfunctie. Hij/zij participeert in de interne zorgstructuren van PO- en VO-scholen, en werkt nauw samen met de intern begeleider (IB-er) respectievelijk de zorgcoördinator. Een goede samenwerking tussen IB-er/zorgcoördinator en de OKA versterkt de zorgstructuur in de school, versterkt de vroegsignalering en aanpak van zorgvragen en draagt bij aan een goede aansluiting op de zorg om de school. Randvoorwaarde is de aanwezigheid van professionele IB-ers en zorgcoördinatoren op scholen conform beroepsstandaard en met voldoende uren en mandaat. In het onderzoek moet aandacht zijn voor de vraag welke varianten van rol- en taakverdeling tussen OKA en de school tot stand komen, welke positie de OKA op school heeft en wat daarbij van belang is.

De Ouder-en-kindteams moeten (in de toekomst) aansluiten op de (nog te ontwikkelen) wijk- en buurtnetwerken van scholen en op VO-scholen, die vaak geen wijkoriëntatie hebben. In het onderzoek is specifiek aandacht besteed aan de aansluiting met het VO en het bedienen van de leeftijdscategorie 12+ en vooral 16+ (de laatste staat centraal in één proeftuin). Waar mogelijk moest het onderzoek ook zicht leveren op de samenwerking met leerplicht (plus).

Inzet van de flexibele schil (o.a. Opvoedpoli)

Een laatste kernelement van het nieuwe stelsel dat in het onderzoek aandacht behoeft is de doorverwijzing naar externe partijen in de flexibele schil rond de Ouder-en-kindteams, zoals de Opvoedpoli in sommige stadsdelen. Lukt dit? Wat zijn punten die aandacht vragen?

Vraagstelling

In het onderzoek staat de volgende vraag centraal:

Welke meerwaarde heeft de inrichting van de Ouder-en-kindteams, en in het bijzonder het functioneren van OKA's daarbinnen, voor het realiseren van de doelen van Om het Kind? Welke succesfactoren en verbeterpunten zijn aan te wijzen?

Bij de beantwoording is gekeken naar de kernelementen zoals in de voorgaande tekst genoemd. Daarnaast zijn gaande het onderzoek enkele thema's naar voren gekomen (op verzoek van de opdrachtgever mee te nemen of sprekend uit het materiaal), die in de analyse eveneens aandacht behoeften. Het betreft

- samenwerking in de wijk (buiten vindplaats OKC/school),
- regie,
- onderlinge ondersteuning en aansturing in het team en
- andere randvoorwaarden voor het succesvol functioneren van de OKA (waaronder het registratiesysteem en het lerende systeem dat is ingericht).

Aan deze thema's is in afzonderlijke paragrafen of hoofdstukken aandacht besteed (zie verder 1.5).

1.4 Onderzoeksopzet

De kern van het onderzoek betreft een studie van 30 casussen. Hiervoor is gekozen omdat op casusniveau het meest tot in detail zichtbaar wordt hoe de nieuwe werkwijze vorm krijgt en wat vraagpunten zijn die zich daarbij voordoen. Belangrijk daarbij was dat meerdere partijen informatie verschaften over dezelfde casus: zowel OKA's, als ontvangers van hulp of advies

(ouders/jeugdigen) als overige betrokkenen. Aan de selectie van casussen is zorgvuldig aandacht besteed (zie verderop); OKA's (en andere professionals) zijn bij de interviews ook bevraagd 'om de casus heen', om resultaten te verdiepen en verbreden. Als opmaat naar het casusonderzoek zijn gesprekken gehouden met implementatiemanagers, teamleiders en enkele OKA's in de proeftuinen. De dataverzameling is afgesloten met een reflectiebijeenkomst met OKA's, hun leidinggevend en vertegenwoordigers van beleid. Hier lichten we de verschillende onderdelen toe.

Verkennde gesprekken per proeftuin

In de eerste fase van het onderzoek zijn gesprekken gehouden met projectleiders (implementatiemanagers en/of teamleiders) van de verschillende proeftuinen, aangevuld met gesprekken met OKA's. De gesprekken hadden als doel een eerste indruk te krijgen van belangrijke randvoorwaarden waarbinnen OKA's hun functie invullen. Met betrokkenen is besproken hoe de proeftuin was ingericht, wat specifieke aandachtspunten waren bij de inrichting (problematiek in de wijk/buurt, grootte en samenstelling van het team, vindplaatsen waar de OKA's zijn gepositioneerd, leeftijdscategorie waar men zich op richt) en eerste ervaringen met het werken in de nieuwe teams. Samen met de betrokkenen zijn ook de criteria voor selectie van de casussen aangescherpt. Met OKA's is (soms ook in een afzonderlijk gesprek) gezien welke concrete casussen in aanmerking zouden komen voor opname in het onderzoek. De gesprekken zijn gehouden in de proeftuinen die in het onderzoek waren betrokken: Centrum, Noord, Nieuw-West, Oost, West, Zuidoost en de proeftuin (Noord) VO. De laatste betreft een proeftuin specifiek gericht op het voortgezet onderwijs in Amsterdam Noord; gaande het jaar zijn ook OKA's uit Oost die werken in het VO aan dit team toegevoegd. Aanvullend is een gesprek gehouden met de projectleider Samen DOEN; dit omdat de afstemming met Samen DOEN een belangrijk aandachtspunt vormde in het onderzoek.

Casuïstiek

Vervolgens is het onderzoek naar de casussen uitgevoerd. Van de 30 casussen betroffen er drie beschrijvingen van werkpraktijken (met een groepsaanpak). De rest had betrekking op steun aan individuele gezinnen of jeugdigen.

In elke casus was het streven te spreken met de OKA, een ouder of jeugdige die hulp heeft ontvangen en een (of twee) externe professional(s). Dit is in de meeste gevallen ook gelukt (zie verder bijlage 2). In één geval is geprobeerd een externe betrokkene uit het informele netwerk te betrekken; dit lukte uiteindelijk niet. Het gesprek met de OKA vormde de basis in alle casussen.

Voor het wegen van de resultaten uit het casusonderzoek is belangrijk te weten dat de volgende selectiecriteria zijn aangehouden:

- de casus diende al enige tijd te lopen en niet net te zijn gestart;

- voldoende casussen moesten informatie bevatten over de werking van kernelementen als aansluiting bij Samen DOEN, jeugdbescherming, inzet jeugdpsycholoog et cetera;
- casussen moesten de werkwijze bij verschillende typen problematiek en gezinnen in beeld brengen.

Vanwege de eerste eis is in het onderzoek relatief veel aandacht uitgegaan naar iets zwaardere casuïstiek. Het binnenlopen van een ouder voor een eenmalig (opvoed)advies bijvoorbeeld, is niet via het casusonderzoek in beeld gebracht. Wel is nadrukkelijk aandacht besteed aan het thema preventie. Met betrokkenen is ook ‘om de casus heen’ gesproken over een aantal punten. Er is bijvoorbeeld gevraagd of de belemmeringen/successen etc. die men tegenkwam specifiek waren voor de betreffende casus of breder golden. De selectie is in samenspraak met OKA's en implementatiemanagers gemaakt. Omdat er geen centraal systeem was waarin de casussen werden geregistreerd, leverden OKA's en implementatiemanagers voorstellen voor casussen aan. Dit kan hebben geleid tot een bepaalde selectie, bijvoorbeeld een selectie van succesvolle casussen. OKA's en implementatiemanagers is evenwel uitdrukkelijk gevraagd ook casussen aan te leveren waar eventueel dingen minder goed waren verlopen; juist vanwege het leereffect dat dit in de proeftuinfase oplevert. Een ander aspect dat tot selectiviteit kan hebben geleid is het feit dat voor het gebruik van informatie uit casussen voor het onderzoek steeds toestemming nodig was van de betrokken ouder/jeugdige. Eénmaal is daarvan afgeweken; deze casus is anoniem opgenomen en niet terug te vinden in het brondocument waarin alle casusbeschrijvingen zijn opgenomen (dit document is op te vragen bij de auteurs onder voorwaarden).

Tussentijds is door de onderzoekers goed in de gaten gehouden of er (over de proeftuinen heen) voldoende casussen waren waarin aspecten als samenwerking met Samen DOEN et cetera aan de orde kwamen. In bijlage 1 is de exacte werkwijze in het onderzoek verder toegelicht.

Reflectiebijeenkomst

In het kader van het (tussentijds) leren is als sluitstuk van het project een bijeenkomst belegd waarin met OKA's en hun leidinggevendenden is gereflecteerd op de (eerste) resultaten van het onderzoek. Dit gebeurde na een presentatie van de eerste bevindingen. Samen met de opdrachtgever (DMO Amsterdam) is bekeken welke thema's in subgroepen zou worden besproken. Dit betrof thema's die uit het materiaal naar voren kwamen als onderwerpen waarover veel vraagpunten waren. In de reflectiebijeenkomst zijn alle thema's in twee groepen aan de orde geweest. Per groep namen ongeveer 10 professionals (meest OKA's) deel. De thema's betroffen:

- samenwerking met Samen DOEN/Jeugdbescherming;
- regie;

- samenwerking met het onderwijs;
- samenwerking in de wijk (vooral rond de tienerleeftijd);
- het functioneren van het team;
- preventie;
- eigen kracht;

Zoals gezegd kwam regie als belangrijk onderwerp naar voren tijdens het onderzoek. De andere onderwerpen hadden al de aandacht gedurende (een groot deel van) de gehele looptijd van het onderzoek.

Een afzonderlijke reflectiebijeenkomst is gehouden met OKA's van de proeftuin (Noord) VO; daarbij is plenair gesproken over de thema's die specifiek voor het voortgezet onderwijs naar voren kwamen.

In de analyse zijn de bevindingen uit de reflectiebijeenkomsten, het casusonderzoek en de verkennende gesprekken samengevoegd. In bijlage 2 is een nadere typering te vinden van de casussen.

1.5 *Leeswijzer*

De volgende hoofdstukken bevatten de bevindingen uit het onderzoek. In het tweede hoofdstuk staan de ouders en jeugdigen centraal. In hoeverre voelen zij zich goed geholpen door OKA's en hulpverleners om hen heen? Wat zijn daarbij cruciale elementen (geweest)? Hoofdstuk 3 geeft een indruk van de mate waarin doelen van Om het Kind zijn bereikt: lukt het OKA's (beter dan voorheen) om ouders en jeugdigen goed te bereiken? Hoe helpt het werken op de vindplaatsen daarbij? (3.1). Paragraaf 3.2 is gericht op preventie. Lukt het inderdaad om hulp licht te houden waar mogelijk, en om voldoende aandacht te besteden aan preventieve hulp in de nieuwe werkwijze? In 3.3 bezien we of eigen kracht volgens professionals (waaronder OKA's) is gestimuleerd of ondersteund en wat daarbij eventuele belemmeringen zijn. Het hoofdstuk sluit af met een reflectie op de vraag of gezinnen goed en effectief zijn geholpen, volgens OKA's en andere betrokken hulpverleners (3.4).

Hoofdstuk 4 richt zich op de samenwerking met en aansluiting bij Samen DOEN (4.1), Jeugdbescherming (4.2), samenwerking met scholen (4.3) en de wijk (4.4). Het hoofdstuk besluit met een analyse over het vraagstuk van regie (4.5). Het vijfde hoofdstuk is gewijd aan belangrijke randvoorwaarden voor het goed functioneren van OKA's. We gaan in op samenwerking in het team (5.1) en op overige voorwaarden voor het slagen van OKT's (5.2). Elke paragraaf in de hoofdstukken wordt afgesloten met korte conclusies en lessen. De samenvatting, conclusies en aanbevelingen zijn aan het begin van deze rapportage opgenomen. De lessen zijn ook nog eens bijeengebracht in bijlage 3.

2 *Cliënttevredenheid*

Voor het casusonderzoek zijn naast de Ouder-en-kindadviseurs zoveel mogelijk steeds ook andere professionals en ouders en jeugdigen geïnterviewd. Dit is in veel gevallen gelukt (zie bijlage 2). Dit hoofdstuk bespreekt het perspectief van ouders (2.1) en jeugdigen (2.2) op de ontvangen hulp en geeft daarmee een indruk van cliënttevredenheid en (door ouders en jeugdigen ervaren) werkzame elementen van de ondersteuning.

2.1 *Het perspectief van ouders*

In de verschillende proeftuinen zijn waar mogelijk de betrokken ouder(s) geïnterviewd die ervaring hadden met de ondersteuning van een ouder- en kindadviseur. In totaal zijn er 17 ouders uit 16 gezinnen geïnterviewd. In twee gezinnen werd de ondersteuning gegeven door een OKA 0-4 jaar, in elf gevallen door een OKA 4-12 jaar, en in drie gevallen door een OKA 12-18 jaar. In deze paragraaf komt het perspectief van de ouders op de ervaringen met de geboden hulp aan bod.

Eerste contact met OKA

De school blijkt voor vaders en/of moeders van kinderen van vier jaar en ouder de plek waar ouders in contact kunnen komen met de ouder- en kindadviseur (OKA). De meeste ouders die nog niet bekend waren met het fenomeen OKA, kwamen in contact met de OKA op aanraden van iemand binnen de school zoals een docent, interne begeleider (IB'er) of schooldirecteur. Daarnaast is een aantal ouders door een OKA benaderd omdat het gezin in de dossiers op school naar voren kwam. Een enkele ouder met een kind in de schoolgaande leeftijd kwam in contact met de OKA via iemand buiten school, bijvoorbeeld de Dienst Werk en Inkomen (DWI) of Bureau Jeugdzorg (BJAA, nu JBRA). De ouders met kinderen in de leeftijd van nul tot vier jaar kwamen in contact met de OKA via de consultatiebureau (CB) verpleegkundige of arts op het Ouder- en Kindcentrum (OKC).

Een deel van de ouders was al bekend met de OKA; bijvoorbeeld doordat de OKA zich aan het begin van het jaar had voorgesteld of doordat er al op een andere manier contact was geweest met de OKA op school. Sommige ouders kenden de OKA al vanuit een eerdere functie. Bijvoorbeeld als de OKA

al opvoedadvies gaf op de school. Bij de groep van 0-4 jaar kwam de hulpvraag meestal naar boven in het contact met een (al bekende) CB arts of verpleegkundige tijdens de reguliere contactmomenten. In één van de casussen was de CB-verpleegkundige tevens OKA, de moeder kende haar en liep bij het OKC naar binnen om zorgen met haar te delen. De ouders die OKA al kenden vonden het prettig en drempelverlagend om bij een vertrouwd iemand terug te komen met een nieuwe hulpvraag.

‘Als ik de OKA niet van te voren al had gekend, dan had ik nog een keer nagedacht of ik mijn problemen zomaar met haar zou bespreken. Dat je iemand kent is wel heel belangrijk’. (Turkse moeder, 2 kinderen 4-12jr)

Een deel van de ouders voor wie de OKA nog onbekend was, was in eerste instantie terughoudend om met de OKA in gesprek te gaan. Twee zaken spelen daarbij mee: eerdere slechte ervaringen met hulpverlening en het feit dat er soms al contact was met (veel) andere hulpverleners. Dat er een link is tussen OKA en school werkte voor sommige ouders positief en maakte dat zij, soms ondanks enige weerstand, toch open stonden voor een gesprek. Eenmaal in contact met de OKA was de weerstand over het algemeen al snel verdwenen. De volgende citaten van ouders die in eerste instantie minder vertrouwden hadden ofwel het contact met de OKA teveel vonden worden, illustreren dit.

‘I always look for information about childrearing, and I am open to new input, but I had a bad experience before. I had brochures of the OKC, but didn’t dare to go’. De link via school maakte dat moeder wel open stond voor een gesprek met de OKA. Maar doorslaggevend bij het overwinnen van haar wantrouwen of schroom was de persoonlijkheid van de OKA. ‘Her personality counted a lot. I opened up to her from the first interview. She guided me, and she is really hands-on. (Aziatische moeder, 1 kind 4-12jr)

Een andere moeder vertelt dat ze eerder ook al eens hulp aangeboden had gekregen door OKA (in haar vorige functie), bij bezoek aan het consultatiebureau. Maar dat wilde moeder nooit; ze had er ook weinig vertrouwen in, ‘want dan huil je bij iemand uit en verder gebeurt er dan niks’. Op het moment dat moeder toch bij de OKA aanklopte was haar uitkering gestopt. (...) ‘ik wist gewoon niet meer wat ik moest doen. Dus toen ging ik naar de GGD (het consultatiebureau) om hulp te vragen. Van “Mijn geld is gestopt, dit en dat is gebeurd, en waar ze me konden helpen”’. (Surinaamse moeder, 2 kinderen 0-4jr)

Een aantal eerste indrukken die bij ouders achterbleven van OKA’s: ‘een prettig persoon’, ‘fris, optimistisch en energiek’, ‘spontaan, toegankelijk, niet oordelend’. Wat in het algemeen als belangrijk wordt ervaren in het contact met OKA is de ‘klik’. Ouders vinden het onder andere fijn dat de OKA goed

luisterde, meedacht en de ouder serieus nam, oplossingsgericht dacht, niet oordelend was en een gevoel van vertrouwen gaf waardoor de ouder(s) zich niet alleen voelden staan. Het laagdrempelige karakter van de OKA-functie waarden ouders eveneens sterk. Dat er de mogelijkheid is om gewoon even binnen te lopen, zowel voor henzelf als ouders als voor hun schoolgaande kinderen. De ouders waarbij echtscheidingsproblematiek aan de orde was benoemen het als erg prettig dat de OKA oog had voor de belangen van het kind, en dat OKA zich neutraal opstelde en van beide ouders het vertrouwen wist te winnen.

Verwachtingen van ouders over de OKA

De wijze waarop ouders hulp ervaren, hangt samen met hun verwachtingen vooraf. In de gesprekken is dan ook gevraagd naar wat ouders vooraf verwachtten van de OKA, en of hun verwachting uitkwam.

Enkele ouders hadden negatieve verwachtingen, vaak op grond van eerdere ervaringen. Sommigen hadden bijvoorbeeld verwacht dat het erg lang zou duren voor er hulp op gang zou komen (en waren vervolgens verrast door de snelheid waarmee hulp werd ingezet).

Een aantal ouders had geen specifieke verwachting vooraf over de OKA. Bijvoorbeeld omdat zij zichzelf verantwoordelijk voelen voor het oplossen van hun problemen, of zich realiseren dat ze niet alles kunnen verwachten van een OKA. 'Als ik had verwacht dat ze al mijn problemen zou oplossen dan was ik flink bedrogen uitgekomen' (Surinaamse moeder, 1 kind 0-4jr). De verwachting dat de OKA al ouders' problemen op zou pakken kwam ook voor. 'Maar dat is het niet!', zegt een moeder lachend, 'Ze helpen je méé' (Surinaamse moeder, 1 kind 4-12jr). Deze moeder realiseerde zich al snel dat de OKA er is om te ondersteunen maar niet om alles voor haar op te lossen.

Verschillende ouders zagen een OKA als iemand die er is om ouders en hun kinderen te helpen. Een persoon waarbij ouders en kinderen altijd kunnen aankloppen. Een moeder gaf aan dat zij ook het idee had dat de OKA er is voor de relatie tussen kind en ouder, maar dat de OKA haar zoon amper gezien heeft (Nederlandse moeder, 1 kind 4-12jr).

Andere ouders hadden verwacht dat de OKA zou helpen 'de weg te vinden' zonder verdere duidelijk een beeld te hebben over de wijze waarop. Dus de OKA als een soort sturende hulpverlener die ouders naar de juiste stappen zou toeleiden. Zo was er een vader die hoopte dat de OKA direct inmenging van BJAA voor het gezin kon inzetten. Dit kon niet direct; onder andere omdat er al hulp in het gezin aanwezig was en de OKA lopende trajecten niet direct kon doorkruisen.

Wij spraken in dit onderzoek twee ouders die in een (v)chtscheiding waren verwickeld. Hun verwachtingen van de OKA en ook de wijze waarop de OKA ondersteuning vorm gaf, verschilde. Een vader vond het bijvoorbeeld vooral belangrijk dat de OKA zijn zoon zou ondersteunen door met hem te

praten; hij verwachtte van de OKA geen hulp of begeleiding bij het oplossen van problemen tussen hem en zijn partner. De OKA deelde deze opvatting. Een andere OKA begeleidde ouders juist wel bij het maken van onderlinge afspraken; dit was belangrijk om ondersteuning voor het kind te kunnen opstarten (eis van een externe hulpverlener waar het kind als was aangemeld).

Eigen kracht

Een belangrijk element in het nieuwe jeugdstelsel is het ondersteunen van eigen kracht van ouders en jeugdigen. Het kan daarbij om verschillende aspecten gaan: het stimuleren van zelfredzaamheid of verantwoordelijkheid voor het vinden van oplossingen bij individuen, maar bijvoorbeeld ook het verkennen van mogelijkheden van steun in het informele netwerk rond het gezin. Verschillende ouders geven expliciet aan te zijn aangemoedigd door OKA om hun eigen kracht aan te spreken. Bijvoorbeeld doordat zij zelf dingen moesten oppakken, zoals een telefoontje plegen (soms in aanwezigheid van de OKA als steuntje in de rug). Dit gaf vaak een goed gevoel; het gevoel dat de OKA vertrouwen in hen had.

‘OKA ging uit van mijn eigen kracht. Ze zou alleen een steuntje in de rug bieden. Het is fijn als iemand je laat merken dat ze in je geloven. Dat voelt veel prettiger.’ (Surinaamse moeder, 1 kind 0-4jr).

Verschillende ouders tonen zich ambivalent over het inzetten van eigen kracht. Zij geven aan bijvoorbeeld geen netwerk te hebben.

‘Eigen Kracht is het meest waardeloze wat er is! Ik heb geen betrokken familie. Ze hebben een eigen baan, een eigen gezin, ze wonen niet in Amsterdam. En verder zijn ze liever lui dan moe! (lacht). Het is een mooie term, maar daar blijft het bij. Het heeft geen doel’. (Surinaamse moeder, 3 kinderen 12-18jr)

Juist de ouders die niet kunnen terugvallen op hun netwerk geven aan dat zij zonder de steun van OKA er anders alleen voor zouden staan. Een Marokkaanse pleegmoeder: ‘Kijk in dit soort situaties heb je toch steun van iemand nodig en dat heb ik bij OKA gelukkig gevonden. (...) Je moet toch de steun van iemand hebben, want in je eentje bereik je het niet.’ Soms hebben ouders wel een netwerk, maar willen zij er geen beroep op doen, bijvoorbeeld omdat het niet zou passen in hun (etnische) gemeenschap om familie te belasten (bijv. een Turkse moeder).

Voor andere ouders was het inzetten van het netwerk soms juist iets vanzelfsprekends. Zij geven aan zelf het netwerk al betrokken te hebben zonder dat de OKA daar specifiek aandacht voor had. In enkele interviews is naar voren gekomen hoe eigen kracht (bijvoorbeeld de inzet van een netwerk) kan helpen bij het oplossen van problemen. Zo vertelt een Turkse moeder

over een jongen uit de buurt die steun geeft aan haar zoon: 'Als die jongen hem iets zegt, dan heeft dat wel invloed, ouders zeuren alleen maar'. Een andere moeder geeft aan dat zij veel hulp heeft gekregen en nog steeds krijgt van haar vriendinnen. Als het allemaal, ondanks de steun van haar vriendinnen, echt niet lukt weet ze dat ze kan terugvallen op de steun van het Ouder-en-kindteam. Een vader vertelt over de steun die hij van vriend(inn)en in zijn netwerk heeft ervaren bij zijn scheiding:

'De moeder en ik waren hard op weg richting een vechtscheiding, en dat is gelukkig niet gebeurd, maar de spanningen waren er genoeg. We hebben hulp gekregen van vriendinnen. We waren op een verjaardag en gezamenlijke vriendinnen van ons zagen hoe wij met elkaar omgingen en die hadden echt zo iets van "zo kennen we hun niet en we grijpen hun bij hun nek en we gaan het eventjes goed oplossen".' (Nederlandse vader, 1 kind 4-12jr)

Ervaring met ondersteuning van OKA

De ouders zijn grotendeels erg tevreden over de hulp en ondersteuning die er geboden is door de OKA's. Onder andere wordt de OKA gewaardeerd als centraal aanspreekpunt waar ouders altijd op kunnen terugvallen. De 'klik' met de OKA en het vertrouwen dat de OKA aan ouders gaf maakte dat ouders open waren en zich gehoord voelden. Daarnaast worden genoemd: de (oprechte) betrokkenheid bij het gezin, of het feit dat er nu (voor het eerst) goede hulp op gang kwam (al dan niet via het inzetten van externen).

'Ik kon iedereen (nu) vertrouwen, ik kon makkelijk en snel de juiste personen vinden, een bekend gezicht (de OKA) waar je altijd even snel iets kan vragen is heel belangrijk. Ik kon rustig mijn eigen vragen stellen, ik hoefde me niet te schamen. Ik kon alles open bespreken.' (Turkse moeder, 2 kinderen 4-12jr)

De OKA gaf moeder het gevoel er echt voor haar te zijn, en praktisch met haar te denken/doen. Ze voelde dat ze er niet alleen voor stond. 'I felt in good hands. I felt: someone is going to take care of my child'. (...) 'She (the OKA) told me from the start they (the OKT) are open to anything; they discover with you what is best for children. I made it clear what I need for my child. She worked with that and made it work for me. It's amazing how it works'. (Aziatische moeder, 1 kind 4-12jr)

De ervaring van hulp hangt deels samen met de mate waarin ouders zich betrokken voelen in de gekozen vorm van aanpak en in hoeverre zij zich echt gehoord voelen. Over het algemeen lijken OKA's dit goed te doen, in de ogen van ouders. Veel ouders vertellen dat de OKA goed luisterde naar wat er op dat moment voor hen speelde, voordat er in de ondersteuning (waar nodig) stappen ondernomen werden om hen verder te helpen. In meerdere

interviews komt naar voren dat de OKA samen met de ouder(s) keek naar wat de mogelijke stappen of oplossingen waren voor de situatie waarin zij verkeerden. Een Surinaamse moeder bijvoorbeeld geeft aan dat de oplossingen samen met haar bedacht zijn, 'het meeste kwam al bij mij vandaan, ik wist wat ik nodig had'. Dat ouders zelf de mogelijkheid kregen aan te geven wat zij nodig hadden steunde hen ook in het gevoel serieus genomen te worden.

'Ik heb eindelijk iemand gevonden die me wél begrijpt. In plaats van dat ik jón moet begrijpen.' Moeder had niet het gevoel dat de OKA iets opdrong. 'Ze heeft niet gekeken naar wat moet, maar naar wat werkt'. (Surinaamse moeder, 2 kinderen 4-12jr)

'Ik heb de regie in mijn gezin. (...) Je gaat voor mij niet beslissen. We kunnen erover prátén, maar je gaat me niet zeggen: we gaan dat en dat doen' (Surinaamse moeder, 3 kinderen 12-18jr)

Het geldt echter niet voor alle ouders dat zij in de stappen betrokken werden voor de in te zetten hulp. Een enkele ouder gaf aan het juist prettig te vinden dat de OKA zelf met de goede oplossingen kwam, een teken dat zij goed geluisterd had naar de situatie van de ouder. Het belang van afstemming met ouders' wensen bleek soms ook uit hulpverleningservaringen van ouders met externe partijen. Één moeder zegt bijvoorbeeld over de opvoedhulp die Samen DOEN haar nu aanbiedt:

'Het gaat goed met die kinderen, alleen hebben ze geen ruimte. Ik wil dat ze gewoon een eigen kamer krijgen. Daarmee moeten ze me helpen niet om mijn kinderen, dat ze komen kijken hoe mijn kinderen spelen, of hoe ik om ga met mijn kinderen'. (...) 'Ik weet niet wat ze willen van mijn kinderen. Je bent gewoon bang. Dat ze straks mijn kinderen willen nemen'. (Surinaamse moeder, 2 kinderen 0-4jr)

Enkele ouders laten blijken dat zij goed in de hand konden houden wat ze wel en niet wilden. Ze konden bijvoorbeeld aangeven als het teveel werd.

'In het begin werd er teveel hulp aangeboden.' De hulp was volgens moeder toen niet goed op elkaar afgestemd. 'Dat werd op een bepaald moment teveel. Ik heb toen zelf de keuze gemaakt: ik heb toen alleen de therapie aangenomen en de Triple P cursus.' (Surinaamse moeder, 1 kind 0-4jr)

Naast positieve ervaringen met de wijze waarop ouders ondersteund zijn, noemen enkele ouders specifieke verbeterpunten. Deze betreffen maar deels het functioneren van de OKA; deels betreft het ook onvrede over aspecten waar de OKA maar zijdelings of geen invloed op heeft. Bijvoorbeeld, ouders zijn minder tevreden over een externe hulpverlener, of over het feit dat OKA

en anderen hen niet hebben kunnen helpen aan een woning. Sommige ouders vonden het jammer dat zij of hun kind met de komst van de OKA met een nieuwe persoon een contact moesten opbouwen. Een vader in scheiding benadrukt dat het bij echtscheidingen belangrijk is dat beide ouders dezelfde informatiepositie hebben, en dat dit niet helemaal het geval was. 'Ik weet dat er tussen moeder en OKA nog wel contact is geweest telefonisch en via WhatsApp en dat is niet met mij geweest'. Vooral als het om afspraken over de kinderen gaat is het van belang beide ouders te betrekken. En om neutraliteit te bewaken. Al ging dat laatste in zijn geval goed, toch geeft de betreffende vader mee: als OKA's door een ouder worden benaderd in verband met een (dreigende) scheiding, betrek dan actief de andere ouder; zeker bij zaken die de kinderen betreffen. Een gescheiden moeder geeft als tip de positionering als OKA op school te benutten om ondersteuningsprogramma's voor kinderen zoals 'KIES' naar de school te halen en daar aan te bieden. Zij mist op het moment nog adequate hulp voor haar kinderen.

In het onderzoek zijn ook verschillende ouders geïnterviewd die al eerdere ervaring met de (jeugd)hulpverlening hadden. Voor een aantal van deze ouders geldt dat zij zich (voor de eerste keer) serieus genomen voelden doordat de OKA doorvroeg en niet alleen uitging van de al bekende gegevens vanuit een dossier bijvoorbeeld. Het feit dat OKA's doen wat ze beloven wordt door verschillende ouders eveneens als positief benoemd, omdat zij dit in het verleden niet altijd als zodanig hadden ervaren. Helpend daarbij is ook het feit dat OKA's taken op zich namen die andere hulpverleners soms lieten liggen,

'Als ze zegt dat ze iets zal doen, dan komt ze haar beloftes na. Ze werkt echt heel goed. En ze doet eigenlijk ook heel veel wat de jeugdzorg (BJAA) eigenlijk hoort te doen.' Het is voor M voor het eerst dat zij iemand tegenkomt die echt doet wat ze eigenlijk hoort te doen. 'Ik hoef maar te bellen en ze staat voor me klaar.' (...) De OKA is volgens moeder een: 'engel die ik echt nodig had.' (Marokkaanse pleegmoeder, 5 pleegkinderen 4-18jr)

'OKA heeft de dingen uitgezocht, in plaats van de dingen klakkeloos aan te nemen (uit bestaande dossiers). Het team is de enige geweest die goed is gaan kijken wat er aan de hand was' (...) 'OKA was als een broer, een hulpverlener'. (Surinaamse moeder, 1 kind 4-12jr)

Dat ouders soms 'eindelijk' een hulpverlener troffen waar zij positief op terugkijken, heeft er vaak mee te maken dat eerdere hulpverleners niet aan ouders' verwachtingen konden voldoen. De hulp die zij verwachtten kwam laat of niet op gang, de hulp was er niet op de momenten dat zij het echt nodig hadden. Daarnaast kwam het voor dat het voelde alsof de hulpverleners ouders in een richting stuurden waar zij zelf niet achterstonden, of dat de

contacten erg bureaucratisch overkwamen. Eén van de ouders gaf aan dat zij in de veertien jaar waarin zij bekend is met Bureau Jeugdzorg vaak voor een gesloten deur stond en momenten had waarop zij nergens terecht kon. De hulp die de OKA biedt is nieuw voor deze ouder. Een vader vertelt dat hij de hulp van een externe partij als weinig ondersteunend ervoer, waardoor hij toch, ook in crisissituaties, terugviel op de OKA voor ondersteuning of hulp. Dit terwijl de OKA eigenlijk niet de directe hulpverlener was in dit gezin, maar de contactpersoon op school.

Naast negatieve ervaringen met andere hulpverlening buiten het OKT kwamen er overigens ook positieve ervaringen naar voren in de interviews met ouders. Wat een (Turkse) moeder aansprak in de ondersteuning van een GGZ instelling waarnaar zij door de OKA was doorverwezen, was dat er systeemgericht gewerkt wordt. In een ander gezin werd de nieuwe werkwijze van Bureau Jeugdzorg, nu Jeugdbescherming (JBRA), als goed ervaren. De gezinsmanager benoemde expliciet dat er gewerkt ging worden met eigen kracht en het betrekken van het netwerk bij de zorgen in het gezin en dat werd gewaardeerd. Over de hulp van Samen DOEN is een aantal ouders ook tevreden. Een Nederlandse moeder stelt dat SD dezelfde rol als de OKA op zich nam maar volgens haar meer mogelijkheden en tijd heeft om thuis te komen bij het gezin dan de OKA. De tevredenheid van een andere (Surinaamse) moeder met jonge kinderen betrof met name ondersteuning in praktische zaken.

Samenwerking tussen de betrokken hulpverleners

In de gezinnen waar meerdere hulpverleners betrokken waren is gekeken naar hoe de samenwerking is verlopen. Een aantal van de ouders reflecteerde eveneens op de samenwerking tussen de betrokken OKA en de andere hulpverleners die bij het gezin betrokken waren.

De meeste ouders zijn positief over de samenwerking. In de casuïstiek is een aantal ouders naar de OKA verwezen door andere instellingen. Dit samenwerkingsverband heeft er toe geleid dat sommige gezinnen al in een vroeg stadium de ondersteuning kregen die zij op dat moment nodig hadden.

Moeder heeft desgevraagd de indruk dat er goed is samengewerkt. In dit geval: het feit dat de buurtregisseur direct contact heeft opgenomen met het team toen er een incident heeft plaatsgevonden. De buurtregisseur had moeder ook verteld welke hulp het Ouder-en-kindteam konden bieden. 'Er is goed samengewerkt, alles was duidelijk', aldus moeder. Als de buurtregisseur er niet was geweest, had moeder waarschijnlijk geen contact gehad met OKA. Met AMW misschien uiteindelijk wel, maar nog niet op dat moment. (moeder van gemengde herkomst, 4 kinderen)

Ook andere ouders zijn positief over de samenwerking en vertellen dat de OKA de hulp goed afstemde met de andere betrokken hulpverleners. Hoe

deze afstemming en samenwerking in zijn werk ging was verschillend per casus. Soms per telefoon met toestemming van ouders, ook werden er overleggen georganiseerd met ouders en de betrokken hulpverleners. Een tevreden ouder vertelde hoe dit gerealiseerd werd in haar geval.

'We maken één keer in de zoveel tijd afspraken, dan komen we met elkaar bijeen. Met jeugdzorg, speltherapie (OP), de OKA en ik en dan praten we wat er tot nu toe gebeurd is en hoe het gaat en OKA vertelt dan over hoe het gaat op school. En over hoe het thuis gaat vertel ik: dus ervaringen uitwisselen. Dat gaat tot nu toe heel goed. Dan hoor je hoe het overal gaat, want je wilt ook weten wat er op de afspraken en op school gebeurt. De samenwerking is wel heel goed ja.' (Marokkaanse pleegmoeder, 5 kinderen 4-18jr)

Zoals al eerder aan bod kwam is een goede afstemming tussen de hulpverleners essentieel zodat er niet teveel hulp wordt aangeboden op hetzelfde moment. In de samenwerking tussen school en de OKA ervaren ouders het als prettig dat de OKA snel contact heeft met de leerkrachten, IB-er en directeur van de school. Als er iets op school aan de hand is met één van de kinderen is de ervaring van ouders dat dit nu met de OKA sneller opgepakt wordt dan voorheen. De OKA kan (als een tussenpersoon) moeilijkheden tussen het kind en de docent bespreekbaar maken en alleen het nodige met de docent bespreken. Een (Marokkaanse) vader geeft aan: 'het voelt vertrouwelijk dat de leerkracht niet alles hoeft te weten op die manier'.

Naast de positieve ervaringen op het vlak van samenwerking en afstemming tussen hulpverleners kwam er uit een aantal interviews naar voren dat ouders niet altijd tevreden zijn op dat vlak. Zo is één moeder minder te spreken over de samenwerking met de mentor op school en mist zij feedback vanuit school over haar zoon. Een vader heeft de hulp in de periode voordat het gezin over ging naar BJAA, en de OKA, de OP en een GGZ-instelling het gezin begeleidden, als te versnipperd ervaren. Hij meent dat het niet helpt dat er verschillende partijen met verschillende financieringsbronnen een gezin helpen. 'Beter 1 gezin, 1 gezicht/plan, met geld van de gemeente', aldus vader. Als alles onder de gemeente valt denkt vader dat er betere controle is op fouten, en dat er sneller één manier van werken komt. 'Want nu doet iedereen iets anders' (Marokkaanse vader, 4 kinderen 0-12jr). Een moeder (in een echtscheidingssituatie) gaf aan dat het, voor zowel de OKA als moeder, moeilijk was dat er soms verschillende visies op de problematiek of oplossingsrichtingen zijn bij verschillende partijen. Daardoor was het lastig de hulp op gang te brengen voor de kinderen.

Voorwaarden voor het slagen van de hulp

Door de hulp van de OKA kregen veel ouders weer grip op de situatie. Opvallend is dat verschillende ouders aangeven dat als het meest urgente probleem is opgelost het op de andere vlakken ook beter zal gaan. Op het

moment dat ouders bijvoorbeeld met het belangrijkste probleem geholpen waren, stonden zij weer open voor het aanpakken van andere stappen waar ze aan wilden werken. Een moeder was bijvoorbeeld geholpen met de huisvesting en voelde zich daarna op een punt dat zij toe was aan het aangaan van sociale contacten en werk. Eenmaal geholpen hebben ouders weer het gevoel verder te kunnen. 'Het gaat nu ZOVEEL beter dan een jaar geleden' aldus een andere moeder. Zij vindt dat zij goed geholpen is. Nu zij weer de steun heeft van een therapeut, haar kind naar een voorschool gaat en zij in staat is meer structuur en rust te bieden aan haar zoontje, kan zij weer verder.

Een terugkerend thema in de gesprekken met ouders is het staken van mogelijkheden door de huidige bezuinigingen of regelgevingen binnen instanties. Hierdoor komen sommige gezinnen niet verder, ondanks de inzet van de OKA. Een vader stelt dat de schuldhulpverlening loopt, maar de hulp voor zijn kind nog niet geregeld is. Dit is volgens vader het gevolg van bezuinigingen. De hulp voor zijn kind kost handenvol geld, wat het gezin niet kan betalen. Een moeder heeft door omstandigheden geen recht op thuiszorg. Ze trekt de conclusie: 'De wet is niet invalide-vriendelijk. Iedereen (alle hulpverleners) heeft zich ingezet, maar het schort aan de middelen. Ik kan de hulpverleners niets verwijten, ze hebben zich ingezet. Maar ook zij zijn afhankelijk van middelen' (Surinaamse moeder, 3 kinderen 12-18jr).

Een aantal gezinnen konden verder na de hulp van de OKA, sommige ouders vertelden nog niet zonder de steun van de OKA te kunnen ten tijde van het interview en een aantal gezinnen zijn doorverwezen naar bijvoorbeeld de Jeugdbescherming of Samen DOEN. Over het algemeen gaven alle ouders aan het prettig te vinden dat de OKA een blijvend aanspreekpunt is waar ouders en/of kinderen naar toe kunnen gaan/op terug kunnen vallen. Een vader denkt dat zijn kind mogelijk juist nu hij met KIES is gestopt weer bij de OKA zal aankloppen. De laagdrempeligheid en toegankelijkheid van de OKA is voor het kind erg prettig. Bij een gezin dat nog in contact is met de OKA vertelde moeder in het interview dat zij weet dat er een moment komt dat de OKA afsluit. Moeder vindt dat prima, omdat ze weet dat ze aan de bel kan trekken als er iets is.

De plek en de rol van de OKA op school of het OKC wordt als goed ervaren. Een moeder benoemt dat ze altijd even bij de OKA op het OKC kan binnen lopen of haar kan bellen als er iets is, de OKA stelt moeder dan bijvoorbeeld gerust en reageert snel op haar vraag. Een vader vertelt: 'het is echt een goed idee om iemand op school te hebben, iemand die er is, en meedenkt om problemen op te lossen en kunde heeft.' Een zorg die een aantal ouders uitte, is dat het nog niet bekend is of dezelfde OKA volgend schooljaar weer aanwezig zal zijn op de school. Een moeder zegt: 'Dat zou ik wel heel erg jammer vinden, ja echt. Want dit soort mensen zijn hard nodig op school. Want niet allemaal zijn ze zo.'

Conclusies

Ouders die wij interviewden zijn over het geheel genomen erg tevreden met de hulp die zij van OKA hebben ontvangen. Een veel genoemde factor van belang daarbij is het vertrouwen of de 'klik' die ouders voelden bij de OKA. Daarnaast werd de afstemming van hulp rond het gezin (en de rol die OKA daarbij innam) in de meeste gevallen als positief ervaren. Ook de intermediaire positie die OKA inneemt tussen ouders en school werd in sommige gevallen expliciet gewaardeerd. Belangrijk in het contact tussen ouder en OKA was dat de laatste ouders het gevoel gaf goed te luisteren, een neutrale houding had, hen serieus nam, en samen met hen keek naar wat belangrijk was voor het gezin. Soms was ondersteunend bij het initiële vertrouwen dat ouders de OKA al kenden vanuit een vorige functie. Veel ouders hebben het gevoel dat zij betrokken werden in oplossingsrichtingen. In enkele gevallen was het juist fijn dat OKA meer de leiding nam en problemen oppakte. De ervaring dat de OKA de beloftes na kwam vonden ouders heel prettig, iets wat zij in eerdere hulpverleningscontacten niet altijd zo hadden ervaren. Eerdere negatieve ervaringen vormden soms een drempel die eerst beslecht moest worden voordat ouders open stonden voor hulp. Een deel van de ouders is via de OKA zelfredzamer geworden of heeft geleerd netwerken beter te benutten; wat overigens niet betekent dat alle ouders (al) geheel zelfstandig verder kunnen.

Genoemde verbeterpunten waren beperkt en betreffen maar deels het functioneren van de OKA. Ouders hebben bijvoorbeeld moeite met de wijze waarop wet- en regelgeving op het gebied van huisvesting en recht op zorg in hun situatie uitwerkt. Een enkele ouder heeft een concrete tip voor OKA's; bijvoorbeeld het (nog beter) betrekken en informeren van *beide* ouders bij een scheiding.

Lessen

- Een gezicht in het gezin en financiering uit één bron is prettig; continuïteit (dezelfde OKA's op scholen houden) is belangrijk.
- (Open en betrokken) houding van OKA's en het zich houden aan beloften doorslaggevend voor positieve ervaringen.
- Als het meest urgente probleem is opgelost, zijn ouders vaak toe aan een volgende stap en gaat het vaak (vanzelf) al wat beter op andere vlakken.
- Wet- en regelgeving (wonen, zorg) werken soms belemmerend voor het realiseren van urgente verbeteringen en het verminderen van stress of belasting bij ouders.
- In echtscheidingsituaties beide ouders dezelfde informatiepositie geven, en beide actief betrekken in het contact met de OKA.
- De positionering als OKA op school benutten om ondersteuningsprogramma's voor kinderen zoals 'KIES' naar de school te halen en daar aanbieden.

2.2 *Het perspectief van jongeren*

In de proeftuin Nieuw West (16+) en bij casussen die het voortgezet onderwijs (12-18 jaar) betreffen zijn in totaal zeven jongeren geïnterviewd, in 6 gevallen overigens in aanwezigheid van de OKA. In dit hoofdstuk staan de ervaringen van deze jongeren centraal. Er wordt begonnen met een weergave van het eerste contact met de OKA, vervolgens wordt er achtereenvolgens ingegaan op de verwachtingen en ervaringen ten aanzien van de hulp. Voorts worden de ervaringen in verband met het werken vanuit eigen kracht beschreven, en ten slotte volgt er een terugblik op de verleende hulp en een vooruitblik op de toekomst.

Eerste contact met de OKA

Ten tijde van het interview was het eerste contact met OKA gemiddeld 7 maanden geleden. De meeste jongeren konden zich niet meer herinneren op welke manier ze bij de OKA terecht zijn gekomen. Met een voorzet van de interviewer of aanwezige OKA konden zij er toch vaak wat over vertellen. Het eerste contact verliep op uiteenlopende wijze. In Nieuw West waren de OKA's niet op een school gestationeerd. Daar vormden de hulpverlening aan een jonger broertje of zusje, de moederorganisatie de ingang, of er werd verwezen vanuit andere (hulp)organisaties, zoals schuldhulpverlening of politie. In het voortgezet onderwijs kwamen de jongeren in contact met de OKA doordat een docent of zorgcoördinator hen doorverwees naar de OKA op school. Één jongere werd vanuit zijn oude school doorverwezen naar de OKA op een nieuwe school.

Voor alle jongeren was het bestaan van de OKA onbekend. De meeste jongeren hadden zelf het initiatief genomen om hun hulpvraag bij een docent, zorgcoördinator of andere hulpverlener neer te leggen, waarop vervolgens de OKA werd aangeraden.

Leerlinge zegt dat zij via de 'juf', tevens counsellor en haar docente Engels, bij de OKA terecht kwam. Zij wist niet dat er een OKA op school was, zij maakte kennis met haar omdat haar docent haar er op wees en een afspraak voor haar heeft geregeld. Ook de zorgcoördinator was nog niet bekend voor haar. (Meisje, 17, Antilliaans)

Bij één jongere lag het initiatief bij de OKA zelf, omdat zij voor een jongere zus bij het gezin thuis was en de jongen op de bank zag hangen onder schooltijd. Deze jongere geeft de onbekendheid over het bestaan en de mogelijkheden van hulpverlening in het algemeen aan als belemmering:

'Ik wil dat duidelijk wordt dat er heel veel jongens zijn zoals mij, van 16,17,18,19, zelfs 20 jaar, die heel veel problemen hebben, en ook hulp nodig hebben, maar die dit niet laten zien of merken. Ze vragen niet om hulp. Als

je zo meteen naar buiten loopt dan zie je op deze hele straat jongens hangen, en die hebben allemaal hulp nodig, alleen geven ze dat niet toe'. De oplossing hiervoor zou volgens J kunnen zijn: 'Het (dat er hulpverlening bestaat, red.) moet in het nieuws zijn, in de media veel duidelijker verteld worden. De jongeren moeten weten dat er hulp is zodat het op school goed gaat, of dat je hulp kan krijgen bij het vinden van stage of werk. Het moet zichtbaar worden. Want de jongens van mijn leeftijd, mijn vrienden zelfs, die willen ook leuke dingen kunnen kopen, maar ze hebben geen geld. Dus wat gaan ze doen, overvallen plegen. En dan hebben ze wel geld, en zeggen ze, nee ik hoef geen werk meer, ik hoef geen school meer, ik heb al geld. (Jongen, 17, Turks)

Nadat het eerste contact was gelegd, bleken twee jongeren de OKA al vanuit een eerdere functie te kennen. Bijvoorbeeld omdat ze al een training hadden gehad, of omdat het gezin al bekend was bij de moederorganisatie van de OKA. Dit werd als prettig ervaren, mede doordat ze hun situatie niet nog een keer hoefden uit te leggen.

'De OKA kende mijn situatie al en daardoor hoefde ik niet van alles nog een keer uit te leggen.' (Meisje, 20, Turks)

Meer jongeren stellen dat ze het heel fijn vinden dat ze hun verhaal maar één keer hoeven te vertellen aan de OKA, nu deze de casus heeft opgepakt. Ze hebben bovendien ervaren dat de OKA verstand heeft van hun problematiek en snel zaken oppakt. Een meisje met lvb-problematiek vertelt:

'Ik heb het gevoel dat OKA mij beter helpt, want zij snapt me ook veel beter. Want als ik mijn verhaal aan mensen vertel dan snappen ze me wel, alleen is er niet het effect'. Int: 'Wat bedoel je daarmee?'. M: 'Ik moet veel moeite doen om uit te leggen wat ik bedoel, en de mensen begrijpen mij dan niet. Ik moet het verhaal heel vaak vertellen, en dat is niet leuk. OKA die snapt mij wel snel, want zij heeft veel ervaring, vind ik. Ze helpt mij ook goed'. (Meisje, 19, Turks)

Een ander meisje zegt: 'Het verschil tussen OKA en andere hulpverleners is vooral dat de laatsten alleen praten en niks doen. Dat alleen praten gaat irriteren, je moet ook steeds alles opnieuw uitleggen'. De persoonlijkheid, de oprechte interesse en het luisterend oor van de OKA blijken bij te dragen aan het vertrouwen in de OKA. Drie meiden durfden daardoor alles open te bespreken en voelden zich op hun gemak.

De eerste indruk van de OKA: 'Ik vond het best goed, ik vond haar hartstikke lief. Want als ik haar niet lief vind dan kan ik niet mijn problemen vertellen. Dan ben ik niet open, je moet wel een klik met diegene hebben.' (Meisje, 17, Antilliaans)

Verwachting van de hulp

Alle jongeren hadden een specifieke hulpvraag voor de OKA, waarvoor ze een oplossing zochten. In sommige gevallen waren dit hele concrete vragen, zoals het vinden van een baan of stage, of het aanvragen van een uitkering. Maar uiteindelijk bleek in alle gevallen er ook vraag naar basale ondersteuning in het krijgen van overzicht over en grip op de eigen situatie, een luisterend oor, iemand die met de jongere mee wilde denken, of iemand die ze wegwijst maakte in het regelen van zaken bij instanties.

M verwachtte van OKA 'dat ze me kon helpen met dingen die ik niet zelf kon.' Doordat zij niet gewend was aan de gang van zaken in Nederland wist zij niet goed wat er geregeld moest worden en hoe dat dan ging. (Meisje, 17, Antilliaans)

'Samen nadenken over de beste oplossing lukt niet alleen op, maar helpt ook en zorgt voor snellere oplossingen'. (Meisje, 20, Turks)

Ervaren hulp

De beschrijving door de jongeren van de aanpak van OKA is niet heel uitgebreid. In een aantal gevallen werkt de OKA samen met de jongeren aan de oplossing, waarbij volgens de jongeren goed naar ze is geluisterd; zij hebben kunnen aangeven wat ze wel en niet willen. De betreffende jongeren zijn positief over deze manier van aanpakken. Een voorbeeld:

M liet weten aan OKA wat zij wel wilde en niet wilde, zo geeft zij aan. M had niet het gevoel dat zij gedwongen werd om iets te doen wat zij niet wilde. OKA betrok leerlinge bij verdere stappen te ondernemen. 'Als ik vragen had, als ik te veel stress had of te verdrietig was dan kon ik ook naar haar toe. (Meisje, 17, Antilliaans)

Het beeld dat uit alle zeven interviews oprijst, is dat de OKA vaak praktische zaken oppakte. De OKA hielp bij het regelen van studiefinanciering, ging mee naar gesprekken met school, maakte afspraken met verschillende externe hulpverleners, oriënteerde zich in mogelijke vervolgopleidingen, regelde huisvesting, belde schuldeisers en regelde een PGB en persoonlijk begeleider om bij het kinderdagverblijf te kunnen werken. Daarbij lag dan het initiatief bij de OKA maar werden jongeren soms ook gestuurd in vervolgstappen. Dit gebeurde bijvoorbeeld door informatie en advies te geven. Volgens een jongen (17, Turks) heeft hij door het advies van de OKA uiteindelijk besloten dat de Jellinek kliniek ingeschakeld mocht worden. De jongere wilde stoppen met blowen. OKA regelde het eerste gesprek met de andere professional. Maar soms worden jongeren ook gestuurd door ze voor de keuze te stellen: of je start nu met deze hulp, of ik (OKA) kan je niet meer verder helpen. De

betreffende OKA ziet dit als noodzakelijke sturing bij (vooral lvb-) jongeren, een opvoedkundige actie. Deze sturing is doorgaans niet als negatief ervaren door de betrokken jongeren. In één casus had de OKA veel tijd gestopt in het regelen van een werkervaringplek. Toen dit uiteindelijk gelukt was, bleek de cliënt het mentaal niet aan te kunnen. Om verder te kunnen met het zoeken naar een passende dagbesteding voor het meisje, vond de OKA psychologische hulp een voorwaarde. Op de vraag wat M ervan vond dat OKA haar ‘verplicht’ heeft psychologische hulp te aanvaarden zegt M dat wel te begrijpen, ‘want ze heeft heel erg veel moeite gedaan voor mij. Dus ik begrijp wel dat ze dan een beetje boos wordt’. (Meisje, 19, Turks)

Eén jongen was in eerste instantie niet tevreden over de keuze die voor hem gemaakt werd (en waarbij de OKA betrokken was). Hij werd naar een boven-schools project doorverwezen waar leerlingen terechtkomen die uitvallen uit het regulier onderwijs. Toen hij er eenmaal zat was hij er toch wel blij mee. In het interview met de jongen raadt hij andere jongeren juist aan om beter te luisteren naar de hulpverlening.

‘Achteraf heeft het toch wel geholpen. Ik ben rustiger geworden. Ik word niet meer zo snel boos’. J heeft uiteindelijk wel het gevoel dat goed naar hem geluisterd is. ‘Als ik iets nodig had, dan deed OKA er iets mee. Bijvoorbeeld: ik moest voetbal betalen en toen heeft zij het sportfonds aangevraagd’. Hij kan niets noemen wat beter kan. Zijn tip aan jongeren in een vergelijkbare situatie is dan ook: ‘Luisteren naar je hulpverlener/begeleider. Proberen het met alle punten eens te zijn’. (Jongen)

Een aantal jongeren vond dat de OKA met goede ideeën kwam. Juist doordat de hulpverlening meedenkt kom je tot betere en snellere oplossingen, zegt één van hen. Verder vinden de meesten het heel fijn dat er meteen actie ondernomen wordt.

Dankzij de OKA heeft M gehoord over de zangopleiding waar ze graag heen zou willen. Het is heel goed dat OKA een oplossing zoekt voor de huisvesting, dat moeder ergens anders gaat wonen. (Meisje, 17, Antilliaans)

‘Als je met twee personen bent, en je samen een oplossing bedenkt, dan kan je beter en sneller van je problemen afkomen. Sommige dingen, die ik zelf niet had bedacht, daar kwam dan de OKA wel mee. Zo hebben we samen kunnen nadenken over de beste manieren’ zo geeft M aan. (Meisje, 20, Turks)

Eigen kracht

Een belangrijk onderdeel van de nieuwe werkwijze is dat OKA's werken vanuit de eigen kracht van de ouders en jongeren en deze eigen kracht stimuleren en versterken. Door het stimuleren van eigen kracht wordt onder andere beoogd dat cliënten zelf zaken oppakken en zelfredzaam worden. Een aantal jongeren benoemt expliciet dat de OKA hen stimuleert om zelf dingen te regelen.

OKA regelde dan het eerste gesprek met de andere professional, J pakte dit daarna zelf verder op. Hij maakte dan zelf de afspraken en belde met vragen naar hun op. (Jongen, 17, Turks)

'Soms zegt ze wel tegen mij, dat ik iets zelf moet doen. Ik neem haar niet overal als een tas mee naartoe. Ik moest bijvoorbeeld naar de huisarts gisteren om de psychologische hulp aan te vragen'(Meisje, 19, Turks).

Een deel van de jongeren vindt het fijn dat ze het zelf kunnen doen en kan dit, naar eigen zeggen, ook aan.

'Ik vind het fijn dat ik dit zelf allemaal kan regelen: de afspraken maken, de gesprekken zelf voeren. 'Ik vind dat ik best veel zelf doe. En ik heb ook het gevoel dat ik dit goed genoeg kan' (Jongen, 17, Turks).

Anderen willen graag dat de OKA toch wat meer naast ze blijft staan en hen blijft begeleiden, zoals het volgende gespreksfragment illustreert:

OKA: 'M wil graag dat ik veel doe, en dan probeer ik haar te vertellen, dat zij zelf naar die afspraken moet gaan, en dat zij zelf de beslissingen moet nemen. Dat ze die niet moet laten afhangen van wat andere mensen denken of vinden. Ik gebruik dan het verhaal: M zit achter het stuur van de auto en bepaalt of we linksaf, rechtsaf, rechtdoor of achteruit gaan. Ik zit achterin de auto, duw af en toe als M zegt dat het nodig is, en soms ga ik naast haar zitten, om haar wat extra te begeleiden. Maar M blijft aan het stuur. En M moet af en toe naar achteren schreeuwen, DUWEN...'. M: 'Wat een goed voorbeeld hè, ik wil graag dat OKA veel naast me zit, maar OKA gaat zoveel mogelijk achterin zitten'.

Op de vraag of ze ook het gevoel heeft dat zij krachtiger wordt, door de hulp van OKA antwoordt M: 'Als zij door gaat, dan krijg ik ook het gevoel dat het beter wordt. Het is al wel beter dan 7 maanden geleden. Maar nu, op dit moment, vind ik alles een beetje teveel. Dus ik hoop dat OKA nog wel eventjes naast me in de auto blijft zitten'. OKA: 'Nee ik ben al uitgestapt, ik duw alleen nog'. M: 'Dat is beter dan niets'. (Meisje, 19, Turks)

De vraag naar eventuele hulp uit het sociale netwerk, die, volgens een aantal jongeren, door de OKA is gesteld wordt door verschillende jongeren afgewezen. Enkele jongeren noemen het niet kunnen of willen belasten van een (toch al zwak) netwerk als reden waarom zij hun netwerk niet verder willen inzetten. Deze jongeren staan niet negatief tegenover hulp vanuit het netwerk, maar willen zichzelf niet opdringen.

‘Samen oplossingen bedenken had ik niet met mensen uit mijn directe omgeving kunnen bespreken, omdat zij ook veel zorgen aan hun hoofd hebben’. Zo hebben haar moeder en tante niet alleen zorgen over het eigen gezin, maar ook over de oma met Alzheimer. (Meisje, 20, Turks)

De OKA ging mijn vriendin vragen, en mijn vriend van toen. Ik wou gewoon mijn eigen plek hebben. Ik voel me niet prettig als ik bij andere mensen logeer, en mijn moeder zou dat niet leuk vinden. Maar de OKA deed wel haar best om een plek voor me te zoeken op een andere manier. Op die manier liet de OKA zien dat zij zich zorgen maakte en was zij opzoek naar een andere oplossing. Mijn vriend van toen had contact met de OKA en hij ging ook zeggen waar er andere plekken waren of wat ze konden doen om het wat sneller te laten verlopen, dus hij ging ook zo veel zorgen maken. (...) Ik vond het wel goed dat ze ook mijn vriendin heeft betrokken, want ze wordt ook niet betaald om in gesprek met mijn vriendin te gaan om te kijken of ik bij haar kon slapen.’(Meisje, 17, Antilliaans)

Ook komt het voor dat ze zelf niet graag willen dat andere mensen (bekenden) zich bemoeien met hun leven en problemen.

Ik vind het heel vervelend om hen om hulp te vragen. Ik wil hen er niet mee belasten, maar ik wil ook niet dat anderen zich bemoeien met mijn leven. Zelfs als iemand aan mij vraagt, kan ik je helpen, dan wil ik het ook niet. Vooral van mijn ouders wil ik dat niet. Het doet juist pijn als mijn ouders mij moeten helpen. Ik wilde ook niet dat mijn ouders wisten van Jellinek, maar daar zijn ze uiteindelijk toch achter gekomen. Dat vond ik ook heel vervelend. Het is privé’. (Jongen, 17, Turks)

Twee jongeren hebben in hun netwerk wel iemand gevonden die als steun dient, respectievelijk een (oude) vriendin en mensen op school (meisje, 15) en een moeder, die haar zoon leerde positief te blijven.

Terugblik op de hulp van OKA en samenwerking met externe professionals
Alle jongeren zijn tevreden over de verkregen hulp. Eén van de jongere geeft zelfs aan dat de OKA het onmogelijke mogelijk heeft gemaakt.

‘Tijdens een gesprek met OKA heb ik verteld dat ik heel graag op een kinderdagverblijf wil werken. Eigenlijk was dit onmogelijk (volgens school),

maar door OKA is het wel mogelijk geworden. Met heel veel moeite van haar is het gelukt'. (Meisje, 19, Turks)

Op de vraag of de OKA iets beter had kunnen doen, antwoorden alle jongeren ontkennend. Ze zijn heel tevreden over de hulp en ondersteuning die ze hebben gekregen en soms nog steeds ontvangen. Sommige jongeren waren wel eens boos gedurende de maanden dat ze werden geholpen, maar dit zijn ze uiteindelijk allemaal vergeten. Dit komt doordat de OKA vaak veel voor ze gedaan heeft, in mogelijkheden en oplossingen bleef denken in plaats van in problemen, en veel beschikbaar was, soms zelfs op momenten dat er geen afspraak was. Ook wordt genoemd dat de OKA altijd goed luisterde en meteen in actie kwam, de last kon verlichten en heel zorgzaam, lief en aardig was.

M vindt dat niets in de aanpak van OKA beter had gekund. 'Zij heeft echt iets heel groots gedaan. Het werken bij het kinderdagverblijf was echt onmogelijk, en toch is het haar gelukt om dat te regelen. Mijn school zei altijd: M kan dat niet doen. Maar OKA, en ik wil hier heel duidelijk zijn, heeft heel veel gedaan en geregeld, lang gewacht om het voor elkaar te krijgen. Ik ging haar ook bellen op dagen dat we geen afspraak hadden en dan ging ik haar lastig vallen met allemaal vragen. Zij is zo lief geweest, zo aardig geweest, zij heeft echt iets heel groots gedaan. Als ik bij een andere begeleidster was geweest, dan was dat niet gelukt, verwacht ik. Maar omdat OKA zoveel ervaring heeft, denk ik, is het haar wel gelukt. U hoeft zich geen zorgen te maken, dat zij haar werk niet goed doet. Ze doet haar werk echt heel goed. Ik ben echt heel blij met haar'. (Meisje, 19, Turks)

'Ik ben heel tevreden nu'. Zonder OKA had mijn leven er niet zo goed uitgezien: 'Nog steeds die andere school, of helemaal geen school. Thuis op de bank en veel slapen, of veel op straat rondhangen'. (Jongen, 17, Turks)

Ook hulpaanbod dat een OKA zelf uitvoerde, is gewaardeerd. Een jongere die een faalangstraining van OKA heeft gevolgd, zegt dat deze goed heeft geholpen: zijn angst voor toetsen is verminderd. Tijdens de training werden voorbeelden gegeven over hoe je met stress om kunt gaan. Bijvoorbeeld door ademhalingsoefeningen te doen en ook andere ontspanningsoefeningen. 'Ik vond de cursus leuk. Ik moest ook veel lachen. De hele groep heeft met elkaar veel gelachen. Tijdens de toetsen heb ik de ademhalingsoefeningen gedaan, dat heeft geholpen'.

Samenwerking met andere hulpverleners

De meeste jongeren hebben behalve met de OKA ook met andere hulpverleners te maken (gehad). Twee jongeren vonden de lange wachttijd voor hulp (door het invullen van formulieren, screeningsprocessen en wachtlijsten) erg naar. Eén van de jongeren verbergt het feit dat ze wil overstappen naar het

ROC voor haar oude school omdat ze daar alleen maar in onmogelijkheden denken. ‘Wat ik wil, vinden zij onmogelijk’. Ook de OKA in de betreffende casus geeft aan hier tegenaan te lopen. Deze stuit op het feit dat partijen bij voorbaat de handdoek al in de ring gooien, ‘een negatieve invalshoek kiezen, bij voorbaat uitgaan van wat ze niet kan’. Dit komt volgens de OKA waarschijnlijk ook doordat de school de jongeren hun neus niet wil laten stoten, een beetje wil beschermen tegen valse hoop. ‘Maar hierdoor is de inslag natuurlijk erg negatief’.

Een jongere vertelt dat de OKA ervoor heeft gezorgd dat de hulp van andere hulpverleners beter aansloot bij wat hij wilde. Voor die tijd moest de jongere: ‘heel vaak hetzelfde vertellen. Daar werd ik wel een beetje kwaad om. De hulpverleners kenden elkaar allemaal niet.’. Toen hij dit aan de OKA vertelde heeft zij iedereen bij elkaar gebracht:

‘Alle hulpverleners, ik, mijn ouders, en OKA. Daar hebben we allemaal verteld wie we zijn, en wat we graag zouden willen en wat we doen. Dat vond ik heel goed. Nu gaat het wel beter, ik hoef minder vaak hetzelfde verhaal te vertellen. En sommige hulp is ook gestopt’. (Jongen, 17, Turks)

Een andere jongere zegt over de hulp bij een arbeidstoeleidsproject: ‘Ik was maar aan het knutselen, maar ze hielpen niet met het vinden van een baan. Ik kreeg wel hulp bij het maken van een cv, maar die vond ik niet uitgebreid genoeg’. Bovendien werd er volgens haar te laat contact gezocht tussen de OKA en de medewerker van het project, toen bij het project was besloten dat M opnieuw moest beginnen met het traject door haar frequente afwezigheid. M is daar uiteindelijk gestopt en heeft zelf een baan gevonden.

Andere jongeren waren heel tevreden over de communicatie tussen OKA en andere hulpverleners, en ook over de hulp die andere hulpverleners verleenden. ‘Er werd goed afgestemd en gecommuniceerd’, aldus een Antilliaans meisje. Een jongere merkt dat als er problemen zijn op school, de OKA dit hoort van de school. ‘Dan word ik erop aangesproken door OKA’.

Kunnen de jongeren nu verder?

Alle jongeren schetsen een hoopvol toekomstbeeld. De meeste jongeren zijn op het moment van het interview nog midden in het hulpverleningstraject. Enkele jongeren wachten af of ze een vast werkcontract krijgen zodat ze aan schuldhelpverlening kunnen beginnen, zijn net pas begonnen aan bijvoorbeeld psychologische hulpverlening, of hopen toegelaten te worden tot een opleiding. Andere jongeren merken al verbetering door de hulpverlening, ze slapen beter, hebben een betere woonplek gevonden, zijn niet meer verslaafd aan blowen of presteren onder minder druk op school.

Op de vraag of ze in de toekomst zelfstandig verder kunnen zijn de meningen verdeeld. Dit heeft ook te maken met het niveau van de jongeren. Twee jongeren met een licht verstandelijke beperking geven aan dat ze altijd wel

begeleiding nodig zullen hebben. Maar één van hen ziet nog wel mogelijkheden voor verbetering:

Ik heb echt wel een begeleidster nodig. Misschien vinden sommige mensen wel dat ik het nu niet meer nodig heb. Maar ik heb echt nog een begeleider nodig die mij kan helpen. Maar ik kan wel met steeds kleine stapjes ook blijven leren. (Meisje, 19, Turks).

Andere jongeren zeggen in de toekomst zelfstandig verder te kunnen. Zo zegt er een: 'En als alle schulden weg zijn, dan kan ik helemaal zelf verder. Ik ben vooral zelf veranderd, sterker geworden, waardoor ik het allemaal beter aankan'.

Op de vraag of ze de hulp ook aan andere zullen aanraden, zeggen alle jongeren volmondig 'ja'. 'Het helpt echt om samen dingen op te lossen, dat gaat gewoon veel sneller', zoals een meisje zegt. Soms verkoopt het goede resultaat van de hulp zichzelf al. 'Mijn vrienden zeggen: 'ik wil ook zo iemand als OKA, want met jou gaat het heel goed'.

Conclusies

Uit de interviews met de jongeren komt een overwegend positief beeld naar voren van het contact met de OKA, de ervaren hulp en de uitkomsten van de hulp door de OKA. Volgens de jongeren draagt de persoonlijkheid en houding van de OKA bij aan het succes. Er wordt naar ze geluisterd, ze worden begrepen, en ze voelen zich vertrouwd genoeg om alles met de OKA te bespreken. Ten aanzien van de geboden hulp ervaren de jongeren extra sturing als positief en soms zelfs noodzakelijk. Dit wordt bij externe professionals een aantal malen gemist. Het is fijn dat ze door de OKA worden begeleid bij eerste stappen, maar de jongeren willen ook graag dingen zelf kunnen doen en dat gaat ook goed. Een enkele jongere heeft succesvol zijn netwerk in kunnen zetten, maar de meeste jongeren hebben de kracht uit het netwerk nog niet zo ervaren. Deze jongeren willen geen bemoeienis, willen zich niet opdringen, of hebben een zwak netwerk, waardoor ze de inzet eerder als belemmering dan als winst ervaren. Een belangrijk aandachtspunt dat naar voren komt is de onbekendheid van OKA's en hulpverlening in het algemeen bij jongeren. Daarin zou geïnvesteerd moeten worden, volgens een jongere.

Lessen

- Investeren in bekendheid van de OKA.
- Luisteren naar de wensen en verwachtingen van jongeren, en meteen tot actie over gaan waar mogelijk.
- Samen nadenken over het plan van aanpak, begeleiden bij eerste stappen, maar ook zelf zaken laten oppakken.
- Oprechte betrokkenheid en flexibele beschikbaarheid schept een vertrouwensband.

- In beeld brengen hoe jongeren steun kunnen krijgen uit het informele netwerk, als vrienden en familie geen optie zijn.
- Extra sturing is soms belangrijk (met name bij lvb-ers).
- Continuïteit van werkwijze, ook in de flexibele schil.

3 *Doelbereik*

In dit hoofdstuk bezien we in welke mate belangrijke doelen van Om het Kind zijn bereikt in de proeftuinperiode, althans, voor zover af te lezen uit de casussen, en welke elementen daarbij doorslaggevend waren. Het hoofdstuk benut ook inzichten uit de reflectiebijeenkomst. Paragraaf 3.1 richt zich op het bereik van ouders en jeugdigen en de toegankelijkheid van de zorg. Paragraaf 3.2 beschrijft de mate waarin OKA's preventief hebben kunnen werken en lichte problemen licht hebben kunnen houden. In 3.3 komt aan de orde op welke wijze en in welke mate eigen kracht is gestimuleerd in de casussen. Paragraaf 3.4 toont de resultaten van hulp: zijn ouders en jeugdigen goed geholpen door de teams?

3.1 *Bereik en toegankelijkheid*

Preventief werken en eerder de juiste hulp op maat bieden vormen belangrijke ambities van Om het Kind. Dit roept de vraag op of en hoe het lukt om ouders en jongeren goed te bereiken, ook degenen die op afstand staan van het systeem van zorg, en hen dichtbij en snel de juiste hulp te bieden. In deze paragraaf staat deze thematiek, ofwel het vraagstuk van bereik en toegankelijkheid van de OKT's en OKA's, centraal. Eerst bespreken we de aanwijzingen die de beschreven casussen bevatten voor drempelverlaging door de aanwezigheid van OKA's. Vervolgens bezien we welke elementen in hun aanpak bijdragen aan het drempelverlagende effect en aan het ontstaan van vertrouwen als voorwaarde voor effectief werken. Ten slotte komen belemmeringen ter sprake, en voorwaarden voor succesvol functioneren van OKA's in dit verband.

Toegankelijkheid van het OKT en de OKA

De ouders en/of jongeren zijn in de meeste gevallen bij de OKA terecht gekomen via school, IB-er/zorgcoördinator, soms docenten en in één geval de conciërge van school. Soms liep er al contact met de schoolmaatschappelijk werker, en is dat overgedragen aan OKA. Ook het OKC, waar een deel van de OKA's gevestigd is, vormt een kanaal, bijvoorbeeld via de cb-arts of verpleegkundige. Daarnaast kwamen enkele casussen binnen via Bureau Jeugdzorg, de politie of een collega van het OKT. Slechts in enkele gevallen heeft een

jongere of ouder zelf de weg naar de OKA gevonden. Afgaand op de beschreven casussen kan dus nog niet gezegd worden dat de ambitie van laagdrempeligheid van de teams Om het Kind al terug te zien is in de mate waarin jeugdigen of hun ouders de drempel zelf al weten te nemen. Dat het bereik van de OKT's in de beschreven gevallen nog niet groot is, is wellicht niet zo verwonderlijk gezien hun korte bestaan en het gebrek aan bekendheid ervan in de omgeving.

Daarbij moet ook worden opgemerkt dat de selectie van casussen tot vertekening kan hebben geleid: vaak gaat het om zwaardere individuele casuïstiek, en nauwelijks om kleine kortlopende hulpvragen (zie ook hoofdstuk 1). Zoals een aantal OKA's heeft aangegeven, weten jongeren en ouders hen ook toenemend juist met zulke vragen te vinden. De zichtbaarheid en vindbaarheid van de OKA is daarbij een factor van belang. OKA maakt zich benaderbaar voor ouders en jongeren, waardoor persoonlijk contact sneller tot stand komt. Verschillende OKA's brengen naar voren dat hun werkwijze niet heel anders is dan voorheen, bijvoorbeeld als schoolmaatschappelijk werker. Een pluspunt aan de functie van OKA is evenwel dat ze ruimer in hun tijd zitten en daardoor beter contact kunnen leggen met ouders, bijvoorbeeld 'met hen koffie drinken en dan een gesprekje over opvoeden voeren', zoals een OKA zegt. Deze OKA geeft ook themabijeenkomsten en workshops aan ouders op school, over de ontwikkeling en opvoeding van kinderen en andere onderwerpen waar ouders graag informatie over willen hebben, zoals pesten en internetgebruik van kinderen. Dergelijke groepsbijeenkomsten of trainingen kunnen voorts de drempel verlagen om gevoelige zaken te bespreken, zoals over puberteitsproblemen of een onveilig klimaat op school.

Verder is de zelf-aanmelding van jongeren of ouders ook niet de enige aanwijzing voor de toegankelijkheid van het OKT. Zo blijkt de vindplaats school, OKC of buurtcentrum, en het vertrouwen dat gesteld wordt in de professionals waarmee daar al contact is, zoals een IB-er of cb-arts, de schroom om bij de OKA aan te kloppen te verminderen. Enkele OKA's menen dat deze laagdrempelige ingangen hebben gemaakt dat gezinnen eerder in hulp zijn gekomen dan voorheen gebeurd zou zijn. Daarbij komt, zoals meerdere OKA's stellen, dat hun werkwijze ertoe leidt dat jongeren of ouders - als zij eenmaal contact hebben met de OKA - gemakkelijker met andere vragen komen, en dat ook dieper liggende vragen achter de initiële vragen daardoor eerder opborrelen.

De houding en benadering van de OKA kan het vertrouwen en de openheid van cliënten bevorderen. Dit is van groot belang, aangezien wantrouwen en afhoudendheid jegens de hulpverlening geen uitzondering is. Dit speelt bij veel van de cliënten die eerder hulp hebben gehad, zowel volgens de geïnterviewde OKA's als de betreffende jongeren en ouders zelf. De meest genoemde frustratie is daarbij 'dat iedereen om de tafel komt, en dat ze veel beloven, maar dat er niets gebeurt en de situatie hetzelfde blijft'. Daarnaast noemen

ouders en jongeren redenen als zich niet gehoord voelen, traagheid van hulp, afstand tot of onbereikbaarheid van hulpverleners (zie ook hoofdstuk 2). Welke elementen in de werkwijze van OKA's wantrouwen in vertrouwen kunnen doen omslaan bespreken we in de volgende subparagraaf.

Succesfactoren in de werkwijze van de OKA

De toegankelijkheid van de hulp wordt bevorderd door het afspreken op plekken waar ouders en jongeren zich het meeste thuis voelen. Huisbezoek is daarvan het meest wijdverbreide voorbeeld, maar ook andere plekken, zoals een café, zijn genoemd. In een van de proeftuinen is een laagdrempelige buurtkamer de vindplaats, vanwaar ook laagdrempelige contacten plaatsvinden in de buurt en bij de mensen thuis. Zoals een OKA vertelt zou moeder in de oude situatie een oproep op het GGD-kantoor hebben gekregen, 'dan is de afstand groter'.

Verder zijn de OKA's ook bereikbaar via mobiel, mail en WhatsApp: 'We hebben afgesproken dat moeder kon bellen wanneer zij hulp nodig had'. Voor jongeren en moeders telt het dat de OKA 'niet van negen tot vijf' is. Zoals een moeder zegt: 'Ik weet dat ik haar niet zomaar ga bellen als ze niet aan het werk is. Maar als er iets mis zou gaan buiten kantooruren, zou ze het doen .. als méns'. Volgens enkele OKA's is het voor hun cliënten belangrijk dat zij het gevoel hebben dat ze haar, als er iets is, altijd kunnen bereiken. Het geeft jongeren en ouders een veilig gevoel in ieder geval te weten 'dat ze er is'.

De bereikbaarheid en betrokkenheid van de OKA worden vaak in één adem genoemd. Ook betrokkenheid is in de ogen van jongeren en ouders een belangrijke succesfactor. Het gaat daarbij vooral om de persoonlijke band die zij ervaren, en die hen er toe kan brengen hun schaamte opzij te zetten en vragen en problemen aan OKA voor te leggen. Zo vertelt een moeder, die slechte ervaringen had met de hulpverlening, dat ze niet naar het OKC durfde te gaan, maar door de link via school wel open stond voor een gesprek met de OKA. Maar doorslaggevend bij het overwinnen van haar schroom was uiteindelijk de persoonlijkheid van de OKA, 'het 'gevoel dat ze er echt voor me is'. Ook de betrokken OKA ziet 'de klik met moeder' als een succesfactor. Het werken vanuit Om het Kind ervaart zij hierbij als een kans, want de uitgangspunten daarvan 'passen bij mij als persoon en in mijn rol als OKA, het aansluiten zoeken, een vertrouwensband opbouwen, met moeder samen een analyse maken wat zij vindt dat nodig is, en een plan maken, afstemmen wat ze zelf kan, wat de omgeving kan, wat ik als OKA kan bijdragen. Uiteindelijk is zo voor het gezin een sluitend aanbod gearrangeerd'.

Hiermee is een volgend punt aangestipt, het aansluiten bij de vraag en behoeften van de jongeren en hun ouders. Zo denkt een OKA dat de tevredenheid van een door haar geholpen gezin verband houdt met haar aanpak: samen kijken naar wat er gedaan moet worden. 'De OKA helpt bij wat het

gezin zelf wil. Als de hulp verplicht is, heb je een hele andere rol'. Zowel jongeren als ouders waarderen het als de OKA luistert en, mede op basis van hun inbreng probeert 'samen tot de beste oplossing te komen'. Niet oordelend en belerend zijn, is het devies. 'Dan klap je dicht en accepteer je de hulp niet meer', aldus een moeder. Om deze reden is het ook belangrijk dat OKA's zoveel mogelijk hulp kunnen bieden vanuit OKT-kader, ofwel vanuit vrijwilligheid. Dat is ook belangrijk voor het vertrouwen in de hulp.

Verder zijn nog diverse andere zaken genoemd die bijdragen aan het vertrouwen in de (hulp van) OKA. Niet het minst belangrijk is de continuïteit die zij biedt ('bij nieuwe hulpverleners was ik weer dichtgeklapt') en haar spilfunctie in het net van hulpverleners, een thema dat wij in paragraaf 4.4 nader bespreken. Warme overdracht door de OKA, als toch een andere hulpverlener in het geding komt, kan de confrontatie met 'weer een nieuw gezicht' vergemakkelijken en ertoe bijdragen dat het vertrouwen in deze persoon sneller tot stand komt. Niet te onderschatten is ook OKA's bereidheid om steun te bieden bij praktische zaken, zoals het invullen van formulieren, of hulp bij aanschaf van een bril of bij het aanvragen van een sportfonds voor kinderen. OKA is een 'doe-iemand', zoals een moeder waardierend zegt. Zie hierover ook paragraaf 3.2.

Een laatste factor die het vertrouwen in de hulp van OKA's kan doen toenemen betreft de inzet in migrantengezinnen van OKA's die zelf een migratieverleden hebben, of afkomstig zijn uit dezelfde etnische groep. Een OKA waardeert de handelingsruimte die de proeftuin mede op dit punt biedt: 'Als er een Turkse hulpverlener nodig is, dan kan dat gewoon. Bij (moederorganisatie) zijn we meer uitsluitend op jongeren gericht. Dan had ik gezegd: dit is niet mijn taak. En het beleid is anders: helpen 'omdat ze Turks zijn' gebeurt daar niet. Hier is het uitgangspunt 'doen wat nodig is'. Ik doe wat nodig is, desnoods ook in mijn vrije tijd. Het is belangrijk dat je daarin ook vertrouwen krijgt'. Deze OKA meent dat haar hulp in het gezin van de casus, rondom twee lvb-jongeren, mede geaccepteerd en effectief is vanwege de gedeelde achtergrond en taal. Een andere OKA meent eveneens dat haar etnische achtergrond heeft bijgedragen aan het succes in de betreffende casus: zij vond een ingang bij moeder omdat haar Surinaamse achternaam vertrouwen wekte. Waaraan zij overigens toevoegt dat haar benadering evenzeer een rol heeft gespeeld: 'Ik kom binnen en zeg "vertel maar", ik kom vooral hun verhaal aanhoren'.

Belemmeringen

OKA's die op vindplaats school werken kunnen soms een klimaat aantreffen waarin - naar hun mening - ouders niet als belangrijke partners gelden. Enkele OKA's signaleren op scholen wantrouwen en negatieve beeldvorming ten aanzien van ouders of leerlingen. Dit maakt het voor hen lastiger om zich

open en uitnodigend tegenover hen op te stellen en 'uit te stralen dat zij terechtkunnen voor laagdrempelig advies'.

Volgens meerdere OKA's brengt het nauwe contact met ouders of jongeren ook dilemma's met zich mee. Zij investeren vaak veel in het contact, en deze investering kan er sterk toe bijdragen dat er een 'doorbraak' komt waarin onderliggende problemen aan de oppervlakte komen. Maar tegelijk kan het voorkomen dat OKA's vervolgens het gewonnen vertrouwen maar moeilijk prijsgeven, ook als doorzetten naar bijvoorbeeld Samen DOEN meer voor de hand ligt.

Een OKA ervaart 'ethische dilemma's' in relatie tot het vertrouwelijke contact. Kun je bijvoorbeeld een uitnodiging voor een lunch bij iemand thuis aannemen of niet? Of kun je een oppasbureau suggereren aan een moeder? Wat als de oppas niet goed functioneert, hoe zit het dan met jouw verantwoordelijkheid hierin? Een andere OKA, die werkt voor 16-plussers, vraagt zich bij haar casus of de betrokken jongere, die af en toe belt om even te kletsen, haar wel ziet als hulpverlener. Ze is voor hem een vertrouwenspersoon, maar hij vertelt haar lang niet alles. De OKA twijfelt daarom of haar investering in het contact wel terecht is. Ten slotte kan het nauwe contact van OKA's met ouders en jongeren er ook toe leiden dat de verleiding ontstaat zich te veel voor hun karretje te laten spannen, of haar onpartijdigheid, bijvoorbeeld in relatie tot de school, te verliezen. Zie hierover verder de paragrafen 3.3 en 4.3.

Conclusies

Een eerste conclusie op basis van de bevindingen is deze: de zichtbaarheid, vindbaarheid en benaderbaarheid van de OKA's vormen factoren die de toegankelijkheid van de OKA positief beïnvloeden. Verder blijkt de vindplaats school, OKC of buurtcentrum, en het vertrouwen in de professionals aldaar de schroom om bij de OKA aan te kloppen te kunnen verminderen. Bovendien leidt de werkwijze van OKA's ertoe dat jongeren of ouders, als het contact eenmaal is gelegd, gemakkelijker met andere vragen komen, en dat ook dieper liggende vragen achter de initiële vragen aan het licht komen. De outreachende aanpak, waarbij afspraken ook thuis of op andere laagdrempelige plekken plaatsvinden is daarbij van belang, evenals OKA's bereikbaarheid via mobiel, mail en WhatsApp, en niet in hun minst hun persoonlijke betrokkenheid bij de cliënt en luisterende houding. Ook hun bereidheid om steun te bieden bij praktische kwesties speelt een rol, en voor cliënten met een migratieachtergrond kan een persoon met eenzelfde achtergrond eveneens de drempel verlagen. Tijd hebben voor dergelijk laagdrempelig contact benoemen OKA's als een belangrijke voorwaarde om zo te kunnen werken.

Door sommige OKA's wordt als belemmering genoemd dat scholen als vindplaats soms minder hechten aan partnerschap met ouders en hen niet als belangrijke doelgroep zien, hetgeen een uitnodigende houding in de weg

staat. Daarnaast brengt het nauwe contact met ouders of jongeren ook dilemma's met zich mee. Vertrouwelijkheid kan bijdragen aan een beter zicht op hulpvragen, maar hoeft als 'investering' niet altijd te lonen, of kan er bijvoorbeeld toe leiden dat OKA's onpartijdigheid, bijvoorbeeld in relatie tot school, in het geding komt.

Lessen

- Ruimte voor autonoom handelen van de OKA aangaande de vindplaatsen is van belang.
- Aandacht is nodig voor een pedagogisch klimaat op school en pedagogisch partnerschap met ouders, mede ten behoeve van een klimaat van onderling vertrouwen tussen leerlingen/ouders, school en zorg.
- Opstellen van een duidelijk kader voor de reikwijdte van de functie van OKA's in het onderwijs, juist ook aangaande het contact met ouders, is een belangrijke voorwaarde voor goed functioneren van OKA's.
- Aandacht is nodig, bijvoorbeeld in intervisie en professionalisering, voor het omgaan met de dilemma's die een vertrouwelijk contact met ouders en jongeren voor OKA's kan meebrengen.

3.2 Preventie

Een belangrijk doel van de nieuwe werkwijze is dat OKA's zich bezighouden met preventie; problemen licht houden waar het licht kan, bij zwaardere problemen snel en efficiënt doorzetten. Lukt het om binnen de nieuwe werkwijze preventie goed vorm te geven? Zijn het niet vooral zwaardere gevallen die bij OKA's terechtkomen? Wat zijn valkuilen/belemmeringen? Wat werkt (wel)? Wat is nodig? In deze paragraaf bespreken we deze kwestie aan de hand van de informatie uit de casussen, aangevuld met bevindingen uit de reflectiebijeenkomst en aanvullende informatie van geïnterviewden. We beginnen na een korte introductie op het thema met de eigen antwoorden van OKA's op de vraag of het lukt om preventief te werken. Daarna laten we zien welke vormen preventief werken kan aannemen, op grond van de casus-onderzoeken. We sluiten af met een korte conclusie en enkele lessen.

Vormen van preventie

De term preventie is oorspronkelijk afkomstig uit de gezondheidszorg; daar worden verschillende vormen van preventie onderscheiden. Primaire preventie behelst het voorkómen van ziekten of gezondheidsproblemen (bijvoorbeeld door voorlichting over voeding), secundaire preventie het vroegtijdig opsporen en daarmee snel kunnen behandelen van ziekten, en tertiaire preventie het zo klein mogelijk houden van negatieve gevolgen van ziekten in een erger stadium. Een vaak gehanteerde verwante indeling is die in universele, selectieve en geïndiceerde preventie. Een ander onderscheid dat te maken valt

betreft de vorm; bijvoorbeeld collectieve (o.a. wijkgerichte) preventie en individuele preventie.

De term preventie is ook toepasbaar op bredere gezinsondersteuning, zoals OKA's die aanbieden. OKA's - zeker degenen werken met de categorie 0-4 jarigen - hebben (in de toekomst) ook een grote taak in de primaire (of universele) preventie, bijvoorbeeld via gezondheidsvoorlichting op OKC's. Denkbaar is ook dat zij betrokken zijn bij voorlichtingsprogramma's voor ouders en/of oudere jeugd (bestrijding van obesitas, voorlichting over seksualiteit e.d.).³ In de activiteiten van de OKA's zoals die uit het casuïstiekonderzoek naar voren komen, is evenwel vooral sprake van secundaire en tertiaire (individuele) preventie. OKA's blijken deels gezinnen of jeugdigen te ondersteunen waar problematiek nog niet heel groot is (of enkelvoudig); daar behelst preventie vooral het tijdig in het oog krijgen van problemen en grotere problemen voorkomen. Deels gaat het ook om het aanbieden van lichte hulp of snel en efficiënt doorverwijzen bij zwaardere (beginnende) problemen. Uit de casussen blijkt dat preventie (van bijvoorbeeld schooluitval of afglijden van jeugdigen) soms ook inhoudt dat juist lange tijd wordt gewerkt aan een vertrouwensband met gezinnen of jeugdigen en aan het ondersteunen bij diverse kleinere zaken, bijvoorbeeld bij lvb- jongeren. Of dat, als voorbereiding op doorverwijzing naar een zwaarder traject, lichte hulp en verlichting wordt geboden door de OKA. De verschillende vormen worden verderop in deze paragraaf nader toegelicht.

De vraag of er sprake is van preventief werken of niet, hangt ook af van naar welk gezinslid wordt gekeken. Soms hebben kinderen bijvoorbeeld zwaardere problematiek waarvoor specialistische hulp nodig is, maar kan ouders lichte opvoed- of praktische steun worden geboden die zorgt dat er meer balans in het gezin komt, en daarmee verlichting voor alle gezinsleden. Een bijzondere vorm van preventie die uitgebreider aan de orde komt in paragraaf 4.3 is het versterken van mentoren, of breder 'de eerste lijn' in het onderwijs, door mentoren of leerkrachten te trainen in en ondersteunen bij het voeren van gesprekken met ouders. Op verschillende scholen gebeurt dit.

Lukt het om preventief te werken?

Voor we ingaan op de wijzen waarop preventief werken vorm krijgt in de casuïstiek, delen we enkele algemene bevindingen uit de interviews met de OKA's en de reflectiebijeenkomst. Allereerst is van belang te constateren dat OKA's verschillend denken over de vraag of zij voldoende preventief kunnen werken. Er zijn enkele voorwaarden die hier in elk geval aan bijdragen. Zoals het 'werken in de breedte' (breder dan alleen vanuit een jeugd- of opvoedperspectief) en de 'andere benadering' van gezinnen. Een implementatiemanager illustreert dit als volgt: 'De kern (van de nieuwe werkwijze, MD) is de

3 Tijdens reguliere JGZ contacten wordt aan dit soort thema's ook individueel aandacht besteed.

andere houding ten opzichte van gezinnen: van een aanbodgestuurde naar een systemische benadering. Bijvoorbeeld: nu wordt de vraag gesteld waar het slaapprobleem van een kind vandaan komt. Vroeger werd meteen in termen van een oplossing gedacht, bepaald door het beschikbare aanbod'. Wat ook helpt, is dat er in het huidige systeem meer tijd per gezin te besteden is en meer ruimte voor huisbezoeken. 'Je ziet hierdoor sneller wanneer het mis dreigt te gaan en je kunt dan sneller ingrijpen'; 'We zijn van een probleemoplossend naar een breder vroegsignalerend systeem gegaan'. Daarbij is overigens wel van belang dat de ruimte (in termen van ureninzet) blijft in de toekomst, bij sommigen bestaat hierover zorg (zie verder paragraaf 5.2).

Of OKA's in het nieuwe systeem zoals uitgetoetst in de proeftuinen voldoende aan vroegtijdige signalering van problemen of lichte opvoed- of jeugdhulp toekomen, daarover verschillen de meningen. De opvatting hierover is onder meer afhankelijk van de wijk of setting waarin ze werken. OKA's die werkzaam zijn in het voortgezet onderwijs op scholen met veel zorgleerlingen of in buurten met veel multiproblematiek, menen dat zij eigenlijk vrijwel alleen zwaardere casuïstiek in hun caseload hebben en daarmee soms weinig toekomen aan preventie. 'In de proeftuin moet zoveel mogelijk laagdrempelig, en zo weinig mogelijk specialistische hulp worden ingezet, maar op deze school is dat heel ingewikkeld'. Ook de leeftijdscategorie en daarmee de 'aanvoerroute' speelt mee. Bij 0-4 jarigen is het OKC een natuurlijke plek waar vrijwel alle ouders en kinderen worden gezien; en waar het in het nieuwe systeem nu heel prettig is dat hetzelfde gezin ook zelf (verdere) hulp kan bieden als nodig, zegt een verpleegkundige/OKA. In het primair onderwijs lopen ouders en kinderen gemakkelijker binnen bij OKA's dan in het voortgezet onderwijs. Daar is de aanvoerroute (nog) vaker de mentor of zorgcoördinator. Ook in het basisonderwijs komen overigens veel zaken via de zorgoverleggen of docenten binnen en zijn de problemen lang niet altijd (meer) klein (zie ook paragraaf 3.1). Veel hangt af van de wijze waarop de OKA met de school samenwerking vorm kan geven; onderdeel daarvan is ook of er voldoende kan worden samengewerkt met voorscholen, en of ouderkamers goed kunnen worden benut. In de proeftuin waar specifiek is ingezet op 16-plussers was de wijk de vindplaats, maar bijvoorbeeld ook de buurtregisseur of het jongerenwerk. In deze proeftuin was bijna uitsluitend sprake van zwaardere problematiek (de proeftuin was hier overigens - als enige - ook specifiek op gericht). 'We merken dat het koersbesluit is geschreven vanuit lichte problematiek, maar zulke lichte casussen hebben we er maar één', zegt een OKA 16+. 'Een kenmerkend beeld voor veel jongeren van 16+ (die de OKA's ondersteunen, MD) is dat als iets ze niet zint, ze (te) snel afhaken. Er is een weinig reëel beeld over hoe het toegaat in de maatschappij. (...) M. (cliënt) heeft bepaalde vaardigheden niet of onvoldoende meegekregen. Bovendien spelen haar beperkte niveau en inzicht een rol. De wil is er

zeker, maar succes hangt in grote mate af van factoren als gezin, IQ, vaardigheden etc.. langdurige ondersteuning is nodig'.

Of OKA's preventief kunnen werken, hangt niet alleen af van de vraag of zij lichte problemen tijdig in beeld krijgen of in hun caseload hebben, maar ook of zij zwaardere casussen voldoende kunnen 'wegzetten'. Dit werd onder andere opgemerkt bij de reflectiebijeenkomst. Zoals in hoofdstuk 4 terugkomt, blijven OKA's soms met zware zaken zitten die naar hun mening eigenlijk door zouden moeten naar Samen DOEN of Jeugdbescherming. Soms is het hebben van zwaardere casussen in de eigen caseload overigens ook een 'keuze' van OKA's zelf, vaak ingegeven door het feit dat zij zwaardere casussen vanuit hun vorige functie goed aankunnen, maar ook door het feit dat ze bij cliënten uitval verwachten bij doorzetten na een broos opgebouwd contact (zie verder 4.1). Of doordat ze overtuigd zijn dat hun laagdrempelige aanwezigheid op school juist de gelegenheid geeft om preventief (blijven) te werken met een gezin en een gezin in beeld te houden en hieraan de voorkeur geven boven doorzetten naar SD. De proeftuinperiode gaf ook juist de kans, vertellen sommigen, om te experimenteren en dit soort keuzen te maken.

Voor het goed uitvoeren van preventie meent een aantal OKA's dat (aanvullend) werken op andere vindplaatsen dan scholen of OKC's (0-4) van groot belang is. In enkele proeftuinen, zoals die voor 16-plussers, is dit al de praktijk, maar ook bij jongere leeftijdsgroepen is bijvoorbeeld van belang dat er bepaald (groeps)aanbod voor ouders of jeugdigen blijft op locaties buiten school. Samenwerking met (partijen in) de wijk kan soms nog beter vorm krijgen (zie verder paragraaf 4.3). Ook op de vindplaats zelf is soms nog winst te behalen, bijvoorbeeld door het benutten van de vaste JGZ-contactmomenten in het (voortgezet) onderwijs.

De aanwezigheid van specialistische expertise, bijvoorbeeld op lvb of ggz-problematiek, is een volgende factor die wordt genoemd in verband met (beter) preventief werken (als het gaat om secundaire of tertiaire preventie). Onder meer doordat OKA's bij hun collega's in het team terecht kunnen voor dit type expertise. 'Bij beginnende GGZ-problematiek moet je er bij de eerste signalen van een stoornis of trauma bij zijn. Zodra andere professionals, meestal op scholen, denken 'dit is beginnende GGZ-problematiek', weten ze me te vinden. Dat blijkt heel effectief te zijn. Als GGZ-specialist in de proeftuin zie ik het als mijn opdracht om te vroegsignaleren. Naast dat het kostenbesparend is, bespaart het natuurlijk een hoop leed bij het kind en in de gezinnen'. Overigens verschilt de inzet van de GGZ-specialist per proeftuin. Dat geldt ook voor de mate waarin lvb-deskundigheid wordt benut (zie verder paragraaf 5.1). Een OKA vertelt dat in haar team nog maar twee keer een collega een vraag bij haar heeft neergelegd over lvb, terwijl zij denkt dat lvb-problematiek veel vaker speelt in het werk. 'Vaak speelt onbegrip, niet begrijpen van de situatie van ouders mee in het contact, en vormt het daarin een belemmering. En als je daar goed op inspeelt krijg je meer voor elkaar

dan wanneer je tegenover ze gaat staan. Dat geldt ook voor leerlingen. Ze krijgen een verkeerd stempel omdat hun gedrag verkeerd wordt geïnterpreteerd, bv. vanwege overvragen bij een laag IQ, je ziet het soms verkeerd gaan'. Collega's zouden beter getraind moeten worden de lvb-problematiek te herkennen, meent deze OKA. Een OKA die in het VO werkt, meent dat het jongerenwerk veel vaker in het OKT zou moeten zitten.

Behalve voldoende raadpleging van collega's met expertise op specifieke terreinen is voorts ook van belang dat OKA's de sociale kaart kennen en weten waarnaar door te verwijzen. Dat is lang niet altijd het geval, hoewel sommige OKA's wel benadrukken dat lijntjes korter zijn geworden met de invoering van de teams.

Sommige OKA's vinden dat de preventieve taak in gevaar kan komen als teveel nadruk wordt gelegd op signalering van bijvoorbeeld kindermishandeling en OKA's worden ingezet voor zorgmeldingen bijvoorbeeld.

Of het nieuwe systeem voldoende ruimte biedt voor preventie, is overigens op dit moment nog niet duidelijk uit de registratiesystemen op te maken, zo vermelden OKA's bij de reflectiebijeenkomst en in de interviews. Korte contacten (minder dan 3 contactmomenten) worden niet geregistreerd in RIS. Sommige proeftuinen hebben daar een (gedeeltelijke) oplossing voor gevonden, bijvoorbeeld door dit type contacten te registreren onder 'meneer (wijk)'. Dit geeft uiteindelijk nog onvoldoende zicht op de wijze waarop preventie vorm krijgt. Door enkele professionals in het VO wordt opgemerkt dat het toestemmingsformulier dat ouders moeten invullen voor RIS een belemmering kan vormen voor preventief werken.

Lichte of kortdurende steun

In de casussen zijn verschillende vormen van preventie naar voren gekomen. In sommige gezinnen was de hulp licht en kortdurend. Dit komt ook voor als problemen in een gezin wel degelijk een bepaalde zwaarte hebben, zoals bij de meeste casussen die wij onderzochten het geval is.⁴ Een voorbeeld van lichte kortdurende hulp betreft een casus waar de vader was overvallen in de buurt van de woning, en de buurtregisseur bij huisbezoek vermoedde dat wellicht sprake was van een grote opvoedbelasting. Bij bezoek aan het gezin bleek dat de ouders er voldoende aan hadden te weten waar hulp te vinden was als nodig. De moeder in dit gezin was erg blij met de lichte ondersteuning door OKA die haar 'zomaar' werd aangeboden. Een ander voorbeeld is de hulp die een OKA heeft geboden in een situatie van scheiding, waarbij ook sprake was van verslavingsproblematiek bij een van de ouders. De OKA ondersteunde dit gezin - mede op vraag van de ouders - vooral door het betrokken kind de gelegenheid te geven een paar laagdrempelige gesprekken met haar te voeren. De gesprekken brachten veel opluchting, meer dan een later alsnog

4 Dit heeft onder meer te maken met de selectiecriteria, zie deel I.

aangeboden KIES-training. 'Ik heb met K situaties besproken, een boosheids-thermometer gemaakt, over thuis gesproken, ballen en hoepels overgegooid tijdens het kletsen. Na een paar weken spraken we af dat we verder (per week zouden zien of hij een gesprekje wilde)'. Een belangrijke voorwaarde was dat de ouders snel informatie en adviezen van de OKA over het omgaan met de scheiding oppikten en hier zelfstandig mee verder gingen (met steun uit het informele netwerk).

Ook als er meervoudige problematiek aan de hand is in een gezin kan de steun soms licht blijven, bijvoorbeeld doordat er een snelle doorverwijzing plaatsvindt naar de juiste hulp. Voorbeeld is een gezin waar door te luisteren snel duidelijk werd dat er diverse zaken speelden rond huisvesting en uitkering, waar OKA niet bij kon helpen. Snelle doorverwijzing naar SD hielp de betreffende moeder het best, en dat lukte. OKA regelde wat lichte zaken, bijvoorbeeld Spel aan huis en een indicatie voor kinderopvang. Overigens, het belangrijkste probleem voor moeder, betere huisvesting, kon niet worden opgelost, zowel door de OKA als door SD niet. Ook in andere casussen speelt dit. Het beleid voor het afgeven van urgentieverklaringen is erg strikt.

Een ander voorbeeld van korte hulp bij wat zwaardere problematiek betreft een gezin dat na enkele afspraken met de OKA snel werd doorverwezen naar specialistische hulp voor hun zoon met gedragsproblematiek (woede). Daarbij speelde overigens wel mee dat OKA het gezin al kende, en al eerder opvoedhulp had aangeboden. Het gezin wist OKA daardoor snel te vinden en vertrouwde op haar inschatting welke hulp nodig was. De GGZ behandelaar in deze casus zegt 'onze ervaring is dat we vaak aanmeldingen krijgen waarbij er al heel veel hulpverlening is geweest voordat gezinnen bij ons aankomen. Dan zijn ze vaak al teleurgesteld in de hulpverlening en is de problematiek toegenomen in ernst'. In dit geval was dat niet zo. Ook in enkele andere casussen is een snelle doorverwijzing naar specialistische zorg tot stand gekomen door o.a. de korte lijntjes en bijvoorbeeld de inzet van de jeugdpsycholoog uit het team. Een OKA in het VO meldt expliciet: ook bij zwaardere casussen kan een jongere al erg zijn geholpen door een eenmalig gezinsgesprek waarin 'de structuur even net wat meer op orde komt'.

Lichte maar langduriger steun bij zwaardere problematiek

Er zijn ook casussen waarbij de interventies die de OKA heeft ingezet licht zijn, maar de steun soms wel langduriger en intensiever is. Veel OKA's vertellen hoe zij met relatief kleine ingrepen een ouder of jeugdige in bepaalde opzichten weer 'op de rails' krijgen, bijvoorbeeld ouders weten te ontlasten door kleine oplossingen. Een voorbeeld betreft een gezin met een jong kind met kenmerken in het spectrum van autisme. Rondom het kind was al veel ondersteuning georganiseerd op school, OKA heeft moeder geholpen hier grip op te houden, haar (en leerkrachten) ondersteund met de omgang met de problematiek, maar vooral ondersteund bij het vinden van de juiste hulp voor

het kind en door bijvoorbeeld mee te denken hoe moeder een oppas kon vinden. De moeder in kwestie heeft weinig netwerk en was erg gebaat bij iemand die meedacht en wegen naar hulp wist te vinden. Dit betrof een intensief en langdurig traject maar wel met in principe lichte opvoedhulp voor de moeder. Een vraag bij onder andere dit traject was: hoe lang laat je een casus open? OKA meende dat de casus niet kon worden afgesloten zolang moeder nog lichte vragen had die ze elders niet kon stellen.

Een ander voorbeeld betreft een gezin met multiproblematiek waar OKA gesprekken voerde met moeder om 'voor haar verstandige keuzen' te kunnen gaan maken; de last voor deze moeder was erg groot; zij kon niet meer bedenken wat het beste was voor haar en haar kinderen. De schuldhulpverlener in dit gezin stelt dat de hulp van OKA erg ondersteunend was aan het schuldhulptraject. Ook in een ander gezin met veel problemen heeft een OKA een zorgmijdende vader met veel problemen door diverse gesprekken weten te overtuigen de schuldhulpverlening in te gaan. In enkele andere gezinnen is bijvoorbeeld leerplicht of jeugdzorg buiten de deur gehouden doordat OKA's actief aan de slag gingen met zaken op een rij zetten met ouders.

Opvallend is dat in heel veel gevallen de interventies van OKA's niet zozeer opvoedhulp betreffen, maar veelal hulp bij praktische zaken, die al veel lucht geven. Bijvoorbeeld een aanvraag bij het jeugdsportfonds begeleiden, meedenken hoe een oppas of opvang kan worden gevonden. Zoals een OKA zegt: 'Bij veel cliënten (in deze wijk, MD) hangt alles met alles samen: basisondersteuning van de ouders is vaak een voorwaarde om verder zorgaanbod aan te laten slaan, bijvoorbeeld structuur aanbrengen in het gezin'. Luisteren is vaak een kernwoord, zoals ook in de verhalen van cliënten valt te beluisteren. Dat OKA's op scholen en OKC's zitten waar ouders zo kunnen binnenlopen, helpt bij preventie. Bij een goede vertrouwensrelatie lopen ouders bij nieuwe problemen die zich voordoen gemakkelijk even binnen om weer 'lucht' te krijgen. 'Moeder heeft mijn telefoonnummer, ze heeft mijn kaartje. Ze kan in- en uitlopen. Ze mailt me. Het contact is laagdrempelig en juist door het veelvuldige contact, door korte momentjes, voorkom je dat het helemaal uit de hand loopt. Voordat het zich echt ophoopt, heb ik haar alweer gesproken'. Zie ook paragraaf 3.1.

Langduriger intensieve steun

Zelfs als de steun door een OKA soms langdurig én zwaar was, kan in de ogen van OKA soms een bijdrage zijn geleverd die te typeren is als preventie, omdat ergere problemen zijn voorkomen doordat er in het gezin zaken zijn opgepakt. Een voorbeeld hiervan betreft een gezin met een vechtscheiding waar OKA lange tijd heeft geprobeerd om ouders afspraken met elkaar te laten maken en diverse keren zonder succes hulp van buiten probeerde in te schakelen. Ook bij veel jongeren van 16+ is de ondersteuning die OKA's geven soms langdurig; er is vaak veel aan de hand bij jongeren. Vooral lvb-jongeren

kunnen eigenlijk moeilijk functioneren zonder (langdurige) ondersteuning. In verschillende casussen zijn er binnen een gezin meer leden met beperkingen, en krijgt de OKA soms via ondersteuning van één kind andere gezinsleden in beeld die hulp kunnen gebruiken. De OKA's die met 16-plussers werken, signaleren dat er in de opzet van Om het Kind onvoldoende rekening is gehouden met de problematiek en ondersteuningsbehoeften van deze leeftijdscategorie, zoals al aangehaald. Overigens, soms (niet specifiek bij 16-plussers) vindt langdurige ondersteuning plaats omdat er lange wachttijden zijn voor externe hulp. Dat speelde bijvoorbeeld bij een gezin met psychiatrische en lvb-problematiek bij meer gezinsleden: de wachttijd voor intensieve thuisbegeleiding waarvoor de OKA een AWBZ-indicatie had geregeld bedroeg enkele maanden. Ook wordt de betrokkenheid van OKA's wel eens intensiever of langer door de stroperigheid en soms weinig actief handelen van externe partijen.

Groepsaanbod

Een tot nu toe nog niet genoemde vorm van preventief werken die in het onderzoek in kaart is gebracht betreft een groepsgericht aanbod van (opvoed) ondersteuning aan ouders/jeugdigen met nog kleine of niet vastgestelde problemen.⁵ De eerste werkpraktijk betreft een samenwerking tussen OKA's gesitueerd op verschillende scholen voor VO; zij hebben gezamenlijk (heel breed) ouders geworven voor een groepscursus Triple P tieners. Het bleek overigens moeilijk om willekeurige ouders geïnteresseerd te krijgen; de OKA's hadden brieven verzonden, maar zijn zelf eigenlijk van mening dat persoonlijk contact, het liefst al bij de intake voor school, veel beter werkt. Dit zijn ze nu langzaam aan het opbouwen. De andere werkpraktijk betreft individuele ondersteuning van alle kinderen die tussentijds instromen op een vo-school; de kans op uitval of afstromen is bij deze categorie groot. In dit project is ingezet op lichte verkenning van behoeften aan steun en lichte ondersteuning voor de hele groep die het betrof. Een belangrijke bevinding is evenwel dat het vermoedelijk efficiënter is bij een volgend schooljaar toch vooraf al enige selectie te laten maken door mentoren. De OKA's benadrukken overigens dat het belangrijk is uren 'vrij te plannen' voor groepsaanbod. Anders komt het niet van de grond, terwijl het juist een mooie manier kan zijn om preventief te werken. Dit is ook gebeurd bij een training 'faalangst' die door een OKA is gegeven aan jongeren die werden begeleid door het jongerenwerk; de derde werkpraktijk die in het onderzoek in beeld is gebracht.

5 Dergelijke groepsaanbod (bijvoorbeeld Triple P cursussen) is niet nieuw en vindt ook plaats in het primair onderwijs en op het OKC; in het onderzoek zijn nieuwe samenwerkingsvormen rond groeps(gericht) aanbod in het VO gezien.

Conclusies

OKA's blijken deels gezinnen of jeugdigen te ondersteunen waar problematiek nog niet heel groot is (of enkelvoudig); daar behelst preventie vooral het tijdig in het oog krijgen van problemen en grotere problemen voorkomen. Deels gaat het ook om het aanbieden van lichte hulp of snel en efficiënt doorverwijzen bij zwaardere (beginnende) problemen. Uit de casussen blijkt dat preventie (van bijvoorbeeld schooluitval of afglijden van jeugdigen) soms ook inhoudt dat juist lange tijd wordt gewerkt aan een vertrouwensband met gezinnen of jeugdigen en aan het ondersteunen bij diverse kleinere zaken, bijvoorbeeld bij lvb-jongeren. Of dat, als voorbereiding op doorverwijzing naar een zwaarder traject, lichte hulp en verlichting wordt geboden door de OKA. Of OKA's menen dat zij erin slagen om (vooral) preventief te werken, hangt onder andere af van de populatie die zij ondersteunen en de context (en daarmee de aanvoerroutes). Bij sommige groepen is zeer langdurige (lichte) begeleiding noodzakelijk. Een belangrijke vorm van preventie blijkt het 'lucht geven' aan ouders of jeugdigen met een grote belasting; daarbij helpt het dat OKA's dichtbij (op de vindplaatsen) werken en daarmee snel beschikbaar zijn bij terugvallen of nieuwe vragen. De breedte van de functie maakt het mogelijk om in te zetten op verlichting van stress door lichte interventies; opvoeding en ontwikkeling worden daarmee indirect gesteund. Een succesfactor is tot slot de tijd en ruimte om problematiek goed in beeld te krijgen en een vertrouwensband op te bouwen. Een belemmering is dat zwaardere zaken soms onvoldoende doorgezet (kunnen) worden, of dat OKA's via de vindplaats vooral zwaardere problemen binnen krijgen. Preventieve activiteiten zijn niet altijd goed in beeld; mede vanwege het niet registreren van korte contacten in het registratiesysteem RIS.

Lessen

- Genoeg uren (ook in de toekomst) om preventief werken goed te kunnen uitvoeren zijn belangrijk.
- Vindplaatsen buiten school/OKC moeten goed benut worden (zeker voor oudere jeugd).
- Ggz- en lvb-expertise goed benutten in de teams.
- Kennis van de sociale kaart bij OKA's schiet soms nog tekort en is belangrijk.
- Voor groepsaanbod moeten uren vrijgemaakt worden.
- Goede registratie van lichte hulp is nodig om preventie zichtbaar te maken.
- Signalering kindermishandeling (vooral doen van zorgmeldingen) kan preventieve taak in de weg zitten.

3.3 *Eigen kracht*

Een belangrijk doel van de nieuwe werkwijze is dat OKA's werken vanuit de eigen kracht van de ouders en jongeren en deze eigen kracht stimuleren en versterken. Lukt het om binnen de nieuwe werkwijze werken vanuit de eigen kracht goed vorm te geven? Hoe ziet het concrete handelen van de OKA's er uit, en welke verwachtingen hebben zij van ouders en jongeren in dit verband? Wat zijn valkuilen/belemmeringen? Wat werkt (wel)? Wat is nodig? In deze paragraaf bespreken we deze kwestie aan de hand van de informatie uit de casussen, aangevuld met bevindingen uit de reflectiebijeenkomst en aanvullende informatie van geïnterviewden.

In het voorgaande werd al duidelijk dat zowel verschillende ouders als jongeren hebben ervaren dat zij zijn aangemoedigd door de OKA om hun eigen kracht aan te spreken. Uit de interviews met de OKA's komt evenzeer naar voren dat er veel tijd en energie gestoken is in het werken vanuit en het versterken van eigen kracht van de cliënt. De meeste OKA's doorlopen een aantal stappen in het werken vanuit eigen kracht: 1) inventariseren wat er volgens de cliënt nodig is, 2) navragen wat de cliënt daar zelf aan kan doen, 3) de cliënt ondersteunen en adviseren, en 4) mogelijke steun in het informele netwerk in kaart brengen. In deze paragraaf nemen we deze stappen achtereenvolgens onder de loep. Daarna bespreken we in hoeverre de OKA's tevreden zijn over de mate waarin er vanuit eigen kracht gewerkt is. Ten slotte worden factoren die van meerwaarde waren en aandachtspunten en belemmeringen volgens de OKA's en, waar relevant, van externe professionals beschreven.

Inventariseren: wat is er volgens de cliënt nodig?

Het werken vanuit de eigen kracht van ouders of jongeren begint volgens de OKA's met het inventariseren wat er volgens de cliënt nodig is. De hulpvraag komt uit de cliënt. Aansluiten 'bij de belangrijkste vraag van de cliënt', bij de behoeften en wensen van het gezin of de jongere, geldt voor veel OKA's als een belangrijk element in het werken volgens eigen kracht. Hierin denken OKA's wel mee met de cliënt. Een moeder geeft aan dat 'samen kijken naar wat er gedaan moet worden' een meerwaarde is. Door op huisbezoek te gaan en de situatie van het gezin in kaart te brengen kunnen de OKA's een betere inschatting maken van wat er allemaal speelt: 'De vragen van de ouders worden geïnventariseerd, er wordt gekeken hoe het huis eruit ziet en hoe het met de kinderen gaat.' Uit de interviews met ouders en jongeren blijkt dat de OKA luistert en hun vragen en verhaal serieus neemt. Een moeder geeft aan: 'Ik heb eindelijk iemand gevonden die me wél begrijpt. In plaats van dat ik jónu moet begrijpen'; ook bij de jongeren zijn dergelijke uitspraken te beluisteren.

Enkele OKA's gebruiken in dit kader de term 'regie'. Hiermee bedoelen zij dat de ouders en in één geval het kind controle houdt over wat er gedaan wordt. Dit kan gaan om het terugkoppelen van informatie aan de betrokken hulpverleners of het aangeven aan de OKA wanneer er behoefte is aan een gesprek. 'Uitgangspunt blijft dat de cliënt de baas is, zij heeft regie.'

Verschillende OKA's vinden dat het goed gelukt is samen met de cliënt een analyse te maken van wat nodig was en daarop aansluitend een plan van aanpak te maken. 'Uiteindelijk is zo voor het gezin een sluitend aanbod gearrangeerd' geeft een OKA aan. Een OKA heeft gemerkt dat het belangrijk is dat in het geval van een echtscheiding 'direct beide ouders betrokken' worden. Beide ouders moeten aan kunnen geven wat er volgens hen nodig is.

Navragen: wat kan de cliënt zelf oppakken?

Als de hulpvraag en een plan van aanpak is vastgesteld wordt er door de OKA's met de ouders of jongeren nagegaan wat ze zelf zouden kunnen oppakken en waarbij er nog behoefte aan ondersteuning is. In enkele interviews geeft de OKA aan deze vraag letterlijk te stellen, om daarmee de cliënt te stimuleren om op eigen vaardigheden en mogelijkheden te reflecteren. Een OKA vraagt moeder bijvoorbeeld 'wie zou je kunnen contacten om daar achter te komen?' Ze laat moeder zelf nadenken over dit soort vragen. In één casus vraagt de OKA aan moeder wat ze zou kunnen doen om te voorkomen dat het moment van verlies van haar zelfbeheersing ontstaat. Moeder blijkt dit zelf al goed te weten en doet op die momenten een beroep op haar eigen moeder.

Een tweede werkwijze is dat de OKA de ouder of jongere betreft bij de uitvoering van een reeds bepaald plan. Een OKA zegt dan bijvoorbeeld: 'Probeer het eerst zelf' of soms laat een OKA een moeder zelf bellen en neemt ze het over als dat nodig is. Een andere OKA gaat als volgt te werk: 'Eerst moet de ouder het zelf proberen. Als dit niet lukt gaan we onderzoeken waarom, en vervolgens geeft ik dan tips en adviezen, waarna ik het weer zelf laat proberen, enz.'. Zo heeft hij de betrokken moeder naar eigen zeggen over de drempel getrokken, 'ze pakte het uiteindelijk op'.

Verschillende van de geïnterviewde professionals maken duidelijk dat de betrokkenheid van de cliënten belangrijke succesfactoren zijn waardoor behandelingen goed verlopen. Zo stelt een OKA dat de eigen kracht van vader is gestimuleerd doordat zij hem bij de gesprekjes heeft gemotiveerd na te denken wat hij zelf al kon doen in bepaalde situaties. Een OKA geeft tijdens de reflectiebijeenkomst aan dat ze heeft gemerkt dat het belangrijk is om het tempo van de cliënt aan te houden, 'Soms wil je wat harder dan de cliënt en moet je wat meer op de motivatie zitten, "ik ga wel mee naar die instelling, maar ik ga niet het woord voeren". Tijdens de reflectiebijeenkomst meent een OKA dat zij 'door schade en schande wijs' geworden is. 'Als mensen niet bij het proces betrokken gehouden worden, ben je als hulpverlener in je eentje aan het rennen. Bovendien is er het risico dat de hulplener de schuld krijgt

als het niet lukt, of dat de oplossing die je hebt bedacht totaal niet aansluit bij de leefwereld van de cliënt.’ Deze uitspraken sluiten aan bij die in paragraaf 3.1 over het bereik van de hulp, waarin naar voren komt dat het betrekken van cliënten hun vertrouwen in en motivatie voor de hulp sterk kan bevorderen.

Binnen de werkwijze van eigen kracht is dus het algemene streven de cliënten zelf zaken te laten oppakken. In enkele interviews laten de OKA’s weten dat ze erg tevreden zijn over de mate waarin de cliënten zelf zaken hebben opgepakt. In één casus levert de moeder zelfs ondersteuning aan de leerkrachten bij de omgang met haar zoons’ boosheid. In een andere casus zijn de ‘ouders in staat zelf goed hulp in te schakelen’. Opvallend in deze casussen is het hoge opleidingsniveau van de ouders. Er wordt ook aangegeven dat deze ouders een verantwoordelijke baan hebben, maar tijdelijk wat ondersteuning nodig hebben van de OKA. Een deel van de OKA’s is, mede omdat de cliënt (voorlopig) niet zelfstandig verder kan, niet tevreden over de mate waarin de eigen kracht van de cliënt gestimuleerd is. Een gezin dat nog langdurige steun nodig heeft of een jongere die persoonlijke begeleiding nodig blijft hebben is volgens deze OKA’s (nog) niet versterkt in de eigen kracht.

De cliënt ondersteunen en adviseren

Zoals wij onder de subparagraaf belemmeringen nader uitwerken, valt het niet altijd mee om het oppakken van zaken over te laten aan de cliënt. Uit de meeste interviews blijkt wel dat de OKA’s in de praktijk al manieren hebben gevonden om de balans te houden tussen ‘cliënten zelf dingen laten doen versus het voor ze te doen’. Op het moment dat ouder of jongere aangeeft dat ze het niet zelf kunnen, of een OKA merkt of weet dat het niet zelf lukt, assisteren en ondersteunen alle OKA’s. De meeste OKA’s nemen het niet over, maar denken mee, gaan naast de ouder staan, geven advies, doen suggesties, leveren informatie aan, gaan een eerste keer mee naar een nieuwe afspraak, leren cliënten hun grenzen te bepalen of helpen bij de ontwikkeling van praktische vaardigheden. Dit wordt gedaan zodat de cliënt met meer bagage het opnieuw zelf kan proberen. Tijdens de reflectiebijeenkomst illustreert een OKA dit als volgt: ‘Het is een proces, ik ga een keer uitleggen, een keer met je mee, en daarna moet je steeds meer zelf doen.’ Een OKA benoemt dit als een investering waarvan op een later moment de vruchten geplukt kunnen worden. Het wegnemen van drempels, het verlichten van de last en het verlenen van steun, zijn handelingen die de OKA uitvoert als investering in de versterking van eigen kracht. Tijdens de reflectiebijeenkomst wordt in dit kader door een OKA benadrukt dat het inzetten op eigen kracht nooit een verwaarlozend effect mag krijgen doordat het een verkapt bezuinigingsmaatregel is. ‘Dat is echt een valkuil waar we alert op moeten zijn.’ Een aantal OKA’s houdt de vinger aan de pols als een cliënt zelf iets gaat regelen. Een OKA gaf aan dat ze moeder nog zou nabellen om te vragen of het was gelukt

met de voedselbank en Samen DOEN en ook een ouder vertelt dat de OKA die haar ondersteunt 'controleert of je de dingen doet die moeten: "heb je al gebeld? Oh nee, dan is hier het nummer, ga het doen!". 'Je moet aansluiten bij wat iemand kan. Er zijn nou eenmaal mensen die heel veel zaken helemaal niet geleerd hebben. Sommige mensen moeten eerst leren hoe dingen werken', zo stelt een OKA tijdens de reflectiebijeenkomst.

De investering in het versterken van eigen kracht wordt door een aantal OKA's als succesfactor benoemd. Zo zegt een OKA: 'Er is veel geïnvesteerd om ouder van de juiste informatie te voorzien en eigen kracht te ondersteunen. Dit heeft heel veel opgeleverd. Moeder is echt in gang geschoten met zelf informatie zoeken, meedenken met de school, haar kind en de begeleiding die hij nodig heeft ondersteunen. Dat was anders niet gebeurd.' Een andere OKA vertelt 'moeder bewust uitgedaagd te hebben te kijken wat zij zelf kon regelen, maar is daarbij wel ondersteunend geweest'. Het geloof in de cliënten, en de complimenten aan hun adres worden door zowel cliënten als OKA's heel belangrijk gevonden. 'Als iets dan zelf lukt ervaren mensen kracht en zelfvertrouwen. Het is belangrijk de kleine successen van die persoon te koesteren' zo menen twee OKA's tijdens de reflectiebijeenkomst. Ook het aanleren van nieuwe vaardigheden heeft er in een aantal casussen voor gezorgd dat de cliënt makkelijker zelf verder kon. Zo tekent een moeder tijdens het interview met haar een cirkel en legt uit dat haar is geleerd dat je, om uit de vicieuze cirkel te komen, om te beginnen één van je problemen aan moet pakken en op moet lossen. Dit doorbreekt de cirkel en daarna volgt de aanpak en oplossing van de problemen die er nog meer zijn. In een aantal gevallen bleek alleen het gesprek over verschillende oplossingen al voldoende te zijn om een ouder of jongere verder te helpen. Een moeder: De uitwisseling met iemand die er verstand van heeft is heel prettig, 'Beter dan zelf op internet rondzoeken naar een oplossing'. En een meisje geeft aan: Samen nadenken over de beste oplossing lukt niet alleen op, maar helpt ook en zorgt voor snellere oplossingen. De OKA voegt hier aan toe: 'Het blijft dan haar eigen keuze, maar daarin kan ik wel informatie geven.'

Mogelijke steun van het informele netwerk in kaart brengen

Een belangrijk onderdeel van de werkwijze volgens eigen kracht is het in kaart brengen van de steun die het informele netwerk rondom een cliënt te bieden heeft. In alle casussen is dit genoemd. De inzet is het informele netwerk een deel van de ondersteuning, ook die de OKA nog biedt, te laten overnemen. In enkele interviews wordt in dit verband de inzet van de eigen kracht conferentie (EKC) genoemd. Een OKA daarover: 'Bij het netwerk heeft het tot begrip voor de stoornis van moeder geleid, en tot het inzicht hoe zwaar dat soms kan zijn. Moeder heeft zich bij EKC kwetsbaar op durven stellen. Nu is er een vangnet van familie en vrienden.' Maar doorgaans kiezen de OKA's er voor om zelf met de cliënt te bespreken wat de voordelen van het

vragen van hulp aan het netwerk zijn, zetten ze in op het wegnemen van de schroom van veel cliënten voor het vragen van hulp aan bekenden, en in zeker de helft van de casussen blijkt er succesvol een vangnet van steun uit het informele netwerk gecreëerd te zijn. Een OKA vertelt dat de inzet van het netwerk niet meteen in goede aarde viel bij vader, maar dat het later toch goed gelukt is om hem ook aan familie te laten denken (zoals het gebruik van wasmachine van familie bij defecte eigen wasmachine). Vader heeft zijn trots opzij kunnen zetten. Het informele netwerk bestaat overigens niet alleen uit familie en vrienden, maar ook uit burens, of bijvoorbeeld vrijwilligerswerk in de buurt of de kerk. Tijdens de reflectiebijeenkomst kwam naar voren dat mensen gemakkelijker hulp uit de omgeving, bijvoorbeeld vanuit wijkactiviteiten, aanvaarden dan van bekenden. Het werkt bijvoorbeeld om verschillende ouders bij elkaar te brengen die elkaar kunnen ondersteunen, tips kunnen geven, isolement en eenzaamheid kunnen verdrijven. Het organiseren van zelfhulpgroepen is zelfs te prefereren boven het organiseren van bijvoorbeeld opvoedtrainingen, zo menen sommigen. Ook wordt gesteld dat het drempelverlagend werkt om een goede samenwerking op te bouwen met buurtkamers of huizen van de wijk.

In veel casussen is de inzet van het informele netwerk succesvol gebleken, zo blijkt ook uit voorgaande. Familie, vrienden en ook onbekenden bieden opvangmogelijkheden voor kinderen en jongeren (wanneer ouders het even niet aankunnen), ze bieden een luisterend oor voor ouders en jongeren, ze bekrachtigen door ze tips te geven, helpen bij praktische zaken zoals boodschappen of het ophalen van de kinderen van school of sportclub. En zelfs in het geval van een zwak netwerk, zoals bij veel lvb-jongeren, is een OKA erin geslaagd om drie meiden bij elkaar te brengen die bij dezelfde problemen afzonderlijk van elkaar door de OKA werden ondersteund. ‘Nu zijn twee van die meiden vriendinnen.’ Tijdens de reflectiebijeenkomst wordt er eveneens een positief beeld geschetst: ‘Mensen gaan langzaamaan toch opener staan voor hulp uit het eigen netwerk. Ik stel hen de vraag: “Zou jij een ander helpen als die erom vroeg?” het antwoord is dan altijd ja. En dan vinden mensen het makkelijker om hulp te accepteren.”

Algemene succesfactoren

Naast de reeds benoemde succesfactoren die betrekking hebben op de handelingswijze volgens eigen kracht van de OKA's en de cliëntfactoren zijn er ook nog wat algemene succesfactoren te benoemen. Zo wordt er door een OKA aangegeven dat de chemie tussen de OKA en de cliënt van groot belang is. ‘De persoon achter de OKA is een bepalende factor. Doordat ik niet te soft ben, werkt het met hem. De cliënt heeft respect voor mij, ik geef duidelijk grenzen aan, maar er is ook ruimte voor humor.’ Overigens meent dezelfde OKA dat het in sommige gevallen bij kan dragen dezelfde culturele achtergrond te hebben als het gezin.

Een ander punt dat tijdens de reflectiebijeenkomsten werd ingebracht is de meerwaarde van het overleg met het OKT voor de bewustwording van bijvoorbeeld verschillende verwachtingen ten aanzien van eigen kracht. Uit voorgaande is duidelijk geworden dat verwachtingen sterk uiteen lopen en van invloed zijn op de uiteindelijke tevredenheid. Uit de interviews met de OKA's komt deels een positief beeld naar voren over de mate waarin het gelukt is de eigen kracht van de cliënten te stimuleren. Maar wat er dan precies gelukt is, loopt sterk uiteen. Een enkele ouder is na de ondersteuning van de OKA in staat zelf ondersteuning te bieden aan andere ouders of zelfs leerkrachten, sommige ouders hebben zich opengesteld voor hulp uit het informele netwerk en bedenken zelf wie van hun vrienden of familie kan helpen bij een vraag, andere cliënten hebben nieuwe praktische dingen geleerd, zoals e-mailen, kosten declareren of bellen, waardoor ze dat nu zelfstandig kunnen, door sommige OKA's wordt de ontwikkeling van een vragende en afwachtede ouder naar een ouder die 'alles doet wat binnen de mogelijkheden ligt' als succes benoemd en weer andere OKA's vinden het werken volgens eigen kracht geslaagd omdat ze samen met een ouder of jongere tot een oplossing of aanpak zijn gekomen.

De boodschap is dat professionals elkaar bij de les moeten houden, door bijvoorbeeld in casuïstiek besprekingen elkaar nadrukkelijk de vraag te stellen: 'Wat heb je gedaan om ervoor te zorgen dat de cliënt zelf in beweging kwam?'. Of: 'Wat heb je NIET gedaan en hoe is dat bevallen/wat is het resultaat?'. De heersende opvatting is dat de OKT's voldoende in huis hebben om de eigen kracht van mensen aan te spreken. Zeker na alle trainingen die het afgelopen jaar zijn gegeven. 'Het zat al in de werkwijze en nu nog veel meer', aldus een OKA. Een andere meent dat 'je nu merkt, na 1 jaar, dat we toch anders denken en praten over casussen. Er is meer aandacht voor eigen kracht en wat mensen zelf kunnen'.

Belemmeringen

Het werken vanuit eigen kracht is duidelijk op de agenda gekomen en er worden resultaten geboekt. Dat neemt niet weg dat er ook dilemma's en belemmeringen zijn. Zo verloopt het proces van samen met de cliënt vaststellen van de hulpvraag niet altijd zonder problemen, bleek zowel in interviews met enkele OKA's als tijdens de reflectiebijeenkomst. Meedenken is in de ene casus meer van belang dan in de andere. Tijdens de reflectiebijeenkomst vertelt een OKA dat er elke keer weer afgewogen moet worden of de cliënt zelf in staat is om tot een plan en oplossing te komen. Maar een cliënt wil het liefst eerst zelf de hulpvraag formuleren, aldus een andere OKA. Een derde OKA reageert daar kritisch op en geeft aan niet terug te willen naar 'Wat vindt u er zelf van?'. De cliënt moet wat aan de informatie hebben die een OKA geeft, 'want ouders zijn vaak al ten einde raad als ze met opvoedvragen komen.' Een OKA voegt hier aan toe dat bij jongeren (zeker met

lvb-problematiek) gewoonweg meer sturing nodig is, en dat dit ook wordt aanvaard door de jongeren. Zo vertelt een OKA, geïnterviewd over haar casus, dat ze vanuit haar eigen expertise een plan heeft gemaakt dat de jongere hoofdzakelijk in haar vraag volgt. OKA: 'Ik ben heel dicht bij haar wensen gebleven. Maar ik heb ook een beetje gestuurd. Bijvoorbeeld door haar de psychologische behandeling echt aan te raden, want dat wou ze niet. (...) Bij lvb-jongeren is een sturende aanpak en duidelijk aangeven van grenzen sowieso meer nodig'. Ten slotte wordt door enkele geïnterviewde OKA's aangegeven dat er meer pressie en meer voorwaarden en afspraken gelden in het geval van veiligheidsrisico's voor kinderen.

Ook bij het streven cliënten zelf bij de uitvoering van een plan zaken te laten oppakken signaleren OKA's knelpunten, en ook hierbij noemen zij vooral het houden van de balans tussen 'cliënten zelf dingen laten doen versus het voor ze te doen'. Enerzijds heeft dit te maken met eigenschappen van de OKA's zelf. Een OKA is bijvoorbeeld naar eigen zeggen nog niet zo ver dat ze 'de drang om toeschietelijk te zijn' gemakkelijk kan loslaten. Het terugleggen bij de cliënt is voor de ene collega gemakkelijker dan voor de ander, en ieder heeft een eigen manier, mede door andere leeftijd en achtergrond, aldus de OKA. Een andere OKA denkt dat ze 'misschien teveel op zich genomen heeft' en weer een andere geeft aan te veel bezig te zijn geweest met 'regelingen'. Over het algemeen is in de casussen de neiging bij OKA's te herkennen om dingen op te pakken die gemakkelijker en sneller zijn geregeld als ze het zelf even doen.

Anderzijds kunnen cliëntfactoren een belangrijke, soms overheersende, oorzaak zijn van belemmeringen bij het 'terugleggen' bij de cliënt. In het voorgaande hoofdstuk bleek ondermeer dat voor sommige ouders en jongeren 'de problemen niet goed te 'handelen' waren', of dat zij 'over de meest simpele dingen niet meer kon(den) nadenken: "Mijn hersens waren stop gezet". Een veel gestelde vraag is of, op het moment dat een OKA merkt dat 'de eigen draagkracht van ouders op is', het handelen in termen van eigen kracht niet een andere vorm moet krijgen. Een OKA vraagt zich bijvoorbeeld af in hoeverre ze de eigen kracht van gezinnen kan stimuleren als een situatie al erg complex is. In de betrokken casus heeft deze OKA de leiding genomen vanwege haar inschatting dat de problemen te groot, te acuut, de actie te lang uitgesteld en de gezinssituatie te complex was om niet direct iets te doen. Het gezin nog meer belasten, door verder in te zetten op de eigen kracht van moeder, was niet goed geweest, denkt OKA. Ook van verschillende externe professionals komt terug dat er in sommige casussen terughoudend omgegaan moet worden met het 'aan de cliënt overlaten' van zaken. Zo zegt een coördinator van Samen DOEN dat 'het al heel wat is als vader zelf zijn hulpvragen aankaart'. Een huisarts meent, in een interview over een lvb-jongere, dat het risico van een 'eigen kracht' benadering is dat zij 'zelfstandig overal haar noodkreten neerlegt, waardoor ze eigenlijk veroorzaakt dat

partijen langs elkaar heen gaan werken, [...] Dat is eigenlijk een valkuil voor haar eigen kracht'. In bijna alle casussen, zeker in de 16+ casussen, worden één of meer cliëntfactoren benoemd die het werken vanuit eigen kracht bemoeilijken: naast de te grote, acute problemen, de te grote belasting van een cliënt en het beperkte niveau van sommige cliënten worden ook het missen van doorzettingsvermogen en motivatie, de onverstandige eigen oplossingen, de neiging om 'vragend' te zijn of te shoppen, of het niet nakomen van afspraken genoemd.

Tijdens de reflectiebijeenkomst kwam ter sprake wat te doen met ouders die afspraken niet nakomen of met slappe smoezen aankomen. Een OKA zegt in zo'n geval het gesprek open te gooien en aan te geven dat ze geld kost en dat er wel wat wordt verwacht. Een andere OKA voegt hier aan toe: 'het is vrijwillig, maar niet vrijblijvend'. 'Maar het blijft wel lastig, je wilt ook niet dat de cliënt afhaakt'. Bij jongeren lijkt een wat meer sturend optreden beter te werken. 'Ik hou me ook aan de afspraken. Ik zet me in voor jou, dan wil ik van jou ook inzet.' is de boodschap van een OKA die met de 16+ doelgroep werkt, tijdens de reflectiebijeenkomst. Een OKA is zelfs bij een lvb-jongere weggelopen, nadat hij veel had verzwegen. De jongere zag in dat het zo niet werkte, en bood zijn verontschuldiging aan. Vanaf dat moment zette hij zich beter in.

Een aparte categorie problemen vormen situaties waarbij er een veiligheidsrisico is voor de kinderen. Een OKA vraagt zich af hoe zij de balans moet houden 'tussen zelfredzaam maken van de cliënt en bescherming van kinderen'. Bij opheffing van een onder toezichtstelling krijgt deze OKA het gevoel 'een oogje in het zeil' te moeten houden. Wat betekent het als een casus overgedragen wordt naar het vrijwillige kader? In sommige gevallen is de grens tussen niet kunnen en niet willen grijs en is het maar de vraag of de veiligheid gegarandeerd is. Ook tijdens de reflectiebijeenkomst menen verschillende OKA's dat in situaties waarin de veiligheid in het geding is niet met eigen kracht gewerkt kan worden. Maar voor hen blijft het ook de vraag wanneer er sprake is van een veiligheidsrisico.

Ten slotte geldt ook voor het betrekken van het informele netwerk rondom jongeren en gezinnen dat een en ander niet altijd zonder knelpunten verloopt. In zeker de helft van de casussen worden één of meer van de volgende belemmeringen genoemd: het netwerk is zelf te zwak, er is geen of weinig netwerk, het netwerk is niet hulpvaardig, ouders of jongeren willen bekenden niet verder belasten, zijn te trots om het netwerk in te zetten, willen geen bemoeienis van bekenden, voelen schaamte. Cultureel bepaalde gewoonten kunnen bezwaren van het laatste type nog tot een groter struikelblok maken. Zeker uit de interviews met de jongeren komt er een opvallend negatief beeld naar voren. De meeste jongeren kunnen niet terugvallen op ouders of directe familie omdat zij zelf al genoeg aan het hoofd hebben, met dezelfde problematiek kampen, helemaal niet meer in zicht zijn of niet in Nederland wonen.

Hulp vragen van vrienden is ook minder vanzelfsprekend bij jongeren, omdat er nog belangrijker lijkt dan bij volwassenen. De OKA's proberen de inzet van het netwerk wel te promoten, maar in veel gevallen blijkt daar weinig kracht te halen. Zoals een buurtregisseur uitlegt kan hulpverlening juist nodig zijn om voor een zwak netwerk te compenseren: de jongere in de betreffende casus heeft iemand nodig die hem ideeën aanlevert, informatie geeft en naar hem luistert om zijn eigen kracht te versterken. 'Zijn netwerk maakt hem juist zwak'. Dit komt ook terug in het interview met een medewerker van een gemeenschapsorganisatie die aangeeft dat de verloofde van de cliënt haar belemmert in haar ontwikkeling.

Conclusies

Het vormgeven van werken vanuit eigen kracht verloopt over het algemeen succesvol. OKA's menen dat er door het nieuwe werken meer aandacht aan wordt besteed en dat zij ook voldoende in huis hebben om de eigen kracht van jongeren en ouders aan te spreken. De interviews en reflectiebijeenkomsten bieden een rijke beschrijving van handelingswijzen en factoren die bijdragen aan het succes. Zo blijkt het belangrijk dat er per situatie een inschatting gemaakt wordt: wat is de voornaamste behoefte? Wat kan de cliënt zelf? Wat kan het informele netwerk voor hen betekenen? Wat heeft de cliënt nog van de OKA nodig? Buiten dat elk gezin en elk individu anders is, is maatwerk specifiek van belang bij ouders in scheiding, 16 plussers, lvb-ers of gevallen waarbij de veiligheid van kinderen in het geding is. Het zou goed zijn als daar meer inzicht in komt, want niet alle OKA's zijn voldoende toegerust om dit maatwerk bij de grote diversiteit aan cliënten te leveren. Ook meer in het algemeen spelen naast cliëntfactoren ook competenties en eigenschappen van OKA's mee in het gemak waarmee zij de eigen kracht van jongeren en ouders weten aan te spreken.

Algemene succesfactoren die OKA's in de meerderheid van de interviews noemen zijn: luisteren naar de cliënt, investeren in het opbouwen van een band met de cliënt, aanpassen aan het tempo van de cliënt, cliënten op de hoogte houden, maar ook grenzen stellen, niet te toeschietelijk zijn en aan cliënten verduidelijken dat de steun vrijwillig maar niet vrijblijvend is. Voor het versterken van zelfstandigheid investeren de OKA's in de motivatie en het zelfvertrouwen van de cliënt door successen te vieren, helpen OKA's bij het aanleren van persoonlijke, sociale en praktische vaardigheden, nemen de OKA's de cliënt aan de hand om met kleine stapjes toe te werken naar meer zelfstandigheid en investeren OKA's allemaal in het bespreken van de kracht van het informele netwerk. Ook komt er in toenemende mate aandacht voor de, soms zelfs meer waardevolle, kracht van de wijk. De nadruk op de inzet van het informele netwerk stuit echter ook op belemmerende factoren zoals de afwezigheid, zwakte, of desinteresse van het netwerk, waardoor het de cliënt eerder in de weg zit dan ondersteunt. In een van de proeftuinen wordt

expliciet opgemerkt (wijk)gericht werken aan ‘eigen kracht’ nogal eens wordt vereenzelvigd met het inzetten van Eigen Kracht Conferenties. Maar dat is een interventie, en dekt uitdrukkelijk niet de bovengenoemde meer algemene werkprincipes.

Ten slotte is het bespreken van eigen kracht in casuïstiekoverleg van belang om OKA's scherp en bewust te houden van verschillende verwachtingen die een rol spelen. Daar is ook ruimte om mooie voorbeelden en successen te delen. Ook wordt benadrukt dat het inzetten van eigen kracht nooit tot verwaarlozing mag leiden door het in te zetten als verkapte bezuinigingsmaatregel.

Lessen

- Een inschatting maken per situatie: wat is de voornaamste behoefte? Wat kan de cliënt zelf? Wat kan het informele netwerk betekenen? Wat heeft de cliënt nog van de OKA nodig?
- Luisteren naar de cliënt, haar of zijn behoeften en wensen; samen een analyse en plan van aanpak maken.
- Investeren in een goede band met de cliënt. De chemie tussen cliënt en OKA is een voorwaarde om tot versterken van eigen kracht te komen. Zeker voor het motiveren en adviseren van cliënten is dat belangrijk.
- Maatwerk: aanpassen aan de mogelijkheden/het tempo van de cliënt, en deze zo nodig eerst aan de hand nemen, en steeds wat zelfstandiger zaken op te laten pakken.
- Investeren in motivatie, onder meer door complimenten en vieren van kleine successen.
- Investeren in het aanleren van persoonlijke, sociale en praktische vaardigheden.
- Blijven terugkoppelen naar de cliënt, zodat deze op de hoogte is van alles wat gebeurt.
- In het geval van scheiding, beide ouders vanaf het begin betrekken bij het proces.
- Aangeven van grenzen. Cliënten zijn er vrijwillig, maar de ondersteuning is niet vrijblijvend.
- Accepteren dat sommige cliënten (bijvoorbeeld de doelgroep 16+) meer sturing nodig hebben, en niet schromen die te bieden.
- Investeren in het bespreken van en samenwerken met het netwerk; ook krachten in de wijk zijn daarbij van belang, zoals (ondersteuning van) lotgenotencontact.
- Eigen kracht terug laten komen in casuïstiekoverleg; delen van goede praktijken.
- Investeren in meer duidelijkheid over grensgevallen waarbij veiligheid van kinderen in geding is. Wanneer wel en wanneer niet inzetten op eigen kracht?
- Inzetten op eigen kracht mag niet tot verwaarlozing leiden.

3.4 *Resultaten van de hulp*

Uiteraard draait het in de nieuwe werkwijze vooral om de vraag of ouders en jeugdigen op met goed resultaat geholpen worden. Kunnen zij door de inzet van de OKA weer (meer) zelfstandig verder? Lukt het hen beter zich staande te houden? In deze paragraaf gaan we in op deze vraag. Daarbij besteden we ook aandacht aan de vraag welke factoren bijdragen aan het bereiken van resultaat, en welke factoren dit in de weg staan. In deze paragraaf bespreken we het materiaal dat voortkomt uit het casuïstiekonderzoek.

Het materiaal geeft een indicatief inzicht in de mate waarin met de nieuwe werkwijze resultaten zijn geboekt. Het casuïstiekonderzoek vond veelal plaats terwijl casussen nog liepen, waardoor het nog onzeker was welke resultaten eventueel geboekt zouden gaan worden. Daarnaast is niet altijd helemaal duidelijk in hoeverre resultaten toe zijn te schrijven aan de nieuwe werkwijze. Zouden ze ook geboekt zijn in de oude werkwijze, bijvoorbeeld als de OKA's de casus vanuit hun vorige functie, bij hun moederorganisatie zouden hebben opgepakt? Door aandacht te geven aan succes- en belemmerende factoren, kunnen we hier in een aantal gevallen wel wat over zeggen.

Het gaat in deze paragraaf niet of slechts zijdelings over de tevredenheid van ouders en jeugdigen met de hulp. Deze tevredenheid komt in hoofdstuk 2 uitgebreid aan bod. Bovendien kan tevredenheid niet gelijk gesteld worden aan bereikte resultaten: mensen kunnen heel tevreden zijn over de aandacht die zij krijgen, zonder dat hun zelfredzaamheid of functioneren is verbeterd.

Resultaten hulp

In bijna alle casussen zijn er punten aan te wijzen waarop het gezin (ouders en/of jeugdigen) op enigerlei wijze vooruitgang heeft geboekt. In een deel van de casussen is vooral vooruitgang geboekt, zodanig dat de casus is afgesloten of dat de verwachting is dat dit op korte termijn gebeurt. Tegelijkertijd is er ook een aantal casussen waarin de geboekte positieve resultaten vergezeld gaan van meer negatieve ontwikkelingen of van een stagnatie in het hulpproces.

Positieve resultaten

De resultaten in de casussen waarin in hoofdzaak positieve uitkomsten zijn waar te nemen, lopen sterk uiteen. In een casus waarin zorgen waren over de sociaalemotionele ontwikkeling van een kind op de basisschool, blijkt dat hij zich door het aanbod dat de OKA heeft geregeld goed ontwikkelt op het gebied van sociale vaardigheden. Moeder beaamt dat het thuis beter gaat, heeft gewerkt aan haar opvoedvaardigheden, en participeert meer op school.

In een andere casus heeft de OKA bijgedragen aan het voorkómen van een vechtscheiding en het kind daarin goed ondersteund. Bovendien is het

netwerk van de ouders geactiveerd. In een casus waarin eveneens sprake was van een vechtscheiding is de OKA erin geslaagd om beide partners ondanks grote onderlinge conflicten te laten komen tot afspraken over de omgang met de kinderen.

Soms krijgt een OKA voor elkaar wat de school niet lukt. Bij een jongen op de basisschool bestonden serieuze zorgen over zijn gedrag op en buiten school. Moeder kon hem onvoldoende structuur bieden door een complexe, problematische thuissituatie. De OKA heeft op korte termijn naschoolse dagbehandeling voor de jongen gearrangeerd. De jongen gaat nu met plezier en ontspannen naar school en de zorgen bij moeder zijn afgenomen.⁶

Resultaat wordt ook geboekt door het activeren van een netwerk rond een gezin. Dat is het geval bij een moeder die soms een psychische crisis doormaakt. Tijdens een Eigen-Krachtconferentie heeft de therapeut van moeder aan de mensen in haar netwerk vertelde over haar stoornis en de consequenties daarvan. 'Dat heeft in het netwerk tot begrip voor de stoornis van moeder geleid, en tot het inzicht hoe zwaar dat soms kan zijn', zo vertelt OKA. Nu is er een vangnet van familie en vrienden. Bovendien is in deze casus door snel te handelen een zorgmelding voorkomen, terwijl de veiligheid van het kind toch voldoende is gegarandeerd. In een ander geval heeft de OKA een moeder zo ver gekregen dat ze weer sociale contacten aan wil gaan.

In andere casussen heeft de OKA de ouders of de jeugdige ondersteund met het regelen van een aantal heel praktische zaken. Het gaat daarbij om het openen van een bankrekening, het aanvragen van een uitkering of studiefinanciering. Soms ondersteunen OKA's bij het zoeken naar andere huisvesting - met wisselend succes. Ook het begeleiden naar werk of vrijwilligerswerk komt voor.

Ook toeleiding naar andere vormen van hulp kan als resultaat worden gezien. OKA's ondersteunen bij aanvragen van awbz-indicaties voor bijvoorbeeld de opvoedpoli, voor intensieve thuisbegeleiding, voor psychologische hulp of voor een training voor woede-regulatie. Er is ook een casus waarin de OKA partners die in een vechtscheiding verwickeld zijn, aanzet tot het volgen van relatietherapie. In weer andere casussen heeft de OKA aanmelding van het gezin bij JBRA of Samen DOEN geregeld.

In een aantal casussen bestaat het resultaat (tot het moment van onderzoek) uit het zetten van kleine stapjes: het winnen van vertrouwen door goed te luisteren naar de vraag van ouders en jeugdigen, zodat zij het gevoel hebben gehoord te worden. Het 'binnen komen' in een casus is soms al een prestatie op zich, het vormt de basis voor verdere ondersteuning. Soms gaat het om het eerst op orde krijgen van financiële en administratieve zaken, om van daaruit stappen te kunnen zetten.

6 De jeugdpsycholoog van het OKT vroeg zich af of de oplossing op termijn afdoende is. Nadat het afronden van de interviews voor deze casus, is de OKA opnieuw in het gezin gekomen.

De positieve resultaten zijn dus uiteenlopend van aard: van casussen waar de OKA zelfredzaamheid dusdanig heeft bevorderd dat het gezin alleen of met steun van het sociale netwerk verder kan, tot het zetten van hele kleine stapjes en het binnen komen bij gezinnen die een groot wantrouwen hebben jegens de hulpverlening.

Achterblijvende resultaten

De casussen waarin gezinnen met steun van de OKA en al dan niet samen met andere hulpverleners kleine stapjes zetten, zijn ook de casussen waar de resultaten achterblijven als het gaat om de bevordering van zelfredzaamheid. Het gaat dan vaak om casussen waarvan de OKA inschat dat langdurige ondersteuning nodig zal zijn. Dit gaat vaak gepaard aan lvb-problematiek.

Ook zijn er casussen waarin er weliswaar wat meer positieve resultaten geboekt zijn, maar waar de OKA aangeeft dat het gezin (ouders en/of jeugdige) waarschijnlijk langdurige ondersteuning nodig heeft. In een vechtscheidingscasus is weliswaar het nodige bereikt, maar is het niet gelukt om hulp voor de kinderen te regelen, terwijl die onder grote druk stonden en hulp geboden was. In dit geval heeft dat te maken met de nog instabiele situatie.

Er zijn ook casussen waarin de ondersteuning van de OKA niet direct aanslaat. Zo heeft een OKA met veel moeite een werkplek geregeld voor een jongere, maar stopt de jongere alweer na korte tijd. Voor dezelfde jongere was psychische begeleiding geregeld, maar de jongere stopte hier na korte tijd mee. Ook een andere jongere aanvaardt niet de hulp en ondersteuning die OKA voorstelt: 'Maar het blijft lastig, een beetje sturen, een beetje kneden en dan hopen dat hij een verstandige keuze maakt', zo stelt een betrokken externe professional.

Wanneer er huisvestingsproblematiek is, lukt het zeker niet als vanzelfsprekend om daar een oplossing voor te vinden. Soms is huisvesting wel het meest knellende probleem; het uitblijven van een oplossing bemoeilijkt dan de voortgang op andere punten, of leidt tot teleurstelling bij ouders en/of jeugdigen.

Succesfactoren

Er is een aantal factoren dat in veel casussen wordt genoemd als belangrijk voor het boeken van resultaat.

Vertrouwen wordt in een aantal casussen als belangrijke succesfactor aangemerkt. Zonder vertrouwen van ouders en jeugdigen in de OKA is het zeer lastig om resultaten te halen. OKA's werken op verschillende manieren aan de vertrouwensrelatie: door transparant te werken, door geen zaken te ondernemen zonder de ouders en/of jeugdige daarin te hebben gekend, door vraaggericht te werken en goed door te vragen. Hierna zullen we zien dat de nieuwe werkwijze eraan bijdraagt dat OKA's kunnen werken aan dit vertrouwen.

In een aanzienlijk deel van de casussen wordt de mogelijkheid om relatief veel tijd in een casus te steken als succesfactor aangemerkt. In vergelijking met hun vorige functie ervaren OKA's een grotere vrijheid om te beslissen over hun tijdsinvestering. Een aantal OKA's stelt dat er geen maximum is gesteld aan het aantal gesprekken dat men in een casus voert. Het ter beschikking hebben van meer tijd heeft een positief effect op de mate waarin OKA's kunnen werken aan de vertrouwensrelatie: zij hebben meer tijd om naar cliënten te luisteren, kunnen hen goed informeren en daardoor zorgvuldig en transparant werken. Ook zijn zij daardoor beter in staat om maatwerk te leveren: ondersteuning die is afgestemd op de behoefte van ouders en jeugdigen. OKA's kunnen door de relatief ruim beschikbare tijd ook beter outreachend werken (bijvoorbeeld door zichtbaar op school aanwezig te zijn), op huisbezoek gaan of ouders en jeugdigen begeleiden bij bezoeken aan instanties. En tot slot kunnen OKA's zaken daardoor makkelijker bij zichzelf houden: 'Waar ik voorheen naar een schoolmaatschappelijk werker zou verwijzen, of eerder doorverwees naar het opvoedspreekuur, doe ik dat nu gewoon zelf. Dat is niet omdat ik dat daarvoor niet kon, maar ik kreeg er geen tijd en uren voor. (...) De kerntaak was gewoon signaleren, en doorverwijzen. Nu is het signaleren en je gaat ermee verder. (...) Het is meer van a tot z-begeleiding, in plaats van abc en de rest tot en met z verwijs je door.' Een andere OKA zegt dat OKA's in hun hulp veel verder kunnen gaan dan hun oude functie en daardoor ook meer vraaggericht werken.

Een factor die samenhangt met de beschikbaarheid van tijd is de handelingsruimte die veel OKA's ervaren. Er zijn in beperkte mate protocollen die de handelingsruimte van OKA's beperken. Een van de OKA's geeft het credo van haar leidinggevende weer: 'Doe wat nodig is.' Een andere OKA stelt dat er ruimte is om creatief te zijn, om te experimenteren. De vrijheid om de professionele ruimte te gebruiken wordt in een aanzienlijk deel van de casussen genoemd als succesfactor.

Externe professionals merken in een aantal casussen op dat OKA's met een generalistische blik binnen komen. Door hun brede blik kunnen zij beter systeemgericht werken. Een aantal externe professionals noemt de brede kennis en ervaring van de OKA. In een aanzienlijk deel van de casussen blijkt het een voordeel dat de OKA op meerdere leefgebieden kan werken.

Voor ouders en jeugdigen is het een voordeel dat zij één aanspreekpunt in de hulpverlening hebben. Dit draagt ook weer bij aan het vertrouwen. OKA's nemen ook daarbij de vrijheid, zoals wordt geïllustreerd door een aan school verbonden OKA die ook de broer/zus van een leerling op een andere school onder haar hoede te nemen. Dat was in de oude situatie waarschijnlijk niet gebeurd. Vanuit die rol nemen OKA's ook vaak de regie, of zorgen ze in ieder geval voor helderheid over de rolverdeling tussen formele en informele hulp, hetgeen bijdraagt aan doelmatige en doeltreffende ondersteuning.

Ook belangrijk voor het vertrouwen is het laagdrempelige contact met of de laagdrempelige toegang tot OKA's. Dat maakt veelvuldig contact makkelijker. OKA's in het VO zitten dichterbij de leerlingen, dat maakt het veel makkelijker om te monitoren hoe het met ze gaat, bijvoorbeeld door even kort een praatje te maken. Ook heeft de OKA vaak goede contacten in de wijk; dat kan handig zijn voor de inzet van nabijge hulp.

Een relatief veelgenoemde succesfactor zijn de korte lijnen die OKA's onderhouden. Dat geldt in het OKT met verschillende specialismen, waaronder schoolarts en jeugdpsycholoog. Het is makkelijk om OKT-collega's snel te schakelen, veel expertise is snel beschikbaar. Maar ook met professionals buiten het OKT zijn de lijnen vaak kort. Het is daardoor makkelijk om informatie snel over te dragen en om doelgericht te werken. Ook zijn er soms snelle lijnen naar specialistische hulp.

Belemmerende factoren

Een punt dat in relatief veel casussen naar voren komt is de (on)duidelijkheid over verwijzingsmogelijkheden naar flexibele schil. Het is voor veel OKA's, maar ook externe professionals onvoldoende duidelijk hoe deze eruit ziet. Ook vreest men het verdwijnen van hulpaanbod dat eigenlijk niet gemist kan worden, zoals de langdurige en/of intensieve begeleiding buiten het drang- en dwangkader. De aangekondigde bezuinigingen spelen hier een rol. Het ontbreken van voldoende zicht op het aanbod in de flexibele schil belemmert het effectief kunnen werken als OKA. Een OKA voegt daaraan toe dat de opdracht is om zo min mogelijk door te verwijzen naar de flexibele schil; ook dat kan nadelig zijn voor een goede ondersteuning.

Met twee typen professionals lijkt het lastig om te werken. In een aantal casussen worden organisaties die gaan over huisvesting genoemd als lastig om mee te werken. Zij laten zich vaak niet veel gelegen liggen aan de urgentie van sociale problematiek. Ook wordt in twee casussen de leerplicht als een lastige partner geschetst. Deze belemmerende factoren hangen niet samen met de nieuwe werkwijze, maar maken het soms wel moeilijk om resultaat te boeken.

In een aantal casussen is samengewerkt met Samen DOEN, of is de casus overgedragen aan Samen DOEN. In een van deze casussen wordt als belemmerende factor genoemd dat er bij Samen DOEN te weinig opvoedexpertise aanwezig is om vraagstukken hieromtrent adequaat aan te pakken. Meer in het algemeen speelt soms de gebrekkige afstemming met Samen DOEN een belemmerende rol. Andersom wordt in een van de casussen door een medewerker van Samen DOEN opgemerkt dat de OKA een te beperkte blik heeft en onvoldoende toegerust is om met multiproblematiek om te gaan. Als Samen DOEN dan niet op tijd wordt ingezet, belemmert dat een systeemgerichte aanpak in het gezin. We komen hierop terug in 4.1.

In een aantal casussen speelt een rol dat de functie en rol van de OKA te weinig afgebakend is. In sommige van deze casussen heeft de OKA daardoor achteraf gezien te veel op zich genomen en was het beter geweest als de OKA eerder andere formele of informele hulp had ingezet. In het algemeen is helderheid over de rol van de OKA gewenst. Waarbij het zoeken is naar de balans tussen steunen en loslaten, inclusief de vraag wanneer op te schalen naar Samen DOEN of JBRA, zo geeft een van de OKA's aan.

Een aantal OKA's geeft aan dat de zwaarte van de caseload belemmerend kan werken. Daardoor resteert onvoldoende tijd; dit is eigenlijk het spiegelbeeld van de succesfactor beschikbare tijd. Daarnaast geeft een van de OKA's aan dat de procedure rond direct doorverwijzen toch nog steeds veel tijd kost: er moeten nog steeds veel formulieren worden ingevuld.

Tot slot nog enkele belemmerende factoren, allemaal in één of twee casussen genoemd:

- Indien niet beide ouders goed betrokken zijn bij de inzet van hulp en ondersteuning, kan dat het proces ernstig frustreren.
- Het kan belangrijk zijn ook de hulpverleningsgeschiedenis van andere gezinsleden goed uit te vragen. Als dat niet gebeurt, kan dat tot verrassingen leiden.
- Een OKA gaf aan dat er geen toestemmingsformulier is waarop ouders kunnen aangeven dat zij instemmen met het delen van informatie tussen OKA en andere hulpverleners. Dat vertraagt het proces.

Conclusies

De nieuwe werkwijze leidt in veel van de onderzochte casussen tot positieve resultaten. Dat betekent niet dat er ook altijd sprake is van een grotere zelfredzaamheid of een beter functioneren van de ouders of de jeugdigen. Soms gaat het om het zetten van kleine stapjes, zoals het weer op de rails krijgen van een aantal basale zaken ('basis op orde') of het binnenkomen in een voorheen zorgmijddend gezin. Maar er is soms ook sprake van stagnatie in de hulp. Dat speelt vooral bij zwaardere casussen, waar bijvoorbeeld sprake is van lvb-problematiek. In dit soort casussen is vaak langdurige hulp nodig, zo schatten OKA's in. Het is de vraag of dergelijke langdurige steun tot het takenpakket van de OKT's behoort. Resultaat blijft soms uit omdat het niet lukt om de benodigde hulp te regelen of omdat ouders of jeugdigen de aangeboden hulp afwijzen.

Om resultaten te bereiken, is het vertrouwen van ouders en/of jeugdigen cruciaal. De nieuwe werkwijze zorgt er op een aantal manieren voor dat OKA's kunnen werken aan het vertrouwen van hun cliënt. In de eerste plaats is dat de factor tijd: OKA's hebben doorgaans de ruimte om de nodige tijd te besteden aan hun casussen. Ook de handelingsruimte die zij ervaren draagt bij aan de mogelijkheden om het vertrouwen van cliënten te versterken. Datzelfde geldt voor de generalistische blik waarmee OKA's verondersteld

worden te werken. Tot slot werkt het feit dat gezinnen in de persoon van de OKA één aanspreekpunt hebben, positief, evenals het feit de OKA's een laagdrempelige werkwijze hebben.

Er is een aantal belemmerende factoren aan te wijzen. Relatief vaak wordt daarbij de onduidelijkheid over de verwijsmogelijkheden naar de flexibele schil genoemd. Sommige OKA's en andere professionals vrezen in de toekomst een daarmee samenhangende belemmerende factor: de onzekerheid over de vraag of aanbod dat in sommige casussen nodig is door bezuinigingen nog beschikbaar zal zijn. Andere belemmerende factoren die genoemd worden zijn de onbekendheid met de functie van OKA (en het bestaan van de OKT's), de soms beperkte mogelijkheden om problemen op het gebied van huisvesting op te lossen en de soms moeizame samenwerking met leerplicht en met Samen DOEN (voor het laatste punt zie ook 4.1).

Lessen

- Behoud de mogelijkheden voor OKA's om te werken aan het vertrouwen van cliënten, in het bijzonder tijd en handelingsruimte.
- Schep duidelijkheid over de verwijsmogelijkheden naar de flexibele schil.
- Zoek naar mogelijkheden om Samen DOEN-teams en OKT's beter te laten samenwerken en dichter op elkaar aan te laten sluiten (zie ook paragraaf 4.1).
- Biedt OKA's de ruimte om te reflecteren met collega's over de grenzen van hun rol.
- Wees tevreden met 'kleine' resultaten; in sommige gezinnen is dat in ieder geval op kortere termijn het meest haalbare.
- Geef OKA's handvatten over hun handelingsmogelijkheden bij huisvestingsproblematiek.

4 *Samenwerking*

Ouder-en-kindteams werken niet in een vacuüm. Zij hebben te maken met diverse partijen om zich heen. Belangrijke partners tot wie zij zich moeten verhouden zijn de Samen DOEN-teams (4.1), Jeugdbescherming (4.2), de scholen (4.3) en de wijk (4.4). In dit hoofdstuk komt de aansluiting bij het werk van deze partijen en de samenwerking aan de orde in de tussen haken genoemde paragrafen. Het hoofdstuk besluit met een paragraaf over regie (4.5).

4.1 *Aansluiting bij Samen DOEN*

De Ouder-en-kindteams houden zich niet als enige in Amsterdam bezig met opvoed- en opgroei problemen. De stad kent ook gebiedsgebonden Samen DOEN-teams, die zich vooral richten op multiproblematiek in gezinnen. De regel is dat Samen DOEN wordt ingezet indien een gezin op minimaal drie leefgebieden problemen kent en daarnaast in beperkte mate zelfredzaam is. Samen DOEN en de Ouder-en-kindteams werken in het zogenaamde vrijwillige kader: gezinnen werken vrijwillig mee aan de hulp en ondersteuning.

In deze paragraaf onderzoeken we hoe de samenwerking tussen ouder- en kindteams aan de ene kant en Samen DOEN-teams in de praktijk verloopt. Dat doen we aan de hand van het casuïstiekonderzoek, aangevuld met de bevindingen uit de reflectiebijeenkomst. Voor we de bevindingen presenteren gaan we eerst kort in op de Samen DOEN-teams. Overigens: niet in alle proeftuin-gebieden waren ten tijde van ons onderzoek al Samen DOEN-teams werkzaam. De volgende paragraaf bespreekt de aansluiting bij Jeugdbescherming; die komt in beeld als er geen sprake meer is van vrijwilligheid en er zorgen zijn over kinderen.

Samen DOEN

De Samen DOEN-teams zijn in 2011 gestart met in elk stadsdeel één buurtteam. Eind 2013 zouden er 25 buurtteams moeten zijn. Een buurtteam van Samen DOEN bestaat uit een teamleider en teamassistent (beiden in dienst van de gemeente Amsterdam. De kern wordt gevormd door de buurtteam-medewerkers, ook wel de kernteamleden genoemd. Zij werken als generalist. Zij zijn afkomstig van diverse instellingen: jeugdzorg, MEE, Cordaan

(welzijnsorganisatie) en Osira. Deze medewerkers voeren de regie over een huishouden dat geholpen wordt door Samen DOEN.

Een huishouden dat onder regie van Samen DOEN komt voldoet aan de volgende criteria:

- problemen op tenminste drie leefdomeinen⁷;
- beperkte zelfredzaamheid.

Huishoudens komen bij Samen DOEN terecht via signalen of hulpvragen bij hulpverlenende instanties van buurtnetwerken, burens, familie of vrijwilligers. In dit verband gaat het vooral om DWI, de moederorganisaties van de kern-teamleden, ouder- en kindteams en het onderwijs. Mensen kunnen zich ook zelf aanmelden.

Na aanmelding vindt standaard een regiecheck plaats: wat gebeurt er al in het gezin? Gaat dat goed? Helpt dit op alle domeinen? Als er op deze laatste twee vragen een bevestigend antwoord is, dan is het geen zaak voor Samen DOEN. Als het niet goed gaat, of de hulp die er is niet alle relevante domeinen dekt, dan zet Samen DOEN de volgende stap: een huisbezoek door twee kernteamleden, waarin de problematiek op alle domeinen geïnventariseerd wordt. Op basis daarvan wordt besloten of het huishouden een casus is voor Samen DOEN. Andere mogelijkheden zijn afschaling naar het OKT of het doorverwijzen naar meer specialistische hulp. De aanpak van Samen DOEN is in principe vraaggericht en gericht op versterking van de zelfredzaamheid van het gezin.

Relatie OKT met Samen DOEN

In veel van de casussen is de relatie met Samen DOEN aan de orde geweest. Soms omdat een casus naar Samen DOEN is doorgezet, soms omdat dit is gepoogd, en soms omdat dit is overwogen. We gaan hierna achtereenvolgens in op deze punten. Overigens hebben we ook enkele gevallen van samenwerking gezien. In een casus heeft de OKA Samen DOEN (zonder succes) ingezet om te helpen bij een huisvestingsvraagstuk. Een andere OKA gaat samen met een Samen DOEN-medewerker op huisbezoek. 'Samen DOEN richt zich vooral op de praktische zaken binnen het gezin. Ze worden ook door ouders niet altijd gezien als aanspreekpunt voor opvoedingsvragen e.d. Daarin kunnen wij dan weer een rol spelen. Nu heb ik bijvoorbeeld een casus, waarbij ik samen met Samen DOEN op huisbezoek ga bij een gezin.'

Doorgezette casussen

In de casussen waar is doorgezet naar Samen DOEN is dat zonder problemen en snel verlopen. Zo is er in een casus waar OKA snel bleek dat er sprake was van ernstige multiproblematiek. OKA heeft deze casus snel opgeschaald naar

7 Samen DOEN onderscheidt elf domeinen: financiën, dagbesteding, huisvesting, huiselijke relaties, geestelijke gezondheid, lichamelijke gezondheid, verslaving, activiteiten dagelijks leven, sociaal netwerk, maatschappelijke participatie, justitie.

Samen DOEN, en van daaruit is de casus snel opgepakt door twee medewerkers, waarvan een met opvoedexpertise. De medewerkers van Samen DOEN zijn aanvankelijk vooral aan de slag gegaan met het regelen van een aantal praktische zaken, zoals het regelen van een uitkering en een bankrekening en een aantal urgente zaken om huisuitzetting te voorkomen. OKA en Samen DOEN-medewerkers zijn tevreden over de overdracht. Wel vond de OKA dat de Samen DOEN-medewerkers soms wat weinig terugkoppelden. Voor Samen DOEN was de rol van de OKA niet direct duidelijk, ook omdat hij zelf regie had. Ook was het voor hem zo ongeveer de eerste casus waarin hij werkte met een gezin met kinderen. Hij kende het jeugdveld niet goed, maar had op dit punt wel steun van zijn Samen DOEN-collega.

In een casus die na een tweede poging werd aangenomen door Samen DOEN was een knelpunt dat de betrokken hulpverlener van Samen DOEN vrij snel na zijn start in het gezin weg ging. Hij werd vervangen, maar dat betekende wel dat er min of meer weer een nieuw begin moest worden gemaakt. De OKA vindt wel dat er vanuit Samen DOEN goede ondersteuning was voor het gezin. Ook toont zij zich tevreden over de goede terugkoppeling van Samen DOEN aan haar bij zorgen over opvoedsituatie.

Het komt vaker voor dat de overdracht en samenwerking minder goed verloopt. Een Samen DOEN-medewerker noemt een geval waarin de OKA dwars door de inzet van Samen DOEN is gegaan, hetgeen het hulpverleningsproces een stuk heeft teruggeworpen. Concreet ging het erom dat de OKA het gezin adviseerde niet akkoord te gaan met bewindvoering, terwijl die bijna rond was. Dat leidde ertoe dat de schuldenlast van het gezin snel opliep. In twee casussen is het doorzetten naar Samen DOEN pas in tweede instantie gelukt (zie hierna). In een andere casus is niet doorgezet naar Samen DOEN, maar naar BeterSamen, dat voor dezelfde doelgroep werkt in Amsterdam-Noord.

Casussen waarin vergeefs gepoogd is door te zetten

In het algemeen kan gesteld worden dat niet altijd scherp afgebakend kan worden wanneer een casus bij het OKT hoort, en wanneer bij Samen DOEN. Een van de OKA's spreekt van een schemergebied. Een ander: 'Het blijft een zoektocht.' Dat blijkt duidelijk uit de casussen die OKA's wilden doorzetten naar Samen DOEN, maar die daar niet werden aangenomen. Opmerkelijk is dat in twee casussen de casus aanvankelijk werd afgewezen, maar bij een tweede aanmelding vanuit het OKT alsnog door Samen DOEN is aangenomen. In een van deze casussen geeft de professional van Samen DOEN aan dat de OKA in eerste instantie de problematiek niet voldoende breed onder de aandacht heeft gebracht van Samen DOEN; iets wat de OKA overigens tegenspreekt. In de andere casus, die door OKA omschrijft als zwaar en complex, meldde OKA deze aan bij Samen DOEN, nadat zij eerder vergeefs getracht had op te schalen naar JBRA. OKA legde de casus in eerste instantie anoniem voor aan

Samen DOEN. Samen DOEN hield de casus af: er was geen sprake van multi-problematiek en er was geen sprake van directe bedreiging van de kinderen. OKA voelde zich door deze opstelling (en die van JBRA) aan haar lot overgelaten; zij vond de zorg in deze casus niet bij haar rol passen. OKA: 'Ik was uitgeput van de vele uren en input in deze casus zonder veel resultaat.' OKA heeft daarna gepoogd SoS in te zetten, maar vader hield de boot af. OKA zocht daarop opnieuw contact met Samen DOEN en vroeg ook opnieuw advies aan JBRA: is er nu wel kans op het in behandeling nemen van de zorgmelding? In overleg is besloten dat Samen DOEN de casus over zou nemen, met strikte voorwaarden aan ouders om het niet tot een zorgmelding te hoeven laten komen.

Casussen waarin doorzetten is overwogen

De ruimte die het schemegebied laat, maakt het voor OKA's dus mogelijk om hun eigen professionele afweging te maken. In dat opzicht is het bestaan van een schemegebied niet problematisch. Zoals gezegd is in een aantal casussen nadrukkelijk afgewogen of een casus doorgezet moest worden naar Samen DOEN. De betreffende OKA's noemen verschillende redenen waarom zij daar uiteindelijk niet voor hebben gekozen. Daarbij speelt in ieder geval een rol of zij inschatten dat zij het gezin (voorlopig) voldoende konden ondersteunen.

Een door een OKA genoemde reden om niet door te zetten is dat zij een dubbelfunctie heeft; zij maakt ook deel uit van het Samen DOEN-team in het betreffende stadsdeel. Omdat voor Samen DOEN een uitgebreide toestemmingsverklaring nodig is en er sprake was van broos vertrouwen in de hulpverlening, is na overleg in het OKT besloten om de casus vanuit de functie van OKA te behandelen. In het algemeen geldt dat de achtergrond van de OKA uitmaakt voor de vraag of zij/hij een casus aankan, zo geeft ook een Samen DOEN-medewerker aan. In een aantal andere casussen noemen OKA's ook de vertrouwensrelatie met de ouders of de kinderen als doorslaggevende factor om niet door te zetten naar Samen DOEN. In die gevallen maken OKA's de afweging dat een nieuw gezicht vraagt om het opnieuw opbouwen van een vertrouwensrelatie waar eerder al veel in is geïnvesteerd. Daarbij vragen zij zich af of het opnieuw opbouwen van die relatie kan lukken, en als dat zo is, of dat niet te veel tijd en energie kost. Voor twee OKA's die aan een VO-school zijn verbonden, speelt een rol dat zij inschatten dat Samen DOEN-medewerkers minder gemakkelijk op school rond zullen lopen en daardoor minder makkelijk het contact met leerlingen kunnen onderhouden. Bovendien gaat het soms om snelle, op de leerling gerichte hulp om af- of uitstroom te voorkomen, en het is de vraag of Samen DOEN dat kan bieden, zo stelt een aan een VO-school verbonden OKA. Een Samen DOEN-medewerker geeft aan dat OKA's makkelijker informatie los krijgen van scholen, dat is voor Samen DOEN-medewerkers een stuk lastiger. Een andere OKA meldt dat zij een casus (nog) niet wilde overdragen omdat zij het gevoel had nog niet alle relevante

informatie boven tafel te hebben. In sommige gevallen speelt ook de overgangsfase waarin de proeftuinen zitten een rol. De relatie met Samen DOEN is onvoldoende duidelijk, het Samen DOEN-team is zelf nog in ontwikkeling, of is (in één geval) volgens de OKA overbelast.

Succesfactoren

Een aantal in het casuïstiekonderzoek ondervraagde OKA's zegt dat het bestaan van een schemergebied niet problematisch hoeft te zijn. Het biedt de mogelijkheid om de eigen professionele inzichten te volgen en te doen wat het beste is voor het gezin. Juist in dat schemergebied vindt de samenwerking plaats, het is goed om daar ruimte voor te laten. Dit wordt in de reflectiebijeenkomst onderschreven. Het schemergebied moet juist niet dicht getimmerd worden. Overlap is nu eenmaal niet uit te sluiten, de vraag is vooral hoe je in die gevallen zo goed mogelijk samen op kunt trekken: 'Liever een grijs gebied dan een bureaucratische afbakening.' In een van de proeftuinen was aanvankelijk het idee dat Samen DOEN de casussen van huishoudens zonder kinderen op zou pakken, en het OKT de huishoudens met kinderen. In de praktijk bleek Samen DOEN echter al heel vaak met huishoudens met kinderen te werken.

De projectleider van Samen DOEN geeft aan dat OKT's en Samen DOEN trachten elkaars expertise te versterken. Zo is men bezig om afspraken te maken over het gebruiken van elkaars kennis. Samen DOEN heeft naast een eerste ring van kernspecialisten een tweede ring van mensen die zij kunnen inzetten voor een consult (het gaat veelal om volwassenenzorg, bijvoorbeeld vanuit GGZ). De OKT's willen graag gebruik maken van deze tweede ring. In ruil daarvoor zou Samen DOEN graag gebruik maken van OKT-specialisten die jeugdexpertise hebben, zoals de jeugdpsycholoog. Daarnaast is er in sommige OKT's een Samen DOEN-medewerker toegevoegd om te helpen bij het definiëren van de doelgroepen van Samen DOEN, bij het op- en afschalen, of ter consultatie. Deze medewerker zit niet vast in het team, maar wordt opgeroepen voor bepaalde casussen.

Belemmeringen

In andere casussen is het voorgekomen dat er na de overdracht onduidelijkheid bestaat over de vraag welke partij de regie voert. Meer in het algemeen is de vraag wat de rol is van de OKA na overdracht. Blijft deze betrokken, en zo ja, op welke wijze? Een OKA geeft aan het prettig (en goed) te vinden als er na de overdracht terugkoppeling plaats vindt over de voortgang in de casus. De projectleider van Samen DOEN stelt overigens dat van Samen DOEN wordt verwacht dat ze terugkoppelen aan de OKA hoe het 't huishouden vergaat (als er kinderen bij betrokken zijn). Een ander punt dat naar voren wordt gebracht is de vraag wanneer een casus weer terug kan naar de OKA. Het lijkt erop alsof hier geen afspraken over worden gemaakt. Zo stelt een OKA als vraag of afschalen wel goed is als er vanuit Samen DOEN opvoedsteun is verleend. Waarom dat dan niet door laten lopen in plaats van overdracht naar nieuwe

hulpverlener? Warme overdracht wordt wel als belangrijk aandachtspunt genoemd bij het doorzetten van casussen.

In de reflectiebijeenkomst blijkt een aantal OKA's niet op de hoogte van de 'regel' dat geringe zelfredzaamheid een criterium is voor Samen DOEN. Volgens de projectleider Samen DOEN zijn de regels op zich helder. Het grijze gebied bestaat volgens haar uit mensen die wel zelfredzaam zijn, maar meerdere problemen hebben en uit mensen die niet zelfredzaam zijn en maar twee problemen hebben, waarvan een van de twee een probleem met de kinderen is. Ook zegt zij (in oktober 2013) van de teamleiders van Samen DOEN terug te horen dat OKA's af en toe de neiging hebben om problematiek te lang bij zichzelf te houden, en niet door te verwijzen naar Samen DOEN.

Een aantal OKA's spreekt zorgen uit over de aanwezige expertise in de Samen DOEN-teams. Dat geldt de expertise op het gebied van opvoeding, maar ook in gevallen waarin de veiligheid van kinderen in het geding is: kunnen Samen DOEN-medewerkers daar op een niet-normerende wijze mee omgaan? Overigens wordt deze zorg in de reflectiebijeenkomst niet door iedereen onderschreven, maar wel weer door een medewerker van Samen DOEN ('ben ik in de toekomst voldoende toegerust om de veiligheid kinderen en opvoedbehoeften in te schatten en hulp te geven') en door een medewerker van JBRA. De medewerker van JBRA stelt dat deskundigheid en expertise van Samen DOEN-medewerkers op het gebied van veiligheid in het gezin tekort schieten, maar ook dat het aantal uren dat zij ter beschikking hebben onvoldoende is om grondig gezinspatronen en onveiligheid van kinderen aan te kunnen pakken.

Een medewerker van Samen DOEN geeft juist aan dat OKA's gemiddeld minder goed zijn toegerust om generalistisch te werken dan de medewerkers van Samen DOEN. Dat hoeft op zich geen probleem te zijn, als de Samen DOEN-expertise maar herkend en gebruikt wordt, zo stelt zij. Zo heeft het betreffende Samen DOEN-team in een aantal casussen de OKA ondersteund. Dat biedt de OKA's dus ondersteuning, en het voordeel voor Samen DOEN is dat zij weer andere casussen op kunnen pakken. Want volgens deze Samen DOEN-medewerker hebben OKA's veel meer ruimte voor casussen, terwijl Samen DOEN overloopt.

Tot slot komt zowel uit het casuïstiekonderzoek als de reflectiebijeenkomst naar voren dat medewerkers van OKT's en Samen DOEN elkaar onvoldoende kennen. Als men elkaar beter leert kennen, zou dat kunnen helpen bij het samenwerken in het schemergebied.

Conclusies

De samenwerking tussen de OKT's en de Samen DOEN-teams verloopt niet altijd vlekkeloos. Er is onduidelijkheid over wanneer casussen vanuit de OKT's kunnen worden doorgezet, maar ook over wanneer zij weer kunnen worden teruggegeven aan de OKT's. Ook is er soms onduidelijkheid over de regierol

(zie ook 4.5). Bovendien is het niet altijd duidelijk wat de rol nog is van OKA's als er is doorgezet, waarbij OKA's zich soms beklagen over het gebrek aan terugkoppeling. De meeste betrokken hebben de overtuiging dat OKT's en Samen DOEN elkaar kunnen versterken, maar dat het daarvoor nodig is dat er veel meer uitwisseling en samenwerking is tussen de teams. Het bestaan van een schemergebied hoeft geen probleem te zijn; het biedt juist kansen voor samenwerking.

Het meer en beter samenwerken tussen OKT's en Samen DOEN biedt een oplossing voor het feit dat sommige expertises soms gemist worden. In het OKT gaat het dan om het vermogen om generalistisch te kijken en te werken, in de Samen DOEN-teams om kennis op het gebied van veiligheid in het gezin en opvoeding.

Een ander punt is dat er niet altijd voldoende kennis is van elkaars werk. OKT's en Samen DOEN-teams kennen elkaar onvoldoende, en sommige OKA's zijn onvoldoende op de hoogte van de criteria waaronder Samen DOEN zaken aanneemt.

Tot slot: verschillende OKA's en andere professionals aan maken zich zorgen om het bestaan van een gat in het Amsterdamse stelsel. Omdat JBRA alleen nog drang- en dwangzaken doet, en Samen DOEN ook een aantal criteria heeft waaronder zij casussen aanneemt, zijn er zorgen om de zorg voor zware casussen waar geen sprake is van drang en dwang en die niet aan de Samen DOEN-criteria voldoen. Deze casussen zijn soms voor OKA's te zwaar en dreigen daarom tussen wel en schip te vallen. We komen hier in het vervolg van deze paragraaf op terug.

Lessen

- Zoek naar meer dubbellidmaatschappen: professionals die zowel in Samen DOEN-team als OKT werken.
- Laat Samen DOEN-professionals aanschuiven bij OKT-casuïstiekoverleggen, en omgekeerd.
- Versterk in het algemeen de samenwerking tussen Samen DOEN en OKT's, waarbij er met name ruimte is voor goede afspraken over zware casussen die niet onder drang en dwang vallen. De samenwerking moet veel nauwer. Of, zoals een Samen DOEN-medewerker verzucht: 'Waarom zijn er in godsnaam twee teams?'
- Versterk de wederzijdse kennis over de werkwijze.
- Maak bij overdracht en/of samenwerking sluitende afspraken over regie en terugkoppeling.

4.2 *Aansluiting bij jeugdbescherming*

Een andere partij waar OKT's veel mee krijgen te maken is Jeugdbescherming (voorheen Bureau Jeugdzorg). In vijf van de 30 onderzochte casussen is Jeugdbescherming Regio Amsterdam (JBRA) op de een of andere manier betrokken. Soms eenvoudigweg door een (niet Nederlands sprekende) moeder te ondersteunen bij het aanvragen van een zorgprogramma voor haar zoon. In een andere casus is sprake van pleegzorg door oma, en is er mogelijk in de toekomst sprake van voogdij (oma krijgt dan het gezag). OKA ondersteunt oma daarbij. Daarbij was zij zich onvoldoende bewust van de regierol van JBRA in deze casus, de OKA heeft bijvoorbeeld een uitvoerdersoverleg gepland. 'Ik ben gewoon gaan doen waar ik de pleegmoeder mee kon helpen. Ik wist wel dat JBRA de regie had, maar ik stond er niet bij stil.' Ook omdat oma zich door JBRA niet goed geholpen voelde, het duurde oma te lang voordat er iets geregeld wordt over de voogdij. In een andere casus was al sprake van OTS en dus voogdij. Hier spraken de partijen af dat als moeder aan de ondersteuning van OKA zou meewerken de OTS zou worden opgeheven. Aldus is geschied, JBRA is nu niet meer betrokken. In weer een andere casus waren er serieuze zorgen om de veiligheid van de kinderen bij de opvoedpoli en bij vader. Hij vroeg al in het eerste contact met OKA om de inzet van dwang vanuit JBRA: 'De situatie zou nooit veranderen zonder dwang, want het was zo hopeloos (...) Als wij zelf de afspraken niet nakomen dan houdt het op.' Niettemin weigerde JBRA in eerste instantie de opschaling omdat de ouders mee wilden werken en de hulp dus in het vrijwillig kader moest plaats vinden. JBRA adviseerde om de casus door te zetten naar Samen DOEN, maar deze weigerde de casus ook. Nadat de Opvoedpoli zich terugtrok omdat zij de veiligheid onvoldoende konden garanderen, is de casus uiteindelijk toch bij een gezinsmanager van JBRA terecht gekomen. JBRA heeft nu de regie.

Soms komt het voor dat een casus wordt afgeschaald naar het OKT en later toch weer wordt opgeschaald naar JBRA. In dit geval vond OKA de opschaling nodig om de zaak met inzet van drang en dwang weer vlot te kunnen trekken. Na de opschaling bestond er bij JBRA verwarring over de rol van OKA: volgens de medewerker die we spraken was er toen geen rol meer voor OKA. Moeder en OKA geven echter aan dat JBRA moeder nog steeds naar OKA verwijst voor allerlei praktische zaken. JBRA geeft aan dat in deze casus de OKA misschien te veel naast moeder is gaan staan, terwijl er misschien een steviger inzet nodig was vanuit het belang van het kind.

In een casus waarin een casus werd afgeschaald vanwege opheffing van de OTS (de veiligheid van het kind was verbeterd), zegt de OKA dat dat als een zware verantwoordelijkheid voelt: 'Dat gaf mij het gevoel: ik moet een oogje in het zeil houden. Die verantwoordelijkheid voel ik wel als zwaar. Wat is niet kunnen of willen, vraag ik me wel eens af. Wat betekent dat bij de overdracht van BJAA naar het vrijwillige kader?' Volgens de OKA bespreekt het OKT deze

kwestie regelmatig onderling en met BJAA. 'BJAA schaalt gezinnen af naar het lokale veld, bijvoorbeeld naar ons. BJAA blijft de zwaardere gezinnen doen, de drang- en dwanghulp, de gezinnen die niet willen of kunnen. De scheidslijn is soms niet makkelijk aan te geven.'

Los van een specifieke casus zegt een OKA dat zij BJAA consulteert bij specifieke vragen. Bijvoorbeeld als een school aangeeft niet zo goed te weten wat BJAA binnen een gezin doet, dan zoekt de OKA het uit. Ook als BJAA niet binnen komt bij een gezin, springt zij in. Ze overlegt met BJAA over de beste handelwijze. Ook spart deze OKA met BJAA over zaken die eigenlijk bij BJAA horen. Een andere OKA heeft een casus waarin zij omwille van de veiligheid van het kind de vader niet wil betrekken. In dit geval raadpleegt zij BJAA over of dit verstandig is en hoe zij dit het beste kan doen. 'Ik zoek rugdekking bij degene die expertise hebben, er moeten mensen zijn die je een halt toe kunnen roepen vanuit hun expertise: dit kun je niet maken.'

Dat sparren doet ook een andere OKA, die zelf uit de jeugdzorg komt: zij worstelt met de vraag wanneer eventueel door te verwijzen. 'Maar inmiddels loop ik er wel tegenaan dat ik het niet allemaal bij me kan en moet willen houden. Er is bijvoorbeeld één casus die ik echt veel eerder had moeten doorverwijzen. Daar zitten wel meer haken en ogen aan, want ik kreeg de casus ook weer terug van Vangnet jeugd en specialistische hulp kwam lastig op gang. Maar in ieder geval ben ik nu veel alerter bij elke casus, dat ik op tijd doorverwijs en minder bij mezelf houd.' Het lastige is dat je niet gewend bent om op je handen te blijven zitten, en ook dat er vaak al een klik is met het gezin, zo stelt deze OKA. En dat kan ook weer belemmerend werken: 'Die klik kan verhullend werken, waardoor je werk zelfs averechts kan gaan werken voor het kind.' De implementatiemanager van deze OKA voegt toe: 'Die discussie popt ook wel steeds vaker op. Op het moment dat het klikt tussen cliënt en OKA, of als de OKA al intensief bezig is met het gezin en het werkt, wat doe je dan? Is dat een reden om het gezin langer bij je te houden? Misschien is het voor het gezin nog niet eens zo nadelig in sommige gevallen, om inderdaad zwaardere casussen toch bij je te houden, en niet door te verwijzen.' Het dilemma is volgens deze manager ook dat er beeldvorming ontstaat: 'Via via, krijgen ouders, zelfs ouders van verschillende scholen, te horen dat een OKA ook prima zwaardere gevallen op zich kan nemen. Dat je dan niet doorverwezen hoeft te worden naar Samen DOEN of Jeugdzorg. Waardoor een andere OKA in het vervolg misschien lastig een casus kan doorverwijzen. Daar moet je je van bewust zijn. En het is ook de vraag of je dat wilt, die beeldvorming. Dat vind ik nog wel lastig.'

In een aantal andere gevallen is sprake geweest van een zorgmelding bij het AMK. In een casus waarin sprake was van een vechtscheiding gebeurde dat met toestemming van de ouders door Vangnet Jeugd. AMK legde de zaak terug bij OKA omdat de ouders intussen niet meer bij elkaar woonden. De veiligheid van de kinderen zou daardoor niet langer in gevaar zijn. Vangnet

Jeugd en OKA waren het niet eens met dit besluit, eerstgenoemde heeft zich terug getrokken. OKA: 'Ik was uitgeput van de vele uren en input in deze casus zonder veel resultaat.' OKA heeft daarna gepoogd SoS in te zetten, maar vader hield de boot af. Uiteindelijk is de casus door Samen DOEN overgenomen (zie ook eerder deze paragraaf). In een andere casus is afgeschaald naar het OKT, en dat gaf de OKA een zwaar gevoel van verantwoordelijkheid: 'ik moet een oogje in het zeil houden'. Overigens geeft een OKA die betrokken was bij een zorgmelding aan dat het twee maanden duurde voor het AMK de zaak oppakte; dat is in haar ogen veel te lang. In een andere casus, waarin een kind verwaarloosd werd, is afgezien van een zorgmelding na overleg met de psychologe die moeder behandelde. Psychologe schatte in dat een zorgmelding averechts zou werken op moeder, die eerder een traumatische ervaring had met JBRA. Ook omdat het contact tussen OKA en moeder beter ging lopen, heeft OKA het advies opgevolgd.

Belemmeringen

Volgens de betreffende medewerker van JBRA is Samen DOEN onvoldoende toegerust voor zaken met zorgen om veiligheid van kinderen waarin ouders meewerken: zowel wat betreft expertise als uren. Dit punt kwam eerder in deze paragraaf ook naar voren. 'Er is een gat tussen voorveld en jeugdbescherming.' Zowel OKA's als Samen DOEN dienen veel beter te worden toegerust. Zij zouden geholpen zijn met een protocol: wanneer directe verwijzing, wanneer naar GGZ, wanneer AMK, JB, Samen DOEN of crisisteam? In breder verband wordt opgemerkt dat JBRA een belangrijke consultatiefunctie kan vervullen voor OKA's (en Samen DOEN) als het gaat om vragen over de veiligheid van kinderen. In een van de casussen is door dergelijke consultatie een zorgmelding voorkomen.

De constatering van de JBRA-medewerker dat er een gat bestaat tussen het vrijwillige kader en het gedwongen kader als de veiligheid van de kinderen in het geding is, en bij langdurige niet intensieve hulp, wordt gedeeld door anderen. Wat als gezinnen niet voldoen aan de criteria voor Samen DOEN, maar wel langdurig hulp nodig hebben? Een OKA geeft aan dat het goed zou zijn als, net als voorheen, een JBRA-medewerker aangesloten zou zijn op het ZAT-overleg op de VO-school waar zij werkzaam is. 'Wij worden geacht steeds meer veiligheidstaken op ons te nemen. Ik was altijd al geneigd bij veiligheidsproblematiek meteen de ouder uit te nodigen, om te praten over de veiligheid, maar dat vindt niet iedereen even gemakkelijk.' Een andere OKA geeft aan dat onduidelijk is wat er van OKA's verwacht wordt als JBRA alleen nog drang en dwang doet. In de reflectiebijeenkomst wordt de zorg over het gat tussen vrijwillig en drang/dwang eveneens herkend. Bovendien wordt daar gewezen op het belang van een goede overdracht, ook bij afschaling.

Sommige OKA's hebben daar geen goede ervaringen mee, er is geen sprake van warme overdracht.

In sommige casussen blijken ook zaken die samenhangen met regie een belemmerende rol te spelen. De vraag wie de regie voert is niet altijd duidelijk. Ook is er niet altijd afstemming over de wijze waarop het gezin benaderd wordt. Gaat men naast het gezin staan, of worden juist nadrukkelijk de grenzen aangegeven?

Conclusie

In het algemeen worstelt een aantal OKA's met de vraag wanneer wel of niet een casus door te zetten naar JBRA. Net als bij SD is het bestaan van een grijs gebied niet noodzakelijk problematisch. Wat wel als problematisch ervaren wordt, en dat kwam ook al naar voren bij de bespreking van de samenwerking met Samen DOEN, is het feit dat JBRA zich alleen met drang- en dwangzaken bezig houdt. Veel gesprekspartners hebben aangegeven dat er daardoor gezinnen waar de veiligheid in het gedrang is, maar die wel mee willen werken, tussen wal en schip dreigen te vallen. OKA's geven aan het belangrijk te vinden dat de expertise bij JBRA voor hen beschikbaar en toegankelijk is. Tot slot blijkt de regie bij de overdracht van OKT naar JBRA of bij samenwerking tussen beide niet altijd goed geregeld.

Lessen

- Laat JBRA-professionals aanschuiven bij OKT-casuïstiekoverleggen, en omgekeerd.
- Versterk in het algemeen de samenwerking tussen JBRA, Samen DOEN en OKT's, waarbij er met name ruimte is voor goede afspraken over zware casussen die niet onder drang en dwang vallen. In gevallen waar het gezin meewerkt, maar de veiligheid wel in het gedrang is, zouden OKT's (en Samen DOEN) gebruik moeten kunnen maken van de expertise van JBRA.
- Voorkom dat gezinnen waar wel langdurige ondersteuning nodig is maar geen sprake is van dwang tussen wal en schip vallen.
- Versterk de wederzijdse kennis over de werkwijze.
- Maak bij overdracht en/of samenwerking sluitende afspraken over regie, terugkoppeling en de benaderingswijze van het gezin.

4.3 Samenwerking met het onderwijs

Het onderwijs is een belangrijke samenwerkingspartner van OKA's. OKA's zijn vaak gepositioneerd op scholen. In het basisonderwijs is de IB-er een belangrijke samenwerkingspartner, in het VO de zorgcoördinator.

In het navolgende bespreken we eerst de meerwaarde van de samenwerking met het onderwijs. Vervolgens komt de inbedding van de OKA op school ter sprake, en haar afstemming met en ondersteuning van IB-er/zorgcoördinator

en docenten, vooral mentoren in het vo. Als laatste bezien we het belang van onafhankelijkheid van de positie van OKA tussen school/leerkrachten enerzijds en leerlingen en ouders anderzijds en tussen de beide laatste onderling. Het hoofdstuk eindigt met een opsomming van de voorwaarden voor een goed functioneren van OKA's op school.

Samenwerking heeft meerwaarde

In de proeftuinen waar OKA's verbonden zijn aan scholen voor basis- en voortgezet onderwijs is de consensus hierover groot: de samenwerking vergt investering aan beide kanten en er zijn obstakels te nemen, maar heeft een belangrijke meerwaarde. 'Je hebt letterlijk een zorg minder', zoals een intern begeleider (IB-er) het uitdrukt.

Om te beginnen is de *toegankelijkheid* van de zorg door de samenwerking verbeterd. De OKA is 'een gezicht op school', vaak ook een vast gezicht met een vaste plek, waardoor ouders of jongeren haar op den duur gemakkelijk weten te vinden. Zo vertelt een OKA op een basisschool dat ouders nu meestal op eigen initiatief naar haar toe komen. Zij zit op een zichtbare plek in de school, en ouders spreken elkaar er ook op aan. "Joh dan loop je toch even bij de OKA binnen". Deze OKA probeert verder zichtbaar te zijn door in de hal te staan, en te vragen hoe het gaat met ouders en kinderen en door te schrijven in de schoolkrant.

Verder bespeuren de geïnterviewden, zeker ook aan de kant van de school, een *verbetering van de zorg* door de aanwezigheid van de OKA. De OKA kan meedenken in het zorgoverleg, zij brengt daarin als hulpverlener belangrijke kennis en ervaring in, bijvoorbeeld op het gebied van diagnostiek en indiceren. Zij heeft op zorggebied ook vaak een beter zicht op de sociale kaart en een breder netwerk dan waarover de school beschikt. Overigens kaarten verschillende externe professionals aan dat er op dit punt nog wel een en ander te wensen over blijft. Niet alle OKA's hebben bijvoorbeeld een goed zicht op het aanbod in de wijk. Zie verder paragraaf 4.3. Niettemin zien velen de korte lijnen die via de OKA ontstaan met externe hulpverleners als een winst voor de zorg binnen de school. De meerwaarde van de samenwerking ligt verder zeker ook in de korte interne lijnen: het gezamenlijk één lijn trekken, sparren en spiegelen, delen van informatie, inzichten en ervaring(en), met meerdere deskundigheden. Daarbij kent de een het gezin, de ander de jongere, dus juist ook het samenvoegen van de kennis en expertise van beide kanten, het bundelen van informatie, maakt dat er beter zicht is op en contact is met de leerling en het gezin. De OKA kan zich hiermee een duidelijker beeld vormen van de situatie van leerlingen die zorg nodig hebben: 'Thuis, school, vrije tijd, ze heeft het hele plaatje compleet'. Door haar veelvuldige aanwezigheid op school kan de OKA ook beter zien wat er zich afspeelt, ze krijgt veel directe en daardoor zuivere informatie van leerlingen, waarbij WhatsApp heel handig is, aldus een OKA op een vo-school. Een en

ander draagt ertoe bij dat de zorg voor de leerlingen meer op maat is. En daarnaast biedt de OKA 'continuïteit en zorgt dat alles wat de gezinsleden geleerd hebben doorgezet wordt, bijvoorbeeld dat ouders en kinderen met elkaar blijven praten. Door de rust en continuïteit die OKA biedt neemt het vertrouwen in de hulpverlening en school toe'.

Een andere belangrijke verbetering betreft de *preventie functie* van de OKA, en de verbetering van het preventieve netwerk rondom leerlingen en gezinnen, al zijn er op dit punt wel obstakels te overwinnen. Zoals ook in paragraaf 3.2 aan de orde kwam, kan een zware caseload er toe leiden dat OKA's niet aan preventief werken toekomen. De balans tussen zware gevallen en meer preventief werken, 'de school helpen met bijvoorbeeld een training', is vaak lastig.

Een belangrijk winstpunt betreft verbetering van de vroegsignalering van problemen bij leerlingen. Door haar spilfunctie kan de OKA sneller signaleren, zeggen meerdere geïnterviewden. De OKA heeft veel contact met de mentoren en andere docenten, 'veel docenten komen met vragen bij OKA en ze kan meer leerlingen zien. Daarmee komt de vroegsignalering meer bij haar te liggen en is de preventieve werking groter geworden. Samenvattend: we zijn van een probleemoplossend naar een breder vroegsignalerend systeem gegaan', aldus een zorgcoördinator op een vo-school. Daarbij is door de komst van OKA's ook meer aandacht mogelijk voor leerlingen die minder opvallen dan degenen met agressief gedrag of adhd: leerlingen zonder rugzakje, teruggetrokken leerlingen of meisjes die weinig weerbaar zijn. 'Ook leerlingen die minder nodig hebben zijn in beeld en hebben OKA gezien; ze weten waar ze terecht kunnen als het nodig is'. Kortom, met de woorden van een van de IB-ers: 'Voorheen zou je dingen missen, of een leerling pas veel later in zorg krijgen. Hiermee wordt dus ook aan effectiviteit gewonnen'. Wat nog wel een punt van aandacht is: de overgang van po naar vo. Als een kind naar het vo gaat is een goede afstemming nodig, en zo nodig een goede overdracht naar de OKA in het vo. Dat is in de huidige systematiek niet vanzelfsprekend, terwijl het om voor een kind en ouders kwetsbare periode gaat.

Het preventieve netwerk rond jeugdigen en gezinnen kan worden versterkt doordat de OKA ook een adviserende rol kan spelen voor docenten, bijvoorbeeld bij pedagogische vraagstukken, of hen kan coachen in hun contacten met ouders, zoals hierna verder wordt besproken. Verder kan de OKA ook het preventief aanbod op school verruimen door trainingen of themaochtenden te geven aan leerlingen of ouders. Jarenlang 'moest dat met een omweg geregeld worden', zoals enkele IB-ers en zorgcoördinatoren vermelden.

De samenwerking betekent ten slotte een *taakverlichting* voor de IB-er en zorgcoördinator. Zij kunnen zorgtaken meer aan de OKA overlaten en komen daardoor meer aan hun school-interne taken toe. En als de samenwerking goed op gang is gekomen kan OKA bijdragen aan een efficiënter zorgorganisatie: zij neemt de regie, maakt een selectie van wat nodig is, zorgt dat minder

overleg met elkaar nodig is: dat was er voorheen misschien meer dan nodig was geweest, aldus een van de zorgcoördinatoren.

Wel hangt het goede verloop van de samenwerking af van de inbedding van de OKA in de school, van een goede taakafbakening en ook van de 'klik' met de IB-er of zorgcoördinator en directie, zoals in de volgende paragrafen nader wordt beschreven.

Inbedding en afstemming

Het succes van de samenwerking is volgens OKA's mede afhankelijk van de inbedding van de OKA in de school en de opstelling van de school in dezen; naast de IB-er/zorgcoördinator noemen OKA's op basisscholen daarbij soms ook de samenwerking met de directie als belangrijke factor. Het proces en de uitkomst van afstemming kan daarbij tussen scholen verschillen. In de meeste gevallen is er van aanvang af sprake van consensus over de grote lijnen in de invulling van de taken van de OKA, zoals goed spreekt uit de hiervoor besproken bevindingen over de meerwaarde van de samenwerking. Anderzijds stellen enkele OKA's dat scholen zich in het begin soms weerbarstig opstellen, of een beperktere invulling van hun functie willen dan zij als OKA ambiëren, zoals we verder bespreken in de subparagraaf belemmeringen.

Wat betreft de rolafbakening tussen OKA en IB-er/zorgcoördinator is de grote lijn: in principe is de laatste er voor de leerproblemen, de OKA meer voor gezins- en opvoedkwesties. Uit de uitspraken van de meeste betrokkenen komt naar voren dat er niettemin enige overlap is tussen de rollen van beide partijen. De afbakening is in het begin vaak nog onvoldoende helder. Dit, terwijl een duidelijke positie en inbedding van de OKA op school een belangrijke succesfactor is, zo vinden de meeste geïnterviewden. Vandaar dat investeren in het verkennen van wederzijdse verwachtingen, in de vormgeving van de communicatie en van procedures van melding en verwijzing van groot belang is. Zoals een IB-er zegt: 'We bespraken het karakter van de school, haar functie, en haar verhouding tot het team en tot de ouders'. Zeker bij reeds lopende dossiers moest ook de nodige afstemming plaatsvinden op casusniveau. Een IB-er: 'In het begin was het echt uitzoeken wat de rol is van OKA. Maar ook: wat liep er nog in de gezinnen en was er nog nodig. In deze casus is steeds samen gekeken, wat hoort bij de IB-er, wat bij OKA. Samen met OKA ben ik gaan uitzoeken wat een OKA kan doen, wat ze van mij kan overnemen, wat niet. Ook heb ik meegedacht over hoe OKA zich kon opstellen in relatie tot andere hulpverleners in het gezin'.

De vormgeving van het onderlinge overleg vergt eveneens de nodige afstemming. 'Vooral bij het intern zorgoverleg hebben we bedenkingen gehad', aldus een zorgcoördinator. 'Daarin staat de mentor centraal. Die gaat als eerste belemmeringen onderzoeken: wat is er aan de hand, en spelen problemen bij de ouders en/of bij het kind? Daar zet je niet zomaar twee nieuwe mensen (de school telt twee OKA's) bij, dat verandert de dynamiek.

Nu zitten we op een kantelpunt dat ze er wel bijkomen. Daar zijn veel gesprekken aan vooraf gegaan: hoe zien we dat als school?'. Het interne overleg en onderling sparren en spiegelen met de IB-er/zorgcoördinator en binnen het OKT wordt door de meeste OKA's erg gewaardeerd, zeker gezien de grote verantwoordelijkheid die zij in hun nieuwe functie ervaren. Maar voor een deel van hen blijft de binding met de moederorganisatie toch ook belangrijk, 'omdat je als enige jeugdzorg-tak in de school zit'. Een nadeel van ruggespraak met de moederorganisatie is dan wel weer dat de betreffende collega's de jongere niet kennen.

Zoals de afbakening van rollen en communicatie aandacht vergt, zo vraagt in het begin ook het bepalen van procedures bij aanmelding, doorverwijzing en zorgmelding de nodige afstemming. Soms wordt er bijvoorbeeld informatie gevraagd aan de OKA door externe professionals van buiten de school, over zaken die in de klas spelen. 'Daarvoor moeten ze echt bij de school zijn'. Een ander voorbeeld: soms kunnen aanmeldingen (ook) via docenten verlopen, meestal is de zorgcoördinator de 'spin in het web'. De wijze waarop is daarbij verschillend. Meestal gebeurt de toewijzing van leerlingen of gezinnen aan OKA's in overleg, maar soms is het meer eenrichtingverkeer en ervaart de OKA te weinig professionele ruimte. Een ander voorbeeld: een OKA heeft geleerd dat een zorgmelding beter via het ZBO kan lopen, 'dan wordt het breder gedragen'.

Meestal ontstaat gaandeweg helderheid en consensus over wie wat doet, en hoe, maar een enkele OKA verzucht dat ze haar plek nog niet helemaal heeft gevonden. Daarbij kan meespelen dat er geen match is tussen haar en de IB-er of zorgcoördinator. Veel van de geïnterviewden ervaren een goede klik met de ander, en zeggen dat deze het succes van de samenwerking zeer bespoedigt ('Daar zou bij selectie op moeten worden gelet'). Een enkele OKA acht zich minder gelukkig, maar meent dat dit niet ten nadele komt van het werkproces vanwege haar professionaliteit.

Er is verder ook een duidelijke consensus over de wederkerigheid van het proces van afstemming: beide kanten moeten daar tijd en energie in steken, zo vinden de meeste geïnterviewden. Ook de IB-er en zorgcoördinator moeten er in investeren. Een enkele OKA acht het in de eerste plaats haar eigen taak om haar plaats binnen de school te verwerven 'door zichtbaar te zijn en in gesprek te gaan', 'zich proactief en laagdrempelig op te stellen, niet afwachtend te zijn'. Mogelijk hangt dit samen met de ervaringen binnen de eigen school. Zoals een van hen zegt: 'Het onderwijs is vaak een wat gesloten systeem, met een afwachtende houding ten opzichte van de hulpverlening. Je moet dan binnen zo'n school solistisch kunnen werken, en out-of-the-box kunnen denken'.

Volgens sommige geïnterviewden aan de schoolkant kan de afstemming mede afhangen van de persoon en achtergrond van de OKA. Een zorgcoördinator meent dat de werkwijze van OKA's minder planmatig is dan op de school

gebruikelijk; doordat OKA zich richt op hele systeem kunnen schooldoelen soms naar de achtergrond verdwijnen. Ook dit vraagt tijd om visies van school en OKA op elkaar af te stemmen.

In een aantal casussen uit het voortgezet onderwijs kwam de verandering van de rol van zorgcoördinator ter sprake. Alle geïnterviewde zorgcoördinatoren zeggen minder extern te doen, nu de OKA haar 'loopvermogen' inbrengt. Maar de verandering van het werk intern loopt uiteen: de ene zorgcoördinator zegt zich nu meer op ondersteuning van leerlingen en docenten te kunnen richten, terwijl de ander nu minder uitvoerend bezig is, en zich meer aan coördinatie en beleidstaken (integratie van zorg in de school, scholing van docenten, ontwikkelen zorgplan) kan wijden.

Samenwerking met en ondersteuning van mentoren/ andere docenten

Op de samenwerking tussen OKA's en met name mentoren is in een aantal casussen in de context van het vo-onderwijs nader ingegaan. Tussen OKA's en zorgcoördinatoren bestaat meestal wel overeenstemming over de rolafbakening tussen OKA's en mentoren. Deze komt er op neer dat de regie over de klas en contacten met leerlingen en ouders in de eerste plaats tot de verantwoordelijkheid van de mentor behoren. De OKA kan leerlingen met bijvoorbeeld motivatie- of gedragsproblemen wel ondersteunen of begeleiden, maar dan eigenlijk pas als de mentor de eerste lichte hulp al heeft geboden, al enkele gesprekken met hen heeft gevoerd. OKA's komen idealiter pas in beeld als problemen diepgaander blijken, en bijvoorbeeld te maken hebben met de thuissituatie.

De ervaring is echter dat mentoren onderling erg verschillen in de mate waarin ze dit soort eerste begeleiding op zich nemen, evenals in de daartoe benodigde competenties, zoals we onder belemmeringen nader bespreken. Doorgaans zien OKA's het dan ook als hun taak om 'bij de docenten te verduidelijken wat OKA's kunnen, dat ze ons voor meer kunnen inzetten, ook bijvoorbeeld voor advies'. Zo kan de opvang van kinderen met een bijzondere onderwijsbehoefte, zoals autisme of lvb, voor docenten een nieuwe opgave zijn. Het betekent bijvoorbeeld zorgoverleg met begeleiders van een kind, of omgaan met vragen van andere ouders. De OKA kan daarbij een belangrijke bron van informatie en ondersteuning van scholen zijn, evenals hulpaanbod in het voorveld. Nu hebben veel scholen/docenten onvoldoende kennis over wat signalen zijn maar ook over hoe te handelen, en over wie wat doet in hulpverleningsland.

Een OKA in het vo heeft een deel van de mentoren gecoacht in het uitnodigen ouders, voeren van gesprekken met hen, vragen aan hen formuleren. Ze doet bijvoorbeeld voorafgaand aan een gesprek met ouders een voorbereidingsgesprek met de mentor: hoe begin je, wat is de situatie, waar wil je naartoe werken via een stappenplan. Ook evalueert ze het gesprek achteraf, 'dat zat er ook nog niet in'.

Een IB-er vertelt het volgende over de ondersteuning van leerkrachten door OKA. 'Met het OKC waren altijd al goede contacten. En de schoolmaatschappelijk werker zat hier ook vaak op school. Maar met de OKA is het toch anders. Ze is er veel meer bij betrokken. Je loopt er zo even binnen, ze is te vinden op school, de drempel is daardoor lager. Je ziet als juf ook beter wat zij precies doet. Je weet beter wat voor vragen je bij haar kan neerleggen'. De leerkrachten op de betreffende school hebben de OKA wel eens geraadpleegd over hoe om te gaan met incidenten in de klas. Bijvoorbeeld met ouders op school die moeite hadden met sommige gedragingen van een leerling met lvb. OKA heeft hierin ook bemiddeld, samen met de IB-er, en moeder begeleid om zich ook in dit soort omstandigheden wel prettig op school te kunnen blijven voelen. Overigens kwam het geven van handelingsadviezen voor in de klas in de casussen verder nog weinig ter sprake.

Ten slotte is ook een verandering van attitude aan de kant van de docenten aan de orde, in die zin dat de nieuwe werkwijze meer zelfreflectie van hen vraagt. Een zorgcoördinator hierover: 'Vroeger zaten bij het interne ZAT-overleg alleen de mentor en andere docenten, het draaide om hen. Nu is de insteek van het overleg anders, het is een serieus intervisiemoment. Je moet goed aanvoelen, als mens en professional, wat de insteek is van een overleg: als iemand zijn ziel en zaligheid blootlegt vanwege het werken met een leerling is het een ethische verantwoordelijkheid om daar goed mee om te gaan. Passend Onderwijs gaat om het centraal stellen van de leerling, en ook de docent wordt daarbij geacht naar zichzelf te kijken. Het is een omslag'. Een andere zorgcoördinator: 'Het is een proces waarin je de docenten moet meenemen, leren reflecteren op wat ze doen'. De zorgcoördinator, van wie dit citaat afkomstig is, voegt daaraan toe dat de OKA in dit proces een belangrijke rol speelt.

Al met al kan de OKA ook via de geschetste ondersteunende rol belangrijk bijdragen aan de versterking van de pedagogische infrastructuur en preventie op school. Zoals een zorgcoördinator het zegt: 'Het versterken van de eerste lijn door het werken met docenten, mentoren, leerling-coördinatoren: die moeten leren te signaleren, gedrag van leerlingen te observeren en benoemen, in gesprek te gaan met kinderen en ouders, positief te reageren en niet alleen de negatieve dingen te benoemen'. Maar de kans op dit effect hangt, nogmaals, wel af van de opstelling van de school. Enkele OKA's uiten twijfel over de opbrengst van de extra investering, vergeleken met de oude situatie met de schoolmaatschappelijk werker. Er kan veel worden bereikt, zo stelt een van hen, maar de voorwaarde is wel dat de school een veilig en open pedagogisch klimaat kent, waarin partnerschap tussen ouders en school wordt benadrukt.

Als OKA's zaken bespreekbaar kunnen maken binnen het team, bijvoorbeeld over de schoolsfeer of negatieve beeldvorming over een leerling, biedt dat een prettige ingang, zo zegt een andere OKA. Op haar school krijgt zij die

mogelijkheid, maar volgens haar is niet elke school zo ruimhartig dat docenten meteen dingen oppakken. Op sommige scholen hebben OKA's het moeilijker.

Onafhankelijke positie van de OKA

Een aandachtspunt in de positionering van de OKA in de school is het bewaken van een onafhankelijke, onpartijdige positie. Dat is soms manoeuvreren. De OKA moet er voor waken niet verstrikt te raken in conflicten tussen ouders en school. De OKA moet bijvoorbeeld niet de rol op zich nemen van boodschapper naar ouders van de zorgen die de leerkracht heeft. De leerkracht moet zorgen zelf bij ouders neerleggen. De OKA is geen verlengstuk van de school.

Dit is ook in het belang van de vertrouwensrelatie met leerlingen en ouders, zoals meerdere OKA's en ook schoolinterne en externe professionals stellen. Voor leerlingen en ouders kan het prettig zijn te weten dat de OKA wel VOOR de school is maar niet VAN de school: 'Als OKA kan ik in verschillende rollen stappen: als het school niet lukt een situatie aan te pakken kan ik zeggen "ik ben niet van school", dat kan de ouders lucht geven', aldus een OKA.

Volgens een geïnterviewde jeugdpsycholoog waren er scholen die in het begin de OKA inzetten voor zorgmeldingen. 'De screening op kindermishandeling tast de laagdrempeligheid van de OKA's aan, het tast het vertrouwen van de ouders aan. Dat is een groot risico voor de werkwijze van OKT's'. Het lukt OKA's nu beter om zorgen om de veiligheid van het kind op een goede manier te bespreken met ouders. Op die manier kunnen OKA's hun onpartijdigheid bewaken, aldus de jeugdpsycholoog.

De OKA heeft vanuit haar vertrouwenspositie het recht om niet alles met het schoolteam te delen. Volgens een externe professional vinden ouders het soms prettig dat het contact met leerkrachten via OKA verloopt, 'want de leerkrachten hoeven ook niet alles te weten. Ouders kunnen hun verhaal kwijt bij de OKA en de OKA kan daarvan dan het nodige bespreken met de leerkrachten als ouders dat van haar vragen'.

Wat bij dit alles lastig kan zijn is dat een OKA soms privé informatie heeft die de school niet hoeft te weten, maar wel invloed heeft op het schoolgedrag van een leerling. Soms moet je echter grenzen trekken. In zulke gevallen wordt soms het overleg met een collega, 'om elkaar scherp te houden wat het werk betreft' wel gemist. In de reflectiebijeenkomst naar aanleiding van de bevindingen uit het casusonderzoek vertelt een OKA dat op voorscholen meer is vastgelegd over het onafhankelijke contact tussen OKA's en ouders. Dergelijke afspraken zouden ook in bo en vo nuttig kunnen zijn.

Zoals de OKA geen verlengstuk van school is, zo dient zij ook ervoor te waken teveel een verlengstuk van de ouders te zijn. Het bewaken van de vertrouwensrelatie met school is eveneens van belang. Wat te doen als ouders met klachten over de school of leerkrachten bij de OKA komen, bijvoorbeeld in het geval van spanningen tussen beide partijen? Teveel achter de ouders

staan kan de samenwerking met school onder druk zetten, maar een OKA kan in zo'n geval ook een signaalfunctie hebben of de directie of leerkrachten tips en adviezen geven. Veel hangt ook hier af van een goede band met de IB-er of zorgcoördinator.

De kwestie van partijdigheid kan ook spelen in het contact van de OKA met jongeren aan de ene kant en ouders aan de andere kant. Het contact met de jongere en ouders is in de nieuwe situatie in principe in één hand, dat van de OKA. Maar soms willen kinderen hun thuissituatie nog niet bespreken, of hun ouders erbij betrekken, aldus een OKA. Ze willen zelf hun verhaal kwijt. Het idee dat hun ouders betrokken zouden worden kan hen aanvankelijk enorme stress geven. In de vroegere situatie, zo vervolgt deze OKA, werkte zij samen met twee ambulante gezinsbegeleiders, waarvan de een met de jongere werkte en de ander met de ouders. Het risico daarvan was dat de strijd tussen ouders en kinderen zo in stand bleef, beiden konden het idee hebben dat je er vooral was voor de ander. 'Maar je kon wel met elkaar sparren. Dit was handig omdat je gemakkelijker problemen samen kon oppakken zonder het vertrouwen van kind of ouder te verliezen'.

Belemmeringen

Een punt van aandacht is volgens enkele OKA's, ook in de reflectiebijeenkomst: de overgang van het primair naar het voortgezet onderwijs. Als een kind naar het VO gaat is een goede afstemming nodig, en zo nodig een goede overdracht naar de OKA in het VO. Dat is in de huidige systematiek niet vanzelfsprekend, terwijl het om voor een kind en ouders kwetsbare periode gaat.

Een andere belemmering ligt in de houding van sommige scholen. Het onderwijs kan een gesloten systeem zijn, 'met een afwachtende houding ten opzichte van de hulpverlening. Je moet dan binnen zo'n school solistisch kunnen werken, en out-of-the-box kunnen denken', zo stelt een van de OKA's. Een dergelijke houding van de scholen belemmert het werken volgens één lijn, zo wordt in een van de proeftuinen gesteld. In een andere proeftuin is vooraf met de scholen besproken dat ze de OKA echt als deel van het team moeten opnemen. Voorstellen aan de leerkrachten, deel laten nemen aan studiedagen, foto in de nieuwsbrief, een stukje op de website etc. Bij sommige scholen is dit prima gegaan, bij andere scholen minder.

De positie van de OKA binnen de school kan dus zeker aanvankelijk kwetsbaar zijn. Enkele OKA's die werken op een vo-school stellen dat sommige vo-scholen willen dat de ondersteuning van OKA zich niet uitstrekt tot de ouders/het gezin, maar beperkt blijft tot leerlingen die in de klas moeilijk gedrag vertonen. Er zijn ook scholen die willen dat OKA zich alleen richt op de eigen leerlingen, en niet ook op jeugdigen in de wijk. Ook OKA's die op andere vindplaatsen werken kunnen op barrières stuiten. Zo willen sommige basisscholen geen vast spreekuur van OKA's op school. 'Terwijl het op zich

wel handig kan zijn als je een gezicht hebt op school. Met flyers/posters wordt dat dan opgelost', aldus een OKA uit een wijkteam. Sommige OKA's ervaren eenrichtingsverkeer in het overleg met zorgprofessionals op school, een gebrek aan professionele ruimte.

Zoals we hiervoor zagen is het bewaken van een onafhankelijke, onpartijdige positie voor OKA's geen sinecure. Een OKA vraagt zich in dit verband af wie eigenlijk haar klant is. 'Zijn dat de ouders en het kind of is dat de school?' Op het moment van het interview worden de zorgen namelijk vooral ingebracht door de school, terwijl de OKA juist ook beschikbaar wil zijn voor de ouders zelf. Pas op die manier is de school immers een vindplaats. De jeugdpsycholoog uit het betreffende OKT betwijfelt of de school zo'n goede vindplaats is voor de oudere kinderen. 'Die komen vaak zelf naar school, en hun ouders komen daar dus nauwelijks meer.' Bovendien is het de vraag of alle ouders met een opvoedprobleem de school binnenlopen. 'Sommige ouders zullen dat juist niet doen, vanuit het idee dat de school niets te maken heeft met opvoedproblemen'.

Er zouden dus ook OKA's op het OKC of in het wijkcentrum aanwezig moeten zijn.

Volgens sommige geïnterviewden aan de schoolkant kan de afstemming mede afhangen van de persoon en achtergrond van de OKA. Een zorgcoördinator meent dat de werkwijze van OKA's minder planmatig is dan op de school gebruikelijk; doordat OKA zich richt op hele systeem kunnen schooldoelen soms naar de achtergrond verdwijnen. Ook dit vraagt tijd om visies van school en OKA op elkaar af te stemmen.

Een ander in de vo-context genoemd punt is dat mentoren verschillen in hun taakopvatting, in de mate waarin ze de begeleiding van leerlingen op zich nemen. Een van de zorgcoördinatoren benoemt dit als een valkuil: 'dat de mentor en andere docenten te veel aan ons overlaten en denken dat wij alles op kunnen lossen of overal op af gaan'. De betreffende OKA voegt hier aan toe: 'Daar werken we aan'. De OKA's ervaren zeker in het begin onder mentoren en andere docenten veel onduidelijkheid over de afbakening van rollen. Zo zijn mentoren vaak niet gewend ouders uit te nodigen, of 'niet zo betrokken'. Naast de afstemming met de zorgcoördinator kost ook die met de docenten, vooral de mentor, veel tijd (wie doet bijvoorbeeld het eerste telefoontje met ouders, welke insteek wordt gekozen en hoe gebeurt dit in overleg met de ouders?). Sommige mentoren voeren zelf al geregeld gesprekken met leerlingen en zijn prima op de hoogte van waar het aan schort. In dat geval hoeft de OKA weinig te doen. Dit geldt zeker voor 'zorgscholen', scholen met veel zorgleerlingen waar zorg op school al meer is ingeburgerd. Maar anderen zijn niet vanzelf een vertrouwenspersoon voor leerlingen of investeren minder in hun begeleiding. Veel OKA's steken er daarom tijd in om met de mentoren en andere docenten te communiceren over de rolafbakening, mede om de valkuil van overnemen van taken te vermijden. Enkele OKA's menen

echter dat haar toegevoegde waarde mede ligt in taakverlichting van mentoren, 'zeker bij lichtere problemen'. De verleiding is mede aanwezig omdat OKA's niet blind zijn voor het tijdgebrek en het gebrek aan kennis en vaardigheden dat mentoren parten kan spelen.

Conclusies

De belangrijkste conclusie is: de 'school als vindplaats' heeft een duidelijke meerwaarde. De toegankelijkheid van de zorg verbetert door de zichtbaarheid en benaderbaarheid van de OKA, en ook de vroegsignalering en kwaliteit van de zorg gaat er op vooruit door diens expertise en brede netwerk. De gezamenlijke kennis van de leerling en het gezin maakt beter maatwerk mogelijk en er kan - in principe - gericht aan preventie en groepsaanbod worden gedaan, ook voor minder opvallende leerlingen. De adviserende en coachende rol voor mentoren en andere docenten kan hier eveneens aan bijdragen. De samenwerking betekent ten slotte een taakverlichting voor de IB-er en zorgcoördinator, die meer aan hun school-interne taken toekomen.

Wel hangt het goede verloop van de samenwerking af van de inbedding van de OKA in de school. Er zijn scholen waarin het pedagogische klimaat en partnerschap van ouders te wensen overlaat, waardoor ook de OKA's minder effectief kunnen werken. Verder zijn een goede taakafbakening, communicatie en afstemming over procedures, en ook 'klik' met de IB-er of zorgcoördinator en directie belangrijke voorwaarden voor succes. Daarin moet zeker aanvankelijk van beide kanten in worden geïnvesteerd. Het interne overleg met de IB-er/zorgcoördinator en binnen het OKT wordt door de meeste OKA's erg gewaardeerd, al blijft voor een deel van hen het sparren met collega's van de moederorganisatie ook belangrijk.

Wat betreft de afstemming met tussen OKA's en mentoren in het vo bestaat meestal wel overeenstemming: de contacten met leerlingen en ouders en eerste begeleiding behoren tot de verantwoordelijkheid van de mentor. De mentoren verschillen echter in de mate waarin ze hierin investeren, en missen nogal eens de benodigde competenties en reflexieve attitude, bijvoorbeeld voor communiceren met ouders of de omgang met autistische of lvb-kinderen. Een deel van de OKA's op het vo steekt daarom ook veel tijd in communicatie met en (pedagogische) advisering en ondersteuning van mentoren.

Een aandachtspunt in de positionering van de OKA in de school is het bewaken van een onafhankelijke, onpartijdige positie. Zij moet er voor waken niet verstrikt te raken in conflicten tussen ouders en school. En zich niet voor het karretje van een van beiden laten spannen. Ook de 'tweezijdige' alliantie met leerlingen en ouders kan een spanningsveld zijn. Gezien de grote verantwoordelijkheden die OKA draagt, ook in het omgaan met (eisen van) uiteenlopende partijen, is een goede ondersteunende overlegstructuur van groot belang.

Lessen

- Een vaste werkruimte voor de OKA, gedeeld met of in de nabijheid van IB-er/zorgcoördinator, en die klantvriendelijk is, dus waar ouders of jongeren gemakkelijk binnen kunnen lopen en zich thuis voelen.
- Investeren in informatieoverdracht binnen school over de rol en mogelijkheden van OKA.
- Investeren aan beide kanten in afstemming over afbakening van taken, communicatie, procedures ('We zitten bij elkaar op de kamer, en hebben een keer of 8-9 per dag een overlegje om dingen op te lossen').
- Een goede match tussen OKA en IB-er/zorgcoördinator.
- Mogelijkheid voor OKA om te sparren met professionals buiten het OKT, in het geval bepaalde expertise in het team ontbreekt, of extern overleg gewenst is als OKA niet alle informatie over jongeren of een gezin kan delen met interne collega's.
- Opstellen van een duidelijk format voor de reikwijdte van de functie van OKA's in het onderwijs, juist ook aangaande het contact met ouders en werken in de wijk.
- Aandacht voor een pedagogisch klimaat op school en pedagogisch partnerschap met ouders, als basis voor samenwerking ten behoeve van versterking van de preventieve pedagogische infrastructuur rondom ouders en gezinnen.
- Aandacht voor de overgang van kinderen van po naar vo, afstemming en warme overdracht.
- Een brede taakinvulling van de OKA, waarin naast zorg voor leerlingen plaats is voor gezinsgericht werken en werken voor andere jeugdigen/ouders in de wijk, zeker als het gaat om oudere kinderen en hun ouders.
- Bereidheid van mentoren hun rol 'serieuzer' in te vullen en zich daarbij te laten ondersteunen.
- Vermijden door OKA van overname van taken van mentoren.
- Investeren in afstemming over de rol van mentoren/docenten en in hun advisering, ondersteuning en coaching.
- Bewaken van de onafhankelijke positie van OKA ten behoeve van vertrouwenspositie bij jongeren/ouders.
- Ruimte voor preventieve taken en groepsgericht werken voor jongeren/ouders.

4.4 Samenwerking in de wijk

In enkele proeftuinen wordt op andere vindplaatsen dan school gewerkt, zoals een buurtkamer, OKC's of - in het geval van de proeftuin die zich op jeugd van 16+ richt, op andere plekken zoals een Jongerenpunt of koffietent. Ook gaan de OKA's vaak op huisbezoek. Welke informatie bieden de casussen over het

wijkgericht werken, en hoe staat het daarmee in de andere proeftuinen? In het volgende schetsen we eerst de meerwaarde van wijkgericht werken, bij individuele casuïstiek en met het oog op collectieve doelen. Vervolgens komen belemmeringen in het wijk- en jeugdgericht werken ter sprake. Het hoofdstuk eindigt met een opsomming van de voorwaarden voor een goed functioneren van OKA's in de wijk.

Het thema 'werken in de wijk' is niet in alle gesprekken rondom de casussen ter sprake gekomen. Deels kan dit samenhangen met de focus op casuïstiek waarbij dit niet aan de orde was. Deels kan ook meespelen dat de meeste geïnterviewde OKA's op de 'school als vindplaats' werken. Ze hebben de handen vol aan het zich eigen maken van de nieuwe werkwijze, zoals we in het vorige hoofdstuk zagen. De informatie overziend ontstaat de indruk dat het wijkgericht werken nog niet in alle proeftuinen systematisch aan de orde is. Niettemin biedt het materiaal zicht op de meerwaarde die het werken in de wijk kan bieden, evenals op enkele praktijkvoorbeelden, ook naast de proeftuinen die aangehaakt zijn aan een centrum in de wijk.⁸

Meerwaarde bij individuele casuïstiek

De door de geïnterviewde OKA's die vanuit een locatie in de wijk werken, en de betrokken externe professionals, noemen voordelen van wijkgericht werken die een sterke gelijkenis vertonen met de voordelen van vindplaats school. De drempel voor ouders en jongeren is laag, de OKA is zichtbaarder, bijvoorbeeld omdat zij werkt vanuit een buurtkamer waar bewoners gemakkelijk binnen lopen ('gewoon buurten, waarbij ook kleine praktische vragen aan de orde kunnen komen'). Of waar OKA ouders ziet boodschappen doen en hen dan even kan aanspreken, 'gewoon: hoe gaat het?'. Ook het werken vanuit de OKC kan een 'vertrouwenwekkende introductie' van OKA bespoedigen. Zo vertelt een OKC dat zij door samenwerking met het OKC meer heeft kennisgemaakt met gezinnen met 0-4 jarige kinderen en daardoor nu breder inzetbaar is. De OKA's die vanuit de wijk werken gaan ook vaak op huisbezoek, zoals overigens voor veel OKA's op scholen eveneens geldt. Ook dit bespoedigt de laagdrempeligheid, kan soms ook nieuwe cliënten op het spoor van de OKA zetten. Zo sprak een OKA, die voor jeugd van 16+ werkt, op huisbezoek de broer van het meisje waarvoor ze kwam. Het bevreemdde haar dat hij onder schooltijd thuis op de bank zat en ze sprak hem kort daarover. Ook hij had hulp nodig en zocht kort nadien zelf contact met haar.

De lijnen met andere professionals, intern en extern, zijn vaak korter dan in de oude situatie. 'De drempel om even te sparren met de CB-arts en

8 In mei 2014 is vanuit DMO een leermiddag georganiseerd over wijkgericht werken. Daarin kwam naar voren dat wijkgericht werken voor alle leeftijdscategorieën, en zowel bij individuele als collectieve vragen relevant is. Op deze bijeenkomst is voor alle stadsdelen geïnventariseerd of en hoe de samenstelling van de OKT's het werken in de wijk faciliteert, en welke aanpakken daarbij gehanteerd worden.

verpleegkundige is laag', aldus de OKA die meer voor de leeftijdscategorie 0-4 is gaan werken. Een buurtregisseur die samenwerkt met het team in de buurtkamer vindt dat het team goed in contact staat met de bewoners in de buurt, en waardeert de mogelijkheid onderling snel uit te wisselen waardoor hulp sneller op gang komt. Voor een andere buurtregisseur valt de vergelijking met Bureau Jeugdzorg gunstig uit; door de onpersoonlijke en grote organisatiestructuur was het veel lastiger om de juiste persoon te vinden. Juist het persoonlijke contact, met één gezicht, zorgt voor de korte lijntjes, en voor snellere informatieoverdracht, een duidelijkere taakomschrijving en meer doelgericht werken, aldus deze geïnterviewde. Overigens wordt, net als bij samenwerking in het onderwijs, gewezen op het belang van een klik tussen de OKA en andere professionals voor het succes van de samenwerking.

Enkele OKA's die werken op scholen menen dat de wijk een betere vindplaats is dan de school als het om oudere jeugd gaat. Een deel van de meer kwetsbare jeugd is drop-out en dus niet meer op school te vinden. Maar ook schoolgaande jongeren komen vaak zelf naar school, en hun ouders komen daar dus nauwelijks meer. Bovendien is het de vraag of alle ouders met een opvoedprobleem de school binnenlopen. 'Sommige ouders zullen dat juist niet doen, vanuit het idee dat de school niets te maken heeft met opvoedproblemen'. Er zouden volgens hen dus ook OKA's op het OKC of in het wijkcentrum aanwezig moeten zijn. Voor ouders met jonge kinderen liggen eveneens andere vindplaatsen voor de hand. Naast OKC's kunnen dat ook huisartsen zijn, evenals peuterspeelzalen of voorscholen. Zo geeft een van de geïnterviewde OKA's een opvoedcursus waar ouders via allerlei wegen voor zijn aangemeld, onder andere OKC, school en kinderdagverblijf.

In enkele proeftuinen wordt al meer structureel samengewerkt met organisaties in de wijk. Voor de proeftuin die zich op jeugd van 16+ richt vormen ook streetcornerwerk, jongerensteunpunt, buurtregisseur en jongerenschuldhulpverlening belangrijke partners. In andere proeftuinen kan het gaan om een bewonersorganisatie, de weekendacademie, jongerenwerk, zelforganisaties, moskeeën en speeltuinen.

Een OKA vertelt dat ze zich aansluit bij sport- en spelactiviteiten op straat om goed zichtbaar en aanspreekbaar te zijn voor ouders, en omgekeerd zorg over een kind met ouders te kunnen delen. Een andere OKA, die vanuit een OKC werkt, maakt bewust afspraken voor een casus in een 'huis van de buurt': 'Dat is een nieuwe plek voor mij, ik kan dan meteen even opsnuiven wat daar gebeurt'. Hieraan voegt ze toe dat ze op verschillende scholen dezelfde vraagstukken tegenkomt. 'Dan kan ik eens kijken of er iets school overstijgends te organiseren is tussen die ouders. Naar aanleiding van concrete punten dus'.

Meerwaarde voor collectieve doelen

Dit brengt ons op een ander type doelen waarmee het wijkgerichte werken verbonden is. Tot dusver kwam het belang ervan ter sprake met het oog op individuele hulpverleningscontacten. Daarnaast kunnen evenwel ook collectieve doelen worden gediend. Naast het ondersteunen van contact tussen ouders kan het bijvoorbeeld gaan om het organiseren van groepsgericht aanbod voor jongeren, inspelen op kwesties die spelen in de wijk of samenwerken met informele werkers en initiatieven. Hierna volgen enkele voorbeelden, zowel aangedragen in de casussen als in de reflectiebijeenkomst waarin werd voortgeborduurd op de bevindingen daaruit.

Een OKA, werkzaam vanuit een OKC, hoorde vanuit de wijk dat veel ouders hun kinderen niet buiten laten spelen vanwege de slechte staat waarin hun plein verkeert. Zij houden hun kinderen binnen waardoor de spanning binnenshuis sneller oploopt. De rol van de OKA zou in zo'n geval kunnen zijn om ouders te informeren, stelt zij, en te peilen wat de behoefte is. Maar 'die rol is nog niet bij iedereen bekend. En daar moet je jezelf ook bewust van maken, dat je die koppeling kunt maken'. De OKA heeft een facebook pagina opgericht met daarop alle activiteiten in de buurt. Niet alle OKA's hebben tijd voor dergelijke activiteiten, geeft zij aan, sommige collega's zijn bijvoorbeeld werkzaam op drie scholen. In dat geval zouden zij moeten kijken wie wel is in te schakelen. Zij zelf roept nu de hulp van een andere OKA in, omdat 'er op een ander plein ook iets gaande is' waar die OKA vlakbij zit.

Dezelfde OKA probeert ook om vrijwillige en buurtinitiatieven te koppelen aan gezinnen. Dat deed zij altijd al, maar ze heeft daar nu meer tijd voor, ook omdat zij in tegenstelling tot andere OKA's niet gekoppeld is aan een school. Het netwerk in de wijk is versterkt, wat het makkelijker maakt om gezinnen naar een initiatief toe te leiden en om in de gaten te houden hoe het gaat. Een voorbeeld: in een wijkgebouw zijn twee Marokkaanse vrouwen een opvang begonnen voor de dinsdagmiddag. De OKA is daaraan gekoppeld en heeft deze vrouwen gecoacht bij de opzet. De OKA heeft de dochter van het gezin in de casus gekoppeld aan dit project. Zij wilde graag vrijwilligerswerk doen. Op de vrijdagochtend komen vrouwen uit de buurt bij elkaar om samen te ontbijten en met elkaar te praten over verschillende thema's.

De OKA's die in de buurtkamer werken kunnen ouders en jongeren koppelen aan de activiteiten van en voor bewoners die daar plaatsvinden. Zo participeert een moeder uit een van de casussen er in de kinderkookclub, en doet haar zoon, eveneens onder begeleiding, ook mee aan activiteiten. Dit is ook een manier om hen positieve ervaringen te laten opdoen.

In een van de proeftuinen is een oudercommissie geformeerd. Daarin zitten ouders uit het stadsdeel die meedenken, adviseren, maar vooral ook zelf activiteiten willen organiseren. Het OKC en OK/team ondersteunt dit initiatief. Bijvoorbeeld ouders organiseren een informatieavond, waarbij het stadsdeel zorgt voor een deskundige, of een opvoedparty waarbij ouders het

stadsdeel informeren over hun gedeelde problemen. In een andere proeftuin zijn bewoners uitgenodigd om samen te denken over wat er in de wijk voor gezinnen nodig is en hoe dat te organiseren.

Verschillende teams investeren in het in kaart brengen van het informele netwerk in de wijk, en in de verbindingen door de OKA met initiatieven vanuit bijvoorbeeld zelforganisaties. Een OKA vertelde tijdens de reflectiebijeenkomst hoe zij ouders koppelt aan informele netwerken in de wijk. Zij heeft bijvoorbeeld 'een wat zwakkere ouder gekoppeld aan een krachtige ouder die lid was van een expat-praatgroep. Nu zitten ze elke week samen in die groep'. Door één van de ouders op de school van deze OKA werd de behoefte aan een 'warme huiskamer' binnen de school uitgesproken. Ook hier koppelt ze verschillende ouders aan elkaar. 'Ouders brengen andere ouders bij mij, ouders helpen andere ouders', aldus deze OKA, en zij vervolgt: 'We hebben gekeken naar de talenten van alle ouders. Want ouders kennen hun wijk het beste, en de mensen in de wijk kennen ze het beste. Wat je nu ziet is dat er bijvoorbeeld een moeder naailes geeft waar andere moeders naar toe komen (ook moeders van andere scholen) en daar zie je laagdrempelige koppeling tussen wijk en school, verbinding van mensen binnen de wijk. Bovendien gaan tijdens de naailes de gesprekken over van alles. Ook over opvoeding wordt er gesproken. Het verlaagt voor alle moeders de opvoedingsdruk, doordat ze hun ervaringen kunnen uitwisselen'.

Volgens een OKA, verbonden aan een vo-school, is bij het vormgeven van de OKT's sterk uitgegaan van individuele casuïstiek, met de focus op ouders. Vanwege deze keuze is ook een specifiek type professional aangetrokken. Deze OKA heeft het initiatief genomen om met het jongerenwerk te gaan samenwerken; Jongerenwerkers zijn immers vaak op straat en zien veel, maar het lijntje is niet altijd kort. Dit is jammer, zo stelt de jongerenwerker waarmee de betreffende OKA samenwerkt, want 'wij hebben groepswork, dingen die OKT's signaleren kunnen wij oppikken en andersom'. De OKA geeft nu bijvoorbeeld faalangst- en agressietrainingen op het jongerencentrum. Een ander voorbeeld gaf een jongerenwerker die wel aan een OKT is verbonden: op een school waren er zorgen over de overstap van po naar vo voor een aantal kinderen. Daarom is ervoor gekozen om de hele groep ondersteuning aan te bieden. Daarnaast was er ook ruimte voor individuele aandacht. De betreffende OKA vertelt dat welzijn en onderwijs vaak ver uit elkaar staan. 'Maar nu ik in het OKT zit en ik kan zeggen "ik ben OKA", gaan de deuren wat meer open en wordt de koppeling tussen jongerenwerk en school gemakkelijker. De school staat er meer voor open'. Het kan dus voordelen hebben dat jongerenwerk aan het OKT is verbonden. Tijdens de reflectiebijeenkomst bleek de eensgezindheid hierover groot, waarbij wel naar voren werd gebracht dat samenwerking niet per se lidmaatschap in het team hoeft te betekenen, omdat er zoveel meer partijen zijn waarmee verbinding van belang is.

Een thema dat minder expliciet besproken is in dit kader betreft de ondersteuning door OKA's van informele werkers en initiatieven rond ouders/gezinnen. Bij het OKA-team dat werkt in een buurtkamer kwam dit wel aan de orde. De buurtkamer draait voor een belangrijk deel op vrijwilligers. Zoals OKA's op school een belangrijke rol kunnen spelen bij de ondersteuning van docenten, zo blijken OKA's in de buurtkamer die functie te vervullen voor vrijwilligers. Zij worden weliswaar begeleid vanuit de buurtorganisatie, maar ze hebben geen pedagogische achtergrond. De stafleden van het team steken dan ook - vooralsnog buiten hun werk, aangezien het om een niet-erkende taak gaat - tijd in hun begeleiding, op vraag maar ook bijvoorbeeld op basis van observatie van wat ze doen. Voor de mensen die binnenkomen oogt de aanwezige menskracht van professionals en vrijwilligers als een eenheid, aldus een van de OKA's, maar vanuit het team wordt daar dus ook veel in geïnvesteerd.

Belemmeringen

Een struikelblok, dat overigens ook breder in de proeftuinen wordt ervaren, is de onbekendheid van externe professionals met de functie en activiteiten van OKA's, waarbij soms ook de afstemming moeizaam op gang komt. Daardoor is bijvoorbeeld het risico aanwezig dat bij dezelfde casus betrokken professionals met dezelfde kwesties bezig zijn, een risico dat extra groot is bij cliënten die shopgedrag vertonen. Ook bij de politie is meer bekendheid nodig over de OKT's. 'De politie is ook een vindplaats van jongeren, betrek deze dus bij de uitrol van de nieuwe werkwijze'. Omgekeerd kan zeker ook spelen dat OKA's nog niet altijd een beeld hebben wat zij in de wijk kunnen betekenen, mede omdat het zicht op het beschikbare professionele dan wel informele aanbod ontbreekt.

Zowel OKA's, onderwijsprofessionals en externe professionals signaleren een gebrek aan kennis van de sociale kaart en uiten de behoefte aan een persoonlijke kennismaking met in de wijk aanwezige expertise en (in)formele voorzieningen. Externe professionals vinden dat het in de eerste plaats de taak van OKA's is om de sociale kaart in hun wijk te kennen. Maar zij rekenen het ook tot hun eigen taak om hun aanbod beter bekend te maken. Maar 'we lopen tegen veel dichte deuren aan bij de stadsdelen', aldus een van hen. 'Het is onbekend bij wie we terecht moeten met onze vragen en verhaal. (...) OKA's moeten de verschillende partijen goed kennen om snel en accuraat te beslissen welke externe partij het beste past bij de cliënt, ook om doorverwijzing naar wat al bekend is te voorkomen. Er zou een soort Gouden Gids moeten zijn'. Een van de OKA's zou willen dat uitwisseling en sparren met het aanbod in de wijk meer wordt aangestuurd, 'alleen een lijstje met nummers en folders werken niet'.

Overigens speelt nog mee, dat het netwerk aan voorzieningen in de gemeente per wijk verschilt, en ook niet voor alle voorzieningen dekkend is.

Dit geldt bijvoorbeeld voor het jongerenwerk, of voor de OKA's 0-12 in Noord. Ook dat maakt het vinden van de juiste sleutelfiguren lastig. Om nog maar niet te spreken van de regio-overschrijdende casussen; de zoektocht naar partners buiten het eigen stadsdeel, soms tot in andere steden toe, kost veel extra tijd en energie.

Zoals geldt voor de samenwerking op school, betekent dus ook de vormgeving van het werken in de wijk voor de OKA en andere partners een zoektocht. Deze kan nog ingewikkelder zijn omdat het om meer potentiële partners gaat. Voor OKA's, zeker als hun uitvalsbasis de school is, is het vaak nog zoeken hoe zij het wijkgericht werken kunnen inkleden. Soms wil een school bijvoorbeeld dat de OKA niet buiten school werkt, niet op huisbezoek of de wijk in gaat. Of een school wil geen spreekuur of inlooppunt voor jongeren van buiten de school. In één zo'n geval overweegt OKA een 12+ spreekuur te starten op het OKC, maar zij vraagt zich daarbij wel af hoe jeugdigen daarheen te krijgen, en hoe een spreekuur aldaar te bemensen. In een van de proeftuinen is een wijkexpertiseteam opgericht om de schakeling met het wijkaanbod te vergemakkelijken. Een andere optie die wordt genoemd is aanhaken bij de sociale wijkteams of buurtpraktijkteams, gericht op veiligheid en leefbaarheid, waarin bijvoorbeeld jongerenwerk en wijkagenten deelnemen.

Een OKA, ten slotte, vertelt dat het zoeken naar en samenwerken met de juiste (externe) professionals veel professionele ruimte vergt. Feitelijk, zo stelt zij, ontstaan rondom casussen, kleine, op die casussen toegespitste, subteams, in het functioneren waarvan je als OKA veel moet (kunnen) investeren.

Conclusies

Het thema 'werken in de wijk' is niet in alle gesprekken rondom de casussen ter sprake gekomen, waarbij meespeelt dat de meeste geïnterviewde OKA's op de 'school als vindplaats' werken. De OKA's die vanuit een locatie in de wijk werken en de betrokken externe professionals noemen vergelijkbare voordelen als we bij vindplaats school aantreffen, zoals de laagdrempeligheid door OKA's zichtbaarheid en outreachende werkwijze en de korte lijnen, intern en extern, met andere professionals. Ook in deze context geldt: de klik met andere professionals is een belangrijke succesfactor en vergt investering van beide kanten.

De wijk kan een betere vindplaats zijn dan de school, vooral voor oudere jeugd. Een deel is drop-out en dus niet meer op school te vinden, maar ook ouders kunnen soms beter via andere kanalen worden bereikt. Ook voor ouders met jonge kinderen liggen andere vindplaatsen voor de hand.

Met het samenwerken in de wijk kunnen naast individuele cliënten vooral ook collectieve preventieve doelen worden gediend. Naast het ondersteunen van contact tussen ouders kan het bijvoorbeeld gaan om het organiseren van

groepsgericht aanbod voor jongeren, inspelen op kwesties die spelen in de wijk of samenwerken met informele werkers (vrijwilligers) en initiatieven. Een thema dat in het nieuwe werken meer aandacht verdient is de ondersteuning door OKA's van informele werkers en initiatieven rond ouders/gezinnen. Zoals OKA's op school voor docenten die functie vervullen, zo kan ook (pedagogische) ondersteuning van vrijwilligers relevant zijn, en de preventieve netwerken rondom jeugdigen en gezinnen helpen versterken.

Een struikelblok, dat overigens ook breder in de proeftuinen wordt ervaren, is de onbekendheid van externe professionals met de functie en activiteiten van OKA's, waarbij soms ook de afstemming moeizaam op gang komt. In kennis van de sociale kaart in de wijk, persoonlijke kennismaking en vindbaarheid van de juiste sleutelfiguren moet meer worden geïnvesteerd. Hetzelfde geldt voor de vormgeving van het werken in de wijk door de OKA en andere partners. Door de aanwezigheid van veel potentiële partners kan dit, zeker als de school de uitvalsbasis is, nog een zoektocht zijn, die veel professionele ruimte vergt.

Lessen

- Verstrek algemene informatie aan relevante voorzieningen binnen wijken over het bestaan van de OKT's, en specifiek de taakstelling van de OKA.
- Niet iedere partij kan in een OKT zitten, maar dan is een voorwaarde: voorzien in up to date overzichten van wat de wijk allemaal te bieden heeft, en mogelijk ook een vaste contactpersoon, die het informele en formele netwerk kent, voor de professionals en OKT's in én buiten de wijk.
- Persoonlijke kennismaking tussen OKT's en (in)formele werkers/voorzieningen in de wijk. 'Een gezicht en naam bij de hulpverlener is absoluut drempelverlagend'.
- Aanwezig zijn op plekken waar ouders en kinderen (al) komen in de wijk
- In de taakomschrijving van OKA's ruimte maken voor groepsgericht werken, wijkgericht werken, activiteiten om nieuwe ouders en jongeren te bereiken (ook jongeren die niet meer leerplichtig zijn of voortijdig schoolverlaters).
- Goede praktijken blijven uitwisselen en expliciteren op het gebied van wijk- en jeugdgericht werken.
- Verbinden van formele en informele voorzieningen, en van ouders/jeugdigen die dat nodig hebben aan sterke informele netwerken.
- Aandacht voor de (pedagogische) ondersteuning door OKA van informele werkers/voorzieningen rondom jeugd en gezin.

4.5 Regie

In de nieuwe werkwijze zouden OKA's moeten werken volgens het principe van 1Gezin1Plan. OKA's hebben de regie over een gezin bij lichte problematiek. Bij zwaardere problematiek komt Samen DOEN of jeugdbescherming (als veiligheid in het geding is) in beeld als regisseur. Het is de vraag of het OKA's lukt om de regie te nemen in de lichtere casussen, en hoe dit werkt. Hoe vullen zij hun regierol in? Wordt de regie inderdaad door andere partijen gedaan als er sprake is van zwaardere problematiek? In deze paragraaf gaan we op deze vragen in.

Vormen van regie

In de eerste plaats valt op dat een aantal OKA's nadrukkelijk stelt dat de regie bij het gezin ligt. OKA's doelen hiermee op het feit dat zij niets ondernemen zonder de toestemming van het gezin, en soms ook dat zij gezinsleden aansporen om zelf actie te ondernemen. In een van de casussen geeft de OKA aan dat moeder de regie heeft over de contacten.

Dit punt geeft meteen aan dat er rond regie soms de nodige begripsverwarring bestaat. In een aantal casussen blijkt dit nadrukkelijk: OKA's en externe professionals hanteren niet dezelfde invulling van het begrip. Ook in de reflectiebijeenkomsten komt dit punt naar voren. De onduidelijkheid leidt tot verschillende verwachtingen ten aanzien van OKA's. Nemen OKA's vanuit de regierol niet teveel op zich? Wat houdt de regierol in als er een crisissituatie is? Is de regisseur dan altijd verantwoordelijk? In een van de casussen vindt de OKA dat zij te veel gezien is als gezinsmanager zoals die vanuit BJAA werken. Dat is wellicht voortgekomen uit het feit dat zij het voortouw nam in het uitvoerdersoverleg, zo zegt deze OKA. Wat de regierol van OKA inhield was niet voor alle partijen duidelijk, zo bleek. Opvoedpoli verwachtte dat OKA op zou schalen als dat nodig was, en omgekeerd. OKA ging ervan uit dat Opvoedpoli toezag op veiligheid. 'Ik dacht achteraf: hier is iets helemaal misgegaan. (...) Gaandeweg heb ik dat wel een paar keer benoemd, maar er moesten stappen gezet worden om het echt op te helderen.' In een andere casus, waarbij ook de Opvoedpoli betrokken was, was er eveneens onduidelijkheid. Opvoedpoli geeft aan dat voordat de OKA betrokken werd er al uitvoerdersoverleggen waren. Opeens was de OKA daarbij. Het was Opvoedpoli niet duidelijk wat de rol was van de OKA. De OKA gaf aan dat ze zelf ook nog zoekende was, maar dat ze in ieder geval aanspreekpunt was voor zaken die op school speelden.

Een ander punt is hoe de regierol samenhangt met het werken vanuit het principe 1Gezin1Plan. Dient de regisseur hier altijd op toe te zien? Hoe kan de regisseur omgaan met partijen die bij een gezinslid betrokken zijn en vanuit dat perspectief opereren? In een aantal casussen komt duidelijk naar voren dat OKA's met een brede (generalistische) blik naar het gezin kijken. Een OKA

zegt dat het bij haar regierol hoort andere partijen te wijzen op de breedte van de problematiek (als dat aan de orde is) en hen erop te wijzen dat de aanpak van sommige problemen prioriteit heeft boven die van andere. Een andere OKA stelt daarentegen ervoor te willen waken dat zij als regisseur een te zwaar stempel drukt. 'Ik zou zo'n regisseur willen zijn waarvan de partners het gevoel hebben dat hun inbreng gewaardeerd wordt.' In het algemeen merkt deze OKA op dat regisseurs soms weinig flexibel zijn en te weinig oor hebben voor inbreng anderen (zoals bij BJAA).

In de reflectiebijeenkomst is opgemerkt dat er niet één omschrijving van de regierol is te geven. De vraag hoe zwaar de regierol dient te worden ingezet, is afhankelijk van onder meer de zwaarte van de casus, het aantal betrokken hulpverleners en de vraag of het om jongeren gaat. In het laatste geval moet je er als regisseur wat dichter op zitten.

Niettemin is een aantal aspecten van regie in de casussen en in de reflectiebijeenkomst veelvuldig genoemd. Het gaat om een coördinerende rol, een soort van casemanagement. De regisseur weet wie er in het gezin aanwezig is en wie wat doet. De regisseur is zeker voor het gezin het eerste aanspreekpunt. In een aantal casussen geven gezinsleden nadrukkelijk aan dat zij het prettig vinden dat er voor hen één duidelijk aanspreekpunt is. In een casus (vechtscheiding) geeft moeder aan dat zij eigenlijk verwacht dat er iemand is die toeziet op de afspraken tussen ex-partners. Het is de vraag of dit bij de regierol hoort.

In veel van de casussen blijkt de OKA de regie te hebben genomen. In de meeste gevallen loopt dit volgens OKA's en externe professionals goed. Het komt relatief vaak voor dat OKA's een uitvoerdersoverleg organiseren, of een regiecheck doen. Op die manier wordt zichtbaar welke partijen betrokken zijn bij een gezin en kunnen afspraken worden gemaakt over taken en verantwoordelijkheden. Dat werkt meestal goed. 'Uitvoerdersoverleggen zijn wel heel belangrijk. Daar gebeurt het, daar worden kort en krachtig de lijntjes uitgezet, afspraken gemaakt. Je voorkomt daar ook dat je dingen dubbel doet. Het kost wel ongelooflijk veel moeite om iedereen bij elkaar te krijgen', zo stelt een externe professional. In een van de casussen geeft de OKA aan dat het niet goed geïnformeerd zijn van de betrokken partijen haar veel tijd heeft gekost.

Succesfactoren

Zoals hierboven aangegeven bevordert het organiseren van een uitvoerdersoverleg en het uitvoeren van een regiecheck de samenwerking tussen betrokken partijen. Het zijn belangrijke instrumenten om uitvoering te geven aan de regierol.

Een van de OKA's geeft aan dat je de regie kunt pakken door het gewoon te doen en te laten zien: 'Als je laat zien dat je die rol pakt, dan krijg je hem

ook. Soms door het maken van hele concrete afspraken. En door concrete acties te ondernemen. Dat werkte in deze casus heel goed.'

Knelpunten

Uit de casussen komt ook een aantal knelpunten naar voren als het om regie gaat. Zo is niet altijd voor iedereen duidelijk waar de regie ligt. Dat speelde ook in de hierboven behandelde casussen waar de Opvoedpoli bij betrokken was. Een OKA geeft aan dat dat vooral geldt in complexe casussen waar ook SD bij betrokken is. In zo'n complexe casus geeft een andere OKA aan dat zij aanvankelijk niet duidelijk genoeg heeft gemaakt dat zij de regie had; dat was achteraf bezien wel beter geweest. Later is SD bij deze casus betrokken geraakt en is daar de regie komen te liggen. In een aantal andere casussen is de regie op een gegeven moment overgedragen aan JBRA. Ook de acceptatie van de regierol is een factor van belang. In een van de casussen accepteerden enkele partijen de regierol van de OKA niet of maar ten dele. Het leidde ertoe dat een aantal zaken naar het oordeel van de OKA te laat zijn opgepakt.

In een van de casussen was een huisarts betrokken. Deze was niet op de hoogte van het bestaan van de OKA-functie (kwam daar pas tijdens het interview voor het casusonderzoek achter), en dacht al die tijd dat de betrokken medewerker voor MEE werkte. Zij geeft aan dat zij regelmatig contact met deze OKA heeft proberen te zoeken, maar dat dat niet lukte en zij ook niet teruggebeld werd. Zij was ook niet uitgenodigd voor het uitvoerders-overleg.

Soms is het lastig om in beeld te krijgen welke partijen rond een gezin betrokken zijn. Dat speelt met name als het gezin geen toestemming geeft voor onderlinge uitwisseling. Het is duidelijk dat dit de regie en het werken volgens het principe 1Gezin1Plan bemoeilijkt.

Tot slot geeft een van de OKA's aan dat bij het vervullen van de regierol ook de ruimte hoort om keuzes te maken. Bijvoorbeeld om hulp in te schakelen. De OKA geeft aan dat dit niet altijd mogelijk is, zeker niet als het om specialistische hulp gaat.

In paragraaf 3.1 hebben we vastgesteld dat het belangrijk is om het als hulpverleners eens te zijn over de wijze waarop een gezin benaderd wordt - dit sluit naadloos aan bij het uitgangspunt 1Gezin1Plan. Als dit niet gebeurt, schaadt dat de hulpverlening. Een OKA stelt dat ze het lastig vond een van de betrokken partijen aan te spreken op de niet-outreaching aanpak, terwijl dat in de betreffende casus juist nodig was. Ze wist ook niet goed met wie ze dit probleem kon bespreken. Uiteindelijk heeft ze een aantal van die taken zelf op zich genomen.

Conclusie

In veel casussen lukt het OKA's om de regie te pakken en loopt dit naar de mening van de OKA's zelf en naar die van externe professionals goed. Belangrijke instrumenten daarbij zijn uitvoerdersoverleggen en regiechecks.

Het voeren van regie vraagt maatwerk: afhankelijk van de casus moet bepaald worden hoe de regie eruit ziet.

Niettemin is er een aantal knelpunten. Het blijkt niet altijd duidelijk te zijn waar de regie ligt, vooral in meer complexe casussen. Ook blijkt het niet altijd te lukken om alle betrokken partijen te betrekken, hetgeen het werken volgens het uitgangspunt 1Gezin1Plan bemoeilijkt. Soms lukt dat niet omdat niet alle betrokkenen in beeld kunnen worden gebracht, of omdat een OKA een externe professional niet (voldoende) betreft. Daarbij sluit de bevinding aan dat het niet altijd lukt om met de betrokken partijen tot één lijn (1 plan) te komen.

Lessen

- Schep duidelijkheid over verschillende invullingen van de regierol, bijvoorbeeld via triages (casuïstiekbesprekingen met alle betrokken partijen).
- Spreek duidelijk af met gezin en alle betrokken partijen waar regie ligt, wat de regierol inhoudt, en hoe alle partijen zich verhouden tot regisseur.
- Organiseer uitvoerdersoverleg / doe regiecheck.
- Trek met alle betrokken partijen één plan.

5 *Randvoorwaarden*

Dit hoofdstuk gaat in op aspecten in de context van het werk die OKA's kunnen ondersteunen of juist belemmeren. Allereerst het samenwerken (en aangestuurd worden) in het team (5.1), en vervolgens overige randvoorwaarden die van belang zijn om het werk van OKA's (nog meer) tot een succes te maken (5.2).

5.1 *Samenwerken in het team*

Het werken in OKT's maakt dat verschillende expertises gebundeld zijn. Doordat OKA's elkaar kunnen raadplegen en gebruik kunnen maken van bijvoorbeeld een jeugdpsycholoog die deel uitmaakt van het team wordt het vermogen versterkt om generalistisch te kunnen werken. De vraag is: biedt het OKT voldoende ondersteuning voor OKA's? Wat voor aansturing is wenselijk? Wat is een goede samenstelling van het team? In deze paragraaf gaan we in op dit soort vragen. We gaan achtereenvolgens in op de samenstelling van het team, de aansturing van het team en het gebruik van elkaars kennis en ervaring.

Samenstelling van het team

De samenstelling van de teams verschilt tussen de proeftuinen. Er is niet altijd een gedragsdeskundige aanwezig. In een van de proeftuinen is de gedragswetenschapper op verzoek van OKT-leden aan het team toegevoegd, al is het maar voor vier uur per week. Het team spreekt van een toegevoegde waarde. Ook in een andere proeftuin is de gedragsdeskundige er pas later bij gekomen. In een derde proeftuin wordt de gedragsdeskundige juist gemist. OKA's die werken in een team met een gedragswetenschapper geven aan dit zeer positief te waarderen, het helpt echt om hiermee te spiegelen. Andere OKA's zijn onder meer positief over de aanwezigheid van expertise vanuit MEE, jeugdpsychologen en een jeugdverpleegkundige. In een van de proeftuinen neemt een professional van de Ouder-kind lijn, die zich specifiek richt op 0-4-jarigen, deel aan de casuïstiekbesprekingen.

Er zijn weinig OKA's die expliciet aangeven bepaalde expertise in het team te missen.

Soms zijn er zorgen over de vraag of er voldoende expertise in het team aanwezig is. Een externe professional op het gebied van lvb- en ggz-problematiek vraagt zich af of OKA's voldoende in staat zijn om diagnoses te stellen en te indiceren voor de flexibele schil. Er zijn verschillende OKA's die deze zorg delen (zie ook 5.2). Zo is er een proeftuin waar lvb-expertise alleen op afroep beschikbaar is, en dat werkt niet altijd goed. Een externe professional (jongerenwerker) zegt dat het goed zou zijn als het jongerenwerk in of dichterbij het OKT zou zitten: het jongerenwerk is vaak op straat en ziet veel. Hij denkt dat er bij de samenstelling van het OKT teveel is uitgegaan van ouders in plaats van (ook) van jongeren.

Regelmatig wordt de vraag opgeworpen of OKA's nu allemaal generalisten zijn, of dat in het team verschillende expertises voldoende aanwezig zijn, zodat het team als geheel generalistisch kan werken. In de reflectiebijeenkomst wordt vanuit een van de proeftuinen aangegeven dat daar de focus is verschoven van het eerste naar het tweede perspectief. Het OKT is generalist, niet noodzakelijk de OKA. Dit zien de deelnemers aan het gesprek als een verbetering. De in het casuonderzoek geïnterviewde OKA's geven aan dat het absoluut meerwaarde heeft dat er verschillende specialismen in het OKT vertegenwoordigd zijn. Een OKA zegt wel dat het daardoor ook nog zoeken is naar het spreken van dezelfde taal. Een andere OKA: 'Het heeft meerwaarde om met meerdere disciplines aan tafel te zitten. Het houdt je scherp en kritisch.' Het leidt tot een andere vorm van casuïstiekbespreking, waarbij zaken beter uitgediept worden. Een OKA: 'Er is veel expertise binnen het team waardoor we als team erg sterk zijn. Sterker dan we denken.' Ook zegt een aantal OKA's dat de eigen competenties zijn uitgebreid, bijvoorbeeld met kennis over lvb-problematiek of op het gebied van 0-4-jarigen (zie ook 5.2). OKA's stellen ook dat generalistisch werken moeilijk is. Een OKA zegt dat de affiniteit met andere problematiek er nu eenmaal minder is. Breed willen werken kost veel energie en tijd. 'Schoenmaker, blijf bij je leest', zo stelt deze OKA. Een andere OKA noemt de wens tot brede inzetbaarheid van OKA's als belemmering: 'Dat geeft veel druk en verantwoordelijkheid. (...) De werkdruk is hoog.' De zorgcoördinator voegt toe dat OKA's een grote verantwoordelijkheid hebben, maar nog onvoldoende bagage. Een projectleider zegt dat niet alle OKA's alles hoeven te kunnen doen. Niet iedereen hoeft dezelfde trainingen aan te kunnen bieden.

Het lijkt erop alsof er brede steun is voor de opvatting dat OKA's niet allemaal in dezelfde mate generalist hoeven te zijn, maar dat het OKT zo moet zijn samengesteld dat OKA's breed kunnen werken. Tegelijkertijd zeggen OKA's dat door het werken in breed samengestelde OKT's hun expertise verbreed.

Aansturing team

Een belangrijke vraag is welke mate van vrijheid en ruimte de OKT's moeten hebben. In de reflectiebijeenkomst komt naar voren dat het wel goed is als er duidelijke kaders zijn. In een van de proeftuinen ontbraken die kaders. Daardoor ging het, volgens een van de deelnemers 'alle kanten op'. Het was onduidelijk wie wat ging doen. Vanuit een andere proeftuin wordt bevestigd dat het goed werkt om duidelijke kaders en aansturing te hebben.

De OKT's lijken dus het best te werken binnen heldere kaders. De vervolgvraag is welke ruimte de OKA's hebben om de kaders in te vullen. Dit verschilt per proeftuin. In een van de proeftuinen zit de implementatiemanager dicht op de uitvoering, terwijl in andere proeftuinen de OKA's meer ruimte ervaren. In een van de proeftuinen zijn de teams zelfsturend. Het team organiseert en beslist (veel) zelf. De OKA's hebben veel autonomie. Het gaat om een klein team in een relatief kleine, afgebakende buurt. De geïnterviewde OKA's uit dit team stellen dat dit goed werkt. Er wordt aan alle voorwaarden voldaan: 'een fijn team, collega's die allemaal voor de taak gaan en elkaar ondersteunen, regelmatig overleg met collega's en casuïstiekbespreking, een organisatie die het mogelijk maakt om volledig te focussen op de hulpverlening aan de gezinnen, een logisch registratiesysteem, flexibiliteit in caseload (zelf bepalen wat je aankunt op dat moment), vertrouwen van de samenwerkingspartners (ervaar ik nu niet altijd zo), bijscholing (heb ik nog te weinig gebruik van gemaakt, mede door korte duur van de proeftuin), zelf in het team bekijken wie waar goed in is en wie wat leuk vindt om te doen, en de taken zodanig verdelen'. In het algemeen lijken ook OKA's in andere proeftuinen een grote mate van zelfstandigheid te waarderen. Dit hangt natuurlijk samen met het belang van professionele handelingsruimte, zoals dat op andere plaatsen in dit rapport naar voren komt (o.a. 4.2). Een OKA op een VO-school geeft aan graag zelfsturend te zijn: 'Je moet ondersteund worden op de inhoud, maar verder moet je vooral de ruimte hebben om zaken te doen met de zorgcoördinator en de directeur van de school.'

Samenhangend met de professionele handelingsruimte: sturing op het maximum aantal uren per casus en/of de caseload van een OKA vindt lang niet altijd plaats. Eerder hebben we gezien dat de vrijheid van OKA's om zelf de tijdsinvestering te bepalen een belangrijke succesfactor is. OKA's ervaren de afwezigheid van sturing op dit punt dan ook als positief. De vraag is daarbij wel hoe de caseload in de gaten kan worden gehouden.

In de reflectiebijeenkomsten komt naar voren dat de rol van de teamleider cruciaal is. Deze stelt het team samen en dient daarbij oog te hebben voor een evenwichtige professionele en culturele mix die past bij de omgeving. Bovendien moet de teamleider de wijk kennen en daar een netwerk hebben. Daarnaast heeft de teamleider een belangrijke rol in de teambuilding: het stimuleren om elkaar te leren kennen, het zorgen voor adequate scholing (niet te veel en niet te weinig) en zorgen voor een gevoel van veiligheid in team.

Bij teambuilding gaat het om elkaars expertise leren kennen én om leren samenwerken. Beide worden niet in alle proeftuinen even goed opgepakt, zo blijkt tijdens de reflectiebijeenkomst. Maar soms lukt het wel, zo stelt een OKA: 'Er is in het OKT echt een teamgevoel ontstaan: wij gaan het opvoeden en opgroeien in deze wijk aanpakken.' Maar het opbouwen van een team gaat niet vanzelf, het kost veel tijd en energie, zo stellen andere OKA's. De vraag is ook of de teamleider de rollen van werkbegeleider en inhoudelijk coach in zich dient te verenigen. Zowel met de variant waarin dit niet gebeurt als de variant waarin dit wel gebeurt, zijn goede ervaringen. In veel proeftuinen zijn de teamleiders nu nog afkomstig van de gemeente. Er bestaat angst dat als zij straks meer uit de moederorganisaties komen er een grotere kans is op het ontstaan van belangenconflicten.

Gebruikmaken van expertise in team

Veel OKA's maken gebruik van de aanwezige expertise in het OKT. Zoals in de reflectiebijeenkomst wordt gesteld: het spanningsveld tussen vindplaats en expertise is daarmee te overbruggen. Soms gaat het om het inzetten van specifiek aanbod, zoals bepaalde kindtrainingen of een programma als Signs of Safety. Ook gaat het soms om procedures of de vraag waar de juiste expertise is te vinden. Veruit de meeste OKA's zijn positief over de mogelijkheden om gebruik te maken van de expertise in het team. De korte lijnen binnen de teams worden zeer gewaardeerd.

De meeste OKA's vinden casuïstiekoverleg heel belangrijk. Zij brengen niet alle casussen daar in. OKA's weten in een aantal gevallen zelf goed de weg die ze moeten kiezen en hebben zij zelf voldoende expertise, en dan is bespreking in het overleg niet nodig. In andere gevallen bespreken OKA's de casus wel met OKT-collega's of hun leidinggevende en is het daarna niet meer nodig om het in het casuïstiekoverleg te brengen. Bij casussen die OKA's wel in het team brengen, gaat het vaak om vragen over het al dan niet doorzetten van een casus naar bijvoorbeeld Samen DOEN of JBRA (of het weer terugleggen), over de vraag of een casus kan worden afgesloten, over regie-vragen en over de vraag waar de rol van OKA begint en ophoudt. 'Is deze casus niet te veelomvattend voor een OKA.' Sommige OKA's zeggen het belangrijk te vinden dat er in het casuïstiekoverleg niet alleen 'gehaald' wordt, maar dat OKA's daar zelf ook 'brengen'. In het algemeen onderstrepen OKA's de uitspraak van een van hun collega's: 'Collega's houden je een spiegel voor.' Een andere OKA stelt: 'Het OKT voelt als een vangnet.'

Sommige OKA's zeggen wel dat ze soms nog de mogelijkheden tot collegiaal overleg missen die ze wel bij hun moederorganisatie hadden. Dat is vooral het geval als OKA's op bijvoorbeeld een school werken, waardoor het niet mogelijk is snel bij elkaar binnen te lopen. Ook worstelen OKA's soms nog met de vraag bij wie ze aankloppen voor advies: bij het OKT of toch nog bij de moederorganisatie.

In een van de proeftuinen is de expertise van alle teamleden in een schema gezet. Daardoor hebben OKA's een goed overzicht welke collega ze waarvoor kunnen benaderen. Dit werkt goed.

In het casusonderzoek is specifiek gekeken naar de omgang met gz- en lvb-problematiek in de OKT's. De OKA's die zich daarover uitspraken, zijn positief over de aanwezigheid van een gz- of jeugdpsycholoog in het team. De lijnen zijn kort, waardoor het makkelijk is (samen) te besluiten of diagnostiek of behandeling nodig is. Ook geven OKA's aan dat de aanwezigheid van lvb-expertise in het team een meerwaarde heeft (maar die is dus niet in alle teams aanwezig). Een van de OKA's (werkzaam op een VO-school) die een achtergrond heeft in de lvb-sector vindt het opvallen dat zij zo weinig wordt geraadpleegd door collega's. Dat is tot het moment van interview maar twee keer voorgekomen (zie verder 5.2). De betreffende OKA hoopt dat dit gaat verbeteren. Eigenlijk zou elk team de lvb-training van MEE moeten volgen. Zij vindt ook dat in elk intervisiegroepje een MEE-collega zou moeten zitten.

Conclusies

De samenstelling van de teams verschilt tussen de proeftuinen. OKA's stellen de aanwezigheid van een gedragswetenschapper in het team op prijs. Het aanwezig zijn van expertise vanuit verschillende achtergronden wordt door OKA's als meerwaarde gezien. Wel zijn er soms zorgen over de expertise op het gebied van gz- en lvb-problematiek. OKA's onderstrepen de meerwaarde van gz- en lvb-deskundigen in het team, vooral om te overleggen over eventueel diagnostiek en behandeling. Een goede samenwerking in het team met veel ruimte voor casuïstiek kan heel ondersteunend zijn voor het werk van OKA's. In veel proeftuinen is casuïstiekoverleg goed van de grond gekomen; het helpt om de grenzen van de functie van OKA helderder te krijgen en om vooral vragen over doorzetten van casussen, regie en afronding van casussen te bespreken. Ook de aanwezigheid van (elkaar aanvullende) expertise en de mogelijkheid om cliënten direct door te verwijzen naar collega's voor training wordt erg gewaardeerd, waar deze er was. Al kan deze expertise nog beter worden benut, en wenden OKA's zich voor reflectie of overleg behalve tot het OKT soms nog veel tot de moederorganisatie. In de proeftuinen is een coachende aansturing, die binnen heldere kaders voldoende professionele handelingsruimte laat, ondersteunend geweest. Duidelijk is geworden dat het niet zozeer de OKA, dan wel het OKT is dat als generalist fungeert. OKA's kunnen individueel wel groeien in hun rol als generalist als ze de expertise van collega's goed benutten. OKA's wijzen op het belang van teambuilding en de belangrijke rol van de teamleider daarin.

Lessen

- Bied heldere kaders, zeker aan startende teams.
- Investeer stevig in teambuilding.
- Stel de teams divers samen, qua instelling, functie en expertise.

- Breng de expertise goed in kaart, zodat je weet bij wie je voor wat moet zijn, maar ook om te zien of je expertise mist.
- Bied de mogelijkheid de expertise (zo nodig) aan te vullen, eventueel tijdelijk.
- Overleg goed binnen de teams wie wat doet. De verantwoordelijkheid met elkaar kunnen delen is belangrijk: het team is de generalist.
- Gebruik elkaars expertise voor consultatie, of om tijdelijk iets over te nemen, maar zorg dat een OKA het vaste gezicht blijft voor bijv. een school.
- Stel teamleiders aan die een brede, overstijgende visie hebben.

5.2 *Overige randvoorwaarden*

In de voorgaande hoofdstukken zijn al de nodige voorwaarden genoemd die het werk van de OKA kunnen ondersteunen en mogelijk maken, bijvoorbeeld voldoende mogelijkheden voor het inzetten van de flexibele schil, of een goed pedagogisch basisklimaat en duidelijke positionering van de OKA op scholen. In de vorige paragraaf kwam het belang van casuïstiekoverleg, de wijze van aansturing en het delen van expertise in het team aan de orde. In deze paragraaf bespreken we andere belangrijke randvoorwaarden voor het (succesvol) functioneren van OKA's, zoals door henzelf genoemd of uit het onderzoek gebleken. Als eerste gaan we evenwel in op een algemeen punt dat uit het onderzoek naar voren is gekomen: de grote variatie in de uitoefening van de functie, en daarbij aansluitend de verschillen in behoefte aan (andere) kennis en vaardigheden.

Veel variatie in invulling functie

Heel duidelijk komt uit het casusonderzoek naar voren dat OKA's hun rol verschillend invullen, afhankelijk van de context waarin ze werken (bijvoorbeeld de populatie, wat de school van ze vraagt) maar zeker ook van de functie die ze voorheen hadden. De teams zijn divers samengesteld, en hoe OKA's zaken oppakken en welke expertise hen daarbij helpt loopt nogal uiteen. Sommigen hebben bijvoorbeeld door hun eerdere functie meer de neiging om 'toeschietelijk' te zijn. Anderen kunnen veel aan en hebben als valkuil dat ze daardoor in zware casussen wellicht te laat doorzetten. De behoeften aan kennis, of wat OKA's tot nu toe hebben opgedaan, verschilt mede vanwege deze verschillen in startpositie. Sommigen hebben bijvoorbeeld veel gehad aan een training Signs of Safety of Triple P niveau 3, of hebben meer kennis gekregen over 0-4 jarigen of lvb, in de leerlijn en ook door de casuïstiekbesprekingen in het eigen team. Meer door de wel geleverde hulpverleners vinden de trainingen wat veel en soms niet veel toevoegen aan

hun kennis, al geven ze daarbij soms alsnog aan dat het gezamenlijk volgen van de training bijdroeg aan de teamvorming.

Randvoorwaarden

In het volgende beschrijven we randvoorwaarden voor succes, zoals benoemd door OKA's en gezien bij de casussen. De eerste betreft (professionele) ruimte.

(Professionele) ruimte

Een duidelijke factor voor succes die zowel OKA's als professionals met wie zij samenwerken (zoals zorgcoördinatoren, maar ook meer incidentele samenwerkingspartners) zien, is het brede kader en de ruimte in uren die in de afgelopen proeftuin gold. 'Voor mij was een pluspunt het brede kader. Zonder vaste procedures en protocollen.' Een OKA daarover: 'Er zijn geen afspraken over het maximaal aantal uren per casus, dat zou ook niet moeten. In deze casus is er veel geïnvesteerd om de ouders van de juiste informatie te voorzien en eigen kracht te ondersteunen. Dat heeft heel veel opgeleverd.' De mogelijkheid om ook huisbezoeken af te leggen heeft veel bijgedragen aan resultaat; het helpt om sneller (kern)problemen helder te krijgen, of andere gezinsleden in beeld te krijgen die ook hulp nodig hebben. Sommige OKA's hadden niet zozeer meer uren per gezin te besteden dan in hun oude functie, maar konden wel langer in de tijd bij een gezin betrokken blijven, en dit was soms cruciaal. Bijvoorbeeld doordat terugvallen snel in beeld waren en problemen op die manier licht konden blijven.

Het langdurig in beeld houden van gezinnen kan soms erger voorkomen. Een OKA spreekt van het mooie van het 'pop up' systeem in de nieuwe werkwijze; een gezin 'even laten' als het nodig is, maar wel meteen hulp kunnen bieden als het weer nodig is.

Vooral op scholen voor voortgezet onderwijs wordt de grotere ruimte in formatie steevast genoemd. Bij veel scholen heeft de OKA (of een team van OKA's) in vergelijking tot de schoolmaatschappelijk werker drie keer zoveel tijd. Dat heeft een meerwaarde: er kan meer preventief worden gewerkt ('we zijn van probleemoplossing naar vroegsignalering gegaan', zoals een zorgcoördinator zegt. Van belang daarbij is ook de versterking van het preventieve netwerk door de ondersteuning die OKA biedt aan mentoren en andere docenten. Overigens geldt dit ook voor OKA's in de wijk, die soms al bij jeugdigen en gezinnen betrokken vrijwilligers pedagogische ondersteuning verlenen. Een OKA geeft aan dat ze in haar oude functie als SMW'er eerder zou hebben opgeschaald. Maar door het grote aantal uren ziet ze nu beter wat er gebeurt, ze krijgt veel directere en zuivere info van leerlinge. Zorgcoördinatoren en ook OKA's vinden overigens dat het grotere urental ook wel nodig is; bijvoorbeeld voor de vele afstemmingsoverleggen die nodig zijn, zeker in de beginfase, maar ook daarna. Ook vanwege de taakverzwaring die

scholen hebben gekregen door het wegvallen van betrokkenheid van BJAA op de school is een stevige inzet nodig.

Diverse respondenten spreken de zorg uit dat in de toekomst op de uren wordt bekibbeld waardoor de kern van het succes van hun werk zou kunnen verdwijnen. Juist het in kleine stapjes verder brengen of überhaupt in beeld krijgen van mpg of zorgmijders bijvoorbeeld. Dat laatste geldt ook als ze meer zouden moeten doorzetten naar SD. Nu hebben velen gezinnen ‘bij zich gehouden’ vanwege gevreesde uitval bij nieuwe hulpverleners in het gezin. Een medewerker van de opvoedpoli benadrukt het belang van tijd (ook in de toekomst) voor uitvoerdersoverleggen. ‘Daar gebeurt het. Het systeem zal gaan falen als daarop wordt bezuinigd’.

Behalve om uren gaat het, zoals het citaat waarmee deze subparagraaf opent, ook over professionele ruimte. OKA's hebben het erg prettig gevonden om te kunnen experimenteren, ‘out of the box’ te kunnen werken. Al liepen ze daarbij soms wel tegen starre wet- en regelgeving in de omgeving aan die dit belemmerde. Het was ook fijn dat in deze periode waar nodig bijvoorbeeld een OKA van dezelfde etnische achtergrond kon worden ingezet, zoals al in paragraaf 3.1 aangehaald. Overigens heeft het credo ‘niet te veel specialistische hulp inzetten’ de professionele ruimte soms beperkt. Zo wilde een OKA, in de beginperiode, bij een casus IPA inzetten, maar mocht zij dit om deze reden niet doen. Terwijl het beter was geweest, zoals nu ook in het team wordt beaamd. ‘Om een goede regisseur te zijn moet ik de ruimte krijgen om eigen keuzes te kunnen maken’, zegt deze OKA. Een ander zegt ‘als je ouders de regie (terug) wilt geven, vergt dat handlingsruimte voor de professional; je loopt echter aan tegen ‘het systeem’. Het is de vraag of de ontschotting die daarvoor nodig is daadwerkelijk tot stand komt in het nieuwe systeem’.

Duidelijk(er) kader voor de functie OKA

Een tweede factor van belang, meer doordat het in de proeftuinperiode daaraan nog ontbrak, is juist de keerzijde van de professionele ruimte: onzekerheid over de reikwijdte en invulling van de functie OKA. In de vorige paragraaf werd dit punt al aangestipt. Veel OKA's en ook anderen geven aan dat zij lang hebben moeten zoeken naar de precieze invulling van de rol van OKA. Dat geldt sterk voor degenen die zich vanwege hun populatie (bijvoorbeeld veel zware casuïstiek) niet herkennen in de uitgangspunten van Om het Kind. Maar het punt leeft veel breder, zowel bij OKA's als hun samenwerkingspartners. ‘Het goed inkaderen en uitspreken van verwachtingen en verantwoordelijkheden die bij de functie van een OKA horen is een leerpunt voor de toekomst. Zowel voor OKA's als anderen is het belangrijk dat er een heldere beschrijving van de OKA komt’. Op scholen wordt de gezamenlijke zoektocht naar de invulling van de rol van de OKA expliciet benoemd en heeft deze veel tijd in beslag genomen. Een van de effecten van de brede functie-invulling is dat zeker in de beginperiode vaak teveel op het bord is gekomen van OKA's,

zeker op scholen. Zowel doordat OKA's zelf 'hard liepen' als doordat scholen blij waren dat er nu extra handen waren.

Niet alleen OKA's en hun partners in de school of wijk, maar ook gedragsdeskundigen in het team hebben moeten zoeken naar de invulling van hun functie. 'Moet ik vooral kinderen behandelen, of moet ik vooral OKA's begeleiden en ondersteunen?' vooral aan dat laatste blijkt veel behoefte te bestaan, maar dat is wel wennen', zegt een jeugdpsycholoog.

Voor een deel is de onzekerheid afgenomen, maar toch zijn er nog veel vraagpunten bij diverse personen. Bijvoorbeeld over eigen kracht, hoe dat te stimuleren bij gezinnen met weinig draagkracht; onzekerheid over wanneer een gezin door te zetten; onzekerheid over wanneer een casus af te sluiten. Sommige OKA's vragen zich ook af bij wie ze terecht kunnen met specifieke zorgen, bijvoorbeeld over huiselijk geweld, of voor ruggespraak over zaken waar in het OKT geen expertise over voorhanden is. Breder is de vraag nog steeds: 'tot hoe ver kan ik gaan, tot waar reikt mijn verantwoordelijkheid, waar liggen de grenzen van de functie van OKA'. Dat is met name moeilijk voor OKA's die veel zwaardere zaken krijgen toegespeeld. Dat dit type onzekerheden speelt is niet raar, vindt een SD medewerker. De proeftuinen zijn pas kort geleden gestart, er is nog veel opstartproblematiek. Komt het onderzoek hiernaar eigenlijk niet te vroeg? Een andere extern betrokkene schetst ook dat er nog duidelijk sprake is van een overgangssituatie: met de komst van de nieuwe teams en SD is de situatie verbeterd, maar er is nog geen sluitend systeem. Er vallen nog steeds gezinnen tussen wal en schip, meent deze persoon.

Een aantal OKA's brengt naar voren dat hun brede taak en verantwoordelijkheid als OKA de functie eveneens zwaar maakt, naast de soms zware casuïstiek. 'Je bent er voor ouders, kinderen de docenten, je werkt aan de zorgstructuur, het versterken van de eerste lijn, etc. je moet lijsten invullen, trainingen volgen. De zwaarte van de caseload is moeilijk meetbaar. Het is moeilijk te meten wanneer het teveel is. Je moet je eigen grenzen stellen, of het in je hebben aan de bel te trekken. Niemand die dat voor jou doet. Een belangrijke vraag is dan ook: Hoe houd je de OKA gezond? Als we van alle markten thuis moeten zijn, hoe wordt ons werk dan op een gezonde manier ingekleurd? Er zijn in dit stadsdeel al veel OKA's gestopt die teveel moeten of willen'. Behalve over de zwaarte zijn er soms ook zorgen over de combinatie van signalering en preventie. Teveel nadruk op signalering van kindermishandeling bijvoorbeeld, en het inzetten van OKA's voor zorgmeldingen, kan op gespannen voet staan met de preventieve rol die OKA's hebben en het vertrouwen dat juist belangrijk is met ouders op te bouwen, menen sommigen.

Elkaar weten te vinden

Hoewel sommige OKA's door sommige professionals en ouders worden geroemd om hun netwerk en kennis van voorzieningen, geldt dat niet voor iedereen. Diverse malen noemen OKA's zelf een nog te beperkte kennis van de sociale kaart als belemmering voor het succesvol functioneren. OKA's moeten goed op de hoogte zijn van het hulpaanbod 'er zou eigenlijk een soort gouden gids voor moeten zijn, waar het aanbod overzichtelijk in staat'. Deels betreft het ook de kennis over wat SD kan betekenen; de samenwerking is hierdoor soms nog te gering.

Niet alleen OKA's maken zich zorgen over de sociale kaart. Ook collega organisaties met wie OKA's samenwerken delen de zorg over het ontbreken ervan. Hoe kunnen zij, als OKA's, straks de specialistische zorg gaan inzetten, hun aanbod breed kenbaar maken in de stad? Persoonlijk contact speelt vaak mee bij het wel of niet (gemakkelijk) inzetten van hulp. Als je eerder hebt samengewerkt, weet je beter wat je aan elkaar hebt. Voor een GGZ-instelling is de vraag: hoe kunnen wij aan zoveel mogelijk OKT's binnen de stad ons aanbod helder krijgen en hoe kunnen we deze contacten onderhouden?

Een ander punt dat door enkele samenwerkingspartners is genoemd: OKA's of OKT's zijn zelf ook nog niet zichtbaar genoeg of bekend genoeg, en dit is wel belangrijk. Zo meent een huisarts en ook een buurtregisseur dat er meer informatie over de OKT's en de functie van OKA's moet komen om de weg vrij te maken om beter met elkaar te werken. Daarnaast wil de huisarts bijvoorbeeld terugkoppeling ontvangen van hulp die aan cliënten wordt gegeven en hecht ze aan een persoonlijke kennismaking met OKA's als er op casusniveau wordt samengewerkt.

Voldoende expertise in het team

In de afgelopen periode is veel nieuwe kennis opgedaan; maar er blijven ook onderwerpen waarover de kennis nog onvoldoende is (geborgd). Verschillende OKA's geven te kennen dat er meer expertise (maar ook stedelijk aanbod) nodig is op het terrein van (v)chtscheidingen. 'Hoe blijf je neutraal als je met scheidende ouders te maken hebt' of 'we hebben nog weinig handvatten over hoe hierover met ouders in gesprek te gaan'. Een voormalig MEE-medewerker die nu OKA is stelt dat er nog meer lvb-kennis in de teams nodig is. Deels kan dit worden gefaciliteerd door meer met elkaar te delen, zoals wij al bespraken bij 5.1. Dat gebeurt nog weinig. Deze OKA is ervan overtuigd dat de andere teamleden vaker gezinnen met dergelijke problematiek tegenkomen, maar ouders dan al snel bestempelen als niet betrokken en niet gemotiveerd, terwijl ze feitelijk niet de capaciteiten of veel problemen hebben. Vaak speelt onbegrip, niet begrijpen van de situatie van ouders mee in het contact, en vormt het daarin een belemmering. 'En als je daar goed op inspeelt krijg je meer voor elkaar dan wanneer je tegenover ze gaat staan. Dat geldt ook voor leerlingen. Ze krijgen een verkeerd stempel omdat hun

gedrag verkeerd wordt geïnterpreteerd, bv. vanwege overvragen bij een laag IQ, je ziet het soms verkeerd gaan’.

Een jeugdpsycholoog meent dat de kennis over GGZ-problematiek nog meer geïntegreerd moet worden in het werk. ‘De jeugdpsycholoog kan nog meer worden geconsulteerd over psychiatrische of psychologische problematiek. Ouders in een sociaal zwak gebied kijken vaak niet met die bril. Ze maken zich niet op die manier zorgen om hun kind. OKA’s (ik zelf ook) kijken vaak eerst naar wat nodig is in de opvoeding, in plaats van naar de mogelijkheid van ggz-diagnostiek. Dat is op zich niet slecht, kijk bijvoorbeeld naar ADHD, daar kun je in sommige gevallen met goede opvoedondersteuning al veel bereiken. Maar je moet GGZ problematiek niet uit het oog verliezen’. Dit punt wordt eveneens benoemd door een SD medewerker. GGZ expertise is belangrijk ‘Omdat mensen met psychiatrische problematiek je heel erg in hun systeem weten te zuigen. Ze hebben een goed gevoel voor een zwakke plek bij een hulpverlener’. Deze medewerker meent dat veel kan worden gewonnen door meer intensieve samenwerking tussen het OKT en SD, ook bij het werken als generalist.

Een respondent werkzaam bij de jeugdbescherming benadrukt het belang van het waarborgen van kennis en expertise over veiligheidsvraagstukken in de OKT’s in de toekomst. Dat is een cruciale voorwaarde om zelf goed te kunnen werken als OKA, maar ook om de eerste lijn (o.a. scholen) hierop goed te kunnen ondersteunen. Zeker als de functie van aansluitmedewerker bij JB verdwijnt (nu nog onzeker hoe die in de toekomst wordt ingevuld). Ook is het belangrijk dat er protocollen of routes komen die voor OKA’s (en eerste lijn) duidelijk maken wat te doen in welke situatie. Wanneer bijvoorbeeld door te verwijzen naar SD, JB, AMK, GGZ, et cetera. En wat te doen als er wachtlijsten zijn bij specialistische hulp; hoe dan in de tussentijd met de problematiek om te gaan.

Een andere vraag, gesteld door een medewerker van de Opvoedpoli: is er straks voldoende expertise in de teams om de juiste specialistische hulp in te schakelen? Het OKT moet gaan indiceren. Op grond waarvan stellen ze de diagnose?

Zorgvuldige selectie van OKA’s

Enkele OKA’s en implementatiemanagers spreken hun zorg uit over eisen aan toekomstig aan te stellen collega’s. Het werk eist namelijk veel. Zo zegt iemand ‘Ik werk zelf ook op stedelijk niveau mee aan de selectie van aanstaande OKA’s en ik merk nu dat er steeds makkelijker over gedaan wordt. Dat is wel zorgelijk. Het vraagt erg veel van je als hulpverlener, om een OKA te worden. In het begin werd gezegd: sterke hulpverleners, met veel ervaring in het veld, het liefst HBO+ geschoold. Dan moeten we dat ook wel blijven doen’. Een ander: ‘Ja, ik zie het ook niet echt voor me, dat iemand die de opleiding maatschappelijk werk, (direct) terecht komt in een functie als OKA. Ten

eerste omdat het best veel van je vraagt. Maar ook omdat het een functie is op het randje. Je bent continu aan het balanceren. Juist omdat bij de functie van OKA ook de derde tak van lichte ambulante jeugdzorg behoort, ligt bijvoorbeeld het gevaar continu op de loer dat je de boeman van de school wordt. Als dat gebeurt, kun je je laagdrempelige ondersteuning aan gezinnen wel vergeten. Het is continu laveren tussen drie verschillende rollen. Het is belangrijk dat je je bewust bent van die rollen. En ook dat je nadenkt over de manier waarop jij jezelf positioneert binnen de school, en daar ook trouw aan bent. Het is een tricky positie'. Een van de wat onderbelichte kwaliteiten die een OKA in huis moet hebben, aldus een implementatiemanager, is de vaardigheid met groepen ouders in contact te treden. Dit wordt in de functieomschrijving tot nu toe onvoldoende benadrukt, meent zij. 'Hoe bereik je een groep ouders, hoe ga je met zo'n groep ouders in gesprek, hoe leg je uit wie je bent en wat je doet'.

Het hangt dus volgens betrokkenen sterk af van iemands houding en vaardigheden (bijvoorbeeld reflexiviteit, kunnen schakelen tussen rollen), of de persoon in kwestie een geschikte OKA is of kan worden. Daarbij is zeker ook van belang of iemand gemotiveerd is om OKA te worden, of hier min of meer toe wordt gedwongen doordat oude functies worden vervangen door de nieuwe functie van OKA bij de transitie, zo meent een geïnterviewde OKA. Goede OKA's of generalisten zijn volgens een ander, gezien het eisenpakket, niet gemakkelijk te vinden; het is zoeken naar 'een speld in een hooiberg'. De proeftuinperiode laat in elk geval zien dat OKA's (hebben) moeten groeien in hun rol, mede door de zoektocht naar de grenzen van hun functie en het vele dat op hen af komt. De ruimte om daarbij in het team ruimschoots van elkaar te leren en elkaar te ondersteunen blijft van belang, zoals al genoemd in 5.1.

Wet- en regelgeving en beleid

Tot slot zijn er nog enkele overige randvoorwaarden benoemd om goed te kunnen werken.

Al verschillende keren in dit rapport noemden wij de wet- en regelgeving rond huisvesting in de stad, en ook wet- en regelgeving rond zorg/inkomen. Deze voorwaarde is niet gerelateerd aan het nieuwe systeem, maar wel een belangrijke kwestie. OKA's maken duidelijk dat hier niet zelden de kern zit van problemen in gezinnen; omstandigheden samenhangend met bijvoorbeeld armoede die het leven van ouders en kinderen zwaarder maken en ook hun invloed hebben op de opvoeding. Als ze opgelost zouden kunnen worden, zouden veel problemen wegvallen.

Ook bezuinigingen op groepsaanbod, zoals BOPPI 12+, Sovatrainingen, Rots en Water die voorheen bij onder andere Altra werden gegeven, wekken zorgen. Het is wel belangrijk om naar dit soort trainingen te kunnen blijven doorverwijzen, ook buiten scholen. Scholen hebben er zelf behoefte aan leerlingen te kunnen doorverwijzen naar een plek waar zij kunnen oefenen

met nieuwe gedragingen, buiten de schoolcontext, zo menen twee OKA's in het VO. Breder wordt de zorg geuit of er voldoende specialistisch aanbod is te vinden in de flexibele schil. Het feit dat de sociale kaart nog niet helder is voor veel OKA's kan hierbij deels een rol spelen. Verschillende OKA's noemen de stroperigheid, bureaucratie of gebrek aan outreachend werken bij externe partijen, en in een aantal gevallen ook wachtlijsten voor externe hulp, als zaken die hen belemmerd hebben om snel hulp te bieden.

Arbeidsvoorwaarden

Deels betreffen randvoorwaarden de arbeidsvoorwaarden van OKA's. Bijvoorbeeld een goede werkruimte op school. Een OKA stipt aan dat zij geen 'klant- en arbeidsvriendelijke' werkruimte heeft op school. Ze heeft de ruimte waar de SMW'er zat toegewezen gekregen 'maar die werkte hier enkele uren per week; ik zit hier wekelijks 10-15 uur'. Een OKA geeft zelfs te kennen dat ze helemaal geen eigen ruimte heeft op school. Bij de reflectiebijeenkomst zegt een OKA dat ze werkt 'in een kast'. Een jeugdpsycholoog geeft te kennen dat ze liever kinderen behandelt bij Punt P dan op school omdat het daar rustiger is en er meer materialen zijn. Ook OKA's missen soms op school hun materialen om aan ouders mee te geven omdat ze geen eigen plek hebben om ze te bewaren. Volgens één OKA zou het fijn zijn een laptop te hebben met internet, te kunnen printen en toegang te hebben tot relevante (vak) literatuur.

Registratie

Veel opmerkingen zijn er gemaakt over het registratie systeem. Zoals al eerder is genoemd, geeft de huidige registratie nog geen goed beeld van het 'lichte' werk. Op enkele scholen voor VO stelt men ook dat registratie belemmeringen kan opwerpen; ouders moeten een toestemmingsverklaring tekenen om in RIS geregistreerd te mogen worden. Dit kan leiden tot minder toegankelijkheid van zorg. Veel OKA's worstelen nog met het registratiesysteem RIS en zijn pas begonnen het te gebruiken. Dat ze worstelen heeft niet alleen te maken met de nieuwigheid. RIS is niet geschikt voor dossier opbouw, zo meent een aantal OKA's. Het is meer bedoeld voor 'monitoring door de gemeente'. Het biedt ook onvoldoende garantie voor bescherming van vertrouwelijke informatie, vindt een OKA. Een OKA meent dat ze zoveel tijd kwijt is aan registratie dat ze in die tijd 'wel drie gezinnen zou kunnen helpen'.

Op scholen is het erg zoeken (en belastend) hoe om te gaan met de dubbele registratie; zowel in RIS als in het schoolsysteem. Een OKA: 'We werken in twee systemen, maar dat ben ik gewend. Je moet wel nadenken: wat schrijf je waar? Naar ouders wil je niet teveel informatie (betreft de registratie in Magister). RIS is nog wel lastig, weer een nieuw systeem. Ik moet RIS wel beter invullen, houd Magister beter bij. Lastig is: wat zet je er in, waar zet je de dingen precies, en hoe doet iedereen dat?'. Een vraagpunt

hierbij is ook hoe de monitoring beter kan worden ingezet voor zelfreflectie en evaluatie binnen de teams, dus voor werken aan de kwaliteit van het eigen aanbod.

Aandacht voor 16 plussers

Tot slot een niet onbelangrijk punt: verschillende geïnterviewden spreken de zorg uit of er wel voldoende aandacht is en blijft voor de categorie kwetsbare jeugdigen. De specifieke problematiek van deze jongeren (beperkt zelfredzaam in combinatie met niet zelden een laag IQ/lvb en/of psychi(atri)sche problematiek; plus ondermijnende factoren in het gezin of omgeving), zo heeft de proeftuinperiode (weer) geleerd, vraagt om een gespecialiseerde aanpak. Kaders die in Om het Kind centraal staan, passen hier maar deels bij. ‘Jongeren zijn vaak niet zelfredzaam, dat moet de stad inzien. En het kost veel tijd een goede analyse te maken. Je redt het niet met regisseurtje spelen, met bijvoorbeeld 300 zaken onder je’. Het werken met jongeren vraagt specifieke expertise en kan niet zonder meer door anderen worden overgenomen, bijvoorbeeld door SD, waar deze jongeren gezien de zwaarte van de problematiek op het eerste oog wellicht zouden horen. Het profiel van de jeugdadviseur, zoals de OKA voor 16-plus in deze periode heette, luistert nauw. ‘Hoe moeten zij inschatten wat de problemen zijn, indicaties stellen? De één schat iets veel ernstiger in dan de ander. De mensen die vanuit de gemeente in een Samen DOEN-team zitten, hoe moeten die werken met niet zelfredzame gezinnen, waar bv. sprake is van misbruik? Hoe ga je een gesprek aan, zorg je dat je niet normerend bent? Dat vraagt professionaliteit waarmee nu niet iedereen is toegerust. Wat worden straks de opleidings- en functie-eisen? Daarover moet veel meer duidelijkheid komen’.

Conclusies

In deze paragraaf is een aantal randvoorwaarden besproken die nodig is voor het goed functioneren van OKA's. Door betrokkenen wordt onder andere gewezen op het belang van professionele ruimte en ruimte in uren, het aanstellen van kwalitatief goede en gemotiveerde OKA's, het garanderen van voldoende expertise (ggz, lbv, thema's als echtscheiding, veiligheid) in het team. Het is tegelijkertijd fijn als de kaders wat duidelijker zijn; de zoektocht naar de invulling en grenzen van de functie in de proeftuinperiode was niet eenvoudig. Waarbij de ondersteuning van (kwetsbare) jeugdigen een andere benadering en andere kaders vraagt dan die aan gezinnen met jongere kinderen.

Lessen

- Geef OKA's voldoende tijd per casus (cruciale succesfactor).
- Maak functie-eisen en -omschrijvingen voor OKA's helder: geef kaders aan.
- Zorg daarbij wel voor blijvende autonomie/handelingsruimte voor OKA's; niet alles dichttimmeren.

- Zorg voor voldoende expertise op teamniveau en voor goede benutting daarvan.
- Schep ruimte om te blijven leren.
- Bied OKA's een goede werkplek en juiste middelen om mee te werken.
- Zorg voor een geschikt registratie systeem (ook voor preventie).
- Besteed aandacht aan de sociale kaart; bekend raken bij externe partijen en andersom.

Bijlage 1 Werkwijze casusonderzoek nader toegelicht

Werkwijze

Voor het casusonderzoek is een ‘spoorboekje’ voor OKA’s ontwikkeld met de stappen die nodig waren voor het casusonderzoek, een toestemmingsformulier en informatieblad voor ouders/jeugdigen ontwikkeld en een geheimhoudingsverklaring getekend door alle onderzoekers.

Voor de uitvoering van het casusonderzoek is de procedure als volgt geweest: OKA levert heel kort eerste informatie aan over de casus aan de onderzoeker

- Onderzoeker geeft aan of de casus geschikt is.
- OKA benadert de ouder/jeugdige voor toestemming (twee varianten: alleen toestemming dat over de casus wordt gesproken met professionals en dat de casus wordt gebruikt voor onderzoek, of ook toestemming om zelf geïnterviewd te worden).
- OKA wordt geïnterviewd over de casus.
- Verslag gaat naar de OKA.
- OKA legt het contact met de ouder/jeugdige en (in overleg met de onderzoeker) met een (of twee) externe professional(s).
- Interview met ouder/jeugdige en externe professional.
- Verslagen zoveel mogelijk naar de betrokkenen terugkoppelen.
- Onderzoeker maakt casusbeschrijving.
- OKA (en waar nodig/mogelijk anderen) geven reactie op de casusbeschrijving.
- Casusbeschrijving definitief.

Voor de interviews met OKA’s, externe professionals en ouders/jeugdigen is een topiclijst ontwikkeld. Deze is waar nodig aangepast/uitgebreid voor de casussen die zich expliciet richtten op de rol van de OKA in de zorgstructuur in het voortgezet onderwijs. Per casus zijn de topiclijsten verder steeds ook op maat gemaakt. Figuur B1.1 laat zien welke vraagpunten steeds zijn meegenomen in de casussen.

Figuur B1.1 Vraagpunten casusonderzoek

(ALLE CASUSSEN)

- Nieuwe rol van ouder- en kindadviseur (werkwijze, afbakening taken, doelgroep waar hij/zij mee werkt bijv. specifieke leeftijdscategorie, belemmeringen en succesvolle strategieën om de functie in te vullen, tevredenheid met nieuwe werkwijze).
- Ondersteuning van ouder- en kindadviseur door andere professionals in het team of daarbuiten (en andersom).
- Versterken van eigen kracht van ouders/kinderen (zoveel mogelijk, licht houden waar het kan, zwaarder waar nodig; ondersteuning pedagogische civil society; samenwerking met formele en informele organisaties in de wijk).

(WAAR AAN DE ORDE)

- Direct doorverwijzen (betere vroegsignalering, snellere en betere zorg?; efficiëntie van de verwijzprocedure, zorgcoördinatie na doorverwijzing, tevredenheid).
- De aansluiting op Samen DOEN (juiste gezinnen bij de juiste generalist?; taak- en verantwoordelijkheidsafbakening, tevredenheid samenwerking).
- De aansluiting op passend onderwijs (rol- en taakverdeling met IB-er en andere ondersteuners in de school; opbrengst voor kwaliteitsafspraken onderwijs en gemeente, sturingsafspraken interne/externe zorgstructuur, tevredenheid samenwerking).
- Samenwerking met de jeugdpsycholoog en jeugdarts (aard en moment van inzet (diagnose, advies, interventies), type vraagstukken/disciplines (gz-psycholoog, schoolpsycholoog, etc.).
- Samenwerking met jeugdbescherming (aard en werkwijze inzet van jeugdbeschermers).

De casusbeschrijvingen zijn (onder voorwaarden) op te vragen bij de onderzoekers. Ze zijn zoveel mogelijk geanonimiseerd. Zo zijn verwijzingen naar stadsdeel, namen van scholen en namen van weinig voorkomende instellingen weggelaten.

In het contact met OKA's over de casussen is steeds toegelicht dat het casusonderzoek *geen* evaluatie betrof van de afzonderlijke proeftuin waar zij in werkten. Het aantal casussen per proeftuin is daarvoor te klein (2 tot 4, bij proeftuin VO 10). Het betrof vooral het in beeld brengen van ervaringen, leerpunten. De proeftuin is uitdrukkelijk ingericht als lerend systeem.

In de oorspronkelijke opzet was meegenomen dat eventuele dossiers over gezinnen zouden worden bekeken. Dit bleek uiteindelijk niet haalbaar; vooral vanwege het feit dat er meestal geen dossier was. Pas in de eindfase van het onderzoek begonnen OKA's contacten te registreren in het registratiesysteem dat is ontworpen om resultaten van het werk te monitoren (RIS).

Het onderzoek is gestart in de zomer van 2013 en had een looptijd van een jaar. Het accent van de dataverzameling lag in de eerste helft van 2014; pas toen waren er voldoende ervaringen om met iets meer zekerheid over de succes- en faalfactoren in de nieuwe werkwijze te kunnen spreken met OKA's (en niet alleen de eerste stapjes in de nieuwe functie vast te leggen). De meeste OKA's zijn van start gegaan in september 2013.

Bijlage 2

Kenmerken van de betrokken casussen en respondenten

De belangrijkste bron voor het onderzoek vormden dertig casussen, verzameld in de diverse proeftuinen Om het Kind, in de periode november 2013-juni 2014. In deze bijlage beschrijven we enkele kenmerken van de casussen en de daarin ondersteunde gezinnen, en de personen die zijn geïnterviewd ten behoeve van de casusbeschrijvingen.

Eerste typering casussen

Voor het casuïstiekonderzoek zijn in totaal 30 casussen onderzocht. Van deze casussen betroffen er 27 casussen waarbij individuele gezinnen of jeugdigen werden geholpen. Drie casussen waren werkpraktijken met een groepsaanpak in het voortgezet onderwijs. Van de overige 27 casussen zijn er 16 hoofdzakelijk gericht op de leeftijdscategorie 0-12. Deze casussen zijn afkomstig uit de proeftuinen in stadsdeel Centrum (3), Oost (4), Noord (2), Zuidoost (3) en West (4). Vier casussen betroffen juist ondersteuning aan 16-plussers. Eén proeftuin (Nieuw West) richtte zich hierop. De overige 7 casussen betreffen samenwerking rond hulp aan individuele ouders/jeugdigen in het voortgezet onderwijs. Uitgebreider dan in de andere casussen is daarbij ingegaan op de bijdrage van de OKA aan de zorgstructuur op scholen. Juist het vormgeven van de samenwerking in het voortgezet onderwijs vormde een belangrijk vraagpunt in de proeftuinperiode; één proeftuin was hier specifiek op gericht (Noord); in één andere proeftuin waren enkele OKA's voor de leeftijd VO aangesteld (Oost). De 7 casussen komen uit deze twee proeftuinen, met een accent op Amsterdam Noord.

Kenmerken van ondersteunde gezinnen

De casussen hebben betrekking op gezinnen met kinderen van verschillende leeftijden. In elf casussen betrof de ondersteuning vooral (ouders van) kinderen van 4 tot 12 jaar. Negen keer ging het om (doel)kinderen van 12 tot 18 jaar. Vijf casussen hebben betrekking op ondersteuning aan jeugdigen van 18-23 jaar; drie casussen betroffen gezinnen met jonge kinderen (0-4). In

twee gevallen hadden de casussen betrekking op verschillende kinderen in het gezin in verschillende leeftijdscategorieën (0-12 jaar resp. 6-27 jaar). In tabel B2.1 wordt deze informatie schematisch weergegeven.

Tabel B2.1 Leeftijdscategorie casussen	Aantal
0 tot 4 jaar	3
4 tot 12 jaar	11
12 tot 18 jaar	9
18 tot 23 jaar	5
0 tot 12 jaar	1
6 tot 27 jaar	1

De etnische achtergrond van de in de casussen ondersteunde ouders en jeugdigen is zeer divers. Er is niet steeds expliciet naar gevraagd, maar het betrof in meerderheid gezinnen van niet-Nederlandse afkomst. Bij vijf gezinnen is de herkomst niet bekend. De overige ouders/jeugdigen hebben hun wortels in Suriname (5), Marokko (5), Turkije (5), de Antillen (1) en enkele overige niet-westerse landen (2). Vier gezinnen waren autochtoon-Nederlands. De werkpraktijken betreffen groepsaanbod en bereiken jeugdigen van uiteenlopende herkomst.

In de casussen komt een grote verscheidenheid aan problematieken voor. In tabel B2.2 is weergegeven in welke mate de verschillende problematieken voorkomen in de dertig casussen. In één casus kunnen meerdere problemen voorkomen. In vijftien casussen komt psychische problematiek (van ouders of kinderen) voor, bij twaalf casussen gaat het om gedragsproblematiek (van kinderen), in twaalf casussen spelen er financiële problemen binnen het gezin. In elf casussen is sprake van opvoedingsproblematiek in tien casussen is er multiproblematiek (problemen op meerdere domeinen). In acht casussen is sprake van leerproblematiek van kinderen. Een licht verstandelijke beperking (bij ouders of kinderen) komt voor in zeven casussen en lichamelijke problematiek (idem) ook in zeven casussen. Van huisvestingsproblemen (van het gezin of de jongere) is in zeven casussen sprake. Verzuim (van kinderen of jongeren), verslaving (van ouders of jongeren) en geweld in het gezin speelden in elk vier casussen. In drie casussen was sprake van problemen met criminaliteit (van ouders of kinderen). Echtscheidingsproblematiek, tot slot, speelde ook in drie casussen.

Tabel B2.2 Type problematiek in de casussen	Aantal
Psychische problematiek	15
Gedragsproblematiek	12
Financiële problematiek	12
Opvoedingsproblematiek	11
Multiproblematiek	10
Leerproblematiek	8
Licht verstandelijke beperking	7
Lichamelijke problematiek	7
Huisvestingsproblematiek	7
Verzuimproblematiek	4
Verslavingsproblematiek	4
Geweld in gezin	4
Criminaliteit	3
Scheidingsproblematiek	3

Samenwerking in de casussen

In het onderzoek is een aantal samenwerkingsrelaties in het bijzonder onder de loep genomen vanwege de relevantie in het nieuwe stelsel: de samenwerking met Samen DOEN, de samenwerking met de jeugdpsycholoog, jeugdbescherming, ggz- of lvb-ondersteuners en samenwerking met leerplicht en de opvoedpoli. In tabel B2.2 is te zien hoeveel zaken er waren waarin deze samenwerking aan de orde was. Jeugdbescherming, de jeugdpsycholoog (in het eigen team) en ggz/lvb-experts waren in een aantal casussen partner (6 tot 7). In vijf casussen is op enig moment doorgezet naar Samen DOEN, of (1x) wordt met Samen DOEN samengewerkt. In nog twee gevallen is gepoogd de casus naar Samen DOEN over te dragen maar zonder resultaat (samen 7). In maar liefst acht (andere) casussen is doorzetten naar Samen DOEN overwogen, maar heeft de betrokken OKA de casus zelf gehouden. Enkele casussen betroffen samenwerking met de Opvoedpoli (voorkeurspartij voor inschakelen van specialistische hulp in enkele stadsdelen) of leerplicht.

Tabel B2.2 Samenwerking	Aantal
Betrokkenheid Samen DOEN	7
Betrokkenheid jeugdbescherming	7
Betrokkenheid jeugdpsycholoog	6
Betrokkenheid lvb/ggz eerste lijn	6
Betrokkenheid leerplicht	4
Betrokkenheid Opvoedpoli	3

Geïnterviewden

Voor het casusonderzoek hebben de onderzoekers met in totaal 83 verschillende respondenten gesproken. In principe was steeds het streven een OKA, een externe professional (of iemand uit het informele netwerk rond het gezin) en een ouder of jongere te spreken. Bij de casussen voortgezet onderwijs betrof de externe professional de zorgcoördinator en eventueel nog een tweede betrokkene van de school.

In totaal hebben wij met 29 OKA's gesproken. In bijna alle gevallen waren casussen afkomstig van verschillende OKA's. Twee keer is er voor twee casussen eenzelfde OKA geïnterviewd. In één casus is met twee OKA's gesproken, die samen een werkpraktijk vormgaven. Drie OKA's die werken met de leeftijdscategorie 0-4 jaar, vijftien OKA's 4-12, negen OKA's 12-18 en vier OKA's 18-23. De OKA's hebben uiteenlopende functies bekleed in hun vorige werkring, waaronder hulpverlener bij Altra/Spirit, opvoedadviseur, leerplichtambtenaar, schoolmaatschappelijk werker en jongerenwerker.

In totaal spraken wij 24 ouders/jeugdigen die steun hebben ontvangen. In zestien casussen spraken we betrokken ouders (12 moeders, 2 vaders, 1 pleegmoeder, 1 ouderpaar), in zeven casussen betrof het jeugdigen (3 jongens, 4 meisjes). In zeven casussen is dus niet met ouders of jeugdigen gesproken. In twee gevallen betrof dit werkpraktijken met groepsaanbod, waar het al minder voor de hand lag om een ouder of jeugdige te spreken (hoewel dit bij de derde werkpraktijk wel is gebeurd). De OKA's vonden het in deze gevallen te belastend een ouder of jeugdige te vragen. Ook in enkele andere gevallen speelde (door de OKA ingeschatte) overbelasting van de ouder, en enkele keren wilde een ouder of jeugdige niet meewerken. Eén casus betrof een anonieme; daar is de ouder/jeugdige dus ook niet benaderd. De geïnterviewde ouders waren van verschillende opleidingsniveaus (van laag tot hoog) en uiteenlopende etnische herkomst (5 Surinaams, 4 Marokkaans, 3 autochtoon-Nederlands, 2 Turks, 2 overig, 1 onbekend). De jongeren met wie we spraken zijn allen laagopgeleid. Drie jongeren zijn van Turkse herkomst, één is afkomstig van de Antillen, van de overige drie jongeren is de herkomst niet bekend.

Met 30 externe professionals is een interview gehouden. Hiervan waren er dertien verbonden aan de school waar de OKA werkzaam is. Het betrof acht zorgcoördinatoren (VO), één IB-er (PO), twee directrices (PO) en twee leerkrachten (PO). De zeventien andere externe professionals hadden verschillende achtergronden. Wij spraken met (steeds) twee professionals van Samen DOEN, Jeugdbescherming, de opvoedpoli, GGZ-instellingen (eerstelijns en tweedelijns) en arbeidtoeleidingorganisaties. Voorts is met individuen werkzaam bij overige organisaties gesproken; een schuldhulpverlener, een pleegzorgbegeleider, een persoonlijk begeleider, een huisarts, een jeugdverpleegkundige, een buurtregisseur (politie) en een jongerenwerker. In tabel B2.3 wordt deze informatie schematisch weergegeven.

Tabel B2.3 Kenmerken respondenten	Aantal
Totaal aantal geïnterviewde OKA's	29
OKA 0-4	2
OKA 4-12	15
OKA 12-18	9
OKA 16-23	3
Totaal aantal geïnterviewde cliënten	24
Beide ouders	1
Moeder	12
Vader	2
Pleegmoeder	1
Jongen	3
Meisje	4
<i>Casus zonder ouders of jongere</i>	<i>7</i>
Totaal aantal externe professionals	30
Totaal aantal vanuit onderwijs	13
Leerkracht (PO)	2
Directrice (PO)	2
IB-er (PO)	1
Zorgcoördinator (VO)	8
Totaal aantal overige professionals	17
Medewerker Samen DOEN	2
Jeugdpsycholoog	1
Medewerker Jeugdbescherming	2
Medewerker Jeugd GGZ tweedelijns	1
Opvoedpoli	2
Schuldhulpverlener	1
Pleegzorgbegeleider	1
Persoonlijk begeleider	1

Huisarts	1
Jeugdverpleegkundige	1
Buurtregisseur - Politie	1
Jongerenwerker	1
Medew. arbeidstoeleidsorganisatie	2
<i>Casus met 2 externen</i>	2
<i>Casus zonder externe</i>	3
Totaal aantal geïnterviewde respondenten	83

Samenvatting

In deze bijlage zijn de casussen beschreven. We spraken voor de 30 casussen in totaal met 83 personen; 29 OKA's, 24 ouders of jeugdigen, en 30 externe professionals (van wie 13 uit het onderwijs). De casussen beschrijven in het overgrote deel individuele hulptrajecten aan gezinnen of gezinsleden. Ze zijn afkomstig uit vrijwel alle stadsdelen. De casussen hebben betrekking op (gezinnen met) kinderen van alle leeftijden en ouders en kinderen van diverse (etnische) herkomst. De geïnterviewde jongeren zijn laaggeschoold; ouders variëren in opleidingsniveau. De gezinnen (of leden ervan) kennen een uiteenlopende problematiek; van psychische problematiek en gedragsproblemen tot bijvoorbeeld gezondheids-, financiële problematiek en echtscheidingen. In dit onderzoek is een aantal samenwerkingsrelaties onder de loep genomen. Het meest intensief is informatie verzameld over (overwogen) samenwerking met Samen DOEN. Ook samenwerking met andere partijen, zoals de jeugdbescherming en de jeugdpsycholoog (in het eigen team) zijn onderzocht in een aantal casussen.

Bijlage 3 Alle lessen op een rij

Het perspectief van ouders

Lessen

- Eén gezicht in het gezin en financiering uit één bron is prettig; continuïteit (dezelfde OKA's op scholen houden) is belangrijk.
- (Open en betrokken) houding van OKA's en het zich houden aan beloften doorslaggevend voor positieve ervaringen.
- Als het meest urgente probleem is opgelost, zijn ouders vaak toe aan een volgende stap en gaat het vaak (vanzelf) al wat beter op andere vlakken.
- Wet- en regelgeving (wonen, zorg) werken soms belemmerend voor het realiseren van urgente verbeteringen en het verminderen van stress of belasting bij ouders.
- In echtscheidingsituaties beide ouders dezelfde informatiepositie geven, en beide actief betrekken in het contact met de OKA.
- De positionering als OKA op school benutten om ondersteuningsprogramma's voor kinderen zoals 'KIES' naar de school te halen en daar aanbieden.

Het perspectief van jongeren

Lessen

- Investeren in bekendheid van de OKA.
- Luisteren naar de wensen en verwachtingen van jongeren, en meteen tot actie over gaan waar mogelijk.
- Samen nadenken over het plan van aanpak, begeleiden bij eerste stappen, maar ook zelf zaken laten oppakken.
- Oprechte betrokkenheid en flexibele beschikbaarheid schept een vertrouwensband.
- In beeld brengen hoe jongeren steun kunnen krijgen uit het informele netwerk, als vrienden en familie geen optie zijn.
- Extra sturing is soms belangrijk (met name bij lvb-ers).
- Continuïteit van werkwijze, ook in de flexibele schil.

Bereik en toegankelijkheid

Lessen

- Ruimte voor autonoom handelen van de OKA aangaande de vindplaatsen is van belang.
- Aandacht is nodig voor een pedagogisch klimaat op school en pedagogisch partnerschap met ouders, mede ten behoeve van een klimaat van onderling vertrouwen tussen leerlingen/ouders, school en zorg.
- Opstellen van een duidelijk kader voor de reikwijdte van de functie van OKA's in het onderwijs, juist ook aangaande het contact met ouders, is een belangrijke voorwaarde voor goed functioneren van OKA's.
- Aandacht is nodig, bijvoorbeeld in intervisie en professionalisering, voor het omgaan met de dilemma's die een vertrouwelijk contact met ouders en jongeren voor OKA's kan meebrengen.

Preventie

Lessen

- Genoeg uren (ook in de toekomst) om preventief werken goed te kunnen uitvoeren zijn belangrijk.
- Vindplaatsen buiten school/OKC moeten goed benut worden (zeker voor oudere jeugd).
- Ggz- en lvb-expertise goed benutten in de teams.
- Kennis van de sociale kaart bij OKA's schiet soms nog tekort en is belangrijk.
- Voor groepsaanbod moeten uren vrijgemaakt worden.
- Goede registratie van lichte hulp is nodig om preventie zichtbaar te maken.
- Signalering kindermishandeling (vooral doen van zorgmeldingen) kan preventieve taak in de weg zitten.

Eigen kracht

Lessen:

- Een inschatting maken per situatie: wat is de voornaamste behoefte? Wat kan de cliënt zelf? Wat kan het informele netwerk betekenen? Wat heeft de cliënt nog van de OKA nodig?
- Luisteren naar de cliënt, haar of zijn behoeften en wensen; samen een analyse en plan van aanpak maken.

- Investeren in een goede band met de cliënt. De chemie tussen cliënt en OKA is een voorwaarde om tot versterken van eigen kracht te komen. Zeker voor het motiveren en adviseren van cliënten is dat belangrijk.
- Maatwerk: aanpassen aan de mogelijkheden/het tempo van de cliënt, en deze zo nodig eerst aan de hand nemen, en steeds wat zelfstandiger zaken op te laten pakken.
- Investeren in motivatie, onder meer door complimenten en vieren van kleine successen.
- Investeren in het aanleren van persoonlijke, sociale en praktische vaardigheden.
- Blijven terugkoppelen naar de cliënt, zodat deze op de hoogte is van alles wat gebeurt.
- In het geval van scheiding, beide ouders vanaf het begin betrekken bij het proces.
- Aangeven van grenzen. Cliënten zijn er vrijwillig, maar de ondersteuning is niet vrijblijvend.
- Accepteren dat sommige cliënten (bijvoorbeeld de doelgroep 16+) meer sturing nodig hebben, en niet schromen die te bieden.
- Investeren in het bespreken van en samenwerken met het netwerk; ook krachten in de wijk zijn daarbij van belang, zoals (ondersteuning van) lotgenotencontact.
- Eigen kracht terug laten komen in casuïstiekoverleg; delen van goede praktijken.
- Investeren in meer duidelijkheid over grensgevallen waarbij veiligheid van kinderen in geding is. Wanneer wel en wanneer niet inzetten op eigen kracht?
- Inzetten op eigen kracht mag niet tot verwaarlozing leiden.

Resultaten van hulp

Lessen

- Behoud de mogelijkheden voor OKA's om te werken aan het vertrouwen van cliënten, in het bijzonder tijd en handelingsruimte.
- Schep duidelijkheid over de verwijsmogelijkheden naar de flexibele schil.
- Zoek naar mogelijkheden om Samen DOEN-teams en OKT's beter te laten samenwerken en dichter op elkaar aan te laten sluiten.
- Bied OKA's de ruimte om te reflecteren met collega's over de grenzen van hun rol.
- Wees tevreden met 'kleine' resultaten; in sommige gezinnen is dat in ieder geval op kortere termijn het meest haalbare.

- Geef OKA's handvatten over hun handelingsmogelijkheden bij huisvestingsproblematiek.

Aansluiting bij Samen DOEN

Lessen

- Zoek naar meer dubbellidmaatschappen: professionals die zowel in Samen DOEN-team als OKT werken.
- Laat Samen DOEN-professionals aanschuiven bij OKT-casuïstiekoverleggen, en omgekeerd.
- Versterk in het algemeen de samenwerking tussen Samen DOEN en OKT's, waarbij er met name ruimte is voor goede afspraken over zware casussen die niet onder drang en dwang vallen. De samenwerking moet veel nauwer. Of, zoals een Samen DOEN-medewerker verzucht: 'Waarom zijn er in godsnaam twee teams?'
- Versterk de wederzijdse kennis over de werkwijze.
- Maak bij overdracht en/of samenwerking sluitende afspraken over regie en terugkoppeling.

Aansluiting bij Jeugdbescherming

Lessen

- Laat JBRA-professionals aanschuiven bij OKT-casuïstiekoverleggen, en omgekeerd.
- Versterk in het algemeen de samenwerking tussen JBRA, Samen DOEN en OKT's, waarbij er met name ruimte is voor goede afspraken over zware casussen die niet onder drang en dwang vallen. In gevallen waar het gezin meewerkt, maar de veiligheid wel in het gedrang is, zouden OKT's (en Samen DOEN) gebruik moeten kunnen maken van de expertise van JBRA.
- Voorkom dat gezinnen waar wel langdurige ondersteuning nodig is maar geen sprake is van dwang tussen wal en schip vallen.
- Versterk de wederzijdse kennis over de werkwijze.
- Maak bij overdracht en/of samenwerking sluitende afspraken over regie, terugkoppeling en de benaderingswijze van het gezin.

Samenwerking met het onderwijs

Lessen

- Een vaste werkruimte voor de OKA, gedeeld met of in de nabijheid van IB-er/zorgcoördinator, en die klantvriendelijk is, dus waar ouders of jongeren gemakkelijk binnen kunnen lopen en zich thuis voelen.
- Investeren in informatieoverdracht binnen school over de rol en mogelijkheden van OKA.
- Investeren aan beide kanten in afstemming over afbakening van taken, communicatie, procedures ('We zitten bij elkaar op de kamer, en hebben een keer of 8-9 per dag een overlegje om dingen op te lossen').
- Een goede match tussen OKA en IB-er/zorgcoördinator.
- Mogelijkheid voor OKA om te sparren met professionals buiten het OKT, in het geval bepaalde expertise in het team ontbreekt, of extern overleg gewenst is als OKA niet alle informatie over jongeren of een gezin kan delen met interne collega's.
- Opstellen van een duidelijk format voor de reikwijdte van de functie van OKA's in het onderwijs, juist ook aangaande het contact met ouders en werken in de wijk.
- Aandacht voor een pedagogisch klimaat op school en pedagogisch partnerschap met ouders, als basis voor samenwerking ten behoeve van versterking van de preventieve pedagogische infrastructuur rondom ouders en gezinnen.
- Aandacht voor de overgang van kinderen van po naar vo, afstemming en warme overdracht.
- Een brede taakinvulling van de OKA, waarin naast zorg voor leerlingen plaats is voor gezinsgericht werken en werken voor andere jeugdigen/ouders in de wijk, zeker als het gaat om oudere kinderen en hun ouders.
- Bereidheid van mentoren hun rol 'serieuzer' in te vullen en zich daarbij te laten ondersteunen.
- Vermijden door OKA van overname van taken van mentoren.
- Investeren in afstemming over de rol van mentoren/docenten en in hun advisering, ondersteuning en coaching.
- Bewaken van de onafhankelijke positie van OKA ten behoeve van vertrouwenspositie bij jongeren/ouders.
- Ruimte voor preventieve taken en groepsgericht werken voor jongeren/ouders.

Samenwerking met de wijk

Lessen

- Verstrek algemene informatie aan relevante voorzieningen binnen wijken over het bestaan van de OKT's, en specifiek de taakstelling van de OKA.
- Niet iedere partij kan in een OKT zitten, maar dan is een voorwaarde: voorzien in up to date overzichten van wat de wijk allemaal te bieden heeft, en mogelijk ook een vaste contactpersoon, die het informele en formele netwerk kent, voor de professionals en OKT's in én buiten de wijk.
- Persoonlijke kennismaking tussen OKT's en (in)formele werkers/voorzieningen in de wijk. 'Een gezicht en naam bij de hulpverlener is absoluut drempelverlagend'.
- Aanwezig zijn op plekken waar ouders en kinderen (al) komen in de wijk.
- In de taakomschrijving van OKA's ruimte maken voor groepsgericht werken, wijkgericht werken, activiteiten om nieuwe ouders en jongeren te bereiken (ook jongeren die niet meer leerplichtig zijn of voortijdig schoolverlaters).
- Goede praktijken blijven uitwisselen en expliciteren op het gebied van wijk- en jeugdgericht werken.
- Verbinden van formele en informele voorzieningen, en van ouders/jeugdigen die dat nodig hebben aan sterke informele netwerken.
- Aandacht voor de (pedagogische) ondersteuning door OKA van informele werkers/voorzieningen rondom jeugd en gezin.

Regie

Lessen

- Schep duidelijkheid over verschillende invullingen van de regierol, bijvoorbeeld via triages (casuïstiekbesprekingen met alle betrokken partijen).
- Spreek duidelijk af met gezin en alle betrokken partijen waar regie ligt, wat de regierol inhoudt, en hoe alle partijen zich verhouden tot regisseur.
- Organiseer uitvoerdersoverleg / doe regiecheck.
- Trek met alle betrokken partijen één plan.

Samenwerking in het team

Lessen

- Bied heldere kaders, zeker aan startende teams.
- Investeer stevig in teambuilding.

- Stel de teams divers samen, qua instelling, functie en expertise.
- Breng de expertise goed in kaart, zodat je weet bij wie je voor wat moet zijn, maar ook om te zien of je expertise mist.
- Bied de mogelijkheid de expertise (zo nodig) aan te vullen, eventueel tijdelijk.
- Overleg goed binnen de teams wie wat doet. De verantwoordelijkheid met elkaar kunnen delen is belangrijk: het team is de generalist.
- Gebruik elkaars expertise voor consultatie, of om tijdelijk iets over te nemen, maar zorg dat een OKA het vaste gezicht blijft voor bijv. een school.
- Stel teamleiders aan die een brede, overstijgende visie hebben.

Overige randvoorwaarden

Lessen

- Geef OKA's voldoende tijd per casus (cruciale succesfactor).
- Maak functie-eisen en -omschrijvingen voor OKA's helder: geef kaders aan.
- Zorg daarbij wel voor blijvende autonomie/handelingsruimte voor OKA's; niet alles dichttimmeren.
- Zorg voor voldoende expertise op teamniveau en voor goede benutting daarvan.
- Schep ruimte om te blijven leren.
- Bied OKA's een goede werkplek en juiste middelen om mee te werken.
- Zorg voor een geschikt registratie systeem (ook voor preventie).
- Besteed aandacht aan de sociale kaart; bekend raken bij externe partijen en andersom.

Bijlage 4 Aanpalende onderzoeken proeftuinen Om het Kind

Publicaties O+S

Booi, H., Ruiter, S. de, en Slot, J. (2013). *Monitor Om het kind, nulmeting*. Amsterdam: O+S.

Ruiter, S. de, Selten, R., en Slot, J. (2014). *Monitor Om het kind, eenmeting*. Amsterdam: O+S.

Meta-analyse

Gilsing, R., Distelbrink, M, Ruiter, S. de, Pels, T. & Slot, J. (2014). *Meta-analyse proeftuinen Om het kind*. Amsterdam/Utrecht: Bureau Onderzoek+Statistiek/Verwey-Jonker Instituut.

Colofon

Opdrachtgever

Auteurs

Met medewerking van

Omslag

Uitgave

DMO Amsterdam

Dr. M.J. Distelbrink, dr. R.J.H. Gilsing, prof. dr. T.V.M. Pels,
J. Schöne, Drs. D. Wind

Drs. A. Jansma, Drs. M. van Veenendaal

Ontwerppartners, Breda

Verwey-Jonker Instituut

Kromme Nieuwegracht 6

3512 HG Utrecht

T (030) 230 07 99

E secr@verwey-jonker.nl

I www.verwey-jonker.nl

De publicatie kan gedownload en/of besteld worden via onze website:

<http://www.verwey-jonker.nl>.

ISBN 978-90-5830-656-2

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht 2014.

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het Verwey-Jonker Instituut.

Gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.

The copyright of this publication rests with the Verwey-Jonker Institute.

Partial reproduction of the text is allowed, on condition that the source is mentioned.



In 2015 treedt de nieuwe jeugdwet in werking. In de aanloop daarnaar heeft de gemeente Amsterdam geëxperimenteerd met wijkteams jeugd (Ouder-en-kindteams), die werken volgens de nieuwe werkwijze. De kern van de aanpak is: in interdisciplinaire teams laagdrempelige ondersteuning bieden op locaties dichtbij ouders en jeugdigen en snel doorverwijzen als er meer hulp nodig is. Het Verwey-Jonker Instituut onderzocht aan de hand van 30 casussen wat de meerwaarde is van de nieuwe werkwijze. De samenvatting, conclusies en aanbevelingen uit dit kwalitatieve onderzoek zijn ook los van de rapportage als pdf te downloaden via www.verwey-jonker.nl

