



WIE

Veronique Opsteyn

WAT

Coördinator van het lokaal loket kinderopvang bij gemeente en OCMW Maasmechelen. Daarnaast adjunct-coördinator van de buitenschoolse opvang 't Huis.

HOE

In nauwe afstemming met ouders, toeleiders en opvanglocaties zoekt ze naar de meest geschikte oplossing voor elke vraag om kinderopvang, rekening houdend met het beschikbare aantal plaatsen en de specifieke situatie van het gezin.

HOEVEEL

De opvang voor baby's en peuters omvat 300 plaatsen, de buitenschoolse opvang nog 116. Veronique Opsteyn is nu zes maanden coördinator van het loket, en heeft daarnaast veertien jaar ervaring als coördinator in de kinderopvang.

Ouders kunnen gewoon binnenlopen, mijn deur staat altijd open

Maasmechelen heeft ruim 300 opvangplaatsen voor baby's en peuters, verdeeld over verschillende opvanginitiatieven. Voor wie het lastig heeft om in dat aanbod de weg te vinden, is Veronique Opsteyn het ideale aanspreekpunt. Zij beheert het lokaal loket kinderopvang.

‘Veel ouders vinden zonder problemen zelf een opvangplek voor hun kindje bij een crèche of onthaalouder, maar onze gemeente heeft ook een aanzienlijk kansarm publiek,’ zegt Veronique Opsteyn. ‘Die mensen trekken zich niet zo vlot uit de slag. Hen proberen we actief te bereiken via diverse kanalen zoals de toeleiders, het gemeentelijk informatieblad en de website, en vooral via één centraal telefoonnummer voor toegang tot de verschillende puzzelstukjes in het opvangaanbod. Dat centrale nummer is het mijne. Heel vaak help ik die ouders telefonisch voort met al hun vragen over prijzen en registratie voor de kinderopvang. De contacten zijn zeer gevarieerd. Ouders kunnen me ook bereiken per e-mail, of ze lopen gewoon binnen. De deur staat altijd open.’

Veronique Opsteyn is coördinator en loketwerker in één. Ouders zijn haar belangrijkste klanten, maar evenveel heeft ze contact met de zogenaamde toeleiders. ‘Dat zijn dan medewerkers van het OCMW, of van de VDAB-Werkwinkel, of uit de inburgeringstrajecten,’ legt ze uit. ‘Met die diensten werken we nauw samen, vooral dan voor kansarme ouders. Wanneer gebrek aan kinderopvang een hindernis blijkt om opleidingen te volgen of te gaan werken, komen de ouders op aangeven van hun toeleider naar mij en gaan we samen op zoek naar een geschikte opvangplaats.’ ‘Met de opvanglocaties zelf bel ik uiteraard voortdurend, en ik ken ze allemaal goed. Zodra ik van de ouders de nodige informatie heb – voor welke dagen of uren is er opvang

Nabijheid en een flinke dosis creativiteit



STEFAN DEWICKERE

nodig, met of zonder lage-inkomens-tarief, heeft het kind specifieke zorg nodig enzovoort –, doe ik een rondvraag bij de crèches en onthaalouders die voor het gezin in kwestie het meest in aanmerking komen. Krijg ik bevestigend antwoord, dan geef ik dat door aan de ouders. Geregeld vergezel ik gezinnen bij het eerste bezoek aan de crèche of onthaalouder, om hun drempelvrees weg te nemen. Zodra het kindje is ingeschreven, is mijn taak volbracht. Voor de ouders stel ik aan het loket nog het attest op waarmee ze recht krijgen op een opvangtarief volgens hun inkomen. De aanvraag daarvoor gebeurt digitaal, het bespaart hun flink wat gedoe als ik dat voor hen in orde breng.’

‘Je moet weten dat meerdere van de ouders die hier komen, nog geen Nederlands spreken,’ zegt Veronique Opsteyn. ‘Veelal gaat het om erkende vluchtelingen of mensen die via gezinshereniging naar hier zijn gekomen. Nu zijn mijn Engels en Frans wel behoorlijk, maar ik spreek natuurlijk geen Arabisch of Turks. Toevallig huist in ons gebouw ook Kind en Taal, een organisatie met

een zeer divers cliënteel en medewerkers van uiteenlopende origine. Op hen kan ik steeds rekenen wanneer contacten met de ouders moeizaam verlopen, zij bieden me laagdrempelige ondersteuning als dat nodig blijkt. Anders zou het maar moeizaam werken zijn. Zo zie je dat ook de fysieke ligging van het loket belangrijk is. En je hebt een aantal diensten rond je nodig om het plaatje volledig te maken. Dat geluk hebben we hier wel.’

Veronique Opsteyn haalt veel voldoening uit het vinden van oplossingen op maat, en uit het wegwerken van misverstanden. ‘Sommige mensen zijn voor kinderopvang lang teruggevalen op hun eigen private netwerk en zijn daardoor niet vertrouwd met de opvangwerking van de gemeente. Veel ouders denken ook dat ze opvang niet zullen kunnen betalen. Ik toon hun dan dat inkomenstarieven, kortingen, uitpasjes enzovoort wel degelijk financiële ademruimte creëren. Als ik dan op korte termijn voor hen een oplossing vind waar zij zich prettig bij voelen, is dankbaarheid mijn beloning. Soms zie ik dezelfde ouders dan na een jaar of zo terug wanneer ze een tweede kindje komen inschrijven, en merk ik dat hun levenssituatie duidelijk verbeterd is. Dat is extra aangenaam om te ervaren.’

Maar de drempels en uitdagingen blijven reëel, ook voor de coördinator van

het lokaal loket kinderopvang zelf. ‘De toekenning van de subsidiëring, de uitbreiding van het aantal opvangplaatsen, de hele aanmeldingsprocedure: op al die vlakken past het beleid zich erg traag aan aan de situatie op het terrein,’ weet Veronique Opsteyn. ‘Bij de centrale overheid is er vaak weinig voeling met de dagelijkse realiteit. Een gezin in crisis met een ouder die morgen kinderopvang nodig heeft omdat hij of zij onverwacht aan het werk kan, heeft weinig aan de boodschap dat de eerstvolgende plaats pas over een half jaar vrijkomt. Als we er dan toch in slagen op korte termijn de puzzel voor die ouders te leggen, dan is dat dankzij het nauwe contact tussen het loket en de crèches en onthaalouders. We staan heel dicht bij elkaar, en met een flinke dosis creativiteit kunnen we dikwijls een voorlopige oplossing bieden. Als voltijdse opvang niet meteen lukt, dan bijvoorbeeld wel al drie dagen per week, en dan gaan we met het gezin na of de grootouders tijdelijk op een van de andere dagen kunnen worden ingeschakeld. Uiteindelijk blijven weinig opvangvragen helemaal open staan. Maar soms kan het wel een maand of twee duren eer we iemand kunnen helpen. Er zijn nu eenmaal plaatsen te kort, daar kunnen we niet omheen.’ ■

PIETER PLAS IS REDACTEUR VAN LOKAAL