

JGZ

Zuid-Holland West

Consultatiebureau voor kind en jeugd



JGZ in beeld 2017



**BIJZONDER
GEWOON
GEWOON
BIJZONDER**



Onze professionals zagen in 2017 40.385 kinderen én hun ouders. Kinderen waar het goed mee gaat en kinderen die hulp nodig hebben. Ouders willen graag dat hun kind gezond en blij opgroeit. Zij kunnen rekenen op onze deskundige begeleiding. Gewone zorg, heel bijzonder!

BIJZONDER
GEWOON
GEWOON
BIJZONDER

WIJ ZAGEN
IN 2017
40.385
KINDEREN
EN HUN OUDERS



Met 270 bedreven, gedreven en betrokken medewerkers staat JGZ elke dag klaar voor ouders en kinderen in 8 gemeenten. Een organisatie die vooruit wil. Die flexibele zorg op maat wil leveren. Die er wil zijn voor de klant en maar één doel voor ogen heeft: Blijve en gezonde kinderen en jongeren. Daarvoor leggen we verbinding. Verbinding met jongeren, ouders, scholen en ketenpartners. JGZ is ten slotte van ons allemaal. We zorgen ervoor dat ouders en kinderen gezien, gehoord en erkend worden. Dat is de basis van onze hoogwaardige preventieve medische ondersteuning.

1 2017. Een bijzonder goed jaar



2017 was een goed jaar voor JGZ Zuid-Holland West. Dat vonden ook de gemeenten in onze regio. Ze verlengden het convenant voor de diensten van JGZ tot 2022. Met betrokken medewerkers kunnen we blijven zorgen voor goede preventieve zorg voor de jeugd en toewerken naar innovatieve manieren van zorg. Sleutels tot dit succes zijn luisteren naar medewerkers en hun ideeën de ruimte geven.

Balans tussen ziel en zakelijkheid



Tijdens de gesprekken met werknemers is er veel aandacht geweest voor de beleving van werkdruk. De artsen, verpleegkundigen en assistenten van JGZ zijn vaak enorm betrokken bij hun werk. Daardoor doen ze soms taken, waarvoor de gemeente geen budget beschikbaar stelt. Hoewel betrokkenheid, hart en passie noodzakelijk zijn, is het ook nodig dat de bedrijfsvoering op orde is. Ik noem dat de balans tussen ziel en zakelijkheid.

JGZ nog beter maken

Dit jaar is een professionele adviesraad (PAR) van start gegaan. De professionals die hier aan deelnemen adviseren over nieuwe ontwikkelingen, zoals het gebruik van e-health voor het leveren van meer zorg op maat. Ook voor het dagelijkse werk worden professionals betrokken bij het maken van nieuw beleid. Zij weten wat er in de praktijk nodig is. Met elkaar maken we JGZ steeds een beetje beter.

Professionele ruimte

Nieuw in 2017 was de beweging naar meer eigen regie en professionele ruimte. Maar hoe doe je dat zonder top-down te zijn en meteen te sturen? Na een oproep op intranet meldden twaalf teams zich aan. Ze wilden graag meer zelforganiserend aan de slag. Vervolgens zijn teamcoaches aangesteld om de teams bij deze verandering te helpen. Medewerkers waren gewend dat het management of een ondersteunende afdeling hun problemen oplosten. Door de ontwikkeling naar eigen regie en meer inzicht in bedrijfsvoeringsprocessen is er nu meer wederkerigheid en begrip in én tussen teams en afdelingen. Ook stellen teams zelf een jaarplan op met resultaatafspraken en verdelen ze hun nieuwe taken en rollen. Al met al is dit een enorme omslag in de werkwijze.

Samen vooruit

Ik ben er trots op dat de stimulans naar eigen regie en ruimte voor de professional begint te werken. Dat merk ik aan alle ideeën die bij mij binnen komen. De ideeën verkennen we samen. Als het idee goed lijkt, dan krijgt het initiatief een vervolg. We doen het samen. Als mijn medewerkers gelukkig in hun werk zijn, zorgen ze beter voor onze cliënten. Daar doe ik het voor.

Ron Boumans

Bestuurder



Gewoon leuk

Een bezoek aan JGZ is niet altijd een pretje. Je moet wachten, je vader of moeder praat maar door én je krijgt soms een prik. Beter kunnen we het niet maken, maar wel leuker.

In onze wachtruimtes kun je lekker spelen. De jeugdarts en jeugdverpleegkundige geven aandacht aan ieder kind. Klein en groot. En na het consult krijg je vaak wat mee, zoals het 'Groter Wordenspel', dat we dit jaar voor alle 4-jarigen maakten.



**BIJZONDER
GEWOON
GEWOON
BIJZONDER**

Inhoudsopgave



1	2017. Een bijzonder goed jaar — Voorwoord	3
2	Wij zijn er. Gewoon — Onze basistaken	6
3	Wij zijn er. Als bijzondere aandacht nodig is — Maatwerk	12
4	Samen met ouders. Buitengewoon belangrijk — Aansluiten bij ouders van nu ...	16
5	Bijzondere mijlpaal — Convenant	20
6	Bijzondere inzet in gemeenten — Transformatie van jeugdzorg in de H8	21
7	Een bijzondere koers — Ruimte voor de professionals en Zorg op Maat	26
8	Van gewoon goed naar beter — Kwaliteit en klanttevredenheid	28
9	Raad en daad. Bijzonder goed geregeld — Governance en adviesraden	30



Tellen en vertellen

Het werk van JGZ heeft een toegevoegde waarde. Dat is niet in cijfers uit te drukken. Om een inkijk te geven in de impact van ons werk zijn in dit jaarverslag verhalen opgenomen. Heeft u vragen? Stel ze gerust.



2 Wij zijn er. Gewoon

Stap voor stap van 0 – 18 jaar

Vanaf de geboorte tot het moment dat een kind bijna volwassen is, zien we ouders en kinderen regelmatig. In dit 'stappenplan' staan alle contactmomenten op een rij. Ieder kind is anders en daar passen we ons aanbod op aan.



1 jaar en 2 maanden
Gezondheidsonderzoek
2 prikken



11 maanden
Gezondheidsonderzoek
2 prikken



8 maanden en 2 weken
Gezondheidsonderzoek



6 maanden
Gezondheidsonderzoek



2 weken
Bezoek thuis



Binnen 2 weken
na de geboorte
Gehoortest

Gehoortest
Vlak na de geboorte
controleren we of een
baby goed kan horen.

Zuigelingen huisbezoek
Binnen 2 weken na de geboorte
komt de jeugdverpleegkundige
bij ouders thuis. Zij maakt
kennis met de baby en met de
ouders en adviseert zo nodig
over de verzorging, de voeding
en de gezondheid van de baby.



1 maand
Gezondheidsonderzoek



4 maanden
Gezondheidsonderzoek
2 prikken



2 maanden
Gezondheidsonderzoek
2 prikken

Vaccinaties
Alle kinderen krijgen
vaccinaties aangeboden
volgens het Rijks-
vaccinatieprogramma.



3 maanden
Gezondheidsonderzoek
1 prik

BIJZONDER
GEWOON
GEWOON
BIJZONDER

Gezondheidsonderzoek

Ouders komen regelmatig met hun kind naar JGZ. Tijdens deze bezoeken wordt lichamelijk onderzoek verricht en brengen we de ontwikkeling van het kind in kaart. Tevens begeleiden we ouders bij de verzorging van hun kind. De JGZ-professional signaleert (dreigende) stoornissen en risico's en biedt kortdurende ondersteuning of verwijst naar passende hulpverlening.



1 jaar en 6 maanden
Gezondheidsonderzoek



Groep 7
Gezondheidsles
en onderzoek



12 jaar
Vaccinatie meisjes



9 jaar
2 prikken

Onderzoek in klas 1 of 2

In klas 1 of 2 voert de jeugdverpleegkundige met elke leerling een persoonlijk gesprek op school. Allerlei onderwerpen komen aan bod die van belang zijn voor de ontwikkeling. Hoe gaat het op school, met vrienden, thuis en met de gezondheid? Is er specifieke hulp nodig, dan regelen we dat.



2 jaar
Gezondheids-
onderzoek



Groep 2
Gezondheidsonderzoek



Klas 1 / 2
Gezondheidsonderzoek



3 jaar en 3 maanden
Gezondheidsonderzoek
Ogentest

Onderzoek groep 2

Rond de leeftijd van 5 jaar wordt een gezondheidsonderzoek uitgevoerd, waarbij het accent ligt op de controle van de ogen, oren, lengte, gewicht, motoriek en de algehele ontwikkeling.



Klas 3/4
Jongeren-
contactmoment

Spraak- en taalonderzoek

Wij volgen de spraak- en taalontwikkeling van elk kind. Als het nodig is, doet onze logopedist bij 5-jarigen een spraak- en taalonderzoek.



4 jaar en 3 maanden
Gezondheidsonderzoek
Ogentest, 1 prik



5 jaar
Spraak-taalonderzoek

Jongerencontactmoment

Jongeren van 15 en 16 jaar worden aangespoord om na te denken over hun leefstijl. Op basis van triage krijgen jongeren een persoonlijk gesprek over gezondheid en gevoelens. De jeugdverpleegkundige geeft advies en verwijst in zorgelijke situaties door.

INTERVIEW



Ouder

Geen plat hoofdje meer

Sabine heeft een zoontje van zeven maanden, Daan is haar eerste kindje. “Als je net bevallen bent, staat even alles op zijn kop”, vertelt ze. Het helpt als mensen kunnen helpen om je nieuwe leven met kind weer op de rit te krijgen. Daar draagt JGZ ook aan bij.

“Na een uitgebreid bezoek van de jeugdverpleegkundige bij ons thuis, wist ik wat ik kon verwachten van JGZ. Ik hoorde bijvoorbeeld dat er een open inloop was voor wegen, meten en om vragen te stellen. Daan lag soms lang te slapen, waardoor ik me zorgen maakte of hij wel genoeg melk binnen kreeg. Daarom ben ik een week na het huisbezoek langsgegaan om hem te laten wegen. Dat stelt wel gerust.

Het eerste half jaar na de geboorte zijn er verschillende afspraken op het consultatiebureau, om te kijken naar de groei en de ontwikkeling. Daarnaast krijg je tips over eten en slapen, waaronder een dringend advies om je baby alleen op de rug te laten slapen, met het oog op wiegendood. Dat heb ik ook opgevolgd.

Na tweeënhalve maand had ik een afspraak met de jeugdarts. Ze vertelde me dat Daan een voorkeurshouding had, waardoor zijn hoofdje wat platter was geworden aan één zijde. Zelf was me dat niet opgevallen. De jeugdarts heeft me aangeraden om naar een kinderfysiotherapeut te gaan. Die gaf aan dat het goed was dat ik al zo vroeg was gekomen. Soms worden kinderen pas bij vijf maanden doorverwezen en dan kun je weinig meer veranderen. Mijn zoontje hoefde daardoor niet maandenlang een helmpje te dragen. Daarom ben ik blij dat de jeugdarts me bewust heeft gemaakt van de gevolgen. Nu gaat het gelukkig weer goed met Daan. Als je er op tijd bij bent, kun je veel leed voorkomen.”

“Als je op tijd bent, kun je veel leed voorkomen.”





Uitlaatklep



Meester John Schrader ziet JGZ graag langskomen op de St. Jozefschool. Met elk kind uit groep 7 voert de jeugdverpleegkundige een gesprek aan de hand van een vragenlijst. “Steeds meer kinderen hebben behoefte aan een gesprek.”

“Als de jeugdverpleegkundige vroeg in het schooljaar in de klas komt, hebben we een heel jaar om dingen te verbeteren,” vertelt de leerkracht. Hij heeft weleens een leerling in de klas gehad waar hij zich ernstig zorgen over maakte. “Ik vermoedde dat het kind regelmatig werd geslagen. Met JGZ en jeugdhulp konden we een traject starten om hem te helpen.” Ook minder ernstige zaken krijgen een duwtje in de goede richting. Oren en ogen van de kinderen worden nagekeken. Kinderen met problemen, zoals overgewicht, krijgen daar een gesprek over. Het gesprek zet ouders aan tot denken. Daarna gaan sommige kinderen bijvoorbeeld naar een sportclub of scouting.

Vertrouwen intact

“Kinderen in groep 7 kunnen al goed nadenken en zich uiten,” merkt de leerkracht. “Ze durven dus ook van alles te zeggen en te vragen. Dat is waardevol en belangrijk. Het gesprek met de jeugdverpleegkundige is voor hen echt een uitlaatklep. Een buitenlands meisje vroeg eens: wat is ongesteld zijn? Daar had ze nog niets over gehoord van haar moeder. Het is lastig als je van niets weet en er wel mee te maken krijgt.” Nadat de kinderen een gesprek hebben gehad met de jeugdverpleegkundige bespreekt zij de

uitkomsten met de leerkracht. Dit gebeurt alleen als de kinderen en hun ouders dat goed vinden. Zo blijft er vertrouwen.

Langer op social media

Kinderen uit groep 7 hebben steeds meer behoefte aan een gesprek met JGZ. Ook duren die gesprekken steeds langer. John: “Ik zie dat als gevolg van de individualistischere samenleving, waarbij veel ouders allebei werken. En van social media, waarop kinderen tegenwoordig veel tijd doorbrengen. Ze hebben ruzietjes en voelen zich vaker alleen.” Ook merkt hij dat ze minder goed tegenslagen kunnen incasseren.

Positieve veranderingen

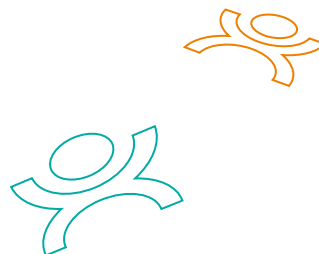
In 2017 werd rond tachtig procent van de ouders door JGZ gebeld om iets over hun kind te bespreken. Uit dat hoge getal blijkt hoe belangrijk de gesprekken met de jeugdverpleegkundige zijn, vindt de leerkracht. Voor veel kinderen heeft John al positieve veranderingen gezien. Een teamsport, een gespreksgroepje of een weerbaarheidstraining is vaak een goede oplossing. John: “Het zou mooi zijn als de jeugdverpleegkundigen meer tijd krijgen voor scholen. Nu is er wel heel veel tijd nodig voor de administratie. Zeker in groep 7 moeten de gesprekken blijven!”



INTERVIEW 

Leerkracht - Westland

Ik ben alert geworden



Een leerkracht van groep 7: “De jeugdverpleegkundige van JGZ komt aan het begin van het schooljaar langs. Dat is heel handig. Voor de kinderen is het heel fijn dat ze individuele gesprekken hebben met een jeugdverpleegkundige die doorvraagt. Als je als leerkracht weet dat er iets speelt, kun je er rekening mee houden. Het is ook een aanleiding om met kinderen in gesprek te gaan. Op twee groepen zijn er soms wel tien kinderen bij wie verder actie ondernomen wordt.” “Tijdens de gesprekken met de jeugdverpleegkundige komen er allerlei dingen aan

het licht waar de kinderen mee zitten, zoals agressie en overgewicht. Soms ook heel ernstig, zoals misbruik of een verslaving thuis. De jeugdverpleegkundige onderneemt dan direct actie en zorgt dat bijvoorbeeld maatschappelijk werk bij de ouders langs gaat. Als de kinderen en ouders het goedvinden, bespreekt ze de uitkomst van de gesprekken met mij. Daardoor word ik alert op bepaalde zaken. Ik vraag dan ook wat vaker: joh, hoe is het thuis? Dat geeft de kinderen steun. Ik ben daarom heel blij met onze jeugdverpleegkundige.”

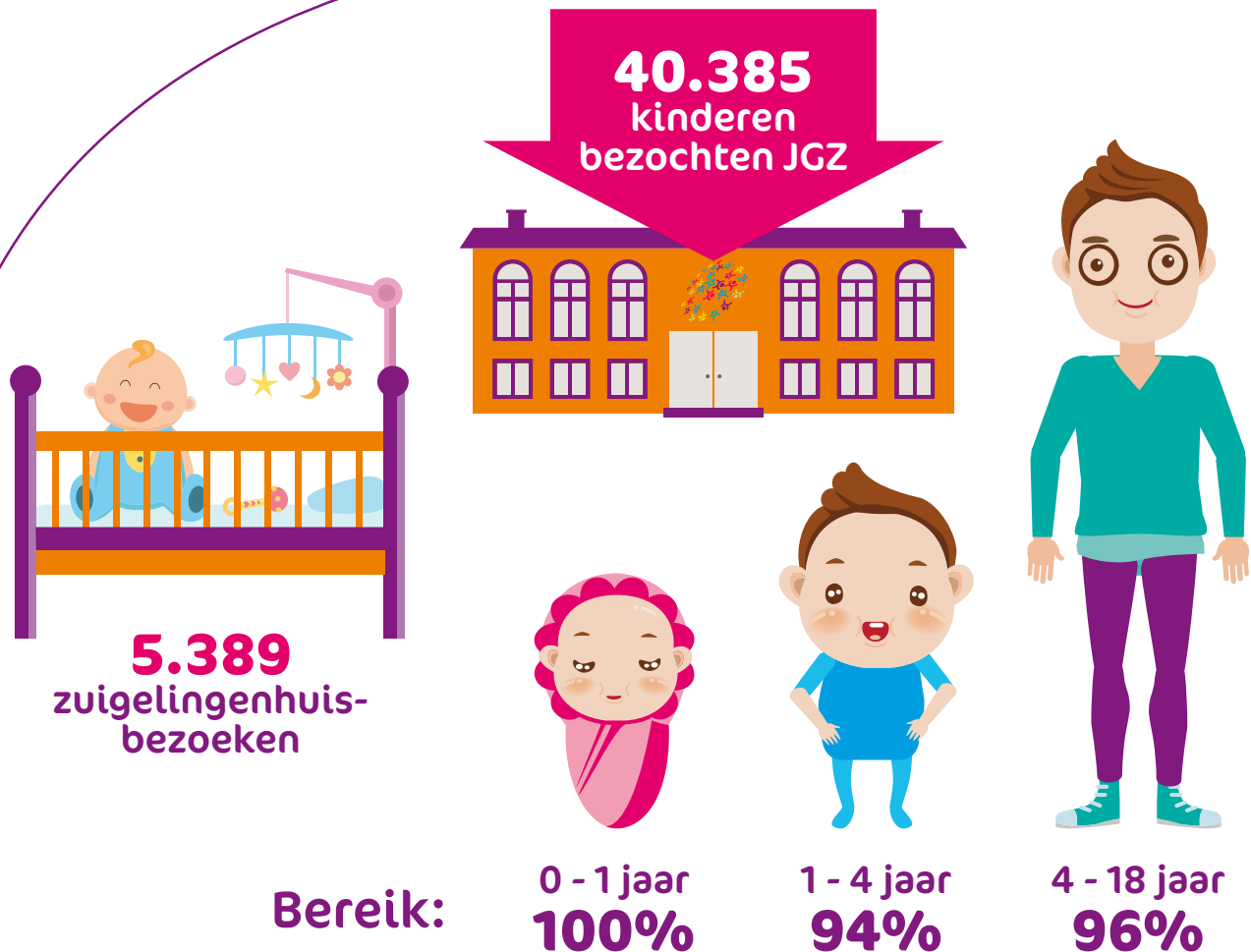




Vaccinaties

JGZ voert het Rijksvaccinatieprogramma uit. Omdat bijna alle kinderen in Nederland worden gevaccineerd, komt een flink aantal infectieziekten nauwelijks meer voor. Een toenemend aantal ouders staat kritisch ten opzichte van vaccinaties voor hun kinderen. Ouders stellen steeds vaker vragen of willen een ander vaccinatieschema. De vaccinatiegraad ligt nu rond de 95 procent. Om zoveel mogelijk kinderen gezond te houden en ze te behoeden voor infectieziekten, besteden wij veel tijd aan voorlichting aan ouders.

Het RIVM gaat een grootschalige verandering aanbrengen in de registratie en dossiervoering van vaccinaties. De gegevens worden voortaan digitaal via een beveiligde omgeving naar het RIVM gestuurd. Deze nieuwe werkwijze heeft impact op het dagelijkse werk van onze medewerkers. Alle teams hebben geoefend met digitale uitwisseling en zijn klaar voor de landelijke introductie van het nieuwe systeem. We zijn er trots op dat onze organisatie landelijk werd geprezen voor de goede voorbereiding op de nieuwe werkwijze.



3 Wij zijn er. Als bijzondere aandacht nodig is



Armoede

In Nederland groeien ruim 400 duizend kinderen in armoede op. Naast financiële stress gaat armoede veelal samen met andere risicofactoren die (chronische) stress veroorzaken, zoals een slechte woonomgeving, werkloosheid, instabiele gezinnen, slechtere gezondheid, huiselijk geweld en verhuizingen. Onze professionals signaleren deze problematiek, bieden een luisterend oor en verwijzen naar de juiste instanties.

In Zoetermeer is gestart met een pilot om kinderen en ouders in armoede beter te ondersteunen. We willen in deze gemeente alle kinderen in beeld brengen die in armoede opgroeien en (zo nodig) vroegtijdige ondersteuning aanbieden aan het gezin. Zodat kinderen niet belemmerd worden in hun ontwikkeling vanwege armoedeproblematiek.

Kindermishandeling

JGZ doet mee aan het landelijke actieplan Kindermishandeling. We nemen deel aan de werkgroep “hechting” van het Nederlands Centrum Jeugdgezondheid (NCJ). Onveilige hechting is een grote risicofactor voor kindermishandeling. In 2017 is veel aandacht besteed aan het uitdragen van kennis over hechting bij professionals. Door scholing en gesprekstechnieken zijn zij beter toegerust om met behulp van vroege preventie kindermishandeling te voorkomen.

JGZ hanteert een eigen meldcode (op basis van de meldcode KNMG) en heeft de landelijke richtlijn Kindermishandeling geïmplementeerd.

Stevig ouderschap

Sommige ouders hebben net wat meer hulp nodig als ze een baby hebben. Ze hebben een te vroeg-geboren kindje, kampen met slechte jeugdervaringen of zijn zelf nog tieners. Voor deze ouders werkt JGZ al tien jaar met de methodiek Stevig ouderschap. Doel hiervan is om ouders meer vertrouwen te geven in hun rol als vader of moeder en hen daarbij actief en meerdere keren in de thuisomgeving in te ondersteunen.

Soms begint een begeleidingstraject Stevig Ouderschap al tijdens de zwangerschap. De meeste gesprekken beginnen echter zes weken na de bevalling en lopen door tot hun kind anderhalf jaar is. Oprecht luisteren is tijdens deze huisbezoeken vaak het belangrijkste. Maar ook de beleving van het ouderschap komt aan bod. De verpleegkundige vraagt bijvoorbeeld naar de eigen jeugd-ervaringen van de ouders, hun netwerk en eventuele psychische klachten. Daarnaast is een traject van Stevig Ouderschap ook praktisch. De jeugdverpleegkundige denkt mee met ouders en ondersteunt waar dat nodig is. Bijvoorbeeld door samen de baby op bed te leggen of informatie te geven over de komende ontwikkelingsfase.



INTERVIEW



Mirjam van Eijk

Losgerukt

Jeugdverpleegkundige Mirjam: “Alle ouders willen het beste voor hun kind. En veel ouders twijfelen bij de opvoeding. Het is mooi dat we in dit werk echt naast de ouder kunnen staan. Laatst had ik een gesprek met Kimberly. Ze is een tienermoeder die ik twee jaar lang met Stevig Ouderschap heb begeleid. De ongeplande zwangerschap kwam als een schok voor Kimberly en haar omgeving. Haar moeder was overstuurd, de relatie met de vader van de baby ging uit en allerlei mensen bemoeiden zich ermee. Waar begin je aan, kreeg ze te horen. Toch besloot ze de baby te houden.

Na een voorspoedige bevalling kreeg ze een gezonde zoon en ging bij haar opa en oma wonen. Zij hadden ruimte en tijd om op de baby te passen, zodat Kimberly weer naar school kon. Het inwonen ging een tijdje goed. De grootouders namen regelmatig de zorg over. In het begin vond Kimberly dit prettig, maar later voelde ze zich te kort schieten als moeder. Tijdens de huisbezoeken bespraken we regelmatig hoe ze haar moederrol zo goed mogelijk in kon vullen en wat hierbij de rol van de grootouders was.

Op een dag werd ik in paniek gebeld door de oma. De situatie was geëscaleerd. Haar kleindochter was verliefd en na een ruzie met oma met haar zoontje ingetrokken bij haar nieuwe vriend en zijn moeder.

Ik ben met het jonge stel gaan praten, maar al gauw bleek dat Kimberly niet meer terug wilde naar haar bezorgde grootouders. Ze ging op eigen benen staan en had zich losgerukt uit haar vertrouwde omgeving. Het conflict tussen Kimberly en haar grootouders was te heftig om nog in te kunnen bemiddelen. Ook kon ze niet langer bij haar vriend en zijn moeder wonen. Daarom heb ik het sociaal team ingeschakeld. Via de organisatie Perspectief heeft Kimberley zelf een flat kunnen krijgen en krijgt ze bijvoorbeeld begeleiding bij haar geldzaken. Ook regelden we een plek voor het jongetje op een kinderdagverblijf, zodat Kimberley werk kon zoeken. Met het kinderdagverblijf heb ik regelmatig contact. Hierdoor houd ik een vinger aan de pols. Ons laatste gesprek vond plaats in haar nieuwe huis. Kimberly had werk gevonden, haar peuterzoon dartelde vrolijk rond de tafel en ik zag in plaats van een jong meisje een zelfbewuste jonge vrouw die genoot van haar kindje. Dit gaf mij zoveel voldoening! Het traject van Stevig Ouderschap geeft ouders de tijd om vertrouwen met de jeugdverpleegkundige op te bouwen. Door de huisbezoeken proberen we de band tussen ouders en kind te verstevigen voor de rest van hun leven. Daarmee hopen we in het gezin erger leed te voorkomen.”

(Kimberly is niet de echte naam van de moeder)





INTERVIEW



Jeltje Goudriaan

Ontheemd

“In de wachtkamer hoorde ik veel lawaai, van omvallend speelgoed en verschillende harde stemmen. Toen de deur openging kwam een kleine Syrische vrouw binnen, samen met vier jongens onder de twaalf. Licht gebogen liep ze naar me toe. Ze zag er lief, bijna wat breekbaar uit. Vriendelijk glimlachte ze naar me, van onder haar hoofddoek. De jongens braken bijna de spreekkamer af. Naar hun moeder luisterden ze niet.

BIJZONDER
GEWOON
GEWOON
BIJZONDER

Voor dit gesprek had ik een tolk geregeld die telefonisch het gesprek kon vertalen. De telefoon lag op tafel tussen ons in. Eerst antwoordde ze op elke vraag: goed. Maar met hulp van de tolk kwam er ook een ander verhaal naar boven. De vrouw en haar zoons kwamen uit Syrië, vertelde ze. Ze hadden jarenlang onder erbarmelijke omstandigheden in een vluchtelingenkamp in Turkije gewoond. Daarna was ze met haar zoons naar Nederland gekomen en had in vier verschillende AZC's gezeten. Uiteindelijk was ze met haar man herenigd en had het gezin een woning toegewezen gekregen. Daar was ze erg dankbaar voor.

De jongens in het gezin hadden het moeilijk met alle veranderingen, vertelde de moeder. Ze voelden zich ontheemd. Ze waren geen structuur meer gewend, luisterden niet naar de juf op school en hadden concentratieproblemen. Niet vreemd na een jarenlang verblijf in een vluchtelingenkamp. Ze waren helemaal losgeslagen. Hun vader was veel aan het werk, dus hij kon de moeder niet bijstaan. Ik vond het schrijnend om te zien. De moeder gaf duidelijk veel om haar kinderen, maar had te veel zorgen om echt moeder te kunnen zijn. Ik zag haar worstelen. Daarom vroeg ik toestemming van de moeder om met de huisarts en de school te overleggen. En die kreeg ik gelukkig ook.

Inhuizers

De toename van het aantal asielzoekers en statushouders gaf in 2016 aanleiding om ons beleid voor 'inhuizers' te herzien. Een inhuizer is een nieuwe inwoner in een gemeente. Dit kan een statushouder zijn, een inwoner uit een andere gemeente of een jongere die naar school gaat in onze regio. We willen alle nieuwe kinderen in de gemeenten zo snel mogelijk in beeld hebben en kinderen die net wat meer ondersteuning nodig hebben tijdig kunnen spreken en indien nodig ondersteuning kunnen bieden. In 2017 hebben we een aantal verbeteracties ingezet, waardoor we steeds beter zicht hebben op nieuwkomers in ons werkgebied

Dan begint voor mij het leggen van de puzzel om alle hulpverleners bij elkaar te krijgen. De assistente heeft alle dossiers opgevraagd bij de verschillende AZC's. Daarmee heb ik een vaccinatieplan gemaakt, zodat alle kinderen de juiste vaccinaties hebben gekregen. Ook heb ik het gehoor en gezichtsvermogen van de kinderen getest. Twee van de kinderen hadden problemen met hun gehoor. Probeer je dan maar eens te concentreren! Intussen hebben de jongens via de KNO-arts buisjes gekregen. Hierdoor kunnen ze weer goed horen. De verpleegkundige en ik hebben veel tijd geïnvesteerd in een goede samenwerking met Vluchtelingenwerk en het sociaal wijkteam. Ook hen heb ik ingezet om het gezin te helpen. De oudste jongen zit intussen in een andere klas waardoor het beter gaat op school. De jongste gaat naar de peuterspeelzaal, waardoor de moeder wat meer tijd voor zichzelf heeft.

Daarom is de samenwerking tussen scholen en JGZ zo belangrijk. Hoe sneller een kind op school is en weer een ritme heeft, hoe sneller ze weer blij zijn. Dat maakt de JGZ zo van waarde. Je kunt echt iets betekenen voor een gezin."



4 Samen met ouders. Buitengewoon belangrijk



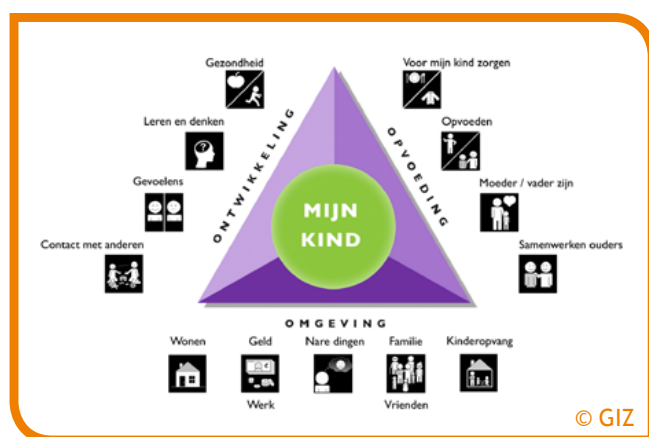
Dichtbij ouders

JGZ werkt vanuit 28 locaties in de regio. De gezondheidsonderzoeken bij kinderen vanaf groep 7 vinden meestal plaats op school. JGZ wil graag letterlijk dichtbij ouders zijn. Daarom organiseren we steeds vaker inloopspreekuren bij kindercentra en scholen.

Gezamenlijk Inschatten Zorgbehoefte (GIZ)

Wij werken volgens de GIZ-methodiek. GIZ staat voor: gezamenlijk inschatten van de zorgbehoefte. Tijdens een consult bespreekt de JGZ-professional met de ouder of jongere wat er goed gaat en waarover vragen of zorgen zijn. Vervolgens maken ze samen een inschatting van wat ouders zelf kunnen doen en waar ze hulp bij nodig hebben. Samen kijken ze dan welke ondersteuning het beste past bij de situatie.

We vinden het belangrijk dat de GIZ-methodiek verder wordt doorontwikkeld. Samen met TNO, GGD Hollands Midden, GGD Hart voor Brabant en Kwadraad dragen we bij aan een wetenschappelijk onderzoek voor de onderbouwing en verdere ontwikkeling van de GIZ-methodiek. Bij het onderzoek ligt de focus op het daadwerkelijk effect dat we willen bereiken met de GIZ. Zijn ouders beter gemotiveerd om acties na een afspraak bij JGZ op te pakken? En hoe is de afstemming tussen ouder en JGZ-professional in het gesprek? Daarnaast dragen we, samen met ouders en jongeren, een steentje bij aan de ontwikkeling van een digitale GIZ-variant.



Ouders willen niet betutteld worden. Ze willen zelf keuzes maken en gaan zelf op zoek naar informatie. Wij sluiten hierop aan door een andere manier van gespreksvoering tijdens de consulten.





Ouderportaal

JGZ wil het gelijkwaardig partnerschap (eigen kracht) van ouders vergroten, een fundament leggen om toekomstige digitale toepassingen te creëren en het planningsproces efficiënter maken.

Het digitaal dossier KD+ kent een digitaal ouderportaal (Mijn kinddossier). De invoering hiervan biedt een kans om een digitaal platform te creëren voor een moderne, efficiënte en slimme manier van zorgverlening. Het is een eerste aanzet tot onlinedienstverlening. Voor de toekomst biedt het mogelijk toegang voor nieuwe toepassingen.

In 2017 is het project implementatie van MijnKinddossier gestart. Met als doel om vanaf de start in 2018 ervoor te zorgen dat ouders op ieder moment afspraken kunnen wijzigen/inplannen.

Ook kunnen ze de groeicurve en het vaccinatieschema van hun kind inzien. Bovendien krijgen ze toegang tot gevalideerde algemene opvoedinformatie en kunnen ouders tijdens het consult gegeven adviezen door de medewerker van JGZ thuis nalezen.



INTERVIEW

Ans Tholhuijsen

Stuiterbal

De gordijnen in de woonkamer waren halfdicht. Een klein jongetje met een rond brilletje deed de deur open. De geur van sigarettenrook kwam me tegemoet. Een man en vrouw hingen binnen op een oude bruine bank. Weer een nieuwe, zuchtte de vrouw, met op haar schoot een slapende baby. Ze staarde langdurig naar de grond en haar hoofd hing naar beneden.

BIJZONDER
GEWOON
GEWOON
BIJZONDER

Het was mijn eerste huisbezoek bij dit gezin en het was me duidelijk dat ze niet op me zaten te wachten. Voorzichtig vroeg ik of er veel gerookt werd in huis. Dat kwam door de stress, vertelde de moeder. Het jongetje van vier was een kleine stuiterbal. Hij had ADHD en een ontwikkelingsachterstand. Zijn ouders maakten zich ernstig zorgen over hem. Al eerder hadden ze bij verschillende instanties aan de bel getrokken, maar ze waren erg teleurgesteld in de hulpverleners.

Overgeleverd aan hulpverleners

JGZ had de jongen verwezen naar de huisarts voor een gehoortest, vertelden de ouders. Die adviseerde om met het jongetje naar de KNO-arts te gaan. Maar dat was niet waar de ouders behoefte aan hadden. Ze wilden bijvoorbeeld weten hoe ze met hun dwarse zoon om moesten gaan die ineens niet meer naar bed wilde. Het was ze niet duidelijk wat er met hun zoon ging gebeuren. Ook hadden ze het gevoel gekregen dat ze geen goede ouders meer waren. Overgeleverd aan de hulpverleners. Daar waren ze verdrietig en boos over. Zeker nu ze net nog een baby hadden gekregen.

Inzicht zonder praten

Zoekend naar een manier om met ze in gesprek te komen, haalde ik de GIZ-kaart tevoorschijn. GIZ staat voor Gezamenlijk Inschatten Zorgbehoefte. Het is een nieuwe gespreksmethode die heel goed werkt. Ik stelde voor om te kijken wat er goed gaat en waar de ouders zich zorgen over maakten aan de hand van de kaart. Gelukkig wilden ze daar op in gaan. Het bleek dat de vader zich ernstige zorgen maakte dat zijn zoon gehandicapt zou worden. Bij de moeder lag het anders: zij voelde zich bij de opvoeding niet door haar man gesteund. Ze dacht zelfs dat

ze moest strijden tegen haar man. Dat bleek bij het bespreken van de kaart totaal niet het geval. Beide ouders wilden weten hoe ze thuis beter met de drukte konden omgaan. De kaart gaf dus veel inzichten voor alle partijen. Zonder dat we veel over de situatie hoefde te praten.

Meedenken in keuzes

“Ik vind dat je het heel goed doet,” zei de man ineens tegen zijn vrouw. Dat had ze nog nooit gehoord. Ze kreeg zelfs tranen in haar ogen. Op dat moment werden de ouders weer maatjes, dat was mooi om te ervaren. Wat was ik trots op die mensen! En blij met die kaart! Vervolgens vroeg ik ze wat er nodig was om uit de crisissituatie te komen. Daarop kwamen de ouders met verschillende oplossingen. Ze konden echt meedenken in de keuzes. Kort na ons gesprek zijn de ouders met de leerkracht op school gaan praten en met hulpverleners over hun wensen. Ze konden nu hun eigen behoeften onder woorden brengen. Zo kon hun kleine stuiterbal echt worden geholpen.

Weer vertrouwen in het ouderschap

Na een aantal maanden kwam ik weer terug bij de ouders. Het huis was opgeruimd en met de baby ging het prima. Het stel was bovendien gestopt met roken binnenshuis en de man had een nieuwe baan gekregen. Ook reageerden de ouders weer vriendelijk naar hun zoontje. Ik vind het mooi om te zien dat de ouders weer vertrouwen hebben gekregen in hun eigen ouderschap. Daarna ben ik de kracht van de GIZ nog vele malen tegengekomen, zowel op de bureaus als tijdens huisbezoeken. Het helpt om antwoord te geven op de vraag: wat heb je nodig? Zo blijft het gesprek en de oplossing van de ouders.



5 Bijzondere mijlpaal

Convenant

Op 20 september 2017 hebben de wethouders van de 8 gemeenten in onze regio en de bestuurder van JGZ een nieuw convenant ondertekend. Hierin zijn de samenwerkingsafspraken en resultaatdoelen voor jeugdgezondheidszorg voor de periode 2018 - 2021 vastgelegd.

Voor onze organisatie een kroon op het werk en een stimulans om de koers voort te zetten.

Het convenant is vernieuwend, omdat het uitgaat van vertrouwen, flexibiliteit, resultaatafspraken en wederkerigheid. Alle partijen onderkennen dat de realisatie van de doelstellingen wederzijdse afspraken vraagt van zowel JGZ als van gemeenten.



Opgroeien en opvoeden gaat gelukkig meestal goed en zonder problemen. Toch gaat het niet altijd vanzelf. Alle ouders hebben weleens vragen over de ontwikkeling en opvoeding van hun kinderen. JGZ kan met de nieuwe afspraken blijven signaleren en zwaardere zorg blijven voorkomen door ouders en jongeren bij te staan bij alledaagse vragen.



BIJZONDER
GEWOON
GEWOON
BIJZONDER

6 Bijzondere inzet in gemeenten

JGZ draagt bij aan de ambitie van gemeenten om samenhang in het sociale domein te realiseren. In 2017 is in verschillende gemeenten een aantal initiatieven in gang gezet.

Voor Westland

Gemeenten hebben de wettelijke taak gekregen om de samenwerking van de jeugdhulp binnen de gemeenten te realiseren. De gemeente Westland ging voortvarend te werk en richtte in 2017 Voor Westland op. Hierin werken Kwadraad, Mee en JGZ samen aan preventieve hulp.

Voor Westland organiseert cursussen en trainingen om de weerbaarheid van inwoners te vergroten. Daarnaast biedt de organisatie praktische begeleiding bij vragen over wonen, werk, zorg en opvoeding. Een andere belangrijke taak is de 'waakvlamfunctie'. Zo worden gezinnen begeleid die een hulpverleningstraject achter de rug hebben. Dit voorkomt dat deze gezinnen opnieuw zwaardere jeugdhulp nodig hebben. Tot slot geeft Voor Westland digitale cursussen en zelfhulpprogramma's. De digitale steun om weerbaarheid te vergroten komt als aanvulling of in plaats van persoonlijk contact. In 2017 hebben Kwadraad, Mee en JGZ hard gewerkt aan het samenwerkingsverband. Op de nieuwe website www.voorwestland.nl is het gezamenlijke aanbod te vinden.

Coördinatie op preventie

Gemeenten en scholen zijn zich er steeds bewuster van dat preventie problemen kan voorkomen. Daarom experimenteert de gemeente Delft met een nieuwe aanpak met voorlichting op maat. Preventiecoördinator Marion Huijs van JGZ helpt scholen voorlichting te kiezen die precies bij een probleem aansluit. Samen met de zorgcoördinatoren en mentoren wordt een probl gemaakt met voorlichtingsthema's. Daarnaast kunnen scholen bellen voor advies of aanbod bij incidenten. Passende preventieve voorlichting in de eerste en tweede klas van het voortgezet onderwijs zorgt voor een consistente aanpak van puberproblemen.

Doorzorg

Je leven op dit rit krijgen en houden is niet voor iedereen even gemakkelijk. Daarvoor krijgen sommige kinderen en gezinnen extra zorg en ondersteuning met behulp van wijkteams of jeugdhulp. Maar relatief veel gezinnen kloppen binnen een jaar na een traject opnieuw aan bij de gemeente voor hulp. Daarom is de gemeente Zoetermeer met JGZ de pilot 'Doorzorg' gestart. Jeugdverpleegkundigen van JGZ bieden met Doorzorg een luisterend oor voor vragen en zorgen van een gezin en vooral voor het kind dat net uit de jeugdhulp komt. Ze verwijzen door naar andere preventieve instanties en houden een vinger aan de pols.





INTERVIEW



Marcha van de Ven

Nee leren zeggen

BIJZONDER
GEWOON
GEWOON
BIJZONDER



Jeugdverpleegkundige Marcha van de Ven is erg actief in team Voor Westland. “Bij veel problemen van kinderen en ouders helpt het als ze zelf weerbaarder zijn. Wij ondersteunen ze daarbij. Zo kreeg ik een vraag van een moeder hoe ze ruzies met haar puberzoon kan tegengaan. Na een gesprek met moeder en zoon Wesley gingen ze allebei naar een cursus. De moeder deed mee aan ‘Omgaan met pubers’ en Wesley deed een weerbaarheidstraining. Hij vond het lastig om ‘nee’ te zeggen. Dat bracht hem in de problemen. Want wat doe je als huiswerk moet maken en je vrienden vragen of je mee gaat om een hamburger te halen?”

Grenzen aangeven

“Een training in een groep is vaak effectief. Je leert van anderen en ziet dat je niet de enige bent,” weet Marcha. “Ook kun je lastige situaties alvast oefenen. In een rollenspel kun je bijvoorbeeld nee leren zeggen als een klasgenoot Bacardi in je cola wilt schenken en jij dat niet wilt. Bij Wesley heeft de training goed geholpen. Hij kan nu beter zijn grenzen aangeven. Daardoor zijn de ruzies met zijn moeder afgenomen, vertelden ze in het eindgesprek na hun training”.

Uit je schulp

Marcha ziet dat kinderen vaak schuchter binnenkomen op een weerbaarheidstraining. “Maar na een aantal keer komen ze steeds meer uit hun schulp. Zo kwam Sophie uit groep 8 naar een de training, omdat ze al snel naar de middelbare school zou gaan. Ze was zo verlegen dat ze nauwelijks uit haar woorden kwam. Ze keek steeds naar beneden en bloosde. Je mag je laten zien en horen, vertelde ik haar. Langzaam zag ik verandering. Ze durfde wat luider te praten en vaker

het woord te nemen en bloeide steeds meer op. Aan het einde durfde ze zelfs een presentatie te geven, waarin ze vertelde wat ze had geleerd. Ik was zo trots op haar! Tijdens het laatste gesprek vertelde ze me dat ze zin had in de middelbare school en dat ze zelfs een spreekbeurt had gegeven. Zien hoe kinderen uit hun schulp kruipen, dat geeft me een heel goed gevoel.”

Voordelen van preventie

Met de gezamenlijke aanpak van Voor Westland is het nu mogelijk om langduriger preventieve begeleiding te bieden. Marcha ziet de voordelen: “Kinderen en ouders hebben baat bij de begeleiding. Ook kan het aantal zorgtrajecten voor gezinnen in de regio beperkt blijven. En voor mij als professional levert het ook winst op. Eraan bijdragen dat het met een kind beter gaat, geeft veel voldoening. Daar doe je het voor.”

Sophie en Wesley zijn niet de echte namen van de leerlingen.



INTERVIEW



Marion Huijs

Puberproblemen in de klas

Iedere leerling moet zich veilig kunnen voelen op school. Daarom is respectvol met elkaar omgaan belangrijk in de klas. Scholen organiseren daarom preventieve voorlichting voor de leerlingen, bijvoorbeeld over omgaan met social media of sexting.

Marion: “We zoeken uit welk aanbod en welke trainer het beste bij een probleem past. Wat in de ene klas goed werkt, hoeft niet zo te zijn in een andere klas. Daarom werken de hulporganisaties in Delft samen voor een passend aanbod aan leerlingen, ouders of schoolprofessionals. Hiervoor combineren we bekende bewezen methoden met nieuwe inzichten, zodat ze beter aansluiten bij wat er speelt in een klas. Zo proberen we problemen in de klas een stap voor te zijn.

Meer respect in de klas

Verschillende voorbeelden zijn al te vinden op scholen in de regio. In een brugklas van een VMBO waren scheldpartijen en racistische opmerkingen aan de orde van de dag. De school zocht naar een passende manier om het gedrag van leerlingen te veranderen door meer respect voor elkaar te tonen. Op verzoek van JGZ maakten GGZ Doelpreventie en Identfy een training. Doel hiervan was dat leerlingen meer respect voor elkaar tonen.

Spijt van scheldpartijen

Leerlingen en docenten deden een werkvorm met een ‘escape room’. Hierbij werkten leerlingen intensief samen om bepaalde codes te

kraken. Hun spel werd op video opgenomen en in de klas getoond. Het schelden en de vervelende opmerkingen naar bepaalde meisjes in deze klas waren duidelijk te horen. Deze beelden maakten veel los bij de leerlingen. De vervelendste jongens werden zich bewust van hun gedrag tegen de meisjes. Een van de scheldende jongens moest zelfs huilen toen hij zag wat zijn gedrag aanrichtte. Er was daarna duidelijk verschil in de klas. De zorgcoördinator gaf drie maanden later aan dat de leerlingen respectvoller met elkaar en de docenten omgaan.

Veranderingen vasthouden

Docenten merken dat de straatcultuur en straattaal vaak ook de school binnenkomt. Daarom zijn op scholen thema’s als respect naar elkaar, weerbaarheid en groepsdruk belangrijk. Trainingen hierover in eerste leerjaar krijgen dan ook een vervolg in het tweede leerjaar. Zo houden de leerlingen de verandering beter vast. Het project wordt in 2018 geëvalueerd. Marion: “Het is mooi om te merken dat de nieuwe manier van voorlichting geven effect lijkt te hebben. Leerlingen respectvoller met elkaar om laten gaan, daar doen we het voor.”





Hanneke van Zweden

Niet meer wegduiken

Hanneke van Zweden is intensief betrokken bij gezinnen die in 2017 aangemeld zijn voor Doorzorg. Een vertrouwensrelatie opbouwen met de gezinsleden is belangrijk in haar werk, merkt de jeugdverpleegkundige.

“Zorgen uiteten zich vaak via de kinderen. Een meisje vertelde dat ze vaak bang was en slecht kon slapen. Het meisje was behandeld voor haar angsten, maar er was veel onrust thuis. Het bleek dat er in het gezin grote financiële problemen waren. De schulden stapelden zich op en regelmatig kwam er een deurwaarder langs. De moeder kon de schuldenlast en alle zorgen niet meer aan. Ze had zelfs alle aanmaningsbrieven weggegooid. Maar wegduiken voor problemen werkt niet. De deurwaarders bleven komen. Ik schatte in dat de financiële problemen en onduidelijkheid over de toekomst tot nieuwe klachten bij het meisje zouden leiden als er geen aandacht en hulp voor zou komen. Om iets te doen aan de chronische onrust kwam het gezin in aanmerking voor Doorzorg.

Hanneke helpt de gezinnen om hun leven op orde te krijgen en met het bouwen van een netwerk om hen heen. Daarvoor schakelt ze allerlei instanties in: schuldhulpverlening,

school, de huisarts. Ook verwijst ze door naar vrijwilligersorganisaties zoals Piezo en Humanitas. Daarnaast probeert ze andere ouders, burens en vrijwilligers bij het gezin te betrekken. “De problemen in de gezinnen worden ook besproken,” benadrukt Hanneke. Met de ouders bereidt ze bijvoorbeeld gesprekken voor met een deurwaarder of een leerkracht. De kinderen helpt ze vooral door naar hen te luisteren of met ze te spelen. Ook voert ze gesprekken met hen en hun ouders, leerkracht of andere betrokkenen.

Na een hulptraject kan een gezin de jeugdverpleegkundige bereiken bij heftige gebeurtenissen. Een scheiding, ontslag of overlijden kan ze niet voorkomen, maar wel kent ze de weg naar de hulpverlening. Hanneke: “Met Doorzorg hopen we te voorkomen dat mensen terugkomen bij zwaardere zorgtrajecten. Een vraagbaak helpt om het leven weer zelf aan te kunnen.”





7 Een bijzondere koers

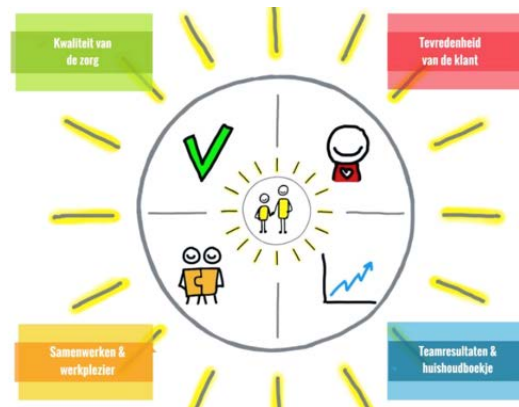
Ruimte voor de professionals en Zorg op Maat

De ontwikkelingen binnen het sociaal domein en de veranderende vraag van de klant vragen om een nieuwe manier van (samen)werken en organiseren. JGZ maakt een omslag naar meer eigen regie en professionele ruimte. Deze beweging komt voort uit de besturingsfilosofie: de klant centraal, de professional de ruimte en de leiding faciliteert. Het verandertraject is ingestoken vanuit de overtuiging dat werkplezier van medewerkers de zorg voor kinderen en ouders ten goede komt. Om alle teams te ondersteunen in het proces naar meer regie, regelruimte en verantwoordelijkheid is sinds een kleine twee jaar een verandertraject gaande. We zijn dit traject gestart met het uitgangspunt 'samen lerend ontwikkelen'. Dit betekent dat we de stappen van het traject met alle medewerkers vormgeven en onderweg bijstellen waar dat nodig is. We volgen hierbij globaal de stappen: 'verkennen - pionieren - proberen - leren - delen'.

Kaders

Inmiddels is er een 'kapstok' voor de nieuwe manier van werken. Er zijn vier kaders vastgesteld, waar alle teams hun werk op moeten afstemmen:

- Samenwerken en werkplezier
- Huishoudboekje
- Kwaliteit van zorg
- Tevredenheid van de klant & zorg op maat



Teamontwikkeling

De eerste stap in het verandertraject is gericht op teamontwikkeling. Dit komt voort uit de overtuiging dat professionals binnen een team goed met elkaar kunnen samenwerken als zij de kwaliteiten van zichzelf en van de andere teamleden goed kennen. Pas als de basis goed is kan een team daadwerkelijk aan de slag. Zij kunnen afspraken gaan maken over hoe het team invulling geeft aan het bedienen van de klant binnen de vier kaders. De afspraken die het team hierover maakt, zijn de basis voor het teamjaarplan.

In 2017 is ongeveer de helft van de professionals gestart met teamontwikkeling, onder begeleiding van een extern bureau. Bij de vervolgstappen die teams nog gaan zetten, worden zij begeleidt door interne teamcoaches die halverwege 2017 zijn aangesteld. In 2018 starten alle overgebleven teams met teamontwikkeling.

„Professionele ruimte
geven om te doen wat goed
is voor onze klant.“





Vorbereidend werk

Op verschillende terreinen zijn voorbereidende werkzaamheden verricht om de teams optimaal te kunnen faciliteren. De vier kaders zijn uitgewerkt naar regelruimte voor de teams. Daarmee is voor iedereen helder waar de teams zelf over mogen besluiten en wat organisatiebreed wordt bepaald.

Er is een start gemaakt met de ontwikkeling van een dashboard. Op grond van het dashboard krijgen professionals inzicht in cijfers, zoals kind aantallen en bereikcijfers, zodat ze op basis daarvan een planning kunnen maken. Er is een nieuw kwaliteitsvolgsysteem geïntroduceerd en er is een start gemaakt met het ontwikkelen van verschillende kennissessies.

Zorg op Maat

In de eerste helft van 2017 is een brede oriëntatie gedaan naar 'best practices' van zorg op maat in het land. Samen met gemeenten, professionals en de cliëntenraad hebben we onze definitie van zorg op maat geformuleerd: 'JGZ levert passende preventieve zorg en ondersteuning die optimaal aansluit bij de behoefte van ouder en kind en past binnen de kaders van verantwoorde zorg. We leveren minder zorg waar het minder kan en meer waar meer nodig is'.



Sociaal intranet: Compas

De teams moeten goed met elkaar in verbinding staan. Daarom is begin 2017 een nieuw sociaal intranet geïntroduceerd. Sociaal, omdat onderlinge communicatie hierdoor heel gemakkelijk is. Waar op een traditioneel intranet alleen afdeling communicatie - en een paar andere mensen - informatie kunnen plaatsen, kan nu iedereen dat. En ook iedereen kan reageren. Zo kunnen professionals en teams, ondanks dat ze zo verspreid door verschillende regio's werken, makkelijk met elkaar in gesprek raken, vragen aan elkaar stellen en kennis met elkaar delen.



8 Van gewoon goed naar beter

Nieuw kwaliteitssysteem

We hebben de afgelopen jaren stap voor stap de 'mindset' rond kwaliteit veranderd. Van controle naar bewustwording en van 'kwaliteit is van het management' naar 'kwaliteit is van alle medewerkers'. We zijn in 2017 definitief afgestapt van het HKZ-certificaat. Er is een eigen intern kwaliteitssysteem ontwikkeld en geborgd. Hierbij is uitgegaan van de bedoeling van ons werk, namelijk blij en gezonde kinderen en jongeren.

Er is ruim aandacht gegeven aan de rol die gedrag en cultuur spelen bij de verbetering van kwaliteit. Zijn medewerkers zich bewust van hun eigen handelen en dat van het team? Daarnaast is een aantal instrumenten ontwikkeld. Deze instrumenten helpen de professionals om het gesprek aan te gaan over de verbetering van hun eigen dienstverlening.



Tevredenheid van de klant

Door middel van klantenfeedback staan we steeds in contact met ouders. We willen weten wat zij van onze diensten vinden en hoe zij het bezoek aan JGZ hebben ervaren. Begin 2017 is een pilot uitgevoerd met 'Happy or not-zuilen'. Ouders konden direct na een consult laten weten wat ze van de dienstverlening vonden. Op een mobiele desk werd een vraag geprojecteerd waar de ouders door middel van knoppen konden aangeven in welke mate zij tevreden waren. Binnen acht weken hebben 4382 ouders en kinderen meegedaan.

Leren van anderen

JGZ voert onderlinge kwaliteitstoetsing uit met externe visitatie, waarbij een JGZ-organisatie elders uit het land een proces toetst en daarover rapporteert. De inspectie is erg positief over deze vorm van externe visitatie die in goede samenwerking met CJG Rijnmond is opgezet en in 2017 is doorontwikkeld.





”Wat zou de klant van ons vinden? We vragen het gewoon.”



Intern kwaliteitssysteem

Er is een digitaal kwaliteitssysteem ingericht, dat de naam ‘Qip’ heeft gekregen. Deze nieuwe software biedt een kwaliteitsvolgsysteem voor klachten en incidentenmeldingen. Het is voor professionals niet alleen mogelijk om vervelende incidenten te melden, maar ook om positieve ervaringen te delen. Het nieuwe systeem biedt tevens een documentbeheersysteem. In Qip staan alle processen en richtlijnen die de basis zijn voor de uitvoering van het werk van de professionals.

Klachten

De klachtenregeling is aangepast aan de bedoeling van ons werk en aan de nieuwe verplichtingen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg. Een belangrijke wijziging is dat iedere uiting van onvrede van een klant in eerste instantie aan de professional en/of de manager kenbaar wordt gemaakt. Uitingen van onvrede zijn op deze manier uit te spreken tussen klant en professional, eventueel met ondersteuning van de manager en de kwaliteitsfunctionaris. Er is pas sprake van een officiële klacht als de uiting van onvrede schriftelijk bij de Raad van Bestuur wordt ingediend. Met de nieuwe regeling voldoet JGZ aan de wettelijke verplichting om aan te sluiten bij een onafhankelijke geschillencommissie.

Beleidsadvies

In samenspraak met gemeenten en ketenpartners is in 2017 beleidsadvies gegeven over de thema's overgewicht, scheiding en pesten. Een projectgroep heeft advies uitgebracht over de wijze waarop beleidsadvies in de toekomst het beste kan worden vormgegeven. Er is een pilot uitgevoerd in de gemeente Pijnacker-Nootdorp waarbij de eigen JGZ-registraties zijn gecombineerd met regionale en landelijke cijfers en met kwalitatief onderzoek (storytelling). Op deze manier hebben we input kunnen geven over leefbaarheid en trends.

Er is een start gemaakt met de ontwikkeling van het Radermodel voor JGZ (ontwikkeld door VGGM). Deze methode sluit aan bij de gedachte om beleidsadvies breder te trekken dan cijfers en losse thema's en het integreren van informatie vanuit verschillende bronnen. In 2018 wordt de toepassing van het Radermodel voor JGZ verder uitgewerkt en ingezet.



9 Raad en daad. Bijzonder goed geregeld

Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht werkt op basis van de landelijke Governancecode Zorg, die is opgesteld om de kwaliteit van het bestuur en het toezicht op zorginstellingen te borgen. De Raad van Toezicht is in 2017 6 keer bijeen gekomen. De Raad heeft besluiten genomen over de begrotingscyclus en heeft de positie van JGZ binnen de gemeenten nauwlettend gevolgd. Tevens is er aandacht geweest voor het vernieuwde kwaliteitssysteem, de ontwikkeling naar zelforganisatie, de vernieuwde zorgbrede Governancecode, Zorg op Maat en het herijken van de strategische koers van JGZ.

De Raad van Toezicht bestaat uit de volgende leden:

- Geert van Maanen voorzitter Raad van Toezicht
- Joost Verheijen lid Raad van Toezicht
- Heleen Jumelet lid Raad van Toezicht
- Jeroen Pepers lid Raad van Toezicht
- Roelfke Gerla lid Raad van Toezicht



Ondernemingsraad (OR)

De ondernemingsraad zet zich in voor blijve en gezonde medewerkers. De OR voerde met regelmaat overleg met de bestuurder en incidenteel met de Raad van Toezicht. De belangrijkste speerpunten in 2017 waren: zelforganisatie, de zichtbaarheid van de OR en werkdruk. Op verschillende thema's heeft de OR advies- of instemmingsrecht. Dit betrof ondermeer het ouderportaal, de klachtenregeling, het opleidingsplan en de kanteling van werktijden.

De OR heeft een enquête gehouden onder alle medewerkers om input te krijgen voor relevante thema's. Dit heeft tot gevolg gehad dat de OR en het Managementteam meer verbinding met elkaar hebben gezocht. Zij spraken onder meer over de kwaliteit van zorg in relatie tot Zorg op Maat, werkdruk en het belang van het 'delen van successen'. Beide partijen zien de meerwaarde van deze overleggen en hebben de intentie om hier vervolg aan te geven.

De OR bestaat uit:

- Sandra Wiese, voorzitter
- Jolanda Bremer, vicevoorzitter
- Roosje Soesman
- Monique van der Veen
- Mieke Noya
- Frank Nijkamp
- Alie Gooris
- Petra Dillingh
- Plony Zwetsloot, ambtelijk secretaris





Cliëntenraad

De mening van de ouders en kinderen die gebruik maken van onze diensten vinden wij heel belangrijk. Daarom zijn we blij met de Cliëntenraad. Dit is een afvaardiging van ouders en jongeren, die advies geeft over zowel de inhoud als de kwaliteit van onze taken en dienstverlening. In de twee adviesgesprekken met de bestuurder is gesproken over: het digitaal Kinddossier, Zorg op Maat ontwikkeling, klanttevredenheidsinstrumenten, het nieuwe convenant en de herijking van de klachtenregeling.

Professionele Adviesraad (PAR)

Onze JGZ heeft een professionele adviesraad. Deze raad wordt gevormd door artsen, logopedisten, verpleegkundigen en assistenten. De raad adviseert de organisatie over nieuwe beroepsinhoudelijke ontwikkelingen. De PAR is dit jaar actief bezig geweest met een advies over de toepassing van e-health in de JGZ-praktijk.





INTERVIEW



Leonie van Donselaar



Kwaliteit van zorg helpen verbeteren





Meer inhoud geven aan je eigen professie, dat is de motivatie van jeugdverpleegkundige Leonie van Donselaar om deel te nemen aan de Professionele Adviesraad (PAR). De realisatie van een PAR is nieuw in de jeugdgezondheidszorg. In ziekenhuizen zie je soms wel een verpleegkundige adviesraad (VAR). De opzet is gelijk: een zelfstandige groep professionals die het bestuur gevraagd en ongevraagd advies geeft over het te voeren beleid.

Professionals weten uit de praktijk wat werkt en wat niet. En waar behoefte aan is. Ze kunnen dus waardevolle tips geven om de kwaliteit van de zorg te waarborgen en te verbeteren. “Ik volg de landelijke ontwikkelingen op mijn werkterrein,” vertelt Leonie. “Wat doen anderen? Wat vind ik daarvan? Kunnen we aansluiten? Goede voorbeelden draag ik graag uit in mijn eigen organisatie. Zo hoop ik onze kwaliteit hoog te houden. Via de PAR kan ik nu echt mijn ideeën inbrengen.”

Digitale hulpverlening in zicht

Het eerste thema waar de kersverse PAR mee aan de slag ging, is e-health. Dat gaat over informatie- en communicatietechnologie gebruiken om de gezondheidszorg te ondersteunen of te verbeteren. Bijvoorbeeld om via de computer diagnoses te stellen, uitslagen te communiceren en informatie uit te wisselen. Hiermee komt digitale hulpverlening in zicht, een belangrijke ontwikkeling voor JGZ. Ouders willen vaker antwoord op hun vragen op het moment dat het hen uitkomt. Ze hebben niet altijd behoefte aan een persoonlijke afspraak. Dit persoonlijke contact kan misschien afgewisseld worden met digitale consulten of chatspreekuren.

Verschillende JGZ-organisaties experimenteren hier al mee.

Aansluiten bij wensen van ouders

Als toepassing van e-health begint JGZ binnenkort met een digitaal ouderportaal. Hier kunnen ouders afspraken wijzigen of advies van de jeugdarts of jeugdverpleegkundige nog eens nalezen. Met deze manier van communiceren sluit JGZ beter aan bij de wensen van ouders.

Techagenda opstellen

De professionals die deel uitmaken van de PAR hebben hun eerste advies inmiddels gegeven. Ze zien kansen voor e-health in hun dagelijkse werkpraktijk. Maar ze waarschuwen voor te snelle stappen. Landelijk zijn er tal van initiatieven op het gebied van e-health. De verleiding is groot om overal op aan te sluiten. Maar dat kan leiden tot versnippering. Daarnaast moeten de professionals niet worden overvoerd met veranderingen. De PAR adviseert om een interne ‘techagenda’ op te stellen en gefaseerd stappen te zetten naar nieuwe vormen van hulpverlening.



28
JGZ
locaties

255
medewerkers

47.000
telefoongesprekken
Contactbureau



5.200
telefonische
vragen



BIJZONDER
GEWOON
GEWOON
BIJZONDER



Februari 2018

Tekst en samenstelling

Marianne van Munnen

Coördinatie

Freya Newton

Interviews

Simone Beemster

Cijfers en tabellen

Adri Westmaas en Gina Lam

Grafisch ontwerp

Renzo Sloos, www.ontwerpzaak.nl

Drukwerk

Quantes, Den Haag, info@quantes.nl



1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32
33
34
35
36



Alle ouders hebben weleens vragen over de ontwikkeling en opvoeding van hun kind. Van hoe zij het beste kunnen omgaan met een baby die veel huilt tot problemen met een puber die met van alles experimenteert. Ook bij een kind dat zich normaal ontwikkelt, zitten ouders wel eens met de handen in het haar.

En dan is JGZ er. Wij staan elke dag klaar om ouders te ondersteunen bij de opvoeding, ontwikkeling en verzorging van hun kind. Blijde en gezonde kinderen die in hun eigen omgeving veilig kunnen opgroeien, dat is waar we het voor doen.



Croesinckplein 24-26, 2722 EA Zoetermeer
telefoon 088 - 054 99 99, www.jgzzhw.nl, info@jgzzhw.nl

