

JGZ

Zuid-Holland West

Consultatiebureau voor kind en jeugd



JGZ in beeld 2018

Beter worden

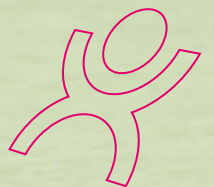
**Samen
werken
aan:**

**Kwaliteit
van de zorg**

**Tevreden-
heid van
de klant**

**Samen-
werking en
werkplezier**

**Teamresultaten
en huishoud-
boekje**



Beter worden

Iedere dag goede preventieve zorg leveren. Met nieuwe manieren van zorg, die passen bij wat kinderen en ouders nodig hebben. Met elkaar JGZ een beetje beter maken. Samen geven we inhoud aan dit proces. In 2018 hebben we flinke stappen vooruit gezet.



Onze missie

Kinderen en jongeren een gezonde en veilige basis geven voor hun verdere leven.

Gezond en blij

Samen vooruit



Zorgmedewerkers kiezen bewust voor de zorg, ze willen mensen helpen. Dat doen ze met toewijding en passie. De 254 medewerkers van JGZ hebben het afgelopen jaar veel kinderen en hun ouders geholpen. Vaak met een tip of compliment of met een klein steuntje in de rug. Soms ook met intensievere begeleiding. Het is belangrijk dat medewerkers plezier in hun werk hebben en dat ze een gevoel van eigenaarschap hebben. Daarom zijn we een paar jaar geleden een verandertraject naar zelforganisatie begonnen. Daar gaan we nu de vruchten van plukken.

Steeds beter - Alle gemeenten geven aan dat ze ons hard nodig hebben, dat ze ons waarderen en dat JGZ er toe doet. In steeds meer gemeenten voeren we de Regie op preventie uit op scholen. Gemeenten en samenwerkingspartners weten ons steeds beter te vinden als het om preventieve zorg voor de jeugd gaat. Ook vanuit het Rijk wordt er een beroep gedaan op JGZ. We voeren de nieuwe vaccinatiecampaagnes uit en geven extra voorlichting over het belang van vaccineren.

Online bereikbaarheid - Onze bereikbaarheid online is verbeterd. Via Mijn Kinddossier, kunnen ouders nu zelf afspraken maken, het gezondheidsdossier van hun kind inzien en adviezen teruglezen. Er zijn meer stappen nodig op het gebied van digitalisering om aan te sluiten op de actuele behoefte van ouders en jongeren. Daarom zijn we aangehaakt bij het HealthDeal I-JGZ. Samen met het NCJ, TNO en andere JGZ-pioniers werken we aan online ondersteuning en een 24 uren bereikbaarheid voor ouders en jongeren.

KlantArena - Aan het eind van het jaar organiseerden we een zogenaamde 'KlantArena' (een van onze klanttevredenheidsinstrumenten). Met ruim 50 samenwerkingspartners verkenden we de mogelijkheden voor een goede start voor elk kind. Wat gaat goed, wat kan er beter? Er werd door de aanwezigen gevraagd of wij een leidende rol wilden innemen als het gaat om de preventieve jeugdzorg. Natuurlijk pakken we die handschoen graag op.



Ron Boumans
Bestuurder

Groei - Om al onze ambities en de toenemende opdrachten te realiseren zijn nieuwe medewerkers nodig. Daarom hebben we onze wervingscampagne aangepast. Ondanks de arbeidsmarktproblematiek krijgen we daardoor veel positieve reacties. Er komen nieuwe mensen met frisse blikken van buiten. Hun komst verlicht de werkdruk en geeft ruimte voor professionele regie en nieuwe taken.

Met plezier - Successen moet je vieren. Dat doen we met team-uitjes en organisatiefeestjes. In september speelden de teams met elkaar een leerzame en leuke game in het ADO-stadion. Alle medewerkers bij elkaar, gedreven en enthousiast. Goede zorg, plezier in het werk en een gezonde organisatie, daar gaan we voor!

Op verkenningstocht naar zelforganisatie

JGZ maakt een beweging naar een nieuw organisatiemodel, gebaseerd op zelforganisatie.

De zorg wordt in toenemende mate geregeld door de uitvoerende professionals. Zij werken samen in teams. De zelforganiserende teams, afgekort tot ZOT, voeren zowel inhoudelijke taken als regeltaken uit. Daarbij wordt steeds gezocht naar de balans tussen ziel en zakelijkheid: vanuit het hart het allerbeste willen doen voor de klant en vanuit het hoofd oog houden voor de kwaliteit van de zorg en de teamresultaten.

Drie jaar geleden zijn we een ontdekkingsreis naar zelforganisatie begonnen. In 2018 zijn alle teams samengesteld en, met hulp van teamcoaches, aan de slag gegaan. De teams hebben zelf een jaarplan met resultaatafspraken aangeleverd.

Kwadranten

Er zijn vaste kaders waarbinnen zelforganisatie vorm krijgt. Deze kaders geven duidelijkheid en steun aan de teams en zorgen tevens voor eenheid en beheersbaarheid binnen de organisatie.

De kaders zijn verdeeld over de volgende 4 kwadranten:



Inhoudsopgave



Kwaliteit van de zorg

Gedeelde verantwoordelijkheid ...	10
Onze basistaken ...	10
Landelijk Professioneel Kader ...	11
AVG in de praktijk ...	11
Mijn Kinddossier ...	11
Vaccinaties ...	12
Basispakket Flex en Programma op Maat ...	16
Onderzoek bij schoolverzuim ...	16
Coördinatie op preventie succesvol in Delft ...	16
Preventie opvallend gedrag in Westland ...	18
'Voor Westland' zet in op weerbaarheid ...	18
Extra inzet kinderen statushouders ...	18
JGZ op het MBO in Zoetermeer ...	18

Samenwerking en werkplezier

Werken in teams ...	22
JGZ Event ...	22
Contact met elkaar ...	23
Op koers met Compas ...	23
Lang en kort bij JGZ ...	24



Beter worden ...	2
Samen vooruit ...	3
Op verkenningstocht naar zelforganisatie ...	4
Inhoudsopgave ...	5

JGZ: dat zijn wij

Raad van toezicht ...	6
Cliëntenraad ...	7
Ondernemingsraad ...	7
Professionele Advies Raad ...	7
Beweging op de arbeidsmarkt ...	8
JGZ als opleider ...	8
Contactbureau: het visitekaartje van JGZ ...	8

Tevredenheid van de klant

De beleving van de klant centraal ...	20
Klanttevredenheidsmeting ...	20
KlantArena ...	20
JGZ in de buurt: locatiewijzigingen ...	21
Communicatie met ouders en jongeren ...	21

Teamresultaten en huishoudboekje

Het huishoudboekje van JGZ ...	26
Ieder team een huishoudboekje ...	26



Deze **254** professionals van JGZ zetten zich elke werkdag met hart en ziel in voor goede preventieve gezondheidszorg voor elk kind in de regio.

JGZ: dat zijn wij



Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht werkt op basis van de landelijke Governancecode Zorg 2017, die is opgesteld om de kwaliteit van het bestuur en het toezicht op zorginstellingen te borgen. In 2018 heeft de Raad de statuten van JGZ Zuid-Holland West aangepast en in lijn gebracht met de governancecode. Tevens is een voorzet gemaakt voor een toezichtvisie.

De voltallige Raad van Toezicht is in 2018 acht keer bijeengekomen. De Raad heeft besluiten genomen over de begrotingscyclus en heeft de positie van JGZ binnen de gemeenten nauwlettend gevolgd. Er is aandacht geweest voor de ontwikkeling naar zelforganisatie en landelijke ontwikkelingen die de jeugdgezondheidszorg raken. Ter voorbereiding op de nieuwe strategische koers 2019 - 2022 zijn twee onderzoekers van RIVM - VTV (Volksgezondheid Toekomst Verkenning) en de directeur van het NCJ (Nederlands Centrum Jeugdgezondheidszorg) uitgenodigd om hun kijk op de toekomst te geven.

De samenstelling van de Raad van Toezicht is in 2018 niet gewijzigd. De leden zijn: Geert van Maanen (voorzitter), Heleen Jumelet (vicevoorzitter), Jeroen Pepers, Joost Verheijen, Roelfke Gerla.



Cliëntenraad

De mening van de ouders en kinderen die gebruik maken van onze diensten vinden wij heel belangrijk. Daarom heeft JGZ enkele jaren geleden een eigen Cliëntenraad vormgegeven. Inmiddels is duidelijk geworden dat JGZ lastig of niet vergelijkbaar is met zorginstellingen waar cliënten (tijdelijk) verblijven. Hierdoor missen de leden van de Cliëntenraad een duidelijke achterban, die hen gekozen heeft en wiens belangen zij behartigen. Deze constatering heeft ertoe geleid dat in overleg tussen de voorzitters van de Cliëntenraad, de Raad van Toezicht en de Raad van Bestuur is voorgesteld om naar andere vormen van cliëntenparticipatie uit te zien. Daarbij kan ondermeer gebruik worden gemaakt van methodieken voor klanttevredenheidsmeting die JGZ al toepast.

Ondernemingsraad (OR)

De ondernemingsraad zet zich in voor blije en gezonde medewerkers. De OR voert met regelmaat overleg met de bestuurder over de strategische koers en de ontwikkeling naar zelforganisatie. Speerpunten in 2018 waren werkdruk, de vernieuwde Arbowet, strategische personeelsplanning en een nieuwe ICT-werkomgeving. De OR heeft advies gegeven over het opleidingsplan, de Flexpool en de Arbodienst. In lijn met de nieuwe Arbowet krijgt JGZ een preventiemedewerker in dienst. De OR heeft ingestemd met het profiel voor deze functie en tevens met een nieuwe vertrouwenspersoon. Na een achterbanraadpleging is positief advies gegeven over het automatisch afboeken van feestdagen van het verlofsaldo.

Professionele Advies Raad (PAR)

JGZ heeft een Professionele Adviesraad (PAR). 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 verbeteren. In 2018 heeft de PAR zich gebogen over de vraag: Is JGZ goed zichtbaar en goed vindbaar voor ouders, jongeren, ketenpartners en opdrachtgevers? Wat gaat goed, wat kan beter? De aanbevelingen van de PAR helpen om JGZ beter op de kaart te zetten.



(v.l.n.r.) Monique Seinen, Allal Sallou, Barbara Lendfers, Maarten Brandwijk en Jamal Tchiche.

Beweging op de arbeidsmarkt

Het aantal medewerkers is gedurende het jaar nagenoeg gelijk gebleven. Er vertrokken mensen vanwege (pre)pensioen, om persoonlijke redenen of omdat zij niet met de veranderingen in de organisatie mee wilden gaan. Anderzijds kozen nieuwe professionals er juist voor om bij JGZ te gaan werken vanwege de ontwikkeling naar zelforganisatie. Het valt niet mee om op de huidige arbeidsmarkt nieuw personeel aan te trekken. Dankzij een aangepast werving- en selectiebeleid eind 2018 en een positieve vibe in de organisatie is het gelukt om bijna alle vacatures te vervullen en verwachten we begin 2019 veel nieuwe medewerkers te verwelkomen.

JGZ als opleider

Voor het werk in de jeugdgezondheidszorg zijn verpleegkundigen en gespecialiseerde artsen nodig. JGZ biedt voor beide beroepsgroepen stage- en opleidingsmogelijkheden. Voor het begeleiden van artsen in opleiding is een samenwerkingsverband aangegaan met JGZ Kennemerland, CJG Den Haag en CJG Capelle aan den IJssel. Ook nieuw is de stagemogelijkheid voor buitenlandse artsen die een aanvullende Nederlandse opleiding volgen.

Onze medewerkers in 2018



Contactbureau: het visitekaartje van JGZ

Het Contactbureau is het kloppende hart van onze organisatie. Bel of mail je naar JGZ, dan kom je terecht bij een van de 7 medewerkers van het Contactbureau.

Zij beantwoorden vragen van ouders, verzetten afspraken en leggen contact met alle professionals die, verspreid over de regio, aan het werk zijn. In een week worden zo'n 800 á 900 gesprekken gevoerd.



Servicelevel op hoog niveau

Astrid Dröge werkt al 8 jaar op het Contactbureau. Het centrale punt waar alle vragen binnenkomen. In die jaren heeft Astrid, samen met haar team, hard gewerkt om de service op een hoog niveau te brengen. Met succes. Astrid vertelt er met gepaste trots over:

'Ouders benaderen ons vooral over het verzetten van afspraken, vragen over voeding of slapen. Er worden ook zorgen geuit. Bijvoorbeeld over eetproblemen, pesten, loverboys of andere actuele zaken, zoals de meningokokkenvaccinaties. Mensen kunnen intens verdrietig zijn en ons hierover willen spreken. Soms moet je echt even een timeout nemen wanneer je een heftig gesprek hebt gehad. Maar er zijn ook gesprekken waar ik veel energie van krijg.

Het maakt voor ons niet uit of we 's ochtends vroeg of vlak voor sluitingstijd de telefoon opnemen. We doen dit altijd op dezelfde manier, met ruimte voor empathie. Zo letten we erop dat de klant zelf het gesprek beëindigd, is iedereen even alert en spreken we dezelfde taal. We zijn door de jaren heen echt een heel sterk team geworden. We zijn goed op elkaar ingespeeld en zorgen ook voor elkaar. Daar ben ik echt trots op.'



Astrid Dröge
Contactbureau

1 Kwaliteit van zorg

We willen goede, passende en innovatieve zorg bieden. Een vraag die aan alle professionals wordt gesteld is: 'Doen we wat nodig is en is het nodig wat we doen?' Kan het ook anders, beter passend bij de klantbehoefte van vandaag en morgen? Hoe kan het werk slimmer worden ingericht? We zoeken naar een goede balans tussen ziel en zakelijkheid: vanuit het hart het allerbeste doen voor de klant en vanuit het hoofd oog houden voor de kwaliteit van de zorg.

Gedeelde verantwoordelijkheid

JGZ draagt bij aan het gezond en veilig opgroeien van kinderen in Nederland. De gemeenten in de regio zijn ervoor verantwoordelijk dat het Basispakket JGZ actief wordt aangeboden aan alle kinderen en jongeren tot 18 jaar. Zij hebben JGZ opdracht gegeven om deze taak uit te voeren.

Onze basistaken

Onze professionals zien ieder kind regelmatig en volgen het kind tijdens het opgroeien. Zij monitoren de groei en ontwikkeling, doen gezondheidsonderzoek en screenen. Ieder kind en elk gezin is anders. Daarom beginnen we altijd met luisteren. We horen waar een ouder vragen of zorgen over heeft. Is hulp gewenst, dan kijken we samen met de ouder of jongere welke ondersteuning het beste past. Door krachten te bundelen met bondgenoten, zoals scholen en docenten, jeugdhulp en huisartsen, proberen we maatschappelijke problemen (schoolverzuim, kindermishandeling en armoede) te lijf te gaan.



Landelijk Professioneel Kader

Het Nederlands Centrum Jeugdgezondheid (NCJ) heeft begin 2018 het Landelijk Professioneel Kader (LPK) geïntroduceerd. Het LPK geeft handvatten aan JGZ-professionals over hoe zij om kunnen gaan met een meer flexibele uitvoering van het Basispakket JGZ.

Een aantal contactmomenten wordt op vaste momenten en uniform ingevuld. Andere contactmomenten zijn flexibel. In overleg met ouders of jongeren kan ervoor worden gekozen om minder of juist meer contact te hebben. En die contacten kunnen een-op-een of in groepsverband zijn. Op die manier kunnen we passende zorg en ondersteuning bieden. Het flexibel aanbieden van contactmomenten is een grote verandering voor alle JGZ-professionals. Er is intern veel aandacht geweest voor deze nieuwe manier van werken en onze professionals krijgen de ruimte om te experimenteren.





AVG in de praktijk

In mei 2018 kregen wij, net als andere bedrijven en organisaties in Europa, te maken met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De nieuwe privacywetgeving was voor ons aanleiding om ons beleid ten aanzien van het vastleggen van gegevens in ons digitale dossier én toestemming voor de uitvoering van gezondheidsonderzoeken onder de loep te nemen.

Voor het vastleggen van gegevens in het digitale dossier van een kind heeft de AVG geen grote verandering gebracht. De Autoriteit Persoonsgegevens heeft vastgesteld dat onze professionals, die werken binnen het Sociaal Domein en enkel gegevens vastleggen in het belang van een kind, zonder toestemming hun bevindingen mogen vastleggen in het digitale dossier.

De AVG had wel effect op de wijze waarop wij leerlinggegevens krijgen aangeleverd. Voorheen leverden scholen de leerlinglijsten aan. Sinds de start van het schooljaar 2018/2019 ontvangen wij deze gegevens via de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO).

Een grondige juridische analyse leidde tot nieuwe inzichten. We hebben ons beleid aangepast op basis van de geldende wetgeving en het Internationaal Verdrag voor de Rechten van het Kind (IVRK). Dat heeft er ondermeer toe geleid dat we ouders niet meer actief om toestemming vragen voor het uitvoeren van een gezondheidsonderzoek van hun kind. De invoering van dit nieuwe beleid wordt verder uitgewerkt en in 2019 ingevoerd.

Mijn Kinddossier

Begin juni is Mijn Kinddossier geïntroduceerd. Dit is een online ouderportaal waarmee ouders zicht hebben op de zorg van hun kind bij JGZ. Ze kunnen groei diagrammen en het vaccinatieschema inzien, het gegeven advies nalezen en hebben toegang tot betrouwbare opvoed-informatie. Ouders kunnen ook gemakkelijk online afspraken inzien en wijzigen. Met een informatieve animatie zijn alle ouders op de hoogte gebracht van het ouderportaal.





Vaccinaties

In de zomer van 2018 stond de vaccinatiegraad hoog op de politieke agenda en werd er in de media veel aandacht aan besteed. Steeds meer ouders kozen ervoor om hun kind niet te vaccineren. Een hoge vaccinatiegraad is belangrijk. Wanneer veel mensen zijn ingeënt tegen een infectieziekte, komt deze ziekte minder vaak voor. Staatssecretaris Blokhuis (VWS) startte een zogenaamde vaccinatiealliantie, waarin alle betrokken partijen hun krachten bundelen om het belang van vaccinaties op allerlei manieren duidelijker en zichtbaarder te maken. Hij wil de dalende vaccinatiegraad keren om Nederlanders beter te beschermen tegen de uitbraak van ernstige infectieziekten. Uitgangspunt is en blijft vrijwilligheid. Elke ouder beslist zelf. In onze spreekkamers voorzien we ouders van objectieve informatie over vaccineren. Gelukkig kiest de meerderheid voor vaccineren en geeft het RIVM aan dat uit voorlopige cijfers blijkt dat de daling van de vaccinatiegraad inmiddels is gestopt.

Digitale registratie

Sinds 1 januari 2018 worden vaccinatiegegevens direct, met behulp van een digitale koppeling tussen het RIVM en JGZ, geregistreerd of geraadpleegd. Deze digitaliseringslag was zorgvuldig voorbereid. In het voorgaande jaar waren alle administratieve processen op orde gebracht, alle betrokken professionals geïnformeerd en was op alle locaties proefgedraaid. Een gedegen voorbereiding, waar we bij de start de vruchten van plukten. JGZ Zuid-Holland West was een van de weinige organisaties die de zaken bij de landelijke start op orde had. De overgang naar digitale registratie verliep in onze regio nagenoeg zonder problemen.

Meningokokken ACWY

In mei 2018 is de meningokokken C-vaccinatie, die gegeven wordt aan peuters van 14 maanden, vervangen door meningokokken ACWY-vaccinatie. Dit nieuwe vaccin wordt sinds het najaar ook aangeboden aan 14-jarigen. De voorbereidingstijd voor deze extra vaccinatie was kort. Dankzij inzet van heel veel professionals is het gelukt om 3.658 kinderen op de juiste tijd en plaats te prikken.



Niets aan het toeval overlaten

Brigitte Prevos is beleidsmedewerker bij JGZ en aanspreekpunt voor het RIVM. In de zomer van 2018 moest ze vol aan de bak om op korte termijn een groepsvaccinatietraject te organiseren tegen de zeer ernstige infectieziekte meningokokken. Brigitte begint haar verhaal: 'In oktober en november moesten we een grote groep 14-jarigen vaccineren. Er waren landelijke overleggen over het hoe en waarom, maar er moest ook veel zelf worden bedacht. We hebben eerst heel praktisch gekeken naar hoeveel vaccinaties een verpleegkundige in een uur kan doen. Op basis daarvan hebben we berekend hoeveel jongeren er op een dag konden worden gevaccineerd en werd een planning gemaakt.'

'Daarna begon de speurtocht naar geschikte locaties. Vaak zijn dat sporthallen, want die zijn overzichtelijk, toegankelijk en goed bereikbaar. Het was lastig als de locatie al was verhuurd. Gelukkig snapten gemeenten en verhuurders wel het belang hiervan en werd er goed meegewerkt. Iets minder ingewikkeld, maar minstens zo belangrijk,

zijn de materialen. Pleisters, naalden, ... er is heel veel nodig. Daar is gelukkig al veel voor gestandaardiseerd. Vervolgens moesten de uitnodigingen worden opgesteld. Ook hier was er veel samenspel met het RIVM. Bij de voorbereiding draaide alles om de vraag: hoe houden we het werkbaar en blijven we toch servicegericht?'

Er werd veel bedacht om jong en oud ervan te doordringen dat het een hele belangrijke vaccinatie is. Met een landelijke campagne werden jongeren aangespoord om zich laten vaccineren tegen deze akelige ziekte.

Brigitte vertelt over de informatiedag die voorafging aan de daadwerkelijke organisatie van de groepsvaccinaties: 'Daar ging ik naar toe met een professionele instelling. Zo van: dit is mijn vak en ik krijg informatie over hoe we dit moeten gaan organiseren. Ik denk dat iedereen wel met zo'n instelling binnenkwam. Vanaf het moment dat we films te zien kregen over de impact van die ziekte viel de zaal stil, want dan gaat het ineens over de kans dat je eigen kinderen dit oplopen. Kippenvel. Je moet er toch niet aan denken.'

Brigitte Prevos



De reis van het vaccin



Al tien jaar werkt Jarreau Beij als medewerker Dienst Vaccinvoorziening en Preventieprogramma's bij het RIVM. Hij bestelt de vaccins en maakt de planning voor de chauffeurs. Het wordt al vrij snel duidelijk dat de distributie van het meningokokvaccin veel meer inhoudt dan alleen maar doosjes rondrijden en afleveren. Jarreau vertelt wat er allemaal bij komt kijken.

'In een 'cold chain' gaat het vaccin van de ene koeling naar de andere. De hele dag houd ik toezicht tijdens een vaccinatiesessie. Op een locatie worden gemiddeld zo'n 2500 inentingingen gegeven. Alert zijn dus. Bij elke overdracht wordt er gecontroleerd en geteld. Er wordt niet alleen gelet op het aantal en de temperatuur, maar ook of het plastic cellofaantje, wat om het vaccin zit, niet is omgekruld. Als dat is gebeurd, dan is het vaccin waardeloos

geworden. Als het middel is blootgesteld aan lucht en andere bacteriën, kun je niet meer voor de volle 100% garanderen dat het vaccin veilig is.'

Jarreau laat de grote koelcel zien waar de vaccins in dozen liggen opgeslagen en de hal waar de auto's worden geladen. Daar begint de reis van het vaccin, om te eindigen in de arm van een 14-jarige. 'Pas als de prik is gegeven, kan ik het vaccin loslaten.'

Een indrukwekkende dag



Charlotte van Zon
Jeugdverpleegkundige

'Op een vaccinatiedag ben ik een prikker. Naast mij staat een optrekker, een collega die erop toeziet dat alle vloeistof wordt gebruikt en dat er niets achterblijft.' Deze controle is er om te voorkomen dat er fouten worden gemaakt. *'En dat is echt wel fijn hoor'*, vertelt jeugdverpleegkundige Charlotte van Zon.

'Je ontmoet op zo'n dag veel kinderen en in de hal is het vaak heel druk. Na vier uur ben ik echt moe. Ik ben dan al die tijd onafgebroken in gesprek geweest met kinderen, terwijl ik steeds dezelfde handelingen verricht.' Vanaf het moment dat een kind bij haar tafel komt, ziet Charlotte al snel of er stress is en of ze haar aanpak moet aanpassen. *'Sommige kinderen zijn heel stoer en komen in hun eentje even een prikje halen. Anderen nemen hun ouders mee en vinden het merkbaar minder leuk.'* In enkele seconden beslist Charlotte dan wat ze doet. *'Sommige kinderen vinden een gezellig praatje wel oké. Maar tieners met stress willen geen lang verhaal. Die willen dat 't snel voorbij is. Eigenlijk willen we dat allemaal. Het is voor iedereen een indrukwekkende dag.'*



Samen in actie voor de prik

Weerstand

'Nee! Ik ga niet. Ik wil niet. Niet weer een prik.' Nienke Koster was allesbehalve blij toen ze de uitnodiging las die bij haar thuis op de mat viel. Ze lacht verontschuldigend om haar eerste reactie. 'Ik ben niet zo van de prikken. Ik heb ook direct mijn vrienden gebeld. Heb jij ook zo'n brief gekregen, vroeg ik? Ga jij ook? Zullen we samen ...?' Nienke weet dat haar leeftijdsgenootjes haar lotgenootjes zijn, want ook zij zijn uitgenodigd voor de vaccinatiesessie.

Ondanks haar weerstand twijfelt ze geen moment. Ze heeft op het nieuws gezien dat ziek worden van de meningokokbacterie echt wel eng is. Hersenvliesontsteking of zelfs overlijden ... Ze nam haar besluit. Ze zou die prik gaan halen.

Op de dag van de vaccinatie was Nienke best zenuwachtig. De spanning was nu op zijn top. Toen ze bij de locatie aankwam zag ze een lange rij kinderen van haar leeftijd staan die, net als zij, liever ergens anders wilden zijn. Toch was ze niet bang. Ze wist waar ze het voor deed. 'En het gekke was dat ik helemaal niet zo lang hoefde te wachten. Na tien minuten stond ik alweer buiten.'



Basispakket Flex en Programma op Maat

Naast de basistaken die we voor elk kind uitvoeren, bieden we in specifieke situaties kortdurende, lichte ondersteuning aan ouders en jongeren. Het gaat dan om: bemoeizorg, voor- en vroegschoolse educatie, onderzoek bij schoolverzuim, participatie in netwerken en groepsvoorlichting. Gemeenten kunnen naast het Basispakket ook andere preventieve zorgtaken aan JGZ geven. In sommige gemeenten verzorgen wij stevig ouderschap, video-hometraining, begeleiding van overgewicht en inloopsprekuren op kindercentra. Daarnaast voert JGZ in steeds meer gemeentes specifieke preventietaken uit.

Coördinatie op preventie succesvol in Delft

Preventie is investeren in de toekomst. Door het stimuleren van een gezonde leefstijl kunnen (gezondheids)problemen worden voorkomen of de gevolgen ervan worden gereduceerd. In Delft is in 2017 een start gemaakt met 'coördinatie op preventie' in het voortgezet onderwijs. Coördinator Marion Huijs van JGZ helpt scholen om samenhang aan te brengen in de preventie en deze gericht in te zetten. Daarbij werkt ze nauw samen met de partners in de keten. Uit gesprekken met een aantal Delftse scholen bleek dat er weinig vraaggericht preventief aanbod geboden werd aan leerlingen, schoolprofessionals en ouders. Op veel scholen ontbrak het aan een totaal overzicht van het aanbod. Trainingen werden vooral ingezet na het plaatsvinden van incidenten. In het schooljaar 2017-2018 zijn alle ketenpartners hier actief mee aan de slag gegaan. Zij hebben op 8 scholen in Delft over 14 verschillende thema's preventieve trainingen gegeven. Deze trainingen zijn gevolgd door 2.399 leerlingen, 72 ouders en 72 schoolprofessionals. De meesten van hen beoordeelden de trainingen positief. De ketenpartners hebben gezamenlijk 5 nieuwe trainingen ontwikkeld. Het aanbod wordt inmiddels meer gestructureerd én op alle scholen in Delft ingezet. De gemeente Delft heeft besloten dat Coördinatie op preventie een vaste werkwijze wordt. Ook in de gemeenten Pijnacker-Nootdorp en Rijswijk is dezelfde werkwijze ingezet.

Onderzoek bij schoolverzuim

JGZ werkt samen met scholen en leerplichtambtenaren, in een gezamenlijke missie om zieke leerlingen sneller terug naar school te krijgen. De jeugdartsen hebben in 2018 te maken gekregen met een flinke toename van het aantal begeleidingstrajecten. Een taak die veel tijd kost, maar ook veel oplevert.



Lien
Wiene
jeugdarts

Oplossingen vinden is een uitdaging

Elk kind is wel eens ziek thuis. Als een kind een langere periode ziek is of wanneer dit zeer regelmatig gebeurt, kan er een zorgelijke situatie ontstaan. Jeugdarts Lien Wienen heeft de afgelopen jaren gemerkt dat er steeds meer meldingen binnenkomen vanwege ziekteverzuim van leerlingen. 'Zeker de afgelopen drie jaar is er echt sprake van een forse toename', vertelt Lien.

De oorzaak hiervan is volgens haar tweeledig: 'Scholen weten ons steeds beter te vinden. Dat zegt iets over onze zichtbaarheid. En het wordt duidelijker dat onze aanpak effect heeft. Het is fijn dat je samen op kunt trekken. Dat we samen met een school en de leerling kijken hoe we ervoor kunnen zorgen dat het ziekteverzuim naar beneden gaat.' Er wordt volgens Lien meer gelet op de criteria. 'Dat speelt ook een rol. Vroeger trok men, over het algemeen, vaak te laat aan de bel. Dan was het probleem zo ingewikkeld geworden dat het moeilijker was om er iets mee te doen. Dankzij de duidelijke norm is het veel sneller inzichtelijk wanneer het tijd is om de hulp van een jeugdarts in te schakelen. Doordat er meer meldingen zijn, ontwikkel je de nodig ervaring. Die ervaring zorgt ervoor dat ik creatief mee kan denken. Een goede oplossing vinden is soms echt een uitdaging.' Meer meldingen betekent meer werkdruk. 'Het is de bedoeling dat er binnen 10 werkdagen een afspraak is gemaakt. Als er rapportbesprekingen zijn geweest en het verzuim hoger blijkt dan vooraf gedacht, kan het gebeuren dat er in één week meer dan 20 aanmeldingen bij mij binnenkomen. Die heb je niet zomaar ingepland. Dat kan dan echt lastig zijn. Voor mijzelf betekent dit, dat ik langer

doorwerk of een extra werkdag inplan, zodat de afspraak die we hierover hebben staan kan worden nageleefd. Alhoewel dit thuis wel eens tot 'klachten' leidt, moet ik wel zeggen dat het thuisfront mij hierbij helpt. Ik heb die mogelijkheid, niet iedereen heeft diezelfde flexibiliteit.'

Lien praat met passie over haar werk: 'Laatst sprak ik een jongen die een chronische ziekte heeft. Hij wilde echt graag naar school. De jongen merkte dat leeftijdsgenootjes, maar ook docenten, niet begrepen wat de consequenties van deze ziekte zijn. Ze geloofden hem soms ook niet. Zo ontwikkelde hij een soort faalangst. Met als gevolg dat hij steeds vaker verzuimde. Tot hij op een bepaald moment helemaal niet meer naar school ging. Het geeft mij voldoening en energie wanneer het lukt om samen met hem een plan te maken. Een creatieve oplossing te bedenken en zo een negatieve cirkel te doorbreken. Als ik dát voor elkaar krijg en de jongen weer in de schoolbanken zit, ga ik met plezier naar huis. Dat er dan nog een stapel papierwerk ligt om zijn verhaal voor het dossier goed af te ronden neem ik dan maar voor lief.'

Preventie op opvallend gedrag in Westland

Medewerkers en leerkrachten van kinderopvang en basisscholen observeren soms gedrag bij een kind dat niet past bij zijn of haar leeftijd of ontwikkeling. Het kan hier bijvoorbeeld gaan om een kind dat stil, angstig, agressief of hyperactief is. Of een kind dat meer uitdaging en prikkels nodig heeft dan andere kinderen van die leeftijd. Dit 'opvallend gedrag' kan een kind belemmeren om zich sociaal en cognitief goed te ontwikkelen. Op verzoek van de kinderopvang en het primair onderwijs heeft de gemeente Westland in 2018 het project 'Preventie inzet voor kinderen met opvallend gedrag' ingezet. JGZ is coördinator voor dit project. Via interviews is een inventarisatie gemaakt van de concrete behoefte van de professionals op de kindcentra en scholen. In samenwerking met het SKT, Vitis en Jeugdformaat zijn er diverse trainingen gegeven. Het project is voor de kinderopvang succesvol afgerond. Op het primair onderwijs wordt er in 2019 een vervolg aan gegeven.



'Voor Westland' zet in op weerbaarheid

In het samenwerkingsverband 'Voor Westland' verzorgden Vitis, MEE, Kwadraat, SKT en JGZ preventieve hulp in de gemeente Westland. In 2018 is vooral ingezet op het vergroten van weerbaarheid van kinderen. Zij ontwikkelen een breed pakket aan themabijeenkomsten, cursussen, trainingen en lotgenotencontacten, zowel voor kinderen in verschillende leeftijdsgroepen als voor ouders. De grote belangstelling voor de bijeenkomsten geeft aan dat we met 'Voor Westland' in 2018 aansloten op een duidelijke behoefte in de regio.



Extra inzet kinderen statushouders

Een toenemend aantal kinderen van statushouders maakt gebruik van onze preventieve zorg. Vanaf het moment dat deze kinderen in een gemeente wonen hebben zij, net als alle andere kinderen in Nederland, het recht om zo gezond en zo veilig mogelijk op te groeien. Onze professionals dragen daar zo goed mogelijk aan bij. Nadat een kind bij ons is aangemeld, voeren we een extra contactmoment uit. Er wordt een medisch onderzoek gedaan en een vaccinatieplan opgesteld. Het doel is om ieder kind goed in beeld te krijgen en te zorgen voor een goede aansluiting met de reguliere basiszorg van JGZ. We hebben in 2018 183 statushouderkinderen gezien. Met de gemeenten hebben we afspraken gemaakt over onze toegenomen inzet voor deze specifieke doelgroep.

JGZ op het MBO in Zoetermeer

Sinds begin 2018 heeft JGZ een rol bij het terugdringen van schoolverzuim op het MBO Rijnland in Zoetermeer. Op scholen voor middelbaar beroepsonderwijs (MBO) komt schoolverzuim relatief veel voor. Veel leerlingen kampen met somatische of psychische klachten. Het terugdringen van het aantal thuiszitters en voortijdig schoolverlaters staat al een tijd op de landelijke politieke agenda. De Gemeente Zoetermeer en het MBO Rijnland hebben aan JGZ gevraagd om jongeren, die door de school worden aangedragen, te begeleiden.



Ze mogen eigen beslissingen nemen



'Ik probeer jongeren inzicht te geven in hun eigen leefstijl en ze hulp te bieden als ze met zichzelf in de knoop zitten of hen te verwijzen als er sprake is van psychische klachten. Ik vind het belangrijk dat een jongere zich ontwikkelt en daar hoort bij dat je je afspraken na komt. Als een jongere zijn of haar gedrag niet veran-

dert en straks een baan of een gezin heeft, dan kan het zijn dat die houding wordt doorgegeven aan de kinderen. Zo blijft het in stand.' Aan het woord is Joyce Salomon. Ze is sinds een jaar actief op het MBO Rijnland. Met volle inzet begeleidt ze leerlingen die verzuimen. De jongeren zijn vaak 18 jaar of ouder, niet de reguliere doelgroep van JGZ. Wel een leeftijdsgroep waar Joyce veel affiniteit mee heeft. 'Er zijn vaak schrijnende verhalen', vertelt ze met ernst in haar stem, 'dat ik in het dossier kijk en snáp dat dit gebeurt; er ligt vaak een hele voor-geschiedenis aan ten grondslag.' Bij de meeste jongeren die Joyce spreekt is het verzuim niet op het MBO, maar al veel eerder begonnen. Ze probeert leerlingen dan ook al vroeg te spreken om ze te activeren om het verzuim om te buigen. De samenwerking met school is cruciaal, vindt Joyce. De jongeren worden door de studieloopbaanbegeleider op school of het onderwijsservicecentrum aangebracht. De school koppelt regelmatig terug dat het beter gaat met een leerling die Joyce heeft begeleid. Joyce volgt de voortgang van de afspraken die ze met de leerlingen maakt. Er verschijnt een twinkeling in haar ogen: 'De toon van ons moet zijn dat je mét de jongere bekijkt wat hij of zij belangrijk vindt. Ze mogen mij alles vertellen wat er bij ze speelt. Ik schep daarom altijd aan het begin van het gesprek eerst veiligheid.' Joyce daagt jongeren zélf uit om een oplossing aan te dragen en bespreekt vervolgens hoe ze dat het beste kunnen aanpakken. 'Soms zijn dat hele kleine stapjes en dat is prima.'

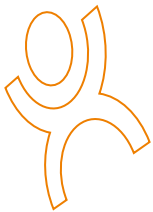


2 Tevredenheid van de klant

De tevredenheid van de klant staat centraal in onze dienstverlening. We willen dat onze klanten blij worden van een bezoek aan JGZ en onze zorg waarderen. We meten dit frequent.

De beleving van de klant centraal

Bij alles wat we doen vragen we ons af: draagt het bij aan gezonde en blije kinderen? Bij klanttevredenheid gaat het om de bewustwording bij alle professionals om continue aan te sluiten op de behoeften van ouders en kinderen. De beleving van de klant staat centraal. We meten frequent de tevredenheid van onze klanten en passen onze dienstverlening daarop aan.



Klanttevredenheidsmeting

Een nieuw instrument om de klanttevredenheid te meten is Positive Perceptive Program, kortweg PPP-zorg. Ouders en jongeren beantwoorden na een contactmoment op een iPad een aantal ervaringsvragen over de dienstverlening. De resultaten van de enquête zijn voor de teams direct inzichtelijk. Zo werken we doorlopend aan het verbeteren van onze klanttevredenheid. Dit instrument is eind 2018 op 4 van onze locaties in gebruik genomen en door 388 ouders ingevuld. Niet alleen geeft het waardevolle inzichten in persoonlijke behoeften van onze klant, ook meten we hierbij concreet de mate van waardering voor onze dienstverlening. Gemiddeld genomen waardeerden ouders onze dienstverlening in 2018 met een 8,4.

KlantArena

Begin december organiseerden we een KlantArena. Dat is een methode van gespreksvoering die dwingt te luisteren naar de beleving van een ander. Op deze eerste KlantArena gingen we het gesprek aan met een flink aantal ketenpartners over hoe op dit moment de samenwerking tussen verschillende partners - en met JGZ in het bijzonder - wordt beleefd en waar we kansen zien in deze samenwerking als het gaat om de eerste 1000 dagen van een kind. Dit naar aanleiding van het programma 'Kansrijke Start' van het ministerie van VWS. De KlantArena leverde interessante inzichten op. Alle partijen erkenden het belang van een gezamenlijke zorg voor kwetsbare kinderen en jongeren. Daarnaast was er veel waardering voor de zichtbaarheid van JGZ in zijn algemeenheid en het werk van onze professionals in het bijzonder.

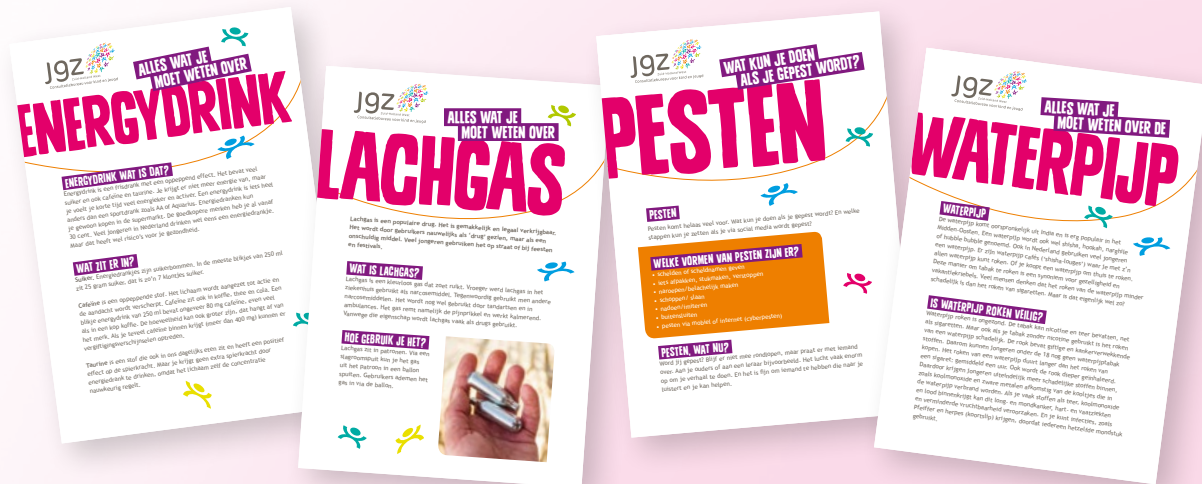


JGZ in de buurt: locatiewijzigingen

Er wordt flink gebouwd in onze regio. Nieuwe wijken worden uit de grond gestampt, waar vaak jonge gezinnen gaan wonen. Ouders met jonge kinderen komen regelmatig naar het Consultatiebureau. Het is dan ook handig als onze locatie bij hen in de buurt is, dus passen we onze huisvesting daar op aan. In 2018 is in Rijswijk een tweede locatie geopend.

Communicatie met ouders en jongeren

Bij het werk van JGZ is communicatie heel belangrijk. Luisteren en praten met kinderen, jongeren en hun ouders is de basis van ons werk. We communiceren ook over onze organisatie, zodat iedereen weet wat we doen, hoe we dat doen en wat onze nieuwe initiatieven zijn. Dat doen we ondermeer via onze website, folders, sociale media en nieuwsbrieven. Onze communicatiemiddelen worden actueel gehouden en doorontwikkeld. Zo is onze folderlijn uitgebreid met digitale folders voor (ouders van) jongeren over waterpijp, energydrink, pesten en lachgas. Voor de introductie van Mijn Kinddossier is een poster, flyer en animatievideo gemaakt en hebben wij een brief gestuurd naar 33.931 ouders/opvoeders.





3 Samenwerken en werkplezier

Met een lach aan het werk, dat is waar we naar streven. Werkplezier is essentieel voor gezonde medewerkers en goede zorg. Daarom investeren we in maatregelen die het plezier in het werk bevorderen, zoals het verminderen van de regeldruk, geven van vertrouwen, persoonlijke ontwikkeling en tijd voor elkaar. Investeren in werkplezier, daar wordt iedereen beter van.

Werken in teams

De basis van zelforganisatie is dat professionals in een team samenwerken om de afgesproken zorg zo goed mogelijk te leveren. De zelforganiserende teams, afgekort tot ZOT, voeren zowel inhoudelijke als regeltaken uit. De teams worden ondersteund door een teammanager en door een teamcoach. In 2018 zijn alle 24 teams gevormd en is een zoektocht begonnen naar hun eigen invulling van zelforganisatie. Veel teams hebben een teamuitje georganiseerd, wat de samenwerking en het (werk)plezier ten goede komt.

JGZ Event

Op donderdag 12 oktober kwamen alle medewerkers samen in het ADO-stadion voor een groots JGZ Event. Deze personeelsbijeenkomst stond volledig in het thema 'van werkdruk naar werkplezier'. Aan de hand van een managementgame 'streden' de teams met elkaar om de felbegeerde titel 'beste team van JGZ' te behalen. Daarbij telde niet alleen kennis, maar kon ook met 'latjetrap' worden gescoord.





Contact met elkaar

Veel medewerkers werken solistisch binnen de muren van een spreekkamer of op een school. Dat maakt het onderlinge contact niet eenvoudig. Daarom vinden we personeelsbijeenkomsten belangrijk. JGZ heeft inmiddels een eigen 'traditie' opgebouwd van bijeenkomsten en feesten. Zo zijn er de 'bureauvrije' dagdelen, waar kennis en nieuwe ontwikkelingen worden uitgewisseld. Ieder jaar is er een zomerfeest en een kerstborrel. In 2018 werd voor de vijfde keer een Sinterklaasfeest voor de (klein) kinderen van medewerkers georganiseerd. Dat leverde veel blije kinderen op.

Op koers met Compas

De weg naar zelforganisatie vraagt veel van de interne communicatie. Ons sociale intranet 'Compas' komt daarbij goed van pas. Het maakt de onderlinge communicatie tussen professionals in het hele werkgebied makkelijker. Het platform is, een jaar na de introductie, uitgebreid met nieuwe functionaliteiten en via een app mobiel beschikbaar. Steeds meer medewerkers weten de weg op Compas te vinden.



Lang en kort bij JGZ

'Achter iedere deur zit voor mij een klein avontuurtje. Verschillende mensen, culturen en verhalen; elke keer ben ik weer benieuwd wat ik aantref. Het mooie is dat de gezinnen elke vier jaar wijzigen. Zo wordt het werk nooit saai.'

Zo'n 40 jaar geleden begon Anita als wijkverpleegkundige. Het ene moment verzorgt ze oudere dames en heren, het volgende moment draait ze het consultatiebureau. Ze maakt in 1992 de keuze voor de jeugdgezondheidszorg. In het Westland 'proeft' Anita wel eens discriminatie. Aan haar stem is hoorbaar dat het haar raakt: 'Mensen moeten zich welkom voelen, niet buitengesloten. We moeten hun gebruiken niet veroordelen, maar respecteren.' Ze glimlacht: 'Ja, daar ben ik echt wel voorvechtster van.' Niet voor niets noemt Anita de cursus die ze voor Eritrese en Syrische ouders heeft georganiseerd als één van de mooiste dingen die ze voor JGZ heeft gedaan. In het @Home-project deden nieuwkomers kennis op over opvoeden in Nederland. Anita haalt het initiatief samen met Vluchtelingenwerk naar het Westland. Er was een pedagoog en, ook heel belangrijk, een tolk aanwezig. Ze regelt de locatie en catering, denkt mee over de inhoud en legt op de cursusdagen verbinding met de mensen. 'We werken bij JGZ niet alleen voor het wegen, meten en vaccineren van de kinderen. Het gaat over veel meer dan dat. Deze gezinnen hebben andere gewoonten en dus ook een andere opvoeding.' Anita vertelt: 'Nieuwkomers hebben niet het netwerk zoals ze dat in hun thuisland gewend zijn. Daar voeden zij de kinderen samen met de familie op. We leren ze kennismaken met Nederlandse waarden, zodat ze een keuze kunnen maken wat ze willen gebruiken.' Als ze opnieuw mocht beginnen had Anita culturele antropologie gestudeerd. 'Maar dat is dan weer veel theorie en ik ben ook echt van het doén.' Wat Anita tenslotte gezegd wil hebben is dat het gaat om netwerken: 'Maak gebruik van elkaars expertise, extern net zo goed als intern.' Ze valt even stil en vult dan snel nog aan: 'Dat over dat kleine avontuurtje achter die deur gaat over iedereen, hè. Net zo goed over Nederlandse deuren!'



Anita Kesteren

jeugdverpleegkundige
0-4 jaar sinds 1992



Jitske
Boerkamp

jeugdverpleegkundige
sinds november 2018



Jitske zei haar opleiding tot obstetrie-verpleegkunde vaarwel om bij JGZ te gaan werken. Ze leest het functieprofiel van jeugdverpleegkundige voor de leeftijdsgroep 4-19 en besluit ervoor te gaan. 'Dat was best een moeilijke beslissing. Als ik ergens aan begin wil ik het afmaken, maar ik wist dat ik niks meer met verloskunde ging doen.'

Jitske heeft altijd al met kinderen willen werken. 'Het klinkt zo cliché, maar ik kom uit een gezin met vier meiden en een moeder die als gastouder werkte. Het was druk en gezellig in huis en er was geen twijfel over mogelijk dat ik die richting op zou gaan.' Jitske wordt vooral blij van het maken van contact met kinderen. Haar gezicht begint te stralen als ze vertelt: 'Ik wilde eerst kinderarts worden. Levens redden. Maar mijn kracht en passie zit in persoonlijke begeleiding, het verzorgen en het doén,' ze lacht: 'dus dan kies je voor verpleegkunde.' In de vervolgopleiding Verloskunde blijkt de nadruk meer te liggen op het medisch technisch handelen. Ze koos voor een stage bij JGZ. 'Bij die stage op het consultatiebureau zag ik dat het om veel meer gaat dan wegen, meten en prikjes geven. Het gaat om contact maken en mensen op weg helpen.' Haar stem wordt ernstig als ze vertelt over een meisje van 14 dat ze te spreken krijgt tijdens het jongerencontactmoment. Het meisje heeft grote zorgen vanwege een seksueel getinte foto van haar die rond gaat onder leeftijdsgenootjes. Ze schaamt zich en ze is bang dat haar ouders er achter komen. Jitske is op dat moment pas twee weken werkzaam als jeugdverpleegkundige. 'Ik denk dan: je bent 14, je moet genieten van deze schoolperiode en niet bezig zijn met dit soort dingen.' Glimlachend vervolgt ze: 'en dan ben ik nog maar 25, dus dat scheelt niet eens zoveel.' Het is dát moment waarop Jitske zich nog eens goed realiseert dat ze de juiste beslissing heeft genomen. 'Ik ga dat meisje niet redden, maar ik kan haar wel op weg helpen. Dat hoeft ze niet alleen te doen.' Jitske veert trots op: 'Zij gaat haar eigen stappen zetten om zichzelf te kunnen redden en daar mag ik aan bijdragen.'



4 Teamresultaten en huishoudboekje

Zorgmedewerkers kiezen bewust voor de zorg, ze willen mensen helpen. Dat doen ze met toewijding en passie. Er moet veel gebeuren wil dit vuur doven. Dat heeft wel een keerzijde. Hoge werkdruk en overschrijding van budgetten liggen op de loer. Er moet balans zijn tussen ziel en zakelijkheid. Daarom worden medewerkers zelf verantwoordelijk voor hun teamresultaten en huishoudboekje.

Het huishoudboekje van JGZ

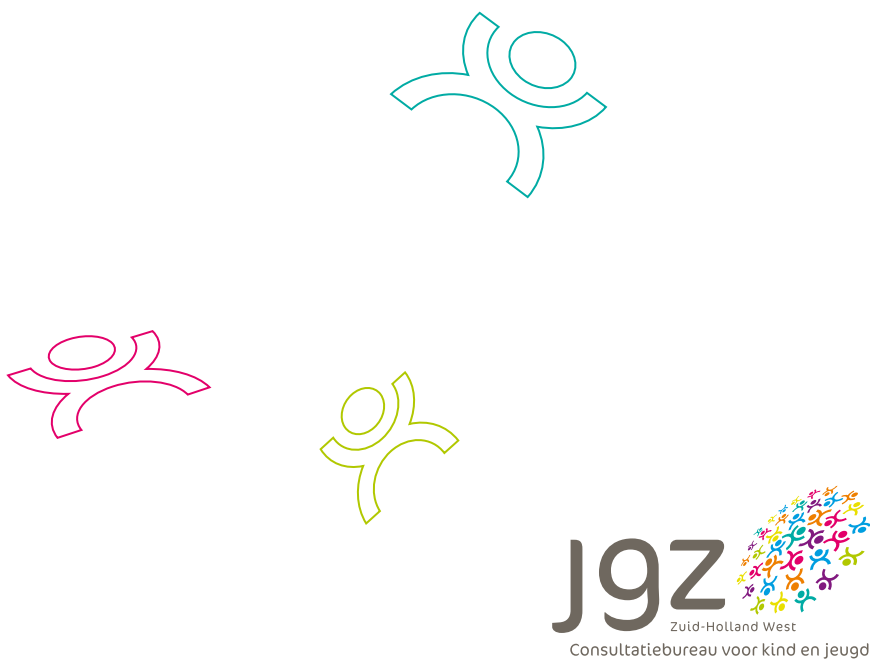
JGZ ontvangt een budget van de gemeenten voor de uitvoering van het Basispakket. Daarnaast wordt met gemeenten afspraken gemaakt over de invulling van het Basispakket flex en het Programma op Maat. We hebben in 2018 een goed bereik gehaald, namelijk 93% (0-4 jaar) en 78% (4-18 jaar) en zijn financieel in de pas gebleven. In het Financieel jaarverslag 2018 verantwoorden wij onze resultaten in de besteding van de subsidiegelden die wij ontvingen.

Ieder team een huishoudboekje

In 2018 is elk team aan de slag gegaan met een eigen 'huishoudboekje'. Hiermee worden de teambegroting, de formatie en de te realiseren resultaten inzichtelijk gemaakt.

Het budget en de formatie per team zijn een vast gegeven. Het team heeft, binnen vastgestelde kaders, de vrijheid om naar eigen inzicht het teamresultaat te realiseren. Voor de invoering van deze nieuwe werkwijze is tijd en begeleiding nodig. Heeft een team de systematiek eenmaal 'in de vingers', dan geeft het inzicht in wat er van het team verwacht wordt en wat niet. Dat helpt bij het vinden van de juiste balans tussen ziel en zakelijkheid.





Februari 2019

Tekst en samenstelling

Marianne van Munnen

Interviews

Tonnie Konings en Ilse Boekestijn

Cijfers

Merlijn Bouwman

Grafisch ontwerp en illustratie

Renzo Sloos en Shutterstock

Drukwerk

Quantes, Den Haag, info@quantes.nl



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.



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

