

# Informatie voor ouders met baby's





Beste ouders/verzorgers,

## Hartelijk gefeliciteerd met uw baby!

De medewerkers van het consultatiebureau wensen u veel geluk en een gezonde groei en ontwikkeling voor uw baby. Bij de verzorging en opvoeding van uw kind willen wij u graag met raad en daad bijstaan.

Voor het maken en verzetten van afspraken is uw consultatiebureau bereikbaar op:



## Inhoudsopgave

### Inleiding

Gefeliciteerd!	3
Het consultatiebureau en uw kind	6
Ons aanbod	7
Deskundig	7
Wettelijke taken	7
Spelregels voor een goede samenwerking	8

### Het consultatiebureau

Huisbezoek	11
Stevig Ouderschap	11
De gehoorstest	12
Bezoek aan het consultatiebureau	12
Informatie	12
Inenting	13
Extra begeleiding	13
Als u vragen hebt	14

### Extra aanbod

Cursussen en themabijeenkomsten	16
Borstvoedingspreekuur	17
Videohuisbegeleiding	17
Moeders Informeren Moeders	18
Thuiszorgwinkel	19
Vangnet	19
Samenwerking met derden	19

### Algemene voorwaarden

Geheimhouding en gegevensuitwisseling	20
Klachtenregeling	21
Klantenraadpleging	21
Kosten	22
Overdracht gegevens en zorg na vier jaar	22

### Het consultatiebureau en uw kind

Op het consultatiebureau krijgt u advies en voorlichting over de opvoeding, gezondheid, voeding en ontwikkeling van uw kind. Wij roepen ouders met kinderen tot 4 jaar regelmatig op voor een gratis consult.

De arts of de jeugdverpleegkundige kijkt tijdens elk consult hoe uw kind groeit, beweegt en reageert. Zij kunnen daardoor de ontwikkeling van uw baby nauwkeurig volgen. Eventuele afwijkingen of ziektes kunnen zo in een vroeg stadium worden opgespoord.

U kunt met allerlei vragen bij ons terecht tijdens inloopsprekken of bij de telefonische informatielijn. Daarnaast kan uw kind op het consultatiebureau de inenting krijgen waardoor het beschermd is tegen de belangrijkste infectieziekten.



### Ons aanbod

De medewerkers van het consultatiebureau willen zoveel mogelijk aansluiten bij de vragen en wensen van u en uw kind(eren). In overleg met u spreken we af hoeveel en welke zorg u van ons ontvangt. Wij maken tijd voor extra begeleiding en ondersteuning als u daar behoefte aan heeft. Verder beoordelen we regelmatig samen met u of de geboden zorg nog bij u past.

Naast de consulten kunt u ook gebruikmaken van een uitgebreid aanbod aan cursussen en themabijeenkomsten. Meer informatie vindt u op het inlegvel met ons zorgaanbod en op onze website.

### Deskundig

Op het consultatiebureau werken gekwalificeerde artsen, jeugdverpleegkundigen en assistentes. Al deze mensen zijn gespecialiseerd in de zorg voor kinderen van 0 tot 4 jaar en hun ouders. U kunt dus rekenen op onze professionele begeleiding. Onze organisatie wordt gecontroleerd door een onafhankelijke instelling en draagt het HKZ-kwaliteitskeurmerk.

### Wettelijke taken

De jeugdgezondheidszorg 0 tot 4 jaar van Jong Florence heeft een aantal wettelijk vastgestelde en landelijk voorgeschreven taken uit te voeren. Deze hebben te maken met gezondheidsbescherming en preventie zoals inenten volgens het rijksvaccinatieprogramma, het uitvoeren van diverse onderzoeken en het opsporen van gezondheidsbedreigingen. In situaties waarin de gezondheid van een kind wordt bedreigd is het de taak van het consultatiebureau om actief in te grijpen in het belang van het kind.

Ook houden we ons bezig met het verzamelen van gegevens voor (landelijk) onderzoek.

Mocht u na het lezen van dit boekje nog vragen hebben dan zijn wij graag bereid die te beantwoorden.

### Spelregels voor een goede samenwerking

U komt, totdat uw kind 4 jaar is, regelmatig bij ons op het consultatiebureau.

Voor een afspraak op het consultatiebureau hebben wij gemiddeld 15 minuten beschikbaar. Om de bezoeken zo prettig mogelijk te laten verlopen, gelden bij Jong Florence de volgende spelregels:

- Komt u alstublieft op de afgesproken tijd. Wanneer u verhinderd bent, vragen wij u dit zo spoedig mogelijk aan ons door te geven tijdens het afsprakenpreekuur. De tijden waarop dit spreekuur is kunt u vinden op pagina 3. Wij kijken dan of er op korte termijn een nieuwe afspraak kan worden gemaakt.
- Wanneer u niet of kort van tevoren afbelt vervalt uw afspraak. Deze verschuift dan naar de eerstvolgende keer waarop uw kind gepland is om op het consultatiebureau te komen. Zie hiervoor het oproepschema op het inlegvel.
- Als u na het afgesproken tijdstip langer dan een half uur moet wachten, wordt dit door de assistente met u besproken. U kunt, als u niet langer wilt wachten, een nieuwe afspraak maken. Komt u meer dan 10 minuten te laat, dan vervalt deze afspraak in principe. Er wordt dan met u overlegd over een nieuwe afspraak.
- Geef van tevoren aan als u meer tijd nodig heeft dan een kwartier voor uw afspraak. Er zijn situaties waarin dit te kort is om te bespreken wat u wilt. Laat ons dit zo spoedig mogelijk weten, dan reserveren wij meer tijd voor u op het consultatiebureau of bij u thuis.
- U kunt voor vragen tussendoor ook terecht op het inloopsprek- uur van uw consultatiebureau, dat minimaal eens per week wordt gehouden.

- Als uw kind niet fit is en u heeft een afspraak, bel dan met de informatielijn voor overleg. Dit in verband met het risico op besmetting van andere kinderen en om te kijken of de inenting gegeven kan worden. In de meeste gevallen kan de afspraak gewoon doorgaan. Bij ziekte kunt u contact opnemen met uw huisarts
- Als u verhuist of voor langere tijd naar het buitenland gaat, vragen wij u dit door te geven. Dan kunnen we hier bij het oproe- pen rekening mee houden en het dossier zonodig doorsturen.





## Het consultatiebureau

### Huisbezoek

Ongeveer twee weken na de geboorte van uw baby brengt een jeugdverpleegkundige van het consultatiebureau u een huisbezoek. U kunt dan allerlei vragen stellen, bijvoorbeeld over de verzorging van uw baby, of over het slapen, drinken of huilen van uw kind. Zij informeert ook naar de zwangerschap en bevalling en vraagt hoe het met u en uw gezin gaat.

De jeugdverpleegkundige zal u informeren over het consultatiebureau en met u bespreken welke zorg en begeleiding u wenst. Alle belangrijke informatie over de ontwikkeling van uw kind wordt verzameld in een (elektronisch) dossier. Aan het eind van het bezoek maakt de jeugdverpleegkundige met u een afspraak voor het eerste bezoek aan het zuigelingenbureau.

In alle stadsdelen van Den Haag zijn consultatiebureaus gevestigd, er is er dus altijd één bij u in de buurt. Naar welk consultatiebureau u kunt gaan is afhankelijk van uw woonadres.

### Stevig Ouderschap

Een kind krijgen en grootbrengen is iets heel bijzonders, al kan ouderschap af en toe ook gemengde gevoelens geven. Iedere ouder wil er graag het beste van maken, maar sommige ouders valt dit zwaarder dan andere ouders. Juist voor deze ouders is Stevig Ouderschap bedoeld.

Stevig Ouderschap bestaat uit zes huisbezoeken door een jeugdverpleegkundige in de eerste achttien maanden na de geboorte van uw kind. Het is niet mogelijk om alle ouders Stevig Ouderschap aan te bieden. Daarom krijgt u tijdens het eerste zuigelingenhuisbezoek een vragenlijst uitgereikt, met de vraag deze lijst in te vullen en terug te sturen of in te leveren bij het eerste bezoek aan het consultatiebureau. Op basis van deze vragenlijst wordt bepaald of u in aanmerking komt voor Stevig Ouderschap. Indien u in aanmerking komt, wordt er contact met u opgenomen door een jeugdverpleegkundige. Deelname aan Stevig Ouderschap is vrijblijvend en gratis. Meer informatie is te vinden in de folder over Stevig Ouderschap die wordt uitgereikt bij de vragenlijst en op de website [www.stevigouderschap.nl](http://www.stevigouderschap.nl).

### De gehoortest

Wanneer uw baby tussen de twee en drie weken oud is, vindt er op het consultatiebureau een speciaal onderzoek plaats om het gehoor van uw baby te testen. Deze test lukt het beste als uw kindje rustig slaapt. Informatie over deze gehoortest ontvangt u bij de oproepbrief die u thuisgestuurd krijgt.

### Bezoek aan het consultatiebureau

Op het consultatiebureau wordt u door de consultatiebureau-assistente ontvangen. Zij maakt u wegwijs. Na het uitkleden wordt uw kind gewogen en gemeten. Bij het eerste bezoek wordt ook de lengte van de ouders gemeten. Daarna volgt het consult, waarbij u tijdens het eerste bezoek altijd de arts van het consultatiebureau ontmoet. Tijdens de volgende afspraken op het consultatiebureau bezoekt u afwisselend de arts of de jeugdverpleegkundige. Dit consult duurt gemiddeld 15 minuten. Zij werken nauw samen. Zij vragen u hoe het gaat en kijken hoe uw baby zich ontwikkelt. Als u vragen of twijfels hebt kunt u die met hen bespreken. Zij kunnen u voorlichting en advies geven over de verzorging, (op)voeding en het gedrag van uw baby. Bij elk bezoek aan de arts wordt uw baby lichamelijk onderzocht. Na afloop van het consult kunt u uw kind weer aankleden en een nieuwe afspraak maken bij de assistente. Een bezoek aan het consultatiebureau duurt in totaal ongeveer een uur. Het kan voorkomen dat een bezoek door onvoorziene omstandigheden uitloopt.

### Informatie

De medewerkers van het consultatiebureau kunnen u informeren over allerlei activiteiten in uw wijk op het gebied van baby's en peuters. Ook kunt u folders met informatie over allerlei onderwerpen krijgen, van borstvoeding tot slaapproblemen. De meeste folders zijn gratis.

### Inentingen

Om uw kind tegen een aantal ernstige en zeer besmettelijke infectieziekten te beschermen zijn inentingen nodig. Tijdens de bezoeken aan het consultatiebureau kan uw kind kosteloos tegen deze ziekten worden ingeënt. Vóór de eerste inenting krijgt u informatie en de inentingskaarten per post thuisgestuurd. Deze kaarten neemt u bij elk bezoek aan het consultatiebureau mee. Bij het maken van een afspraak op het bureau wordt rekening gehouden met het tijdstip van de volgende inenting. Alle informatie over de inenting kunt u lezen in de begeleidende brief of op de website van het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu. [www.rvp.nl](http://www.rvp.nl) en [www.rivm.nl/cib/rvp](http://www.rivm.nl/cib/rvp).

Uw kind wordt in het eerste levensjaar tegen de volgende ziekten ingeënt:

- DKTP = Difterie, Kinkhoest, Tetanus en Polio
- HIB = Haemophilus Influenzae B
- Pneu = Pneumokokken

Op indicatie:

- HepB = Hepatitis B

De HepB-inenting wordt alleen gegeven aan kinderen met ouders uit landen waar deze ziekte veel voorkomt. De inenting wordt gegeven in de tweede, derde, vierde en de elfde maand. Op het inlegvel met het zorgaanbod kunt u zien rond welke leeftijd de verschillende inenting van het rijksvaccinatieprogramma worden gegeven.

### Extra begeleiding

Soms zijn er vragen die niet binnen de tijd van uw bezoek op het consultatiebureau beantwoord kunnen worden. Bijvoorbeeld als er problemen zijn met eten of slapen of als uw baby erg veel huilt. U kunt dan een extra afspraak maken met de jeugdverpleegkundige of arts voor een consult per telefoon of op het consultatiebureau. Ook

is het mogelijk dat de jeugdverpleegkundige één of meerdere keren bij u thuis komt. Zij kan dan rustig uw vragen bespreken en u eventueel adviezen geven. Als dat nodig is zal de jeugdverpleegkundige of arts u adviseren over een verwijzing naar andere instanties.

#### Als u vragen heeft

- Al uw vragen over de verzorging, (op)voeding en ontwikkeling van uw kind kunt u tijdens uw bezoek aan het consultatiebureau stellen.
- Als u niet kunt wachten tot het volgende consult, belt u dan onze informatielijn: 070 - 752 67 00.  
We zijn van maandag tot en met vrijdag van 9.00 – 12.30 uur en van 13.00 – 16.30 uur bereikbaar.  
U kunt uw vraag ook mailen naar: [infolijn@jongflorence.nl](mailto:infolijn@jongflorence.nl).
- U kunt ook terecht op het inloop- en borstvoedingsspreekuur van uw consultatiebureau dat minimaal eens per week wordt gehouden. Voor het stellen van vragen, het wegen van uw kind of het aanstippen van het naveltje is er een jeugdverpleegkundige van het consultatiebureau aanwezig.
- Als uw kind ziek is en u heeft hier vragen over, neem dan contact op met uw huisarts.



## Extra aanbod

### Cursussen en themabijeenkomsten

Voor ouders met een baby van 0 tot 9 maanden organiseren wij een gratis serie themabijeenkomsten 'De eerste maanden met je baby', met onder andere de volgende onderwerpen:

- Babymassage;
- Huilen, troosten en slapen;
- Spelen met je baby;
- Weer werken;
- Zorgen voor je baby.

Jong Florence organiseert voor (aanstaande) ouders met kinderen tot 12 maanden onder andere de volgende cursussen:

- Diverse zwangerschapscursussen;
- Borstvoedingscursus;
- Gymnastiek, fitness of aerobics na de bevalling;
- Babymassage;
- Babyzwemmen;
- Stoppen met roken;
- Opvoeden na een echtscheiding;
- Veiligheid en EHBO voor ouders van kinderen van 0 - 10 jaar;
- Jij bent belangrijk (samen met je kind aan ontwikkelingsstimulering werken).

De cursussen zijn niet gratis, maar de prijs wordt zo laag mogelijk gehouden. Informatie over ons cursusaanbod kunt u krijgen via de aparte folder op uw consultatiebureau en bij het cursusbureau, telefoon 070 - 379 57 50.

Ook kunt u zich voor cursussen en themabijeenkomsten aanmelden via de website [www.jongflorencia.nl](http://www.jongflorencia.nl) of stuur een e-mail naar het cursusbureau van Jong Florence, [cursusbureau@jongflorencia.nl](mailto:cursusbureau@jongflorencia.nl).

### Borstvoedingspreekuur

Het consultatiebureau heeft speciaal voor het begeleiden van moeders die borstvoeding geven, wekelijks een borstvoedingspreekuur. Het geven van borstvoeding willen wij graag stimuleren. U kunt op dit spreekuur terecht met allerlei vragen over het geven van borstvoeding. Uw baby kan eventueel gewogen worden als u dat wilt en er is de mogelijkheid om uw ervaringen uit te wisselen met andere moeders.

Op de consultatiebureaus van Jong Florence werken ook lactatiekundigen die gespecialiseerd zijn in de begeleiding van moeders met borstvoedingsproblemen, zoals pijn veroorzaakt door een infectie of een borstontsteking. Ook kunnen zij vragen beantwoorden over afkolven of de hoeveelheid voeding.

De begeleiding vindt plaats vanuit het consultatiebureau per telefoon, via het (inloop)spreekuur of bij u thuis. Op enkele locaties in Den Haag zijn speciale lactatiekundige spreekuren waar u gratis terecht kunt, zie voor de adressen en tijden onze website. Aan een huisbezoek zijn kosten verbonden die, afhankelijk van de soort verzekeraar, worden vergoed.

Jong Florence is in het bezit van het borstvoedingscertificaat.

### Videothuisbegeleiding

Videothuisbegeleiding is een methode om u als ouder kortdurend bij de opvoeding te ondersteunen. Soms komt u als ouder bij het opvoeden van uw kinderen in moeilijke situaties terecht. Uw baby huult vaak, de kinderen ruziën veel of uw kind lijkt niet te kunnen spelen. Voor deze vorm van begeleiding maakt een getrainde jeugdverpleegkundige (videothuisbegeleider) maximaal drie keer een korte opname. U bekijkt deze opname later samen met de videothuisbegeleider en bespreekt hoe het samenleven als gezin verloopt en hoe u met lastige opvoedsituaties om kunt gaan. Aan de videothuisbegeleiding zijn geen kosten verbonden. Wilt u meer informatie, vraag dan naar de folder 'videothuisbegeleiding' op het consultatiebureau.



### Moeders Informeren Moeders (MIM)

MIM is bedoeld voor vrouwen die net moeder zijn geworden van een eerste kind. Hierbij gaan vrouwen die al langer moeder zijn eens per maand op bezoek bij vrouwen die net hun eerste kind hebben gekregen. Zij doen dit op vrijwillige basis en komen bij de moeders thuis totdat het kind ongeveer anderhalf jaar oud is. De bezoekmoeder helpt de moeder met haar eerste kind om meer vertrouwen in zichzelf te krijgen. Dit door naar haar te luisteren en haar te helpen haar eigen keuzes te maken. Daarnaast worden er natuurlijk kennis en ervaringen uitgewisseld over allerlei aspecten die met het moederschap te maken hebben. MIM wordt aangeboden in de stadsdelen Escamp en Laak en in de wijken Valkenbos, Regentes en Transvaal. Vraag naar de aparte folders over MIM op uw consultatiebureau als u meer wilt weten.

### Thuiszorgwinkel

In de Thuiszorgwinkel van de Vegro vindt u allerlei producten voor de verzorging en veiligheid van jonge kinderen, van autostoeltjes tot zuigflessen en milieuvriendelijke luiers. Ook vindt u hier kraam- en verpleegartikelen, voor uitleen en verkoop.

- Thuiszorgwinkel Den Haag, Betje Wolffstraat 140 - 146.  
Telefoon: 0800 - 2 88 77 66
- Thuiszorgwinkel Voorburg, Koningin Julianalaan 40.  
Telefoon: 0800 - 2 88 77 66
- Thuiszorgwinkel Rijswijk, Van Vredenburgplantsoen 1.  
Telefoon: 0800 - 2 88 77 66.

### Vangnet

De jeugdgezondheidszorg streeft naar een zo hoog mogelijk bereik van het aantal kinderen tot 4 jaar dat in de gemeente Den Haag woont. Om verschillende redenen kunnen sommige ouders het consultatiebureau onregelmatig, niet of niet meer bezoeken. Een jeugdverpleegkundige van Vangnet zal in deze situaties contact met deze ouders opnemen om de reden van het niet (meer) gebruikmaken van het consultatiebureau te bespreken. In overleg wordt bekeken hoe de diensten van het consultatiebureau opnieuw aangeboden kunnen worden.

### Samenwerking met derden

In alle gemeentes van Nederland komen Centra voor Jeugd en Gezin (CJG). Ouders, kinderen en jongeren tot 23 jaar kunnen bij de centra terecht met hun vragen over opvoeden en opgroeien. Deze bieden advies, ondersteuning en hulp op maat. Ook de gemeente Den Haag werkt aan de vorming van deze CJG's. Daarnaast nemen andere organisaties, zoals de Thuisbegeleiding en Bureau Jeugdzorg, deel aan het CJG. Deze organisaties kunnen dan hun aanbod bundelen en zo nog beter en sneller ondersteuning bieden bij de opvoeding. Soms worden kinderen in een gezamenlijk overleg tussen de organisaties besproken. Wanneer uw kind besproken wordt, wordt u daarvan op de hoogste gesteld.

## Algemene voorwaarden

### Geheimhouding en gegevensuitwisseling

U geeft aan de medewerkers van het consultatiebureau vertrouwelijke informatie. Misschien vraagt u zich wel eens af wat daar verder mee gebeurt? Bij Jong Florence gelden daarvoor de volgende regels, gebaseerd op landelijke wetgeving:

- De medewerkers van het consultatiebureau hebben een geheimhoudingsplicht.
- Binnen de organisatie mag slechts een beperkt aantal personen uw gegevens inzien en wel alleen degenen voor wie dat vanwege hun functie en de goede zorg aan uw kind noodzakelijk is.
- De medewerkers van het consultatiebureau zijn steeds meer werkzaam in een Centrum voor Jeugd en Gezin. Zij werken vanuit een gemeenschappelijke doelstelling, namelijk om de ontwikkeling en gezondheid van kinderen te bevorderen, waardoor relevante informatie over kinderen tussen professionals wordt uitgewisseld.
- Soms is het wenselijk de door u gegeven informatie uit te wisselen met personen buiten de organisatie, bijvoorbeeld met een huisarts of andere hulpverleners. Dit gebeurt zoveel mogelijk met uw toestemming en met inachtneming van de wettelijke kaders hiervoor.
- U kunt een schriftelijk verzoek indienen bij de manager van uw consultatiebureau om uw dossier in te zien. Wanneer u vindt dat hier foutieve gegevens in staan, hebt u het recht te vragen deze gegevens te veranderen.



### Klachtenregeling

Het kan voorkomen dat u een klacht heeft over onze diensten. Voor een goede behandeling hiervan is het belangrijk dat u ons vertelt wat uw klacht precies is. Wij hanteren een vastgesteld klachtenreglement.

U kunt de klacht het beste eerst bespreken met de betrokken medewerker. Bent u na dit gesprek nog niet tevreden dan kunt u met de manager van deze medewerker contact opnemen. Wanneer u dat wenst, kunt u de hulp inroepen van de klachtenfunctionaris. Wilt u meer informatie over onze klachtenregeling, vraag dan naar de aparte klachtenfolder op uw consultatiebureau.

### Klantenraadpleging

Jong Florence is geïnteresseerd in uw mening als klant. Daarom onderzoeken we regelmatig door middel van een vragenlijst wat u van onze zorgverlening op de consultatiebureaus vindt.

### Kosten

Aan het bezoek van het consultatiebureau, de huisbezoeken van de jeugdverpleegkundige en de vaccinaties zijn geen kosten verbonden. Voor cursussen kan een eigen bijdrage worden gevraagd.

### Overdracht gegevens en zorg na vier jaar

Als uw kind 4 jaar is neemt de Jeugdgezondheidszorg (JGZ) 4 tot 19 jaar van de Gemeentelijke Gezondheids Dienst (GGD) in Den Haag de zorg voor uw kind over. Het is belangrijk dat het team van de JGZ 4 tot 19 jaar op de hoogte is van de gegevens over de gezondheid en ontwikkeling van uw kind. Wij sturen daarom het (elektronisch) dossier naar hen door, tenzij u heeft aangegeven hiertegen bezwaar te hebben.

Als u verhuist naar een andere gemeente sturen wij met uw toestemming het dossier van uw kind door op verzoek van het consultatiebureau in uw nieuwe gemeente.

Indien u als ouder(s) of verzorger(s) bezwaar maakt tegen doorzending van gegevens van uw kind kunt u dit van tevoren bekend maken bij uw consultatiebureau. Wij zorgen er dan voor dat het dossier wordt opgeslagen in het archief van Jong Florence, waar het 15 jaar wordt bewaard.

### Informatielijn Den Haag

T 070 - 752 67 00

Voor alle vragen over verzorging, voeding en ontwikkeling van uw kind kunt u ons bellen van maandag tot en met vrijdag tussen 9.00 en 12.30 uur en tussen 13.00 en 16.30 uur.

U kunt uw vraag ook mailen naar: [infolijn@jongflorencia.nl](mailto:infolijn@jongflorencia.nl).





**jong  
florenc**

Dit is een uitgave van  
**Jong Florence**

Koningin Sophiestraat 120  
2595 TM Den Haag  
T 070 - 379 54 01  
[www.jongflorenc.nl](http://www.jongflorenc.nl)



Centrum  
**Jeugd & Gezin**  
Den Haag

Jong Florence is een onafhankelijke stichting voor jeugdgezondheidszorg. Vanuit 12 consultatiebureaus bevordert en beschermt Jong Florence de gezondheid en ontwikkeling van ruim 26.000 kinderen van 0 tot 4 jaar in Den Haag. Jong Florence maakt deel uit van Zorggroep Florence. Florence biedt thuiszorg, verzorgingshuiszorg, verpleeghuiszorg, advies en service in de regio Haaglanden.