



Gezinsadvies via social media: het nieuwe consultatiebureau

## Interview met Ivonne Plekkenpol over 110 jaar consultatiebureaus



Op 9 december 1901 werd het eerste consultatiebureau geopend in Den Haag. Vandaag, 110 jaar later zijn de consultatiebureaus een begrip in Nederland: vrijwel alle kinderen zijn er in hun vroegste jaren geweest. Sommige dingen zijn in die 110 jaar niet veranderd: zoals het meten en wegen. Andere zaken zijn juist wel heel anders, zegt directeur Ivonne Plekkenpol van jeugdgezondheidszorgorganisatie Jong Florence.

“Toen het consultatiebureau werd opgericht, was dat voor de armoedebestrijding en om ouders het te wijzen op het belang van hygiëne,” verteld Plekkenpol. “Vrij snel is het uitgegroeid tot een instituut waar gezondheidsadvies werd gegeven voor alle kinderen. En dat is nog steeds zo. Iedereen kent het consultatiebureau, het is eigenlijk een traditie om er met je kinderen heen te gaan. Dat maakt het ook bijzonder.”

### Wat is er anders geworden?

“Je ziet nu steeds meer vaders met hun kinderen bij het consultatiebureau. Twintig of dertig jaar geleden kwam dat niet voor - toen kwamen er alleen moeders. Ook zie je nu dat andere familieleden meekomen. Opa's en oma's, die het heel leuk vinden om te zien hoe dat nu gaat in het consultatiebureau. Maar ook vriendinnen en soms hele gezinnen. Het consultatiebureau is veel opener geworden en helemaal van deze tijd. De locatie is echt ingericht voor kinderen, met lichte kleuren en veel speelgoed. Peuters duiken over het algemeen gelijk de speelhoek in.

Anders is ook de communicatie tussen consultatiebureau medewerkers en ouders. Vroeger was het alleen eenrichtingsverkeer: de consultatiebureauarts of verpleegkundige vertelde de moeders wat ze moesten doen. Nu doen ze het meer samen: de arts of verpleegkundige zoekt het best passende advies bij de ouders.

### Welke invloed hebben de nieuwe communicatiemiddelen op het contact met de jonge ouders?

“De interactie met ouders is nu sneller. Vroeger maakten ze een afspraak en moesten de ouders een week wachten om een vraag te kunnen stellen. Nu willen ze per direct een antwoord, en dat kan ook. De telefoonlijnen waren er al en wij werken nu ook met internet, onder andere via Facebook en twitter. Al met

al zijn we nu bijna 24 uur beschikbaar.

Het gebruik van social media in de zorg staat in Nederland nog wel heel erg in de kinderschoenen. De uitdaging voor de zorgorganisaties is nu om ruimte te creëren voor nieuwe media, je moet er ook gelden voor heralloceren.

#### **Wat voegen de social media toe aan Jong Florence?**

Jong Florence heeft sinds kort een facebookpagina en wij chatten veel via twitter. Het leuke hiervan is dat we niet alleen maar informatie zenden, maar ook interactief bezig zijn. Zo kregen we onlangs via twitter een melding dat een telefoonlijn het niet deed. Daar zijn we onmiddellijk achteraan gegaan. Even later konden we melden wat het probleem was. En vervolgens keken we samen met ouders kijken hoe we elkaar toch konden bereiken. Maar we twitteren ook over activiteiten in de omgeving van Den Haag, bijvoorbeeld op de kinderboerderij of van natuurmonumenten. Zo kunnen we ook opvoed- en gezondheidsadviezen op een leuke verpakken.

#### **Hoe zie je de ontwikkeling van het consultatiebureau in de toekomst?**

Doordat er steeds meer communicatiemogelijkheden zijn, zal ook de vraag naar meer en ander contact toenemen. Ouders gaan de vorm kiezen en wij als zorgaanbieders hebben ons daarnaar te voegen. Vroeger was dat andersom. En dit is ook leuker: het vraaggericht werken prikkelt mijn ondernemingszin. De uitdaging is om steeds na te denken hoe we jonge ouders betrekken en betrokken houden bij het consultatiebureau.

Meer weten? Volg Jong Florence op Twitter via @JongFlorence of via Facebook.

Jong Florence en ActiZ hebben een film gemaakt in het kader van 110 jaar consultatiebureau.

