

**Zorgorganisatie 24-7 Zorg Om De Hoek B.V.**

Adres : Jan Luykenlaan 57  
: 2533JL 'S-GRAVENHAGE  
AGB-code : 75752633 thuiszorg  
Wtzi : 13010  
NZa-code : 300-2481  
ISO 9001:2015 : DEKRA certificaatnummer 2228018  
KvK-nummer : 65326164  
IBAN : NL57INGB0007231799



<b>Organisatie</b>	Zorgorganisatie 24-7 Zorg om de Hoek B.V. Jan Luykenlaan 57 2533 JL Den Haag
<b>Opgesteld door</b>	Mw. M. Boodoe / dhr. R.A.G. Marks
<b>Opgesteld datum</b>	12 februari 2025
<b>Betreft periode</b>	Januari 2024 t/m december 2024

# Kwaliteitsbeeld 2024

**Zorgorganisatie 24-7 Zorg Om De Hoek B.V.**

Adres : Jan Luykenlaan 57  
: 2533JL 'S-GRAVENHAGE  
AGB-code : 75752633 thuiszorg  
Wtzi : 13010  
NZa-code : 300-2481  
ISO 9001:2015 : DEKRA certificaatnummer 2228018  
KvK-nummer : 65326164  
IBAN : NL57INGB0007231799

**Introductie**

Zorgorganisatie 24-7 Zorg om de Hoek BV hecht veel waarde aan kwaliteit van zorg en het leren van externe feedback en prikkels. Al vanaf de oprichting van onze zorgorganisatie was het daarom een speerpunt een goed kwaliteitsbeleid te voeren. Besloten werd dit kwaliteitsbeleid op te bouwen met de kennis en ervaring van een bedrijfsadviseur van AdCase. De kers op de taart was het verkrijgen van het ISO certificaat op 30 juli 2018.

Vanaf dat moment wordt er gewerkt met een jaarlijks herhalende agenda waarbij de interne audit door een auditor van AdCase en de Externe ISO-audit door een auditor van DEKRA de twee belangrijke beoordelingsmomenten zijn. Maar ook wordt de verkregen feedback vanuit de cliënten en diens netwerk voor ons altijd al zeer waardevol beschouwd.

Het kwaliteitsbeleid werd in de loop der jaren, met behulp van feedback en leermomenten vanuit de audits, een voor onze kleine organisatie passend instrument gemaakt. Het geeft een goede en kritische kijk op de kwaliteit en processen binnen onze organisatie.

Om de feedback en leermomenten vanuit de audits en andere situaties effectief aan te pakken wordt binnen onze organisatie gebruik gemaakt van een verbeterregister en voor eventuele tekortkomingen wordt gewerkt met een plan van aanpak ter verbetering van dit specifieke onderdeel.

Met ingang van januari 2025 is er dus buiten de reeds gebruikelijke analyse- en kwaliteitsdocumenten nu ook gewerkt aan het "Kwaliteitsbeeld" die vanuit het "Generiek kompas" samen met de PREM verplicht gesteld is. Gezien onze kleinschalige organisatie veel minder dan 25 cliënten heeft wordt dit onderdeel met een transparantieverklaring voldaan. De PREM wordt wel jaarlijks uitgevoerd, maar is een vast onderdeel van het huidige ISO-kwaliteitsbeleid geworden. Kijkende naar ons huidige kwaliteitsbeleid lijkt een nieuw document als het "Kwaliteitsbeeld" een administratieve dubbeling te zijn. Bij de eerstvolgende interne audit zullen wij dan ook gaan bekijken of dit kan worden geïntegreerd met bijvoorbeeld de "Managementreview".

Het "Kwaliteitsbeeld" is opgesteld om vast te stellen of de praktijk beschikt over een werkend en doeltreffend kwaliteitsmanagementsysteem. Het bevat een terugblik en vooruitblik op de doelen van de organisatie ten aanzien van kwaliteit. De grondslagen voor dit "Kwaliteitsbeeld" zijn:

- Kwaliteitsmodel Instituut Nederlandse Kwaliteit
- ISO 9001:2015 certificatieschema
- Generiek Kompas "Samen werken aan kwaliteit van bestaan " 2024 (nieuw)

Bij de samenstelling hebben wij gebruik gemaakt van de handreiking Generiek Kompas.

**Zorgorganisatie 24-7 Zorg Om De Hoek B.V.**

Adres : Jan Luykenlaan 57  
: 2533JL 'S-GRAVENHAGE  
AGB-code : 75752633 thuiszorg  
Wtzi : 13010  
NZa-code : 300-2481  
ISO 9001:2015 : DEKRA certificaatnummer 2228018  
KvK-nummer : 65326164  
IBAN : NL57INGB0007231799

**Maatschappelijke context**

Met de start van het jaar 2023 was het voor ons duidelijk dat dit aan spannen jaar zou gaan worden. In de contextanalyse en stakeholdersanalyse werd hier ook al rekening mee gehouden. Het roer moest om. De jaren ervoor vielen wij onder de paraplu van Verbinden Met Zorg (VMZ) en leverden via deze stichting gecontracteerde zorg. Maar de zorgverzekeraars hielden vast aan het beleid dat minimaal 70% van de zorg geleverd moest worden door personeel in loondienst. Gezien VMZ een platform was voor kleinschalige organisaties en ZZP'ers kon hier niet aan worden voldaan en werd er geen overeenkomst meer afgesloten. Volgens ons een complete miskleun van de zorgverzekeraars waarbij de kleine zorgondernemer zwaar onderschat wordt.

Onze kleine zorgorganisatie ging dus zelfstandig verder als niet-gecontracteerde zorgverlener. Een overeenkomst met een zorgverzekeraar was voor ons niet mogelijk gezien wij op dat moment geen HBO-verpleegkundige in loondienst hadden. Wij maakte gebruik van twee onafhankelijk functionerende ZZP HBO-verpleegkundigen die per uur factureerden. Maar ook dit was voor de zorgverzekeraars niet voldoende. De kleinschaligheid van onze organisatie biedt door dit beleid weinig kansen. Wij hebben dit beleid regelmatig ervaren als ontmoedigingsbeleid. Maar de kracht van kleinschaligheid kan ook kansen bieden. Kleinschalig betekend ook snel, wendbaar en flexibel. Maar levert ook risico's, bijvoorbeeld het incasseringsvermogen wanneer het fout gaat. Het is van groot belang hier rekening mee te houden en voorbereid te zijn.

2023 kende ook een moment dat wij een nadrukkelijke keuze hebben gemaakt. Op de weg naar volledige zelfstandigheid zijn wij als organisatie maar 1 grote beer op de weg tegen gekomen. Dat was zorgverzekering MENZIS. Vanwege de opstelling van deze zorgverzekeraar tijdens de machtiging aanvraag en de onmogelijke eisen en communicatie die zij structureel via de cliënt lieten lopen in plaats van de zorgorganisatie of de HBO-verpleegkundige werden wij als zorgorganisatie gedwongen geen zaken meer te doen met MENZIS. Betrokken kwetsbare client die op dat moment de speelbal leek te worden van haar eigen zorgverzekeraar heeft nog voor onze keuze, uit eigen beweging, ook besloten de overstap te maken naar een andere zorgverzekeraar.

Intensief contact met netwerkpartners en stakeholders werd zeer belangrijk. Er moest rekening gehouden worden met de wisselende regels van de zorgverzekeraars. Maar, wij hadden twee zeer betrouwbare HBO-Verpleegkundigen die een juridisch dichtgetimmerde indicatie, evaluatie en begeleiding van het zorgproces als taak hadden. De verpleegkundigen (niveau 4) deden de zorg en begeleiding van de zorgmedewerkers 3 en 2.

En hiermee zijn wij vol vertrouwen 2023 ingegaan.

Onze doelstelling voor 2024 was wat meer overzichtelijker. Wij waren inmiddels gewend aan de contacten met de zorgverzekeraars, welke regelmatig een andere mening kregen en voor onverwachte situaties zorgden. Hierop voorbereid zijn hielp ons in het proces. Wij konden ons richten op een goede balans tussen medewerkers en cliënten. Wij hebben in 2024 een goede betrouwbare club mensen gehad. Vaste medewerkers die loyaal naar de organisatie waren, maar er ook met passie voor de cliënten waren. Door deze situatie hebben wij nadrukkelijk gekozen om het met deze club mensen te blijven doen. Uitbreiding van medewerkers is geen aandachtspunt geweest. Er werd nadrukkelijk gekozen altijd reservecapaciteit te hebben met betrekking tot de cliënten. Te veel cliënten zou mogelijk ten kosten gaan van de aandacht die wij als kleinschalige zorgonderneming voor hen willen hebben. Er moet altijd ruimte zijn voor dat stapje extra. Ook wilden wij de belofte van de vaste zorgmedewerkers bij de client niet loslaten. Juist dit is altijd een onderwerp geweest waar onze cliënten een fijn gevoel bij kregen.

## Zorgorganisatie 24-7 Zorg Om De Hoek B.V.

Adres : Jan Luykenlaan 57  
: 2533JL 'S-GRAVENHAGE  
AGB-code : 75752633 thuiszorg  
Wtzi : 13010  
NZa-code : 300-2481  
ISO 9001:2015 : DEKRA certificaatnummer 2228018  
KvK-nummer : 65326164  
IBAN : NL57INGB0007231799



Voor het jaar 2024 werd in het jaarplan de aandacht gezet op de hieronder vermelde onderdelen:

- Een gezonde verhouding tussen Fte's en cliënten.
- De samenwerking met de huisartsenpraktijk intensiveren nu onze organisatie een eigen gediplomeerde POH-Ouderen in dienst had. De huisarts hoorde de feedback van zijn patiënten waardoor ook hij wist dat kwaliteit van zorg bij ons prio 1 blijft.
- De naamsbekendheid in keten en netwerk. Met dank aan de intensieve samenwerking met de huisarts en het alsmaar uitbreidende netwerk hebben wij toegang gekregen (wijk)MDOS, casusoverleg enz. Dit had een zeer positieve uitwerking op de kwaliteit van zorg voor onze cliënten. Met bovenstaande ontwikkeling zijn wij ons in 2024 steeds meer gaan richten op de groeiende groep kwetsbare ouderen.

### Het open gesprek (bouwsteen 1)

Het cliënttevredenheidsonderzoek wordt jaarlijks gedaan middels de PREM vragenlijst. Gezien het feit dat onze organisatie ruim onder de 25 respondenten zit voeren wij dit onderzoek uit in eigen beheer en vragen elke client ook een beoordeling in te vullen op [www.zorgkaartnederland.nl](http://www.zorgkaartnederland.nl). Dit laatste onderdeel blijft echte achter. Voor ons is de reden hiervan echter zeer helder gezien wij ons sterk hebben gericht op de kwetsbare ouderen, welke regelmatig contactarm zijn (vaak geen partner en familie) en een zeer klein of zelfs geheel geen maatschappelijk netwerk om zich heen hebben. Zij zijn gezien hun hoge leeftijd meestal niet in bezit van een computer of smartphone.

Zowel het CTO als de score op [www.zorgkaartnederland.nl](http://www.zorgkaartnederland.nl) geven ook voor 2024 een positief beeld. De cliënten waarderen de geleverde zorg en onze medewerkers. De vaste zorgmedewerkers en de warme contacten met de cliënten zijn voor zowel de cliënten als zorgmedewerkers van groot belang. Wij geven de zorgmedewerker de vrijheid om een stapje extra voor onze cliënten te doen. Voor hen hebben wij maar 1 telefoonnummer waar zij met al hun vragen terecht kunnen 24-7.

Gezien veel van onze cliënten niet of nauwelijks een netwerk hebben wanneer zij in zorg komen hechten wij erg veel waarde aan de betrokkenheid van de personen die dit willen en kunnen. Met goedkeuring van de client worden zij een volwaardige gesprekspartner en worden daar waar mogelijk ook direct betrokken bij de zorg.

Het cliënten tevredenheidsonderzoek van 2024 werd als separaat document uitgewerkt.

Onze organisatie/medewerkers zet(ten) regelmatig een stapje extra voor de cliënten of diens netwerk. Onze zorgmedewerkers worden hierin ook gemotiveerd en ondersteund. Dit resulteerde in 2024 tot een triest maar tegelijk ook warme gebeurtenis. Een van onze cliënten kwam na vijf jaar strijd met zijn ziekte te overleiden. Het was een alleenstaande kwetsbare oudere zonder familie of sociaal netwerk. Zijn enige contact was een huisvriendin van hoge leeftijd. Kinderen en ex-vrouw waren ruim 50 jaar geleden uit zijn leven verdwenen en contact is er nimmer meer geweest. Onze organisatie heeft hier de laatste wens van de client in vervulling laten gaan: "Help haar aub als ik dood ben?". En dit hebben wij gedaan. Een mooie kleinschalige begrafenis met een zeer warme toespraak van zijn huisvriendin. Gedurende het gehele proces heeft zij hulp vanuit onze organisatie gehad. Ook voor onze medewerkers was dit een waardevol moment. Als organisatie zijn wij trots dit extra's te hebben kunnen doen en zullen in de toekomst onze medewerkers in soortgelijke gevallen altijd de ruimte geven. Wij zien dit als onze zorg- en morele plicht.

**Zorgorganisatie 24-7 Zorg Om De Hoek B.V.**

Adres : Jan Luykenlaan 57  
: 2533JL 'S-GRAVENHAGE  
AGB-code : 75752633 thuiszorg  
Wtzi : 13010  
NZa-code : 300-2481  
ISO 9001:2015 : DEKRA certificaatnummer 2228018  
KvK-nummer : 65326164  
IBAN : NL57INGB0007231799

**Het bouwen van netwerken (bouwsteen 2)**

Wij zijn als kleine zorgorganisatie zeer actief betrokken bij een huisartsenpraktijk in ons werkgebied. Via onze gediplomeerde POH-ouderen maken wij deel uit van de verschillende MDO's en hebben hierdoor een groot netwerk opgebouwd.

Door de samenwerking met andere organisaties hebben wij toegang tot hun kennis en expertise. Voor onze zorgmedewerkers is dit netwerk dan ook een kennisinstrument.

Onze grootste doelgroep de kwetsbare ouderen hebben regelmatig voordeel bij onze samenwerking met en betrokkenheid bij de netwerkpartners. Met name de toegang tot de MDO's geeft snel inzicht vanuit verschillende invalshoeken over een ziektebeeld en maakt het zorgplan compleet en efficiënt.

**Het werk organiseren (bouwsteen 3)**

Onze zorgmedewerkers zijn gediplomeerd en de kennis wordt jaarlijks op pijl gehouden met bijscholing en training. 50% van onze medewerkers zijn gediplomeerd verpleegkundige niveau 4. Vanuit onze eigen organisatie is er momenteel een medewerker in opleiding als HBO-verpleegkundige.

Verder hebben wij een warme samenwerking met twee ZZP HBO-verpleegkundigen. Zij zijn dagelijks beschikbaar voor vragen, evaluaties van zorg(plannen) of andere vraagstukken. Ter aanvulling hiervan kan er ook een beroep worden gedaan op het netwerk dat wij via de huisarts hebben opgebouwd. Een deel van het MT is ook actief op de werkvloer. Er is hierdoor een zeer laagdrempelige structuur ontstaan waarbij de zorgmedewerkers elk onderwerp snel bespreekbaar kunnen maken. Doordat er in onze kleinschalige zorgorganisatie verder geen bureaucratische barrières worden opgeworpen met verschillende afdelingen en werkafspraken kunnen wij ook snel tot de kern van de zaak komen en is een oplossing meestal ook zeer snel gevonden.

Wij zien onze organisatie als een lerende organisatie en vragen de medewerkers ook echt mee te denken en eventuele knelpunten bespreekbaar te maken. Dit hoeft niet te wachten tot er een teambespreking is. Waarom wachten als er direct naar een oplossing gezocht kan worden.

**Leren en ontwikkelen (bouwsteen 4)**

Zoals in de inleiding uitgebreid staat omschreven is onze organisatie vanaf 30 juli 2018 in het bezit van het ISO certificaat. De weg ernaartoe en de jaarlijkse interne en externe ISO-audits zien wij als een zeer belangrijk ijkpunt waarbij wij gevraagd en ongevraagd waardevolle feedback krijgen. Wij zien deze feedback als waardevolle lessen welke onze organisatie doorlopen in ontwikkeling zet.

Maar 1 ding is voor onze organisatie een vastgeankerd feit. Wij willen de client en de zorg altijd boven de groei zetten met een gezonde rendabele mix van medewerkers en cliënten.

Momenteel heeft onze organisatie een HBO-verpleegkundige in opleiding, zodra deze studie is afgerond menen wij te voldoen aan de eisen van de meeste zorgverzekeraars. Wij zullen dan ook nog eens gaan proberen om zorgcontracten af te sluiten.

**Reflectie op kwaliteit**

Resultaten meting clientervaringen en mantelzorgers

Over de periode 2024 hebben wij vier cliënten waarvan er twee al langdurig in zorg zijn de vragenlijst PREM wijkverpleging laten invullen. De resultaten zijn uitgebreid weergegeven in bijlage 1.

**Zorgorganisatie 24-7 Zorg Om De Hoek B.V.**

Adres : Jan Luykenlaan 57  
: 2533JL 'S-GRAVENHAGE  
AGB-code : 75752633 thuiszorg  
Wtzi : 13010  
NZa-code : 300-2481  
ISO 9001:2015 : DEKRA certificaatnummer 2228018  
KvK-nummer : 65326164  
IBAN : NL57INGB0007231799

**Perspectief naar volgend jaar**

Voor het komend jaar werken wij er, net als de voorgaande jaren, aan om aan al de regel en wetgeving te voldoen. Verder blijven wij actief in ons netwerk en streven naar het handhaven van een gezonde mix van cliënten en medewerkers, waarbij er altijd net iets meer ruimte voor de cliënten beschikbaar moet zijn. Met deze ruimte zijn wij in staat om ook in 2025 persoonsgerichte zorg te leveren en kunnen wij altijd weer dat ene stapje extra voor onze client doen.

Voor de medewerker, de client en dienst netwerk hebben wij een laagdrempelige organisatie. Dit willen wij ook zo houden. Wij gunnen onze cliënten geen efficiënt gegeven massaproduct maar de persoonlijke en warme zorg die onze kwetsbare ouderen verdienen.

In de missie en visie van Zorgorganisatie 24-7 Zorg om de Hoek B.V. wordt gesteld dat de cliënt zo lang als mogelijk de regie over zijn eigen leven dient te houden, al de culturen en religies gerespecteerd dienen te worden en er wordt gewerkt met maximaal 2 handen aan bed. Een 3<sup>e</sup> medewerker wordt altijd vooraf voorgesteld door een bekend gezicht en alleen maar ingezet in overmachtsituaties. Dat zijn de beloften waar onze huidige en toekomstige cliënten ons aan mogen houden.

**Zorgorganisatie 24-7 Zorg Om De Hoek B.V.**

Adres : Jan Luykenlaan 57  
 : 2533JL 'S-GRAVENHAGE  
 AGB-code : 75752633 thuiszorg  
 Wtzi : 13010  
 NZa-code : 300-2481  
 ISO 9001:2015 : DEKRA certificaatnummer 2228018  
 KvK-nummer : 65326164  
 IBAN : NL57INGB0007231799



## Clïënt tevredenheid onderzoek 2024 Zorgorganisatie 24-7 Zorg om de Hoek B.V.

Jaarlijks moet elke zorgorganisatie de zogenaamde PREM uitvoeren. De PREM is een landelijk afgestemde meetmethode om patiëntervaringen te meten. Een PREM is een (korte) vragenlijst die cliënten invullen waarin wordt gevraagd hoe patiënten hun zorg (hebben) ervaren. Gezien wij minder dan 10 zorgverleners en minder dan 25 respondenten hebben door een klein cliëntenbestand, hoeven wij de data vanuit de PREM niet aan te leveren aan het Zorginstituut Nederland, maar mogen wij voldoen met het invullen van een verklaring.

Wel zijn wij verplicht de PREM uit te voeren. Gezien wij met ingang van 2025 wel een “Kwaliteitsbeeld” moeten aanleveren werd besloten een korte uitwerking als bijlage te voegen.

Wij hebben in oktober 2024 zes vragenlijsten onder onze cliënten verspreid. Van deze vragenlijsten werden er vier (4) ingevuld en retour ontvangen

Hieronder werden de verkregen antwoorden en feedback samengebracht

### De volgende vragen gaan over uw ervaring met de zorgverleners. Denk hierbij aan de afgelopen maanden.

Kruis het antwoord aan dat u wilt geven. 1 = zeer zeker niet; 10 = zeer zeker wel

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	gem
Krijgt u zorg van vaste zorgverleners?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4	10
Komen de zorgverleners op de afgesproken tijd?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	1	2	9,2
Nemen de zorgverleners uw wensen mee bij het bepalen van de zorg?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	3	9.7
Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	3	9.7
Behandelen de zorgverleners u met aandacht?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4	10
Voelt u zich op uw gemak bij de zorgverleners?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	3	9.5
Heeft u vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4	10
Houden de zorgverleners in de gaten hoe het met uw gezondheid gaat?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3	10
Kunt u met de hulp van de zorgverleners beter omgaan met uw ziekte of aandoening?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	9

**Bovengenoemde onderdelen geven een gemiddelde beoordeling van 9.6**

**Zorgorganisatie 24-7 Zorg Om De Hoek B.V.**

Adres : Jan Luykenlaan 57  
: 2533JL 'S-GRAVENHAGE  
AGB-code : 75752633 thuiszorg  
Wtzi : 13010  
NZa-code : 300-2481  
ISO 9001:2015 : DEKRA certificaatnummer 2228018  
KvK-nummer : 65326164  
IBAN : NL57INGB0007231799

**Zou u deze zorgaanbieder aanbevelen bij andere mensen met dezelfde aandoening of gezondheidsklachten? En welk cijfer geeft u daar aan?**

0 zeer waarschijnlijk niet

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10 zeker wel

**Wat kan er volgens u beter in de zorgverlening?**

- Niet nodig
- Alles is goed

**Waarover bent u zeer tevreden wat betreft de zorgverlening?**

- De hulp zorgt voor de katheter
- U helpt mij goed
- Aardige zorgverleners
- Goede communicatie

**REACTIE:**

Van de uitgedeelde vragenlijsten

Wij zijn erg blij met deze behaalde resultaten van deze PREM. Wij kregen over het geheel gezien een gemiddelde score van een 9.6. Een cijfer om trots op te zijn.

Ondanks dit mooie resultaat blijven wij werken aan verbetering van zorg en veilig werkrelatie voor cliënten en zorgverleners.