



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
*Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport*

Rapport van het inspectiebezoek
aan Stichting Vilente Thuiszorg
team Renkum-Oosterbeek
in Doorwerth op 1 juni 2022

Utrecht, september 2022

V2043047

Inhoud

1	Inleiding 4
1.1	Taak Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd 4
1.2	Onderzoeksmethode 4
1.3	Aanleiding bezoek 4
1.4	Schets thuiszorgorganisatie 5
2	Conclusie 6
2.1	Wat gaat goed 6
2.2	Wat kan beter 6
2.3	Wat moet beter Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
2.4	Conclusie bezoek 6
3	Wat zijn de vervolgacties 7
3.1	De vervolgactie die de inspectie van Stichting Vilente Thuiszorg verwacht 7
3.2	Vervolgacties van de inspectie 7
4	Resultaten 8
4.1	Thema 1 – cliënt centraal 8
4.2	Thema 2 – integrale zorg 10
4.3	Thema 3 – veilige zorg thuis 11
4.4	Thema 4 – professionele autonomie van de wijkverpleegkundige 15
4.5	Thema 5 – sturen op kwaliteit 16
Bijlage	Geraadpleegde documenten 19

1 Inleiding

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd heeft op 1 juni 2022 een aangekondigd bezoek gebracht aan Stichting Vilente Thuiszorg (Vilente Thuiszorg) in Doorwerth, team Renkum-Oosterbeek.

Het doel van het inspectiebezoek was om een oordeel te geven over de kwaliteit en veiligheid van de zorg die Vilente Thuiszorg levert aan cliënten thuis. In dit rapport beschrijft de inspectie de bevindingen en het oordeel. Indien nodig geeft de inspectie aan welke maatregelen van Vilente Thuiszorg worden verwacht naar aanleiding van deze bevindingen.

1.1 Taak Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd

De inspectie bewaakt en bevordert de kwaliteit en veiligheid van zorg. De inspectie ziet erop toe of de zorgaanbieder de zorg geeft zoals is voorgeschreven in wetten, veldnormen, professionele standaarden en in het veld vastgestelde kwaliteitskaders. De verwachtingen en behoeften van patiënten en cliënten zijn daarbij een belangrijk uitgangspunt. De inspectie gaat in het toezicht uit van vertrouwen in de intrinsieke motivatie van zorgaanbieders om de best mogelijke zorg te verlenen.

1.2 Onderzoeksmethode

Tijdens het inspectiebezoek gebruikte de inspectie een toezichtinstrument gebaseerd op het toetsingskader 'Toezicht op Wijkverpleging'¹. Het toetsingskader bevat de volgende thema's:

1. cliënt centraal
2. integrale zorg
3. veilige zorg thuis
4. professionele autonomie van de wijkverpleegkundige
5. sturen op kwaliteit.

Het inspectiebezoek was van tevoren aangekondigd en bestond uit de volgende onderdelen:

- meelopen met zorgverleners bij diverse zorgmomenten;
- gesprekken met cliënten (en hun mantelzorgers) en inzage cliëntdossiers;
- gesprek met de voorzitter raad van bestuur, team manager thuiszorg en een afvaardiging van het team;
- gesprek met de wijkverpleegkundige, casemanager dementie en andere zorgverleners;
- gesprek met de voorzitter van het cliëntplatform;
- gesprek met zorgverleners;
- inzage vier dossiers op teamkantoor;
- terugkoppeling van de bevindingen door de inspectie.

1.3 Aanleiding bezoek

De inspectie bezoekt Vilente Thuiszorg om zich een beeld te vormen van de kwaliteit en veiligheid van de geboden zorg.

De inspectie bezocht in 2019 een intramurale locatie van Vilente. De inspectie wil dit opgedane beeld graag verbreden met een bezoek aan de extramurale zorg die Vilente biedt.

¹ Het toetsingskader staat op www.igj.nl.

1.4 Schets thuiszorgorganisatie

Vilente

Vilente biedt verpleeghuiszorg, verzorging, thuiszorg en dagactiviteiten, aan (overwegend) ouderen in de omgeving Ede, Wageningen en Renkum. Vilente heeft negen woonzorglocaties, een expertisecentrum Mooi-Land voor tijdelijk verblijf, revalidatiezorg en drie regioteams die thuiszorg bieden.

Er is een eenhoofdige raad van bestuur, die het managementteam aanstuurt. Het managementteam bestaat uit drie regiomanagers, een manager behandeling/transmurale zorg, een manager wonen, een manager finance en control, een manager ICT, een manager HR, een eerste geneeskundige en een bestuurssecretaris.

Er is een raad van toezicht bestaande uit zes leden.

Vilente Thuiszorg

Vilente Thuiszorg is ingedeeld in drie regio teams. De teams hebben ieder een eigen werkgebied in de regio's Ede, Wageningen en Oosterbeek.

Vilente Thuiszorg valt onder de verantwoordelijkheid van de manager behandeling/transmurale zorg. Een teammanager thuiszorg stuurt de regio teams aan. Daarnaast biedt een teamcoach ondersteuning aan de teams op het gebied van teamontwikkeling en samenwerking. De teams roosteren en plannen zelf.

Daarnaast maakt een casemanager dementie onderdeel uit van het thuiszorg team. Een verpleegkundige kwaliteit en innovatie (VKI) is verbonden aan alle teams en onder andere verantwoordelijk voor de coördinatie en analyse van meldingen.

Vilente Thuiszorg verleent op de dag van het bezoek zorg aan 244 cliënten. Het merendeel van deze cliënten ontvangt zorg op basis van een Zvw-indicatie (Zorgverzekeringswet). Ongeveer 20 cliënten ontvangen zorg op basis van een Wlz-indicatie (Wet langdurige zorg).

De nachtzorg vindt plaats in samenwerking met andere (thuis-)zorgaanbieders in de regio, de zogenoemde 'Coalitie nachtzorg'.

Team Renkum-Oosterbeek

Dit inspectiebezoek richt zich specifiek op thuiszorgteam Renkum-Oosterbeek. In dit team werken in totaal 15 zorgverleners: twee wijkverpleegkundigen deskundigheidsniveau zes, drie verpleegkundigen deskundigheidsniveau vier, negen verzorgende IG deskundigheidsniveau drie en een helpende deskundigheidsniveau twee plus in opleiding tot verzorgende IG.

Covid-19

In de afgelopen periode heeft Vilente Thuiszorg in meer of mindere mate te maken gehad met de gevolgen van het coronavirus. Vilente volgde hierin de landelijke richtlijnen die zij vertaalden naar Vilente beleid, waarmee er maatwerk verricht kon worden. In het Jaarverslag 2021 schrijft Vilente dat toepassing van dit maatwerk in overleg met de regio's, cliëntvertegenwoordigers, ondernemingsraad en de professionele adviesraad plaatsvond.

Vilente richtte op de locatie Mooi-Land een Corona Care Centrum (CCC) in. Dit was nodig om de druk op ziekenhuizen en verpleeghuizen te verlichten. Inmiddels is dit volledig afgeschaald.

In de verschillende gesprekken komt naar voren dat er steeds voldoende persoonlijke beschermingsmiddelen voorhanden waren voor de zorgverleners. Zorgverleners vertellen en de inspectie ziet tijdens het meelopen van zorgroutes, dat zorgverleners mondkapjes gebruiken als zij zorg bieden aan cliënten thuis.

2 Conclusie

In dit hoofdstuk geeft de inspectie haar conclusie. Hierin staat hoe de inspectie de door Vilente Thuiszorg geleverde zorg beoordeelt. Een toelichting op de scores per norm staat in hoofdstuk 4. In dat hoofdstuk beschrijft de inspectie op basis van welke bevindingen zij de scores op de normen geeft.

2.1 Wat gaat goed

Cliënten van Vilente Thuiszorg kunnen ervan op aan dat zorgverleners hen zorg bieden, afgestemd op hun voorkeuren en behoeften. Zorgverleners hebben oog voor de kwaliteit van leven van cliënten en houden rekening met hun wensen. Hierbij stimuleren zij de eigen regie van cliënten zoveel als mogelijk. De cliënten waarderen de zorg die ze van Vilente Thuiszorg ontvangen.

Zorgverleners werken vanzelfsprekend samen met allerlei disciplines uit het lokale zorgnetwerk. Ook onderling werken zorgverleners methodisch samen, wat tot uiting komt in het cliëntdossier. Vilente Thuiszorg zorgt voor voldoende en bewaamde zorgverleners, passend bij de zorgvraag van de cliënten.

Het bestuur van Vilente Thuiszorg gebruikt informatie om de kwaliteit en veiligheid van de zorg voortdurend te verbeteren. Zij betreft de teams hierbij en stimuleert de zorgverleners tot reflectie en leren van elkaar. Zorgverleners staan open om te leren en te verbeteren en ervaren een werksfeer waarin zorgverleners elkaar kunnen aanspreken.

2.2 Wat kan beter

Zorgverleners betrekken mantelzorgers bij de zorg voor de cliënten. Echter, het vastleggen van afspraken over deze inzet van en samenwerking met mantelzorgers kan concreter. Vilente Thuiszorg kan in de dossiers nog beter zichtbaar maken welke rol de mantelzorger heeft in relatie tot de cliënt. Ook kan Vilente Thuiszorg beter aansluiten bij de behoeften van cliënten en mantelzorgers als het gaat om toegang tot cliëntgebonden informatie. Bijvoorbeeld door meer aandacht te geven aan het gebruik van het cliëntportaal.

Vilente richt zich bij de toepassing van de Wet zorg en dwang (Wzd) nog vooral op haar intramurale locaties. Vilente kan de toepassing van de Wzd bij cliënten in de thuissituatie verder verbeteren.

2.3 Conclusie bezoek

Vilente Thuiszorg voldoet volledig aan dertien van de zeventien getoetste normen. Aan vier van de getoetste normen voldoet zij grotendeels.

Uit de bevindingen blijkt dat Vilente Thuiszorg investeert in de kwaliteit van de zorgverlening en in een goede organisatie van de zorg.

Het bestuur en de zorgverleners stellen zich toetsbaar, transparant en lerend op. De bestuurder geeft in diens reactie op het conceptrapport aan de verbeterpunten te herkennen en hierop actie te ondernemen. De inspectie heeft op dit moment vertrouwen in de manier waarop Vilente Thuiszorg stuurt op de kwaliteit en veiligheid van de zorg.

3 Wat zijn de vervolgacties

In dit hoofdstuk staat wat de inspectie van Vilente Thuiszorg verwacht. Daarna geeft de inspectie weer wat zij zal doen naar aanleiding van dit bezoek.

3.1 De vervolgactie die de inspectie van Vilente Thuiszorg verwacht

Een zorgaanbieder moet voldoen aan de normen uit wet- en regelgeving en veldnormen.

3.2 Vervolgacties van de inspectie

De inspectie vertrouwt erop dat de zorgaanbieder verbetermaatregelen neemt op de punten waar de geboden zorg niet volledig aan de normen voldeed. De inspectie gaat ervan uit dat de informatie in hoofdstuk 4 hiervoor voldoende handvatten biedt.

De inspectie verwacht dat de zorgaanbieder controleert of de zorg die overige thuiszorgteams bieden, ook aan alle getoetste normen voldoet. De inspectie verwacht dat de zorgaanbieder zo nodig ook daar passende maatregelen treft.

De inspectie sluit hierbij het inspectiebezoek af. Dit betekent dat de inspectie Vilente Thuiszorg voorlopig niet opnieuw bezoekt. Als de inspectie signalen krijgt dat de kwaliteit en de veiligheid van de zorg niet op orde is, kan zij opnieuw op bezoek komen.

4 Resultaten

Dit hoofdstuk beschrijft per thema de normen, het oordeel en de bevindingen.

De inspectie beoordeelt de normen op een vierpuntschaal. De kleuren van de vierpuntschaal hebben de volgende betekenis:

- Donkergroen: De organisatie **voldoet aan de norm**. De inspectie constateert op deze norm alleen positieve punten.
- Lichtgroen: De organisatie **voldoet grotendeels aan de norm**. De inspectie constateert op deze norm veelal positieve punten.
- Geel: De organisatie **voldoet grotendeels niet aan de norm**. De inspectie constateert op deze norm overwegend negatieve punten.
- Rood: De organisatie **voldoet niet aan de norm**. De inspectie constateert op deze norm nauwelijks tot geen positieve punten of een ernstige bevinding.
- Blauw: De norm is **niet** getoetst.

4.1 Thema 1 – cliënt centraal

De cliënt ervaart dat de zorg thuis aansluit bij zijn behoefte en bijdraagt aan de kwaliteit van leven.

Norm 1.1

De cliënt krijgt zorg die aansluit bij zijn actuele zorgbehoeften.

Volgens de inspectie **voldoet Vilente Thuiszorg** aan deze norm.

Cliënten vertellen dat de zorg die Vilente Thuiszorg biedt aansluit bij hun behoeften. Een cliënt vertelt dat hij eerst zowel 's ochtends als 's avonds zorg kreeg. De zorg die hij 's avonds kreeg is nu gestopt, omdat deze is overgenomen door zijn partner. Dit was de wens van de cliënt en zijn partner. Een andere cliënt kreeg eerst dagelijks zorg na haar operatie. De inspectie hoort van de cliënt dat in samenspraak met de zorgverleners de dagelijkse zorg is afgebouwd naar drie dagen, op wens van de cliënt.

Zorgverleners vertellen aan de inspectie dat zij regelmatig controleren of de zorg nog aansluit bij de actuele zorgbehoeften. Zij doen dit aan de hand van de rapportages en de (risico)signaleringen. Zo leest de inspectie in het zorgdossier van een cliënt over een verhoogd risico op het ontstaan van vochtophoping in de benen. De cliënt krijgt hiervoor hulp bij het aantrekken van steunkousen, omdat hij hier zelf niet voldoende kracht voor heeft in de armen. In het zorgplan leest de inspectie vervolgens dat zorgverleners bij deze cliënt alert zijn op gewichtstoename en een verhoogd risico op het ontstaan van wondjes.

Ook bij ongeplande zorgmomenten kunnen cliënten rekenen op de hulp van Vilente Thuiszorg. Zo hoort de inspectie van een cliënt die alarmeerde vanwege lekkage van zijn stoma. De cliënt vertelt dat hier adequaat op gereageerd is en er snel een zorgverlener thuis langs kwam om dit probleem te verhelpen.

Norm 1.2

De cliënt krijgt zorg die bijdraagt aan kwaliteit van leven.

Volgens de inspectie **voldoet Vilente Thuiszorg** aan deze norm.

De inspectie hoort in gesprek met zorgverleners dat zij rekening houden met wat cliënten belangrijk vinden en dat zij cliënten stimuleren in hun zelfredzaamheid. Een cliënt vertelt dat hij voorheen hulp kreeg met het uitdoen van zijn steunkous. De inspectie hoort van de partner van de cliënt dat zij deze zorg heeft overgenomen. Op deze manier komt er alleen een zorgverlener in de ochtend en geeft het echtpaar aan in de avond niet afhankelijk te zijn van wanneer de thuiszorg komt.

De inspectie hoort van cliënten dat zij zorg krijgen van een overwegend vast team van zorgverleners. Zij vertellen dat zij zorg krijgen van een vast aantal zorgverleners en een enkele keer een nieuwe medewerker. De cliënten vertellen de inspectie dat de zorgverleners hen goed kennen.

De wijkverpleegkundige vertelt ook te anticiperen op het tijdig voeren van een Advanced Care Planning (ACP)-gesprek. Om zodoende met de cliënt mee te denken en tijdig een plan klaar te hebben met wensen in de laatste levensfase. Bij zo'n ACP-gesprek zijn de cliënt en diens familie of contactpersoon, de huisarts en wijkverpleegkundige aanwezig.

Tijdens dossierinzage ziet de inspectie dat zorgverleners uitvraag doen naar wat de cliënt belangrijk vindt in de dagelijkse zorg. Zo leest de inspectie bijvoorbeeld: 'er verzorgd uitzien, zorgvuldige stoma zorg, en graag weten wanneer jullie komen'. Ook leest de inspectie over hobby's en interesses van de cliënt zoals bijvoorbeeld tuinieren of knutselen in de eigen garage. Een zorgverlener vertelt de cliënt dan ook geregeld in de tuin of garage aan te treffen als zij langskomt voor het zorgmoment.

Norm 1.3

De cliënt krijgt de hulp en gelegenheid om zo veel mogelijk zelf de regie te voeren over de zorg thuis, de wijkverpleging sluit daarop aan.

Volgens de inspectie **voldoet Vilente Thuiszorg grotendeels** aan deze norm.

De inspectie hoort van cliënten en de zorgverleners dat cliënten inspraak hebben in de zorg die zij ontvangen. Cliënten vertellen dat de zorgverleners met hen overleggen over hun zorgbehoefte. De inspectie ziet in zorgplannen dat zorgverleners deze met de cliënt en/of diens eerste contactpersoon bespreken en de cliënt laten tekenen voor akkoord.

Vilente Thuiszorg maakt gebruik van een elektronisch cliëntdossier (ECD). Dit ECD is gekoppeld aan een beveiligd systeem waarmee cliënten zelf inzage hebben in het eigen zorgdossier, zo vertellen diverse gesprekspartners. De zorgverleners vertellen dat niet alle cliënten het prettig vinden om met dit systeem te werken. De inspectie hoort van cliënten dat zij wisselend gebruik maken van de toegang tot het eigen zorgdossier. Een enkele cliënt geeft aan het te ingewikkeld te vinden om hiermee te werken en daarom het eigen zorgdossier niet in te zien. Zijn partner geeft daarentegen wel aan behoefte te hebben om te weten wanneer de zorgverleners langskomen. Andere cliënten die de inspectie spreekt vertellen graag gebruik te maken van het systeem en zien het eigen zorgdossier wel in.

4.2 Thema 2 – integrale zorg

De cliënt krijgt afgestemde zorg thuis.

Norm 2.1

De wijkverpleging werkt samen/stemt af met de informele zorgverleners van de cliënt.

Volgens de inspectie **voldoet Vilente Thuiszorg grotendeels** aan deze norm.

Zorgverleners vertellen dat zij bij de organisatie en uitvoering van de zorg, rekening houden met de mogelijkheden en wensen van mantelzorgers. Zij vertellen mantelzorgers actief te betrekken bij de zorg. Ook vragen zorgverleners naar het sociale netwerk van de cliënt. De wijkverpleegkundige vertelt dat zij bij de indicatiestelling specifiek aandacht heeft voor de mogelijke inzet en de belastbaarheid van de mantelzorgers. Ook zorgverleners vertellen aandacht te hebben voor (mogelijke) overbelasting van mantelzorgers. Zij signaleren en bespreken dit in ieder geval tijdens de halfjaarlijkse zorgplanbespreking. Zorgverleners vertellen eventuele (over)belasting ook eerder te bespreken en hierop waar nodig actie te ondernemen. Zo vertelt een zorgverlener dat zij, in samenspraak met andere disciplines, voor een cliënt met spoed een opname in een verpleeghuis regelde. Deze cliënt met dementie werd volledig verzorgd door zijn partner. Toen deze partner plotseling ernstig ziek werd en veelvuldig in het ziekenhuis moest verblijven, kon de cliënt niet langer zelfstandig thuisblijven.

Toch leest de inspectie in het cliëntdossier weinig informatie over concrete afspraken met mantelzorgers. De inspectie ziet dat in verschillende cliëntdossiers de rol van de mantelzorger niet of beperkt staat beschreven. Zo hoort de inspectie in gesprek met een echtgenote dat zij niks met de zorg rondom het urostoma kan doen, omdat zij slecht zicht heeft. Wel geeft zij aan alle afspraken te regelen voor de bezoeken aan het ziekenhuis. De inspectie ziet hierover geen concrete afspraken terug in het dossier. De inspectie ziet dat in het zorgdossier onder het kopje: 'wat willen de mantelzorgers?' wel het sociale netwerk van de cliënt beschreven is, maar niet welke rol zij hebben in relatie tot de cliënt.

Norm 2.2

De cliënt ontvangt integrale zorg doordat de wijkverpleging als team samenwerkt.

Volgens de inspectie **voldoet Vilente Thuiszorg grotendeels** aan deze norm.

Zorgverleners vertellen dat zij de zorg rondom de cliënt onderling afstemmen. Zorgverleners vertellen dat zij als team samenwerken, er zijn voor elkaar en elkaar ondersteunen. Zij geven aan hiervoor verschillende manieren te hebben, zoals het laagdrempelig hulp vragen bij elkaar, communicatie via de rapportages in het zorgdossier van de cliënt en de werkoverleggen. Het team communiceert niet-clieëntgebonden zaken met elkaar via een app. Een zorgverlener vult aan dat ook het intranet van Vilente een belangrijke informatiebron is. Op het intranet worden regelmatig informatie berichten geplaatst. Van verschillende zorgverleners hoort de inspectie dat ze elkaar proactief informeren en elkaar ondersteunen in zorgactiviteiten. De inspectie hoort in gesprek met een cliënt, dat alle zorgverleners die hem komen helpen goed op de hoogte zijn van de zorgtaken die zij bij hem moeten verrichten.

Tijdens inzage van de zorgdossiers ziet de inspectie dat de dossiers actuele zorgplannen met doelen en acties en specifieke aandachtspunten bevatten. De

inspectie ziet dat zorgverleners rapporteren op de doelen. Bij het lezen van de rapportages ziet de inspectie dat zorgverleners (nog) niet gestructureerd rapporteren, bijvoorbeeld aan de hand van de SOEP (Subjectief-objectief-Evaluatie-Plan)-methode. De inspectie leest in de rapportage hierdoor onduidelijkheid over wat nu precies een observatie is en wat een gericht actiepunt (voor de volgende dienst) is.

In de zorgplannen ziet de inspectie dat zorgverleners bij alle cliënten een zorgdoel 'bejegening' hebben aangemaakt. De inspectie verwacht hier informatie aan te treffen over de bejegening dan wel benadering van de cliënt, maar treft hier de medische voorgeschiedenis van de cliënt. Zorgverleners vertellen dat zij deze afspraak gemaakt hebben, omdat er binnen het dossier geen plek is voor informatie over de medische voorgeschiedenis. Informatie over bejegening kunnen zij hierdoor niet goed kwijt. De inspectie hoort van het management dat Vilente zoekt naar een meer geschikte plek om de medische voorgeschiedenis te vermelden in het zorgplan.

Norm 2.3

De cliënt ontvangt integrale zorg doordat de wijkverpleging samenwerkt met zorgverleners van andere zorgorganisaties.

Volgens de inspectie **voldoet Vilente Thuiszorg** aan deze norm.

Zorgverleners vertellen te weten welke externe zorgverleners bij cliënten betrokken zijn. Zorgverleners vertellen veelvuldig samen te werken met allerlei andere disciplines uit het lokale zorgnetwerk zoals de huisarts, fysiotherapeut, ergotherapeut, diëtist en de casemanagers dementie. Zorgverleners vertellen de zorg met hen af te stemmen en overleg te voeren over vragen of situaties die zich rondom de cliënt afspelen. De inspectie ziet dit ook terug in de zorgdossiers. Vilente Thuiszorg is aangesloten bij diverse netwerken in de regio zoals onder andere het netwerk dementie Gelderse Vallei en regio Arnhem.

De inspectie hoort van diverse gesprekspartners dat het team maandelijks een cliënt werkoverleg (cwo) heeft. In dit cwo bespreken zorgverleners verschillende cliënten. Hierbij zijn de cliënt, de wijkverpleegkundigen, verpleegkundigen, eerste aanspreekpunt van de cliënt, de casemanager dementie en teamleider aanwezig. De inspectie leest in de notulen van een cwo dat zorgverleners bespraken wat Vilente Thuiszorg (extra) kan bieden in de situatie van een echtpaar dat beide in zorg is en wacht op een plek in het verpleeghuis. De inspectie leest over het inschakelen van een andere zorgorganisatie, in aanvulling op de zorgmomenten die Vilente Thuiszorg biedt.

Tijdens dossierinzage ziet de inspectie de gegevens van de betrokken huisarts en apotheek vermeld op het voorblad van het zorgdossier van de cliënt. Ook ziet de inspectie gegevens vermeld van de firma waar zorgverleners materialen kunnen bestellen die de cliënt gebruikt. In een ander dossier leest de inspectie in de rapportage terug dat er contact is geweest met de huisarts over het gewicht van de cliënt. Vervolgafspraken staan in het dossier: het wekelijks wegen gaat naar één keer per maand. De zorgverlener rapporteert hierbij dat zij ook het zorgplan hierop heeft aangepast.

4.3 Thema 3 – veilige zorg thuis

De cliënt krijgt deskundige en veilige zorg thuis.

Norm 3.1

De wijkverpleging signaleert tijdig risico's in de woonomgeving van de cliënt. Zij bespreekt deze risico's met de cliënt.

Volgens de inspectie **voldoet Vilente Thuiszorg grotendeels** aan deze norm.

Zorgverleners vertellen dat zij risico's voor de cliënt in zijn woonomgeving signaleren en bespreken. Zo vertelt een zorgverlener alert te zijn op losliggende kledjes en het gebruik van een douchestoel, douchemat en/of beugels voor aan de wand. De inspectie leest in een cliëntdossier dat een zorgverlener adviezen geeft aan de cliënt over veilig douchen.

De wijkverpleegkundige licht toe dat zij tijdens de intake aandacht besteedt aan risico's in de woonomgeving. Zo kan het zijn dat er aanpassingen nodig zijn in de badkamer om de cliënt zo lang mogelijk zelfstandig en veilig te laten douchen. Ze geeft daarbij aan dat de cliënt uiteindelijk zelf moet instemmen met aanschaf van het hulpmiddel of de aanpassing. Zorgverleners vertellen de ervaring te hebben dat over het algemeen de cliënt na uitleg en gelegenheid voor vragen, het hulpmiddel aanschaf. De wijkverpleegkundige vertelt dat bij de inzet van hulpmiddelen en/of aanpassingen er vaak overleg plaatsvindt met de ergocoach.

Diverse gesprekspartners vertellen dat Vilente Thuiszorg in de thuissituatie in principe geen onvrijwillige zorg toepast. Zorgverleners vertellen alert te zijn op situaties zoals het omhoog doen van beddekken of het op slot draaien van de deur. Zij geven hierbij aan dit niet te doen. De wijkverpleegkundige vertelt dat het toepassen van vormen van onvrijwillige zorg een uitsluitingscriterium is bij de aanmelding van nieuwe cliënten.

De inspectie ontvangt van Vilente het beleidsplan Wet zorg en dwang (Wzd). Hierin staat op welke wijze Vilente de Wzd in de praktijk vormgeeft. Vilente hanteert hierbij het uitgangspunt: 'Vrij waar het kan, zorg waar het moet en altijd persoonsgericht'. Toch leest de inspectie dat Vilente zich bij de toepassing van de Wzd nog vooral richt op haar intramurale locaties. Er is nog veel niet duidelijk over de juiste toepassing van de Wzd bij cliënten in de thuissituatie. Vilente laat dit onderdeel in dit beleidsplan nog buiten beschouwing. Vilente geeft aan dit verder uit te werken als hier meer duidelijkheid over is.

Norm 3.2

De wijkverpleging is gekwalificeerd en vakbekwaam voor de verpleegkundige handelingen die ze uitvoert.

Volgens de inspectie **voldoet Vilente Thuiszorg** aan deze norm.

De zorgverleners vertellen dat zij bevoegd en bekwaam zijn voor de uitvoering van voorbehouden en risicovolle handelingen. Zij geven hierbij aan dat zij de bevoegd- en bekwaamheden bijhouden in het Leer Management Systeem (LMS). De bestuurder vertelt dat het LMS recent in gebruik genomen is. Voorheen was er geen eenduidig systeem voor het bijhouden van de bevoegd- en bekwaamheden. Nu geeft het systeem zowel per individu als per team een overzicht, zo licht de bestuurder toe. Zorgverleners geven aan dat als zij zichzelf niet op tijd toetsen, zij dan een signaal krijgen van de leidinggevende.

Zorgverleners vertellen dat zij verplichte scholingen volgen zoals bijvoorbeeld de jaarlijkse BIG-toetsing voor de verpleegtechnische handelingen. Daarnaast geven zij aan dat er een ruim aanbod is aan diverse e-learnings. De inspectie hoort van verschillende gesprekspartners dat Vilente Thuiszorg diverse themagerichte

scholingen verzorgt, bijvoorbeeld over wondzorg, diabetes en een mantelzorg training. De inspectie ziet een overzicht van verplichte scholingen in. In dit pakket zitten ook een drietal e-learnings over gezondheidsrecht over de Wet BIG, Wkkgz en de Wzd. Deze e-learnings zijn inclusief een afsluitende toets.

Voor het inwerken en opleiden van (nieuwe) medewerkers is er de Vilente Academie, zo vertelt de bestuurder. Er is een opleidingscoördinator werkzaam vanuit P&O, voor de begeleiding van leerlingen.

De inspectie hoort in gesprek met de bestuurder dat Vilente Thuiszorg inzet op veilig gebruik van medische technologie en domotica. Voorbeelden die de bestuurder hierbij noemt zijn de inzet van een medicijnverstrekker en het systeem waarmee cliënten inzage hebben in hun eigen zorgdossier (zie ook norm 1.3). De bestuurder vertelt dat Vilente Thuiszorg deelneemt aan regionale pilots op het gebied van de inzet van domotica.

Norm 3.3

De wijkverpleging houdt zich aan de veilige principes in de medicatieketen als zij de zorg voor medicatie (deels) overneemt.

De norm is **niet getoetst**.

De inspectie verzamelt tijdens het inspectiebezoek hierover te weinig informatie om de norm te kunnen beoordelen. De inspectie treft op de bezokedag geen cliënten waarbij de wijkverpleging de zorg voor de medicatie van de cliënt geheel of gedeeltelijk overneemt.

Norm 3.4

De wijkverpleging let erop dat er een veilige zorgrelatie is tussen de cliënt en zijn formele of informele zorgverleners.

Volgens de inspectie **voldoet Vilente Thuiszorg** aan deze norm.

Zorgverleners vertellen de Meldcode Huiselijk Geweld en kindermishandeling te kennen. Daarnaast geven zorgverleners voorbeelden van situaties waarbij zij te maken kregen met grensoverschrijdend gedrag van de cliënt jegens zichzelf. Een zorgverlener vertelt dat zij dit soort situaties bespreken in het team. Zorgverleners vertellen gezamenlijk afspraken te maken over hoe om te gaan met de specifieke situatie. De zorgverlener vertelt dat er bij een 'niet pluis gevoel' of gevoel van onveiligheid altijd de mogelijkheid is om het huis van cliënt te verlaten. Zorgverleners geven aan hier soms een afweging in te maken door de cliënt eerst een keer te waarschuwen en een grens te stellen, en bij overschrijding hiervan alsnog weg te gaan.

Alle gesprekspartners geven aan dat veiligheid structureel onderwerp van gesprek is in team. Reflectie op dit soort situaties en het eigen handelen hierin vinden plaats in teamverband, zo hoort de inspectie van de wijkverpleegkundige en andere zorgverleners.

De bestuurder vertelt dat de Leidraad Veilige Zorgrelatie en de Meldcode Huiselijk Geweld en kindermishandeling beiden geïmplementeerd zijn in de teams. De wijkverpleegkundige vertelt dat zorgverleners hierover een scholing volgen in de vorm van een e-learning. De inspectie ziet in het overzicht van verplichte scholingen een e-learning inclusief toets over de aanpak van ouderenmishandeling.

Norm 3.5

De wijkverpleging voorkomt onvrijwillige/verplichte zorg zoveel mogelijk. Indien van toepassing, voert zij onvrijwillige/verplichte zorg zorgvuldig en veilig uit.

Volgens de inspectie **voldoet Vilente Thuiszorg** aan deze norm.

Zorgverleners vertellen geen onvrijwillige zorg toe te passen in de thuissituatie (zie ook norm 3.1). Zorgverleners vertellen dat zij verzet en oorzaken van onbegrepen gedrag van een cliënt herkennen. Zorgverleners vertellen dit vroegtijdig te bespreken met de casemanager dementie die onderdeel uitmaakt van het thuiszorg team. De inspectie hoort in gesprek met de casemanager dementie dat zorgverleners ook met haar sparren over situaties, vroegtijdig signaleren en vragen stellen.

De teammanager geeft aan dat zorgverleners in de thuiszorg door Vilente zijn geschoold in de Wzd. Zorgverleners vertellen dat zij in de teamoverleggen en cwo's regelmatig casuïstiek bespreken die raakt aan onvrijwillige zorg. Zorgverleners vertellen steeds meer te maken te hebben met zorgvragen op het gebied van psychiatrie in combinatie met dementie en daardoor met situaties die raken aan de Wzd. In de notulen van een cwo leest de inspectie over een situatie van een cliënt die op basis van een Rechterlijke Machtiging (RM) opgenomen zal gaan worden in een verpleeghuis. In de aanloop naar deze procedure waarbij de cliënt nog zelfstandig thuis verblijft bespreken zorgverleners wat zij binnen de grenzen van de Wzd maximaal kunnen bieden aan deze cliënt.

Norm 3.6

Zorgverleners weten hoe zij handhygiëne moeten toepassen.

Volgens de inspectie **voldoet Vilente Thuiszorg** aan deze norm.

De inspectie ziet dat de voorzieningen voor het toepassen van handhygiëne voldoen aan de richtlijnen. Tijdens het meelopen met zorgroutes ziet de inspectie dat zorgverleners standaard handalcohol (>70%) bij zich hebben. De inspectie ziet dat zorgverleners weten op welke momenten zij handhygiëne moeten toepassen bij een cliënt. Zorgverleners vertellen dat zij instructies hebben gehad over hoe zij handhygiëne moeten toepassen. Een zorgverlener laat zien hoe zij een protocol kan raadplegen via het intranet genaamd 'Viene'.

Norm 3.7

Zorgverleners weten hoe zij persoonlijke beschermingsmiddelen moeten gebruiken.

Volgens de inspectie **voldoet Vilente Thuiszorg** aan deze norm.

De inspectie ziet tijdens het meelopen met de zorgroutes dat zorgverleners weten hoe zij persoonlijke beschermingsmiddelen moeten gebruiken. Zo werken de zorgverleners van Vilente Thuiszorg in de wijkverpleging met mondkapjes als zij zorg bieden aan cliënten. De inspectie hoort van zorgverleners hoe zij moeten handelen als een cliënt besmet is met een virus, zoals COVID-19 of het norovirus. De inspectie ziet dat hiervoor protocollen aanwezig zijn en zorgverleners weten hoe zij die moeten raadplegen. Ook hoort de inspectie van zorgverleners dat Vilente ervoor zorgt dat zij altijd toegang hebben tot persoonlijke beschermingsmiddelen.

4.4 **Thema 4 – professionele autonomie van de wijkverpleegkundige**

De wijkverpleegkundige handelt professioneel en autonoom.

Norm 4.1²

De wijkverpleegkundige stelt zorgvuldig de (her-)indicatie.

Volgens de inspectie **voldoet Vilente Thuiszorg** aan deze norm.

De wijkverpleegkundige vertelt dat zij de zorg voor cliënten indiceert en her-indiceert. Zorgverleners vertellen hierbij dat zowel de wijkverpleegkundigen als verpleegkundigen het intake gesprek doen. Hierbij heeft het de voorkeur dat diegene die de nieuwe cliënt aanneemt ook de eerste zorg opstart. De wijkverpleegkundige vertelt dat het haar taak is om de zorgindicatie te stellen en die te vertalen naar een individueel zorgplan. De wijkverpleegkundige vertelt dat zij na de intake binnen een week een zorgplan opstelt. Diverse gesprekspartners vertellen de ervaring te hebben dat de zorgvraag bij aanmelding soms klein/laag complex lijkt, maar er na intake toch een meer uitgebreidere zorgvraag blijkt.

Tijdens dossierinzage ziet de inspectie in verschillende cliëntdossiers de zorgvraag van de cliënt, vertaald naar een individueel zorgplan. Hierbij staat ook de datum vermeld wanneer zorgafspraken opnieuw geëvalueerd en afgestemd moeten worden. De wijkverpleegkundige vertelt dat in ieder geval halfjaarlijks evaluatie plaatsvindt en indien nodig eerder.

De inspectie hoort in gesprek met bestuurder en wijkverpleegkundige dat Vilente Thuiszorg deelneemt aan de pilot 'wijkverpleging in beeld'. Dit houdt in dat aanmelding van nieuwe cliënten via één centraal punt verloopt, in gezamenlijkheid met andere zorgaanbieders uit de regio. De wijkverpleegkundige legt uit dat er dagelijks een online overleg is, waarin zij alle nieuwe aanmeldingen, cliënt voor cliënt bespreken. Zorgaanbieders bespreken onderling wie ruimte heeft om de cliënt aan te nemen en wie het beste aan het type zorgvraag tegemoet kan komen.

Norm 4.2

De wijkverpleegkundige functioneert als kwaliteitsbevorderaar.

Volgens de inspectie **voldoet Vilente Thuiszorg** aan deze norm.

De wijkverpleegkundigen vertellen dat zij de kwaliteit van zorg binnen het team bewaken. Ze vertellen dat zij dit onder andere doen door zelf mee te werken in de wijk en zo aandachtspunten signaleren. De wijkverpleegkundigen geven aan dat zij hierdoor zicht houden op het functioneren van het team en de verschillende zorgverleners. Verbeterpunten kunnen zij zo makkelijk signaleren, vertellen ze.

Ook vertellen zij wekelijks de cliëntrapportages te lezen. Indien nodig volgt hieruit een vervolgactie. De wijkverpleegkundige vertelt dat zij zelf bij een cliënt langs ging nadat zij in de rapportages had gelezen dat de cliënt was afgevallen. Zij geeft hierbij aan langs te gaan om de situatie opnieuw te beoordelen. De wijkverpleegkundige loopt hierbij aandachtspunten na als: eetlust, gewicht, gesprek met cliënt en familie, etc. Samen met de cliënt en de familie van de cliënt is toen opnieuw gekeken naar de zorgbehoefte van deze cliënt en of deze nog paste bij de zorg die zij kreeg.

² Norm 4.1 geldt niet voor cliënten die thuis Wlz-zorg ontvangen en vallen onder het addendum bij het kwaliteitskader verpleeghuiszorg.

Daarnaast bespreken wijkverpleegkundigen in het teamoverleg ook eventuele algemene aandachtspunten die voortkomen uit de rapportages over de zorg, zoals bijvoorbeeld het aandacht vragen voor het rapporteren op doelen.

De wijkverpleegkundigen vertellen een lerende cultuur binnen het team te bevorderen en zelf bij te dragen aan kennisontwikkeling. In notulen van een werkoverleg leest de inspectie dat de wijkverpleegkundige nieuwe informatieboekjes over wondzorg uitdeelt en hierbij uitleg geeft.

4.5 Thema 5 – sturen op kwaliteit

De organisatie stuurt op kwalitatief goede zorg.

Norm 5.1

De zorgaanbieder draagt zorg voor het systematisch bewaken, beheersen en verbeteren van de kwaliteit van zorg.

Volgens de inspectie **voldoet Vilente Thuiszorg** aan deze norm.

Vilente heeft een mensgerichte zorgvisie met de kernwaarden 'waardevol, professioneel en verbindend', zo leest de inspectie in het Jaarverslag 2021. Diverse gesprekspartners vertellen dat Vilente werkt met het Planetree gedachtegoed. 'Planetree is een manier van denken in de zorg waarbij het draait om de mens, de bewoners, cliënten, medewerkers, mantelzorgers, familieleden en vrijwilligers' (Jaarverslag 2021). De inspectie hoort deze visie terug in alle gesprekken en ziet de mensgerichte benadering terug in de praktijk (zie ook thema 1). Zorgverleners geven aan dat Planetree hen extra ondersteunt en bewustwording creëert in de mens gerichte aanpak die zij eigenlijk al gewend zijn om te hanteren. Daarnaast vertelt de bestuurder de huidige koers 'Ouderenzorg van A tot Z 2019-2022' te gaan herijken. Vilente gaat dit doen door middel van interactieve sessies met management, zorgverleners, het cliëntenplatform en andere betrokkenen.

Vilente Thuiszorg zegt kwaliteitsinformatie te gebruiken voor het cyclisch evalueren en bijstellen van de zorgverlening, de visie en het beleid. De bestuurder vertelt hierbij onder andere gebruik te maken van diverse sturingsinformatie, het Leer Management Systeem (LMS) en interne audits. De bestuurder licht toe dat Vilente binnen het lerend netwerk met collega aanbieders duo's heeft gevormd om collegiale audits bij elkaar te doen.

Vilente Thuiszorg zegt dat zij de wijkverpleging, het interne toezicht en de cliëntenvertegenwoordiging bij de totstandkoming en bijstelling van de kwaliteit van zorg, de visie en het beleid betrekken. Dit hoort de inspectie ook terug in gesprek met de voorzitter van het cliëntenplatform, en tevens vertegenwoordiger in de centrale cliëntenraad. Het cliëntenplatform bestaat uit drie leden en vergadert één keer per zes weken. De voorzitter vertelt bij diverse onderwerpen actief betrokken te worden zoals de sessies over de nieuwe koers, cliënttevredenheidsonderzoeken, trainingen voor vrijwilligers 'hoe om te gaan met dementie' en de benoeming van de leden van de raad van toezicht. De voorzitter vertelt informatie van cliënten op te halen door in gesprek te gaan met cliënten en zorgverleners en soms ook mee te gaan met de route in de wijk. Ook geeft de voorzitter aan dat het cliëntplatform zich tijdens vergaderingen regelmatig laat informeren door andere stakeholders. Voorbeelden zijn de Ondernemingsraad (OR) of de casemanager dementie.

De inspectie hoort van diverse gesprekspartners dat er een duidelijke overlegstructuur is zowel op teamniveau als op niveau van de regioteams. Zo is er onder andere een overlegstructuur voor alle (wijk)verpleegkundigen. De bestuurder

en teammanager thuiszorg vertellen samen met het verpleegkundig team een jaarplan op te stellen. Ook ziet de inspectie het actieplan thuiszorg in, wat in een compact beeldend A4 is weergegeven.

De bestuurder vertelt dat Vilente rondom de coronapandemie veel samenwerkt in de regio. Er was standaard een regionaal overleg acute zorg (ROAZ) waar ook Vilente aan deelnam.

Norm 5.2

De zorgaanbieder draagt zorg voor borging van kwalitatief en kwantitatief voldoende personeel en benodigdheden.

Volgens de inspectie **voldoet Vilente Thuiszorg** aan deze norm.

Zorgverleners vertellen dat zij via Vilente beschikken over een tablet. Op de tablet kunnen zij niet alleen de zorgdossiers raadplegen; zij hebben hierop ook toegang tot de protocollen en richtlijnen.

De teammanager Thuiszorg vertelt dat Vilente bewust kiest om zorgverleners met minimaal deskundigheidsniveau 3 in te zetten in de thuiszorg. De wijkverpleegkundige bevestigt dit. Volgens hen heeft dit te maken met de meervoudige zorgvragen van de cliënten in de thuiszorg. Daarnaast hoort de inspectie in gesprek met zorgverleners dat er elke dag een verpleegkundige aanwezig is, ook in het weekend.

Zorgverleners vertellen dat eerder de werkdruk erg hoog is geweest, maar onder andere door verandering in de samenstelling van het team is er meer structuur en rust gekomen. Zorgverleners vertellen de werkdruk nu als goed te ervaren en geven aan dat zij rust kunnen vinden in de zorg voor de cliënt. De inspectie hoort van zorgverleners dat door de samenvoeging van een aantal teams, de wijkverpleegkundige het erg druk heeft gehad. De wijkverpleegkundige vertelt nu ondersteuning te hebben van een tweede wijkverpleegkundige. Zij geeft aan dat er in gesprekken over verdere samenvoeging van regio's sprake is van het meer op afstand plaatsen van de wijkverpleegkundige. De inspectie hoort van verschillende zorgverleners dat dit niet wenselijk zou zijn.

Zorgverleners geven aan dat Vilente Thuiszorg tijdig anticipeert op vakantieperiode en werkdruk en hier gerichte inzet op pleegt. Vanuit de sturingsinformatie heeft Vilente zicht in het verloop, ziekteverzuim en werkdruk.

De inspectie hoort in gesprek met de teammanager Thuiszorg en zorgverleners dat Vilente jaarlijks duurzaam inzetbaarheidsgesprekken voert met zorgverleners. In deze gesprekken komen de werk-privé balans van zorgverleners en eventuele leer- en ontwikkelvragen aan de orde. Via 'Vilente Vitaal' staat ook de gezondheid van zorgverleners centraal. Zo kunnen zorgverleners onder andere ondersteuning krijgen bij het stoppen met roken.

Norm 5.3

De zorgaanbieder schept voorwaarden voor een cultuur gericht op leren en verbeteren.

Volgens de inspectie **voldoet Vilente Thuiszorg** aan deze norm.

De wijkverpleegkundigen en zorgverleners vertellen dat zij in het teamoverleg en de cwo's met elkaar reflecteren op de geboden zorg en daarbij bespreken hoe zij de kwaliteit van de geleverde zorg verder kunnen verbeteren. De inspectie ziet het actieplan/jaarplan Thuiszorg 2022 in. Hierin ziet de inspectie een verbeterpunt

opgenomen over het analyseren van het proces van indiceren. Het doel is om met alle wijkverpleegkundigen hierover een uniforme werkwijze af te stemmen.

Zorgverleners vertellen dat er tijdens het cwo intervisie momenten plaatsvinden, waarbij zorgverleners reflecteren op hun eigen handelen. Ook vertellen zij dat er focusgroep gesprekken plaatsvinden met cliënten.

Zorgverleners vertellen dat Vilente voor het team een reeks leiderschapstrainingen organiseerde. Zorgverleners vertellen hierdoor elkaars kwaliteiten beter te kennen. Diverse gesprekspartners geven aan dat dit heeft bijgedragen aan het werken met aandachtsvelders (waar ben je goed in, wat vind je leuk, wat kan de ander van jou leren?).

Zorgverleners vertellen dat zij een veilige en lerende cultuur ervaren bij Vilente Thuiszorg. Ze vertellen dat zij elkaar gemakkelijk aan durven spreken en feedback geven of vragen. Zorgverleners zeggen dat ze vragen durven te stellen als ze onzeker zijn.

Vilente vertelt (bijna)incidenten, (bijna)fouten en klachten voor het verbeteren van de zorg te gebruiken. De inspectie ziet dat Vilente analyses maakt van Melding Incident Cliënt (MIC) en Melding Incident Medewerker (MIM) op team- en organisatieniveau. Alle meldingen komen binnen bij de verpleegkundige kwaliteit en innovatie (VKI). Zij doet de coördinatie van de meldingen en zet deze door naar de betrokkenen. Diverse gesprekspartners vertellen dat de VKI behandelaars betreft in het proces van afhandelen. Zo hoort de inspectie dat de fysiotherapeut meekijkt met meldingen over (bijna) valincidenten en de apotheek met meldingen over medicatie. De VKI maakt maandelijks en per kwartaal een analyse van de meldingen. Zorgverleners bespreken de MIC-meldingen in hun teamoverleg, vertellen ze. De inspectie leest dit terug in notulen.

De inspectie ziet kwartaalanalyses van Q1 in, zowel op teamniveau als van de gehele thuiszorg. De inspectie leest hierin een analyse per type melding (bijvoorbeeld medicatie). De analyse gaat daarna dieper in op 'ingezette verbeteracties', 'resultaten van de ingezette verbeteracties', 'vervolgacties' en 'verwacht resultaat van de vervolgacties'. De wijkverpleegkundige vertelt dat Vilente Thuiszorg betreft het effectief analyseren nog lerende is en bezig is slagen te maken. De inspectie leest dat analyse plaatsvindt naar basisoorzaken. Zo leest de inspectie over meerdere valincidenten (uit bed glijden bij opstaan) bij een cliënt. In de analyse leest de inspectie dat in eerste instantie is nagegaan of hulpmiddelen en de inzet van ergotherapeut ondersteuning konden bieden. Vervolgens bleef sprake van algehele achteruitgang en is het gesprek gevoerd met de cliënt en familie over acceptatie van het valrisico. De inspectie leest dat de situatie blijvend is gemonitord en dat later het gesprek plaatsvond over opname in verpleeghuis.

Bijlage Geraadpleegde documenten

- Vilente Jaar- en kwaliteitsverslag 2021 (geraadpleegd via website)
- Jaarplan 2022 Thuiszorg
- Actieplan jaarplan thuiszorg 2022
- Vilente Beleid Wet Zorg en Dwang v1.2
- Overzicht cliënten Vilente Thuiszorg dd 27-05-2022
- Overzicht zorgverleners Vilente Thuiszorg dd 27-05-2022
- Zorgroutes – Zorgmomenten Vilente Thuiszorg regio Renkum Oosterbeek, conceptplanning 1 juni 2022
- Overzicht verplichte scholingen inclusief tijdsbesteding
- Kwartaalanalyse Q1 MIC-MIM Oosterbeek en Renkum
- Kwartaal 1 Thuiszorg MIM 2022
- Kwartaalanalyse MIC-MIM Q1 thuiszorg
- Notulen cwo 13 mei 2022
- Notulen teamoverleg 16-05-2022
- Notulen teamoverleg 19-04-2022

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl