

Neboplus



Kwaliteitsplan 2024

Definitief

Besproken en akkoord bevonden in Cliëntenraad: <12-12-2023>

Besproken en akkoord bevonden in Raad van Toezicht: <13-12-2023>

Besproken en akkoord bevonden in Ondernemingsraad: <14-12-2023>

Inhoud

1 Inleiding	3
2 Profiel zorgorganisatie	4
3 Profiel personeelssamenstelling	5
4 Het kwaliteitskader bij Neboplus	6
4.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	6
4.2 Wonen en welzijn	7
4.3 Kwalitatief veilige zorg en ondersteuning	8
4.4 Leren en werken aan kwaliteit	11
4.5 Leiderschap, governance en management	14
4.6 Personeelssamenstelling	15
4.7 Gebruik van hulpbronnen	16
4.8 Gebruik van informatie	17
5 Samen leren en verbeteren	18
6 Lijst met afkortingen	19
Bijlage 1 Organogram Neboplus	20
Bijlage 2 Feedback Lerend Netwerk	21

1 | Inleiding

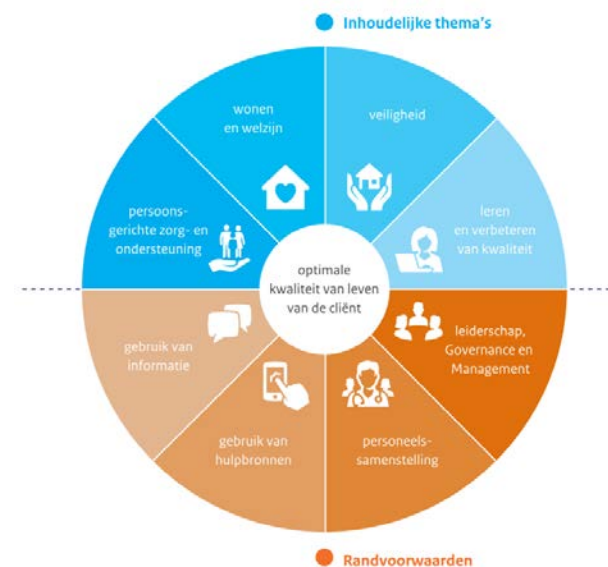
Voor u ligt het Kwaliteitsplan Neboplus 2024. Dit plan is voortgekomen uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Het plan ondersteunt Neboplus in het nadenken over kwaliteit en richting geven in beleidskeuzes. Jaarlijks wordt een nieuwe versie gemaakt, met nieuwe speerpunten en inzichten.

Dit kwaliteitsplan staat naast het Meerjarenbeleid 2022-2025, de kaderbrief 2024-2025 en de jaarplannen 2024. Onderwerpen die dubbel voorkomen worden niet in alle stukken beschreven maar wel verantwoord via de kwartaal evaluaties van het jaar- en kwaliteitsplan. Het gaat met name om de ontwikkelingen vanuit de IT tafel en de inzet van een gastheer/gastvrouw op Kleinschalig Wonen. Daarnaast sluit dit plan aan bij de gebruikelijke planning & control cyclus, het strategisch opleidingsplan en het opleidingsplan.

Het Kwaliteitskader stelt zich ten doel om alle randvoorwaarden die nodig zijn om goede kwaliteit te kunnen leveren in een verpleeghuis, in beeld te brengen. Door organisaties te stimuleren systematisch te leren en te verbeteren, wordt de kwaliteit op een hoger niveau gebracht.

In het vierde kwartaal van 2023 heeft Neboplus een tweede locatie geopend; 'Het Voorthuis'. Een groot deel van 2024 zal in het teken staan van het verder opstarten en borgen van de kwaliteit en processen op deze locatie.

Om de leesbaarheid te vergroten wordt frequent gebruikgemaakt van afkortingen. Deze zijn separaat op de laatste pagina opgenomen met een verklaring.



Overzicht Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg

Locaties Neboplus wonen en zorg

Barneveld

Nebo
Johan de Wittlaan 12
3771 HP Barneveld



Voorthuizen

Het Voorthuis
Goudkamp 1
3781 KE Voorthuizen



2| Profiel zorgorganisatie

Missie

Neboplus biedt huisvesting, zorg, ondersteuning en welzijn aan ouderen in de gemeente Barneveld en omstreken. Zij wil dit doel bereiken door het stichten, het in stand houden en exploiteren van woon-/leefgemeenschappen en/of woningen voor ouderen, alsmede het aanbieden van voorzieningen die het mogelijk maken dat ouderen langer zelfstandig kunnen blijven wonen.

Onze zorgvisie

Wij gaan ervan uit dat ieder mens uniek en waardevol is, ongeacht de levensfase waarin iemand zich bevindt. Dat betekent dat door aan te sluiten bij wat iemand nog wel kan en dat te versterken, het accent verschuift van de beperking naar het ervaren van zin in het leven. We willen ondernemend en creatief zijn in het steeds opnieuw vinden van een oplossing die bij de bewoner past. Ook vinden we het belangrijk dat familie, vrienden en vrijwilligers samen met ons om de bewoner heen staan en dat wij elkaar aanvullen. Gezamenlijk dragen we bij aan het welbevinden van de bewoners. Zo staan we als gemeenschap om elkaar en de bewoners heen, gelovend dat elk leven het waard is om geleefd te worden.

Kernwaarden

Vanuit de missie, visie en identiteit heeft Neboplus als kernwaarden

gekozen:

- ✓ **Samen**
- ✓ **Waarde(n)vol**
- ✓ **Ondernemend**

Doelgroep

Neboplus levert ouderenzorg binnen haar muren vanuit:

Locatie Nebo (2023)

- **WLZ** - Verblijf met en zonder behandeling (*113 bewoners*)
 - In de vorm van zorgprofiel 4,5,6,7 en incidenteel 8 of 9. Of via MPT & VPT, in de vorm van scheiden van wonen en zorg
- **ZVW** - Thuiszorg (*aan gemiddeld 21 bewoners*)
- **WMO** - Dagopvang (*aan gemiddeld 10 thuiswonende cliënten*)

De omzet van deze 3 financieringsbronnen was in 2022 in totaal € 11.160.677

Locatie het Voorthuis (2023, vanaf Q4)

- **WLZ** - Verblijf met en zonder behandeling (*46 bewoners*)
 - In de vorm van zorgprofiel 5,7 en incidenteel 8 of 9. Of via MPT & VPT, in de vorm van scheiden van wonen en zorg
- **ZVW** - Thuiszorg (*aan gemiddeld 21 bewoners*)

Typering Neboplus

Locatie Nebo is een sfeervol woonzorgcentrum met open deuren naar de samenleving. Iedereen is welkom voor een activiteit, een vers bereide maaltijd in het restaurant of een gesprek bij de koffie. Een belangrijk uitgangspunt van Neboplus is "alle vormen van zorg onder één dak" en het bieden van de mogelijkheid aan echtparen om zoveel

als mogelijk samen bij Neboplus te wonen.

In de Barneveldse samenleving is sprake van een sterke sociale samenhang en de identiteit van Neboplus, die een nauwe verbinding met de kerken in zich draagt, maakt dat veel vrijwilligers en familieleden zich belangeloos inzetten voor onze bewoners.

In Het Voorthuis kunnen ouderen wonen, in een huurwoning van Woningstichting Barneveld. Daarnaast zijn er ook 3 kleinschalige zorgafdelingen. De aanleunwoningen zijn bijzonder geschikt voor echtparen, om er samen te blijven wonen. Ook als zorg of ondersteuning nodig is. Als één van beide dementie heeft, komt Neboplus in beeld. Mensen met dementie kunnen op de kleinschalige zorgafdelingen veilig verblijven rondom gezellige huiskamers met grote balkons. Er is ook een speciaal Ontmoetingscentrum aanwezig; een combinatie van dagopvang voor mensen met ernstig geheugenverlies. Ook is er begeleiding en ondersteuning voor mantelzorgers. Kindercentrum Bzzzonder biedt in Het Voorthuis kinderopvang.

Juist die combinatie van de verschillende doelgroepen maakt Het Voorthuis tot een levendige locatie. Een plek waar je elkaar versterkt en elkaars unieke talenten mag inzetten, mede vanwege de slimme opzet en indeling van de locatie. Een plek waar mooie, waardevolle ontmoetingen bijdragen aan positieve ervaringen. Want ontmoetingen zorgen voor verbreding van het eigen perspectief. Het geeft de dagen kleur! Het Voorthuis, een thuis voor jong en oud.

Neboplus is kleinschalig georganiseerd. De voordelen die dit oplevert zijn met name korte lijnen, wendbaarheid, betrokkenheid en eigenaarschap. Alle medewerkers worden uitgedaagd om bij te

dragen aan de ontwikkeling van de organisatie waardoor beleid, besturing en praktijk sterk met elkaar verbonden zijn.

3| Profiel personeelssamenstelling

Visie op personeel

De grootste bedreiging van de ouderenzorg in de toekomst is het tekort aan zorgmedewerkers. Om die reden zet Neboplus de medewerker op één. Neboplus is ervan overtuigd dat medewerkers in de ouderenzorg 'ontzorgd' moeten worden om hun werk goed te kunnen volhouden. Als sector moeten we aantrekkelijk zijn voor een nieuwe generatie zorgverleners.

In het licht van goed werkgeverschap en met het oog op de veranderingen in de ouderenzorg is onder het motto 'Warm en mensgericht blijven we' Nans geïntroduceerd. Nans is de personificatie van onze medewerkers en hun werkwijze. Betrokken en professioneel. En in balans als het gaat om werk en privé, het 'beetje extra geven' in samenwerking met bewoners en hun familie. Dit zodat medewerkers met plezier en voldoening hun werk kunnen blijven doen, ook als er veranderingen plaatsvinden.



Een krachtig kerndoel van Neboplus is: "Van betekenis zijn: samen,

waarde(n)vol en ondernemend”.

De som van totale bedrijfsopbrengsten van Neboplus in 2022 was € 11.654.965,- en de personeelskosten bedroegen € 8.051.358,-.

Samenstelling personeelsbestand

Peildatum: november 2023

Aantal Medewerkers & Vrijwilligers

BBL leerlingen	24
BGO stagiairs	11
Dagverzorging	9
Facilitair Bedrijf	49
Staf/ Management	31
Vrijwilligers	153.
Welzijn	9
Zorgmedewerkers	235

Verhouding leerling t.o.v. gediplomeerden

Gediplomeerden	235 (108,56 fte)
----------------	---------------------

FTE verdeling

BBL leerlingen	17,52
Behandeldienst	4,68
Dagverzorging	3,03
Welzijn	3,77
Facilitair Bedrijf	19,36
Gasthr/vr niv 1	16,83
Helpende niv. 2	14,75
VIG niv. 3	50,09
VPK niv. 4	25,00
VPK niv. 5	1,89
Staf/ Management	19,25
Totaal	176,18

Leerlingen	24 (17,52 fte)
------------	-------------------

Ziekteverzuim

Gemiddeld 2022	6,1
Gemiddeld 2023 (tm 3e kwartaal)	6,3

FTE in- en uitstroom tm nov 23

Instroom	72,1 fte
Uitstroom	19,7 fte

4| Het kwaliteitskader bij Neboplus

4.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Kwaliteitskader

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning begint met goed weten wie iemand is en wat er voor hem of haar toe doet. Gehoord en gezien worden is voor iedereen belangrijk. De dialoog tussen de cliënt en de zorgprofessional vormt de basis van persoonsgerichte zorg en ondersteuning. De wens van de bewoner is leidend bij zorg en dienstverlening in alle levensdomeinen. Vier thema's worden hierbij in het Kwaliteitskader genoemd: Compassie, Uniek zijn, Autonomie & Samen beslissen.

Werkwijze van Neboplus

Elke bewoner heeft een persoonlijke contactverzorgende die hem of haar goed kent en nauw betrokken is bij de bewoner en zijn/haar mantelzorgers. We kennen de levensgeschiedenis van onze bewoners en hebben deze vastgelegd in het persoonlijke cliëntdossier. Het contact tussen de bewoner en mantelzorgers wordt gefaciliteerd doordat de contactverzorgende hiervoor uren beschikbaar gesteld krijgt en door de communicatie via het digitale Cliëntportaal.

De thema's uit het Kwaliteitskader (compassie, uniek zijn, autonomie en de samen beslissen) worden vertaald in het zorgleefplan (ZLP). Het ZLP vormt het fundament van de

dagelijkse zorg, waarbij het ECD van Neboplus (Pluriform), digitale ondersteuning biedt.

De verleende zorg wordt jaarlijks geëvalueerd in de vorm van een zorgleefplanbespreking en/of multidisciplinair overleg (MDO). De cliënt of diens vertegenwoordiger wordt hiervoor uitgenodigd.

Speerpunten 2024 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

- Aandacht voor intimiteit en seksualiteit.
- Verzorgend wassen meer bekendheid geven.

Wat zeggen de bewoners en naasten

'Mijn vrouw en ik wonen nu twee en een half jaar met heel veel plezier in Neboplus. Wij ervaren de zorg van Neboplus als een warme deken, zeker nu mijn vrouw sinds 5 maanden op kleinschalig wonen verblijft. Wij hebben heel veel waardering voor zowel het personeel als ook voor de vrijwilligers.'

Bron: ZorgkaartNederland review Neboplus d.d. 12-08-2023

4.2 Wonen en welzijn

Kwaliteitskader

Het Kwaliteitskader geeft vijf thema's weer over wonen en welzijn die leidend zijn bij kwaliteitsverbetering van het leefklimaat: Zingeving, Zinnvolle tijdsbesteding, Schoon en verzorgd lichaam en verzorgde kleding, Familieparticipatie en inzet vrijwilligers & Wooncomfort.

Werkwijze van Neboplus

Bij Neboplus is nadrukkelijk aandacht voor welzijn en zingeving in de vorm van individuele aandacht door zorg-, facilitair -, welzijnsmedewerkers en de geestelijk verzorger.

Medewerkers hebben aandacht voor zingeving en levensvragen tijdens de zorg en werkzaamheden bij de bewoner, maar ook in rapportage, overleg en in het bevorderen van familieparticipatie.

Tijdens het verblijf bij Neboplus wordt door de contactverzorgende aan de hand van het levensverhaal en de wensen van de bewoner, vorm gegeven aan de tijdsbesteding in het ZLP.

Hierbij worden nadrukkelijk de naasten, vrijwilligers, mantelzorgers, welzijns- en zorgmedewerkers betrokken.

Neboplus kent een wekelijks beweegprogramma. Bewoners van Kleinschalig Wonen kunnen veilig wandelen in de tuin en worden gestimuleerd met een persoonlijke benadering.

De bewoner kan vanaf de start van het wonen bij Neboplus aangeven wat de behoeften en wensen zijn rondom de dagelijkse verzorging (ADL) en deze afspraken worden vastgelegd in het ZLP. Dit wordt zo maximaal mogelijk gehonoreerd passend bij de indicatie en gerelateerd aan het geheel aan wensen van bewoners op een afdeling.

Locatie Nebo

Locatie Nebo beschikt over een gezellig cafégedeelte 'De Brink' en een sfeervol restaurant 'De Meent' waar de bewoners en

naasten gebruik van kunnen maken. Daarnaast is er een team Welzijn aanwezig dat individuele en groepsactiviteiten organiseert.

De bewoner krijgt de gelegenheid om het appartement in te richten met eigen spullen. Op de afdeling Kleinschalig Wonen is een standaardinrichting aanwezig en kan de bewoner dit aanvullen met eigen spullen.

De kleding wordt, indien gewenst, gewassen en gestreken door de linnenkamer van Neboplus. De schoonmaak van de appartementen en algemene ruimte wordt door de huishoudelijke dienst van Neboplus gedaan.

Locatie het Voorthuis

Locatie het Voorthuis werkt met de nieuwste technieken rondom leefcirkels zodat de bewoners zo veel mogelijk vrijheid hebben om zich binnen en buiten de locatie te bewegen. Hierbij wordt individueel gekeken naar de mogelijkheden en wensen. Het gebouw is gericht op onderlinge ontmoetingen binnen en buiten. Op de begane grond in de Foyer is er een warm ontvangst en wordt er graag een bakje koffie ingeschonken. De combinatie van ouderen, kinderen en werkende mensen die allemaal samen in een gebouw wonen, zorgt niet alleen voor een samenleving in het klein, maar stimuleert ook het deel zijn van de omgeving.

Iedere afdeling heeft een gezellige huiskamer waar een groot deel van de dag een gastvrouw/ heer aanwezig is voor de dagelijkse bezigheden, maaltijden en 'nabijheid' voor de bewoners. In alle zorgappartementen is een standaard inrichting

aanwezig, de bewoner kan dit aanvullen met eigen/persoonlijke spullen.

De kleding wordt, indien gewenst, gewassen en gestreken door de gastvrouw/ heer op de afdeling. De schoonmaak van de appartementen en algemene ruimte wordt door de huishoudelijke dienst van Neboplus gedaan.

Vrijwilligers

Vrijwilligers zijn een belangrijke factor in het welbevinden van de bewoners en zijn onmisbaar in de dagelijkse aandacht en begeleiding. Zij ondersteunen op de afdelingen, bij activiteiten en geven persoonlijke aandacht en begeleiding.

Mantelzorgers

Ook mantelzorgers vormen een belangrijke factor in het leven van bewoners. Zij hebben vaak een emotionele band met hun naaste, die lang bestaat en intensief is. Zij hebben veel ervaringsdeskundigheid opgedaan die zij ook bij Neboplus kunnen blijven inzetten. Neboplus ziet het belang van mantelzorgers en spant zich in om hen zo goed mogelijk te ondersteunen en te betrekken bij de zorg. De mantelzorger wordt als volwaardige partner in de zorg voor bewoners gezien en Neboplus neemt hen serieus, zowel in hun relationele als in hun zorgrol.

Familieparticipatie

Het beleid rond Familieparticipatie is in 2023 geëvalueerd en bijgesteld. In het laatste kwartaal van 2023 is dit verder geïntroduceerd en besproken met familie tijdens familieavonden.

Omgeving

Locatie Nebo start in 2024 met uitbreiding van de mogelijkheden voor deelname aan activiteiten/ dagopvang voor buurtbewoners inclusief begeleiding om eigen regie te initiëren en te behouden. Hiermee wil Nebo op een vanzelfsprekende wijze tegemoetkomen aan de behoefte rondom een zinvolle daginvulling, ontmoeting en verbinding.

Duurzaamheid

Samen met partner Intrakoop heeft Neboplus in 2023 onderzoek gedaan naar mogelijkheden om te verduurzamen en de ecologische voetafdruk te verkleinen. In 2024 onderzoekt Neboplus een aantal extra mogelijkheden voor verduurzaming van het gebouw en installaties naast de stappen die reeds zijn gezet. Neboplus werkt met een werkgroep duurzaamheid waarin naar grote en kleine mogelijkheden gekeken wordt om de impact te verkleinen. Organisatiebreed wordt continu gekeken naar duurzame keuzes die gemaakt kunnen worden. Neboplus richt zich op duurzame investeringen en inzet van technologische toepassingen.

Wat zeggen de bewoners en naasten

‘Als mantelzorger is Neboplus als een tweede thuis waar de verzorgenden, vrijwilligers en medewerkers er alles aan doen om mijn dementerende tante zich veilig en geliefd te weten in de laatste fase van haar leven. Iedere dag wordt gekeken en afgestemd wat er voor haar en de medebewoners mogelijk is. Ik voel me door hen heel erg gesteund en heb een grote waardering voor alle mensen die haar iedere moment van de dag nabij zijn.’

Bron: ZorgkaartNederland review Neboplus d.d. 5-08-2023

~

Mooie omgeving. Prachtig appartement. Fijn dat ik hier mag wonen.

Bron: Cliënttevredenheidsonderzoek 2023

Speerpunten 2024 Wonen en welzijn

- Het goede gesprek over familieparticipatie met bewoners én hun naasten in de zorgdriehoek optimaliseren.
- Onderzoek doen rondom behoefte en mogelijkheden uitbreiding dagopvang.

4.3 Kwalitatief veilige zorg en ondersteuning

Kwaliteitskader

Het leveren van goede persoonsgerichte zorg en ondersteuning vraagt om een permanente leercultuur, waarbij zorgprofessionals, als een onderdeel van persoonsgerichte zorg, zoveel mogelijk ook de veiligheid van cliënten waarborgen. In het kwaliteitskader is een aantal thema's benoemd die belangrijk zijn voor de kwaliteit en veiligheid van cliënten: Medicatieveiligheid, Decubituspreventie, Gemotiveerd gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen, Advanced care planning, Aandacht voor eten en drinken, Preventie van acute ziekenhuisopname

Werkwijze van Neboplus

Met betrekking tot veiligheid investeert Neboplus jaarlijks in scholing, preventie, hulpmiddelen, toetsing, evaluatie en verbeterplannen. Deze activiteiten vinden grotendeels plaats via de Commissie Veiligheid, WZD-commissie, Infectiepreventie Commissie, Werkgroep Palliatieve Zorg, Kwaliteitscommissie, Medicatiecommissie, en via de Opleidingsfunctionaris en de afdeling Kwaliteit. De kwaliteitsverpleegkundige is actief bij de afdelingen betrokken en aanwezig om het werkplekklaren te ondersteunen en bevorderen.

Neboplus meet de zorginhoudelijke kwaliteitsindicatoren jaarlijks, dat geeft inzicht om te kunnen leren en verbeteren. Via het formulier "Vertel het ons" is er bovendien ruimte voor de

bewoners om een ongenoegen of klacht te kunnen uiten. Er is een goede meldcultuur onder medewerkers van incidenten. Via MIB en MIM formulieren worden meldingen en incidenten geregistreerd en verwerkt. Analyse wordt gedaan aan de hand van de PRISMA classificatie door een MIB-commissielid van een ander team.

Medicatieveiligheid

Neboplus werkt met een medicatiecommissie en gaat uit van de *Veilige Principes voor de Medicatieketen*. Dit houdt in dat er binnen de organisatie continu aandacht is voor het uitschrijven, leveren en distribueren van medicatie, het aftekenen en toedienen van de medicatie. Medicatieveiligheid is tevens onder de aandacht van de Kwaliteitscommissie via de MIB-meldingen en staat op de agenda van het teamoverleg. Samen met het team worden eventuele vervolgacties vastgesteld.

Decubitus

De medewerkers in de zorg zijn dagelijks alert op mogelijk huidletsel. Er wordt nauw samengewerkt met de verpleegkundig specialist en het verpleegkundig team bij complexe wondzorg. Ook kunnen de fysiotherapeut, ergotherapeut, diëtist en logopedist in consult worden gevraagd. De ergocoaches van Neboplus zijn actief betrokken bij de inzet van hulpmiddelen die het risico op huidletsel minimaliseren. Er zijn aandachtsvelders aangesteld die op het gebied van wondzorg en decubitus coaching on the job verzorgen.

Gemotiveerd gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen

Volgens de zorgvisie van Neboplus is ieder mens uniek en waardevol. Mocht het zo ver komen dat de cliënt onbegrepen gedrag vertoont, dan mag er op gerekend worden dat Neboplus hier vakkundig mee omgaat en daarbij het professioneel wegingskader gebruikt. Het wegingskader sluit goed aan bij de grote waarde die Neboplus hecht aan het fixatievrije beleid van de organisatie. Dat betekent dat zeer terughoudend wordt omgegaan met vrijheidsbeperking en dat elke situatie individueel en met een persoonlijke aanpak wordt benaderd.

Neboplus voldoet aan de eisen van de Wet Zorg en Dwang. Er is een Wzd-functionaris aangesteld en opgeleid en Neboplus werkt met een Wzd-commissie. Deze commissie signaleert en adviseert ten aanzien van de algemene gang van zaken binnen Neboplus op het gebied van de Wzd.

De rol van zorgverantwoordelijke wordt binnen Neboplus ingevuld door de contactverzorgende van de cliënt. Wanneer er sprake is van onvrijwillige zorg, vragen zij begeleiding aan de zorgverantwoordelijke-coach. Deze rol wordt binnen Neboplus ingevuld door GVP'ers.

Advance Care Planning (ACP) *(De afspraken over behandeling en zorg rond het levenseinde.)*

Met elke nieuwe bewoner wordt een ACP-gesprek gevoerd door de behandelaar. Tijdens het MDO en Zorgleefplangesprek wordt gecontroleerd of de inhoud nog steeds juist is. Er worden familie-gesprekken gepland wanneer er een verandering in de gezondheid is. ACP afspraken worden duidelijk vastgelegd in het

ECD bij cliëntkenmerken.

Bij Neboplus is een werkgroep palliatieve zorg actief.

Aandacht voor eten & drinken

Locatie Nebo

Op locatie Nebo worden dagelijks verse maaltijden bereid in eigen beheer, met koks in loondienst. Deze maaltijden worden vanuit een buffet in het restaurant 'De Meent' geserveerd. Neboplus heeft een menucommissie die met de kok en de leidinggevende van het restaurant overleg voert. De bewoners kunnen aangeven wat zij lekker vinden en niet lusten, de koks maken in dat geval een alternatief. Op de groepen van Kleinschalig Wonen wordt in de huiskamers gezamenlijk gegeten. Indien nodig wordt een logopediste of diëtiste betrokken.

Indien een diëtiste betrokken is bij de zorgverlening of indien er specifieke wensen zijn met betrekking tot de (verstrekking van) maaltijden, wordt dit met de bewoner besproken en vastgelegd in het ECD.

Voor de broodmaaltijd en verstrekking van fruit worden voedingsassistenten en vrijwilligers ingezet, die de bewoners goed kennen en rekening houden met specifieke wensen en voorkeuren. De broodmaaltijd wordt geserveerd vanuit een broodkar die dagelijks op iedere zorgafdeling langskomt met daarin verschillende soorten brood en beleg.

Locatie het Voorthuis

In het Voorthuis zijn de gastvrouwen/ heren opgeleid om dagelijks een verse en afwisselende maaltijd te koken passend bij de groep bewoners. Alle maaltijden kunnen in de huiskamer genuttigd worden.

Indien een diëtiste betrokken is bij de zorgverlening of indien er specifieke wensen zijn met betrekking tot de (verstrekking van) maaltijden, wordt dit besproken en vastgelegd in het ECD.

Preventie van acute ziekenhuisopname

In Neboplus wordt gewerkt met een verpleegkundig team, dat de verzorgenden bij acute situaties ondersteunt in het inschatten van de situatie d.m.v. een wetenschappelijk gevalideerd instrument, de SBARR. Hiermee worden acute situaties in kaart gebracht en kan de dienstdoende behandelaar snel beslissen. Hiernaast zijn de afspraken over wel/niet naar het ziekenhuis altijd duidelijk vastgelegd in het ECD. Op deze manier kan onderbouwd bepaald worden of een acute ziekenhuisopname wel/niet van toepassing is en wordt hiermee veelal ook voorkomen.

Wat zeggen de bewoners en naasten

‘Zorg, aandacht, leefomgeving zijn heel prettig. Algemene is goed. Ten tijde van ziekte was de zorg uitmuntend! Ook de nazorg na de ziekte is prima.’

Bron: Cliënttevredenheidsonderzoek 2023

Speerpunten 2024 Kwalitatief veilige zorg en ondersteuning

- Professionalisering en doorontwikkelen van verpleegkundige triage.
- Voortzetten van het houden van medicatiereviews tussen apotheek - huisarts - zorg voor bewoners met een eigen huisarts.
- Familienet wordt uitgerold op alle afdelingen.
- Het voeren van het gesprek over visie op vrijheid in de zorgdriehoek.
- Optimaliseren van de inzet van leefcirkels (domotica).

4.4 Leren en werken aan kwaliteit

Kwaliteitskader

Organisaties voor verpleeghuiszorg zijn lerende organisaties, die streven naar de optimale zorg en ondersteuning voor bewoners en de beste werkomstandigheden voor medewerkers en vrijwilligers. De volgende onderdelen worden benoemd om continu samen te leren en ontwikkelen: Leren van en in de praktijk, Leren van elkaar, Plannen maken, Evalueren en ontwikkelen, Inzicht en bijsturen.

Werkwijze van Neboplus

Leren van en in de praktijk

Neboplus zet verschillende instrumenten in om de kwaliteit voortdurend te evalueren en verbeteren. Voorbeelden hiervan zijn: jaarplannen en -verslagen, de input en benchmarkgegevens van Zorginstituut Nederland, diverse tevredenheidsmetingen, ZorgkaartNederland, klachtenregistraties, interne audits, incidentmeldingen en eindgesprekken. Zorgprofessionals, de OR en de CR zijn nauw betrokken bij het ontwikkelen van de plannen. Externe audits zoals Materiële controles, Inspectiebezoeken en audits voor het PREZO-keurmerk dragen eveneens bij aan het verbeteren van kwaliteit.

Neboplus heeft het PREZO (PREstaties in de ZOrg) keurmerk. In 2024 zal voor de locatie het Voorthuis gestart worden met een PREZO keuzecertificaat. Op deze manier wordt een begin gemaakt met het aantoonbaar werken aan kwaliteit. In 2025 zal de locatie meegaan in de cyclus van locatie Nebo waardoor de

gehele organisatie PREZO gecertificeerd is.

Leren van elkaar

Neboplus werkt actief samen in het `Lerend netwerk` met Zorggroep Ena, Norschoten & Sirjon (Elim). Dit heeft onder andere geleid tot onderlinge audits, het uitwisselen van beleid en het opzoeken van de samenwerking op het vlak van opleiden en kwaliteit.

Plannen maken

Het kwaliteitsplan 2024 is geïntegreerd in het jaarplan 2024 en wordt per kwartaal uitgevoerd en geëvalueerd.

Evalueren en ontwikkelen

Het Kwaliteitsverslag 2022 is in juni 2023 afgerond, besproken in de CR en Raad van Toezicht, gedeeld met het Zorgkantoor en op de website van Neboplus geplaatst inclusief feedback van de collega-organisaties uit het lerend netwerk.

De cliënttevredenheid wordt jaarlijks gemeten. Voor de thuiszorgcliënten gaat dit jaarlijks via de PREM vragenlijst. Voor de cliënten van de dagopvang is dit 3-jaarlijks via een vragenlijst. De overige cliënten ontvangen jaarlijks een uitnodiging om deel te nemen via een digitaal/ papieren formulier of kunnen kiezen om dit via een interviewer te laten afnemen.

De medewerkerstevredenheid wordt 2-jaarlijks gemeten via de Actiz medewerkersmonitor.

Inzicht en bijsturen

De informatie die voortkomt uit de gesprekken met ketenpartners is essentieel om het huidige beleid te toetsen en aan te passen. De organisatie en de bestuurder zijn naar (toekomstige) bewoners, Raad van Toezicht, medewerkers, stakeholders, IGZ

en financiers transparant en hebben regelmatig gesprekken over de koers van de organisatie. De inspraak van bewoners en medewerkers gaat via de officiële adviesorganen zoals de CR en OR. Daarnaast zijn de beleidsavonden, die jaarlijks worden gehouden, een belangrijk onderdeel om als medewerker inzicht te krijgen in de koers van de organisatie en om zijn of haar stem te laten horen.

Kijken naar de toekomst

Met behulp van de fictieve medewerker Nans is in 2023 een begin gemaakt om de medewerkers van Neboplus voor te bereiden op de toekomst van de ouderenzorg. Dit wordt gedaan met behulp van het programma 'Nans in Balans'. In 2024 gaan we hier verder mee met behulp van coaching en (team)training. Medewerkers worden begeleid en ondersteund op verschillende onderwerpen met betrekking tot de veranderingen die de ouderenzorg te wachten staat. Een voorbeeld hiervan is het bespreekbaar maken van familieparticipatie. Er zal in 2024 een methode gekozen worden om de samenwerking tussen bewoner, familie en zorgmedewerkers goed in te richten. De rol van naasten in het leven van de bewoner en hun onderlinge emotionele band, zijn hierbij belangrijke factoren. Naasten zijn vaak ervaringsdeskundigen en kunnen de zorgmedewerkers helpen om vraaggericht en verantwoord zorg te verlenen.

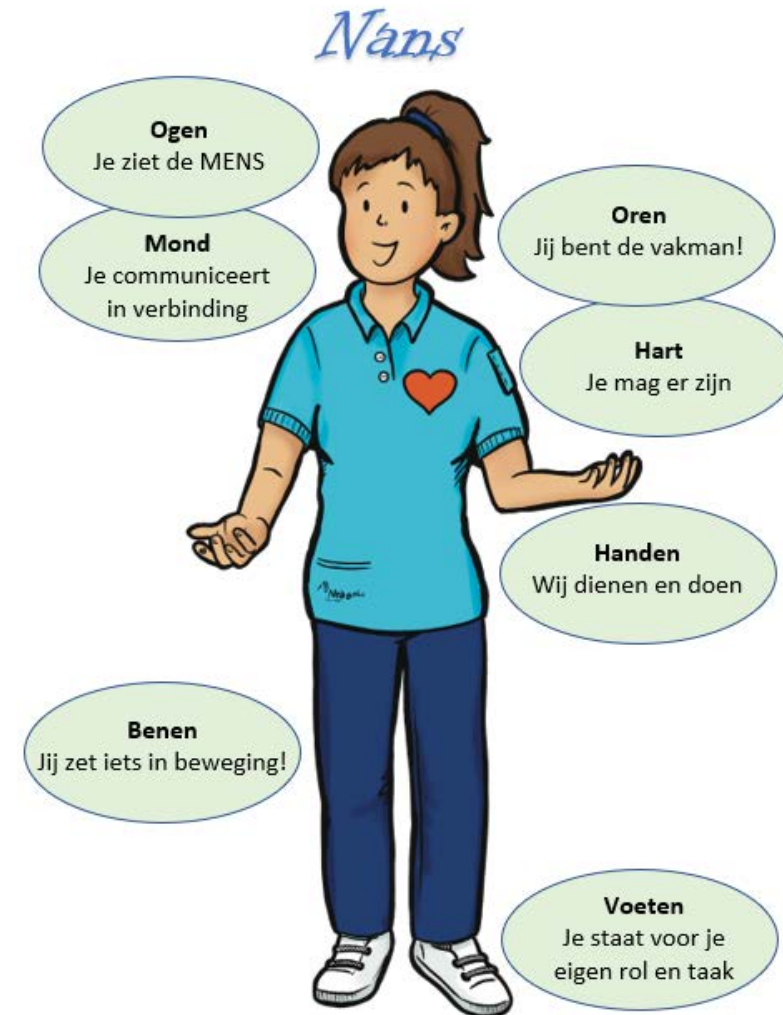
Wat zeggen de bewoners en naasten

'Ben tevreden met zoals het nu gaat. Persoonlijke aandacht en begrip en de liefde van de hulpen.'

Bron: Tevredenheidsonderzoek wijkverpleging Neboplus 2023 (PREM)

Speerpunten 2024 Leren en werken aan kwaliteit

- Medewerkers ondersteunen in het krijgen van inzicht in de toekomst van de ouderenzorg.
- Het verder ontwikkelen van de zeven kenmerken van Nans om de 'kracht van samen' te behouden in de verandering binnen de ouderenzorg.



Fictieve medewerker 'Nans'

4.5 Leiderschap, governance en management

Kwaliteitskader

In het kwaliteitskader verpleeghuiszorg worden zes thema's onderscheiden als het gaat om leiderschap, governance en management: Visie op zorg, Sturen op kernwaarden, Leiderschap en goed bestuur, Rol en positie interne organen en toezichthouder(s), Inzicht hebben en geven, Verankeren van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise.

Kernwaarden Neboplus

Samen

Wij, medewerkers en vrijwilligers, werken graag samen met familie en ketenpartners

Waarde(n)vol

Wij koesteren onze identiteit, cultuur en kwaliteit

Ondernemend

Wij denken in kansen en zijn een open organisatie

Het organogram van Neboplus is bijgesloten in bijlage 1.

Werkwijze van Neboplus

Een belangrijke rol in het geven van richting in beleid, kwaliteit, veiligheid en het leggen van verbinding tussen de binnen- en buitenwereld van Neboplus, is belegd bij de bestuurder (RvB). Via het Managementteam, Dienstenteam en Locatienteam wordt de verbinding tussen beleid en praktijk gelegd en wordt de onderlinge samenwerking bevorderd. Door op gezette tijden mee te lopen in het primaire proces van Neboplus en door de platte organisatiestructuur heeft de bestuurder een goede verbinding met het werk op de werkvloer.

Neboplus speelt een actieve rol bij het onderhouden van het Lerend Netwerk. Daarnaast participeert Neboplus in de Stuurgroep Ketenzorg Dementie, de Seniorenraad en het Bestuurlijk Overleg Zorg & Welzijn onder leiding van de gemeente Barneveld.

De bestuurder faciliteert het werk van de CR en werkt volgens wettelijke kaders van de Wet op de Ondernemingsraden (WOR) en de Wet Kwaliteit klachten en geschillen in de zorg (WKKGZ). Verder houdt de Raad van Toezicht oog op het toepassen van de Zorgbrede Governancecode 2017.

De zorgvisie (hoofdstuk 2) en kernwaarden zijn onderdeel van het Meerjarenbeleid 2022-2025 en de Kaderbrief 2024-2025.

Neboplus werkt met een Managementteam bestaande uit: Manager Zorg & Welzijn, Manager Facilitair Bedrijf, Manager Bedrijfsvoering en Manager het Voorthuis.

4.6 Personeelssamenstelling

Kwaliteitskader

Ten aanzien van de vastgestelde Normen voor personeelssamenstelling (kwaliteitskader) kan Neboplus aantonen te voldoen aan de gestelde vereisten. Voor een volledig overzicht van de criteria verwijzen wij naar het Kwaliteitsverslag van 2022, dat op de website te vinden is.

Wij zijn ervan overtuigd dat kwaliteit of beleid op zichzelf niet voldoende is, maar dat het de context en verbinding met de ander is die bepaalt of dit tot zijn recht komt.

Daarom hechten wij aan de Neboplus-“wij lossen het samen op-mentaliteit”, loyaliteit, creativiteit en ondernemerschap van de medewerkers.

Door reflectie en een open houding willen wij blijven leren en ontwikkelen.

MT-leden dragen bij aan de gemeenschap door loyaliteit, collegialiteit en een mensgerichte en participerende leiderschapsstijl.

Werkwijze van Neboplus

Om ook in de komende jaren voldoende bevoegd en bekwaam personeel beschikbaar te hebben, waarvan de deskundigheid aansluit op de zorgvraag van de bewoners, ligt er, gezien de arbeidsmarktontwikkelingen, een flinke uitdaging. Neboplus werkt met een Strategische Personeelsbeleid en een jaarlijks opleidingsplan.

Naast bovengenoemde normen uit het Kwaliteitskader heeft Neboplus haar eigen normen als het gaat om de inzet van zorgpersoneel. Deze inzet wordt gemonitord vanuit een rekenmodel en is gekoppeld aan de actuele zorgzwaarte van bewoners en wordt maandelijks geüpdatet. Vanuit de aanwezigheid van een flexibele schil in de personele bezetting is aanpassing op de actuele situatie mogelijk.

Om te voorkomen dat taken als kwaliteitsverbetering, overleg, scholing en rapportage ten koste gaan van de directe zorg aan

bewoners, zijn voor dat soort taken specifieke uren vastgesteld per functie. Daarmee wordt zowel geborgd dat er tijd beschikbaar is om structuur en kwaliteit te bewaren, maar ook dat er voldoende aandacht en tijd voor bewoners over blijft. Ook deze inzet wordt periodiek geëvalueerd.

Speerpunten 2024 Personeelssamenstelling

- Implementeren van het nieuwe format voor het jaargesprek om een verdiepend gesprek over o.a. werkplezier, balans en ontwikkelmogelijkheden te kunnen voeren.

Wat zeggen de bewoners en naasten

'De bewoners worden op een respectvolle manier verzorgd. 'Identiteit van Neboplus is voor zowel personeel als bewoners zeer belangrijk en wordt dan ook zeker gewaarborgd.'

Bron: ZorgkaartNederland review Neboplus d.d. 10-04-2023

4.7 Gebruik van hulpbronnen

Werkwijze van Neboplus

Elk zorgproces begint bij de wensen die bewoners hebben voor hun ondersteuning. De bestuurder stuurt op aanwezigheid van de juiste randvoorwaarden voor het bieden van kwalitatief goede zorg. Vakmanschap, deskundigheidsbevordering, zeggenschap, interne informatiestructuur, reflectie en feedback zijn als belangrijke hulpbronnen beschreven in de voorgaande hoofdstukken.

Andere belangrijke hulpbronnen bij het realiseren van kwaliteit van verpleeghuiszorg zijn de ondersteunende factoren van gebouwen, ICT, materialen, samenwerkingsovereenkomsten en de administratieve organisatie. Deze hulpbronnen zijn ondersteunend aan het primaire proces. De ontwikkelingen hiervan en de innovaties die hieruit voortkomen, worden door Neboplus gevolgd aan de regionale IT tafels. In het jaarplan 2024 is als doel opgenomen om een visie te ontwikkelen die past bij de regionale ontwikkelingen.

Technologische hulpbronnen

Op de zorgafdelingen en afdelingen kleinschalig wonen wordt gebruikgemaakt van domotica in verschillende vormen. Verschillende soorten sensoren, camera's en alarmzenders worden ingezet met als doel om meer vrijheid te kunnen geven aan bewoners. De mogelijkheden zijn flexibel en modulair op te bouwen.

Wachlijsten

De wachtlijst van Neboplus is beschikbaar op de website van Neboplus. Deze wordt beheerd door de ouderenadviseurs van Neboplus die in nauw contact staan met de doelgroep.

Financiën en administratieve organisatie

Neboplus werkt met een jaarlijkse beleidscyclus (planning- en control cyclus) die beschreven staat in het meerjaren strategisch beleidsplan, het kwaliteitsbeleid en financieel beleidsplan. De bestuurder stelt een kaderbrief op als start van de beleidscyclus. Na afloop van het jaar wordt in het Bestuursverslag

verantwoording afgelegd van de meest relevante ontwikkelingen. De verantwoording over de financiële ontwikkelingen bij Neboplus vindt jaarlijks plaats in de jaarrekening en accountantsverklaring.

Professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten met andere zorginstellingen

Neboplus werkt nauw samen met verschillende organisaties. Een actueel overzicht is te vinden op de website van Neboplus (www.neboplus.nl > Wie zijn we > Onze samenwerkingspartners).

De behandeldienst van Neboplus wordt in Barneveld ingezet ten behoeve van zorggroep ENA en VellerVeste (onderdeel van Lelie Zorggroep). Daarnaast wordt de specialist ouderengeneeskunde op aanvraag ingezet door de huisarts ter advisering en verricht deze RM-beoordelingen bij cliënten op verzoek van casemanagers dementie in de gemeente Barneveld.

4.8 Gebruik van informatie

Kwaliteitskader

Het actief gebruik maken van alle bronnen van informatie heeft tot doel inzet van mensen en middelen, het leveren, monitoren, coachen, samen leren en verbeteren te ondersteunen. Ook het bieden van informatie aan bewoners en hun naasten zodat zij er gebruik van kunnen maken.

Werkwijze van Neboplus

Neboplus hecht veel waarde aan de ervaringen van bewoners. Zorgkaart Nederland wordt actief gepromoot en ingevuld. Jaarlijks worden onder verschillende doelgroepen tevredenheidsmetingen uitgevoerd. De CR is actief betrokken bij de bespreking van de uitkomsten en de vervolgspraken naar aanleiding daarvan.

Neboplus maakt voor het meten van de tevredenheid gebruik van de totaalscore op basis van 6 vragen zoals beschreven in het kwaliteitskader. Daarnaast gebruikt Neboplus de PPP-methodiek, wat staat voor Positive Perception Program voor de zorg. De keuze voor deze methodiek is in samenspraak met de CR en met goedkeuring van de OR gemaakt. De uitkomsten van de onderzoeken zijn openbaar toegankelijk op de website van Neboplus (www.neboplus.nl).

Het kwaliteitsverslag is openbaar toegankelijk op de website van Neboplus, de Openbare Database van Zorginstituut Nederland en op de website www.kiesbeter.nl

5| Samen leren en verbeteren

In dit hoofdstuk worden de speerpunten die in hoofdstuk 4 staan beschreven nog een keer overzichtelijk bij elkaar gezet. In de kwartaal evaluaties van het jaarplan, die ook gedeeld worden met de medezeggenschapsorganen, wordt de evaluatie van deze punten opgenomen.

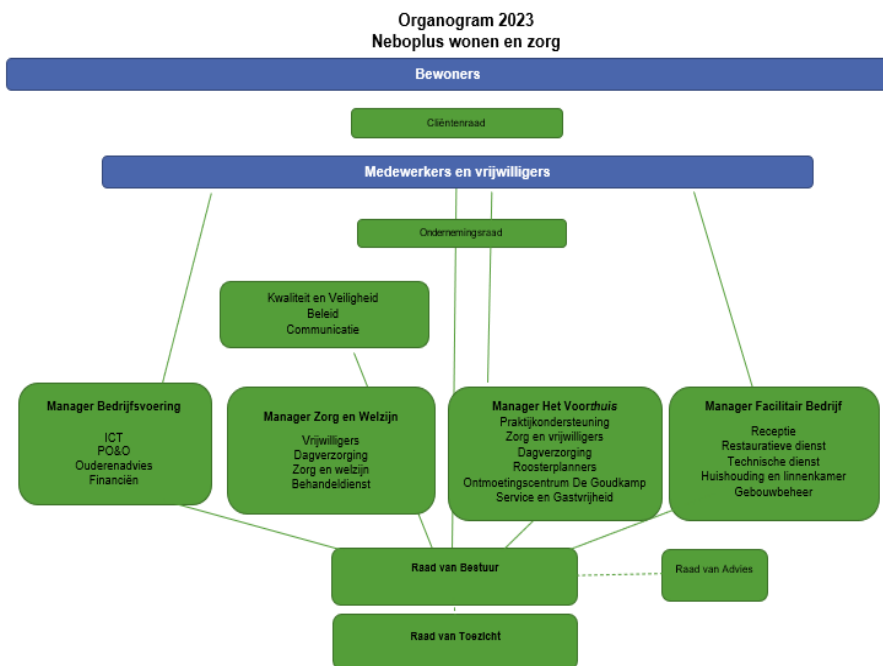
4.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning
<ul style="list-style-type: none"> • Aandacht voor intimiteit en seksualiteit. • Verzorgend wassen meer bekendheid geven.
4.2 Wonen en welzijn
<ul style="list-style-type: none"> • Het goede gesprek over familieparticipatie met bewoners én hun naasten in de zorgdriehoek optimaliseren. • Onderzoek doen rondom behoefte en mogelijkheden uitbreiding tijden dagopvang.
4.3 Kwalitatief veilige zorg en ondersteuning
<ul style="list-style-type: none"> • Professionalisering en doorontwikkelen van verpleegkundige triage. • Voortzetten van het houden van medicatie reviews tussen apotheek - huisarts - zorg voor bewoners met een eigen huisarts. • Familienet wordt uitgerold op alle afdelingen. • Het voeren van het gesprek over visie op vrijheid in de zorgdriehoek. • Optimaliseren van de inzet van leefcirkels (domotica).
4.4 Leren en werken aan kwaliteit
<ul style="list-style-type: none"> • Medewerkers ondersteunen in het krijgen van inzicht in de toekomst van de ouderenzorg. • Het verder ontwikkelen van de zeven kenmerken van Nans om de kracht van samen te behouden in de verandering binnen de ouderenzorg.
4.6 Personeelssamenstelling
<ul style="list-style-type: none"> • Implementeren van het nieuwe format voor het jaargesprek om een verdiepend gesprek over o.a. werkplezier, balans en ontwikkelmogelijkheden te kunnen voeren.

6 | Lijst met afkortingen

ADL	= Dagelijkse verzorging, zoals wassen en aankleden
CB	= Coördinator behandeldienst
CR	= Cliëntenraad
ECD	= Elektronisch Cliënten Dossier
GVP	= Gespecialiseerde Verzorgenden Psychogeriatric
MAB	= Manager Advies & Behandeling
MB	= Manager Bedrijfsvoering
MDO	= Multidisciplinair overleg
MFB	= Manager Facilitair Bedrijf
MIB	= Melding Incident Bewoner
MIM	= Melding Incident Medewerker
MPT	= Modulair Pakket Thuis, een zorgprofiel in thuiszorgvorm
MT	= Management team
MVT	= Manager locatie het Voorthuis
MZW	= Manager Zorg & Welzijn
OR	= Ondernemingsraad
P&C	= Planning & Control (cyclus)
PREZO	= PREstaties in de Zorg kwaliteitssysteem
PRISMA	= Analyse methode om fouten op te sporen en processen te verbeteren
RvB	= Raad van Bestuur (bestuurder Neboplus)
VIG	= Verzorgende Individuele Gezondheidszorg
VPK	= Verpleegkundige
VPT	= Volledig Pakket Thuis, een zorgprofiel in thuiszorg
WKKGZ	= Wet Kwaliteit en Klachten GezondheidsZorg
WLZ	= Wet langdurige zorg
WMO	= Wet Maatschappelijke ondersteuning (o.a. dagopvang)
WZD	= Wet Zorg en Dwang

ZLP	= Zorgleefplan
ZVW	= Zorgverzekeringswet (o.a. thuiszorg)

Bijlage 1 | Organogram Neboplus



Bijlage 2 | Feedback Lerend Netwerk

Verzoek verzonden: 21 december

Feedback Zorggroep Ena

Feedback ontvangen: 10 januari

Mooi overzichtelijk kwaliteitsjaarplan met herkenbare speerpunten. Komt de keuze voor Nans uit het project PMB? Ben wel benieuwd of het jullie handvatten geeft en collega's tot de verbeelding spreekt.

De zin over 'samen een beetje extra geven' is best een spannende in deze tijd. In het eerder genoemde 'warm en mensgerichte' zit best al veel en de vraag is wat allemaal realistisch is.

Ik noemde de kerkenbare speerpunten al. Bij een aantal mis ik de in- toeleiding tot de keuze van het speerpunt.

Bij ENA zetten we ook in op het koken op de gezamenlijke huiskamers door woon- welzijnsmedewerkers. Ik ben daarom wel benieuwd naar de opleiding die jullie aan de gastvrouwen- heren geboden hebben en hoe het koken de betrokkenen bevalt. Mooi om via het Lerend Netwerk uit te wisselen of om de collega's eens met elkaar in contact te brengen. Een keer samen op werken kan ons beiden helpen denk ik.

Ook t.a.v. van de gesprekscyclus en een format voor het jaargesprek zou ik graag uitwisselen. Neboplus heeft meer management dan ENA en het is best zoeken naar hoe we recht doen aan de belangrijke gesprekken en contactmomenten.

Een iets kritischer punt betreft de woordkeuze over de samenwerking die wij hebben rondom de inzet van de SO en VS voor de ELV in Voorthuizen. Jullie formulering doet wat mij betreft geen recht aan de werkelijke situatie en legt het accent op levering en niet op samenwerking. Is dat toevallig of een bewuste keuze? Hoe dan ook, het moet in ieder geval correct zijn en zoals het er nu staat klopt het niet.

Feitelijk is het zo dat we bij jullie een beperkte aantal uren SO afnemen voor de cliënten met een HC indicatie voor de ELV (max 11). Het afgelopen jaar is dit gezien de uitval SO op een andere manier opgevangen.

Wat ik daarentegen mis is de samenwerking vanuit het convenant betreffende de inzet van SO. Hierin komt immers een constructieve samenwerking tot stand.

Met Neboplus onderzoeken we het komende jaar graag verder hoe we in onze samenwerking staan. Voor ENA is het Samen Zorgen een belangrijk onderdeel van onze identiteit. Tussen meerdere collega's uit beide organisatie wordt de samenwerking als heel positief en constructief ervaren. Dat vinden we waardevol en breiden we graag verder uit.

Succes met de realisatie van alle doelen on 2024 en laten we samen op gaan!

Feedback Zorgorganisatie Norschoten

Feedback ontvangen: 09 januari

Door de gekozen opmaak leest het voor mij wat minder gemakkelijk.

In het plan volgen jullie de lijn van het kwaliteitskader 2017 en spreken nog nergens over het Generiek kompas dat eraan komt. Bewuste keuze?

Er wordt een duidelijke keuze gemaakt om de medewerker op één te zetten i.v.m. de arbeidskrachte. Met Nans als personificatie van de medewerker, gaan jullie je voorbereiden op de toekomst (Nans in balans). Ik ben benieuwd hoe Nans gaat uitwerken en wat het jullie gaat opleveren.

Jullie hebben een stap gemaakt in het vastleggen van uren voor specifieke taken (geen directe zorg) per functie, zodat er én voldoende tijd is voor bewoners én voldoende tijd om de structuur en kwaliteit te bewaken. Dit is een herkenbaar probleem. In Norschoten zijn we ook bezig om dit opnieuw te bespreken en vast te leggen.

Mooie quotes van cliënten en familie. Dat maakt het persoonlijker. Misschien een idee om volgend jaar ook quotes van medewerkers op te nemen?

Verder lees ik in de tekst vooral wat tot de (gewone) dagelijkse gang van zaken in de zorg behoort en minder wat jullie aan vernieuwing doen, terwijl jullie daar toch volop mee bezig zijn. M.b.t. de behandeldienst lees ik dat Nebo de behandeldienst inzet bij ENA; maar dit klopt niet met de gegevens uit het jaarplan van ENA.

Verder is het interessant om bij de cijfermatige weergave aan te

geven hoeveel WLZ cliënten met behandeling zijn en hoeveel cliënten zonder behandeling zijn opgenomen.

In de inleiding wordt geschreven over IT: maar wat behelst de inhoud hiervan voor Nebo?

Verder mis ik de relatie met de regio ontwikkelingen (Food Valley, regionaal werkgeverschap, e.d.)

Neboplus maakt o.a. gebruik van de PPP-methodiek bij het meten van de cliënttevredenheid. Voor de uitkomsten verwijzen ze naar hun website, maar ik kon het daar niet vinden.

En ik kan me van harte vinden in de quote op pag. 17

Wij zijn ervan overtuigd dat kwaliteit of beleid op zichzelf niet voldoende is, maar dat het de context en verbinding met de ander is die bepaalt of dit tot zijn recht komt.

Heel veel succes met de uitwerking van de plannen in 2024 en vooral met de nieuwe locatie Het Voorthuis.

Feedback Zorggroep Sirjon/ Elim