

Jaarverslag

2023

HUISARTSEN KEMPENAAR

Inleiding

Dit is het jaarverslag van huisartsenpraktijken gezondheidscentrum Kempenaar

De praktijken betreffen de volgende huisartsen;

- Dr. P. Mulder-Sahebodin
- Dr. D.L.H. Ramdas

De vaste waarnemers zijn;

- Dr. W. Gopal
- Dr. J. Lalbiharie

Tot 1 april 2020 kende gezondheidscentrum Kempenaar 3 huisartsenpraktijken. Dr. M. Ahmadi besloot om in genoemde periode haar praktijk op een andere plek in Lelystad uit te voeren. Zij heeft zich gevestigd aan de Maerlant 14, te Lelystad

De huisartsen zijn gevestigd in Gezondheidscentrum Kempenaar. Het centrum is verdeeld in drie vleugels, huisartspraktijken, fysiotherapie en de apotheek. Het centrum ligt in het winkelcentrum Kempenaar en heeft als doel eerstelijnszorg vanuit één plek vorm te geven.

In de huisartsenpraktijken zijn 2 vrijgevestigde huisartsen, 2 waarnemende huisartsen, 2 praktijkondersteuners Somatiek, 2 praktijkondersteuner GGZ, 6 assistentes en een praktijkmanager werkzaam. De huisartsen vormen samen een HOED (huisartsen onder één dak) en werken op verschillende vlakken samen voor gemiddeld 4.662 patiënten. De praktijkondersteuners en assistenten werken voor beide artsen.

Het werkgebied van de huisartsen in Gezondheidscentrum Kempenaar omvat de wijken Kempenaar, Karveel, Boeier, Golfpark, Kogge en Punter van de gemeente Lelystad.

De wijken worden gekenmerkt door diversiteit in sociaaleconomisch opzicht. Een mooie uitdaging om goede zorg te bieden aan deze diversiteit.

Het jaarverslag is een overzicht van wat er in 2023 binnen de organisatie van de huisartsenpraktijken gebeurd is.

Het uitgangspunt is de zorg aan patiënten zo optimaal en kwalitatief hoogstaand aan te bieden als mogelijk is, dit kan niet zonder de inzet van het gehele team. Waarvoor dank aan alle medewerkers.

De huisartsen van Gezondheidscentrum Kempenaar
Februari 2024

KWALITEITSBELEID

De huisartsen in de Kempenaar streven ernaar om kwalitatief goede, samenhangende zorg op maat te verlenen aan de patiënten, die bij hen zijn ingeschreven.

De artsen willen die zorg generalistisch, continu en persoonsgericht aanbieden, dicht bij huis. Waar nodig en mogelijk gebeurt dit in gedeelde, afgestemde verantwoordelijkheid met andere zorgverleners. Het Nederlands Huisartsen Genootschap (NHG) heeft praktijkaccreditatie ontwikkeld (NPA), waarmee huisartspraktijken en samenwerkingsverbanden hun kwaliteit kunnen toetsen aan landelijk vastgestelde normen. Die normen liggen op het gebied van de kwaliteit van medische zorg, praktijkorganisatie en dienstverlening. Als aan de normen wordt voldaan, verleent het NHG het certificaat van de accreditatie, dat behouden blijft, als daarna een voortdurend verbetercircuit wordt ingezet. In 2022 hebben we een grote audit gehad waar we goede resultaten hebben laten zien, we mogen wederom het keurmerk NPA geaccrediteerde praktijk hanteren.



Uitvoering kwaliteitsbeleid

Met gebruik van de aangeboden tools van de NHG en de medewerking van de medewerkers in de praktijk, wordt er gestreefd de zorg te waarborgen en daar waar nodig te verbeteren. De patiënten enquête is daarin een belangrijke stap geweest, maar ook de praktijkscan uitgevoerd door VvAA en ingevuld door alle medewerkers van de praktijken in 2021 heeft bijgedragen om nog beter inzicht te krijgen in de (gewenste) zorg en praktijkvoering

Doel

De huisartsen en de medewerkers in de praktijken willen de kwalitatieve zorg die zij leveren waarborgen en daar waar nodig uitbouwen. De samenwerking en het meedoen aan het accreditatiebeleid draagt bij aan het continue blijven ontwikkelen en verbeteren van de kwaliteit van zorg voor de patiënt.

KLACHTENREGELING

Veilig incidenten melden

Binnen praktijk de Kempenaar maken wij gebruik van de mogelijkheid tot het “veilig- incidentenmelden” (VIM) door medewerkers. Zowel de eventuele klachten als onze eigen meldingen van (potentiële) risico's worden in de teams besproken en helpen ons onze dienstverlening te verbeteren.

Het melden van een incident is belangrijk om goed te analyseren wat er niet goed ging en hoe het voorkomen had kunnen worden met het oog op de toekomst.

De VIM melding wordt genoteerd in het VIM patiëntendossier. Deze wordt vervolgens altijd besproken met de betrokken HA en afgehandeld. Deze meldingen en het bespreken daarvan kunnen leiden tot wijziging van een procedure of handeling, maar ook tot het meer bewust worden van de eigen handelswijze.

In 2023 zijn er binnen de Kempenaar 5 VIM meldingen geregistreerd.

Klachten

Klagen heeft bij veel mensen een negatieve klank, het wordt vaak gezien als zeuren of mopperen. Dat is jammer, want het uiten van een klacht kan bijdragen aan verbetering. Een klacht kan ook een suggestie voor verbetering betekenen. Vaak zijn mensen bang om een klacht in te dienen. Blijven de medewerkers wel aardig? Word ik nog wel goed geholpen? De angst voor zo'n reactie is begrijpelijk, maar toch niet terecht. Alle medewerkers van de Kempenaar dat op- en aanmerkingen en suggesties juist waardevol kunnen zijn. De medewerkers kunnen hiervan leren. Als u ontevreden bent kunt u dit het beste bespreken met de betrokken persoon.

Het streven is om een klacht snel op te pakken en door de betrokken medewerkers te bespreken met de klager. Binnen de praktijk hebben de artsen besloten om direct met de klager te communiceren. Wanneer men er niet uitkomt, verwijst men door naar de SKGE. De huisartsen van de Kempenaar zijn aangesloten bij de Stichting Klachtenregeling Gezondheidszorg Eerstelijns. Meer informatie kunt u vinden op de website van SKGE, www.skge.nl

In 2023 heeft de klachtenfunctionaris 4 klachten ontvangen. De klachten zijn besproken met de betreffende medewerkers, de bevindingen en afhandelingen zijn gecommuniceerd met de klagers. Een klacht op medisch gebied wordt als een VIM behandeld.

Gebruikers van het centrum kunnen daarnaast ook terecht met klachten van niet medische aard of voor advies bij de patiëntenorganisatie Centrum Maatschappelijke Ontwikkeling (CMO). De afdeling CMO (cliënten maatschappelijke opvang) nemen deel aan het landelijke adviespunt Zorgbelang. Zij beantwoorden vragen en geven bij klachten advies over mogelijke vervolgstappen en is onafhankelijk van aanbieders, verzekeraars en

overheden. Voor meer informatie kunnen patiënten terecht op www.adviespuntzorgbelang.nl

AVG

De Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) is een privacywet die geldt in de hele Europese Unie (EU). In de gezondheidszorg is de uitwisseling van privacygevoelige informatie zoals patiëntgegevens, medische dossiers en medicatielijsten aan de orde van de dag.

De praktijken binnen de Kempenaar gaan zorgvuldig om met het communiceren van patiëntgegevens. De praktijken maken voor het elektronisch uitwisselen van gegevens met andere zorgverleners en instellingen gebruik van Zorgmail, een beveiligde applicatie. In het kader van de AVG is er de plicht tot het melden van een datalek.

We spreken van een datalek of privacy lek als persoonsgegevens in handen vallen van derden die geen toegang tot die gegevens zouden mogen hebben. Ook is er sprake van een datalek wanneer persoonsgegevens verloren zijn geraakt en er geen back-up is.

Om te beoordelen of er een datalek heeft plaatsgevonden en deze wel of niet gemeld moet worden bij autoriteit bescherming persoonsgegevens, beschikt de Kempenaar over een protocol Datalek.

In 2023 was er geen sprake van een datalek melding aan de autoriteiten of intern.

De AVG wet is ook van toepassing op het project OPEN (inzage door patiënt in eigen dossier).

GRIEP EN PNEUMOKOKKEN VACCINATIES

De praktijken hebben in 2023, 1.080 griep vaccins besteld, er zijn 2.160 patiënten opgeroepen, 1.041 patiënten zijn gevaccineerd.

In 2023 is de opkomst ongeveer hetzelfde gebleken als de opkomst van 2022.

Logistiek zijn we ook voor deze vaccinatieronde uitgeweken naar de nabij gelegen kerk, waarbij alles ordelijk is verlopen.

De SNPG (Stichting Nationaal Programma Grieppreventie) levert de vaccins op basis van eerder daadwerkelijk gegeven vaccinaties, daarmee wordt geprobeerd grote spillage voorkomen.

Personeel werkzaam in de huisartsenpraktijken krijgt de griepvaccinatie indien gewenst ook aangeboden.



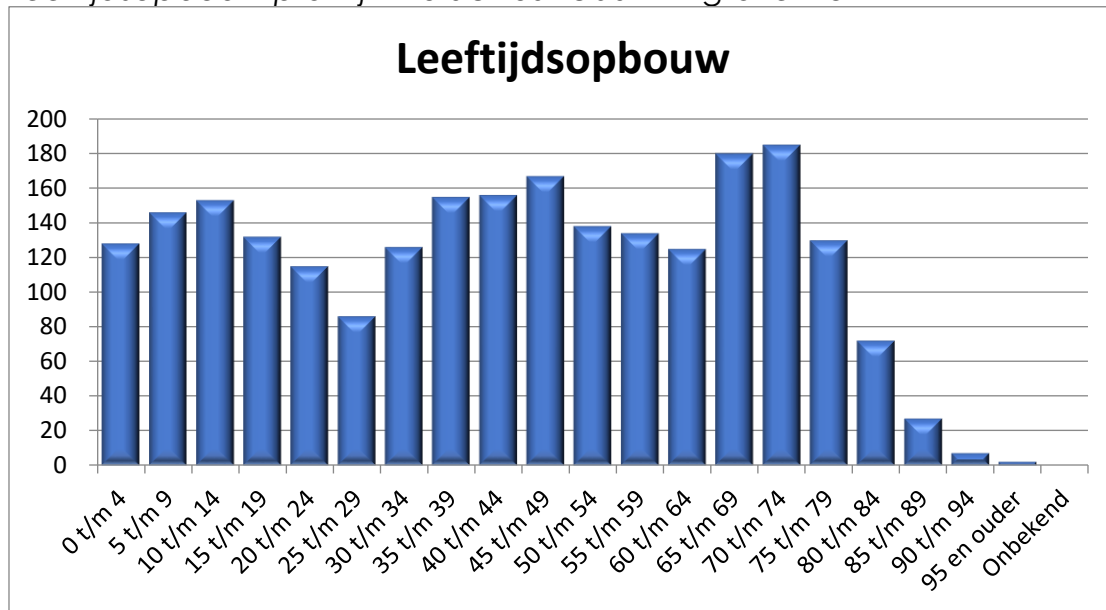
[Deze foto](#) van Onbekende auteur is gelicentieerd onder [CC BY-NC](#)

Ook dit jaar kwam naast de griepvaccinatie ook de vaccinatie pneumokokken, in 2023 kregen alle mensen die in dat jaar 63 tot en met 66 jaar worden de Pneumokokken aangeboden, dit jaar dus voor patiënten geboren tussen 1 januari 1957 en 31 december 1960. Kempenaar heeft 203 patiënten opgeroepen en er zijn 118 patiënten gevaccineerd.

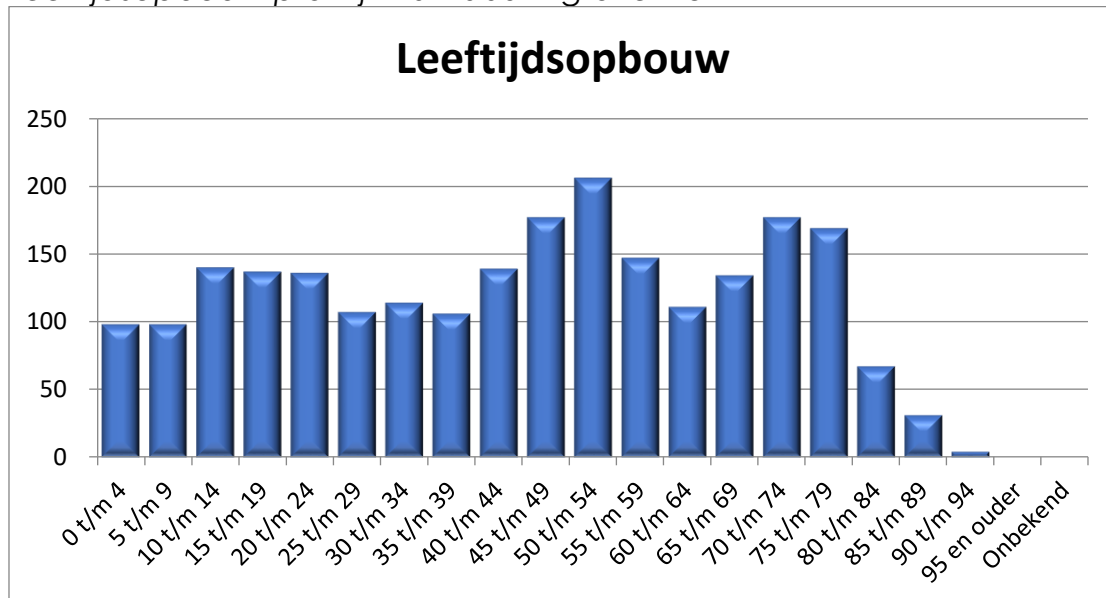
PATIËNTEN POPULATIE

Het totaal aantal patiënten in het Gezondheidscentrum is 4.662
De praktijk van Mulder-Sahebodin bestaat in 2023 uit 2.364 patiënten.
De praktijk van Ramdas bestaat in 2023 uit 2.298 patiënten.

Leeftijdsopbouw praktijk **Mulder-Sahebodin** in grafiekvorm

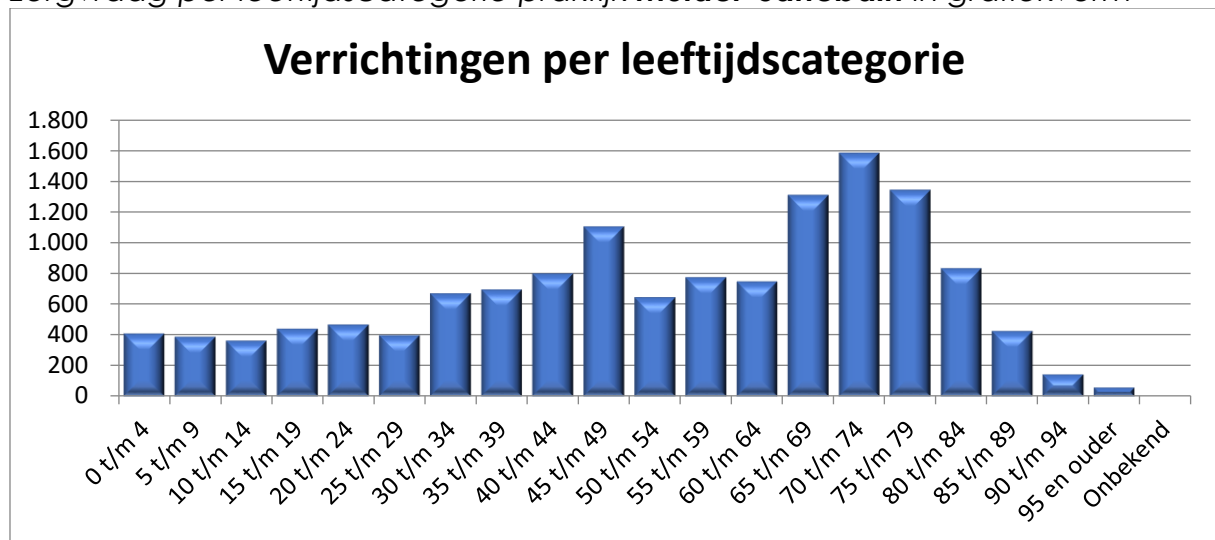


Leeftijdsopbouw praktijk **Ramdas** in grafiekvorm

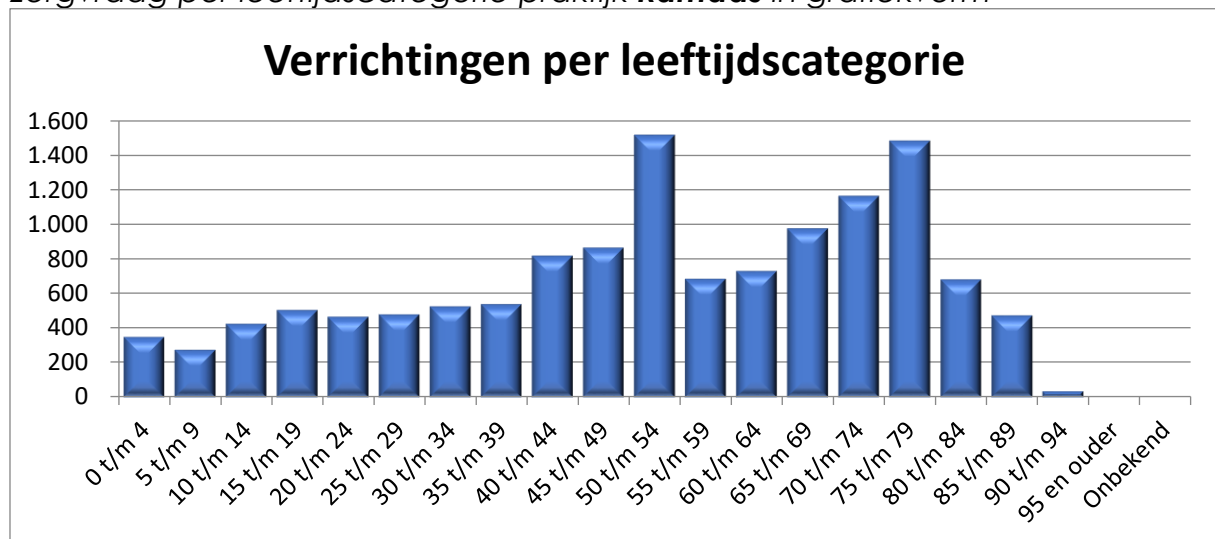


Binnen onze patiëntenpopulatie vertaalt dat de zorgvraag per leeftijdscategorie als volgt:

Zorgvraag per leeftijdscategorie praktijk **Mulder-Sahebodin** in grafiekvorm



Zorgvraag per leeftijdscategorie praktijk **Ramdas** in grafiekvorm



HUISARTSEN INFORMATIE SYSTEEM

In 2022 is de praktijk overgegaan naar een nieuwe Huisartsen Informatie Systeem (His)

Sinds de invoering van een digitaal huisartsen systeem heeft de praktijk gewerkt met CGM Mira. De afgelopen jaren waren we over CGM Mira met toenemende mate minder tevreden over dit informatie systeem. Waarna we na uitgebreid overleg en onderzoek naar een ander systeem uit zijn gekomen bij Pharmapartners Medicom. Bij Medicom hadden we de verwachting dat deze beter zou aansluiten bij de wensen die we in een digitaal huisartsensysteem zochten. Het werken in Pharmapartners Medicom is voor de medewerkers wennen geweest maar heeft veel te beïden. Ook voor onze patiënten heeft Medicom een verandering gebracht.

Online inzage

Per 1 juli 2020 zijn huisartsen verplicht om patiënten inzage in hun patiëntendossier te geven. Dit kan fysiek, maar er is sinds we werken met Medicom in ons huisartsensysteem ook een online patiënten portaal, MijnGezondheid.net (MGN) waar patiënten een account aan kunnen maken.



Door de medewerkers wordt actief geattendeerd op het patiënte portaal en het staat vermeld op de website.

Via dit portaal kunnen patiënten hun laboratoriumuitslagen inzien, herhaalmedicatie bestellen, een vraag stellen per mail en de diagnoses en behandelafspraken in zien die op het spreekuur besproken zijn. Een groeiend aantal patiënten hebben inmiddels zo'n account aangemaakt, en regelmatig wordt er herhaalmedicatie besteld via dit portaal. Sinds de invoering in september 2022 is er tevens met een groeiend aantal van het e-consult gebruik gemaakt, herhaalmedicatie besteld via MGN, hebben patiënten hun dossier bekeken en zijn er lab uitslagen via MGN becommentarieerd en bekeken.

In dit portaal is het ook mogelijk om online een afspraak op het spreekuur te maken.

TELEFONISCHE BEREIKBAARHEID

De wachttijd aan de telefoon was helaas ook in 2023 met regelmaat lang. De spoedlijn is altijd bereikbaar binnen 30 seconden maar voor alle overige vragen, hebben patiënten soms lang moeten wachten voordat ze de assistente aan de lijn konden krijgen. De telefonische



bereikbaarheid van de praktijken heeft de aandacht. Er is een verbetering maar momenteel is het nog niet optimaal. Piekuren blijven bestaan.

Met de mogelijkheid tot online afspraken maken en inzage in het dossier hadden we de verwachten dat de druk op de telefoon zou verminderen, dit heeft het gehoopte effect echter nog niet opgebracht.

SPREKUREN

Spreekuurbezoek is uitsluitend mogelijk op afspraak. Iedere werkdag is er een ochtend- en middagspreekuur. Voor een consult wordt tien minuten gereserveerd, de patiënt kan eventueel een dubbelconsult aanvragen. Via MijnGezondheid.net kunnen patiënten zelf een afspraak bij huisarts maken. Patiënten kunnen ook een afspraak maken voor het telefonisch terugbelspreekuur van de huisarts. In de middag belt de huisarts terug naar de patiënten die hiervoor een afspraak gemaakt hebben.



De patiënt kan telefonisch een huisbezoek (visite) aanvragen voor dezelfde dag. De visites worden in het algemeen aan het begin van de middag gereden. Bij spoedgevallen wordt het spreekuur onderbroken en gaat de huisarts direct naar de patiënt.

De praktijkassistenten hebben, binnen de openingstijden van de praktijk, een eigen spreekuur. Patiënten kunnen op deze spreekuren terecht voor:

- het meten van de bloeddruk
- injecties
- verbinden van wonden
- oren uitspuiten
- hechtingen verwijderen
- zwangerschapstest
- urine onderzoek op blaasontsteking
- suiker of Hb controle
- uitstrijkjes in het kader van het Bevolkingsonderzoek (BVO)
- ECG
- 24 uur bloeddrukmeting

Sinds september 2023 kunnen we binnen de praktijk ook bloedonderzoek uitvoeren, onze assistentes zijn hiervoor opgeleid en gekwalificeerd bevonden door St. Jansdal.

De POH speelt een belangrijke rol bij de begeleiding van de zorg rondom patiënten met chronische aandoeningen:

- diabetes mellitus
- astma/COPD
- CVRM
- Begeleiding 'Stoppen Met Roken'

De POH-GGZ begeleidt, na verwijzing door de huisarts of HAIO, patiënten met psychosociale problematiek, waaronder:

- overspannenheid
- burn-out
- angststoornissen
- depressies
- levensfaseproblemen
- partner-/relatieproblematiek
- rouw en eenzaamheid

Tevens begeleidt de POH-GGZ patiënten die na behandeling in de GGZ (tweede lijn) baat hebben bij een laag frequente ondersteuning in de eerste lijn (nazorg).

KWALITEITSVERBETERING EN SCHOLING

Assistenten en praktijkondersteuners zijn allen gediplomeerd en volgen de nodige scholingen. Scholingen kunnen door verschillende instanties worden gegeven, maar ook in de praktijk wordt er geschoold op basis van bespreken protocollen, wijzigingen standaarden etc. Protocollen en werkprocedures worden met regelmaat gecontroleerd, herzien en aangevuld. Uiteraard volgen ook de huisartsen bij- en nascholingen en werken volgens de NHG-standaarden.



Opleidingen, cursussen, nascholingen 2023

Praktijkassistenten:

- Digicoach dag praktijk
- ABR late night-infectiepreventie in de praktijk
- Venapunctie via St. Jansdal
- ABCD Triage
- Wondzorg
- Wondcongres
- Kinder EHBO (herhaling)

Praktijkondersteuner Somatiek

- Diabetes en Ramadan
- LAAP en niet medicamenteuze behandeling bij COPD
- Imis e-learning
- Diabetes Kennis Netwerk
- Werking cholesterol
- Basiscursus Excel
- Langerhans; zout en SGLT2, olopend HbA1c na GB
- Voedingscentrum gezonde voeding
- Webinar Hartfalen
- Diabetes en voeding
- Cholesterol, levensbedreigend of levensreddend
- Inspiratiesessie; Persoonsgerichte zorg
- Persoonsgericht (oplossingsgericht) werken (basistraining)
- Insulinetherapie in de HAP
- Medicamenteuze behandeling van DMII
- Enkel Arm Index
- Diabetisch nefropathie
- Overgewicht
- Farmacotherapie bij diabetes
- Nationaal POH congres
- Antistolling
- Redux – e-learning

Dit jaar hebben we ook twee keer een scholing op eigen locatie gehouden.

- BHV-training – Verzorgt door de Veiligheidstrainer B.V.
 - Alle assistentes hebben deze training gevolgd en hebben certificaten ontvangen
 - Doel van deze training: omdat we veel parttime medewerkers hebben de bezetting met bekwaamd BHV personeel gedurende de week te kunnen waarborgen.
- Training 'omgaan met agressie' – Verzorgt door LHV Academie
 - Alle medewerkers m.u.v. de POH-GGZ hebben deze training gevolgd.
 - Doel van deze training: Bewustwording en herkennen van gedrag en handvatten kunnen geven hoe hier mee om te kunnen gaan. bedoeld om medewerkers te beschermen tegen agressief gedrag van patiënten en bezoekers en de gevolgen hiervan. Grensoverschrijdend gedrag en onaangename communicatie vallen hier ook onder.

PERSONEELSVERLOOP

Met de praktijkassistentes en de praktijkondersteuners Somatiek wordt jaarlijks een voortgangsgesprek gevoerd tot ieders tevredenheid.

In januari waren er nog 2 assistentes met ouderschapsverlof, hier hebben we zowel vaste als incidentele waarnemingen voor ingezet.

Per mei 2023 is er een doktersassistente gestopt na een intensief begeleidingstraject (20 uur per week), zij is ziek uit dienst gegaan. Per augustus 2023 is er een doktersassistente gestopt (16 uur per week). Per juni is er een nieuwe doktersassistente aangenomen met een contract voor bepaalde tijd (20 uur per week). Per november is een nieuwe doktersassistente aangenomen met een contract voor bepaalde tijd (20 uur per week).

Per december is een doktersassistente gestopt (20 uur per week)

Per november is een nieuwe doktersassistente aangenomen met een contract voor bepaalde tijd (0-uren)



ZIEKTEVERZUIM

Ziekteverzuim In 2023 is er geen sprake geweest van werk gerelateerd ziekteverzuim. De uitval van medewerkers tussendoor (ziekte voor een paar dagen) hebben we intern of met waarnemers kunnen opvangen. Op basis van de ziekmeldingen was er geen aanleiding maatregelen te nemen om de arbeidsomstandigheden te evalueren c.q. te verbeteren. De praktijk is aangesloten bij de Arbo dienst waar medewerkers terecht kunnen voor een preventief consult. Ook wordt er in de toekomst regelmatig een Risico Inventarisatie en Evaluatie (RI&E) uitgevoerd.



OVERLEGSTRUCTUUR

- De huisartsen, assistentes en POH-S hebben een aantal keer per jaar een gezamenlijk overleg. Daarnaast heeft het assistententeam nog een aantal keer per jaar een overleg om vakanties met elkaar af te stemmen en eventuele protocollen te bespreken.
- Overleg met de POH-GGZ en de POH-S is vrijwel wekelijks
- Maandelijks is er een HAGRO bijeenkomst
- 5 keer per jaar is er een FTO bijeenkomst
- Zo nodig polyfarmacie voor huisarts en apotheker, vanuit de apotheek is er dagelijks controle en eventuele terugkoppeling
- Verder is er regelmatig overleg met de fysiotherapie, manueel therapie, wijkteam en maatschappelijk werk die in ons pand gehuisvest zijn. De lijnen zijn kort en tussen de middag wordt er gezamenlijk geluncht.

RISICOANALYSE

In de Arbeidswet staat een verplichting opgenomen om regelmatig een risico-inventarisatie en evaluatie te houden over de veiligheid en Arbo verantwoord werken van de medewerkers. Deze zou eigenlijk in 2020 gehouden zijn, maar door de voortdurende Covid omstandigheden is dat doorgeschoven. In 2022 is het vanwege veel personeel wisseling en gelijktijdig met een aantal lopende grote projecten er niet van gekomen.

In 2023 heeft het RI&E programma binnen de huisartsenzorg een grote verandering doorgemaakt. Dit heeft ons doen besluiten het nieuwe programma even af te wachten voordat we het gaan implementeren in de praktijk. Voor 2024 staat het op de planning. Dit staat los van de risicoanalyse op de processen van de praktijk.



CHRONISCHE ZORG

Ketenzorg (bron: Medrie Regio Flevoland)

We werken voor de ketenzorg voor chronisch zieken samen met onze regio organisatie Medrie. Kijkend naar de regiopercentages zien we dat de medische procesparameters voor alle ketens in 2023 prima zijn.

Diabetes Mellitus type 2 (DM)

De uitvoering van de DM ketenzorg wordt vooral vormgegeven door de praktijkondersteuner. Zij heeft in ieder geval een belangrijke coördinerende taak en verricht de kwartaalcontroles. Daarnaast geeft de praktijkondersteuner uitleg over de ziekte zelf, over het gebruik van de

medicatie, geeft leefstijladviezen en verwijst eventueel door naar andere ketenpartners.

Bij de praktijken in de Kempenaar namen in 2023, 268 patiënten deel aan het zorgprogramma. Ook in 2024 zullen we de chronische zorg opnieuw via Medrie vormgeven.

COPD

Patiënten waarvan de huisarts hoofdbehandelaar is, kunnen na het vaststellen van de in-exclusie criteria worden opgenomen in het zorgprogramma COPD.

Als een medisch specialist na verwijzing de behandeling overneemt, wordt deelname aan het zorgprogramma beëindigd, maar bij medisch specialistische consultatie als onderdeel van het zorgprogramma blijft de patiënt in het zorgprogramma van de praktijk. Dit geldt ook voor kortdurende opnames in het ziekenhuis waarbij een medisch specialist in consult wordt geroepen.

In 2023 namen in de praktijken Kempenaar 28 patiënten deel aan het zorgprogramma COPD.

VRM

In het huisartsen informatiesysteem wordt gescreend op in- en exclusiecriteria :welke patiënten kunnen worden geïncludeerd in de keten Vasculair Risico Management (VRM) en welke niet? Wanneer een patiënt wordt geïncludeerd ontvangt hij/zij deze (programmatische) ketenzorg, waarbij proactieve zorg wordt geleverd ter beperking van het cardiovasculaire risico van de deelnemers. Het traject loopt in beide praktijken.

Onder Cardio Vasculair Risicomanagement wordt verstaan: diagnostiek, behandeling en follow-up van risicofactoren voor hart vaatziekten (HVZ), inclusief leefstijladvisering en begeleiding bij patiënten met een verhoogd risico op ziekte of sterfte door HVZ. In de praktijken van de Kempenaar zijn 113 gescreende primaire VRM-patiënten en 70 patiënten gescreend op secundaire VRM. Niet alle VRM patiënten nemen al deel aan de ketenzorg.

BELEIDSPLAN 2024

Het beleidsplan van de huisartsenpraktijken Kempenaar bevat de missie en visie van de praktijken. Er wordt aandacht besteed aan het kwaliteitssysteem, het zorgaanbod, geografisch gebied en doelstellingen voor de komende jaren. In 2024 zal het beleidsplan opnieuw besproken en op enkele punten aangepast worden.



JAARPLAN 2024

Een aantal gerealiseerde verbeteringen uit eerdere toetsingen blijven onze aandacht hebben.

1. De AVG wet. Bewaken en protocolleren
2. Telefonische bereikbaarheid
3. Werkprocessen bewaken en verbeteren
4. Website en digitaal portaal beheer

Doelen en verbeteringen die toegevoegd zijn in 2023

1. RI&E implementeren
2. Herzien beleidsplan
3. Veiligheid in de praktijk
 - 3.1 BHV breed gedragen
 - 3.2 Noodplan
 - 3.3 Evacuatieplan
4. Communicatie
5. Omgaan met agressie in de praktijk
6. Up-to-date houden van de missie/visie binnen de gezamenlijke praktijken

TOT SLOT

Met het keurmerk NHG-accreditering geeft de praktijk aan continue bezig te zijn met het verbeteren van kwaliteit op het gebied van huisartsenzorg. Dit vergt naast inzet en tijd ook goede samenwerking met alle betrokken partijen waaronder ook de patiënt.



Het jaarverslag is een openbaar stuk. Uw opmerkingen en suggesties zijn van harte welkom.