

Het kwaliteitsbeeld Buro VIP Zorg 2024

Generiek Kompas

Hieronder leest u ons eerste kwaliteitsbeeld. Wij hebben het kwaliteitsbeeld op onze website geplaatst en aangeleverd aan het kwaliteitsinstituut. In dit kwaliteitsbeeld geven wij een beeld hoe wij werken aan kwaliteit en waarbij wij aandacht geven aan de vier bouwstenen.

Ons kwaliteitsbeeld is tot stand gekomen in samenwerking met betrokkenen zoals wijkverpleegkundigen, kwaliteitsverpleegkundigen, zorgpartners in de keten en andere maatschappelijke organisaties waaronder de transmurale zorg. Deze samenwerking bestond uit onder andere lerende evaluaties waarbij er indien van toepassing nieuwe doelstellingen tot stand zijn gekomen. Voortkomend uit intercollegiaal overleg en interviews.

We laten aan cliënten, verwanten, medewerkers en externe belanghebbenden, zoals de zorgkantoren, de gemeenten, samenwerkingspartners en de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd zien hoe we werken aan kwaliteit. Ook laten we zien wat onze verbeterdoelen zijn en waar we de komende jaren aan gaan werken. Het kwaliteitsbeeld gaat over alle zorg die we bieden binnen Buro VIP Zorg namelijk zorg gefinancierd vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz), de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de zorgverzekeringswet.

Onze Visie op kwaliteit van bestaan?

Onze visie op kwaliteit van bestaan is behoud van eigen regie. De zorg die onze cliënten krijgen wordt door middel van shared decision making bepaald. Bij shared decision making (SDM), ook bekend als Samen Beslissen, nemen patiënt en zorgverlener samen een besluit welke zorg het beste bij de patiënt past. De cliënt is hierbij leidend zodat hij of zij zoveel mogelijk de eigen regie heeft en houdt. Hierbij hebben wij oog voor persoonlijke situatie en die van het aanwezige steunsysteem rondom de cliënt. De zorg die door ons geleverd wordt moet een bijdrage leveren aan de kwaliteit van leven van onze cliënten. Daarnaast conformeren wij ons aan het Generiek kompas om dat het kompas kwaliteit van bestaan centraal zet en oog heeft voor context.

Visie op kwaliteit van zorg

Bij Buro VIP Zorg staat de kwaliteit van zorg voorop, wat betekent dat wij zorg en begeleiding bieden in een veilige omgeving door vriendelijke zorgprofessionals. Onze zorg is afgestemd op de wensen en behoeften van de cliënt. De cliënt mag zelf aangeven wat belangrijk is en waar hij of zij zich prettig bij voelt. Wij leveren zorg met respect en aandacht.

Wij werken voortdurend aan de verbetering van de kwaliteit door het uitvoeren van periodieke klant- en medewerkerstevredenheidsonderzoek. Ook luisteren we naar de feedback van onze cliënten en zorgverleners. Wij stellen hoge eisen aan het behoud van bekwaamheid en bevoegdheden. Om onze zorgverleners hierin te ondersteunen, bieden we hen de noodzakelijke scholing en klinische trainingen aan. We stellen een aantal verplichte modules in, zoals de Wet Zorg en Dwang, rapporteren in de zorg, de AVG, en de Meldcode Huiselijk Geweld. Dankzij de ISA-subsidie hebben we in 2024 kunnen investeren in het Noordhoff online scholingsplatform. Daarnaast maken we gebruik van een digitaal kwaliteitsmanagementsysteem Qlink, waarmee we aantoonbaar laten zien dat we voortdurend streven naar verbetering.

Onze cliënten hebben de kwaliteit van de zorg ervaren door middel van de tussentijdse evaluaties van hun zorgplan, waarin ze hun tevredenheid uiten. De cliënten zijn bij ons lang in de zorg en door de

langdurige relatie die wij met de cliënten hebben weten we heel goed wat de behoeftes zijn van onze cliënten.

Uit de zorgevaluaties blijkt dat cliënten tevreden zijn met onze kleine, vaste, deskundige teams van zorgverleners. Soms ervaren cliënten echter de behoefte aan meer tijd en vragen zij zich af waarom er niet meer tijd beschikbaar wordt gesteld.

Reflectie op de beweging van het Kompas (Terugblik op de doelen van de organisatie op het gebied van kwaliteit) :

In het overzicht hieronder ziet u de tijdsgebonden jaardoelen van 2024.

2024	<i>Groei</i>	Continue doel – stabiele zorgorganisatie betreft zorgvraag en zorglevering Voldoende zorgverleners in het netwerk om de hulpvraag van de klant te kunnen vervullen.	Continue
	<i>Rapportage</i>	Vanaf Q2 rapporteren alle zorgverleners op de doelen en volgens SOAP	Behaald
	<i>Kwaliteitssysteem</i>	Per Q4 zijn de zorgverleners betrokken bij het handboek en kwaliteitssysteem middels een leesbevestiging.	Behaald
	<i>Scholing</i>	Per 1 juli hebben alle zorgverleners de scholing van Medimo gevolgd	Behaald
		Per 1 oktober is er een scholingsplan voor de zorgverleners (Noordhoff)	Behaald
		Per 1 december hebben alle zorgverleners instructie gehad betreft het registeren in Q Base.	Behaald
	Communicatie	Per 1 juli wordt er ieder kwartaal een nieuwsbrief verspreid naar alle zorgverleners.	Verzonden
	<i>Samenwerking (Kwaliteitskompas)</i>	Per Q2 heeft Buro VIP Zorg iedere kwartaal overleg met de huisartsen in regio waarin Buro VIP Zorg praktiseert.	Continue
		Iedere twee weken is er overleg met de casemanagers	Continue
		Iedere twee maanden overleg met werkgroep transmurale zorg haaglanden – werkgroep oog voor naasten en nabestaanden.	Continue
		Als casemanager aangesloten bij vereniging transmurale Zorg Haaglanden	Continue
	ZZP DBA	Half oktober zijn we goed op de hoogte wat voor invloed de DBA heeft op het werken met ZZP'ers .	
	Onderaannemer	Voor Q1 is de nieuwe onderaannemer getoetst op alle randvoorwaarden (wet en regelgeving)	Gereed

We monitoren onze doelen ieder kwartaal in samenwerking met onze externe kwaliteitsadviseur. Resultaten van verbeterinstrumenten zoals het klanttevredenheidsonderzoek worden geanalyseerd en digitaal verwerkt. Indien relevant worden en passende verbetermaatregelen ingepland. Over het algemeen zijn alle jaardoelen behaald. Het doel betreft de Wet DBA is deels behaald op basis van de huidige beschikbare informatie.

Onze vooruitblik

In het overzicht hieronder ziet u onze tijdsgebonden jaardoelen van 2025.

2025		
	<i>Groei</i>	Continue doel – stabiele zorgorganisatie betreft zorgvraag en zorglevering Voldoende zorgverleners in het netwerk om de hulpvraag van de klant te kunnen vervullen.
	<i>NEN 7510</i>	Voor eind Q3 2025 weten we in hoeverre we zaken moeten aanpassen betreft NEN7510 waar voldoen we wel aan en waar niet.
	<i>Kwaliteit (nieuw)</i>	Voor 1 april heeft Buro VIP Zorg heeft naar aanleiding van het kwaliteitskompas een rapportage Kwaliteitsbeeld opgesteld en aangeleverd aan het kwaliteitsinstituut.
	<i>Rapportage</i>	Ieder kwartaal wordt er op basis van steekproeven gemonitord of er volgens de SOAP wordt gerapporteerd.
	<i>Scholing</i>	Voor 25 september zijn voor alle verplichte modules vanuit Noordhoff de certificaten door de zorgverleners aangeleverd.
	<i>Kwaliteit</i>	Per Q3 registreert iedere zorgverlener de incidenten / klachten in Q-base en registreert iedere zorgverlener minimaal 1 registratie per twee weken in Q-base.
	<i>Samenwerking (Generiek Kompas)</i>	Buro VIP Zorg heeft ieder kwartaal overleg met de huisartsen in regio waarin Buro VIP Zorg praktiseert.
		Iedere twee weken is er overleg met de casemanagers
		Iedere twee maanden overleg met werkgroep transmurale zorg haaglanden – werkgroep oog voor naasten en nabestaanden.
		Als casemanager aangesloten bij vereniging transmurale Zorg Haaglanden
		Wekelijks is er intercollegiaal overleg met samenwerkende wijkverpleegkundigen.
		In Q4 hebben we input verzameld ten behoeve van ons kwaliteitsbeleid waarmee we onze doelen voor 2026 kunnen bijstellen.
		In Q4 is er een eigen lay-out ontwikkeld voor het kwaliteitsbeeld.
		In Q2 zijn alle zorgverleners geïnformeerd over het generiek kompas en het kwaliteitsbeeld.
		In Q4 minimaal vijf verhalen en/of reviews hebben verzameld van mensen met een zorgvraag, naasten en/of mantelzorgers ten behoeve van het kwaliteitsbeeld

Tijdens de uitvoering van de zorg evalueert Buro Vip Zorg op basis van de gemaakte afspraken de kwaliteit van de zorg. Dat is de transparantie in dienstverlening waar Buro Vip Zorg voor staat. Door onze kleinschaligheid zijn al onze medewerkers sterk betrokken bij de persoonlijke en professionele zorg.

Reflectie op de bouwstenen

Bouwsteen 1: Het kennen van de wensen en behoeften

De cliënten vinden het erg belangrijk dat er vaste zorgverleners zijn. Wij spelen hierop in door te werken met kleine vaste teams we proberen dit zoveel mogelijk te waarborgen. Door de vaste teams kunnen we er ook voor zorgen dat de cliënten overwegend op vaste tijden verzorgd kunnen worden. Dit geeft de cliënt rust en vertrouwen.

Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken

Bij Buro Vip Zorg zijn we ons ervan bewust dat onze cliënt één of meerdere mantelzorgers kan hebben en dat ze van uitermate belang zijn voor het welzijn van de cliënt. Buro Vip Zorg heeft hiervoor een beleid ontwikkeld waarbij mantelzorg en professionele zorg wordt afgestemd en elkaar aanvult, onder andere door wederzijds de verschillende perspectieven en rollen duidelijk te maken.

Het sociale netwerk van de client bestaat enerzijds uit sociale netwerk zoals, mantelzorgers, buren, familie, vrienden en kennissen. De eerste inventarisatie van het sociaal netwerk van die client wordt geïnventariseerd tijdens het eerste contact. Hierbij wordt het gekeken hoe zij de client kunnen ondersteunen en hoe is de belastbaarheid van het steunsysteem. Om deze belastbaarheid te kunnen meten wordt er een meetinstrument de EDIZ gebruikt. Samen met de client en dienst sociaal netwerk wordt er nagaan hoe er bijgedragen kan worden naar draagkracht van het steunsysteem. Zodat het sociaal netwerk optimaal kan bijdragen aan de zorgvraag van de cliënt.

Samenwerking met mantelzorgers

Mantelzorgers vormen een belangrijke spil in het leven en de zorg van cliënten. Maar mantelzorgers kunnen mogelijk te hoge eisen stellen aan zichzelf of moeite hebben met het overdragen/opnemen van zorgtaken. Een goede samenwerking tussen de zorgprofessional en mantelzorgers is noodzakelijk om te kunnen voorzien in de behoeften, zorgen en successen van de cliënt én de mantelzorgers. Om dit te bewerkstelligen maakt Buro Vip Zorg gebruik van het SOFA-model. Dit model gaat uit van de vier mogelijke rollen van de mantelzorgers.

1. Samenwerken

De mantelzorgers is samenwerkingspartner, zaakwaarnemer, tolk en verzorger. De mantelzorgers heeft veel informatie over de wensen en behoeften van de cliënt. Communicatie binnen deze rol gaat onder andere over het zorgplan, taakverdeling en het vastleggen van afspraken.

2. Ondersteunen

De mantelzorgers is 'schaduwcliënt'. De zorgprofessional signaleert en bespreekt de behoefte aan ondersteuning in de vorm van informatie, praktische of emotionele steun binnen de zorg voor de cliënt. Daarnaast signaleert en bespreekt de zorgprofessional eventuele overbelasting van de mantelzorgers.

3. Faciliteren

Zorgprofessionals zijn zich bewust van de relationele band tussen de mantelzorgers en cliënt, en creëren voorwaarden om deze relatie zoveel mogelijk intact te houden. Dit omvat het ruimte bieden voor de rol als partner, familielid etc., het ondernemen van activiteiten en het respecteren van privacy.

4. Afstemmen

De mantelzorgers is ervaringsdeskundige en heeft mogelijk andere kennis/ideeën over de juiste zorg voor de cliënt. Voortdurende communicatie en periodieke evaluatie is belangrijk om de zorg af te stemmen en werkbaar te houden voor de mantelzorgers én zorgprofessional.

Het beleid van Buro Vip Zorg is erop gericht dat ondersteuning door mantelzorgers en de werkzaamheden van zorgprofessionals elkaar aanvullen, zodat dit ten goede komt aan zowel de kwaliteit van leven van de cliënt als aan het leveren van kwalitatief hoogstaande zorg.

Anderzijds bestaat het netwerk van de cliënt uit een professioneel netwerk. Tijdens het eerste contact wordt er tevens geïnventariseerd welke organisaties en disciplines en reeds betrokken zijn bij de zorgvraag rondom de client. Op basis van de zorgvraag van de client wordt er gekeken of er mogelijk disciplines ontbreken en of missen. In geval iemand hulpmiddelen en/of fysiotherapie nodig

heeft zullen wij hierin de nodig acties ondernemen. De coördinatie van dit professionele netwerk ligt bij de wijkverpleegkundige.

Afspraken met andere welzijnsorganisaties hebben wij dusdanig georganiseerd waarbij wij gebruik maken van een sociale kaart die wij kunnen gebruiken voor het doorverwijzen van de nodige disciplines.

Bouwsteen 3: Het werk organiseren

Deskundigheid:

Bevoegd en bekwaam is het sleutelwoord bij het bepalen van het deskundigheidsniveau voor de zorg die verleend moet worden. Op basis van de zorgvraag wordt er een zorgplan opgesteld. De zorgvraag is hiermee leidend voor de in te zetten deskundigheid. Hierop is echter wel een uitzondering. Buro VIP Zorg is een niet gecontracteerde zorgaanbieder, omdat wij veelal met onderaannemers en ZZP-ers werken. Polisvoorwaarden van cliënten bepaald dat er bij niet gecontracteerde zorg minimaal deskundigheid niveau 3 moet worden ingezet. Oplossing is dat wij voldoende medewerkers hebben om continuïteit van zorg te borgen. Afspraak binnen Buro VIP Zorg is dat er voor klanten die middels een ZvW indicatie zorg nodig hebben ten allen tijde worden geholpen door deskundigheid 3 of hoger. Cliënten die een WLZ indicatie hebben worden geholpen van deskundigheid 2+ op basis van de zorgvraag.

Dilemma is dat wij graag meer mensen binnen de organisatie zouden willen opleiden, maar mede door de beperking binnen de ZvW zorg waar deze categorie niet zelfstandig mag werken, maakt dit dat wij minder opleidingsplaatsen hebben.

Ziekteverzuim:

Binnen Buro VIP Zorg hebben wij een laag ziekteverzuim . Mede door de wijze van inzet van de zorg. Zorgverleners ervaren een eigen verantwoordelijkheid , onder ZZP-ers is ziekteverzuim laag en indien zich dit voordoet ,dragen zij zelf zorg voor vervanging. Vervanging wordt afgestemd door collega's die binnen hetzelfde team werken en bekend zijn met de zorgvraag van de klant.

Samenwerking:

Buro VIP Zorg zoekt wel de samenwerking op met andere zorg organisaties en heeft in de regio Haaglanden hier goede samenwerkingspartners waar over en weer op terug te vallen is.

Inzet van informeel netwerk en vrijwilligers:

Tijdens het huisbezoek van de wijkverpleegkundige bij start van de zorg wordt bij het bespreken van de zorgvraag een inventarisatie gedaan naar het informele netwerk van de cliënt . Ook wordt gekeken naar de draagkracht en de draaglast. Gekeken wordt welke zorgvraag middels het netwerk kan worden ingezet of waar gebruik gemaakt kan worden gemaakt van inzet van vrijwilligers. Dit wordt met de cliënt en het netwerk besproken.

Medewerkers tevredenheidsonderzoek:

Eenmaal per twee jaar wordt door een extern onderzoeksbureau een MTO gedaan. De uitkomsten hiervan worden bekend gemaakt tijdens het teamoverleg. Deze zijn tevens terug te vinden in het kwaliteitshandboek.

Zeggenschap:

Zeggenschap gaan op basis van Shared Decision Making. Dit geldt voor zowel het bepalen van interventies van zorgvraag van de cliënt als voor invoering van werkwijzen voor zorgverleners.

Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen

Buro VIP Zorg werkt met mensen in loondienst, met onderaannemers en ZZP-ers. In beginsel zijn onderaannemers verantwoordelijk voor de scholing en het borgen van de kwalificatie van de zorgverleners die onder hen vallen. ZZP-ers hebben ook een eigen verantwoordelijkheid om deskundigheid op peil te houden en aan te tonen. Desalniettemin heeft Buro VIP zorg ervoor gekozen om een ieder die zorg verleend aan cliënten van Buro VIP Zorg te faciliteren in scholing. In 2024 heeft Buro VIP zorg een toekenning voor de IZA subsidie gekregen die is aangewend om een contract af te sluiten met Noordhoff. Iedere zorgverlener krijgt hier een account en kan scholing en accreditatie behalen. Buro VIP Zorg heeft op basis van uitkomsten van bezoek IGJ en Externe audit ervoor gekozen om onderdelen zoals WZD , Rapporteren , Medicatie veiligheid en Meldcode Huiselijk geweld als verplichte Modules op te nemen. Verder zijn zorgverleners vrij om te kiezen en te bepalen welke scholingen zij wensen te volgen t.b.v. de eigen deskundigheid.

Zorgverleners leveren na het behalen van het certificaat deze aan t.b.v. het medewerkersdossier.

Tevens wordt er binnen de organisatie aan kennisoverdracht gedaan tijdens de teamvergaderingen , zijn er intervisie momenten en wordt met de samenwerkingspartners intercollegiale toetsing georganiseerd.

Jaarlijks vindt er een controle op de dossiers van de zorgverleners die zorg verlenen , waarbij gekeken wordt naar de zelfverklaring professioneel handelen. Wordt een samenwerkingsevaluatie / functioneringsgesprek gehouden waarin dit onderwerp ook aan bod komt.

Ieder kwartaal komt in de kwartaal evaluatie , die samen gehouden wordt met de kwaliteitsfunctionaris, het verbeter register aan bod. Doelen en interventies worden nagelopen op voortgang. Evt. nieuwe doelen worden toegevoegd met de daaraan gekoppelde interventies.

Reflectie op hoe de organisatie systematisch werkt aan kwaliteit = *verplicht onderdeel*

Het Generiek Kompas biedt Buro Vip Zorg een leidraad om systematisch te werken aan kwaliteit. Het benadrukt een balans tussen professionele zelfstandigheid en georganiseerde kwaliteitsborging, waarbij de cliënt centraal staat.

Cliëntgerichte zorg is bij Buro Vip Zorg het fundament. Onze zorgverleners richten zich niet alleen op medische behoeften, maar hebben ook oog voor de bredere welzijnsbehoeften van onze cliënten. Dit uit zicht in een open dialoog en regelmatige evaluaties met cliënten en hun naasten.

Lerende en reflecterende organisatie

Buro Vip Zorg stimuleert zelfreflectie bij zorgverleners door regelmatige teamoverleg te houden waarin casuïstiek, incidentmeldingen, klachten en verbeterpunten worden besproken. Deze werkwijze helpt ons om continu te verbeteren en flexibel in te spelen op veranderingen in de zorg.

Continue verbeteren (PDCA-cyclus (Plan-Do-Check-Act) is wat wij nastreven. Dit houdt in dat we gegevens over cliënttevredenheid, zorgresultaten en audits niet alleen verzamelen, maar ook daadwerkelijk benutten voor kwaliteitsverbetering.

Onze zorgverleners krijgen het vertrouwen en de ruimte om binnen vastgestelde kaders zelfstandig beslissingen te nemen. Dit versterkt de motivatie en betrokkenheid van medewerkers, wat uiteindelijk bijdraagt aan betere zorg.

Kortom, wij zijn een zorgorganisatie die systematisch werkt aan kwaliteit, een gestructureerde aanpak hanteert waarbij beleid, monitoring en voortdurende verbetering centraal staan. Dit leidt tot/of met als doel betere zorg, tevreden cliënten en gemotiveerde medewerkers.

Reflectie op de resultaten van de jaarlijkse verplichte metingen van de clientervaringen = *verplicht onderdeel*

Uit de meest recente meting (PREM) blijkt dat de algemene tevredenheid van cliënten stabiel blijft ten opzichte van voorgaande jaren, met een gemiddelde score van 9,1 in 2024. Specifieke thema's die positief zijn beoordeeld, zijn: (hieronder een aantal voorbeelden)

- Bejegening en betrokkenheid: *Cliënten geven aan zich gehoord en serieus genomen te voelen door de zorgverleners.*
- Deskundigheid van medewerkers: *Er is veel waardering voor de professionele kennis en inzet van het zorgteam.*
- Toegankelijkheid van zorg: *De bereikbaarheid van onze organisatie en de snelheid waarmee zorg wordt geboden, worden als goed ervaren.*

Daarnaast zijn er ook enkele verbeterpunten benoemd: (hieronder een aantal voorbeelden)

- Persoonsgerichte zorg op maat: Een aantal cliënten geeft aan dat er meer rekening gehouden kan worden met individuele wensen en voorkeuren.
- Informatievoorziening en communicatie: Hoewel cliënten tevreden zijn over de zorg, is er behoefte aan duidelijkere communicatie over behandelplannen en mogelijke keuzes.
- Continuïteit van zorg: Enkele cliënten ervaren wisselingen in personeel als een uitdaging, vooral bij langdurige zorgtrajecten.

Analyse en Reflectie

De resultaten laten zien dat we *op de juiste weg zijn* met onze cliëntgerichte benadering, zoals het Generiek Kompas beoogt. De positieve waardering voor bejegening en deskundigheid onderstreept dat medewerkers zich inzetten voor persoonsgerichte zorg. Echter, de feedback over maatwerk en communicatie laat zien dat er altijd ruimte is voor verbetering ondanks goed reviews.

Een mogelijke verklaring voor deze aandachtspunten is de toenemende complexiteit van zorgvragen, waardoor standaardprocedures niet altijd volledig aansluiten bij individuele behoeften. Daarnaast kan werkdruk een rol spelen bij de ervaren wisselingen in personeel. Dit onderstreept het belang van een duurzame personeelsstrategie en het versterken van de communicatie met cliënten.

Verbeteracties en Vervolgstappen

Op basis van de resultaten nemen we de volgende concrete stappen:

Persoonsgerichte zorg verder versterken: We gaan met zorgteams in gesprek over hoe maatwerk nog beter geïntegreerd kan worden in de dagelijkse praktijk. Er worden intervisies en trainingen georganiseerd om medewerkers bewust te maken van de mogelijkheden om cliënten nog meer regie te geven over hun zorgproces.

- **Verbetering van de informatievoorziening:** We ontwikkelen duidelijke en toegankelijke informatiematerialen, waaronder brochures en digitale updates, om cliënten en hun naasten beter te informeren over behandelopties en zorgtrajecten.
- **Stabiliteit in het zorgteam bevorderen:** We kijken naar mogelijkheden om meer continuïteit in zorgteams te waarborgen, bijvoorbeeld door vaste contactpersonen per cliënt in te voeren en teams structureel te ondersteunen.

Om de voortgang van deze verbeteracties te bewaken, wordt gebruikgemaakt van de PDCA-cyclus (Plan-Do-Check-Act). Daarnaast blijven we actief luisteren naar feedback door middel van tussentijdse evaluaties en cliëntpanels.

Conclusie

De jaarlijkse meting van de cliëntervaringen biedt waardevolle inzichten in hoe cliënten onze zorg ervaren en waar verbeteringen mogelijk zijn. De resultaten bevestigen dat we een solide basis hebben qua bejegening en deskundigheid, maar ook dat er aandachtspunten zijn op het gebied van maatwerk en communicatie. Door deze feedback serieus te nemen en systematisch te werken aan verbeteringen, blijven we als organisatie groeien en ontwikkelen in lijn met het Generiek Kompas.

Deze reflectie helpt ons om niet alleen te voldoen aan kwaliteitseisen, maar vooral om de zorg écht af te stemmen op de wensen en behoeften van onze cliënten.