



# Jaarverslag 2022



Molenweg 2C  
5351 EV Berghem  
0412-401922  
praktijk@hapberghem.nl  
[www.huisartsenpraktijkberghem.nl](http://www.huisartsenpraktijkberghem.nl)

## Inhoud

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. Inleiding.....</b>                            | <b>4</b>  |
| <b>2. De huisartsenpraktijk.....</b>                | <b>5</b>  |
| <b>3. Patiëntenpopulatie.....</b>                   | <b>9</b>  |
| <b>4. De zorg .....</b>                             | <b>11</b> |
| <b>5. Kwaliteit.....</b>                            | <b>15</b> |
| <b>6. Toekomst .....</b>                            | <b>20</b> |
| <b>7. Bijlage 1: Missie-visie .....</b>             | <b>21</b> |
| <b>8. Bijlage 2: Jaarverslag cliëntenraad .....</b> | <b>22</b> |

## 1. Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag 2022 van huisartsenpraktijk Berghem, het jaar dat begon met een lockdown, maar waarin daarna grotendeels een einde kwam aan de Corona pandemie. Op 1 januari zijn Bregje du Bois en Pim Schout toegetreden tot de maatschap, zodat we wat betreft huisartsen weer op volle sterkte kwamen na het vertrek van Wim de Grauw. We zijn blij met hun komst. De neventaken in de praktijkvoering zijn daarbij opnieuw verdeeld, waarbij Pim Schout het personeelsbeleid heeft overgenomen van Beatrijs Boersema, die het kwaliteitsbeleid overnam van Wim de Grauw. Bregje du Bois heeft als neventaak de lean-praktijkvoering. De pandemie heeft zijn sporen getrokken in de maatschappij, zo ook in de praktijk. Ook in 2022 hadden we te maken met vermoeidheid en ziekteverzuim. We moesten afscheid nemen van een aantal assistentes die een andere baan kregen.

Om het team weer op te bouwen hebben we de hulp ingeroepen van Ira Janssens van praktijk Glansreijk. Samen met haar formuleerden we een nieuwe missie en visie voor de komende jaren. De focus moest liggen bij het versterken van onze basis: kwaliteit van huisartsenzorg, voldoende deskundig personeel en werkplezier. Hier hebben we in 2022 hard aan gewerkt, met als resultaat een veerkrachtig team dat oog heeft voor de patiënten, maar ook voor elkaar. De komende jaren zullen het zorgen voor continuïteit van zorg in een groot team, het samenwerken in de wijk en inzetten van digitale hulpmiddelen onze prioriteit hebben. Ook het boeien en binden van voldoende deskundig personeel is een continu aandachtspunt in deze tijd van krapte op de arbeidsmarkt.

In dit kader hebben we onze deelname aan wetenschappelijk onderzoek via het AHN (Academisch Huisartsen Netwerk van het RadboudUMC) tijdelijk op een lager pitje gezet. We beoordelen eind 2023 of we weer voldoende op sterkte zijn voor actieve deelname.

In 2022 hebben we een Cliëntenraad opgericht, zodat we zo goed mogelijk kunnen blijven afstemmen op datgene wat voor onze patiënten belangrijk is. Verderop in dit jaarverslag leest u hier meer over, zij stellen zich ook op onze website voor. In het kader van de WTZA, die in 2022 werd aangenomen, troffen we ook de eerste voorbereidingen voor het oprichten van een Raad van Toezicht. Deze zal in 2023 gaan starten. Hiermee zullen wij voldoen aan alle voorwaarden van de WTZA.

Het gebruik van digitale middelen, met name het patiëntenportaal, nam verder toe in 2022. Via het portaal kunnen patiënten hun dossier, waaronder uitslagen van onderzoek, inzien. Ook kunnen zij vragen stellen aan de assistente of huisarts. Wij ervaren dit als een goede service en prettige, efficiënte manier van werken waarbij privacy gewaarborgd is.

## 2. De huisartsenpraktijk

### Missie/visie

**Missie** – waar we voor staan:

Wij bieden als team zorg aan alle inwoners van Berghem met gezondheidsvragen in alle levensfasen. Wij bieden deze zorg met aandacht voor de patiënt en voor elkaar, passend binnen de reguliere huisartsenzorg.

### **Visie<sup>1</sup> en Kernwaarden:**

#### **Samenwerking**

Ieder teamlid toont zich betrokken bij de praktijk en neemt verantwoordelijkheid ten opzichte van de patiënten en de teamleden.

#### **Continuïteit van zorg**

Gezondheid verbetert door persoonlijke, integrale zorg door vaste zorgverleners.

#### **Netwerk**

We zijn een huisartsenpraktijk in gezondheidscentrum Berghem, in het dorp Berghem.

#### **Deskundig**

We zijn een groot, veelzijdig team. We zetten onze mogelijkheden en talenten in ten dienste van de praktijk.

### De Maatschap

De maatschap is per 1 januari 2022 uitgebreid met B. (Bregje) du Bois en P.J.C. (Pim) Schout en bestaat daarnaast nog uit L.M.E. (Liselot) Plönes-van der Krogt, B. (Beatrijs) Boersema, S.J.G. (Stefan) Hameleers en V.M. (Vincent) Pieterse.

De praktijk draagt gezamenlijk de zorg voor de praktijkpopulatie (patiënten zijn niet ingeschreven op naam van een van de huisartsen, maar op naam van de maatschap). Door de groeiende praktijkpopulatie is bewaking van de noodzakelijke continuïteit van zorg een belangrijk aandachtspunt. Doel is bij complexe chronische problematiek in overleg met de patiënt een vaste eindverantwoordelijke huisarts af te spreken.



Liselot Plönes-vd Krogt Beatrijs Boersema Stefan Hameleers Vincent Pieterse Pim Schout Bregje du Bois

Totale formatie maatschap: 4.3 FTE, 1 FTE huisarts is 55-60 uur per week

---

<sup>1</sup> Voor de volledige tekst zie bijlage 1

### Het team

De maatschap wordt ondersteund door een team van praktijkmanager, waarnemend huisartsen, praktijkverpleegkundigen, praktijkondersteuners GGZ, praktijkassistenten en interieurverzorgsters. Dit zijn allen inspirerende en actieve teamleden welke een bijdrage leveren aan de uitvoering van de missie en visie van de praktijk. Bij de berekening van de formatie en werving en selectie van teamleden wordt rekening gehouden met de academische achtergrond en organisatievorm van de praktijk.

*Praktijkmanager: 32 uur/week (0.8 FTE)*

De maatschap wordt ondersteund door een praktijkmanager op diverse terreinen: personeelsbeleid, kwaliteitsbeleid, financieel beleid, facilitaire zaken.



Leny van Gemert

### *Waarnemend huisartsen:*

De maatschap wordt voor 7 dagen per week ondersteund door een aantal vaste waarnemers: C. van Dipten (3 dagen, vanaf 1 oktober met zwangerschapsverlof), Thijs de Groot (vanaf 1 oktober vervang zwangerschapsverlof 3 dagen en 1 dag extra). Ook wordt de maatschap incidenteel ondersteund door J.P. (Jaap) van der Krogt (oud-maatschap lid) en dr. W.J.C. (Wim) de Grauw (oud-maatschap lid).



Dr. Carola van Dipten



Thijs de Groot



Dr. Wim de Grauw



Jaap van der Krogt

Totaal fte vaste waarnemend huisartsen: 1 FTE.

### *Praktijkverpleegkundigen: gemiddeld 2,5 FTE*

In de praktijk zijn 4 praktijkverpleegkundigen werkzaam. Zij richten zich op het begeleiden van patiënten met chronische aandoeningen, zoals hart- en vaatziekten, diabetes mellitus en chronische longaandoeningen. Daarnaast hebben twee verpleegkundigen zich gespecialiseerd; één in palliatieve zorg en één in zorg voor kwetsbare ouderen.



José van Boxtel  
(ouderenzorg)



Nancy van der Steen  
(chronische zorg en palliatieve zorg)



Thelja Thomassen  
(chronische zorg)



Evi van der Heijden  
(chronische zorg)

### *Praktijkondersteuners GGZ: totaal 1.4 FTE*

In de praktijk zijn 3 POH-GGZ werkzaam, waarvan één met specifieke aandacht voor jeugd en gezin. De POH-GGZ volwassenen begeleidt patiënten met psychische en/of verslavingsproblemen. De POH-GGZ jeugd en gezin richt zich specifiek op de begeleiding van jeugd en gezinnen.



Anja Leunissen



Marianne Jonkers



Lotte Kobus (jeugd)

*Praktijkassistenten: gemiddeld 7 FTE.*

De praktijkassistenten zijn een onmisbare schakel in het contact tussen patiënt en arts of praktijkondersteuner. Zij zijn het eerste contact en aanspreekpunt voor de patiënt aan de telefoon, balie of assistente spreekuur. Ze zijn opgeleid om telefonisch de ernst van de klacht in te schatten (triage), waarna zij een afspraak plannen of telefonische adviezen geven. Ook voeren zij zelfstandig gedelegeerde medische handelingen uit.



Diana Koopmans    Marion van Oort    Gerry van de Ven    Linda Willems    Gerry van Bergen    Wieteke van den Bergh



Rianne vd Meulenreek    Sandra van Leeuwen    Angela v Casteren    Tamara Albers    Daniek Peeters



Manon Reijers    Romy Hendriks, bbl    Esmee Overklift Vaupel Kleyn    Benjamina van Bommel    Mirjam van Muijen

*Interieurverzorgsters:*

De interieurverzorgsters zijn een belangrijke schakel in hygiëne en infectiepreventie.



Elly Broeksteeg    Toos van der Lee



### 3. Patiëntenpopulatie

Het praktijkteam draagt gezamenlijk de zorg voor de praktijkpopulatie.

De groeiende praktijk populatie, inmiddels ruim boven 10.000 patiënten maakt de bewaking van de continuïteit van zorg tot een belangrijk aandachtspunt. Doel is bij iedere patiënt met (chronische) complexe problematiek in overleg met de patiënt een vaste eindverantwoordelijke huisarts af te spreken.

#### Aantallen

*Overzicht van het totaal aantal patiënten ingeschreven in de praktijk per 1 januari.*

| Periode    | Aantal patiënten | Groei per jaar  |
|------------|------------------|-----------------|
| 01-01-2000 | 6172             | 67 (gemiddeld)  |
| 01-01-2010 | 7727             | 155 (gemiddeld) |
| 01-01-2015 | 8872             | 229 (gemiddeld) |
| 01-01-2020 | 9672             | 159 (gemiddeld) |
| 01-01-2021 | 9940             | 268             |
| 01-01-2022 | 10154            | 214             |
| 01-01-2023 | 10334            | 180             |

#### Verzorgingsgebied

Het zorggebied bevindt zich in de Gemeente Oss en bestaat uit de kern Berghem, een klein gedeelte Oss (tot aan de Megensebaan, N329) en de dorpen Haren en Macharen. Wij nemen geen patiënten aan die woonachtig zijn buiten dit zorggebied.

Tot ons zorggebied behoort ook Zorgcentrum De Wilberthof van Brabantzorg en Het Reut woonvoorziening van Dichterbij voor mensen met een lichamelijke en/of verstandelijke beperking.

Ruim 80% van de praktijkpopulatie woont in Berghem. De groei van de afgelopen jaren vond ook voornamelijk in Berghem plaats. Het streven is het aantal patiënten buiten Berghem, met uitzondering van Haren/Macharen, niet te laten groeien. Patiënten die van Berghem verhuizen naar Oss wordt gevraagd een huisarts in Oss te kiezen. We zien dit jaar voor het eerst het aantal patiënten wonend in Oss niet meer toenemen. Opvallend is dat het aantal patiënten buiten ons werkgebied wel toeneemt. Dit zijn mensen die verhuizen uit Berghem, maar geen nieuwe huisarts zoeken/vinden.

Het aantal inwoners van Berghem is gegroeid met 169 naar 11104 inwoners (januari 2023). 83 % van onze patiënten is woonachtig in Berghem.

*Overzicht aantal ingeschreven patiënten per woonplaats in periode 01-01-2022 tot en met 31-12-2022*

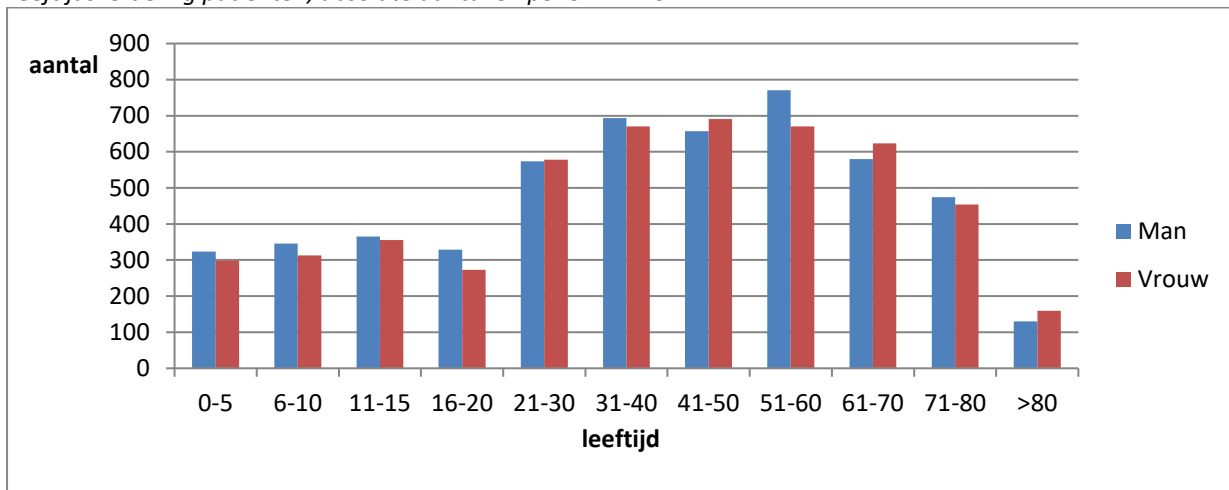
|  | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|------|------|------|------|------|------|------|
| Berghem  | 7577 | 7694 | 7737 | 8150 | 8143 | 8537 | 8576 |
| Haren/Macharen                                 | 308  | 346  | 333  | 361  | 359  | 375  | 371  |
| Gemeente Oss (m.u.v. Berghem, Haren, Macharen) | 1096 | 1164 | 1161 | 1392 | 1326 | 1419 | 1039 |
| Overig   |      |      |      |      | 81   | 110  | 201  |

## Geslacht- en leeftijdsverdeling

De man/vrouw verdeling is: 50.8% mannen en 49.2% vrouwen.

Per 31-12-2022 zijn 2603 mensen jonger dan 20 jaar (25.1%), landelijk is ongeveer 21 % van de bevolking jonger dan 20 jaar. Er zijn 1840 mensen ouder dan 65 jaar (17.8 %) landelijk 20% 289 in de praktijk ouder dan 80 jaar (2,8%), landelijk is 5% van de bevolking ouder dan 80 jaar. De praktijk heeft dus een relatief jonge populatie.

*Leeftijdsverdeling patiënten, absolute aantallen per 31-12-2022*



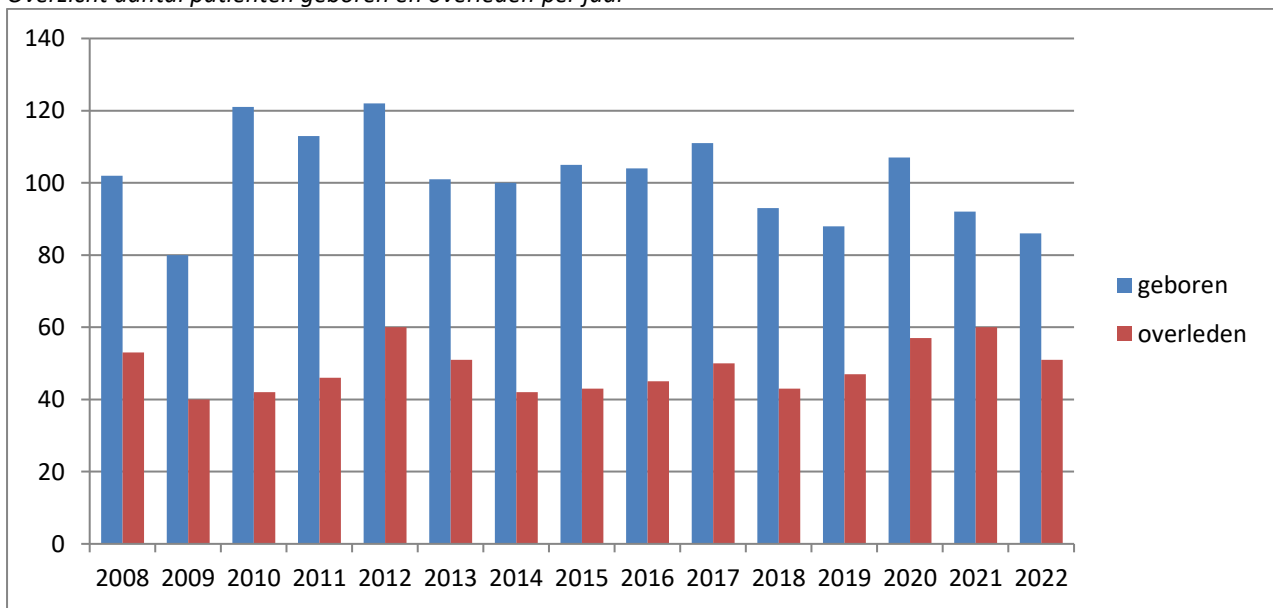
## In- en uitstroom

In 2022 zijn 443 patiënten ingestroomd, waarvan 86 geboorten.

Er zijn 258 patiënten uitgestroomd, 51 patiënten zijn overleden.

20 patiënten zijn opgenomen in een verpleeghuis.

*Overzicht aantal patiënten geboren en overleden per jaar*



## 4. De zorg

### Covid-19 in de praktijk

Begin 2022 leek het einde nog niet in zicht, met de hoogste corona cijfers van de hele pandemie, maar gelukkig was de Omikron variant minder ziekmakend en zijn inmiddels alle maatregelen verdwenen, op hygiëne maatregelen na. Aan het eind van de dag wordt nog steeds ruimte en tijd gereserveerd om een geïsoleerd coronaspreekuur te doen, voor zolang dat nog nodig is. Tijdens deze spreekuren worden patiënten gezien die verdacht zijn voor covid-19. Op deze wijze worden ze gescheiden van de andere patiëntenstroom. Ook voor visites is een gescheiden route/tijd gecreëerd.

Een aantal zaken die corona ons heeft opgeleverd besluiten we vast te houden:

- Gezamenlijke dagstart en dagafsluiting: Tijdens de dagstart delen we belangrijke informatie om de werkdag goed te kunnen beginnen, bij de dagafsluiting evalueren we de dag.
- Wachtkamer: Het verminderen van het aantal consulten per uur (4 ipv 5) is een aanpassing die blijft, ook na de pandemie. We hebben gemerkt dat het naast een rustigere wachtkamer (1,5 meter), ook zorgt voor meer tijd voor de patiënt, minder uitloop van het spreekuur en meer ruimte voor spoedgevallen tussendoor.

### Keuzes van zorg

De praktijk voldoet aan alle wettelijke eisen en kwaliteitseisen, zoals deze verwacht mogen worden van een academische huisartsenpraktijk (NPA-accreditering, patiëntveiligheid, hygiëne, etc.) De praktijk werkt volgens de NHG-standaarden en registreert volgens de richtlijn-ADEPD (= adequate dossiervorming met het elektronisch patiëntendossier). Zorg wordt in samenspraak met de patiënt vormgegeven.

Complexe chronische zorg is een belangrijk aandachtsveld voor de praktijk (ouderenzorg, GGZ zorg en palliatieve zorg). Voor de palliatieve zorg streven wij ernaar zoveel mogelijk zelf in de avond-, nacht- en weekenduren bereikbaar te zijn.

Overdag is de praktijk via een spoednummer bereikbaar voor acute zorg en is er een dienstdoende huisarts continu stand-by.

### Individueel patiëntencontact

*Overzicht totaal aantal patiëntencontacten per jaar.*

|                         | 2016  | 2017  | 2018  | 2019  | 2020  | 2021  | 2022  |
|-------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| <b>Aantal contacten</b> | 83080 | 77926 | 89966 | 90690 | 90157 | 92384 | 90824 |
| -gemiddeld per patiënt  | 9.1   | 8,3   | 9.5   | 9.4   | 9.1   | 9.1   | 8.8   |

De man-vrouw verhouding van alle contacten is het laatste jaar gelijk gebleven: vrouwen 58%, mannen 42%.

*Overzicht aantal consulten per jaar, met uitzondering van ketenzorg*

|                                | 2019  | 2020  | 2021  | 2022  |
|--------------------------------|-------|-------|-------|-------|
| <b>Consulten totaal</b>        |       |       |       |       |
| Kort, minder dan 5 minuten     | 16839 | 18221 | 19842 | 17897 |
| Normaal, 5-20 minuten          | 22556 | 19201 | 20862 | 23348 |
| Lang, meer dan 20 minuten      | 7630  | 8503  | 7917  | 7624  |
| Visites, minder dan 20 minuten | 951   | 1020  | 1115  | 985   |
| Visites, langer dan 20 minuten | 1137  | 1274  | 1276  | 1185  |
| Visites intensieve zorg        | 491   | 885   | 770   | 577   |

### Achterwacht

Gedurende de ANW-uren (avond, nacht, weekend) heeft één van de huisartsen de achterwachtfunctie voor onverwachte gebeurtenissen en terminale begeleiding. Deze arts is gedurende de ANW-uren bereikbaar via de huisartsenpost HOV. Deze arts bewaakt in het weekend ook de binnenkomende berichten van de huisartsenpost en overige berichten en koppelt deze aan het dossier van de patiënt en onderneemt zo nodig actie.

### Ketenzorg

De praktijkondersteuners (POH) spelen een belangrijke rol in de chronische zorg in de eerste lijn. Ze hebben een coördinerende rol en houden zelfstandig spreekuur voor deze patiënten.

Er zijn schriftelijke werkafspraken en protocollen gemaakt over de inhoud en kwaliteit van zorg voor mensen met hart- en vaatziekten (CVRM), longziekten (COPD) en Diabetes Mellitus. Onze zorggroep Synchron ondersteunt deze zorg.

In het keten informatiesysteem (digitaal dossier) zijn de prestatie indicatoren doorlopend te monitoren. Jaarlijks worden deze met de praktijk besproken. De praktijk scoort goed op deze indicatoren. Daarnaast vindt een algemene rapportage plaats over de registratie in het Huisarts Informatie Systeem (EPD-scan, door afdeling Eerstelijns geneeskunde Radboudumc). En jaarlijks komt een praktijkspiegel van Vektis uit met financiële gegevens van de geleverde zorg.

Zorg op het terrein van GGZ vormt een ander belangrijk onderdeel van het werk van de huisarts, reden waarom de praktijk beschikt over drie POH-GGZ, waarvan één met specifieke deskundigheid in de jeugdzorg. Voor deze zorg (GGZ-volwassenen en -jeugd) zijn met Zorggroep Synchron en gemeente Oss (jeugdzorg) afspraken gemaakt.

De Ketenzorg voor ouderenzorg is buiten Synchron door de praktijk zelf vormgegeven. Met de module Ouderenzorg van de zorgverzekeraar zijn de kwetsbare ouderen in kaart gebracht en vindt structureel multidisciplinair overleg plaats. In 2022 heeft 12 x een MDO plaatsgevonden, 65 patiënten zijn daarin besproken, met als vaste deelnemers; huisarts, praktijkondersteuner, casemanager dementie, lid sociaal wijkteam en wijkverpleegkundigen. De specialist ouderengeneeskunde sluit niet standaard aan, maar kan geconsulteerd worden.

*Overzicht van het aantal patiënten met een chronische aandoening.*

| <b>CVRM</b>                                   | <b>2019</b> | <b>2020</b> | <b>2021</b> | <b>2022</b> |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Totaal  | 1540        | 1603        | 1651        | 1708        |
| Controle door de huisarts                     | 1326        | 1388        | 1454        | 1512        |
| Deelname Zorggroep Synchron                   | 1018        | 1060        | 1104        | 1063        |
| Geen deelname Zorggroep Synchron <sup>2</sup> | 308         | 329         | 350         | 449         |
| Controle door de specialist                   | 214         | 215         | 197         | 196         |
|   |             |             |             |             |
| <b>DM2</b>                                    | <b>2019</b> | <b>2020</b> | <b>2021</b> | <b>2022</b> |
| Totaal  | 439         | 451         | 455         | 464         |
| Controle door de huisarts                     | 401         | 411         | 416         | 430         |
| Deelname Zorggroep Synchron                   | 359         | 371         | 378         | 397         |
| Geen deelname Zorggroep Synchron              | 42          | 40          | 38          | 33          |
| Controle door de specialist                   | 38          | 40          | 39          | 34          |
|   |             |             |             |             |

<sup>2</sup> Voor de groep patiënten met een verhoogd risico op hart- en vaatziekten is in 2022 gestart met het stimuleren van zelfmanagement. Daarmee daalt de deelname bij Synchron.

| <b>COPD</b>                      | <b>2019</b> | <b>2020</b> | <b>2021</b> | <b>2022</b> |
|----------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Totaal                           | 179         | 171         | 162         | 165         |
| Controle door de huisarts        | 124         | 121         | 117         | 118         |
| Deelname Zorggroep Synchron      | 101         | 100         | 96          | 94          |
| Geen deelname Zorggroep Synchron | 23          | 21          | 21          | 24          |
| Controle door de specialist      | 55          | 50          | 45          | 47          |

## Preventie

### *Vaccinatie*

De vaccinatiegraad bij de jaarlijkse griepvaccinaties is na een fikse stijging tijdens de coronapandemie nu weer iets gedaald, maar nog steeds hoger dan daarvoor.

In 2022 zijn patiënten van 66 t/m 69 jaar uitgenodigd voor de pneumokokken vaccinatie.

2019: oproep griepvaccinatie 2774 patiënten, 1428 gevaccineerd: 52 %

2020: oproep griepvaccinatie 2912 patiënten, 1725 gevaccineerd: 59 %.

oproep pneumokokkenvaccinatie 551 patiënten, 428 gevaccineerd: 78%

2021: oproep griepvaccinatie 3151 patiënten, 2024 gevaccineerd: 64%

Oproep pneumokokkenvaccinatie 527 patiënten, 410 gevaccineerd: 78%

2022: oproep griepvaccinatie 3420 patiënten, 2015 gevaccineerd: 59%

Oproep pneumokokkenvaccinatie 457 patiënten, 310 gevaccineerd: 67,8 %

### *Bevolkingsonderzoek*

Patiënten voor het bevolkingsonderzoek darmkanker, borstkanker en baarmoederhalskanker worden opgeroepen door Bevolkingsonderzoek Zuid. Daardoor is het niet mogelijk om opkomstpercentage cijfers voor onze praktijk te rapporteren. De onderzoeken naar baarmoederhalskanker worden wel in onze praktijk uitgevoerd. In 2022 werden 162 uitstrijkjes gedaan in het kader van het bevolkingsonderzoek. Dit aantal is dalende omdat we de zelftest HPV stimuleren. Bij een negatieve uitslag is geen aanvullend onderzoek in onze praktijk nodig.

### *Therapeutische elastische kousen*

Therapeutische elastische kousen worden aangemeten en geleverd door J.P. van der Krogt. De declaraties van deze kousen naar de zorgverzekeraars worden verzorgd door de firma Hilhorst Hulpmiddelen in Soest.

## Samenwerking

### *Synchron*

Zorggroep Synchron is het samenwerkingsverband van de huisartsen in de regio Oss-Uden-Meierijstad. Naast het contracteren van de chronische ketenzorg (DM, COPD, CVRM) vervullen zij ook een steeds grotere rol in de regionale samenwerking en de transmurale samenwerking met ziekenhuis Bernhoven. Onze praktijk heeft op verschillende manieren een actieve rol binnen Synchron (bestuurslid, ICT-werkgroep, palliatieve werkgroep)

In 2022 is het project OPEN (digitale inzage dossier) voortgezet en de pilot digitaal kwaliteitshandboek gestart en VVR Restyle (zelfmanagement).

### *Ziekenhuis*

Het Bernhoven Ziekenhuis in Uden is het preferente ziekenhuis voor verwijzingen naar de tweede lijn. Verwijzingen naar het ziekenhuis verlopen digitaal via Zorgdomein. De huisarts kan via een beveiligde elektronische schakeling een deel van het medisch dossier van de patiënt raadplegen binnen het ziekenhuis (o.a. alle bloed en röntgenuitslagen). Het beleid van het Bernhoven ziekenhuis in de afgelopen jaren is zoveel mogelijk de chronische zorg in de eerste lijn te laten verlopen. Dat betekent wel een toename van de werkdruk voor de huisarts.

De corona pandemie leidde tot stagnatie in de normale zorg binnen het ziekenhuis met als gevolg langere wachttijden en uitstel van reguliere zorg. De huisarts is dus vaker eindverantwoordelijk in afwachting van specialistische zorg. Ter overbrugging wordt door vrijwel alle specialismen de mogelijkheid geboden om een digitaal adviesconsult te vragen via Zorgdomein.

#### *Landelijk Schakelpunt (LSP)*

Onze praktijk is aangesloten op het LSP waarmee medische gegevens uitgewisseld kunnen worden met andere zorgverleners, zoals de huisartsenpost. Dit gebeurt uitsluitend indien de patiënt daarvoor vooraf toestemming heeft gegeven. Ruim 60% van onze patiënten heeft inmiddels toestemming verleend. Via [www.volgjezorg.nl](http://www.volgjezorg.nl) hebben patiënten inzage in wie via LSP hun dossier heeft geraadpleegd. Tijdens de Corona pandemie is iedereen aangesloten op LSP, waarbij wel inzichtelijk is wie wel of nog geen actieve toestemming daarvoor heeft gegeven.

#### *Gezondheidscentrum*

De praktijk vindt samenwerking met andere werkers in de eerstelijnsgezondheidszorg belangrijk. Door de gemeenschappelijke huisvesting is vooral de samenwerking met Apotheek Berghem geïntensiveerd. Ook is de afstemming toegenomen met het sociaal wijkteam (Ons Welzijn), de fysiotherapeuten (Fysiofit), de psycholoog (Derks Psychologie), de thuiszorg (Pantein), de verloskundigen (Nova), de logopedisten (Groepspraktijk Logopedie Oss) en de diëtiste (A. van der Steen).

## 5. Kwaliteit

### Kwaliteitsbeleid

Onze praktijk is sinds 2009 een NPA geaccrediteerde praktijk.

De praktijk participeert in het Academisch Huisartsen Netwerk (AHN) Radboudumc te Nijmegen. Dit impliceert dat de praktijk hoogwaardige huisartsenzorg nastreeft en onderwijs geeft aan geneeskunde studenten, coassistenten en huisartsen in opleiding. Daarnaast fungeert de praktijk regelmatig als stageplaats voor diverse opleidingen in de gezondheidszorg. In 2022 hebben we onze actieve deelname aan wetenschappelijk onderzoek tijdelijk on-hold gezet, omdat we onvoldoende medewerkers hadden in de praktijk om het benodigde werk hiervoor uit te voeren. We beoordelen eind 2023 opnieuw of we weer actief kunnen gaan deelnemen.

Bewaking, beheersing en continue verbetering van de kwaliteit van zorg zijn belangrijke aandachtspunten in onze praktijk. Basis is een team van goed opgeleide en bekwame medewerkers die gedreven zijn de missie en visie van de praktijk gezamenlijk vorm te geven; het leveren van hoogwaardige huisartsenzorg dichtbij de patiënt in een veilige en respectvolle omgeving.

Het kwaliteitssysteem van de huisartsenpraktijk bestaat uit de volgende onderdelen:

#### a) Patiëntendossier

Het startpunt is een nauwkeurige registratie van alle patiëntgebonden contacten in het digitaal medisch dossier, zodat ieder teamlid optimaal geïnformeerd is over het zorgproces. Wij werken met het huisartsinformatiesysteem Promedico-ASP. Registratie vindt plaats volgens de NHG-Richtlijn Adequate Dossiervorming binnen het Elektronisch Patiënten Dossier (ADEPD). Regelmatig worden afspraken gemaakt over de vorm en de inhoud van deze registratie, waarbij een terugkerende toetsing en feedback vanuit het AHN een belangrijke rol speelt.

Ook is er beveiligde digitale communicatie met de apotheek van ons Gezondheidscentrum.

De gegevens voor de ketenzorg worden, na toestemming van de patiënt, vastgelegd in het Keten Informatie Systeem (KIS) van Vital Health, waarbij een rechtstreekse (terug)koppeling bestaat met het Huisartsen Informatie Systeem (HIS). Andere zorgverleners die binnen dezelfde keten zorg verlenen hebben ook toegang tot het KIS.

We voldoen daarbij aan de Wet Bescherming Persoonsgegevens en AVG.

Het is voor patiënten mogelijk om hun eigen dossier in te zien via het patiëntenportaal op onze website of de app Uw zorgonline.

#### b) Signalering meningen/inbreng van patiënten

Alle medewerkers proberen open te staan voor inbreng van de patiënten. De vele contacten per jaar maken dit ook ruimschoots mogelijk. De kunst blijft een evenwicht te vinden in het tegemoetkomen aan de wensen van de patiënt en het hanteren van eigen 'huisregels'. In dit evenwicht staat voorop dat de praktijk zoveel mogelijk patiëntvriendelijk wil zijn vanuit een professionele benadering: nabijheid met voldoende professionele distantie.

Cliëntenraad:

In 2022 is een cliëntenraad opgericht om de betrokkenheid en inbreng van de patiënt structureler vorm te geven. Zij bestaat uit 5 leden die zich vrijwillig inzetten om de belangen van onze patiënten te behartigen en gevraagd en ongevraagd advies te geven aan de maatschap. In bijlage 2 het jaarverslag van de cliëntenraad.

c) Deskundig en bekwaam

Alle huisartsen voldoen aan de eisen van de Registratiecommissie Geneeskundig Specialisten, waarmee aangetoond is dat zij bevoegd en bekwaam zijn (BIG-geregistreerd). Zij volgen ruim voldoende geaccrediteerde nascholingen om te kunnen voldoen aan de eisen voor herregistratie (elke 5 jaar).

Daarnaast vervullen alle maatschapsleden nog neventaken:

**L.M.E. Plönes-van der Krogt:**

Financiële coördinatie huisartspraktijk  
Huisartsenopleider Radboudumc Nijmegen  
HaROP crisisteam

**B. Boersema:**

Kwaliteitscoördinator huisartsenpraktijk  
Coassistent opleider Radboudumc Nijmegen  
Bestuurslid Synchron

**S. J.G. Hameleers:**

Facilitaire coördinatie en gebouwbeheer huisartsenpraktijk  
Bestuurslid Gezondheidscentrum Berghem  
Penningmeester Hagro-KOS

**V. Pieterse:**

ICT-coördinatie huisartsenpraktijk  
Lid ICT-werkgroep Synchron

**P. Schout**

Personeelszaken huisartsenpraktijk  
Coassistent opleider Radboud UMC Nijmegen

**B. du Bois**

Lean-management huisartsenpraktijk

De praktijkondersteuners somatiek zijn als verpleegkundige BIG-geregistreerd en volgen ruim voldoende geaccrediteerde nascholing om te voldoen aan de kwaliteitseisen.

De gediplomeerde praktijkondersteuners GGZ volgen jaarlijks minimaal 20 uur geaccrediteerde bij- en nascholing en 10 uur intervisie en voldoen daarmee aan de eisen van het kwaliteitsregister voor POH-GGZ.

De gediplomeerde doktersassistenten volgen bij- en nascholing. Naast verplichte functiegerichte scholing (o.a. triage, AED) volgen zij tot 20 uur per jaar loopbaangerichte nascholing. Alle doktersassistenten voldoen daarmee aan de eisen van Kabiz; het kwaliteitsregister voor doktersassistenten.

Ook de praktijkmanager is kwaliteit geregistreerd conform de eisen van de beroepsvereniging NvVPM.

Er is veel aandacht voor de persoonlijke ontwikkeling van elk individueel teamlid en voor het team als geheel.



#### d) Werkafspraken, richtlijnen en protocollen

Het team werkt volgens de landelijke NHG-standaarden, werkafspraken en richtlijnen.

In veel gevallen is een praktische vertaling gemaakt naar werkafspraken en protocollen voor de eigen huisartsenpraktijk. Deze protocollen zijn op een centrale plek opgeslagen, volgens een vaste systematiek en worden jaarlijks geëvalueerd en eventueel bijgesteld. Nieuwe protocollen en werkafspraken, en belangrijke wijzigingen, worden in het werkoverleg besproken en (opnieuw) vastgesteld. De principes van Lean werken worden daarin zoveel mogelijk meegenomen.

In 2022 zijn we verder gegaan met het opnemen en actualiseren van onze werkafspraken, protocollen en overige naslagwerken in het digitale kwaliteitssysteem Zenya dat binnen de regio geïmplementeerd is. Hierdoor zijn alle protocollen en werkafspraken vanaf elke plek online te raadplegen, in de meest actuele versie.

#### e) Infectiepreventie

Om de veiligheid van onze patiënten en medewerkers te waarborgen voldoet de praktijk aan de eisen, zoals beschreven in de richtlijn "Infectiepreventie in de huisartsen- en verloskundigenpraktijk" van de KNOV, de Nederlandse Vereniging voor Medische Microbiologie (NVMM), de Werkgroep Infectie Preventie (WIP) en het Nederlands Huisartsen Genootschap (NHG). Deze richtlijn geeft aan welke maatregelen bij ieder patiëntencontact nodig zijn en in welke situaties aanvullende maatregelen relevant zijn. Het betreft eisen over persoonlijke hygiëne, beschermende kleding, sterilisatie instrumentarium en schoonmaken praktijkruimten. Naast alle praktijkmedewerkers spelen de interieurverzorgsters hierin een belangrijke rol. Vanaf het begin van de corona pandemie is er nog meer aandacht voor infectiepreventie; gescheiden spreekuren, extra desinfecteren van materialen (trapleuningen, deurklinken, tafels en leuningstoelen, telefoons, toetsenbord) handen (patiënten en medewerkers), dragen van handschoenen, mondmaskers, beschermende kleding (schort en bril).

#### f) Systematisch overleg

##### *Intern:*

De huisartsen hebben dagelijks contact met elkaar en met praktijkassistenten, praktijkondersteuners en praktijkmanager over zowel patiëntgebonden zaken als organisatorische aspecten. Aan het begin en eind van de dag is er een vast overleg met het team van de dag, waarbij o.a. knelpunten, continuïteit van zorg, aandacht voor elkaar centraal staat. Daarnaast hebben de huisartsen tenminste maandelijks maatschap-overleg waarbij de nadruk ligt op het management en het kwaliteitsbeleid van de praktijk.

De praktijkassistenten hebben een maandelijks overleg over praktijkafspraken waarbij afwisselend één van de huisartsen of een praktijkondersteuner aanwezig is.

De praktijkondersteuners hebben elke 6 weken een overleg met de huisartsen waarbij de nadruk ligt op casuïstiekbespreking en praktijkafspraken.

##### *Extern:*

De huisartsenpraktijk maakt deel uit van de huisartsengroep (hagro) KOS, bestaande uit huisartsen uit Berghem, Herpen, Lith, Megen, Ravenstein en Schaijk. Het accent van de bijeenkomsten ligt op afstemming van lokale werkafspraken en op geaccrediteerde nascholing.

Naast deze maandelijks avondbijeenkomsten houden genoemde huisartsen 5 keer per jaar een Farmacotherapeutisch Overleg (FTO) samen met de apothekers die werkzaam zijn in het gebied van de hagro KOS.

Elke hagro heeft 1 huisarts die zich indien nodig inzet voor het HAROP-crisisteam. In 2022 was het gelukkig weer rustig voor dit team.

Met Apotheek Berghem is dagelijks overleg over actuele zaken. Daarnaast is er iedere twee maanden overleg over polyfarmacie, bijzondere of afwijkende recepten en andere aspecten betreffende de samenwerking tussen apotheek en huisarts.

g) Veilig Incidenten Melden (VIM)

Alle medewerkers kijken structureel kritisch naar het eigen handelen en dat van collega's en communiceren dit open met elkaar, gedurende het hele jaar. Aan de hand van meldingen worden, indien nodig, nieuwe beheersmaatregelen afgesproken en gecommuniceerd via de diverse interne communicatiekanalen. In 2022 zijn de voorbereidingen getroffen om vanaf 1 januari 2023 Veilig Incident Melden mogelijk te maken via het digitale kwaliteitshandboek Zenya.

h) Klachtenregeling

De huisartsen zijn aangesloten bij de Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE). Daarnaast bestaat er een interne klachtenregeling. In 2022 zijn 8 klachten gemeld, via de balie, het spreekuur, telefonisch of de website. Deze klachten zijn digitaal vastgelegd en naar tevredenheid afgehandeld.

i) Wetenschappelijk onderzoek

Onze praktijk werkt nauw samen met de afdeling Eerstelijns geneeskunde van het Radboudumc via deelname aan het AHN-R.

Onze nieuwe huisarts Carola van Dipten is in 2022 gepromoveerd op het thema chronische nierschade. Een onderzoek dat ze heeft uitgevoerd met begeleiding van onze oud huisarts/praktijkhouder dr. Wim de Grauw.

### **Academisch Huisartsen Netwerk Radboudumc (AHN-R)**

AHN-R is een samenwerking tussen 19 huisartspraktijken uit de regio en de afdeling Eerstelijns geneeskunde van het Radboudumc. Speerpunten zijn registratie, wetenschappelijk onderzoek, onderwijs en kennisontwikkeling/innovatie. De praktijken ontmoeten elkaar regelmatig, wisselen spiegelinformatie uit, maken registratie-afspraken, doen gezamenlijk mee aan nieuw wetenschappelijk onderzoek en werken samen aan kwaliteitsverbetering in de huisartspraktijk.

In 2022 heeft onze deelname aan wetenschappelijk onderzoek t.g.v. omstandigheden op een laag pitje gestaan.

### **TOOL (opTimising persOnal cOntinuity for oLder patients)**

Huisartsen beschouwen continuïteit van zorg als een van de kernwaarden van hun professie. Maatschappelijke veranderingen leiden er toe dat deze kernwaarde meer onder druk komt te staan. In dit onderzoek, uitgevoerd door het Amsterdam UMC locatie VUmc en het Radboudumc, wordt met behulp van literatuuronderzoek, interviews, vragenlijsten en focusgroepen, een online toolkit ontwikkeld gericht op het verbeteren van de continuïteit van zorg in de huisartspraktijk.

### **OPERA**

Het OPERA-onderzoek is een landelijk onderzoek naar het optimaal gebruik van antidepressiva bij depressie. OPERA bestaat uit twee delen: (1) OPERA-monitor onderzoekt wanneer en bij wie depressie goed herstelt na het starten met antidepressiva; (2) OPERA-afbouw onderzoekt of, wanneer en bij wie antidepressiva goed afgebouwd kunnen worden na herstel van een depressie. Het onderzoek wordt uitgevoerd door het Radboudumc, Amsterdam UMC locatie VUmc, UMC Groningen, Erasmus MC en Leiden UMC.

#### j) Opleiding

De Huisartsenpraktijk Berghem levert een actieve bijdrage aan de opleiding van medische studenten en de huisartsenopleiding.

De praktijk biedt plaats aan een HAIO (huisarts in opleiding), opleider is L.M.E. Plönes-van der Krogt. In 2022 heeft Pepijn de Vries zijn opleiding afgerond.

In 2022 hebben wij ook weer vier co-assistenten kunnen begeleiden, opleiders zijn P. Schout en B. Boersema.

Ten slotte ontvangen ook de praktijkassistenten jaarlijks meerdere stagiaires in de praktijk. In 2022 is voor het eerst een doktersassistent in opleiding aangenomen middels een BBL-traject.

#### k) Praktijkaccreditering

Sinds 2009 mogen we het keurmerk NHG-praktijkaccreditering voeren. Sinds 2019 vindt de hercertificeringsaudit niet meer jaarlijks plaats, maar 1 x in de 3 jaar. In 2021 is het certificaat opnieuw behaald. In de nu tussenliggende jaren (2022 en 2023) werkt de praktijk middels een thema aan de kwaliteit van de patiëntenzorg. Het thema is; informatiebeveiling. Zeer actueel in deze tijden van verdere digitalisering van de zorg.

De volgende verbeterplannen zijn in 2022 gestart en/of uitgevoerd:

- OPEN: In 2022 zijn we patiënten blijven stimuleren zich aan te melden en gebruik te maken van alle services en hebben we de mogelijkheid tot het maken van een afspraak uitgebreid. Daarnaast hebben we de mogelijkheden verwerkt in onze eigen werkwijzen, protocollen en processen..
- Digicoaches: voortzetting van het project digicoaches van Synchron. Een huisarts, praktijkondersteuner en 2 assistenten zijn opgeleid tot digicoach. Zij begeleiden de andere medewerkers in hun digivaardigheden en ondersteunen bij verdere digitalisering van de zorg.
- Lean werken in de praktijk. Het plan "Lean inrichten spreekkamers huisartsen". Het doel is om elke spreekkamer op dezelfde manier in te richten qua gebruiksmiddelen en materialen en te zorgen dat conform Lean de middelen worden aangevuld om mispakken en onnodig zoeken te voorkomen.
- Continuïteit van zorg: Dit is een continu aandachtspunt, maar stond afgelopen jaar nog onder druk, vanwege isolatiesprekuren, ziekte van medewerkers als gevolg van de covid pandemie. Dit is ook terug te zien in de evaluatie van het TOOL onderzoek. In 2022 hebben we hieraan extra aandacht gegeven.
- Palliatieve zorg: Een van de praktijkondersteuners heeft de opleiding POH Intensieve zorg afgerond en ondersteunt een aantal uren per week de huisartsen bij de palliatieve zorg.
- Taakherschikking: Een assistente heeft in 2022 de opleiding tot spreekuurondersteuner succesvol afgerond. In de komende jaren zullen nog een aantal doktersassistentes deze opleiding volgen.
- Kwaliteitshandboek (Zenya); is in 2022 geïmplementeerd en wordt in 2023 uitgebreid met veilig incidenten melden (VIM).

## 6. Toekomst

Nadat we in 2020 vrij goed door de eerste golven van de corona pandemie waren gekomen als praktijk, ervoeren we in 2021 en ook in 2022 nog veel problemen hierdoor. De druk op de medewerkers bleef hoog, o.a. door aanhoudend ziekteverzuim, uitgestelde zorg vanuit ziekenhuis en GGZ en tevens door ongeduld en ongenoegen onder mensen in het algemeen. We hebben daardoor niet altijd de hoogwaardige zorg kunnen bieden die we nastreven en ook de continuïteit van zorg niet altijd kunnen waarborgen voor onze patiënten. We hebben in 2022 veel aandacht gegeven aan opbouw van het team, het aantrekken van nieuwe medewerkers en het versterken van onze veerkracht. We merken hiervan al duidelijke verbeteringen en dit hopen we in 2023 door te kunnen zetten.

We zijn blij met onze nieuwe missie-visie, die we de komende jaren gebruiken om koers te houden in de vele keuzes die we moeten maken als praktijk. Continuïteit van zorg, samenwerken ook met de andere hulpverleners in de wijk en digitalisering hebben daarbij onze prioriteit. Ook zullen we continu aandacht hebben voor ons team, het welzijn van het team en het boeien en binden van voldoende deskundig personeel.

We zijn trots op onze goed functionerende cliëntenraad, die in 2022 is opgericht en kijken ook uit naar wat de nieuwe Raad van Toezicht, die in 2023 zal worden opgericht, voor ons kan gaan betekenen. Zo hebben we toch een positieve draai weten te geven aan de WTZA, die ons door de politiek is opgelegd.

In 2023 krijgen we, na eerst een aantal jaren hier uit eigen middelen in geïnvesteerd te hebben, geld om meer tijd vrij te maken voor de patiënt, binnen het project MTVP (Meer Tijd Voor Patiënt) uit het Integraal Zorgakkoord (IZA). We hopen dat onze patiënten dit zullen merken en dat wij er meer rust en werkplezier door zullen ervaren.

## **Bijlage 1 Nieuwe missie-visie Huisartsenpraktijk Berghem**

**Missie** – waar we voor staan:

Wij bieden als team zorg aan alle inwoners van Berghem met gezondheidsvragen in alle levensfasen. Wij bieden deze zorg met aandacht voor de patiënt en voor elkaar, passend binnen de reguliere huisartsenzorg.

**Visie** – waar we voor gaan:

### **Samenwerking**

Ieder teamlid toont zich betrokken bij de praktijk en neemt verantwoordelijkheid ten opzichte van de patiënten en de teamleden. In de communicatie naar buiten en naar binnen toe zijn we open en duidelijk. We helpen elkaar en durven elkaar om hulp te vragen. We bevragen elkaar en durven elkaar feedback te geven. We gaan met humor met elkaar om, integer en respectvol. We zorgen goed voor de patiënten en voor elkaar.

### **Continuïteit van zorg**

Continuïteit van zorg is belangrijk. Gezondheid verbetert door persoonlijke, integrale zorg door vaste zorgverleners. Dit betekent dat we patiënten zoveel mogelijk aan een vaste huisarts koppelen, dat we het patiëntendossier zorgvuldig bijhouden en dat de assistente aan de telefoon en aan de balie hierin richting geeft. We verwachten dat onze patiënten zelf ook hun verantwoordelijkheid nemen in hun zorgproces. We werken mee aan de opleiding van doktersassistentes, basisartsen en huisartsen, om in de toekomst ook goede huisartsenzorg te kunnen leveren.

### **Netwerk**

We zijn een huisartsenpraktijk in gezondheidscentrum Berghem, in het dorp Berghem. We hechten belang aan een goede samenwerking met andere hulpverleners en betrokkenen bij onze patiënten. We overleggen structureel in ons team, met de apotheek, met de thuiszorg en nemen deel aan samenwerkingsverbanden in onze regio. We houden hierbij in het oog wat onze kerntaken zijn en welke zorgtaken bij andere hulpverleners horen. We zorgen in de samenwerking voor een veilige en zorgvuldige communicatie.

### **Deskundig**

We zijn een groot, veelzijdig team. We geven elkaar de ruimte om ons te ontwikkelen, waar het passend is binnen de behoefte van de praktijk. We zetten onze mogelijkheden en talenten in ten dienste van de praktijk. We hebben oog voor innovatie en anticiperen op ontwikkelingen in de huisartsenwereld. We zijn digitaal bij de tijd en benutten digitale mogelijkheden voor onze patiënten en onze eigen werkprocessen.

## **Bijlage 2: Jaarverslag cliëntenraad Huisartsenpraktijk Berghem 2022**

In het kader van de wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) heeft de huisartsenpraktijk in Berghem in 2022 een cliëntenraad opgericht. De cliëntenraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van de cliënten van Huisartsenpraktijk Berghem, met name op het gebied van patiëntenzorg. De raad staat de huisartsenpraktijk met gevraagd en ongevraagd advies ter zijde.

### **Samenstelling van de cliëntenraad**

De cliëntenraad bestaat volgens het reglement uit minimaal 3 en maximaal 5 leden. In 2022 was de samenstelling als volgt:

- mevrouw Anny van Erp
- de heer Leo van Oorsouw
- mevrouw Nettie Arts
- de heer René Mulders
- mevrouw Thea Bongers (voorzitter)

De raad wordt ambtelijk ondersteund door mevrouw Leny van Gemert, praktijkmanager HAP Berghem. Mevrouw Beatrijs Boersema is vanuit de huisartsen (maatschap) de contactpersoon voor de cliëntenraad.

### **Werkwijze**

Om een goede basis te leggen voor een goed functionerende cliëntenraad is er in dit eerste jaar veel aandacht besteed aan het uitwisselen van wederzijdse verwachtingen binnen de raad zelf en tussen de raad en de huisartsenpraktijk. De intentie is om vooral inhoudelijk met elkaar in gesprek te zijn over belangrijke ontwikkelingen voor patiënten binnen de praktijk. In een huishoudelijk reglement staat opgenomen hoe de werkwijze van de cliëntenraad is georganiseerd. Om bekendheid te geven aan het werk van de cliëntenraad aan alle patiënten, is informatie hierover opgenomen op de website van de huisartsenpraktijk, op het digitale scherm in de wachtkamer en in de dorpskrant Berghs Contact.

Vergaderingen en belangrijke bespreekpunten

In het verslagjaar zijn 4 vergaderingen geweest. In deze vergaderingen is gesproken over het huishoudelijk reglement, het meten van patiënttevredenheid, het missie/visie document van de huisartsenpraktijk en over het werkplan 2023.

Informatievoorziening aan de cliëntenraad

Huisarts mevrouw Boersema informeert de raad over de belangrijkste inhoudelijke ontwikkelingen binnen de praktijk. De praktijkmanager mevrouw van Gemert informeert de raad over een aantal organisatorische zaken. De huisartsenpraktijk levert adequate informatie en verwerkt gegevens snel.

### **Tot slot**

We kijken terug op een plezierige en goede start als cliëntenraad. Er is een open werksfeer waaraan iedereen zijn bijdrage levert vanuit verschillende invalshoeken. De leden zijn redelijk complementair aan elkaar en gaan respectvol en met humor met elkaar om.