



PREM Wijkverpleging

MOB (Internos Thuiszorg)

Dit rapport beschrijft de resultaten van de PREM Wijkverpleging bij MOB (Internos Thuiszorg). De resultaten worden aangeleverd bij Mediquest ter verwerking voor de zorgverzekeraars, en zijn aangeleverd bij ZorgkaartNederland voor publieke cliëntenreviews.

Algemeen

Uit de cliëntenpopulatie werden **637 cliënten** geselecteerd voor de PREM Wijkverpleging. Deze zijn uitgenodigd via Caren of per brief om de vragenlijst in te vullen. **129 cliënten (20%)** hebben hier gehoor aan gegeven. De meetperiode liep vanaf **23 september 2024** tot en met **4 november 2024**.

De totaalscore voor MOB (Internos Thuiszorg) over de PREM Wijkverpleging is een **7,4**.

Locaties

De resultaten van de PREM Wijkverpleging zijn naast de organisatie totalen ook onderverdeeld over de volgende locaties:

- Dordrecht
- Zwijndrecht, Hendrik-Ido-Ambacht, Heerjansdam
- Ridderkerk, Barendrecht, Albrandswaard

Uitvoering

Deze PREM Wijkverpleging is uitgevoerd door Nedap Healthcare.



Overzicht eindrapportage

Resultaten per vraag en locatie

In onderstaande tabel volgt een overzicht van de gemiddelde waarden, uitgesplitst per vraag en per locatie. De eerste 9 rijen gaan over de vragen over de kwaliteit van de zorg. Hierbij kon een waarde tussen 1 en 10 gekozen worden, waarbij 1 staat voor 'Zeer zeker niet' en 10 staat voor 'Zeer zeker wel'.

De laatste 3 rijen betreffen de aanbeveling en de NPS score. Hierbij is de aanbeveling onderverdeeld in een percentage dat de zorginstelling zou aanbevelen aan anderen, en het gemiddelde cijfer wat ze hierbij geven. De NPS score is een percentage waarbij het percentage dat een 9 of 10 gegeven heeft, verminderd wordt met het percentage dat een 6 of lager heeft gegeven. Hierdoor is het bereik van de NPS score tussen de -100% en 100%.

Vraag	Totaal	Dordrecht	Zwijndrecht, Hendrik-Ido-Ambacht, Heerjansdam	Ridderkerk, Barendrecht, Albrandswaard
Vaste zorgverleners	6,4	6,0	7,1	8,1
Afgesproken tijd	6,0	5,9	6,4	5,3
Wensen	7,4	7,1	8,0	8,0
Leven	7,2	7,0	7,7	7,7
Aandacht	7,7	7,6	8,0	8,0
Gemak	7,8	7,7	8,2	8,3
Deskundigheid	7,6	7,4	8,1	8,3
Gezondheid	7,5	7,3	8,2	8,4
Kwaliteit	7,1	7,0	7,2	8,4
Totaal score	7,4	7,1	8,1	8,0
NPS	8,7%	1,5%	27,8%	25,0%
NPS-EU	47,8%	39,4%	72,2%	62,5%
Kan beter	0	67	14	7
Gaat goed	0	68	15	3
Gezondheid	5,7	5,6	5,6	6,5
Levenskwaliteit	6,2	6,2	5,9	7,2

Op de volgende pagina's worden de resultaten per vraag uitgesplitst

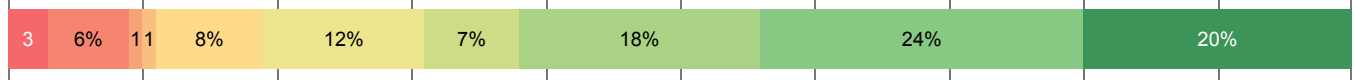
Uitleg

1. Begrijpt u deze uitleg?

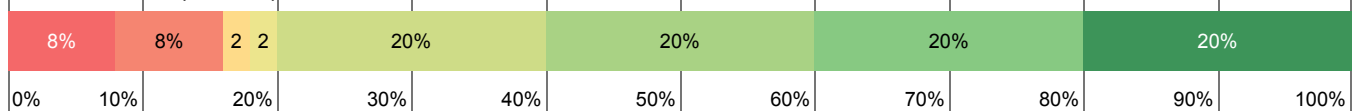
Totaal (N=312)



Groenlo Noord (N=167)



Groenlo Zuid (N=145)



Balken

De bovenste balk toont de resultaten betreffende het totaal. Vervolgens worden de resultaten per locatie getoond.

Achter elke locatie staat het aantal respondenten per locatie, aangegeven met (N=?). Doordat niet alle vragen verplicht zijn, kan het aantal respondenten kan per vraag verschillen.

Legenda

De legenda onder de grafiek bevat de kleuren met de bijbehorende scores.

In deze grafiek wordt een score van 1 tot en met 10 gebruikt, waarbij 1 staat voor zeer zeker niet en 10 staat voor zeer zeker wel.

Rode balk

Hoe roder de balk gekleurd is, hoe meer lage cijfers er zijn gegeven.

Meer ontevredenheid met het onderwerp.

Groene balk

Hoe groener de balk gekleurd is, hoe meer hoge cijfers er zijn gegeven.

Meer tevredenheid met het onderwerp.

nee ja

criticasters passief tevredenen promotors

Aanbeveling

Voor de aanbevelingsvraag wordt eerst enkel om een ja of nee gevraagd.

Het rode deel bevat het percentage 'nee', en het groene deel 'ja'.

NPS

Voor de NPS score wordt gekeken naar de cijfers bij de aanbeveling. Hierbij is een onderverdeling in criticasters, passief tevredenen, en promotors.

De legenda hieronder beschrijft de resultaten bij die resultatenbalken.

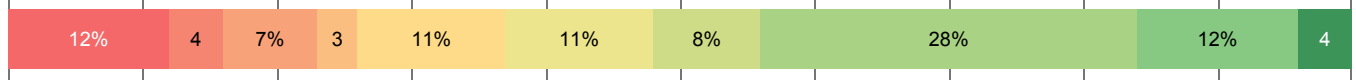
Vaste zorgverleners

1. Krijgt u zorg van een vast team van zorgverleners?

Totaal (N=101)



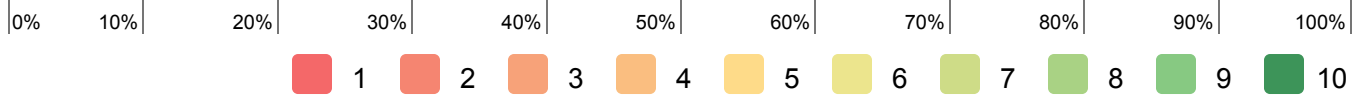
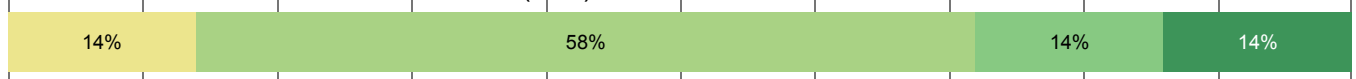
Dordrecht (N=73)



Zwijndrecht, Hendrik-Ido-Ambacht, Heerjansdam (N=21)



Ridderkerk, Barendrecht, Albrandswaard (N=7)



Afgesproken tijd

2. Komen de zorgverleners op de afgesproken tijd?

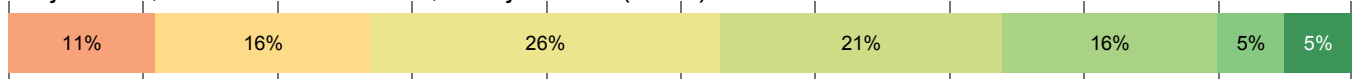
Totaal (N=104)



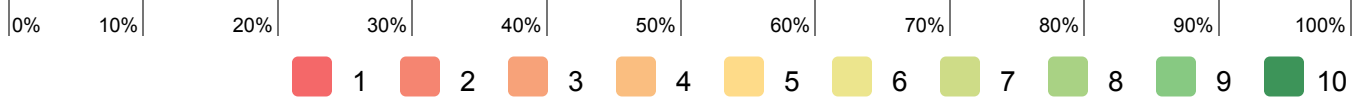
Dordrecht (N=77)



Zwijndrecht, Hendrik-Ido-Ambacht, Heerjansdam (N=19)



Ridderkerk, Barendrecht, Albrandswaard (N=8)



Wensen

3. Nemen de zorgverleners uw wensen mee bij het bepalen van de zorg?

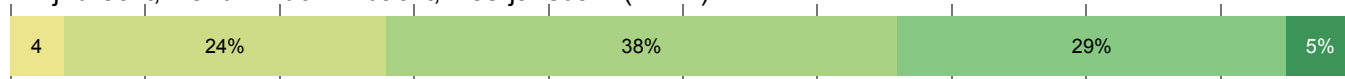
Totaal (N=100)



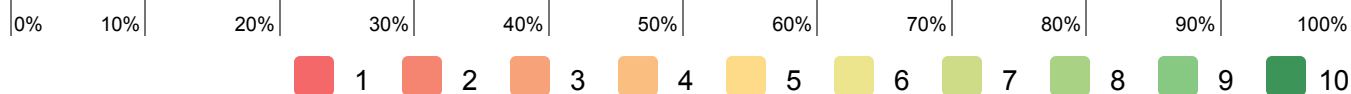
Dordrecht (N=71)



Zwijndrecht, Hendrik-Ido-Ambacht, Heerjansdam (N=21)



Ridderkerk, Barendrecht, Albrandswaard (N=8)



Leven

4. Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven?

Totaal (N=95)



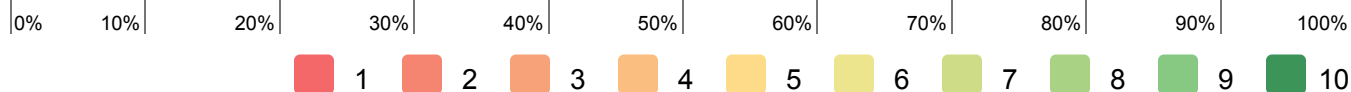
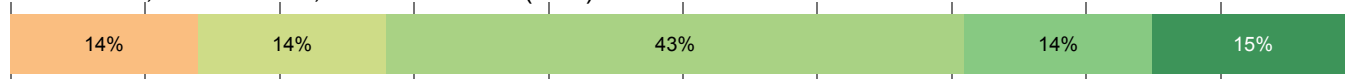
Dordrecht (N=68)



Zwijndrecht, Hendrik-Ido-Ambacht, Heerjansdam (N=20)



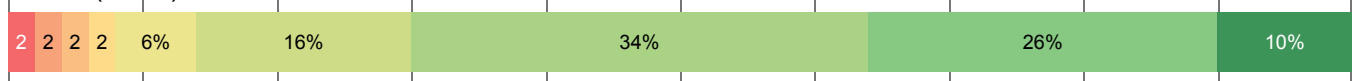
Ridderkerk, Barendrecht, Albrandswaard (N=7)



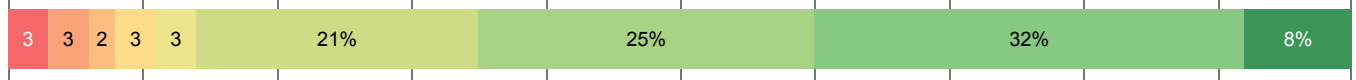
Aandacht

5. Behandelen de zorgverleners u met aandacht?

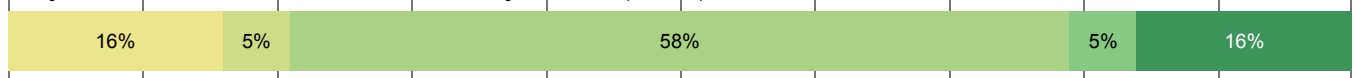
Totaal (N=87)



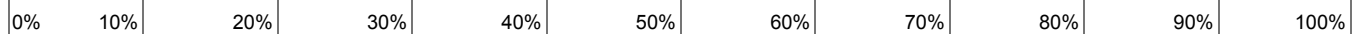
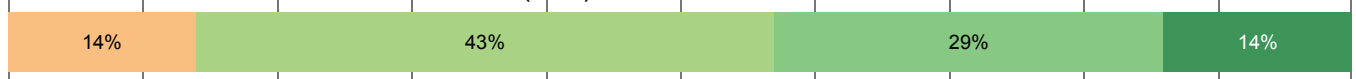
Dordrecht (N=61)



Zwijndrecht, Hendrik-Ido-Ambacht, Heerjansdam (N=19)



Ridderkerk, Barendrecht, Albrandswaard (N=7)



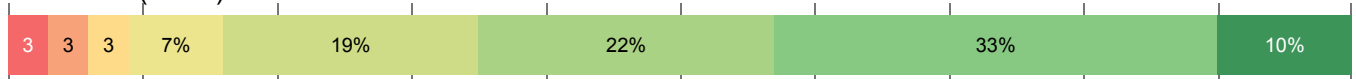
Gemak

6. Voelt u zich op uw gemak bij de zorgverleners?

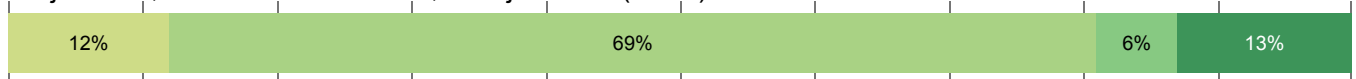
Totaal (N=82)



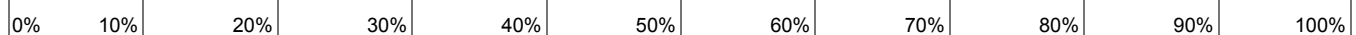
Dordrecht (N=59)



Zwijndrecht, Hendrik-Ido-Ambacht, Heerjansdam (N=16)



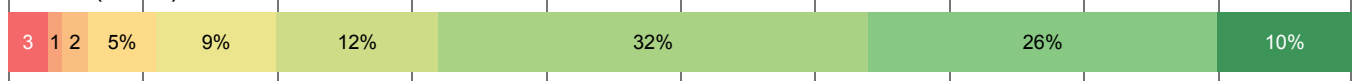
Ridderkerk, Barendrecht, Albrandswaard (N=7)



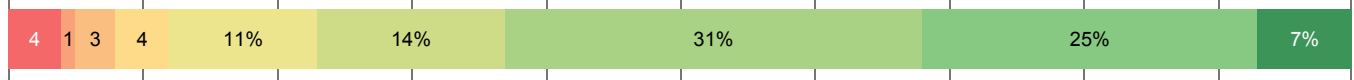
Deskundigheid

7. Heeft u vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners?

Totaal (N=94)



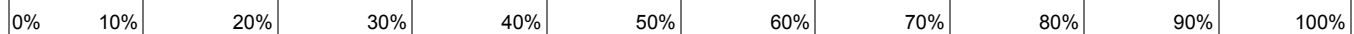
Dordrecht (N=68)



Zwijndrecht, Hendrik-Ido-Ambacht, Heerjansdam (N=19)



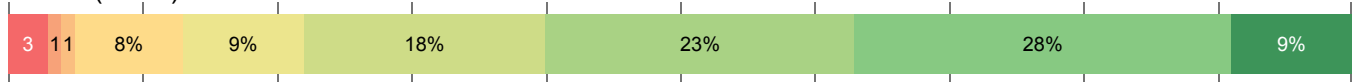
Ridderkerk, Barendrecht, Albrandswaard (N=7)



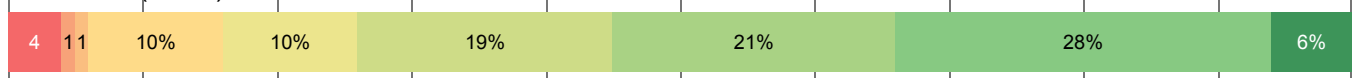
Gezondheid

8. Houden de zorgverleners in de gaten hoe het met uw gezondheid gaat?

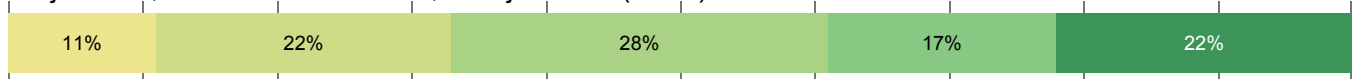
Totaal (N=95)



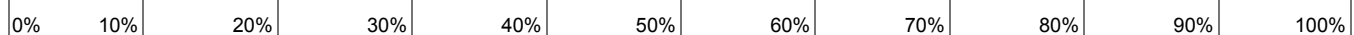
Dordrecht (N=69)



Zwijndrecht, Hendrik-Ido-Ambacht, Heerjansdam (N=18)



Ridderkerk, Barendrecht, Albrandswaard (N=8)



Kwaliteit

9. Kunt u met de hulp van de zorgverleners beter omgaan met uw ziekte of aandoening?

Totaal (N=93)



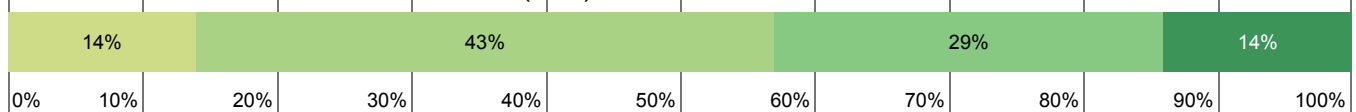
Dordrecht (N=67)



Zwijndrecht, Hendrik-Ido-Ambacht, Heerjansdam (N=19)



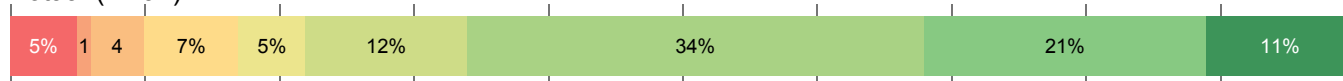
Ridderkerk, Barendrecht, Albrandswaard (N=7)



Totaal score

10. In welke mate zou u deze zorgaanbieder aanbevelen bij andere mensen met dezelfde aandoening of gezondheidsklacht?

Totaal (N=92)



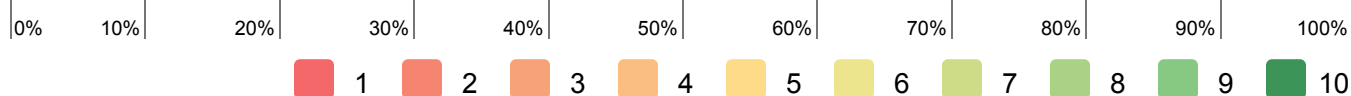
Dordrecht (N=66)



Zwijndrecht, Hendrik-Ido-Ambacht, Heerjansdam (N=18)



Ridderkerk, Barendrecht, Albrandswaard (N=8)



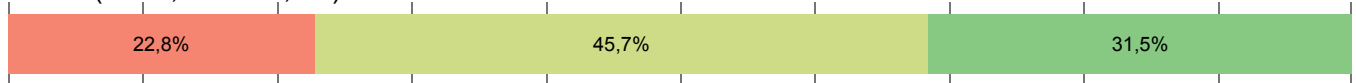
Onderstaande tabel geeft weer hoe vaak een bepaald cijfer bij een bepaalde locatie is gegeven.

Locatie	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Totaal	5	0	1	4	6	5	11	31	19	10
Dordrecht	5	0	1	2	6	4	8	21	14	5
Zwijndrecht, Hendrik-Ido-Ambacht, Heerjansdam	0	0	0	1	0	1	2	7	4	3
Ridderkerk, Barendrecht, Albrandswaard	0	0	0	1	0	0	1	3	1	2

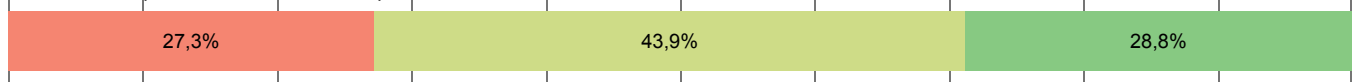
NPS

Net Promotor Score

Totaal (N=92, NPS= 8,7%)



Dordrecht (N=66, NPS= 1,5%)



Zwijndrecht, Hendrik-Ido-Ambacht, Heerjansdam (N=18, NPS= 27,8%)



Ridderkerk, Barendrecht, Albrandswaard (N=8, NPS= 25,0%)



0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

criticasters passief tevredenen promotors

NPS-EU

Net Promotor Score (8, 9 en 10 als promotors)

Totaal (N=92, NPS-EU= 47,8%)



Dordrecht (N=66, NPS-EU= 39,4%)



Zwijndrecht, Hendrik-Ido-Ambacht, Heerjansdam (N=18, NPS-EU= 72,2%)



Ridderkerk, Barendrecht, Albrandswaard (N=8, NPS-EU= 62,5%)



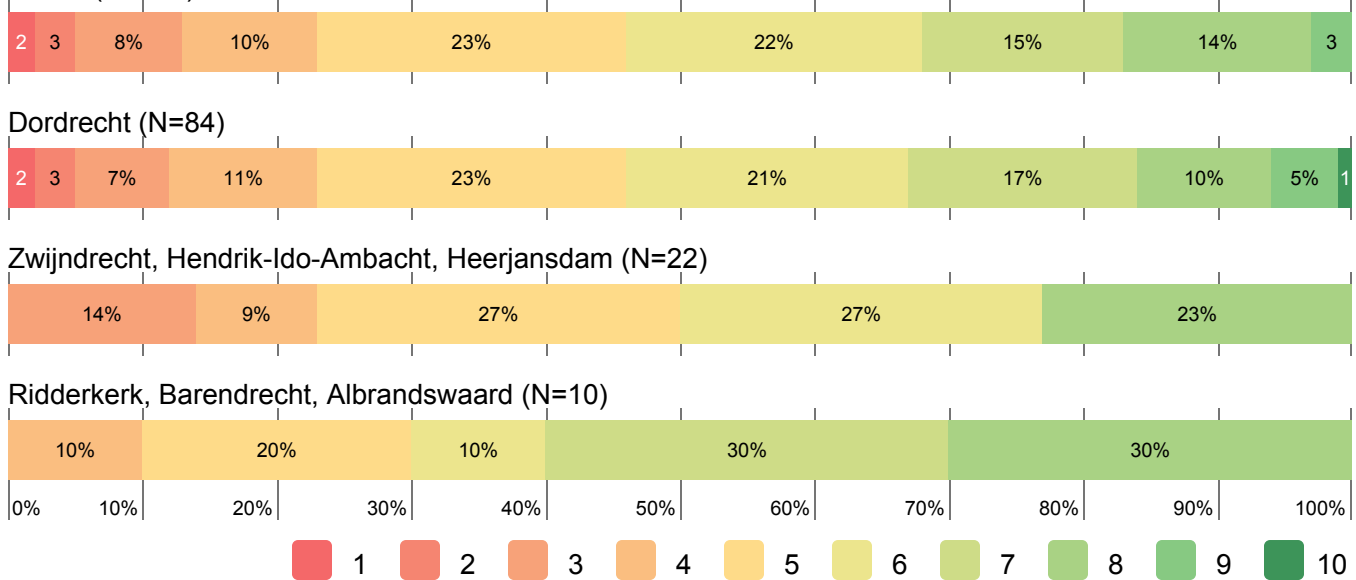
0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

criticasters passief tevredenen promotors

Gezondheid

13. Hoe vindt u over het algemeen uw gezondheid?

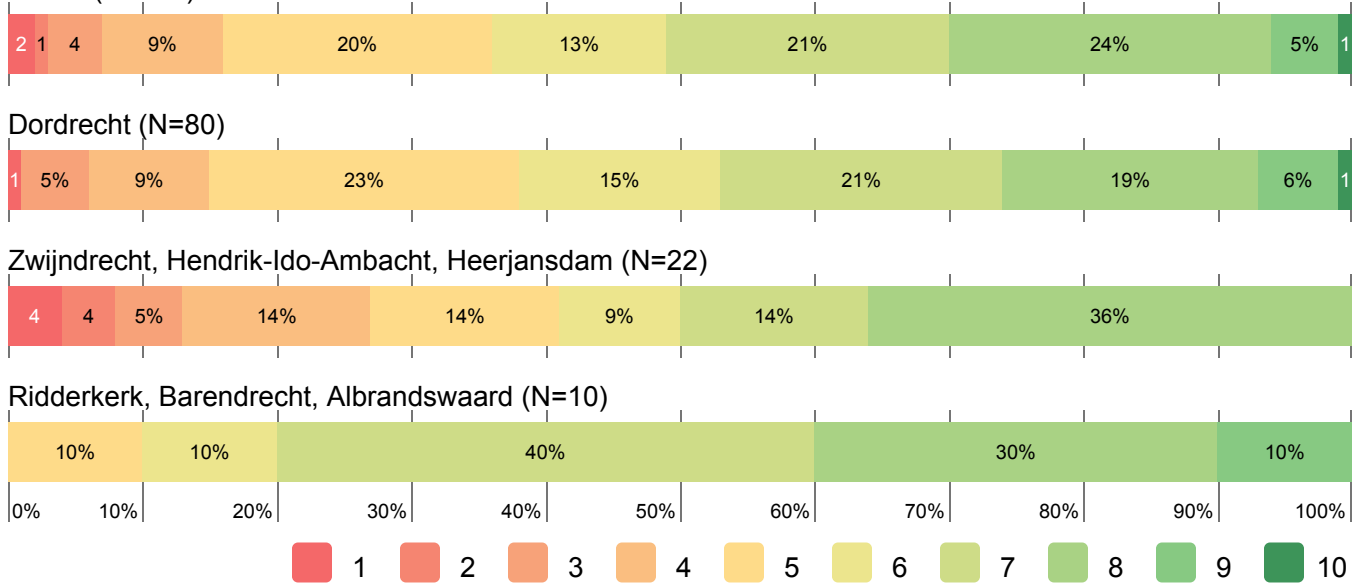
Totaal (N=116)



Levenskwaliteit

14. Hoe vindt u over het algemeen uw kwaliteit van leven?

Totaal (N=112)



Reacties op de open vragen

Dordrecht

- + ze komen in elk geval elke dag
- + Omdat ze goed met je praten, ik ben heel tevreden.
- + Word alleen maar gewassen.
- + Over het algemeen de meesten erg vriendelijk maar
- + De meisjes zorgen goed voor me.
- + Huishoudelijk werk heel goed en altijd op tijd.
- + Behulpzaamheid.
- + zijn erg vriendelijk
- + De werkster doet haar best.
- + Omdat alles tot nu toe goed gaat.
- + Een enkeling wel.
- + zeer tevreden is een beetje te hoog ingezet tevreden over hoe het plan is opgesteld minder tevreden over de uitvoering ervan (sommige medewerkers uitgesloten die voldoen wel goed)
- + Ze zijn allemaal erg lief en behulpzaam dat doet me goed.
- + Aandacht, vragen stellen, antwoorden, even niet eenzaam
- + Over begeleiding van verpleegkundige heeft kennis van situatie wat mij vert rouwen geeft in omgaan met probleem.
- + Goede zorg.
- + De communicatie, ondersteuning bij alarmering
- + Deskundigheid, vriendelijkheid.
- + Mijn huishoudelijke hulp ben ik tevreden mee.
- + Wisselend krijg vaak een ander.
- + Dt ze alles regel prima.
- + Over het geheel.
- + Vriendelijke, prima behandeling, zorgzaam.
- + De huisbezoeken 1x per kwartaal worden door mij als constructief ervaren. Zij is oplossings - en toekomst gericht. Zij is mijn vraagbak, draagt ideeën aan en vormt soms een lijntje tussen mij en longarts indien nodig.
- + Met de wondverzorging.
- + Ligt aan de persoon die de zorg verleent voor de een is het een roeping voor de ander is het een baan.
- + Goed personeel.
- + De longverpleegkundige is fantastisch.
- + De zorgmedewerkers nemen de tijd om mij te helpen. De vriendelijkheid van de zorgmedewerkers.
- + Sommige zijn goe en sommige niet goed. Ze kunnen en weten niet altijd alles, of de wil is er is om het goed te doen is nog de vraag.
- + - ik ben niet tevreden, ook niet zeer tevreden
- + de huishouding is prima.
- + Aandacht, vragen beantwoorden, contact met arts.
- + De vriendelijkheid, van sommige de deskundigheid. Bredheid om kennis v.b. tablet te vergroten aan client.
- + Zeer goed.
- + Vriendelijke dames!
- + Ben heel goed en netjes geholpen door de zorgverleners die hier geweest zijn. Ze zijn allemaal heel lief en kundig
- + Zeer afhankelijk van de persoon die mij zorg verleent (is nu wel 10 verschillende personen.)
- + Casemanager.
- + Kunde, vriendelijkheid, stiptheid.
- + Iedereen is zeer begaan met mijn vader!!! Voor 90% zijn wij zeer tevreden.
- + De aandacht van de zorgverlening ze vragen elke keer hoe het met mij gaat.
- + Vriendelijkheid.
- + Over het vaste personeel.
- + Heel deskundige wondverpleegkundige en een heel deskundig team die haar ondersteunen

- + Ze zijn allemaal vriendelijk.
- + Alles goed.
- + De deskundigheid.
- + Ze komen keurig op tijd, soms zelfs iets te vroeg. Ze kijken goed en stuurd e mij even terug naar zh.
- + Logopedie.
- + Hoe de personen met je omgaan, de behulpzaamheid. Het meedenk als er extra zorg nodig is.
- + De betrokkenheid van de zorgverleners.
- + De vakmatigheid tijdens de behandelingen.
- + Dat diegene die komt mij goed helpt en vriendelijk zijn voor mij is.
- + De wondverpleging is super goed. Ze houden rekening met mij. Bestellingen l open er goed.
- + De aandacht.
- + De verzorging ben ik over het algemeen wel tevreden over.
- + Ik ben blij dat ze me helpen en dat ze naar me luisteren
- + Vriendelijk personeel.
- + Ze doet haar werk uitstekend.
- + Het zou goed moeten zijn om ze opnieuw te leren hoe je iemand moet verzorge n.
- + Mensen zijn heel vriendelijk
- + De vaste medewerkers
- + Gaat in algemeen goed.
- + Medeleven.
- + Tevreden over de goede verzorging en hartelijkheid.
- + Er zeker wel zorgverleners zijn die staan voor hun van en rekening houden met de cliënt
- + Altijd persoonlijk en vriendelijk zorgzaam.
- Alles , betere tijd , luisteren naar de client , minder verschillende zorgverleners , zorgplan lezen
- Ze doen goed hun best. Ze moeten zo doorgaan.
- Op tijd komen.
- Zou ook graag eens vroeg gewassen willen worden inplaats van tegen 12 uur.
- Door mijn herseninfarct heb ik voldoende rust nodig maar de tijden zijn zo uiteenlopend dat dat lastig is en door elkaar loopt met andere dingen die gepland staan. In het begin was afgesproken ochtend rond 8.30 en kan kan uur spelling vroeger of later zijn maar komt niks van terecht want ene keer staan ze er in ochtend 7.40 op met uitzondering paar uur later en dan ook nog dat uur eerder of later wat kan gebeuren Dit is niet goed en ben al heel de wel bezig hier over contact te krijgen En als ze tijd te kort hebben wordt alles maar effe vlug vlug gedaan waar ik niet tevreden mee ben
- Met kousen uit trekken ze gebruiken af en toe geen sok. Wassen.
- De planning is niet altijd even goed.
- Het wassen vroeg tussen 8 en 9 uur nu 11 en 1130 was mij dan zelf kan niet bij rug en voeten.
- Nog meer persoonlijke zorg
- Weet ik niet
- Ik heb alleen een werkster, persoonlijk ben ik nog goed gezond, de buurvrou w is mantelzorger over mij.
- Aandacht/vragen/ deskundigheid/eenzaamheid geen oog/zingeving aanvulling op wondproblemen ben bang soms oa dus meerdere zaken.
- communicatie via het Caren zorgt platform
- Regelmaat het kan niet altijd maar ongeveer de zelfde tijden in de ochtend, en als er wat tussen komt om dan even te bellen. En in de avond ook wat vaste tijden. Soms om 18:00 al op bed gelegd maar dan gaat ze zonder te hebben gegeten de nacht in.
- Wat vaker komen?
- Heb in mijn situatie geen klachten.
- Geen opmerkingen
- Op de afgesproken komen
- ER is niks van toepassing vd vragen, ik heb alleen hulp in de huishouding 2 uurtjes in de week maar gezien mijn cop zou ik er graag 1 uurtje erbij wil len hebben zou volgens de dokter ook beter zijn, ik kan zelf bijna niks mee r. Heb nu zuurstof.

- Doorgeven van vragen. Bv moest naar begrafenis dus graag wat vroegere hulp was niet doorgegeven enz.
- Bij mijn hoeft niks.
- Proberen vaste tijden te komen.
- Afspraak maken over tijd. Nu wachten! Indien mogelijk een vast team.
- Dik tevreden. De vragenlijst is niet helemaal voor mij bestemd. Heb wel een ernstige beperking ivm copd gold 4 en 24/7 zuurstof, maar nog nielichamelijke verzorging, dit doe ik nog zelfstandig. Ben wel erg content met Interno s, vandaar toch mijn reactie.
- Het bepalen van de routes.
- Persoon aankijken niet draaien met toon empathie de ogen luisteren ga niet zuchten.
- Op tijd komen/vast tijdstip.
- Meer op gewenst tijdstip geholpen worden (aandachtspunt voor planning).
- Op tijd komen, extra geduld hebben ook aan de deur, patient kan niet snel open en meerdere keren aan de deurbel drukken omdat ernaast is, echt niet nodig, wat vriendelijker kan ook.
- zich aan de afgesproken tijden houden - beter op de behandeling/zorg letten - beter luisteren naar wat er toe doet
- In plaats van 2 uur naar 2 1/2 uur.
- een naamplaatje (wat gesloten kan worden in bep. situaties) (privacie voor de zorgverleners) De lijst in grotere letters.
- Veel aandacht.
- Geen idee tevreden!
- Ik ben goed geholpen en zou zeggen ga zo door!!
- Stuur gediplomeerde medewerkers i.p.v. mensen die geen verstand hebben en kwetsbare mensen in gevaar brengen
- Als er een tijd is afgesproken dan niet hoeven te rekenen dat het 1 uur eerder of 1 uur later kan plaatsvinden. Er zijn dan problemen met taxi vervoer .
- Kan natuurlijk altijd beter.
- Geen opmerking voor verbeteringen.
- Dis is goed.
- Hopelijk in de toekomst betere communicatie tussen kantoor en thuisverpleging.
- Het switchen van de hulpverleners.
- Vast personeel, geen inleners en zzpers. Graag inlezen van tevoren.
- Dat de rapportage in de wondapp ook te lezen is voor de cliënt
- Tijd. Dat je niet tot 1130 zit te wachten.
- Zal het niet weten. Jullie hebben al druk zat.
- Het gaat prima 1x foutje het moet om de dag 1x om de twee dagen.
- Dat ze sneller een caesmanager aanvragen. We wachten al een jaar.
- Nog nooit hulp gehad.
- Geen idee.
- Geef de zorgverleners passende kleding bij het jaargetijde. Zomers zweten ze de pan uit.
- Niet veel, de verlening verloopt goed.
- Dat er beter opgelet moet worden qua planning en dat er beter gecommuniseerd moet worden met diegene die de zorg uitvoert,want die weten hoe de cliënten zijn.
- Graag een berichtje als de afgesproken tijd anders wordt. s Avonds niet te vroeg. Beter plannen.
- Minder wisseling van zorgverleners.
- Beter luisteren naar hun client, en minder vreemde mensen van de zorg om me heen.
- Ik heb geen wijkverpleging maar 1 keer per 2 maanden een b12 injectie. In deze lijst staan dus geen vragen voor mij. Over de dames die komen ben ik uiteindelijk tevreden, altijd op tijd en kundig.
- De planning!! Wachten tot 12:00 om gedouched en aangekleed te worden is verschrikkelijk!!! Gelukkig zijn er verzorgers die eerder komen dan hun planning

- Beter rapporteren. Betere planning maken. Medicatielijst opvolgen. Door onbekwaamheid van leidinggevende gaat aansturen van personeel niet goed waardoor medicatie niet juist gegeven wordt

- Afspraken beter afstemmen.

- Ik heb meer uren nodig, kan steeds minder.

- Sommigen zijn slecht opgeleid. Geen creme aanbrengen. Te snel en letten niet goed op gezondheid te snel. Anderen zijn uitstekend. Ze komen vaak te laat! Afspraak wordt niet nagekomen, geen beleetje als ze te laat zijn. Zorgrapport wordt niet gelezen. Zzp er matig.

- Weet niet. Hebben alleen persoonsalarmering geen dagelijkse verzorging alle en hulp bij alarmering.

- Een paar niet vaste medewerker kunnen slordig zijn

- Communicatie en rekening houden met de wensen van cliënt. En ook op de afgesproken tijden komt.

- Wij zijn heel tevreden over de verleende zorg.

- weet ik nietals men het niet meer kan , dan wordt men geholpen

Zwijndrecht, Hendrik-Ido-Ambacht, Heerjansdam

+ De liefdevolle zorg van enkele/vele medewerkers en de aandacht.

+ Aandacht, hulp, vriendelijkheid.

+ Betrokkenheid, vriendelijkheid, aandacht

+ Het gaat goed.

+ Aan afspraken worden gehouden.

+ Persoonlijke aandacht.

+ Ze zijn aardig, respectvol. Zeer vriendelijk

+ persoonlijke aandacht

+ De zorgverleners die bij mij komen doen zeer goed hun werk

+ Altijd vrolijk en vriendelijk.

+ De hulpvaardigheid van de verpleegkundige

+ Vriendelijk, netjes altijd op tijd of in overleg vroeger aanwezig

+ ik heb een vacuum pomp, en de wond wordt 2x per week behandeld. Zeer vakkundig personeel, die het nodige materiaal prima aanleggen!!

+ Vooral over vaste verzorgster

+ alle hulp is prima.

- Op tijd komen voorkeur 7.30 - 8.00

- 'S avonds niet vóór 21.00 uur zorgbetrokkenheid

- Gaat uitstekend.

- Deskundigheid op het gebied van specifieke ziekten is niet optimaal bij alle zorgverleners.

- We hebben een alarmknop. Die is 3 keer gebruikt en de hulpdienst was steeds snel aanwezig en heeft goed geholpen.

- Bij de planning rekening houden met mijn wensen, wil niet door man gedocht worden, hier moet ik regelmatig over bellen terwijl dit bekend zou moeten zijn

- De planning zou ik zeker veranderen

- De afstemming tussen de tijden van de verzorgende en helpende kan beter. Soms zit daar 30 tot 45 minuten tussen waardoor in de praktijk de partner als helpende fungeert.

- Handen wassen bij binnenkomst, jas uit. Niet met telefoon in je handen binnen komen en geen aandacht hebben voor iets anders.

- De rooster tijden kloppen vaak niet.

- Ik kwam er niet achter of er een verpleegkundige dan wel een verzorger bij mij was

- ik ben zeer tevreden.

- Mits het kan zoals vroeger Meer vaste verzorgers op de dagen

- Dhr. is erg tevreden, het kan niet beter.

Ridderkerk, Barendrecht, Albrandswaard

- | | | |
|---|---|--|
| + De algehele zorg plus de zorgverlening | - Op tijd komen. Contact opnemen als ze later of vroeger komen. 1 zuster doet dit wel De tijd nemen voor de zorg. | - Betere tijden in de morgen. Ook graag op afgesproken tijden en niet de ene dag s morgens om 0800 uur en de andere dag om 1200 uur. |
| + Vriendelijke zorgzame lieve mensen die elke dag klaar staan om mij te helpen. | - Geef de mensen wat meer tijd om bij hun klanten te komen en te zijn. | - Ze zouden wat meer op tijd kunnen komen. |
| + De aandacht die je krijgt. | | |
| - Alles is bij mij heel goed dus zo houden | - Mijn alarm is gekoppeld aan de zorg Gelukkig nog niet nodig gehad! | - Ik ben tevreden over de behandelingen. |