

Kwaliteitsbeeld 24 uurs Wijkzorg

Kwaliteitsrapport 2024 'Bij ons krijgt de cliënt maatwerk en is de cliënt regisseur van het eigen zorgproces'

Inhoud

Inleiding
24 uurs Wijkzorg in het kort
Algemene terugblik

Zorgproces rondom de individuele cliënt

2.1 Cliëntdossier
2.2 Toegang tot het cliëntdossier
2.3 Kwaliteitsmonitor

Cliënttevredenheid en medezeggenschap

3.1 Recht op informatie
3.2 Cliënttevredenheidsonderzoek
3.3 Medezeggenschap

Betrokken en vakkundige medewerkers

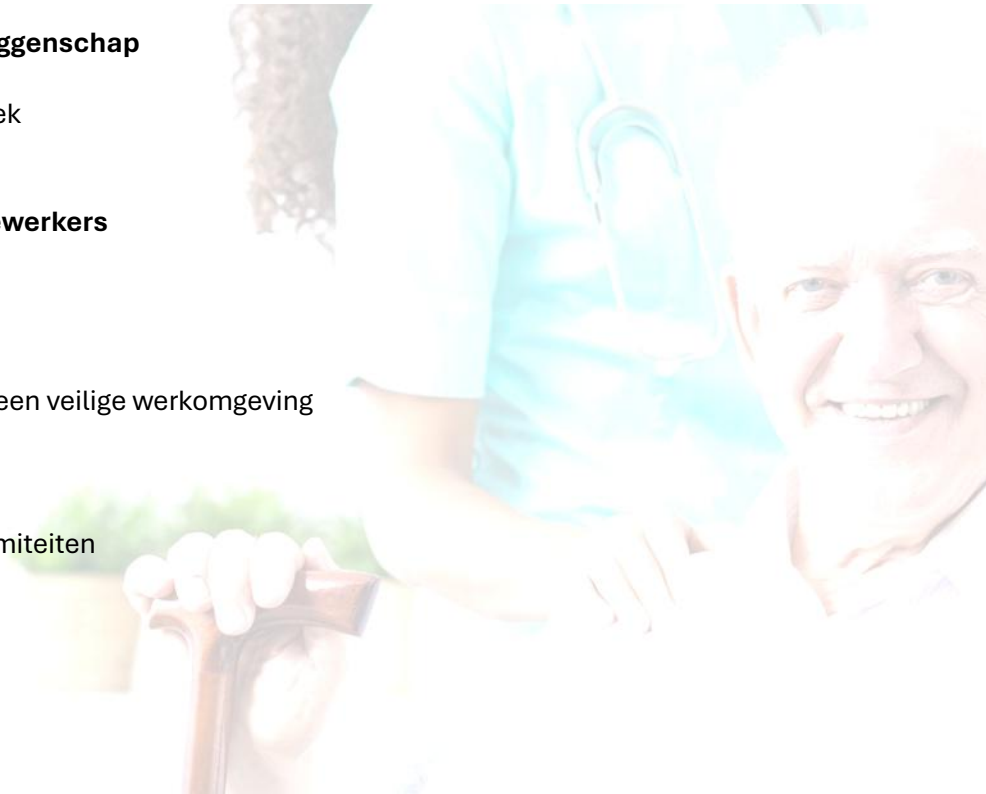
4.1 Functioneringsgesprekken
4.2 Leren en ontwikkelen
4.3 Oordeel van medewerkers
4.4 Uitkomstexitgesprekken
4.5 Ervaringen m.b.t een gezond een veilige werkomgeving
4.6 Zelfreflecties in teams

Kwaliteit en veiligheid

5.1 Klachten, incidenten en calamiteiten
5.2 Interne audits
5.3 Externe audits
5.4 Risico management
5.5 Meldcode
5.6 Wet Zorg en Dwang
5.7 Externe visitatie
5.8 Ontwikkeling

Organisatorisch

6.1 De organisatie structuur
6.2 Financiële prestaties
6.3 Inspectie bezoeken en eventuele rapportages
6.4 Samenwerken
6.5 Speerpunten 2024



Inleiding

Dit is het kwaliteitsrapport van 24 uurs Wijkzorg. In het kader van het Generiek Kompas hebben we de uitgangspunten die als basis dienen voor het richtpunt kwaliteit van bestaan, uitgewerkt en de concrete bouwstenen verwerkt hierin. Het zijn aanknopingspunten om dagelijks te werken aan kwaliteit en daar zicht op te krijgen. In dit kwaliteitsrapport hebben we de volgende bouwstenen meegenomen: 1. Het kennen van wensen & behoeften 2. Het bouwen van netwerken 3. Het werk organiseren 4. Leren en ontwikkelen en 5. Inzicht in kwaliteit.

We kijken samen met onze cliënten en medewerkers terug op het jaar 2024. We praten over belangrijke dingen over kwaliteit en vertellen over wat goed ging en wat beter kan. Dit verslag is bedoeld voor iedereen en is makkelijk te lezen en te begrijpen. We hebben dit verslag daarom in zo'n makkelijk en duidelijk mogelijke taal opgesteld. Niets zo fijn als dat dingen gewoon simpel en helder zijn geformuleerd!

Bij 24 uurs Wijkzorg vinden we goede zorg heel belangrijk. We meten hoe goed we het doen, hoe tevreden onze cliënten zijn en hoe we dingen kunnen verbeteren. We kijken altijd naar wat we kunnen leren en hoe we beter kunnen worden. Bij 24 uurs Wijkzorg staat de cliënt voorop. We willen dat iedereen goede zorg krijgt die bij hen past. We gebruiken speciale dingen om te kijken wat iemand nodig heeft en wat er misschien fout kan gaan. Onze plannen voor zorg maken we samen met de cliënt en we kijken vaak of ze tevreden zijn. Dit verslag vertelt over veel verschillende dingen, zoals hoe het gaat met de zorg en het leven van onze cliënten. We laten zien hoe we beter zijn geworden en wat we nog gaan doen om nog beter te worden. We kijken terug op wat we belangrijk vonden het afgelopen jaar en vertellen over nieuwe dingen voor de toekomst.

24 uurs Wijkzorg in het kort

Bij 24 Uurs Wijkzorg staan we klaar om u en uw dierbaren te ondersteunen op uw zorgreis. Onze toegewijde professionals zetten zich in voor kwaliteitszorg, met respect voor uw wensen en behoeften. Wij leveren zorg, zoals we zelf zorg zouden willen ontvangen. Elke zorglevering is maatwerk waarbij de cliënt regisseur van het eigen zorgproces is. Wij streven naar optimale Zelfregie & Zelfredzaamheid en kijken naar wat de cliënt wél kan in plaats van wat de cliënt niet kan.

Bij 24 uurs Wijkzorg vinden we het belangrijk dat mensen dichtbij elkaar staan en elkaar vertrouwen. We zien iedereen als speciaal en luisteren goed naar wat ze nodig hebben. We willen dat mensen zelfstandig worden en daarom werken we samen met hun familie en vrienden. Onze zorgverleners helpen mensen om hun doelen te bereiken, samen met hun familie en vrienden.

Bij 24 uurs Wijkzorg krijgen mensen met allerlei problemen hulp, van jong tot oud en met verschillende achtergronden. We bieden hulp op verschillende manieren en vinden het belangrijk dat mensen bij ons alle hulp kunnen krijgen die ze nodig hebben om zo lang mogelijk in hun eigen vertrouwde omgeving thuis te kunnen blijven wonen.

Algemene terugblik

Het jaar 2024 bij 24 uurs Wijkzorg was net een rit in de achtbaan vol prestaties, successen, passie en groei. De woorden, "zelfreflectie en kwaliteit", hebben ons het hele jaar geïnspireerd om met toewijding ons werk te doen. Samen met onze cliënten hebben we gekeken naar verbeterpunten en versterken van hun netwerk. Maar we wilden ook uitblinken in zorg en expertise. Daarom hebben we geïnvesteerd in de ontwikkeling van ons personeel met trainingen en cursussen. We werkten aan het versterken van onze interne structuur en communicatie en uitgebreidere notulen en nieuwsbrieven. Deze initiatieven hielpen ons om als team beter te functioneren en onze doelen effectiever te bereiken.

Een ander hoogtepunt was ons medewerkers tevredenheidsonderzoek & PREM. Dit leverde waardevolle inzichten op en we scoorden als organisatie wederom goed. Met trots hebben we een nieuwe cliëntenraad opgericht om onze zorg te verbeteren die we in 2025 verdere opvolging zullen geven.

En als klap op de vuurpijl hebben we als team, gezamenlijke passie, inzet en kunde eind oktober 2024 ons HKZ ISO 9001 Certificaat behaald.

We geloven dat samenwerking de sleutel is tot verdere groei en succes, en blijven streven naar uitmuntendheid in zorg en welzijn voor iedereen die we dienen.

Met warme groeten,

Het team van 24 uurs Wijkzorg

2. Zorgproces rondom de individuele client

2.1 Clientdossier

Voorbeeld: Astrid wordt door de huisarts en/of via het transferpunt in het ziekenhuis aangemeld bij 24 uurs Wijkzorg middels een beveiligde digitale overdracht. Astrid heeft wat extra ondersteuning nodig in haar dagelijks leven en ze hoopt dat 24 uurs Wijkzorg haar daarbij kan helpen. De beveiligde overgedragen gegevens worden door het team van 24 uurs Wijkzorg in hun beveiligd besturingssysteem van ONS ingevoerd. Nadat er eerst een intake heeft plaatsgevonden waarbij de wensen en de verwachtingen van Astrid geïnventariseerd worden, wordt er binnen 24 uurs Wijkzorg gekeken of we hieraan kunnen voldoen en worden deze passend gemaakt binnen de bestaande zorgroutes en deskundige zorgverleners van 24 uurs Wijkzorg.

De zelfredzaamheidmatrix is als een kompas voor Astrid en wordt in samenspraak met de wijkverpleegkundige op maat opgesteld. Het laat zien waar Astrid al sterk in is en waar ze nog wat hulp kan gebruiken. En het mooie is, elke keer als wijzigingen in Astrids zorgbehoeften zijn een nieuw zorgplan samen met de wijkverpleegkundige wordt gemaakt en ze samen de zorgdoelen opnieuw opstellen en invullen. Zo kunnen ze haar vooruitgang zien, stap voor stap.

Het zorgplan laat zien hoe zelfstandig ze is in verschillende aspecten van haar leven, zoals persoonlijke verzorging, verpleging en sociaal contact. Voor Astrid is het een geruststellend gevoel om te weten dat wijkverpleegkundige samen met de zorgverleners altijd haar rug zal dekken, haar zal steunen en haar zal aanmoedigen om haar (zorg)doelen te bereiken. Met de Zelfredzaamheid en zelfregie als hoofddoelen en pijlers, weet Astrid dat ze nooit alleen staat op haar reis naar een zelfstandiger leven.

2.2 Toegang tot clientdossier

Binnen ONS heb je de mogelijkheid om via Caren een persoonlijke omgeving met alle belangrijke informatie in te zien. Op deze manier kan de client zijn of haar zorgplan bekijken, de vragenlijsten die zijn ingevuld, en documenten zoals het medicatieschema zien. Op deze wijze heeft de client controle en altijd toegang tot zijn of haar eigen gegevens.

2.3 Kwaliteitsmonitor

Bij 24 uurs Wijkzorg zorgen we ervoor dat alles goed verloopt door zorgvuldig te plannen en onze activiteiten te beheren. Elk jaar maken we een gedetailleerde planning in het digitale archief Q-link waarin staat wat er moet gebeuren en hoe we dit het beste kunnen aanpakken. Op basis van Plan-Do-Check maken we onze processen zo SMART mogelijk. Ook hebben we een lange termijn plan met onze doelen voor de komende jaren. Om te weten of we goed bezig zijn, meten we onze

prestaties met speciale kenmerken, zoals prestatie-indicatoren. Deze worden opgesteld door de directie en proceseigenaren en helpen ons te zien of we onze doelen halen. Gedurende het jaar houden we alles goed in de gaten, zoals financiën, kwaliteit en personeelsinformatie. Elk kwartaal bespreken we als directie onze bevindingen. Daarbij komen verschillende onderwerpen aan bod, zoals klachten, functioneringsgesprekken en resultaten van ons kwaliteitssysteem. Deze zorgvuldige aanpak zorgt ervoor dat we goed georganiseerd zijn en constant streven naar verbetering. We nemen onze verantwoordelijkheid serieus en zorgen ervoor dat we altijd de beste zorg kunnen bieden aan onze cliënten.

3. Cliënttevredenheid en medezeggenschap

3.1 Recht op informatie

Bij 24 uurs Wijkzorg heeft elke cliënt het recht om alle informatie te krijgen die hij of zij nodig heeft over de zorg die wordt ontvangen. Dat betekent dat cliënten altijd vragen kunnen stellen over begeleiding, medicatie, afspraken, en alles wat ze verder willen weten. Onze medewerkers streven ernaar om duidelijk en eerlijk antwoord te geven op alle vragen. Het is belangrijk dat cliënten begrijpen wat er gebeurt en waarom, zodat zij de juiste beslissingen kunnen nemen over hun eigen gezondheid en welzijn. Dit recht op informatie helpt cliënten om betrokken te zijn bij het zorgproces en samen met ons team te werken aan het beste resultaat. 24 uurs Wijkzorg probeert zo transparant mogelijk te zijn door zo veel mogelijk informatie op de website te plaatsen, laagdrempelig te zijn door zowel telefonisch als per mail 24 uur per dag bereikbaar te zijn en via Caren alle gegevens online in te zien.

3.2 Clienttevredenheidsonderzoek

In 2024 is er een PREM meting / cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Over het algemeen lijken de meeste cliënten zeer tevreden te zijn de zorglevering vanuit 24 uurs Wijkzorg. Positieve opmerkingen worden gemaakt over de kwaliteit van de zorglevering en vakbekwaamheid. Aandachtspunten uit het onderzoek zijn in 2024 aangepakt, zoals de behoefte om de overeengekomen bloktijden beter na te komen. We scoren gemiddeld een 8,2 onder 65% van de respondenten.

3.3 Medezeggenschap

De wijkverpleegkundigen binnen 24 uurs Wijkzorg hebben structureel contact met de cliënten, contactpersonen en mantelzorgers om hen kennis te laten maken met inspraakmogelijkheden. Door deze groep actief te betrekken bij besluitvorming kunnen zij waardevolle bronnen van informatie zijn en hun betrokkenheid vergroten.

Het doel was om in 2024 een functionerende cliëntenraad op te zetten, waar 24 uurs Wijkzorg en (ex-)cliënten, contactpersonen en/of mantelzorgers samen kunnen werken aan ontwikkeling. Er is vraag naar een periodieke informatievoorziening om iedereen op de hoogte te houden van ontwikkelingen en overwegingen binnen 24 uurs Wijkzorg, waardoor transparantie en betrokkenheid worden gestimuleerd. Dit wordt in 2025 verder uitgewerkt.

4. Betrokken en vakkundige medewerkers

4.1 Functioneringsgesprekken

Bij 24 uurs Wijkzorg luisteren we naar iedereen! Met 360-graden feedback ontvangen we input van collega's, leidinggevenden en cliënten. Zo weten we beter hoe we presteren en kunnen we groeien. Werknemers voelen zich gehoord en gewaardeerd. Binnen 24 uurs Wijkzorg trachten we zo laagdrempelig mogelijk te zijn zodat onze medewerkers makkelijker een gesprek durven aan te gaan.

4.2 Leren en Ontwikkelen

In 2024 hebben we diverse trainingen op locatie gefaciliteerd, zoals medicijnbeheer, wonden en omgaan met boosheid. Ook stimuleren we actief E-learning om de bekwaamheden van onze zorgprofessionals op peil te houden. In 2025 organiseren we nog meer leuke en speciale trainingen, waarbij we naar de ideeën van onze medewerkers luisteren. 24 uurs Wijkzorg is SBBL-gecertificeerd en begeleidt momenteel ook 4 stagiaires met als doel om deze stagiaires, na het succesvol behalen van hun diploma, een arbeidsovereenkomst aan te bieden.

4.3 Oordeel van de medewerkers

Bij 24 uurs Wijkzorg hechten we veel waarde aan de mening en ervaring van onze medewerkers. 24 uurs Wijkzorg uit, versterkt en evalueert dit door 1x per 2 jaar een (anonieme) medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) binnen het team te houden. De resultaten waren wederom noemenswaardig (8+) en bevestigt het teamgevoel, saamhorigheid, de normen en waarden van 24 uurs Wijkzorg. Ze willen meer trainingen over omgaan met verschillende mensen en reacties op boosheid. Ook betere manieren om vragen te stellen en hun mening te geven zijn gewenst. De werksfeer is goed en collega's bieden veel steun. Voor de toekomst willen ze meer variatie in cliënten, betere onderlinge samenwerking en verbeterde communicatie om het werk nog leuker te maken.

4.4 Uitkomst Exitgesprekken

2 medewerkers namen vrijwillig afscheid door privé omstandigheden en niet werk gerelateerd. Het uitdragen van onze missie en visie zijn essentieel. Het nakomen van gezamenlijk overeengekomen afspraken en leiderschap wordt gewaardeerd, maar communicatie en uniformiteit van beleid kunnen beter. Hier gaan we in 2025 aan werken!

4.5 Ervaringen m.b.t een gezond een veilige werkomgeving

Bij 24 uurs Wijkzorg zorgen we voor een veilige en gezonde werkomgeving op locatie en bij cliënten thuis. Door het structureel inschakelen van o.a. ergotherapeuten bij cliënten zorgen we voor veilige werkomgeving en stimuleren we het ergonomisch werken. We bespreken regelmatig verbeteringen en bieden jaarlijks een gezondheidsonderzoek aan om problemen vroegtijdig op te sporen. Ons doel is dat iedereen zich goed voelt op het werk!

4.6 Zelfreflecties in teams

Ons team streeft voortdurend naar kwalitatieve betere zorg. We bespreken ervaringen, doelen en leren van fouten. Veiligheid, noodgevallen oefenen, werkmethoden, samenwerking en toekomstplannen zijn belangrijk voor ons. Door het intensief werken met de ONS-app kunnen medewerkers hun ervaringen onderling bevorderen. Ook bespreken we periodiek casussen waarin ervaringen worden gedeeld en geëvalueerd.

5. Kwaliteit & veiligheid

5.1 Klachten, incidenten en calamiteiten

In 2024 zijn er gelukkig geen grote problemen geweest waarover we moesten praten, en niemand heeft geklaagd. Zowel de interne als de externe klachtenreglement en procedures zijn voor zowel cliënten als voor medewerkers duidelijk en makkelijk bereikbaar. Ook is er geen beroep gedaan op de vertrouwenspersoon.

Er waren in totaal 10 meldingen van incidenten en calamiteiten (MIC-meldingen) in 2024, waaronder 2 gevallen van medicijnenbeheer en 8 gevallen van valgevaar, Deze meldingen zijn opgevolgd en er zijn maatregelen getroffen.

5.2 Interne audits

Afgelopen jaar hebben we interne audits uitgevoerd (1x cf. IGJ normen en 1x cf. HKZ richtlijnen). Deze waren gericht op het zorgproces in het geheel, de werkprocessen en dossiercontroles. Ook zijn er interne audit uitgevoerd op personeelsdossiers. Deze audits hebben geen bijzonderheden en/of onvolkomenheden aangetoond.

5.3 Externe audits

Op 12 en 13 september 2024 werd 24 uren Wijkzorg onderworpen aan een audit van de HKZ. Gelukkig werden er geen grote tekortkomingen gevonden en stonden er uiteindelijk geen openstaande kwesties op de lijst. Gelukkig was alles in orde en waren er geen problemen. Ook kregen we complimenten voor ons digitaal archief Q-link. Maar de controleur gaf wel tips om dingen nog beter te doen. Bijvoorbeeld, betere vastlegging van ons voorraadbeheer en het uitvoeren van de interne audit. Deze interne audit was in eerste instantie uitgevoerd volgens de IGJ normen en niet volgens de HKZ normen. Zo kunnen we beter zien hoe we het doen en wat we kunnen verbeteren volgens de HKZ normen en richtlijnen.

5.4 Risico management

In 2024 heeft 24 uren Wijkzorg gekeken naar risico's voor de diensten die zij leveren. We hebben ook een lijst gemaakt met alle mogelijke risico's en die goed bekeken. Deze lijst wordt elk jaar geüpdatet zodat we altijd weten waar we op moeten letten. Deze risico's zijn ook in het digitaal archief Q-link.

5.5 Meldcode

24 uren Wijkzorg bespreekt periodiek en kent een meldcode voor huiselijk geweld en kindermishandeling. Ook hebben medewerkers richtlijnen en procedures ontvangen hoe we hiermee om moeten gaan. In 2024 is er geen melding gemaakt bij Veilig Thuis.

5.6 Wet Zorg en Dwang

24 uren Wijkzorg levert geen onvrijwillige zorg. Wel hebben medewerkers richtlijnen en procedures ontvangen hoe ze dit kunnen opmerken en wordt er in de periodieke overleggen besproken hoe we hiermee om moeten gaan.

5.7 Externe visitatie

In 2025 doen we mee aan een visitatieteam. Dat is een groep met verschillende mensen van andere thuiszorgorganisatie. We gaan samen praten over hoe 24 uren Wijkzorg werkt, wat onze belangrijke punten en problemen zijn, en wat we van elkaar kunnen leren. Deze gesprekken helpen ons om te kijken hoe we beter kunnen worden. Na ons gesprek maakt het team een kort verslag. Dat komt in ons kwaliteitsrapport, waarin staat hoe goed we het doen en wat we nog kunnen verbeteren

5.8 Ontwikkeling

24 uren Wijkzorg wil beter worden en nieuwe dingen proberen. We denken eraan om te investeren in digitale oplossingen voor planning, roosters en kwaliteitscontrole, en om nieuwe medewerkers digitaal in te werken. Met een slim digitaal systeem kunnen we onze werkprocessen makkelijker maken. Zo kunnen we bijvoorbeeld sneller en flexibeler roosters maken voor onze medewerkers. Ook willen we een digitaal systeem voor kwaliteitscontrole gebruiken om te zorgen dat we goede zorg blijven geven en steeds beter worden. 24 uren Wijkzorg zal eerst inventariseren of deze nieuwe digitale oplossingen de beoogde kwaliteit, efficiëntie en resultaat heeft vergeleken met de digitale softwaresystemen waarmee er nu gewerkt wordt. Ook zal er gekeken worden naar een kosten-baten analyse. Indien de begroting het dan toelaat zullen we stapsgewijs de digitale oplossingen implementeren.

6. Organisatorisch

6.1 De organisatiestructuur

Bij 24 uren Wijkzorg streven we ernaar om de taken en verantwoordelijkheden binnen onze organisatie te verduidelijken en zo transparant mogelijk te maken, zodat deze passen bij de wensen en talenten van onze staf en medewerkers. Hierdoor kunnen medewerkers kracht putten uit hun werkzaamheden die ze leuk vinden en waar ze energie uit halen. De uitdaging is echter ook de krapte op de arbeidsmarkt en de minimale doorgroei mogelijkheden binnen een kleine organisatie. 24 uren Wijkzorg erkent deze uitdagingen en wil vooral investeren in de ontwikkeling van het individu. Op deze wijze streven we ernaar medewerkers betrokken te laten blijven en ontwikkeling te stimuleren. Als een kleine organisatie realiseren we ons dat het onpraktisch is om voor elke functie of taak een aparte medewerker aan te stellen. Daarom stellen we voor 2025 als speerpunt om nauwkeurige functieomschrijvingen en rollen te formuleren, en ervoor te zorgen dat de juiste kennis op de juiste plek wordt ingezet. Dit betekent dat we met elkaar zullen samenwerken om de taken en verantwoordelijkheden duidelijk te definiëren en ervoor te zorgen dat iedereen op de juiste manier wordt ingezet, rekening houdend met hun vaardigheden, ervaring en interesse.

6.2 CIJFER IN BEELD 2024

Over het jaar 2023 kon 24 uren Wijkzorg positieve cijfers presenteren volgens het financiële dashboard. De prestaties bleven stabiel en waren in lijn met de verwachtingen. Er is een goed evenwicht tussen het aantal zorgprofessionals en de overheadkosten. Momenteel zijn er meer medewerkers dan nodig om langdurig verzuim te kunnen opvangen.

- PREM 2024 (cliënttevredenheid) 8,2
- Totaal waardering zorgkaart 9,1 (61 waarderingen)
- 15 medewerkers 10 FTE
- WLZ-PGB 4
- ZVW 75
- TOTAAL CLIENTEN 79
- Ziekte verzuim 8,5 %
- Deskundigheid bevordering 85%
- Tevredenheid MTO 8,3
- Inspectie bezoeken 0

6.3 Inspectiebezoeken en eventuele rapportages

Er zijn geen inspectiebezoeken geweest.

6.4 Samenwerken

Door samen te werken met onze cliënten, hun sociale netwerk en onze partners in de keten, kunnen onze medewerkers hun werk succesvol uitvoeren. In 2024 hebben we samengewerkt met de volgende organisaties:

- Familie, vrienden, kennissen en mantelzorgers
- HWW
- Florence
- WZH
- Diverse huisartsen regio Zuid Holland
- Haaglanden Medisch Centrum
- Middin Den Haag
- UWV
- Etc.

Bedankt voor deze samenwerking

6.5 Speerpunten 2025

In het komende jaar, 2024, zal 24 uurs Wijkzorg zich concentreren op een aantal belangrijke speerpunten om de dienstverlening verder te verbeteren en de organisatie te versterken. Allereerst zullen we afscheid nemen van alle extern ingehuurd krachten (zzp-ers) en bieden we hen, zover mogelijk, arbeidsovereenkomsten aan.

Ook zal er 24 uurs Wijkzorgelijke tijd en energie worden besteed aan het verder versterken van de cliëntenraad en het uitbreiden van de medezeggenschap door het opzetten van een ondernemingsraad (OR). Dit biedt cliënten en medewerkers de kans om actief deel te nemen aan besluitvormingsprocessen en beleidsvorming binnen de organisatie.

Een andere focus ligt op de werving van nieuwe medewerkers. Hierbij zal niet alleen gekeken worden naar openstaande functies, maar vooral naar het profiel en de behoeften van de organisatie. Door deze benadering wil 24 uurs Wijkzorg nieuwe medewerkers aan te trekken die passen bij de missie, visie en waarden van de organisatie, en die kunnen bijdragen aan het leveren van hoogwaardige zorg.

Tot slot streeft 24 uurs Wijkzorg naar een nauwere samenwerking en verbinding tussen alle betrokkenen: cliënten, medewerkers, families, ketenpartners en de bredere gemeenschap. Door samen te werken en verbindingen te leggen, kan 24 uurs Wijkzorg een nog inclusievere en ondersteunende omgeving creëren voor iedereen die erbij betrokken is.

- Aantrekken/vasthouden externe medewerkers d,m,v, arbeidsovereenkomsten
- Versterking cliëntenraad
- Inventariseren naar automatiseren beleid en kwaliteitsprocessen
- Oprichting ondernemingsraad (OR)
- Inventariseren start nieuw elektronisch clientdossier
- Profielgerichte werving nieuwe medewerkers
- Deskundigheids bevordering team
- Focus op verbinding