

Zorg & Techniek

editie 021 (oktober-november-december 2018) - jaargang 6 - verschijnt driemaandelijks



een uitgave van ZorgAnders - erkenningsnummer P916718

- 6 | Goede software is onmisbaar voor een technische dienst
- 12 | Julien Marquet: "Investeren in preventie loont!"
- 19 | Zorgsector betrokken bij mobiliteitsplannen

zorg.tech

Is uw ziekenhuis flexibel?



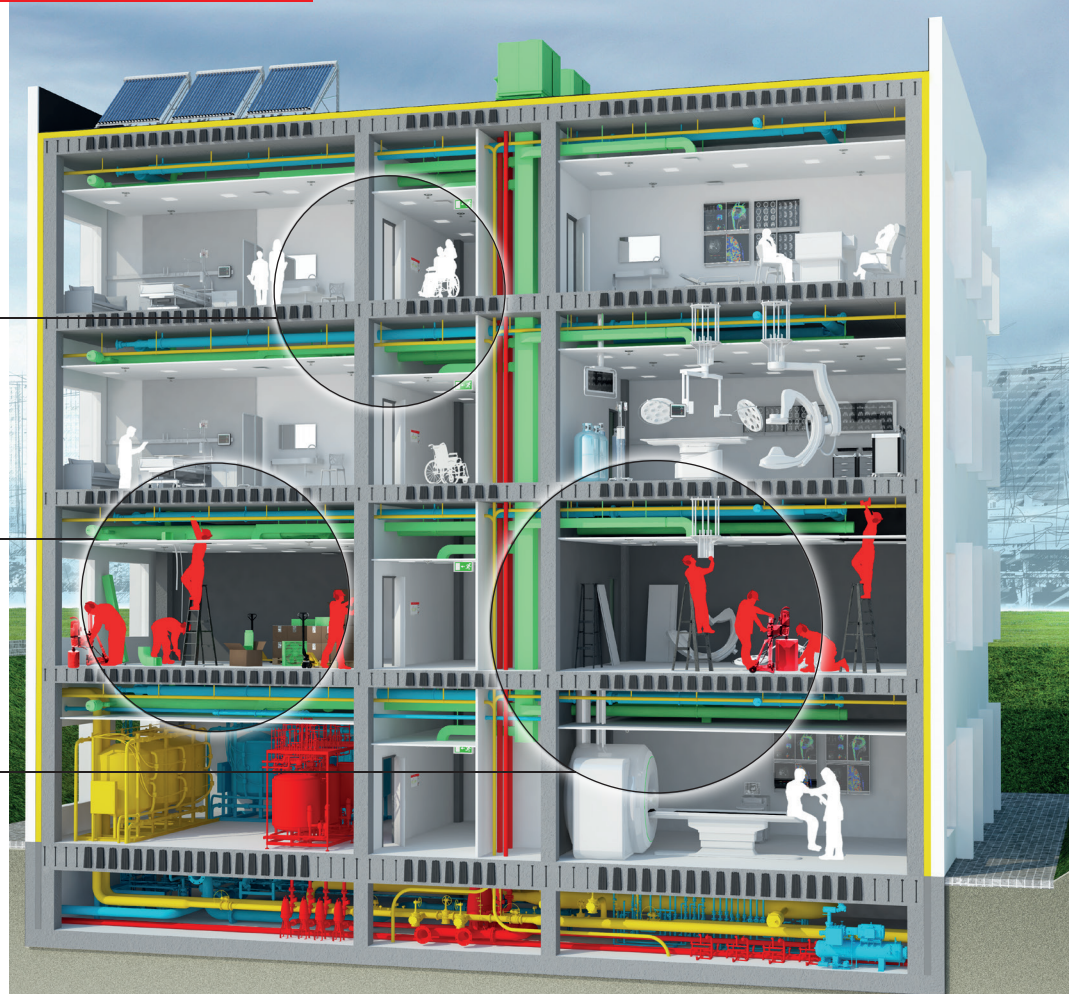
Gebouwstructuur
zonder balken of
ondersteunende muren



Maximale
herindeelbaarheid



Eenvoudig
doorvoeren
van technieken



Flexibele ziekenhuizen met Airdeck

NIEUW SFMC Hospital Jeddah (Saudi-Arabië)
AZ Blasius Dendermonde
CHR Sainte-Rosalie Luik
ZNA Antwerpen
OZG Ziekenhuis Scheemda (Nederland)
UZ Leuven Protonenbunker Leuven
UZ Leuven Kinderpsychiatrie Leuven
UZ Leuven CDC Leuven
AZ Sint-Lucas Kinderpsychiatrie Brugge
Ziekenhuis Maas en Kempen Maaseik
UZ Leuven Fase IVb Vrouw & Kind Leuven
UZ Leuven Fase VI Psychiatrie Leuven
Ziekenhuis Oost-Limburg Genk
Stedelijk Ziekenhuis Roeselare
Virga Jesse Ziekenhuis Hasselt

“Een ziekenhuis bouwen moet snel, eenvoudig en effectief verlopen. Bij Airdeck begrijpen we de complexiteit van het vak. Met veel know-how, de juiste aanpak en onze unieke methode van co-ontwikkeling, dragen wij bij tot het leveren van excellente gebouwstructuren met blijvende flexibiliteit voor toekomstige wijzigingen.”

Airdeck Building Concepts nv

Prins Bisschopssingel 36 bus 7
3500 Hasselt
T +32 11 37 48 00
F +32 11 26 96 01
info@airdeck.com
www.airdeck.com



Vragen over uw project?

Raf Poppe
Business Developer

raf@airdeck.com

Mobile: +32 473 83 21 85

06

Goede software is onmisbaar voor een technische dienst



12

Manager Technisch Onderhoud, Zorgbedrijf Antwerpen – Julien Marquet



19

Zorgsector betrokken bij mobiliteitsplannen

- 15 Netwerken is cruciaal voor Marie Anne Mathews (Armonea)
- 24 René Verstraeten (UZ Leuven): “Van rekenlineaal tot computerprogramma’s”
- 27 Terugblik op het IFHE-Congres in Brisbane

Zorg & Techniek

Zorg&Techniek is een uitgave in samenwerking met ZORG.tech

Advertentie-exploitatie

Monique Vandenhulle
+32 473 22 18 43
sales@zorganders.be

Prepress en druk

Graphius Gent

Redactieraad

Martin Claeys
Ondervoorzitter ZORG.tech
Roger Albertijn
Commissaris ZORG.tech
Marc Jackmaert
Adjunct-secretaris ZORG.tech

Monique Vandenhulle

Alissa Bastiaen
Hilde Pauwels

Oplage

4225 exemplaren postbedeeld

Doelgroep & verspreiding

Gratis, op naam en onder blister naar algemene en technische directies van de Vlaamse zorginstellingen, producenten & toeleveranciers, studie- en architectenbureaus en de leden van ZORG.tech

Abonnement

€ 40,00 per jaar

Verantwoordelijke uitgever

ZorgAnders BVBA
Amelia Earhartlaan 17
9051 Sint-Denijs-Westrem

Beeld cover

Copyright AZ Groeninge

Overname van artikels en illustraties, geheel of gedeeltelijk, alleen na schriftelijke toestemming van de uitgever. De uitgever en ZORG.tech kunnen nooit verantwoordelijk worden gesteld voor de inhoud van advertenties en content reportages.

inhoud.

interalu
SMART CEILINGS

Interalu
klimaatplafonds

- gezond binnenklimaat
- hoge flexibiliteit
- optimale akoestiek

www.interalu.eu
T 03 830 74 00
info@interalu.eu

LCC
PLAFONDS
VISION IN CEILINGS

Metalen LCC-Plafonds

Belgisch, duurzaam
kwaliteitsproduct

- onderhoudsvriendelijk
- lange levensduur
- brandstabil

www.lcc-plafonds.be
T 03 897 13 00
info@lcc-plafonds.be





Aandacht voor mobiliteit en performante software: essentieel in de zorgsector

Beste leden van ZORG.tech,

Beste lezers,

In ziekenhuizen speelt de technische dienst een cruciale rol. De medewerkers van de dienst hebben een heel divers takenpakket. Dit gaat van het vervangen van een kapotte lamp tot het onderhoud van medische toestellen. Het vergt heel wat organisatietalent en een goed beheer is dus niet vanzelfsprekend. De diensthoofden van AZ Nikolaas, UZ Leuven en AZ Jan Portaels gaven ons een kijkje achter de schermen.

Zorg moet te allen tijde toegankelijk zijn voor iedereen en dat houdt dus ook een goede bereikbaarheid van zorginstellingen in. Steeds meer ziekenhuizen werken samen in netwerken en gaan op zoek naar een nieuwe locatie, soms aan de rand van de stad. Maar zijn deze sites ook bereikbaar met het openbaar en de fiets? En wat met deze in het centrum waar snelle zorginterventies geen sinecure zijn? Zorg&Techniek zocht het voor jullie uit.

Verder gingen we naar goede gewoonte eveneens een kijkje nemen bij enkele van onze leden. Marie Anne Mathews (Armonea) en nieuwkomer Julien Marquet (Zorgbedrijf Antwerpen) gunnen ons een blik op hun werklevens. Daarnaast brengen we het verhaal van René Verstraeten, die al lange tijd lid is van onze vereniging en vorig jaar in pensioen ging. Na 40 jaar laat hij de technische dienst van UZ Leuven in goede handen achter, maar hij blijft de sector met veel interesse opvolgen.

Dat en nog veel meer in onze 21e editie van Zorg&Techniek!

Veel leesplezier en tot binnenkort!

Eddy De Coster

Voorzitter ZORG.Tech

Goede software is onmisbaar voor een technische dienst

In ziekenhuizen speelt de technische dienst een cruciale rol. De medewerkers van de dienst staan in voor tal van klussen. Dat gaat van het vervangen van een kapotte lamp tot het onderhoud van medische toestellen. Het vergt heel wat organisatietalent. De diensthoofden van AZ Nikolaas, UZ Leuven en AZ Jan Portaels geven uitleg.



Het beheer van de voorraden van een ziekenhuis is een hele klus. Er mogen uiteraard geen tekorten opduiken; de werking van het ziekenhuis moet immers verzekerd blijven. Een te grote voorraad is ook niet ideaal want dan bestaat er een kans dat materiaal verouderd en niet meer bruikbaar is. Een goed beheer is dus niet vanzelfsprekend. Ook de praktische organisatie is een aandachtspunt. Je bewaart immers geen medische spullen naast potten verf. Hoe hou je bij wat gebruikt wordt en welke aankopen er nodig zijn? Vaak gaat het om honderden artikels.

AZ Nikolaas

Luc De Roos is diensthoofd technische dienst in AZ Nikolaas en verantwoordelijk voor het technisch onderhoud over alle campussen heen. Het ziekenhuis in Sint-Niklaas heeft afdelingen in Temse, Beveren, Hamme en Sint-Gillis-Waas. "Vanuit een centraal logistiek platform worden logistieke goederen en voeding toegeleverd aan de verschillende verpleegafdelingen. Daarnaast beschikken we centraal over een technisch magazijn, bestemd voor materialen die door de algemeen technische diensten beheerd en verbruikt worden. Een tweede technisch magazijn wordt beheerd door de biotechnische dienst en dient specifiek voor onderhoud en herstellingen van medische apparatuur", legt Luc De Roos uit.

Voor het stockbeheer wordt er gebruik gemaakt van een eigen ontwikkelde toepassing gebaseerd op Acces. Bestellingen, leveringen en facturatie gebeuren via SAP. Leveringen worden bezorgd aan het logistiek centrum en dan via een intern transportsysteem naar het technisch magazijn gebracht. Via een magazijntransfer worden deze dan overgeboekt in het beheersysteem. "Tijdens het fysieke transport durft het af en toe wel eens fout te lopen aangezien dit een 'niet getraceerd' traject is. Het pakje durft al eens zoek te raken als de eindbestemming bijvoorbeeld niet duidelijk op de doos is aangebracht. Soms gebeurt het ook dat iets rechtstreeks op een afdeling wordt aangeleverd waardoor de registratie in de database fout loopt." In het magazijn is geen permanentie voorzien, technici halen er zelf de spullen op die ze nodig hebben. Via barcodescanning wordt het



Diensthoofd technische dienst, AZ Nikolaas - Luc De Roos

materiaal dat meegenomen wordt, gescand en aangeduid op een werkbbon. "Op deze wijze wordt het verbruik financieel toegewezen aan een afdeling of project. Werkbonnen zijn dan ook belangrijk om het overzicht te behouden", aldus Luc De Roos.

Voorraad

Het technisch magazijn bevat ongeveer een 1500 SAP artikels. Naast deze voorraadartikels zijn er nog een aantal niet-voorraad SAP artikels die sporadisch verbruikt worden, maar niet op stock gehouden worden. "We hebben heel wat leveranciers. Het exacte aantal ken ik niet, maar het zijn er enkele honderden. Aankopen gebeuren aan de hand van raamcontracten die worden toegewezen via aanbestedingen. Voor het stockbeheer werken we met een minimale voorraad. Zodra deze overschreden wordt, bestellen we materiaal bij. We houden ook rekening met eventuele langere leveringstermijnen. Grotere verbruiken in het kader van een project worden soms los van deze minimale voorraad besteld."

Op het einde van het jaar wordt een algemene magazijninventaris opge maakt en wordt de waarde bepaald van wat nog in voorraad is. "Stockverschillen worden gecorrigeerd en niet-toegewezen verbruiken worden in kaart gebracht zodat we dit verder financieel kunnen opvolgen. Door standaardisering binnen het onderhoud en de projecten streven we ernaar het aantal SAP artikels, en dus ook de totale waarde van het magazijn, te reduceren. Het aantal artikels wordt sterk bepaald door de activiteiten die je als technische dienst zelf uitvoert. Ook de grote verscheidenheid van technische installaties speelt een rol, dit als gevolg van aanbestedingen bij projecten en de historische groei van het ziekenhuis."

UZ Leuven

De technische dienst van UZ Leuven staat in voor het onderhoud van 36.000 toestellen en installaties, verspreid over de vijf campussen. Het gaat van bedden en rolstoelen tot high tech apparatuur zoals scanners en clean rooms. De dienst becijferde dat technici jaarlijks meer dan 65.000 werkopdrachten uitvoeren. Er wordt dan ook dag en nacht gewerkt, zelfs tijdens de weekends.

Verantwoordelijke voor het magazijn is Hans Wittockx, hij krijgt de hulp van een medewerker die deeltijds - 60% - werkt. "Voor een goede werking van het magazijn is manuele arbeid nodig, toekomstgericht nadenken en de ondersteuning van een goed softwareprogramma", zegt hij. Hans Wittockx en zijn collega hebben een loketfunctie, ze zorgen voor aankopen, ze staan in voor het aanvullen van de rekken en het uitgeven van spullen. Technici kunnen er tijdens de kantooruren terecht waar ze aan het loket worden geholpen. Op andere momenten hebben ze alleen toegang met iemand van de bewaking erbij die een oogje in het zeil houdt.

Verschillende sites

"We hebben een hoofdmagazijn, een magazijn in het centrum van Leuven en eentje in Pellenberg. Daarnaast zijn er kleinere deelmagazijntjes op Gasthuisberg zelf die ook vanuit het hoofdmagazijn worden aangestuurd. Het gaat vooral om materiaal voor onderhoud door de technische dienst. Ze hebben gevarieerde taken. Er zijn accidentele herstellingen, periodiek onderhoud en kleine verbouwingen. Het is wel zo dat we steeds vaker samenwerken met externe firma's om verbouwingen aan te pakken. Voorts hebben we materiaal voor sanitaire klussen en elektriciteitswerken. We zorgen ook voor medische toestellen zoals infuuspompen of beademingstoestellen."

De stock wordt bijgehouden met een elektronisch programma, PeopleSoft. "Dat kunnen we ook gebruiken voor bestellingen. Het is onze taak om dat aan te sturen. Ik geef alles door aan de aankoopdienst, vandaar gaat het naar de firma's die de materialen zullen leveren", aldus Hans Wittockx. Hij geeft aan dat er in de stock ongeveer vijfduizend verschillende goederen te vinden zijn. Die hebben veel waarde. De stock in het hoofdmagazijn is goed voor 1,4 miljoen euro, in de deelmagazijnen is het uiteenlopend, maar het kan oplopen tot zowat 100.000 euro. Het is quasi onmogelijk om met een kleinere stock te werken. "Daar zijn twee redenen voor. We hebben een facilitaire functie. Een toestel dat kapot gaat, moet zo snel mogelijk weer kunnen werken. Het mag niet langdurig buiten dienst blijven omdat er bijvoorbeeld geen wisselstuk is. Een tweede reden is dat leveranciers zelf steeds minder een grote voorraad hebben. We kunnen er niet altijd op rekenen dat iets snel zal worden geleverd. Jammer genoeg is dat ook zo voor medische onderdelen.

We moeten dus kort op de bal spelen." Nieuwe leveranciers zoeken, is niet altijd vanzelfsprekend. Soms gaat het om wisselstukken die nergens anders te krijgen zijn en dan is UZ Leuven aangewezen op die specifieke firma.

Valkuilen

Stockbeheer is precisiewerk waarbij wel eens iets fout loopt, weliswaar liefst zo weinig mogelijk. Voor een deel wordt de voorraad nog manueel bijgehouden. Bij het opschrijven van een artikel kunnen er vergissingen gebeuren, net als bij het invoeren van de gegevens in het elektronisch systeem. "Soms noteren we een verkeerd artikelnummer of een foute hoeveelheid. Een aantal medewerkers heeft toegang tot de magazijnen buiten de klassieke diensturen. Ook zij kunnen een vergissing begaan. Het gebeurt ook dat we een verkeerde levering krijgen omdat de firma onze gegevens niet goed interpreteerde."

Af en toe gaat Hans Wittockx naar beurzen. Het is handig om te weten wat er allemaal op de markt is en om nieuwigheden te ontdekken.

Dat kan zinvol zijn voor de toekomst. Ik heb een technische opleiding genoten, het boeit me dus zeker. Het is natuurlijk ook fijn om collega's te ontmoeten."

AZ Jan Portaels

In het Vilvoordse ziekenhuis Jan Portaels is Nicole Galle manager logistiek en hoteldiensten. In het centraal magazijn vind je vooral verbruiksgoederen voor de zorgdiensten maar ook materiaal voor de poetsdienst, bureau-materiaal en drukwerk. "We hebben het hier vooral over verbruiksgoederen zoals verzorgingsmateriaal, steriel materiaal, windels, gips, kortom alles wat niet apotheek-gebonden is. De technische dienst heeft een eigen magazijn. Aangezien alles wat voeding betreft uitbesteed is aan een extern bedrijf, wordt dat magazijn ook door dat bedrijf beheerd.

Uitgebreid scannen

"Vanuit ons centrale magazijn bezorgen we materiaal aan alle zorgdiensten, aan de consultatieruimtes van artsen, aan de spoed, aan de dienst endoscopie enzovoort. Om een goed beeld te hebben van de voorraad werken we met WMS van SAP, een geavanceerd programma dat voldoet aan onze nood. We scannen de goederen zodra ze binnenkomen en bij het picken. De bergingen op de afdelingen zijn ook op SAP aangesloten waardoor we



Centraal magazijn (AZ Jan Portaels)

over een totaaloverzicht beschikken. Een aantal keer per week gaan we er scannen om te weten wat er verbruikt werd. Dat genereert automatisch een picklijst in het centrale magazijn. De vervaldatum van materiaal worden geregistreerd, zo kunnen we steeds het oudste materiaal nemen. Wanneer iets best snel opgebruikt wordt, bekijken we op welke afdeling er veel nood is aan dat materiaal zodat dat artikel naar die berging kan muteren. Twee keer per week wordt een deel van de voorraad in het centrale magazijn geteld, als een extra controle. We zijn heel tevreden over de software omdat we nu heel goed weten wat er allemaal waar ligt. Daarvoor was dat veel moeilijker.”

Vaste levermomenten

In het magazijn werken vier FTE's, inclusief de magazijncoördinator. Daarnaast is er nog een halftijdse medewerker die de leveringen naar de bergingen voor zijn rekening neemt. Er zijn vaste momenten voor het leveren

van goederen. De frequentie is dagdagelijks, meerdere keren per week, tot één keer per week, afhankelijk van de afdeling. “In de meeste bergingen gaat een magazijnmedewerker de goederen wegleggen. Enkele afdelingen hebben eigen logistiek personeel om het materiaal in de berging te leggen en te scannen. Aangezien zij de werking van de dienst het best kennen, is deze manier het meest efficiënt.”

Groepsaankopen

“Sinds 2009 is er een samenaankoop met verschillende ziekenhuizen, Fenix genaamd. We hebben de afgelopen jaren veel dossiers opgemaakt waarbij raamovereenkomsten werden afgesloten voor disposables, medicatie of implantaten. Ook binnen ons netwerk ‘Briant’ zijn we sinds een jaar bezig met samenaankopen. Dat heeft enkele grote pluspunten, zoals het creëren van schaalvoordelen en het verdelen van het vele werk over de aankoopdiensten.”

Lean werkt effectief

In veel organisaties is Lean behoorlijk goed ingeburgerd. Het is een manier om de workflow onder de loep te nemen en te analyseren wat er efficiënter kan en welke verspillingen je kan vermijden. Zo win je tijd en energie, vaak reduceert het ook de kosten. Dat gebeurt op alle niveaus: zowel de directie, de zorgkundigen, het keukenpersoneel en de technici kunnen met Lean vooruitgang boeken. De principes komen van het Japanse bedrijf Toyota. Het opzet was niet alleen betere bedrijfsresultaten neer te zetten, maar ook de klanten vlotter te bedienen. Lean kent ook in andere sectoren veel bijval. Er worden in organisaties projecten opgestart, vaak door een leancoördinator of een leidinggevende. De uiteindelijke bedoeling is om tot een vernieuwde zienswijze en een blijvende aanpak te komen. Het vond ook navolging in de zorgsector waar de patiënt centraal staat. Het streefdoel is immers om hem de beste en meest kwalitatieve zorg te bieden. In veel organisaties kampen personeelsleden met een hoge werkdruk. Lean is een hulpmiddel om onnodige zaken te vermijden zodat er meer ruimte komt voor de eigenlijke taken.

Iedereen mee

Lean werkt alleen maar als iedereen zich engageert en als mogelijke weerstanden worden opgelost. Op alle niveaus, ook bij de directie is de inzet nodig. Van leidinggevendenden wordt verwacht dat ze het goede voorbeeld geven. Er zijn verschillende opties die elkaar kunnen aanvullen. Het gaat soms om eenvoudige ingrepen, zoals het beperken van de loopafstanden of het centraliseren van technische materialen. Een mogelijk techniek is bijvoorbeeld 5S, een methode om ervoor te zorgen dat de werkplaats het werk vlotter mogelijk maakt en je geen tijd verliest met bijvoorbeeld het zoeken naar spullen. De 5S staat respectievelijk voor sorteren, structureren, schoonmaken, standaardiseren en stabiliseren. Lean hamert er ook op dat je moeilijkheden grondig in kaart moet brengen. Dat kan bijvoorbeeld door enkele keren 'waarom' te vragen bij het antwoord dat je van een medewerker krijgt. Zo komen vaak achterliggende redenen naar boven en dat kan je helpen om een probleem daadwerkelijk op te lossen.

Praktijk

Luc De Roos, AZ Nikolaas: "In het ziekenhuis is er zeker aandacht voor Lean. Een aantal medewerkers volgde een specifieke opleiding en werkte reeds enkele projecten uit. Als je vanop de zijlijn op een objectieve manier

naar een proces kijkt, komen er aspecten naar boven die je in de dagelijkse routine niet opmerkt. Een mooi voorbeeld is bijvoorbeeld het toeleveren van medicatie op afdelingen. Als de toelevering iets te vroeg start, heeft dit als resultaat dat er af en toe heel wat naleveringen nodig zijn. Kleine hoeveelheden worden dan soms via de buizenpost verstuurd, wat dan weer extra druk veroorzaakt op het systeem van de buizenpost. Door het ietwat anders aan te pakken, bespaar je tijd en verstoor je minder andere processen."

Hans Wittockx, UZ Leuven: "Enkele ingenieurs van het ziekenhuis werken Leanprojecten uit. Onze technische dienst doet dat niet zelf. Wel is er geregeld interactie met deze ingenieurs en kunnen we zaken aangeven. Verspilling tegengaan, is voor iedereen een must, maar voor onze dienst onmisbaar. Duurzame processen horen ook bij Lean. We streven er bijvoorbeeld naar om meer met ecologisch verantwoorde producten te werken. Soms zijn ze iets minder doeltreffend, maar ze berokkenen het milieu geen of nauwelijks schade. We gebruiken af en toe misschien wat meer van een product, maar dat is toch wel beter dan een agressief milieuvervuilend middel in te zetten."

Nicole Galle, AZ Jan Portaels: "Het scansysteem en de integratie van de bergingen voerden we door in 2010-2012. Dat was echt wel een Leanbeweging. Het systeem werkt heel goed waarbij van bij het begin tot het einde de verantwoordelijkheden vastliggen." ■



Manager logistiek & hoteldiensten,
Jan Portaels – Nicole Galle

Lichtgewicht. Nauwkeurig.

testo 420 - de nieuwe luchtdebiets-
meter voor grote roosters

- **Lichtgewicht:** Gewicht van slechts 2,9 kg. U voelt het verschil, zeker bij regelmatige metingen
- **Nauwkeurig:** Met de geïntegreerde stabilisator, geeft hij nauwkeurige meetresultaten bij wervelroosters
- **Efficiënt:** Via de App is uw Smartphone of tablet een tweede display. U kunt ter plaatse een meetrapport opmaken en verzenden

www.testo.be

testo NV • Industrielaan 19 1740 Ternat • 02/582 03 61 • info@testo.be



Be sure. **testo**



Bluetooth
+ App



Uw partner voor
HVAC, koeltechniek
& warmtepomp



FEYS-PATTYN
KOELTECHNIEK WARMTEPOMP

www.feys-pattyn.be



Zorgbedrijf Antwerpen heeft ervaren stielmannen in huis

De dienst Technisch Onderhoud van het Zorgbedrijf werkt momenteel aan een reorganisatie. Communicatie met de klant en zorgzame buurten staan daarin centraal. Sinds enkele maanden is Julien Marquet er manager. Daarvoor werkte hij onder meer voor Artsen Zonder Grenzen.

Julien Marquet werkt sinds 1 januari 2018 bij het Zorgbedrijf in Antwerpen. Hij is manager van de dienst Technisch Onderhoud. Een team van 30 medewerkers staat in voor allerlei interventies. Er zijn schrijnwerkers, loodgieters, elektriciens, metsers en administratieve medewerkers. Julien Marquet behaalde een bachelor bedrijfsbeheer en kwam vrij snel in de bouwsector terecht. Hij ging aan de slag bij Leefmilieu Brussel waar hij verantwoordelijk was voor het onderhoud van gebouwen. Een tijdlang werkte hij ook voor Artsen Zonder Grenzen in Congo en Haïti waar hij ook in de bouwsector actief was. “De rode draad in mijn loopbaan bestaat uit logistiek en gebouwenbeheer, maar er zijn veel verschillen. Bij AZG ging het om basistechnieken. We zorgden ervoor dat de bevolking en ziekenhuizen over elektriciteit en drinkbaar, lopend water konden beschikken. Daar hangen dikwijls levens van af. Ik denk er graag aan terug, ook al waren de werkomstandigheden niet vanzelfsprekend. We hadden te maken met veiligheidsrisico’s en er waren geregeld heel dringende opdrachten, goed voor een flinke dosis adrenaline. Bij het Zorgbedrijf ligt de focus op onderhoud in de ruime zin. Er komen heel verschillende technieken bij kijken en daar haal ik veel voldoening uit. Onze opdracht bestaat uit het vervangen van een eenvoudige sifon tot het volledig renoveren van een flat. Ik kan samenwerken met ervaren stielmannen en dat is boeiend, ik leer van hen. Mijn buitenlandse ervaring zorgt er voor dat ik problemen in perspectief kan plaatsen en daar rustig bij blijf.”

Reorganisatie

Momenteel is er een reorganisatie van de technische dienst aan de gang. Nu staan de administratieve medewerkers in voor het call center. Alle onderhoudsaanvragen worden doorgestuurd via vaste contactpersonen in de gebouwen. Een software programma –Planon- zorgt voor de planning, de technici krijgen via een personal digital assistent een overzicht. “Het nadeel is dat we de klant nog niet kunnen laten weten wanneer er iemand zal langskomen. Onze doelgroep zijn senioren, zij hebben nood aan goede informatie. Ze willen graag weten wat we precies zullen doen en wanneer dat zal gebeuren. Klanten zijn gerustgesteld als ze een datum hebben, ook al zal het nog een maand duren. Dat is beter dan hen in het ongewisse te laten. Om dat anders aan te pakken, bekijken we verschillende software. Maar omdat het huidige programma veel mogelijkheden biedt, gaan we ook na of we daarop verder kunnen bouwen. Ook de organisatiestructuur willen we

beter op punt stellen. We staan in voor het onderhoud van een honderdtal gebouwen, goed voor drieduizend vijfhonderd serviceflats, negentien wzc’s, veertig dienstencentra en acht centra voor kindercare en gezinsondersteuning. Die gaan we indelen in zorgzame buurten. Elke buurt krijgt een vaste dag in de week waarop we er alle technische problemen zullen oplossen. Let wel, er kunnen uit heel de stad dringende interventies binnenlopen die we de dag zelf nog moeten aanpakken. Het wordt dus een beetje puzzelen.”

Externe partners

De technische dienst heeft kantoren in een woonzorgcentrum in Berchem, daar is ook een klein magazijn met onder meer wisselstukken. “De stielmannen komen er niet elke dag langs. Ze gaan van thuis uit onmiddellijk naar de plaats waar werken nodig zijn. Er is een werkleider die alles opvolgt en ook nagaat of de planning gevolgd kan worden.

Zelf leg ik me toe op de interne communicatie en op de contacten met externe aannemers. Die hebben we nodig als aanvulling op ons team. Zo hebben we een partner voor het onderhoud van de stookruimtes van de wzc’s, voor het herstellen van ramen, voor specifiek schrijnwerk enzo-

voort. Extra medewerkers aanwerven, is voor ons niet zo gemakkelijk. Bijvoorbeeld goede loodgieters zijn moeilijk te vinden. Als semipubliek bedrijf zijn we gebonden aan vaste barema’s. Stielmannen kunnen in de privésector vaak gunstiger contracten vinden, of ze opteren ervoor om als zelfstandige te werken. Ons voordeel is dat we vaste uren kunnen bieden. We streven er ook naar dat iedereen voldoende haalt uit kwaliteitsvol werk en daarin ook gedreven is.”

Preventie

De budgettaire mogelijkheden zijn niet eindeloos. Julien Marquet geeft aan dat de technische dienst zich vooral toelegt op curatief onderhoud, maar het streefdoel is ook om preventief te werken en dat vergt investeringen. “Soms blijken die op het moment zelf niet nodig te zijn, maar op termijn zorgen ze ervoor dat er minder curatief onderhoud nodig is. Dat zorgt voor een zeker spanningsveld, het komt er op aan om goede argumenten voor te leggen aan de directie. Denk bijvoorbeeld aan een waterleiding die aan het roesten is. Dan is het zinvol om de leiding preventief aan te pakken vooraleer er een lek opduikt. Het kost minder geld dan ad hoc twee technici eropuit te sturen om het lek te dichten.” ■

“Investeren in preventie loont”

Directe spoeling: hygiënisch en efficiënt



Kent u het systeem van toiletten met directe spoeling? Dit is namelijk de perfecte oplossing voor in zorginstellingen. DELABIE, dat al dertig jaar dergelijke oplossingen ontwerpt, overloopt kort enkele voordelen ervan.

Hygiëne

Directe spoeling is gebaseerd op een waterkolom en gebruikt de druk van het waternet. Het toilet heeft dus geen reservoir nodig en dat heeft heel wat voordelen. Zo wordt in de zorgsector de temperatuur in de kamers op peil gehouden, het is er goed warm. Dus bij een toilet met reservoir neemt het stilstaand water de omgevingstemperatuur op, en wordt bacterievorming bevorderd. Als je het toilet dan spoelt, ontstaat er verneveling en kunnen bacteriën zich verspreiden. Bij directe spoeling ontbreekt stilstaand water en wordt bacteriegroei dus tegengegaan. Bovendien kan je

opteren voor elektronische systemen zodat er geen fysiek contact nodig is.

Waterbesparend

Omdat de druk van het waternet wordt gebruikt, is de spoeling krachtiger. Dit garandeert een hogere efficiëntie waardoor een enkele spoeling volstaat. Bovendien is een waterreservoir gevoelig voor kalk en onzuiverheden. Die kunnen de afdichting van het spoelsysteem aantasten en lekken veroorzaken. Het druppelen van water langs keramiek is vaak moeilijk vast te stellen en dat heeft een negatieve invloed op het kostenplaatje.

Architectuur & installatie

In zorginstellingen is een optimaal gebruik van de ruimte aangewezen. Het systeem van directe spoeling is compact, je moet geen ruimte voorzien voor het waterreservoir.

Een systeem met waterreservoirs kan je bovendien vervangen door een systeem met directe spoeling, bijvoorbeeld bij een grondige renovatie. Als er een technische ruimte is en een waterkolom in de buurt, dan is het in veel gevallen alleen nodig de finale aftakkingen te vervangen.

Toevoer

Voor de toevoerleidingen is enigszins een andere berekening nodig dan bij

toiletten met waterreservoirs. DELABIE gaat bij directe spoeling uit van een basisdebiet van één liter per seconde.

Onderhoud

Bij een voorwandsysteem, uitgerust met een toiletkraan van DELABIE, is het onderhoud beperkt tot het reinigen of vervangen van het standaard binnenwerk. Belangrijk: het mechanisme en het systeem zijn onmiddellijk toegankelijk zonder het demonteren van de kraan.

Innovatie

DELABIE heeft het assortiment toilet-kranen met directe spoeling uitgebreid met de TEMPOFLUX 3. Deze nieuwe zelfsluitende toiletkraan combineert design, comfort en vandaalbestendigheid. De bedieningsplaat met strak design kan je perfect in elk ontwerp integreren. Dezelfde inbouwdoos kan op verschillende manieren geïnstalleerd worden: op rails voor gipsplaat, op volle muur of op paneel. De waterdichtheid is gegarandeerd dankzij een gepatenteerd systeem waarbij voorbij de kraag wordt afgesneden. Om het onderhoud te vereenvoudigen zijn de kwetsbare elementen (binnenwerk, filter en stopkraan) toegankelijk langs de voorkant, zonder dat je de inbouwdoos moet demonteren. ■

Meer info?

www.delabiebelux.com



Netwerken is cruciaal voor Marie Anne Mathews

Marie Anne Mathews is een talent als het om organiseren gaat. Haar taak bij Armonea bestaat vooral uit het oplossen van problemen. Dat doet ze heel kordaat, het komt er immers op aan snel te reageren. Daarnaast is ze ook preventieadviseur.

Marie Anne Mathews werkt zowat vijftien jaar bij Armonea. Ze is er facility expert en preventieadviseur. "Ik ben als facility expert de assistente van onze Facility Manager. Als je mijn job kortweg samenvat, dan komt het neer op het oplossen van problemen. Zo volg ik alle keuringsrapporten op, die zijn essentieel voor de erkenning van onze WZC's. Belangrijk zijn bijvoorbeeld de liften, waarvoor ook keuringsrapporten worden opgesteld. Er zijn ook controles van de brandcentrales, laagspanning, hoogspanning, brandblussers, brandhaspels enzovoort. Deze keuringen zijn nodig om problemen gemakkelijker te detecteren en aan te pakken. Veiligheid staat centraal." Iedere site heeft ook een Head Hospitality en technicus die ter plaatse mee kan ondersteunen.

Vroeg uit de veren

Armonea heeft in België 85 instellingen en is ook vertakt in Duitsland en Spanje. De actieradius van Marie Anne Mathews omvat heel België. Zowat elke dag werkt ze in een andere instelling, afhankelijk van de nood die er is. Zo kan ze problemen ter plaatse bekijken. Het betekent wel dat ze om 5u30 opstaat om de files voor te zijn. Als ze naar Wallonië gaat, is ze om 4u30 uit de veren. Ze heeft een hekel aan files, maar ontsnapt er bij haar terugkeer soms niet aan. "Mijn vorige job was bij VAB, een automobiëlorganisatie. Daar was ik 14 jaar aan de slag. Ik werkte er als assistente van de operationele directeur, die mij na al het administratieve werk snel meer verantwoordelijk gaf inzake het beheer van de gebouwen. Ook daar volgde ik onder meer keuringen op samen met de plaatselijke preventieadviseur. Bij verbouwingen was er een nauwe samenwerking met externe

partners die instonden voor de werken. Die ervaring was heel zinvol voor mijn huidige job."

Organiseren

Marie Anne Mathews weet van aanpakken. Ze vertelt dat er onlangs een lift niet meer werkte en dat er uitgerekend in die periode werd gestaakt bij de firma die de lift leverde. Daarvan werd ze op de hoogte gesteld, ze moest onmiddellijk een oplossing zoeken. "Ik heb een ruim netwerk en legde contacten om ervoor te zorgen dat de lift nog diezelfde dag hersteld werd. De technische interventies voor Facility zijn heel maar dan ook heel divers: lekkende daken, elektrische stroomuitval, verstopte rioleringen en toiletten, vochtproblemen. Je kan het zo gek niet benoemen of je komt het wel tegen. Natuurlijk dit is ook niet abnormaal gezien we een grote groep vertegenwoordigen. Mijn job vergt ook een bepaalde attitude. Ik weet hoe ik iemand er kan toe aanzetten om onmiddellijk aan de slag te gaan. Niet iedereen durft er echt wel op te hameren dat een technicus of een bedrijf snel moet langskomen om het probleem op te lossen. Heel sterk technisch onderlegd zijn, is niet altijd een must. Het kan zeker een voordeel zijn maar het is niet altijd nodig voor de invulling van mijn functie. Door mijn ervaring kan ik situaties goed inschatten. Mijn focus is anders: het komt er op aan te weten aan welke touwtjes je moet trekken om de juiste technici te vinden." Marie Anne vertelt dat organiseren haar wellicht in het bloed zit. Zoiets kan je aanleren, maar ze kreeg het van jongsaf aan mee. Ze komt uit een groot gezin en het was nodig een strategie te ontwikkelen om er bij te horen. Het bleek een prima leerschool te



Marie Anne Mathews

“Goed organiseren is mijn sterkte”

zijn. Ze zal moeilijk een 'neen' accepteren als er toch een mogelijkheid is een oplossing te vinden.

Preventie

Zowat de helft van haar functie besteedt ze aan preventie. Daar komt een deel secretariaatswerk bij kijken. Zo staat ze in voor de voorbereiding en opvolging van de comités Veiligheid en Gezondheid in Brussel en Wallonië. Ook werkt ze ondersteunend in de begeleiding van het lokaal management en lokale preventieadviseurs. Dat gebeurt onder meer bij brandpreventie: het interne noodplan, opleidingen, het brandattest.... Er is voorts ook de opvolging van Risico Analyse Brand, Risico Analyse Elektriciteit, keuringsrapporten EDTC. Andere aandachtspunten zijn legionella en asbestinventarissen. Marie Anne staat ook in voor het organiseren van de opleiding en bevoegdheidsverklaring BA4. Deze opleidingen worden gegeven door een EDTC. Ze worden jaarlijks herhaald zodat het technisch personeel op de hoogte is van hoe veilig werken aan elektrische installaties.

Enthousiasme

"Ik doe mijn job heel erg graag. Het is ook heel leuk om zowel met facility als met preventie bezig te zijn. Ik hoop dat ze me nooit zullen vragen om te kiezen, want dat zou ik echt niet kunnen. Bovendien heb ik voor beide opdrachten heel leuke bazen en fijne collega's. Ik denk er niet aan een andere baan te zoeken, immers, elke dag ga ik met veel enthousiasme werken. Er is natuurlijk werkdruk, iets waar heel veel mensen mee te maken hebben. Dat is voor mij zeker niet anders. Het komt er dan vooral op aan prioriteiten te stellen. We hebben maar twee handen, een dag telt slechts 24 uur. Nu ja, ik doe soms meer uren dan ik zou moeten maar ik hou er rekening mee dat ik in de zorgsector werk en een goede dienstverlening essentieel is. We werken met mensen, als je hun zorgvraag niet centraal stelt, is het beter een andere job te zoeken. Ik ben dus flexibel, ook in bereikbaarheid. Als er een telefoontje binnenkomt, dan neem ik op. Dat betekent natuurlijk wel dat je voor de job gedreven moet zijn. Om ondersteunend te werken, heb je die skills nodig en dat lukt alleen maar als je doortastend bent."

Respect

In de Kempen hadden we een kleine groep, de Keitoffers.. Dat staat voor Kempisch Informeel Technisch Overleg Forum. Daar was ik aanvankelijk de eerste vrouw, maar na enkele jaren waren er gelukkig meerdere dames. De netwerking via ZORG.tech is absoluut een meerwaarde. De organisatie biedt heel interessante items. Daarvan moet je gebruik maken, er is immers veel kennis voorhanden. Je hoeft niet zelf alles te bedenken, er zijn de



Marie Anne Mathews

ervaringen van collega's. Dat we op die manier kunnen samenwerken, is voor mij echt wel top. Ik ben nooit op weerstand gebotst omdat ik een vrouw was, soms zelfs integendeel. Als ik vragen heb over een technisch probleem, kan ik bij collega's aankloppen voor uitleg. Dat is ook zo bij externe bedrijven waarmee we samenwerken. Ik wil graag de technische aspecten kennen en ze geven me alle nodige informatie; ze appreciëren mijn interesse. Ze behandelen me zeker niet als een vrouw die van techniek geen verstand heeft. Er is misschien wel een pluspunt: de ervaring leert dat je als vrouw soms gemakkelijker assistentie krijgt." Marie Anne voegt er nog aan toe dat ze zeker haar mannetje kan staan. Ze laat zich niet gemakkelijk met een kluitje in het riet wegsturen. Voor haar komt het er vooral op aan respectvol te zijn. Dat geldt voor leveranciers en voor de medewerkers op de werkvloer van laag tot hoog. "Zoets is heel belangrijk. Je moet in een goede verstandhouding kunnen werken. Soms moet je je ook durven kwaad te maken als een probleem niet opgelost geraakt. Als vrouw moet je dat misschien wel vaker doen, maar daarmee heb ik geen moeite. Hoe dan ook: in mijn loopbaan bij VAB en bij Armonea had ik nooit het gevoel dat ik betuttelend werd behandeld." ■

**IN DIENST VAN DE HYGIËNE.
DE MIELE BEDPANSPOELER
VOOR ZIEKENHUIZEN EN
VERPLEEGINSTELLINGEN.**

**De PWD 8545 bestrijdt op een
simpele maar doeltreffende manier
alle vormen van kruisbesmetting.**

Waarom kiezen voor een Miele
Reinigings- en desinfectieautomaat:

- ✓ Voldoet aan ISO 15883-3
- ✓ Automatische bediening
via voetpedaal.
- ✓ Milieuvriendelijk, laag energie-
en waterverbruik
- ✓ Flexibele A0 waarde instelbaar en
steeds in lijn met de vereisten.
- ✓ Optimale reiniging door multi-jet
draaispoelsysteem



Wij adviseren u graag
Contacteer ons:
Tel nr 02 451 15 40
Mail: infopro@miele.be



Zorgsector draagt zorg voor mobiliteit

“Aan Gents Circulatieplan ging grondig overleg met zorgsector vooraf”

Zorg moet toegankelijk zijn voor iedereen en dat houdt ook een goede bereikbaarheid van zorginstellingen in. Steeds meer ziekenhuizen werken samen in netwerken en gaan op zoek naar een nieuwe locatie, soms aan de rand van de stad. Zijn deze sites ook bereikbaar met het openbaar vervoer en de fiets? AZ Groeninge in Kortrijk werkte hiervoor samen met de stad en De Lijn. Ook in Gent werkten alle actoren samen tijdens de voorbereiding van het Circulatieplan. Onderzoeker Thomas Van Ostrive (UA) wijst op het belang van mobiliteit in de zorgsector omwille van de sociale dimensie.

Ziekenhuizen moeten bereikbaar zijn voor patiënten, bezoekers en medewerkers. AZ Groeninge in Kortrijk is een regionaal fusieziekenhuis dat verhuisde naar een nieuwbouw in de rand van de stad. Er zijn zowat 2800 personeelsleden en jaarlijks ruim 58.000 patiënten, alleen al voor dagopnames. Het vergt dan ook heel wat organisatie om dergelijke intensieve verkeersstromen in goede banen te leiden. “Onze

nieuwe site is 15 hectare groot, plaats die we in de stadskern niet vonden. Maar we opteerden er wel voor om in het centrum van de stad nog een campus open te houden. Daar wordt zeker nog gebruik van gemaakt. Aanvankelijk kregen we wel eens te horen dat het nieuwe ziekenhuis minder goed te bereiken zou zijn, maar dat valt heel goed mee”, zegt Stefaan Lammertyn van AZ Groeninge.



© AZ Groeninge

Overleg

De nieuwbouw ligt aan het verkeersknooppunt het Ei. Er kwam een degelijke bewegwijzering naar het ziekenhuis. Ook werd een eigen oprit naar de autosnelweg aangelegd, meteen handig voor ziekenwagens. Patiënten, bezoekers en personeel krijgen het advies om indien mogelijk de fiets of het openbaar vervoer te gebruiken. Er kwamen in overleg met het stadsbestuur enkele fietstrajecten. De fietsafstand tot het stadscentrum bedraagt drie kilometer. Uit cijfers blijkt dat ongeveer 500 werknemers heel regelmatig met de fiets naar het werk komen.

Ook De Lijn werd bij de plannen betrokken. Het resulteerde in aparte busstroken en frequente verbindingen tussen het station, het ziekenhuis en de binnenstad. In de koffielounge van het ziekenhuis hangt een bord met realtime informatie over de bussen. "We hebben extra aandacht voor wie minder mobiel is. De bouwvoorschriften bepaalden dat we niet teveel in de hoogte mochten bouwen waardoor de site vrij uitgestrekt is en er lange wandelafstanden zijn. Binnen is er een shuttle die patiënten indien nodig vervoert. Op de parkeerplaats kan je een elektrische shuttle nemen die je naar het onthaal brengt. Er zijn ook enkele voordelen, zo hadden we de mogelijkheid een helihaven te realiseren. Het duurt ongeveer 20 tot 30 minuten om naar Leuven te vliegen. We hebben nu ook een aangename groene omgeving. Samen met Natuurpunt maakten we de brochure 'Natuur is Gezond' met onder meer heel wat tips voor patiënten die een beroerte doormaakten."

Woonwijk

Ook ziekenhuizen die wel nog in het centrum liggen, hebben nood aan alternatieven voor het autoverkeer.



© AZ Groeninge

Jessa Ziekenhuis in Hasselt heeft twee campussen in woonwijken: Virga Jesse en Salvator. Het personeel wordt gestimuleerd om met de fiets of de bus te komen. Dat is nodig omdat het aantal parkeerplaatsen op de campussen beperkt is en omwille van de leefbaarheid van de omgeving. Wie 75 procent van de verplaatsingen met de fiets doet, krijgt een bedrijfsfiets. Het onderhoud daarvan gebeurt enkele keren per jaar op de campus. Het slaat aan, temeer omdat de stad Hasselt investeerde in fietsinfrastructuur. Campus Virga Jesse legt ook een pendelbus in naar een gratis parking in de buurt. Ook campus Salvator promoot alternatieve vervoerswijzen en heeft bijvoorbeeld een oplaadpaal voor elektrische voertuigen.

Het kan ook in hartje Brussel. UMC Sint-Pieter stelt bedrijfsfietsen ter beschikking en betaalt het fietsverkeer van en naar het werk terug. Sinds 2016 is het aantal terugbetalingen met 9% toegenomen, wat er op wijst dat er meer gefietst wordt. Er is ook een platform voor carpooling dat personeelsleden toelaat gemakkelijker een collega te vinden om samen te rijden.

Circulatieplan Gent

Gent voerde op 3 april 2017 een nieuw circulatieplan in. Het opzet is de doorstroming van het verkeer te optimaliseren en de leefbaarheid in de woonbuurten te vergroten. Het voetgangersgebied in het historisch centrum werd uitgebreid. Een blikvanger waren de drie 'knips': doorgaand verkeer is er niet meer mogelijk, met uitzonderingen voor onder meer hulpdiensten, zorgverstrekkers en openbaar vervoer. Het plan kwam er op impuls van schepen voor mobiliteit Filip Watteuw (Groen). Er was vooraf veel overleg, zoals met de zorgsector. Mobiliteitsambtenaar Louis De Geest fungeerde als coach voor de



sector: “We legden contact met ziekenhuizen, mutualiteiten, huisartsenverenigingen, thuiszorgorganisaties... We polsten welke vragen er leefden en we bekeken samen hoe we hen konden ondersteunen.”

Directe lijn

Louis De Geest wijst op het belang van een vast aanspreekpunt dat snel reageert. Er kwam veel vraag naar informatie en dat leidde tot tal van gesprekken en presentaties voor bijvoorbeeld het personeel, de gebruikers en soms ook de patiënten. “We maakten een plannetje dat AZ Sint-Lucas, die binnen de stadsring ligt, in zijn tijdschrift publiceerde. Voor hen was het enorm belangrijk de achterban te informeren. Uiteindelijk had het Circulatieplan in de praktijk weinig gevolgen voor hun mobiliteit. Alle Gentenaars kregen ook de Wijze Gazet in de bus, een krant over het Circulatieplan, die actief in zorginstellingen werd verspreid. Op vraag van lokale dienstencentra kwam er een folder over hoe de nieuwe

parkeerautomaten te gebruiken en die was ook zinvol in zorginstellingen. Een mutualiteit verspreidde actief de Parkeer + Zorgstickers bij haar leden. Ook handig was de online FAQ die we samenstelden op basis van de vragen die binnenliepen.”

Bezorgdheden

Aanvankelijk waren er toch wel wat bezorgdheden. Louis De Geest geeft aan dat het overleg enkele concrete aanpassingen met zich meebracht. “De vergunningen bleken vaak de moeilijkste dossiers. Er kwam een aanpassing: alle zorgverstrekkers kunnen een vergunning aanvragen om in het autovrije gebied en door de knips te rijden. Dat speelde ook in op de vraag van het Wit-Gele kruis dat overwoog scooters in te zetten voor de huisbezoeken en vroeg of die door de knips mochten. Een zorginstelling vreesde voor filevorming in de buurt, een mutualiteit zag hoe haar parking voortaan in het nieuwe voetgangersgebied zou liggen. Het was voor de organisatie een hele

klus om alle wagens in het vergunningensysteem op te nemen. Bij een feedbackronde na de invoering van het Circulatieplan, werd dat op voorstel van de mutualiteit bijgestuurd.

Ruimere thema's

Het initiatief van het stadsbestuur gaf zorginstellingen de mogelijkheid om ook andere zaken aan te kaarten. "Dat was heel boeiend. Omdat we zo snel reageerden, waren we ook veel vlugger op de hoogte van andere bekommernissen. AZ Jan Palfijn ligt buiten de stadsring en had geen specifieke vragen over het Circulatieplan. Wel wezen ze op enkele van hun doelgroepen, zoals oudere of minder mobiele patiënten. Ze vroegen of een telefonische aanvraag van een vergunning voor hun bezoekers mogelijk zou zijn, maar dat is niet gelukt omdat je je bij de aanvraag moet identificeren. Toch is het belangrijk om zulke items naar beleidsmakers door te spelen. Een seniorie aan Coupure Links, die inmiddels een fietsstraat is, pleitte voor een extra zebrapad en deze suggestie wordt onderzocht.

Sommige organisaties meldden dat ze plannen wilden uitwerken om hun medewerkers meer op de fiets te krijgen. Ik kon hen doorverwijzen naar een collega die ondersteuning biedt bij het opstellen van bedrijfsvervoersplannen. Hoe dan ook is het voor zorginstellingen gemakkelijker geworden met ons contact op te nemen. Ze kennen nu de weg en dat is dus heel positief."

Modal split

Thomas Vanoutrive is docent en verbonden aan de Onderzoeksgroep voor Stadsontwikkeling van de Universiteit Antwerpen. Hij lanceerde de term 'hospi mospi' wat staat voor hospital modal split indicator. "Ik leg me onder meer toe op transportonderzoek. Wat is de modal split van een stad? Wie neemt de auto, wie de fiets, wie het openbaar vervoer? Ik stelde vast dat het heel moeilijk was om steden met elkaar te vergelijken omdat ze zo verschillend zijn. Het lukte wel met de personeelsgroepen van ziekenhuizen. Die zijn immers vrij identiek. Ook bleek dat er een verband is tussen het mobiliteitsprofiel van een stad en de personeelsgroep van ziekenhuizen. In een fietsstad nemen personeelsleden van ziekenhuizen vaker

de fiets, zoals in Brugge en Sint-Niklaas."

Sociale dimensie

De bereikbaarheid van een ziekenhuis heeft ook een sociale weerslag. Vanoutrive verwijst hiervoor naar schaalvergroting in de sector. "Er zijn economische argumenten om je af te vragen of elk ziekenhuis pakweg een materniteit moet hebben. Maar je mag niet vergeten dat toegang tot gezondheidszorg een basisrecht is. De sociale dimensie mag je niet verwaarlozen. Door de vergrijzing komen er ook meer senioren, zij zijn globaal genomen minder mobiel. Ook wie ziek is, heeft het misschien wel moeilijk om een langere verplaatsing te maken. Dan is een ziekenhuis in de buurt beter." De schaalvergroting leidt er ook toe dat ziekenhuizen fuseren en samen een nieuwe campus realiseren. Ze trekken weg uit het stadscentrum. "Studies in het Verenigd Koninkrijk toonden aan dat een minder goede bereikbaarheid voor sommigen een drempel is om een arts te raadplegen of om op ziekenbezoek te gaan. De stadsrand is doorgaans een auto-gerichte locatie die meer wagens aantrekt. Dat heeft tevens een impact op de luchtvervuiling, geluidsoverlast enzovoort."



Thomas Vanoutrive – Docent Universiteit Antwerpen



Knip Bargiebrug



“Meer vraaggestuurd openbaar vervoer”

Minister voor mobiliteit Ben Weyts: “Via het Pendelfonds willen we bedrijven en instellingen stimuleren om de woon- en werkverplaatsingen duurzamer te maken. Enkele ziekenhuizen maakten er gebruik van. We focussen momenteel op het gebruik van de fiets. Eerder stonden congestiegevoelige regio's centraal. Basisbereikbaarheid is belangrijk. Graag wil ik het openbaar vervoer meer vraaggestuurd maken en het overstappen tussen verschillende vervoersmiddelen eenvoudiger, dit is de combimobiliteit. Op plaatsen waar de ontsluiting van ziekenhuizen vandaag ondermaats is, krijgen steden en gemeenten binnen-



Minister Mobiliteit – Ben Weyts

kort ook meer inspraak in het aanbod van collectief vervoer. Zo geven ze het netwerk van De Lijn binnen de vervoerregioraad binnenkort mee vorm en kunnen ze beslissen om bijkomend vervoer in te leggen, het zogenaamde vervoer op maat. Dat kan gebieden aandoen die vandaag niet bediend worden door De Lijn of een te lage vervoersvraag hebben.

Er kan niet voldoende onderstreept worden dat ruimtelijke ordening en mobiliteit sterk met elkaar verweven zijn. Wat nieuwe ruimtelijke ontwikkelingen betreft, wordt daarom verwacht dat deze volgens de nieuwe ruimtelijke principes van inbreiding en knooppuntwaarde op locaties komen die per definitie goed ontsloten kunnen worden met het huidig aanbod aan collectief vervoer. Het is belangrijk deze analyse op voorhand te maken zodat onbereikbaarheid niet steeds moet beantwoord worden met bijkomend aanbod aan collectief vervoer. Ongetwijfeld speelt de bereikbaarheid voor bepaalde doelgroepen een bepalende rol in de keuze van het ziekenhuis. De aanwezigheid van een aanbod aan openbaar vervoer maakt een ziekenhuis alleszins meer bereikbaar voor mensen zonder eigen vervoer. Concrete cijfers hierover hebben we evenwel niet. Voor mensen met een beperking of met een ernstige mobiliteitsbeperking ondersteunt het departement Mobiliteit en Openbare Werken vandaag ook de DAV-diensten. Dit zijn de diensten aangepast vervoer. Rechthebbenden kunnen aan gecompenseerde tarieven hiermee hun verplaatsingen maken.”



© Living Tomorrow

Drones voor snelle levensreddende zorg

Steeds meer bedrijven en organisaties onderzoeken de mogelijkheid om drones in te zetten voor snelle zorginterventies. Ze bieden een uitweg voor de toenemende drukte op het wegennet en zijn door hun snelheid soms levensreddend, bijvoorbeeld als ze een defibrillator aan boord hebben. Elke seconde telt bij een hartstilstand, met een defibrillator kan je vrij eenvoudig een elektrische schok toebrengen om het hart terug te laten werken. Recent werd de ambulance-drone gebouwd. Het ontwerp is van Alec Momont, een Vlaamse student die studeerde aan TU Delft. Hij bouwde een onbemand autonoom navigerend vliegtuigje dat 4 kg weegt en 100 km per uur kan halen. Het heeft ook een defibrillator aan boord en kan bij een noodoproep onmiddellijk ingezet worden. Een livestream video- en geluidssysteem staat in verbinding met een zorgverlener. Die kan instructies geven aan de omstaanders over het gebruik van defibrillator, in afwachting van de komst van een MUG. De drone beschikt ook over een GPS-systeem om zo de weg naar de beller te vinden. Alec Momont werkte voor de bouw van dit pro-

totype samen met het innovatieplatform Living Tomorrow, UGent en UZ Gent. De drone heeft een actieradius van 12 km². Momenteel wordt onderzocht hoe het project verder opgevolgd zal worden. "We trachten om onder de vleugels van het Europese Smart Cities netwerk (Cluster Urban Air Mobility, project Ghent) een concrete nieuwe stap te zetten. Deze stap zou de ontwikkeling van een high-end demonstrator drone (D3 - Drone Delivered Defibrillator) met vervolgens implementatie binnen de lokale dringende geneeskundige hulpverlening inhouden. Verschillende key part-

ners werken hiervoor samen binnen een consortium", aldus professor dr. Patrick Van de Voorde, Kliniekhoofd Spoedgevallendienst van UZ Gent. GZA Ziekenhuizen wil in 2019 testvluchten met drones organiseren om medicatie, monsters van menselijk weefsel, bloed en urine uit te wisselen tussen de verschillende campussen. GZA Ziekenhuizen werkt daarvoor samen met Helicus Aero Initiatief. Ook in Hasselt zullen er testvluchten plaatsvinden. Het project kreeg de naam Medrona. Drones bieden ook mogelijkheden voor het leveren van medicatie in afgelegen gebieden of op zee. ■



© Living Tomorrow

René Verstraeten

Van rekenlineaal tot computerprogramma's

René Verstraeten werkte als industrieel ingenieur 40 jaar in Sint-Rafaël en UZ Gasthuisberg. Hij leidde grote projecten zoals het verhuizen van ziekenhuizen en de bouw van de helihaven. De technologie verandert snel, hij blijft het met veel interesse volgen.

“Ik werkte mee aan boeiende projecten”

René Verstraeten is sinds december 2017 met pensioen. Hij was de afgelopen 25 jaar afdelingshoofd Technische Diensten in UZ Gasthuisberg, Leuven. Daarvoor oefende hij verschillende andere technische functies uit. Alles samen heeft hij in het ziekenhuis een loopbaan van 40 jaar achter de rug. “Ik zag heel boeiende evoluties en kon meewerken aan grote projecten”, zegt hij. In 1974 studeerde hij af als industrieel ingenieur, daarna volgde de verplichte legerdienst. Hij slaagde voor examens bij de spoorwegen en was van plan daar aan de slag te gaan, maar moest nog een half jaar wachten voor hij er kon starten. Die periode overbrugde hij met een job als technicus in het Sint-Rafaël ziekenhuis, ook in Leuven. “Ik ben er gebleven. De bouw van Gasthuisberg was al gestart en dat interesseerde me. Het was bovendien heel leerrijk. Vanuit mijn opleiding kende ik heel wat theorie, maar weinig praktijk.”

Rekenlineaal

“We werkten in de beginjaren nog met een rekenlineaal. Ik herinner me een professor die zo verknocht was aan zijn rekenlineaal dat hij zonder na te denken zegde dat $4 \times 15 = 59,9$ was. Dat gaf zijn rekenlineaal immers aan. Met de komst van elektronische toestelletjes waarmee we de vier basisbewerkingen konden uitvoeren, zetten we al een flinke stap vooruit.”

René Verstraeten vertelt dat er in het begin vijf ingenieurs waren, toen hij met pensioen ging waren er 33. “Al vrij snel werd ik projectingenieur. Mijn eerste project was een multimomentopname. Ik ging onaangekondigd rond in het ziekenhuis om de situatie van technici te bekijken. Waren ze op dat moment aan het wachten op iets, gingen ze materiaal halen, konden ze hun opdracht onmiddellijk uitvoeren? Uit de analyse bleek dat er veel nevenmomenten waren, tijd die ze niet aan hun eigenlijke werk konden besteden. Er was nood aan optimalisatie. Het resultaat was dat we werkplaatsen

samenbrachten. Tot dan zaten de elektriciens hier, de loodgieters daar. We realiseerden ook een gemeenschappelijk gereedschappenmagazijn. Daardoor konden we efficiënter werken.” Later werd René Verstraeten afdelingshoofd.

Uitvinder

“Destijds ontwikkelden we soms zelf instrumenten, zoals een uroflowmeter om de kracht van de urinestraal te meten. We kochten een weegschaaltje en maakten er een meetstrip aan vast. We slaagden erin de verbinding te maken met een computer, toen nog een log en groot apparaat. Zo konden we debiet versus tijd uitzetten. Bij een defect valideerden we het toestelletje opnieuw. Ik zag hoe er steeds meer grote firma's kwamen die zich toeleggen op medische toestellen. Die worden nu ook systematisch gevalideerd. Zoiets is cruciaal. De werking moet optimaal zijn, wat veiliger is voor de patiënt.”

Bouw

Het team van René Verstraeten stond ook in voor renovaties en relatief kleine verbouwingen. Grote werken zoals de realisatie van UZ Gasthuisberg werden door gespecialiseerde studiegroepen aangepakt. “De interactie was interessant, we zagen hoe zij het aanpakten en konden hun werk opvolgen. Soms stuurden we vanuit onze expertise wat zaken bij. We stonden ook in voor onderhoudswerken. Als groot ziekenhuis konden we de core business in eigen handen houden en dat is belangrijk. Kleinere organisaties moeten soms noodgedwongen alles uitbesteden en dan zitten ze daar nogal aan vast.”

Begin de jaren '80 werd het zwaartepunt verlegd van Sint-Rafaël naar Gasthuisberg en er kwamen verhuisbewegingen op gang. “Het waren gigantische operaties die we tot in het detail planden. Er mocht niets fout gaan. Op het dak van Gasthuisberg realiseerden we een helihaven. Dat was een enorme uitdaging omdat er heel veel bij kwam kijken, zoals pompen, een speciale blusinstallatie, mogelijkheden om de afvoer op te vangen enzovoort. Eerlijk gezegd: ik raad aan om op de begane grond een helihaven te realiseren, dat is goedkoper en eenvoudiger.”

“Als groot ziekenhuis konden we de core business in eigen handen houden en dat is belangrijk. Kleinere organisaties moeten soms noodgedwongen alles uitbesteden en dan zitten ze daar nogal aan vast.”

Plannen

“Een anekdote. Er was kort na ons afstuderen een reünie met oud-studenten. Dan zijn er de klassieke vragen: waar ben jij terechtgekomen? Toen ik vertelde over mijn job reageerden sommigen verbaasd: in een ziekenhuis werken toch alleen maar zorgverstrekkers? Maar ik verzeker je, als de technische dienst er enkele dagen niet zou zijn, dan zou het ziekenhuis grotendeels platliggen. Zo’n gebouw zit vol met techniek en dat neemt nog steeds toe.”

In 2003 werd René Verstraeten verantwoordelijk voor de exploitatie in beide ziekenhuizen, later kwam daar nog de campus Pellenberg bij. Hij gaf leiding aan een team van zowat 70 medewerkers. Wekelijks was er een planningsvergadering met de meestersgasten. “We bouwen altijd wel wat reserve in, immers, preventief onderhoud kan je plannen, maar accidenteel onderhoud niet. Als je de planning vooraf volpropt, is er het risico dat het in het honderd loopt.” Een ziekenhuis draait de klok rond. ’s Nachts is er een permanentietechnicus die de eerste schokken kan opvangen, anderen zijn thuis van wacht en kunnen binnen het half uur in het ziekenhuis zijn om bij te springen.

Intuïtief

René Verstraeten stelde vast dat de werkdruk in de loop der jaren toenam, maar dat wordt gecompenseerd door een efficiëntere planning. Er zijn computerprogramma’s die een onderhoudsmanagementsysteem mogelijk maken. “Als je vaststelt dat bij een bepaald toestel steeds dezelfde fouten voorkomen, dan weet je dat proactief onderhoud nodig is om de fout te vermijden. Vroeger schaaften we eerder intuïtief bij. Er gebeurde bijvoorbeeld wel eens een test van de elektriciteitsvoorzieningen, nu verloopt dat jaarlijks en grootschalig. De systematische controle maakte ons telkens duidelijk dat de technische installaties hun werk doen. Het is een belangrijke ruggengraat voor de werking van het ziekenhuis. Enorme pannes hebben we nooit voorgehad.”

Kritische blik

UZ Gasthuisberg was bij de eerste ziekenhuizen die een accrediteringstraject doorliepen. “Het kostte geld, maar was zinvol. Als vroeger een patiënt in het OK

werd binnengebracht, dan bereidden de verpleegsters hem voor en de chirurg kwam langs voor de operatie. Nu is er een korte stand still voor de operatie begint: iedereen denkt na over zijn verantwoordelijkheid en controleert of alles in orde is. Dat is een heel goede zaak, zo vermijd je fouten. De accreditering leverde ook onze afdeling werk op, want je verneemt welke factoren je moet wegwerken. Sommige zaken waren voor ons vanzelfsprekend geworden. Dan is het positief dat externe ogen je aanpak kritisch bekijken en verbetertips geven.”

Netwerken

De technische evolutie gaat heel snel, bijscholen is cruciaal. René Verstraeten vertelt dat het ziekenhuis

heel veel mogelijkheden biedt. Hij ging ook graag kijken naar de bouw van nieuwe ziekenhuizen, liefst als de plafonds nog openlagen. “Het was belangrijk om netwerken te hebben zodat we ervaringen konden uitwisselen. Dat is trouwens een grote verdienste van de vroegere VTDV, nu ZORG.tech. Bijvoorbeeld de jaarlijkse congressen zijn bijzonder interessant, daar ontmoet je bovendien collega’s van andere zorginstellingen.”

Piloot

René Verstraeten is nu met pensioen, maar blijft de sector met veel interesse opvolgen. Dat hij niet bij de spoorwegen terechtkwam, spijt hem helemaal niet. Hij ging elke dag met plezier werken en wist wel wanneer hij vertrok, niet wanneer hij terug thuis zou zijn. “Misschien had ik wel wat langer willen werken, maar het is nu tijd voor andere dingen. Het is fijn om mijn collega’s terug te zien, maar het is ook nodig om het roer om te gooien. Intussen kwamen er twee kleinkinderen, ik ben geboren en getogen tussen paarden en heb er zelf ook. Twee keer per maand probeer ik als piloot het luchtruim in te trekken.”

Hij heeft nog enkele tips voor zijn jongere collega’s. “Hou nauw contact met je naaste en ondergeschikte medewerkers. Ga er als het ware tussen zitten, letterlijk en figuurlijk. Zo weet je wat er gebeurt en kan je snel anticiperen. Zo voelen ze dat ze er niet alleen voor staan. Behandel je collega’s als je beste klanten. Vandaag hebben zij jou nodig, morgen misschien jij hen.” ■

“Hou nauw contact met je naaste en ondergeschikte medewerkers. Zo weet je wat er gebeurt en kan je snel anticiperen. Zo voelen ze dat ze er niet alleen voor staan.”



Bedrijvenmarkt Brisbane

Verslag van het IFHE Congres in Brisbane Australië

Van 6 tot 11 oktober 2018 heeft het 25e Congres van de Internationale Federation of Hospital Engineering (IFHE) plaats gevonden in Brisbane met als onderwerp 'Healthcare Engineering - Building on Sustainable Foundations'. ZORG.tech was vertegenwoordigd door Roger Albertijn, Eddy De Coster, Dirk De Man en Martin Claeys.

Voor dit congres heeft ZORG.tech een oproep gedaan onder zijn leden om een lezing te geven op het Australische congres: niet minder dan 6 inzendingen waren er en 2 werden weerhouden door de Australische congresorganisatie. Eén lid moest zich op de valreep verontschuldigen voor deze verre verplaatsing naar 'Down Under' waardoor Eddy De Coster met zijn lezing 'A Risk Management Culture That Works - The Experience Of The Technical Team at UZ Leuven Hospital in Belgium' onze vertegenwoordiger was. Alle lezingen zijn terug te vinden op de site van ZORG.tech en op de site van de organisatie <https://event.icebergevents.com.au/ifhe-2018/speaker-presentations>.

Tevens werd er voor de tweede maal een IFHE International Building Award uitgereikt. Uit de inzendingen werd, op basis van de selectiecriteria, een shortlist weerhouden en die projecten werden voorgesteld op het congres. Het ingezonden project van GZA Zorg en Wonen, het wzc Hollebeek was één van deze geselecteerde. De uiteindelijke winnaar was het Sunshine Coast University Hospital in Queensland Australië.

Naast de ruim 30 lezingen was er ook een bedrijvenmarkt met 40 standen waaronder toch tal van Europese vertegenwoordigers.

Council Meeting IFHE Brisbane



Het congres werd voorafgegaan door de periodieke Council meetings van IFHE Europe en IFHE. Dit forum geeft ZORG.tech een ruimere blik op de activiteiten van onze collega's en vormt een samenwerkingsverband waar ZORG.tech zijn ervaring en kennis kan delen. De ZORG.tech vertegenwoordigers hebben in deze meetings zelf ook de activiteiten van ZORG.tech toegelicht. Volgende onderwerpen kwamen aan bod:

- Call for Studies
- Nationale en internationale communicatie en kennisplatform (www.IFHE.info)

- De IFHE publicaties die terug te vinden zijn in het Digest tijdschrift en op de IFHE website
- Master Opleiding voor Engineers in Healthcare die in Europa, o.a. in KU Leuven, zal opgestart worden.
- Samenwerking IFHE en WHO, waar oud ZORG.tech lid Paul Merlevede trekker van is.
- Opleiding van healthcare technici in Oeganda en Kenia

Volgende internationale congressen werden vastgelegd:

- 8^{ste} IFHE-Europ Congres georganiseerd door de collega's uit Engeland IHEEM, van 6 tot 10 oktober 2019 in Manchester (www.iheem.org.uk)
- 26^{ste} IFHE Congres georganiseerd door onze collega's uit Italië SIAIS, van 24 tot 27 mei 2020 in Rome (www.siais.it)

ZORG.tech zal opnieuw een oproep lanceren onder zijn leden om ZORG.tech te vertegenwoordigen op deze congressen en eventueel een lezing te houden. Meer info volgt of neem contact op met de ZORG.tech-vertegenwoordigers 'internationale contacten' Roger Albertijn en Erik Van De Wauwer. ■

Roger Albertijn

Coördinator Internationale contacten ZORG.tech

EVVA
access to security

Geoptimaliseerde gebruikers-interface

Xesar

Gewoon veelzijdig

Het elektronische toegangssysteem Xesar biedt u een breed productassortiment. De interface van de gebruikerssoftware is uiterst gebruikersvriendelijk. Geschikt voor grote en kleine sluitsystemen.

www.evva.com

KALENDER 2018 - 2019

DATUM	ORGANISATIE	ACTIVITEIT / THEMA
Donderdag 13 december 2018	O&W VI i.s.m. Renson	Studieavond: Ventilatiesystemen in de zorg
Donderdag 24 januari 2019	ZORG.tech	Nieuwjaarsreceptie te Gent
Donderdag 21 februari 2019	AFTSH i.s.m. ZORG.tech	Studiedag "Logistieke platformen" te Leuven Campus Gasthuisberg
Donderdag 28 maart 2019	ZORG.tech	Studiedag i.s.m. Zorgbeleid te Leuven
Donderdag 4 april 2019	ZORG.tech	Studieavond i.s.m. Infrabel NMBS Seinhuis te Gent Sint Pieters
SAVE THE DATE: vrijdag 24 mei 2019	ZORG.tech	CONGRES 2019: Wat kan ZORG.tech leren van de industrie?



SOINS & SANTÉ

VAKBEURS VOOR DE GEZONDHEIDSZORG EN HULP AAN PERSONEN

7 & 8 FEBRUARI 2019 - NAMUR EXPO

Registreer gratis

op soins-sante.be met de code

ZORG19

DELABIE



GERMAN
DESIGN
AWARD
WINNER
2018



HYGIËNE
VEILIGHEID
DESIGN

2621EP SECURITHERM EP BIOSAFE

DE EERSTE WASTAFELMENGKRAAN DIE AAN
ALLE VEREISTEN IN DE ZORG VOLDOET

SECURITHERM, totale antiverbrandingsveiligheid

- ▶ Binnenwerk met drukcompensatie
- ▶ Securitouch technologie (thermische isolatie)
- ▶ Veilige thermische spoelingen

BIOSAFE, beheren van de bacteriegroei

- ▶ Beperkte hoeveelheid water in het lichaam
- ▶ BIOSAFE kraanuitgang geïntegreerd in het lichaam
- ▶ Geen contact tussen het water en chroom, nikkel en lood



Meer informatie op delabiebelux.com



NIEUWE LEDEN ZORG.tech 2018

Pullinx Tom

Diensthofd infrastructuur en masterplanning
Vzw Jessa Ziekenhuis

Marquet Jullien

Manager Technisch onderhoud
Zorgbedrijf Antwerpen

Barbary Steef

Hoofd Technische Dienst
OCMW Waregem

Thoré Katrien

Stafmedewerker Facility
OCMW Kortrijk

Dobbelaere Danny

Uitvoeringscoördinator
UZ Gent

Steijnen Tom

Coördinator
Technische Dienst
OCMW Balen

D'Hooghe Filip

Hoofd Technische Dienst
OCMW Dendermonde

AZ Zeno zoekt fijne collega's



Met de focus op onze waarden warm, verbonden, gastvrij, competent en vernieuwend wordt in AZ Zeno dagelijks gewerkt aan een verbeterde zorg.

Vanop onze drie campussen (Knokke-Heist, Blankenberghe en Maldegem) rekenen we hiervoor op de loyaliteit, het enthousiasme en de professionaliteit van 900

Word jij onze nieuwe collega (m/v): Facilitair directeur

check het volledige aanbod op
azzeno.be/vacatures
en solliciteer online



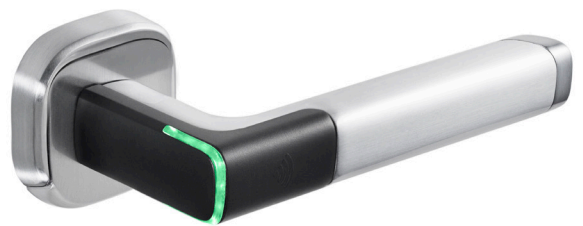
AZ Zeno campus Knokke-Heist | Blankenberghe | Maldegem



Eenvoudige en veilige toegang op maat van iedereen

Met Aperio® kan u ruimtes beveiligen waar patiënten en medewerkers zich veilig willen voelen, maar waar ze zelf eenvoudig deuren kunnen openen. Vergeet ook niet de plaats waar geneesmiddelen, persoonlijke en/of gevoelige informatie worden bewaard.

Aperio® biedt u een assortiment aan online en offline deurcomponenten die gebruikt kunnen worden met RFID badge, tag, PIN code of mobiele telefoon.



Ontdek de nieuwe intelligente deurkruk Aperio® H100



Eenvoudig te beheren



Eenvoudig te installeren



Eenvoudig in gebruik



Meer informatie over Aperio®?
Scan en ontdek!

www.assaabloy.be

ASSA ABLOY

The global leader in
door opening solutions

Zorgwerkgever van het jaar 2019

10 AWARDS – 30 GENOMINEERDEN

Registreer nu
voor hét zorgevenement van het jaar 2019!

Ook dit jaar reikt ZorgAnders opnieuw 10 awards uit om zorgorganisaties, die uitblonden in 2018, in de spotlight te zetten. Treed in de voetsporen van o.a. Jessa Ziekenhuis, AZ Maria Middelaars, WZC Den olm Bonheiden, Oscare vzw Merlsem, ZNA Mobiel Crisis Team Antwerpen, ... en sta een jaar in de kijker met uw award!

Geïnteresseerde zorgorganisaties kunnen tot 31 januari 2019 hun kandidatuur indienen en zo meedingen naar een award in één van de 10 categorieën. De ideale kans om te schitteren in de zorgsector!

Ontdek alle mogelijkheden op www.zorgwerkgevervanhetjaar.com of
contacteer sales@zorganders.be

25 april

2019

Eskimofabriek, Gent

ONTVANGST & NETWORK EVENT
17u30 - 19u00

DINNER & AWARD CEREMONY
19u00 - 21u30

CHAT, DRINK & DANCE
21u30 - ...

POWERED BY

Zorg**nders**



Zorgwerkgever
van het jaar

2019

Dossier indienen?

Inschrijven gala?

Partner worden?