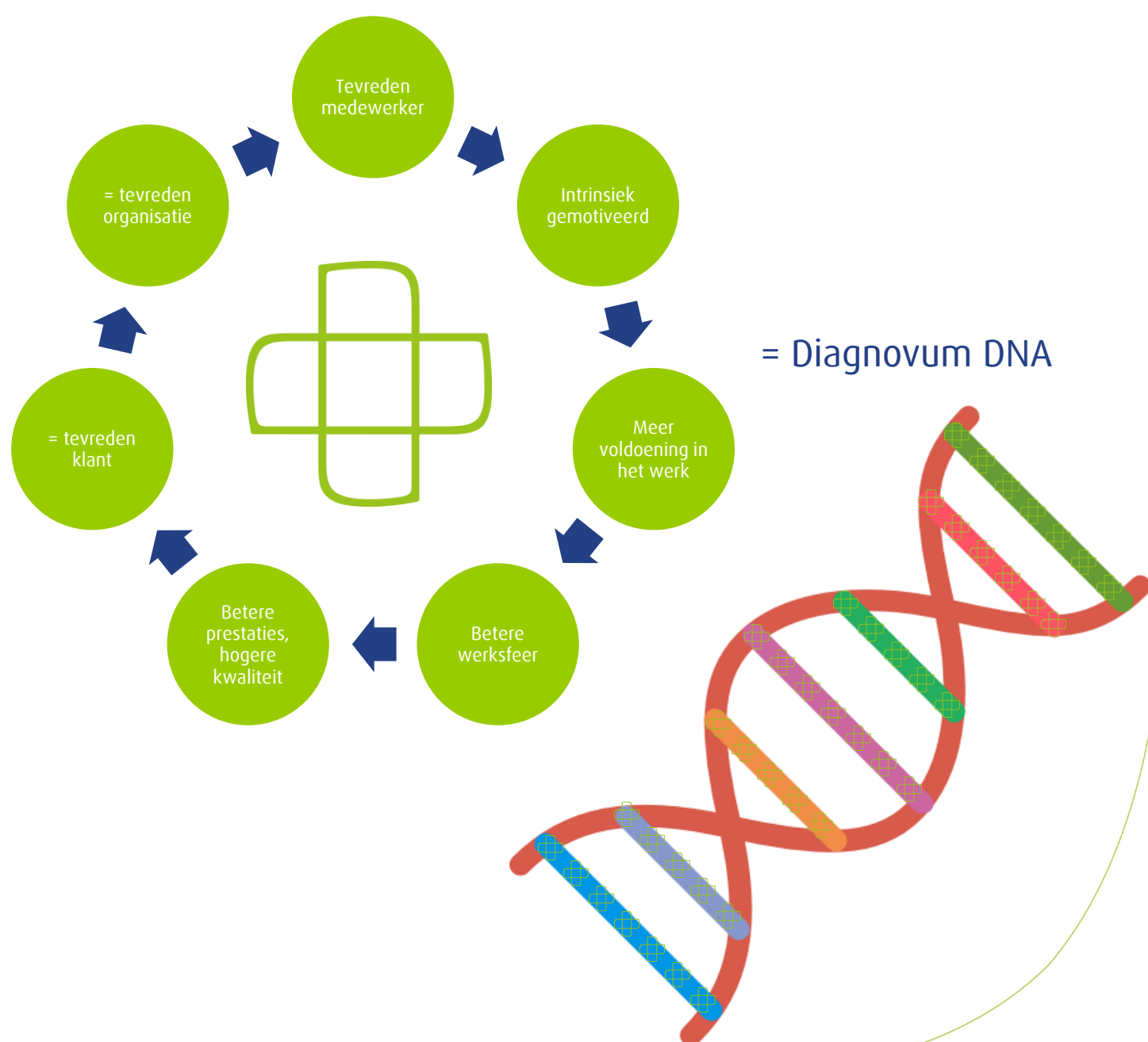


Maatschappelijk verslag 2021



Voorwoord algemeen directeur/bestuurder

Diagnovum heeft weer een enerverend, maar toch zeker ook een mooi jaar achter de rug. Covid-19 hield ons met perioden goed bezig, maar we hebben ons mannetje gestaan in de dienstverlening naar aanvragers van diagnostiek en de patiënten. Huisartsen weten ons in alle regio's steeds beter te vinden, dit door ons brede palet aan diensten en producten, maar zeker ook door ons DNA; AANDacht, Kwaliteit en Vertrouwen. Wij zijn trots op waar we staan! Dit geeft vertrouwen om verder te bouwen in 2022. Om nog toekomstbestendiger te kunnen zijn als organisatie, in een dynamische omgeving waarin de labdiagnostiek zich momenteel in alle hevigheid begeeft, gaan we ons in 2022 focussen op drie speerpunten: verdere groei van de 1^e lijns productie, vergroten van het portfolio en effectieve en efficiënte organisatie.

Vanuit de basis – het huis op orde – kunnen we aangeven dat de controle-beoordeling door de Raad van Accreditatie in het kader van de ISO accreditatie met goed resultaat is afgerond. We sluiten het jaar financieel positief af, dit in tegenstelling tot de begroting 2021.

Via deze weg willen we graag alle medewerkers van Diagnovum van harte bedanken voor de inzet en betrokkenheid in het afgelopen jaar. Een jaar waarin we opnieuw met Covid-19 hebben moeten omgaan. Daarom is een extra compliment op zijn plaats! Diagnovum heeft haar dienstverlening kunnen continueren c.q. zelfs kunnen uitbouwen.

We willen onze Raden van Advies in de regio's ZorgSaam, Adrz, Bravis en ETZ bedanken voor het klankborden en de gegeven adviezen. Letterlijk kunnen we door de samenstelling van de RvA leden op deze wijze invulling geven aan 'integrale lijnloze diagnostiek in de regio'.

Ook willen we wederom de prettige en professionele samenwerking met de ziekenhuizen en laboratoria onderstrepen. En bedanken we de Raad van Toezicht voor de afstemming en ondersteuning.

Uiteraard willen we onze klanten, zowel aanvragers van diagnostiek als patiënten, bedanken voor het gestelde vertrouwen in Diagnovum, wederom in deze onstabiele situatie met de Covid-19 pandemie. Onze insteek is altijd geweest om zorg te dragen voor betrouwbare en toegankelijke diagnostiek (in de breedste vorm), en tevens als organisatie bouwen aan nieuwe ontwikkelingen. We zijn er trots op en dankbaar voor dat dit ons is gelukt is. Daarmee zijn we gereed voor vandaag, morgen én overmorgen.

Michiel Baldal
algemeen directeur/bestuurder Diagnovum
10 mei 2022



Inhoudsopgave

Voorwoord algemeen directeur	1
1. Uitgangspunten van de verslaglegging	4
2. Profiel van Diagnovum	5
2.1 Algemene gegevens	5
2.2 Missie Diagnovum	5
2.3 Kernwaarden Strategische thema's van Diagnovum, terugblik 2021	6
2.3.1 Kernwaarden	6
2.3.2 Strategische thema's	6
2.4 Organisatiestructuur	9
2.5 Kernactiviteiten, kerngegevens	11
2.5.1 Kernactiviteiten	11
2.5.2 Werkgebied en locaties	13
2.5.3 Kerngegevens capaciteit, productie en personeel	14
2.5.4 Belanghebbenden	14
3. Directie - Bestuur, toezicht en bedrijfsvoering	15
3.1 Directie-Bestuur	15
3.1.1 Vergaderingen	15
3.2 Raad van Toezicht	16
3.2.1 Vergaderingen	16
3.3 Medezeggenschap	17
3.4 Bedrijfsvoering	18
3.4.1 Planning & Control/ Kwaliteit en Veiligheid	18
3.5 Adviesorganen	18
3.5.1 Raad van Advies	18
4. Beleid, inspanningen en prestaties	20
4.1 Meerjarenbeleid	20
4.2 Processen	20
4.2.1 Medewerkers	27
4.2.2 Opleidingen medewerkers	28
4.2.3 Medewerkersbijeenkomsten	29
4.2.4 Regionale medewerkersbijeenkomsten	29
4.3 Algemeen kwaliteitsbeleid	30

2021

4.3.1	Kwaliteit werkzaamheden	30
4.3.2	Klachten en meldingen	30
4.3.3	Audits	32
4.3.4	Documentbeheersysteem (DBS)	32
4.3.5	VeiligheidsManagementSysteem (VMS)	33
4.4	Maatschappijresultaten	34
4.4.1	Scholing in de regio	34
4.4.2.	DTO (Diagnostisch Toets Overleg)	34
4.4.3	ZorgDomein	35
4.5	Financieel beleid	35

5. Vooruitblik 2022 **36**

1. Uitgangspunten van de verslaglegging

In dit maatschappelijk verslag wordt verslag gedaan over de activiteiten van Diagnovum in het kalenderjaar 2021. We hebben ons beperkt tot enkele cruciale onderdelen, te weten:

- Kerngegevens van de organisatie;
- Besturing en bedrijfsvoering;
- Kwaliteit;
- Financiën.

Het maatschappelijk verslag 2021 is goedgekeurd door de Raad van Toezicht van Diagnovum op 24 mei 2022. De controleverklaring van de accountant is opgenomen bij de jaarrekening.

Het maatschappelijk verslag is ook digitaal beschikbaar via www.diagnovum.nl.



2. Profiel van Diagnovum

Diagnovum is een onafhankelijk partner voor diagnostische zorg in de buurt. In steeds meer regio's. Met ruim 175 priklocaties in West- en Midden-Brabant en Zeeland neemt ze jaarlijks zo'n 400.000 bloedafnames af voor huisartsen en medisch specialisten. Ze werkt hierbij intensief samen met ziekenhuizen en laboratoria in West- en Midden-Brabant en Zeeland. Diagnovum ontzorgt huisartsen met een breed pakket aan ondersteunende diensten, waardoor deze meer tijd hebben voor de directe patiëntenzorg. Diagnovum faciliteert, verbindt, denkt mee, deelt kennis en stroomlijnt informatie tussen huisartsen, andere eerstelijns aanvragers, specialisten en Diagnovum. Zo versterkt ze de lokale zorgketen en voorkomt ze onnodig hoge kosten door fouten of dubbeldiagnostiek. Bij Diagnovum zijn ruim 200 medewerkers werkzaam.

2.1 Algemene gegevens

Naam verslag leggende rechtspersoon	Stichting Diagnovum
Postadres	Ringbaan Zuid 42 5022 PN Tilburg
Hoofdkantoor	Ringbaan Zuid 42 5022 PN Tilburg
Kamer van Koophandel nummer	57156417
Website	www.diagnovum.nl
E-mailadres	info@diagnovum.nl

2.2 Missie Diagnovum

Diagnovum brengt de poortwachtersfunctie van de huisartsen en de specialistische kennis van medisch specialisten van het ziekenhuis bij elkaar. Samen zorgen we voor gestroomlijnde diagnostische zorg in de buurt. In de regio Midden-Brabant doen we dit samen met het Elisabeth-Tweesteden ziekenhuis (ETZ). In de regio West-Brabant doen we dit samen met het Bravis ziekenhuis en in de regio Zeeland doen we dit met ZorgSaam ziekenhuis en het Admiraal De Ruyter Ziekenhuis (Adrz).

Diagnovum faciliteert de huisarts en andere aanvragers van eerstelijns diagnostiek en slaat een brug tussen de eerste en tweede lijn. Diagnovum staat voor doelmatige, zuinige, specialistische en de beste diagnostische zorg voor iedereen, in de buurt. Diagnovum ontzorgt, faciliteert, denkt mee, deelt kennis en stroomlijnt informatie zodat de focus van de aanvrager op de patiënt blijft.

Doordat huisartsen, specialisten en Diagnovum gebruikmaken van dezelfde informatiesystemen, gaat er geen informatie verloren en voorkomen we dubbeldiagnostiek.

Diagnovum verzorgt de integrale diagnostiek in de regio en versterkt de lokale zorgketen.

2.3 Kernwaarden en Strategische thema's van Diagnovum, terugblik 2021:

2.3.1 Kernwaarden

Aandacht

Aandacht als werkgever vertaalt zich onder andere in aandacht voor vitaliteit, duurzame inzetbaarheid, thuiswerkbeleid, leren van elkaar, jaargesprekken. Daarnaast is communicatie een van de belangrijke aspecten om invulling te geven aan het informeren van de medewerker, o.a. via het personeelsblad NOVITijd. Een eerste aanzet is gegeven voor de verdere invulling van eigenaarschap.

Aandacht voor medewerker spitst zich vooral toe op de tevredenheid van de medewerker. Tevreden medewerkers leidt tot tevredenheid van de klant.

Aandacht voor de klant en haar patiënten wordt vorm gegeven met behulp van informatie via website, sociale media, nieuwsbrieven, relatiebeheer, DTO's en scholingen.

Kwaliteit

Kwaliteit vormt de basis voor de vijf pijlers (zie strategische thema's hierna) van Diagnovum. Er is een cultuur van continu verbeteren, waarbij naast professionele kwaliteit ook aandacht is voor relationele en functionele kwaliteit. Diagnovum laat haar kwaliteit toetsen door middel van interne audits en ook door de externe toetsing door de Raad voor Accreditatie.

Vertrouwen

Vertrouwen binnen Diagnovum uit zich in het weten wie je collega's zijn en wat ze doen. Je kunt en durft je hierdoor kwetsbaar op te stellen. Vertrouwen geeft verbinding intern, maar ook met de samenwerkingspartners.

De kernwaarden vormen het Diagnovum DNA.

2.3.2 Strategische thema's

1. Betrouwbare diagnostiek in de buurt



We hebben meer invulling kunnen geven aan 'betrouwbare diagnostiek in de buurt'. In 2021 zijn er bijvoorbeeld vijf Bravispunten geopend (St. Willebrord, Steenberg, Oudenbosch, Tholen en Huijbergen). Vanuit een gedeelde missie om zorg dichterbij huis te kunnen leveren werkt Diagnovum samen met het Bravis ziekenhuis op deze Bravispunten. Wij verzorgen er de bloedafname, fundusfotografie en cardiovasculaire onderzoeken.

Tevens zijn we op volle sterkte met de invulling en werking van de regionale Raden van Advies. We zijn verheugd met deze adviesraden, om op deze wijze gevraagd en ongevraagd advies te ontvangen van zowel huisartsen, medisch

specialisten en andere verwijzers, over de dienstverlening van Diagnovum in relatie tot toekomstige ontwikkelingen.

Ook is de samenwerking met ZorgSaam en Adrz geëvalueerd en zijn, in relatie tot de doelen van het Diagnovum consortium, de contracten langdurig verlengd. Hiervoor blijft 'Betrouwbare diagnostiek in de buurt – van Tilburg tot en met Terneuzen'- gegarandeerd. Tevens is dit in lijn met het regievoerderschap voor de eerstelijnsdiagnostiek vanuit VGZ: Diagnovum als enige gecontracteerde partij voor lab diagnostiek in de regio's Midden- en West-Brabant en Zeeland.

2. Zinnige en zuinige zorg



Wij zien diagnostiek als onderdeel van een zorgpad/ -keten, dit vanuit de invalshoek 'de patiënt centraal'. Daardoor leveren we een bijdrage aan de regionale /transmurale afspraken rondom hartfalen, fractuurpreventie en de bewaking (op maat) van de behandelprotocollen van chronische patiënten. Voor dit laatste kan de huisarts gebruik maken van ons oproepsysteem Cadans.

3. Ontzorgen



We ontzorgen huisartsen met een breed pakket aan ondersteunende diensten. In de regio ETZ werken we geheel digitaal. Het order proces (van aanvraag tot uitslag) is gedigitaliseerd waardoor papieren afnameformulieren niet meer nodig zijn. Dit is plezierig voor de huisartsenpraktijk en patiënt. Een patiënt hoeft bij een bloedafname thuis of op de prikpost alleen zijn legitimatiebewijs te laten zien aan de medewerker bloedafname. In 2022 zal het digitale orderproces verder worden uitgebreid naar de andere regio's.

4. Preventie van zorg



Door verdere analyse van data kunnen we trends zien welke een voorspellende waarde geven en waardoor het mogelijk is bij te dragen aan preventie van zorg door tijdig in het gezondheidsproces bij te sturen vanuit de cliënt zelf. Diagnovum heeft een subsidie toegekend gekregen vanuit zorgverzekeraars CZ en VGZ voor het project 'Reflecterend Testen'. Doelstelling van het project is om ten behoeve van de eerste lijn op zinnige wijze zuinige en doelmatige diagnostiek te leveren. Hierbij wordt een sleutelrol toegekend aan de klinisch chemicus die de laboratoriaaanvragen van de eerstelijns aanvragers filtert, analyseert, zo mogelijk limiteert en waar nodig uitbreidt om tot een werkbare diagnose te komen. Hiertoe worden de laboratoriumuitslagen van een interpretatie voorzien om de huisarts inzicht te geven in de verdere diagnosestelling. Het project is van start gegaan en in de Stuurgroep participeren huisartsen uit de regio's, Zorgbelang, klinisch chemici, Diagnovum en ict-medewerkers.



5. Versterken eigenaarschap in een dynamische omgeving

De diagnostiek markt/omgeving is volop in beweging. Zorgverzekeraars vernieuwen het inkoopbeleid, er zijn nieuwe toetreders op de markt (mede door Covid-19). Ook valt door Covid-19 minder goed eigen sturing te geven aan je bedrijfsvoering. Dit zorgt ervoor dat je als organisatie, maar ook als medewerkers flexibel dient te zijn en proactief te bewegen in het werkveld. Ons DNA (AANDacht, kwaliteit en vertrouwen) biedt een goede basis, maar daarnaast zijn we ons er bewust van dat het versterken van eigenaarschap bij onze medewerkers ons gaat helpen bij al deze uitdagingen. Het is mooi dat er vanuit de organisatie en ook de ondernemingsraad goede ideeën naar voren kwamen om dit concreet te maken, denk aan het initiëren van het 'beste idee van Diagnovum', het aangaan van 'sprint' sessies, bewerkstellingen thuiswerkbeleid voor de ondersteunende diensten en het organiseren van een workshop omgaan met 'digitale hulpmiddelen'.



2.4 Organisatiestructuur

Diagnovum is een stichting. Conform de statuten zijn een directie/bestuur en een Raad van Toezicht ingesteld. De directie/bestuur draagt de verantwoordelijkheid voor de algemene gang van zaken binnen Diagnovum: realisatie van de doelstellingen, de strategie en de daaruit voortvloeiende resultaten. De Raad van Toezicht houdt toezicht op het functioneren van de stichting.

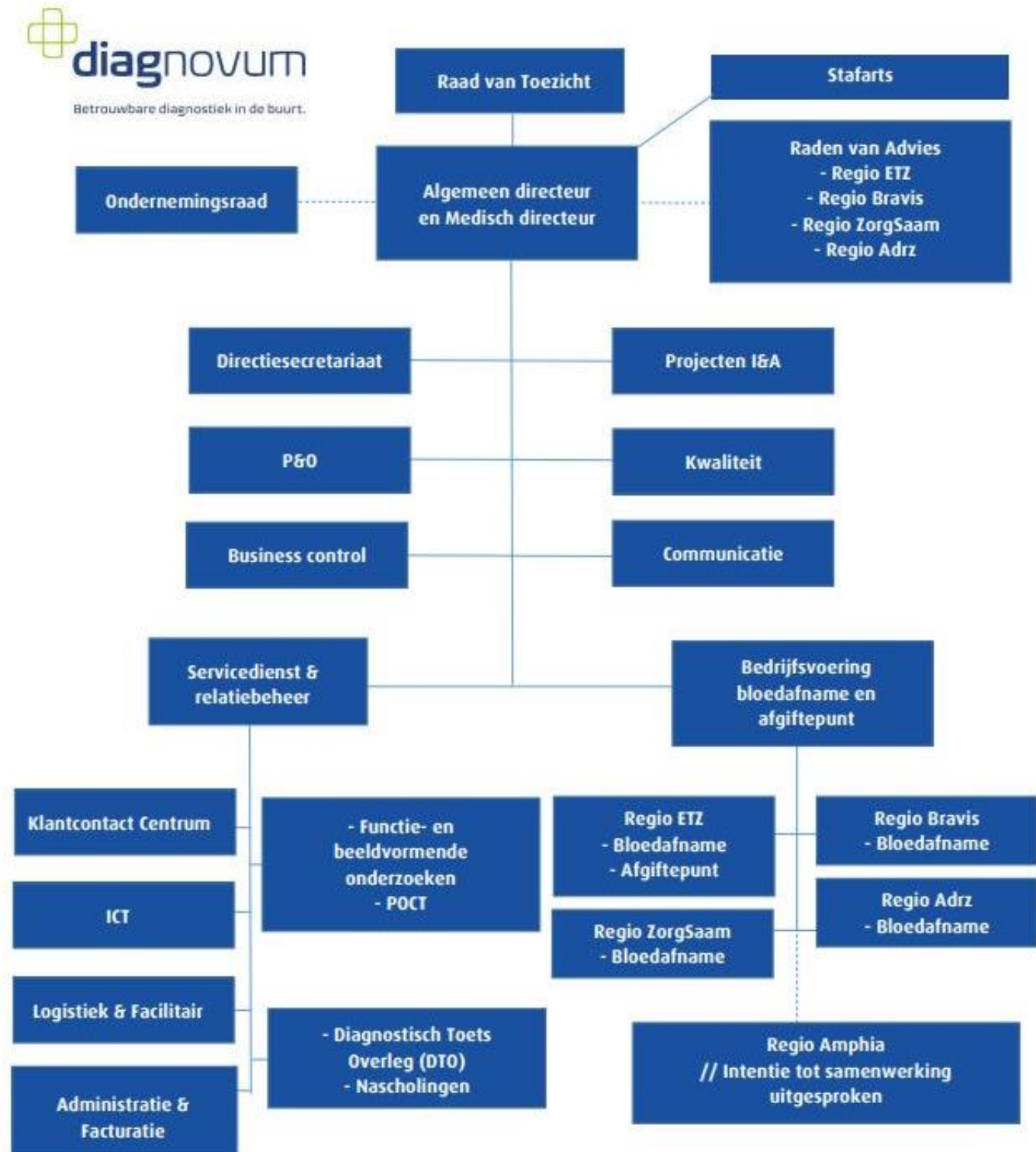
Diagnovum streeft naar een maximaal wendbare en slagvaardige organisatie, die de klant centraal stelt. Door de toenemende marktwerking en concurrentie en een andere financieringsstructuur, moet Diagnovum snel kunnen inspelen op ontwikkelingen in de omgeving. Er wordt hierbij steeds meer een beroep gedaan op het ondernemerschap en innovatief vermogen van de medewerkers en het management.

Randvoorwaarden om wendbaarder en slagvaardiger te kunnen zijn:

- ⊞ Kwaliteit van de zorg;
- ⊞ Logistiek en processen;
- ⊞ Financieel besef;
- ⊞ Betrokkenheid en motivatie van medewerkers.

Diagnovum heeft een passende organisatiestructuur met bijbehorende functiebeschrijvingen (zie volgende pagina).

Organogram Diagnovum



2.5 Kernactiviteiten, kerngegevens

2.5.1 Kernactiviteiten

Diagnovum is een eerstelijns diagnostisch centrum. Diagnovum heeft de volgende producten & diensten in haar portefeuille:

- ⊞ Bloedafname;
- ⊞ Logistiek;
- ⊞ Klantcontact Centrum (KCC; 1 loket voor patiënten en zorgverleners);
- ⊞ Laboratorium onderzoek; klinische chemie, microbiologie en klinische pathologie;
- ⊞ Functieonderzoek;
 - ⊞ CVR;
 - ⊞ Fundusonderzoeken
- ⊞ Radiologie;
 - ⊞ Echo algemeen;
 - ⊞ DEXA
- ⊞ Bruikleen Point of Care apparaten
- ⊞ DTO en andere nascholingen;
- ⊞ Oproepsysteem voor de CVRM en/of Diabetes patiënten of anderszins;
- ⊞ Stikstof en zuurstof faciliteiten.



Hieronder vindt u in iconen een overzicht van onze producten & diensten:



**Bestelling plaatsen/
webshop**



**Diagnostisch Toets
Overleg (DTO)**
En andere nascholingen



KCC



**Point of care
Apparatuur**



**In de buurt/
betrouwbare
diagnostiek**



Digitalisering



Logistiek



**Stikstof- en
zuurstofservice**



**Bloedafname &
klinische chemie**



Echografie



Microbiologie



Verbinden



**Cardiovasculair
risico onderzoek**



Fundusfotografie



Ontzorgen



Vergaderfaciliteiten
In ons Ontmoetingscentrum op
Ringbaan Zuid 42,
5022 PN te Tilburg



**Dexa-scan &
andere echo's**



Gastroscopie



**Pathologisch
onderzoek**



**Diagnostiek
algemeen**

2.5.2 Werkgebied en locaties

Diagnovum is statutair gevestigd in Tilburg. De hoofdlocatie is Ringbaan Zuid 42. Het werkgebied is regio Midden-Brabant, West-Brabant en heel Zeeland.

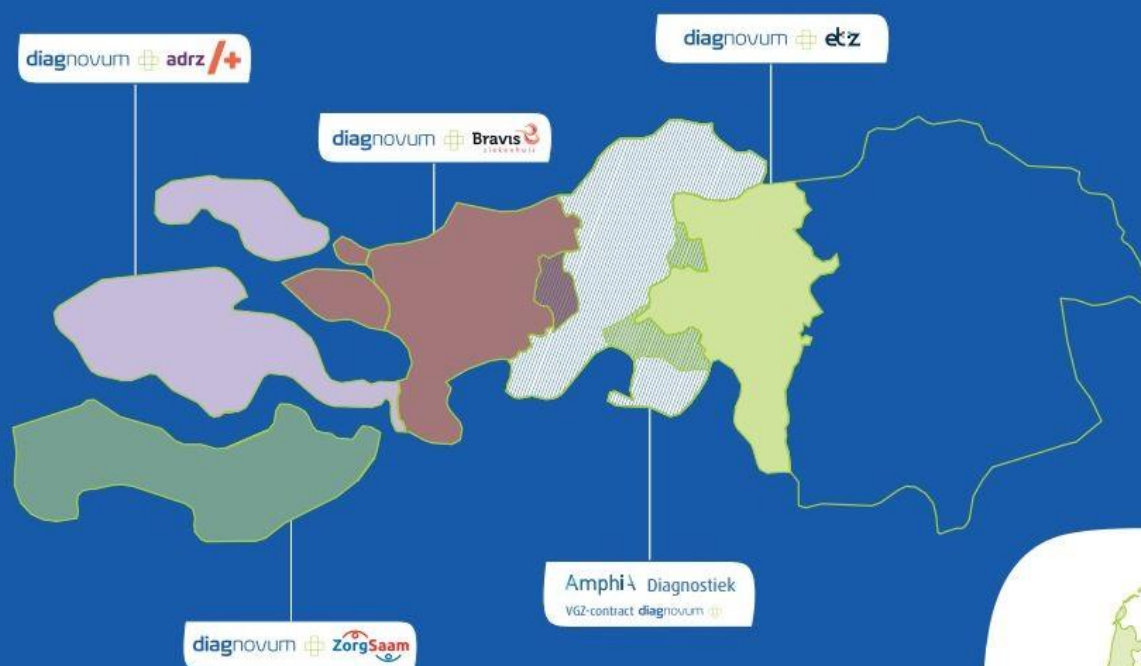
- ⊞ Bloedafnameposten in Midden-Brabant hebben wij op een zeventigtal locaties in Tilburg en het buitengebied, van Drunen tot Alphen en van Dongen tot Reusel. Diagnovum regio Tilburg heeft twee afgiftepunten en een verzamelpunt:
 - ⊞ Koetshuis in Waalwijk;
 - ⊞ ETZ in Tilburg;
 - ⊞ Padua in Tilburg (verzamelpunt).
- ⊞ Bloedafnameposten in West-Brabant zijn te vinden op tweeëndertig locaties in Roosendaal, Bergen op Zoom en omgeving;
- ⊞ In Zeeland hebben we een dertigtal locaties in Zeeuws-Vlaanderen en circa vijfenveertig in Walcheren, Schouwen-Duiveland en Noord- en Zuid-Beveland.

Een overzicht van alle geopende locaties vindt u op onze website: www.diagnovum.nl/locaties

Het Klantcontact Centrum (KCC) is gevestigd in het ETZ in Tilburg.



Regiokaart Diagnovum



2.5.3 Kerngegevens capaciteit, productie en personeel

In onderstaande tabel is een aantal kerngegevens van Diagnovum opgenomen.

Kerngegevens	Aantal ultimo 2020	Aantal ultimo 2021
Capaciteit		
Prikposten	150	175
Personeel		
Aantal personeelsleden in loondienst op 31 december	159	175
Aantal FTE in loondienst op 31 december	68,52	76,62
Aantal gedetacheerden op 31 december		26
Aantal FTE gedetacheerden op 31 december		11,38
Totaal personeel / FTE op 31 december		201 / 88,00
Productiegegevens		
Totaal orders lab 1 ^e lijn incl. POCT	419.798	507.773
Totaal orders bloedafname 2 ^e lijn / extern	65.423	92.659
Totaal orders trombose	122.008	153.799
Totaal radiologie	64.514	73.867
Totaal pathologie	11.291	13.199

2.5.4 Belanghebbenden

De primaire belanghebbenden van Diagnovum zijn patiënten, aanvragers van diagnostiek en medewerkers van Diagnovum. Dit wordt bepaald door het intrinsieke bestaansrecht van Diagnovum: het leveren van diagnostische zorg. In de strategie en het beleid van Diagnovum staan deze doelgroepen centraal. We hebben een nauw samenwerkingsverband met het ETZ, het Bravis ziekenhuis, ZorgSaam ziekenhuis en Adrz ziekenhuis. We verzorgen de bloedafname voor huisartsen, verloskundigen, instellingen, de 2^e lijn en de trombosedienst.



3. Directie-Bestuur, toezicht en bedrijfsvoering

3.1 Directie-Bestuur

De directie is verantwoordelijk voor de realisatie van de strategie, beleid, doelstellingen en resultaatontwikkeling van Diagnovum. De leden zijn verantwoordelijk voor hun eigen portefeuille.

De directie van Diagnovum bestond vanaf 1 augustus 2020 uit:

- Drs. S.E.P.A. van Amelsfoort (algemeen directeur/bestuurder);
- Dr. P.J.M. Kil (medisch directeur).

Per eind 2021 heeft de heer P. Kil zijn functie als medisch directeur neergelegd. Hij blijft tot nader order werkzaam in de functie van stafarts. In 2022 zal bezien worden of de ontstane vacature medisch directeur invulling behoeft.

Eind 2021 heeft mevrouw van Amelsfoort aangekondigd per 1 maart 2022 Diagnovum te verlaten in verband met een aanvaarding van een functie elders. De Raad van Toezicht heeft de wervingsprocedure voor een nieuwe directeur opgestart. In de vacature in de periode tussen vertrek van de algemeen directeur en start van de nieuwe algemeen directeur is voorzien door een interim-directeur.

3.1.1 Vergaderingen

De directie vergadert wekelijks. Dit overleg heeft een beleidsvoorbereidend en besluitvormend karakter. Tevens overlegt de directie 6x per jaar met de Raad van Toezicht, 4x per jaar met de ondernemingsraad en 4x per jaar (per regio) met de Raden van Advies. Daarnaast heeft de directie bestuurlijk overleg met de besturen van de ziekenhuizen in de regio, de besturen van de zorggroepen en andere relevante stakeholders in de regio.

Besproken onderwerpen in het directie-overleg in 2021 zijn onder andere:

- ⊞ Nascholingen huisartsen;
- ⊞ Scholing doktersassistenten;
- ⊞ Communicatiemiddelen;
- ⊞ Strategie;
- ⊞ Samendraads;
- ⊞ Initiatieven voor zinnige en zuinige zorg;
- ⊞ DTO onderwerpen;
- ⊞ Voorbereiding overleg RvA en RvT;
- ⊞ Voorbereiding bestuurlijk overleg;
- ⊞ Regionale samenwerkingen;
- ⊞ Contracten met zorgverzekeraars.

3.2 Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht ziet toe op onze organisatie en bestaat uit 5 leden. Ieder lid heeft specifieke kennis op het gebied van bestuur, zorginhoud, kwaliteit en veiligheid, financiën, HRM. Daarmee beschikt de Raad van Toezicht over een brede inhoudelijke kennis.

Specifieke taken van de Raad van Toezicht zijn:

- ⊕ Goedkeuren van het meerjarenbeleid;
- ⊕ Goedkeuren van de begroting en de jaarrekening;
- ⊕ Benoeming en bezoldiging van de directie;
- ⊕ Toezicht houden op het functioneren van de directie;
- ⊕ Naleving van de uitgangspunten van corporate governance.

In 2021 is de aanzet gedaan om te starten met de auditcommissie financiën en de commissie kwaliteit en veiligheid. Dit zal in 2022 verder vorm krijgen.

De samenstelling van de Raad van Toezicht was op 31 december 2021 als volgt:

- ⊕ Drs. Y.J.M. Koppelman (voorzitter Raad van Bestuur Oogziekenhuis), voorzitter;
- ⊕ Dr. L.M. Harms (gepensioneerd huisarts/medisch directeur);
- ⊕ Drs. R.J. Slaghuis MHA (Sectormanager Behandeling en Expertise a.i.);
- ⊕ Mw. E.A. van Dijk (ziekenhuisapotheker VieCuri Medisch Centrum) – gestart per 1 maart 2021;
- ⊕ vacature

In 2021 zijn de volgende leden gestopt :

- ⊕ A.J.H. Smits RA (senior manager internal audit Achmea); afgetreden 26 mei 2021 ;
- ⊕ R. te Poele-Akkermans MSc (sectormanager Department of Clinical Genetics Erasmus MC); afgetreden 1 november 2021.

3.2.1 Vergaderingen

De Raad van Toezicht vergaderde in 2021 zes keer conform de jaarplanning. In de vergaderingen van de Raad van Toezicht kwamen o.a. als onderwerpen aan de orde: de toekomst van Diagnovum, regionale samenwerking, AVG, strategie, en evaluatie directie en Raad van Toezicht.

De Raad van Toezicht nam in 2021 onderstaande besluiten :

- ⊕ Aftreden medisch directeur per 1 januari 2022;
- ⊕ Benoeming nieuw lid RvT (1x);
- ⊕ Klasse indeling WNT + bezoldiging;
- ⊕ Werving nieuw lid RvT (2x);
- ⊕ Accountantstraject – aanstellen nieuwe accountant;
- ⊕ Herbenoeming lid;
- ⊕ Wijziging portefeuilleverdeling;
- ⊕ Procedure werving nieuwe algemeen directeur-bestuurder.

Voorts zijn onder meer onderstaande documenten goedgekeurd:

- ⊞ Jaarrekening 2020;
- ⊞ Maatschappelijk verslag 2020 ;
- ⊞ Begroting 2021;
- ⊞ Herijking van de Visie op toezicht.

3.3 Medezeggenschap

Ondernemingsraad

Het was een intensief jaar voor de medewerkers van Diagnovum door Covid-19. Dit is door de ondernemingsraad (OR) niet onopgemerkt gebleven en zij waardeert de grote inzet van de medewerkers bij Diagnovum. De OR heeft vier vergaderingen gehad met eigen leden en vier keer een vergadering met aanwezigheid van de algemeen directeur Sandra van Amelsfoort.

De volgende onderwerpen zijn in 2021 aan de orde geweest en besproken:

- ⊞ **Adviesaanvragen in 2021:**
 - Vrij vragen vakantie beleid bloedafname;
 - Toevoegen stafarts aan functiehuis.
- ⊞ **Instemmingsaanvragen in 2021:**
 - Werkvermogensmonitor onderzoek 2021;
 - Thuiswerkbeleid.
- ⊞ **Overige activiteiten 2021:**
 - Vertrouwenspersoon bekend gemaakt;
 - Happiness project;
 - OR verkiezingen;
 - Zorgbonus;
 - Werkgeversmonitor;
 - Aanpassing calamiteitenplan;
 - Bravis zorgpunten;
 - Koffiehoekje;
 - Presentje OR;
 - Kilometer vergoeding.
- ⊞ **Training 2021:** Wegens corona niet mogelijk geweest.

3.4 Bedrijfsvoering

3.4.1 Planning & Control/ Kwaliteit en Veiligheid

Om de organisatie te sturen en te zorgen dat de beleidsprioriteiten gerealiseerd worden, hanteert Diagnovum een beleids- en budgetcyclus. Centraal in deze cyclus staan de begroting en jaarplan, rapportages en jaarrekening/ jaarverslag.

Daarnaast hebben we ons VeiligheidsManagementSysteem (VMS; zie ook 4.3.5.) en de voortgang/borging bewaken we in de diverse gremia (werkgroep kwaliteit en veiligheid, directie en RvT).

3.5 Adviesorganen

3.5.1 Raad van Advies

De samenstelling van de Raad van Advies regio Adrz op 31 december was als volgt :

- ⊕ Drs. L. de Bruijkere (patholoog Pathan);
- ⊕ Drs. A. Loot (Klinisch chemicus Adrz);
- ⊕ Drs. M. Hamelink (huisarts);
- ⊕ Drs. S. van Hoek (huisarts).
- ⊕ Drs. A. van Slobbe (huisarts);
- ⊕ Drs. B. Wintermans (arts-Microbioloog Adrz);

De eerste vergadering van de Raad van Advies regio Adrz was op 27 september 2021.

De samenstelling van de Raad van Advies regio Bravis op 31 december was als volgt :

- ⊕ drs. A.H.B. Bakkerus (huisarts);
- ⊕ dr. B. Diederer (microbioloog Microvida);
- ⊕ drs. J.C. Birkhoff (huisarts).
- ⊕ drs. B. Bliet (patholoog Pathos);
- ⊕ drs. C. Buijsen (huisarts);
- ⊕ drs. S. Hottentot (huisarts);
- ⊕ drs. R. Triepels (Klinisch chemicus Accureon);

In 2021 zijn de volgende leden van de Raad van Advies regio Bravis gestopt :

- ⊕ drs. J. Dingelstad (Huisarts); gestopt in november 2021.

De samenstelling van de Raad van Advies regio ETZ op 31 december 2021 was als volgt:

- ⊕ Dhr. M. Elisen (lab manager en klinisch chemicus ETZ);
- ⊕ Dr. S. Graafsma (gepensioneerd internist);
- ⊕ Drs. R. van de Kerkhof (huisarts);
- ⊕ Drs. G. Michelbrink (huisarts);
- ⊕ Drs. J.E. Rodenburg (huisarts).
- ⊕ Drs. M. Schrijer (verloskundige);

- ⊕ Drs. J. Stavast (patholoog ETZ);
- ⊕ Drs. W. Stenvers (huisarts);
- ⊕ Dhr. J. Stohr (medisch microbioloog ETZ); gestart per 25 mei 2021;
- ⊕ Drs. F. van Tilborg (radioloog ETZ);

In 2021 zijn de volgende leden van de Raad van Advies regio ETZ gestopt :

- ⊕ Dr. A. Buiting (medisch microbioloog ETZ); gestopt per 24 mei 2021;
- ⊕ Drs. K. van Erve (manager zelfstandige teams De Wever Thuis Mobiel Zorgteam & Hospice De Sporen); gestopt per 1 mei 2021.

De samenstelling van de Raad van Advies regio ZorgSaam op 31 december 2021 was als volgt:

- ⊕ drs. D.L.F. De Backer (huisarts);
- ⊕ drs. R.G. Bentvelsen (arts-microbioloog Microvida)
- ⊕ drs. P.A.M. de Bruijkere (huisarts);
- ⊕ L.A. Goedegebure, MSc (manager bedrijfsbureau Pathan);
- ⊕ dr. H.J.L.M. Ulenkate (klinisch chemicus Accureon);
- ⊕ drs. A. de Visser (huisarts)

Doelstelling

Gevraagd en ongevraagd advies geven over producten en diensten van/voor Diagnovum en haar klanten.

Werkwijze

De frequentie van de vergaderingen is éénmaal per kwartaal, onder leiding van de medisch directeur van Diagnovum. De werkzaamheden van de medisch directeur worden in 2022 overgenomen door algemeen directeur.

4. Beleid, inspanningen en prestaties

4.1 Meerjarenbeleid

Thema's voor 2021 waren:

Betrouwbare diagnostiek in de buurt

- ⊞ Samenwerking in de regio's verder vormgeven (ETZ, Bravis, ZorgSaam, Adrz, Amphia);
- ⊞ Innovatieve ontwikkelingen;
- ⊞ Afspraak=afpraak.

Zinnige en zuinige zorg

- ⊞ Diagnostiek als onderdeel van een zorgpad/-substitutie c.q. zorgketen/-netwerk;
- ⊞ Effectieve en efficiënte bedrijfsvoering (sub)regionaal/planmatig werken.

Ontzorgen 1^e lijn

- ⊞ Organiseren DTO;
- ⊞ Nascholing/informatie avonden;
- ⊞ Digitalisering (Lab Online, POCT);
- ⊞ Nieuwe producten en diensten (Cadans, ontzorgen van de huisarts in zijn praktijkvoering);

Duiden van data

- ⊞ Van uitslag naar een antwoord.

Eigenaarschap

- ⊞ Elementen van kwaliteit;
- ⊞ Duurzame inzetbaarheid/vitaliteit;
- ⊞ Leren en verbeteren.

Voor 2022 ligt de focus op het doorgaan op de ingeslagen weg en een verhoging van het marktaandeel in de eerstelijns productie in de regio's ADRZ, Bravis en ZorgSaam en een minimaal gelijkblijvend marktaandeel in de regio ETZ. Het tweede speerpunt is een nóg efficiëntere en effectievere bedrijfsvoering.

4.2 Processen

In 2021 hebben we ervoor gekozen om alle medewerkers die op detachingsbasis vanuit ADRZ en ZorgSaam aan Diagnovum verbonden waren het aanbod te doen om eerder over te stappen naar Diagnovum. Inmiddels heeft het merendeel van de gedetacheerde collega's hier positief op gereageerd.

Ook in 2021 heeft de Covid-19 pandemie nog een grote invloed gehad op het operationele proces. Toch hebben we halverwege 2021 ervoor gekozen om het stempel “crisis” weg te halen. De omgang van maatregelen in het operationele proces voortvloeiend uit landelijk Covid-19 beleid werden meer regel dan uitzondering. In ons proces is de omgang met verschillende maatregelen en de flexibiliteit die dit nodig heeft in de operatie verankert. Eind 2020 zijn het merendeel van de priklocaties die omwille van Covid-19 gesloten waren heropend.

In 2021 heeft binnen Diagnovum een verdere herijking op de priklocaties plaats gevonden. Met de wetenschap die opgedaan is tijdens de pandemie zijn bepaalde priklocaties definitief gesloten of definitief verplaatst naar een andere locatie. Daarnaast heeft Diagnovum haar netwerk van priklocaties binnen alle regio’s verder uitgebreid waaronder de Bravispunten in de regio Bravis.

Diagnovum breed zijn de volgende zaken geïntroduceerd, aangepast en/of geoptimaliseerd:

- ⊞ Opstellen van nieuwe scenario’s om sneller en effectiever in te springen op veranderingen;
- ⊞ Onderlinge taakverdeling tussen rollen geoptimaliseerd;
- ⊞ Opleidingen geherstructureerd inclusief proces voor andere competenties;
- ⊞ Project Duurzame Inzetbaarheid afgerond en acties verankerd in operatie;
- ⊞ Planning functie-onderzoeken bij roosteraars ondergebracht;
- ⊞ Overleg eigenaarschap geïntroduceerd;
- ⊞ Herijking van het functiehuis;
- ⊞ Formats ontwikkeld rondom eigenaarschap;
- ⊞ “De week van” geïntroduceerd;
- ⊞ Het beste idee van Diagnovum geïntroduceerd;
- ⊞ Communicatieve vaardigheidstrainingen (intern) opgezet en gegeven;
- ⊞ Aanvragen geclusterd per postcodegebied in voorkeursdagen voor thuisafname;
- ⊞ Nieuwe versie van Careware geïmplementeerd;
- ⊞ Sprints afgerond met als onderwerpen:
 - Verhouding thuisafname versus prikposten;
 - KCC;
 - Relatiebeheer;
 - LMMI & transport.
- ⊞ Gestart met regio-overstijgende klankbordgroep Cadans;

Daarnaast zijn er per regio nog specifieke zaken veranderd.

Regio Adrz: Optimaliseren van routes. Hierdoor o.a. meer grip gekregen op doorlooptijden.

Regio Bravis: Introductie van de Bravispunten en Introductie van de Trodex-app voor trombosedienst;

Regio ZorgSaam: Optimaliseren van routes.

Voor 2022 staan nog een aantal zaken op de planning die aanpassing vereisen. Namelijk het verder optimaliseren van de routes, het nog beter in balans brengen van de productmix, het implementeren van digitaal orderproces in de andere regio’s, het vergroten van marktaandeel en het aanpassen van het portfolio van Diagnovum.

Kwaliteit medewerkers bloedafname verhogen**Meetresultaat**

Niet gelukte prikken	2018	2019	2020	2021
Aantal	437	548	632	877
% van totaal aantal orders	0,22	0,24	0,31	0,20

Uit de analyse van kwaliteit gedaan in 2020 kwam naar voren dat het inwerktraject van nieuwe medewerkers herijkt diende te worden. In 2021 hebben we hier vorm aangegeven. Naast de basisopleiding (vaak 6 weken) is er per competentie een proces opgesteld hoe de competentie toegekend kan worden met als uitgangspunt dat 90% van de medewerkers beschikken over 90% van de competenties. Competenties die niet aan iedereen toegekend worden, zijn competenties die in minder mate gevraagd worden. Het eerste positieve effect is zichtbaar, waardoor er een bredere inzet mogelijk is van medewerkers bloedafname.

Wachttijden prikposten

Tijdens de Covid-19 pandemie zijn de wachttijden niet actief gemeten. Diagnovum heeft ervoor gekozen om ook in de toekomst niet actief wachttijden te meten.

Doorlooptijden bloedafname

Doorlooptijden bloedafname	2018	2019	2020	2021
Regio ETZ				
% bij afgiftepunt $\leq$ 2,5 uur	92	91	88	80
% gecentrifugeerd $\leq$ 4 uur (b)	99	97	98	94
% preanalyse KCHL $\leq$ 4 uur (a)	95	93	94	86
% preanalyse KCHL $\leq$ 6 uur	100	100	100	100
Regio Bravis				
% gecentrifugeerd $\leq$ 4 uur (b)		97	97	99
% preanalyse KCHL $\leq$ 4 uur (a)		92	90	95
% preanalyse KCHL $\leq$ 6 uur		99.8	99.8	100
Regio ZorgSaam				
% preanalyse KCHL $\leq$ 4 uur (a)			91	91
% preanalyse KCHL $\leq$ 6 uur			100	100
Regio Adrz				
% preanalyse KCHL $\leq$ 4 uur (a)			93	86
% preanalyse KCHL $\leq$ 6 uur			100	100

- (a)** Om de kwaliteit van het materiaal te waarborgen hebben we ons als doel gesteld dat 90% van het afgenomen materiaal binnen 4 uur op het laboratorium is aangeboden.
- (b)** Tevens hebben we ons als doel gesteld dat 98% van het afgenomen materiaal $\leq$ 4 uur gecentrifugeerd is.

Regio ETZ: De resultaten van a en b zijn lager in 2021 en liggen niet binnen de norm. Dit had vooral te maken met ziekteverzuim en de afwezigheid in verband met verplichte quarantaine

Regio Bravis: 95% van het materiaal is binnen 4 uur op het laboratorium, we scoren hierbij 5% hoger dan in 2021. De doorlooptijd van het centrifugeren is t.o.v. 2021 ook 2% beter.

Regio ZorgSaam: m.i.v. Q3/2020 gestart met het meten van doorlooptijden. Doorlooptijd in 2021 is gelijk aan 2020.

Regio Adrz: M.i.v. Q4/2020 gestart met het meten van doorlooptijden. De doorlooptijd binnen 4 uur is lager dan in 2020. We zien vooral een negatief effect op het moment dat de personele bezetting te wensen over laat, hetgeen in 2021 vanwege de pandemie regelmatig van toepassing was. Daarnaast heeft de afgifte op een sub-afgiftepunt voornamelijk een negatieve invloed op de doorlooptijd. Het interne transport maakt hier een onderdeel van uit, waarbij wij al in gesprek zijn om dit transport beter te laten verlopen.

Terugrapportage naar aanvrager

	2018	2019	2020				2021			
	ETZ	ETZ	ETZ	Bravis	ZS	Adrz	ETZ	Bravis	ZS	Adrz
>90% aanvragen klinische chemie voor 15 uur aangeleverd, voor 17 uur verwerkt	91%	95%	94%	96%	98%	x	94%	97%	97%	x
Microbiologie uitslagen 24 uur na autorisatie verwerkt	100%	100%	100%	100%	x	x	100%	100%	x	x

Uit de meetresultaten van de klinische chemie blijkt dat we voor de regio ETZ, Bravis en ZorgSaam kunnen garanderen dat > 90% van de uitslagen volgens afspraak bij de aanvrager is.

Temperatuurmeting vervoerskoffers

De omgevingstemperatuur van het monstermateriaal dient tussen 8-25°C te liggen.

temp 8-25°C	2018	2019	2020	2021
Regio ETZ				
KCHL	93%	98%	98%	99%
Microvida	97%	100%	96%	98%
Regio Bravis				
KCHLT		100%	99.7%	100%
Microvida		78%	99%	100%

temp 8-25°C	2020	2021
Regio ZorgSaam		
KCL	99%	100%
Microvida	99%	100%
Regio Adrz		
KCL	99%	100%
MMI	100%	100%

Regio ETZ: Het resultaat is dat gemiddeld 99% van het transport voldoet. Van de afwijkende 1% is het materiaal goed bevonden voor analyse.

Bij de regio's Bravis, ZorgSaam en Adrz voldoet gemiddeld meer dan 99% bij het transport aan de gestelde temperatuurnorm. Een mooi resultaat waarbij zichtbaar is dat we dit proces onder controle hebben.

Tevredenheidsonderzoek

Eén keer in de twee jaar voert Diagnovum, samen met de laboratoria van de verschillende regio's, een klanttevredenheidsonderzoek uit.

Klant tevredenheidsonderzoek bij huisartsen is uitgevoerd in Q3/2021. Totaal zijn er 49 respondenten: 26x ETZ, 12x Bravis; 7x ZorgSaam; 4x Adrz.

Het gewogen gemiddelde over alle ziekenhuizen komt uit op 89%.

Per ziekenhuis is de gemiddelde tevredenheid: ETZ **91%**; Bravis: **79%**; ZS: **91%**; Adrz: **100%**. Alleen Bravis haalt niet de norm van **80%**, dit is te wijten aan een lage score bij telefonische bereikbaarheid (slechts 67% tevreden). Het gewogen gemiddelde over alle ziekenhuizen over telefonische bereikbaarheid komt uit op **82%**, dit voldoet weer wel aan de norm van 80%. Telefonische bereikbaarheid wordt als KPI continu gevolgd.

Rondom telefonische bereikbaarheid heeft Diagnovum in 2021 extra focus gelegd op het proces bij het KCC. Met meerdere betrokkenen uit verschillende disciplines is een sprint gelopen bij het KCC met als doel het optimaliseren van het proces waardoor serviceniveau stijgt. Processen zijn inmiddels efficiënter ingeregeld waardoor de bereikbaarheid is gestegen.

Daarnaast wordt ook 1 keer per 2 jaar een patiënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Vanwege Covid is was dit onderzoek uitgesteld van 2020 naar 2021. Het **Patiënt** tevredenheidsonderzoek is uitgevoerd in Q2. Er waren 200 deelnemers. Het gemiddelde **rapportcijfer was 7,6**. Totaal waren er 41 opmerkingen geuit. Een aantal (re)acties op specifieke punten:

- ⊕ Er zijn aanpassingen op de website doorgevoerd waardoor er sprake is van een verbeterslag op dat gebied;
- ⊕ Waar mogelijk worden openingstijden aangepast c.q. nieuwe prikposten geopend, dit om goed aan te sluiten bij de vraag en behoefte vanuit patiënten;
- ⊕ Met de uitbreiding van de personele capaciteit op het Klant contact Center zal de telefonische bereikbaarheid verbeteren.

Logistiek proces

Diagnovum kent twee soorten transporten: het ophalen van materialen bij huisartsenpraktijken en instellingen (lichaamscellen, -weefsels en/of -vloeistoffen) voor de medische microbiologie en de klinische pathologie, en het transport voor de klinische chemie (voornamelijk bloed en/of urine). Beide transporten leveren de monsters af op de laboratoria in de verschillende regio's.

Voor beide transporten geldt dat deze regelmatig gemonitord worden. Wijzigingen in de route i.v.m. (vakantie)sluitingen worden direct doorgevoerd zodat er geen onnodige adressen worden aangedaan.

M.b.t. het eerste transport is in regio ETZ een samenwerking aangegaan met de Diamant-groep. Dit is een leerwerkbedrijf en draagt bij aan de participatie in werk van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Zo krijgen zij de kans om mee te doen in de maatschappij. Meedoen betekent serieus genomen worden. Circa 5 à 6 chauffeurs worden op dit dagelijkse transport ingezet op 2 routes en maken zo kennis met het transportwezen, wat een eventuele doorstroming naar de reguliere arbeidsmarkt makkelijker maakt. Daarbij bezoeken zij 75 huisartsenpraktijken dagelijks, daarnaast zijn er 26 praktijken en instellingen waar we op afroep materiaal ophalen.

In regio Bravis rijdt 2MC dagelijks twee aparte routes (in Bergen op Zoom en Roosendaal) en bezoekt daarbij 55 huisartsenpraktijken dagelijks, daarnaast zijn er 19 praktijken en instellingen waar we op afroep materiaal ophalen. Deze transporten worden afgeleverd op de laboratoria van het Bravis ziekenhuis waar de analyses uitgevoerd worden. 2MC haalt bij de verschillende prikposten in Roosendaal en omgeving het afgenomen materiaal op voor het klinisch chemisch laboratorium.

In de regio ZorgSaam bezoeken we 15 huisartsenpraktijken. In de regio Adrz bezoeken we circa 30 praktijken, daarnaast zijn er 85 praktijken en instellingen waar we op afroep materiaal ophalen. In beide regio's is 2MC verantwoordelijk voor het transport.

Leveranciers

Alle leveranciers hebben een jaarlijks gesprek met Diagnovum. Dit wordt vastgelegd d.m.v. een leveranciers beoordeling.



Prikposten

Diagnovum beschikt momenteel over meer dan 175 prikposten verdeeld over 4 regio's. De prikposten zijn geografisch verspreid door de gehele regio. We brengen hiermee diagnostiek dicht in de buurt van onze patiënten. Toegankelijkheid en bereikbaarheid zijn hierbij uitgangspunten.

Eind 2020 is het merendeel van de priklocaties die omwille van Covid-19 gesloten waren heropend. In 2021 heeft binnen Diagnovum een verdere herijking van de priklocaties plaats gevonden. Met de wetenschap die opgedaan is tijdens de pandemie zijn bepaalde priklocaties definitief gesloten of definitief verplaatst naar een andere locatie. Daarnaast heeft Diagnovum haar netwerk van priklocaties binnen alle regio's verder uitgebreid waaronder met Bravispunten in de regio Bravis.

Openingstijden van prikposten worden indien nodig aangepast op basis van drukte op een prikpost. Patiënten kunnen zonder afspraak op onze prikposten terecht.

Voor een overzicht van onze prikposten zie website: <https://diagnovum.nl/locaties>

Beeldvormend en functieonderzoek

Aantal onderzoeken uitgevoerd op locatie in regio ETZ

	2018	2019	2020	2021
CVR	161	189	207	231
ECHO algemeen	775	1061	953	1197
FUNDUS	76	168	100	174
KEURINGEN	164	237	73	nvt

Aantal onderzoeken uitgevoerd op locatie in regio Bravis in de Bravispunten

	2021
CVR	436
FUNDUS	125

In verband met de veiligheid en besmettingen door Covid-19 zijn de functieonderzoeken soms enige tijd niet uitgevoerd.



4.2.1 Medewerkers

Ook afgelopen jaar is het ons iedere keer weer gelukt om de continuïteit van zorg te kunnen borgen. Wel blijft het zoeken naar een goede balans rondom de belastbaarheid van onze medewerkers. Door de Covid-19 pandemie is ook in 2021 extra inzet gevraagd van onze medewerkers. Waar in de eerste Covid-19 golf veel zorg werd afgeschaald en hierdoor continuïteit geborgd kon blijven, is in 2021 de zorg grotendeels open gebleven.

In 2021 hebben we in bepaalde rollen meer flexibiliteit gebracht door over de regio's heen te kijken. Ontstane issues binnen een regio zien we niet als uitdagingen van die regio, maar als uitdagingen voor geheel Diagnovum. Vanuit verschillende kanten zijn collega's bijgesprongen om de dienstverlening van Diagnovum op het gewenste niveau te houden.

Daarnaast is in 2021 veel aandacht besteed aan de kernwaarde AANDacht. Er is een actieplan uitgevoerd rondom duurzame inzetbaarheid hetgeen ook nog doorloopt in 2022.

We hebben verschillende digitale bijeenkomsten georganiseerd waaronder 'Diagnovum in een nieuw jasje' in maart, waarbij collega's zijn meegenomen in de nieuwe visie, missie en huisstijl van Diagnovum. Tijdens het digitale Diagnovum Summer Event stond alles in het teken van verbinding met elkaar en is de winnaar van "het beste idee van Diagnovum 2021" bekend gemaakt. Gelukkig konden we elkaar in september ook weer fysiek zien bij de BBQ 's verdeeld in een BBQ voor regio Zeeland en een voor regio Brabant.

Ontwikkelingen rondom medewerkers in 2021

- ⊞ Digitale medewerkersbijeenkomsten georganiseerd om binding met Diagnovum te versterken;
- ⊞ BBQ's: regio Zeeland en regio Brabant;
- ⊞ Binnen regio Bravis is een eigen middagplanning geïntroduceerd;
- ⊞ Meer over regio's heen gewerkt;
- ⊞ Proces rondom regio-overstijgend werken ingezet.

Planning bij calamiteiten voor functie-onderzoeken is ook belegd bij roosteraars.

Vitaliteit en duurzame inzetbaarheid

Net als in 2020 was ook 2021 een bijzonder hectisch jaar. Steeds beter leerden we omgaan met een leven dat wordt beïnvloed door maatregelen, die ook continu aan verandering onderhevig waren. Waar in 2020 aan het begin van de pandemie de vraag rondom (eerstelijns) diagnostiek sterk daalde, was het beeld in 2021 volledig omgedraaid. Ondanks beperkende maatregelen bleef de zorg doorlopen en is de vraag rondom (eerstelijns) diagnostiek gestegen. In Q4 van 2021 zelfs tot een hoger niveau dan wij eerder dat jaar verwacht hadden.

De zorgvraag op hoog niveau en het open gaan van de maatschappij heeft directe weerslag gehad op de bezetting binnen Diagnovum. Naast een hoger ziekteverzuim zijn ook veel medewerkers niet in staat geweest om te werken door de quarantaineplicht.

Rondom duurzame inzetbaarheid zijn de volgende stappen gezet in 2021:

- ⊞ Thuiswerkbeleid opgesteld;
- ⊞ Uitrol ondersteuning huisartsen bij vaccinatie;
- ⊞ Afronding actieplan strategische personeelsinzet en duurzame inzetbaarheid met borging in 2022 en verder;
- ⊞ Diagnovum in een nieuw jasje met als een van de speerpunten de kernwaarde AANDacht, kwaliteit en vertrouwen;
- ⊞ Oprichting van de werkgroep: Duurzame inzetbaarheid in de operatie.

Controle audit

De controle audit is uitgevoerd in oktober en is succesvol verlopen. Er waren 8 bevindingen die tijdig en correct zijn afgehandeld. Hiermee is het kwaliteitssysteem nog verder verbeterd.

Verzuim

	2018	2019	2020	2021
Verzuimcijfer	5,3%	6,4%	5,4%	5,0%

In 2021 kwam het verzuimcijfer uit op 5,0% (2019: 5,4%). Dit verzuimcijfer komt voor 68% tot stand door langdurig zieken. Er is een verandering te zien in de mix tussen langdurig, middel en kort verzuim. In 2021 is 67% langdurig verzuim (2020: 81%), 15% is middellang (2020: 128%) en kortdurend 17,6% (2020: 7%). Daarnaast is het aantal medewerkers dat zich ziek heeft gemeld wat gestegen (56% in 2021, t.o.v. 44% in 2020).

Eind 2021 zijn er nog 7 medewerkers langdurig ziek, waarvan van 6 medewerkers volledig herstel in eigen functie wordt verwacht. De lijnen met de zieke medewerkers zijn kort, evenals met de bedrijfsarts die op het kantoor aan de Ringbaan Zuid spreekuur houdt.

4.2.2 Opleidingen medewerkers

Functie	Cursus	Vorm	Data
Medewerkers bloedafname	ELO module trombosedienst	E-learning	Doorlopend
Medewerkers bloedafname	ELO module venapunctie praktijk en theorie	E-learning ETZ / Bravis / Adrz / ZorgSaam	Doorlopend
Medewerkers bloedafname	ELO Basic Life Support theorie	E-learning	Doorlopend
Medewerkers bloedafname	BLS praktijk	In company	Q3
Medewerkers bloedafname	ELO module hielprik praktijk en theorie	E-learning ETZ / Bravis / Adrz	Doorlopend
Medewerkers bloedafname	CoaguChek	ETZ / Bravis	Doorlopend
Medewerkers bloedafname	Capillaire bloedafname	Bravis	Doorlopend

Medewerkers bloedafname	CRP	Bravis	Doorlopend
Nieuwe medewerkers functieonderzoek	ECG	Bravis / ETZ	Q1 + Q3
Vertrouwenspersoon	Training vertrouwenspersoon	Op locatie	Q4
Alle medewerkers	Informatieveiligheid zorg	E-learning	Q3
Communicatieadviseur	Event SocialToday	Op locatie	Q1
Diverse kantoorfuncties die LinkedIn zakelijk gebruiken	LinkedIn clinic	In company	Q2
Functieonderzoeken	ECG theorie en praktijk Holters theorie en praktijk Ambulante bloeddrukmeting theorie en praktijk Fundus theorie en praktijk	Alle CVR scholing op locatie Bravis Fundus op locatie ETZ en Diagnovum	Q1 Q2

4.2.3 Medewerkersbijeenkomsten

In 2021 heeft een aantal digitale medewerkersbijeenkomsten en fysieke bijeenkomsten plaats gevonden. Tijdens deze bijeenkomsten stonden de verbinding met elkaar, aandacht en kwaliteit centraal. In 2022 verwachten we een vervolg te kunnen geven aan fysieke bijeenkomsten waar we elkaar ook echt op kunnen zoeken.

4.2.4 Regionale medewerkersbijeenkomsten

De regionale medewerkersbijeenkomsten hebben in 2020 drie keer plaats gevonden. Omwille van de beperkingen zijn deze bijeenkomsten vooral op digitale wijze georganiseerd.

Onderwerpen die besproken zijn:

- ⊞ Hoe gaat het met iedereen;
- ⊞ Werken tijdens Covid-19;
- ⊞ Veel voorkomende VIM-meldingen;
- ⊞ Terugkoppeling uit de werkgeversmonitor.



4.3 Algemeen kwaliteitsbeleid

Ons kwaliteitssysteem is gebaseerd op de norm NEN-EN-ISO/IEC 17025. Deze norm specificeert algemene eisen voor bekwaamheid waaronder monsterneming.

Het gebruik van deze internationale norm sluit goed aan bij de laboratoria die volgens de NEN-EN-ISO 15189 werken. De opgestelde beleids- en uitvoeringscyclus ondersteunt de realisatie van de strategie, de beheersing van de organisatie en het voldoen aan wet- en regelgeving. Beleidskaders zoals plannen, rapportages en jaarverslaglegging zijn volledig geïmplementeerd.

4.3.1 Kwaliteit werkzaamheden

Bij Diagnovum heerst een verbetercultuur. Verbeterpunten worden door de medewerkers zelf aangedragen en komen tevens voort uit interne en externe audits, klachten en VIM-meldingen. Daarnaast maken de prestatie-indicatoren onderdeel uit van ons verbetermodel. Tevredenheidsonderzoeken worden tevens gebruikt om verbeteringen door te voeren.

4.3.2 Klachten en meldingen

Klachten, meldingen en calamiteiten worden als input gebruikt bij het vormgeven van actieplannen en zijn daarmee onderdeel van de beleidscyclus. Foutmeldingen vanuit de Klinisch Chemische Laboratoria met betrekking tot de preanalyse worden hierin meegenomen. De afwijkingen m.b.t. de foutieve aanvragen van de microbiologie en pathologie worden apart geregistreerd.

Klachten

In 2021 zijn 107 klachten gemeld die naar tevredenheid zijn opgelost. Meerdere klachten van patiënten gaan over het uitvoeren van de veiligheidsmaatregelen t.b.v. Covid-19.

Klachten	2018	2019	2020	2021
patiënt	18	26	36	74
aanvrager	3	13	14	30
laboratorium			3	3

Klachten	2018	2019	2020	2021
ETZ	21	26	45	63
Bravis	3	13	7	8
ZorgSaam			0	4
Adrz			1	6



Het aantal klachten is in 2021 gestegen ten opzichte van 2020. Dit geldt voor alle regio's waar Diagnovum werkzaam is. Het merendeel van de klachten over 2021 had te maken met de geldende maatregelen die van kracht waren omwille van de Covid-19 pandemie, gecombineerd met de wachttijd en wachtmogelijkheden. Bijvoorbeeld door de 1,5 meter afstand die gehouden moest worden, was de wachtruimte op veel prikposten beperkter. Dit zorgde voor een minder comfortabele manier van wachten en heeft op een aantal locaties ook een negatief effect gehad op de wachttijd.

Diagnovum heeft ervoor gekozen om, ook tijdens de pandemie, alle priklocaties op inloop open te houden. Dit om de toegankelijkheid te vergroten. Een aantal klanten van Diagnovum had gehoopt dat er op afspraak gewerkt zou gaan worden. In 2021 zijn vrijwel alle samenwerkende ziekenhuizen op de interne bloedafname overgegaan op prikken op afspraak. Hiermee komt Diagnovum samen met haar samenwerkingspartners zowel de patiënt die graag op afspraak wil komen als de klanten die gewoon binnen willen komen lopen tegemoet.

Meldingen

De meest voorkomende foutieve handelingen worden in een persoonlijk gesprek met de medewerker bloedafname besproken. Op deze manier willen we de werkwijze optimaliseren. Dit heeft voornamelijk betrekking op de klinische chemie en microbiologie.

Diagnovum: de meeste activiteiten van Diagnovum zitten in het pre-analytische gedeelte van het proces. Hieruit komen de meeste meldingen vanuit de medewerkers Diagnovum. De VIM – meldingen die door collega's gemaakt worden, komen rechtstreeks binnen bij de Manager Bedrijfsvoering, die vervolgtacties uitzet.

Klinisch chemische laboratoria: melden de foutieve bloedafnames bij Diagnovum. Meldingen worden zo snel mogelijk opgepakt door de opleider uit die regio. Daarnaast wordt er een trendanalyse gedaan op de meest voorkomende meldingen waarbij verbetermaatregelen worden ingezet.

Microbiologische laboratoria: deze meldingen hebben voornamelijk betrekking of de aanvraag voldoet aan de acceptatiecriteria. Mocht deze niet voldoen dan zal de aanvrager middels een brief hiervan op de hoogte gebracht worden.

Klinische pathologie: deze meldingen hebben voornamelijk betrekking of het materiaal voldoet aan het protocol. Mocht dit niet zo zijn dan wordt de aanvrager middels een brief hierop gewezen.

Aantal VIM- meldingen	2021							2018	2019	2020
	Q1	Q2	Q3	Q4	Totaal	Aantal Orders	Percentage	Percentage	Percentage	Percentage
Intern (van collega's)	59	51	33	28	171	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt
Extern										
KCHL	571	588	402	359	1.920	438.500	0,44	1,1	0,8	0,7
Microbiologie	268	473	439	335	1.515	44.176	3,4	5,1	3,1	2,3
Pathologie	113	138	90	119	460	9.107	5,05	10,4	9,9	6,45

De dalende trend die de afgelopen jaren zichtbaar was, heeft zich ook in 2021 voortgezet. Grondslag hiervoor is onder andere een aantal digitaliseringsslagen die gemaakt zijn. Zo zien wij bijvoorbeeld dat door de invoering van een volledig digitaal orderproces in de regio ETZ het aantal foutief

afgenomen buizen drastisch is verlaagd. Hetgeen ervoor gezorgd heeft dat er ook minder patiënten her-opgeroepen dienden te worden.

De meest voorkomende meldingen hebben vaak betrekking op onvolledige aanvragen en het ontbreken van essentiële informatie op de aanvraag en/of het materiaal. Voor 2022 staat ook in de andere regio's het introduceren van het digitaal orderproces centraal, waarmee het aantal van dit soort meldingen wordt verlaagd.

4.3.3 Audits

Jaarlijks voeren we interne audits uit. Interne auditoren, die daarvoor zijn opgeleid, bezoeken elk jaar de ondersteunende diensten en elke twee jaar de prikposten. Aan de hand van de NEN-EN-ISO/IEC 17025 norm wordt tijdens een interne audit bekeken of werkprocessen en werkafspraken zijn vastgelegd en of deze ook worden nageleefd. Elke audit wordt gerapporteerd en aan de betrokken medewerker wordt gevraagd de bevindingen op te lossen. Bevindingen waarbij een trend te zien is wordt structureel aangepakt door de leidinggevende.

Op de prikposten zijn, in verband met de veiligheid omtrent Covid -19, minder audits uitgevoerd. Vooral prikposten die niet de ruimte hadden om naast de cliënt en de medewerker van Diagnovum een auditor te huisvesten, zijn niet via de interne audit systematiek geaudit.

De geplande audits bij de ondersteunende diensten zijn beperkt uitgevoerd vanwege ziekte van de kwaliteitsfunctionaris. Voor 2022 is weer een nieuw auditplan opgesteld.

Accreditatie

Op 5 en 12 oktober 2021 is door de Raad voor Accreditatie een herbeoordelingsonderzoek uitgevoerd. Diagnovum is door de Raad voor Accreditatie sinds november 2016 ISO17025 geaccrediteerd onder registratienummer L617, dit voor de bloedafname en transport. Jaarlijks vindt er een (controle)beoordeling plaats. De laatste (controle)beoordeling heeft in oktober 2021 plaatsgevonden.

“Vastgesteld is dat de instelling een adequate vakinhoudelijke competentie heeft en dat de medewerkers goed geschoold zijn voor de uitvoering van het onderzoek. De personele capaciteit is in overeenstemming met het werkpakket. Het documentatiesysteem geeft een goede beschrijving van het managementsysteem. Het managementsysteem is operationeel en aantoonbaar gericht op verbeteringen.”

“Bij deze controlebeoordeling is vastgesteld dat het managementsysteem van de instelling, zoals dat is vastgelegd in het Managementhandboek en onderliggende procedures, voor zover kon worden vastgesteld tijdens deze beoordeling, voldoet aan de criteria van de NEN-EN-ISO/IEC 17025:2017. Geconstateerd is dat het systeem operationeel is en dat het wordt gedragen door het personeel. De geaccrediteerde verrichtingen worden naar behoren door bekwaam personeel uitgevoerd met gebruikmaking van geschikte middelen en faciliteiten.”

4.3.4 Documentbeheersysteem (DBS)

Vastgesteld is dat het documentbeheersysteem (DBS) functioneel is, maar geoptimaliseerd kan worden. Deze optimalisatie zal in 2022 worden doorgevoerd.

4.3.5 VeiligheidsManagementSysteem (VMS)

Aandachtsgebieden als patiëntveiligheid, veiligheid van medewerkers, technische veiligheid, fysieke beveiliging, informatiebeveiliging en risicobeheersing financiën worden hier besproken. De werkgroep bestaat uit een zestal medewerkers met ieder hun eigen expertise. Door samenwerking en afstemming wordt efficiëntie bewerkstelligd. Dit levert winst op voor de organisatie die niet met verschillende methodieken wordt geconfronteerd. Tweemaal per jaar komt de werkgroep bij elkaar waarbij alle activiteiten op het gebied van kwaliteit en veiligheid vanuit de verschillende pijlers geïnterpreteerd worden.

Risico's die in 2021 uitgewerkt zijn:

- ⊕ Overbelasting medewerker;
- ⊕ Nieuwe contracten zorgverzekeraars;
- ⊕ Onderlinge verrekeningen;
- ⊕ Productiedaling door marktontwikkeling;
- ⊕ Juiste productmix;
- ⊕ Lab online implementatie regio ETZ draagt zeer bij aan patiënt veiligheid (voorkomen van verwisselingen). Nu verder uitrollen naar andere regio's;
- ⊕ Alle acties uit de RIE zijn opgevolgd;
- ⊕ Per systeem (Prins/Glims/Careware/LabOnline) zijn alle elementen beschreven: - toegangsbeveiliging -fysieke beveiliging -beveiliging bedrijfsvoering - communicatiebeveiliging -leveranciers relatie -naleving ICT en Infra (zie format) applicaties zijn beschreven en autorisaties zijn vastgelegd.

Bescherming persoonsgegevens

Per 25 mei 2018 is er een wijziging in de wet met betrekking tot de bescherming van persoonsgegevens. Ook wel: algemene verordening gegevensbescherming (AVG/GDPR). Deze wet legt meer verantwoordelijkheid bij ons als organisatie om aan te tonen dat we als Diagnovum voldoen aan de privacyregels. En dat is uiteraard een goede zaak. Gegevens over iemands gezondheid zijn gevoelige persoonsgegevens. In de wet zijn regels opgenomen over de zorgvuldige omgang met deze gegevens. We hebben hier binnen Diagnovum middels beleid en borging van beleid invulling aan gegeven. Alles komt samen in de SG AVG, waarin naast directie en MT ook de Functionaris Gegevensbescherming deelneemt. Er zijn besluiten genomen over uitvoeren van DPIA, aanpak risico's, bewustzijn vergroten medewerkers via e-learning.

In 2021 is er sprake geweest van één incident. Tijdens evaluatie van de aanpak rondom dit incident is geconcludeerd dat Diagnovum en haar samenwerkingspartners op een adequate manier hebben gehandeld. Inmiddels zijn er verschillende corrigerende maatregelen getroffen om herhaling van dit incident te voorkomen.

4.4 Maatschappijresultaten

4.4.1 Scholing in de regio

Regio ETZ

Nascholing voor doktersassistenten 28 september (digitaal)

⊕ Labuitslagen

Regio Adrz

Nascholing voor doktersassistenten 18 oktober (digitaal)

⊕ Lean in de eerstelij

Informatieavond voor praktijkondersteuners 13 december (digitaal)

⊕ Cadans

Regio ZorgSaam

Nascholing voor doktersassistenten 14 oktober (digitaal)

⊕ Lean in de eerstelij

Alle nascholingen worden ook aangekondigd op onze website: <https://diagnovum.nl/voor-zorgverleners/nascholingsagenda>

4.4.2. DTO (Diagnostisch Toets Overleg)

Diagnovum faciliteert Diagnostisch Toets Overleg (DTO) door het opzetten van modules en het begeleiden van DTO's. Diagnovum heeft in 2020 tien vaste modules aangeboden, te weten anemie, vitamine D, leveraandoeningen, schildklier, SOA, urineweginfecties, radiologie mamma/schouder, radiologie buikorganen, TDM-toxicologie en vage buikklachten. Andere onderwerpen zijn in overleg ook mogelijk.

In 2021 heeft Diagnovum 24 DTO's (gedeeltelijk digitaal) begeleid.

Regio ETZ:

SOA	1
Radiologie mamma/schouder	2
Radiologie buik	1
Vitamine D	1
Schildklier	2
Lever-gal	1
Urineweginfecties	1
Vage buikklachten	2
TDM en toxicologie	5
Farmacogenetica	1
Anemie	2

Regio Bravis:

Nierfunctiestoornissen	1
Lever-gal	1

Regio Adrz:

SOA	1
Anemie	1

Regio ZorgSaam

Afwijkingen in de diff	1
------------------------	---

4.4.3 ZorgDomein

Wat betreft het totaal aantal orders ZD is er in 2021 een groei van 21,4% gerealiseerd ten opzichte van 2020. Dit was mede te danken aan de toevoeging van regio ZorgSaam en Adrz.

In cijfers:

Jaar	Totaal aantal orders ZD	Waarvan lab +POCT	Waarvan radiologie	Waarvan overig
2018	220.780	152.432	67.636	712
2019	255.924	180.261	72.321	3.342
2020	262.587	200.722	58.606	3.259
2021	318.744	247.291	68.365	3.088

In 2022 wil Diagnovum inzetten op volledige digitalisering van de keten: aanvraag, afnemen en rapportage. Dit betekent dat de medewerkers op locatie de beschikking hebben over alle aanvragen die digitaal geplaatst zijn. Een project met een forse impact op de werkzaamheden. We verwachten hierdoor een toename van het aantal digitale orders omdat de noodzaak voor het printen van een loopbriefje op termijn vervalt.

4.5 Financieel beleid

Vermogen en resultaat

Het boekjaar 2021 is afgesloten met een positief saldo van € 128.577. Het positieve resultaat wordt veroorzaakt door de vrijval van een voorziening met betrekking tot voorgaande jaren. We streven naar een resultaat/marge van 1-2%, dit om voldoende innovatiekracht te behouden en continuïteit te waarborgen.

Covid-19 heeft ons ook in 2021 geleerd dat externe oorzaken effect hebben op de bedrijfsvoering. Onverwachte zaken waar niet / nauwelijks op te sturen valt, temeer

daar marge nodig is om de dienstverlening/zorg te kunnen continueren. Een wijziging in productmix (meer thuisafnames en minder afnames op prikposten) heeft effect op zowel kosten (meer) als opbrengsten (minder).

In 2021 hebben de terugbetalingen plaatsgevonden van de continuïteitsbijdrage en zijn de bedragen ontvangen met betrekking tot de meerkostenregeling in het kader van Covid-19 en de effecten op de productie in 2020.

Ten opzichte van 2020 zijn de personeelskosten gestegen, met name door uitbreiding van personeel in het kader van de samenwerking met het ZorgSaam Ziekenhuis en Admiraal de Ruyter Ziekenhuis. Hieraan gerelateerd is er sprake van hogere kosten met betrekking tot de pensioenpremies en hogere kosten ten behoeve van de verzuimverzekering. Tevens heeft er een CAO-verhoging van 2% plaatsgevonden per 1 juni 2021 en een verhoging van de eindejaarsuitkering met 1%. Daarnaast is er sprake van een stijging in meeruren als gevolg van een wijziging in de productmix door Covid-19 (relatief meer thuisafnames).

5. Vooruitblik 2022

Algemeen

Per 1 mei 2022 start Michiel Baldal als nieuwe bestuurder van Diagnovum. Hij neemt het stokje over van Ton Ruikes die op interim basis de honneurs de maanden na het vertrek van Sandra van Amelsfoort heeft waargenomen.

Met de komst van Michiel start er een nieuwe fase binnen Diagnovum. Een fase waarin hetgeen de afgelopen jaren is opgebouwd uitgebouwd mag worden. Waarbij de patiëntreis het ontzorgen van de eerstelijns zorgverleners en de brug tussen de eerste en tweede lijn centraal blijven staan.

In 2022 zullen we ons richten op de verdere uitbreiding van onze prikposten, uitbreiding van de regio, uitbreiding van inzet POCT, maar daarnaast ons ook verder richten op de zinnige en zuinige zorg door de pilots Reflecterend Testen en het gebruik maken van beschikbare data.

Met alle zorgverzekeraars heeft Diagnovum contracten voor 2022 afgesloten, waarbij er sprake is van een meerjarencontract bij zorgverzekeraars Zilveren Kruis en Menzis (voor de jaren 2020 en 2021) en Zorg en Zekerheid (2021-2022). Met zorgverzekeraars Caresq, DSW, Eno, Menzis, ONVZ en Zorg en Zekerheid is er een overeenkomst zonder omzetplafond afgesloten.

Bij zorgverzekeraar VGZ is Diagnovum als regievoerder aangesteld voor de GHOR-regio's Midden- en West-Brabant en Zeeland. In 2021 is dit contract verlengd met een jaar met de intentie om in 2022 een langdurigere verlenging te bespreken. Inmiddels zijn de gesprekken over verlenging van de overeenkomst gaande.

Met alle zorgverzekeraars heeft Diagnovum contracten voor 2022 afgesloten, waarbij er sprake is van een meerjarencontract bij zorgverzekeraars CZ (voor KCHL en LMMI, looptijd 2022-2024), DSW (2021-2022), Eno (2022-2023) en Zorg en Zekerheid (2021-2022). Met diverse zorgverzekeraars is er een overeenkomst zonder omzetplafond afgesloten.

Per 1 januari 2022 zijn gedetacheerde medewerkers bloedafname regio Adrz en ZorgSaam in dienst getreden bij Diagnovum. Dit betekent dat er sneller informatie beschikbaar is over de inzet van uren. Indien nodig kan er sneller bijsturing plaatsvinden bijvoorbeeld qua routeplanning. De overeenkomsten met Adrz en ZorgSaam zijn langdurig verlengd.

Er zijn nieuwe inkoopafspraken 2022 met het Elisabeth-TweeSteden Ziekenhuis gemaakt. Daarnaast zijn er nieuwe verrekentarieven overeengekomen met het Bravis Ziekenhuis, ZorgSaam Ziekenhuis en Admiraal de Ruyter Ziekenhuis. Er zijn tevens raamovereenkomsten afgesloten met de zorggroepen uit de regio's ETZ en Bravis.

Delta's in de begroting 2022 t.o.v. de begroting 2021 worden met name veroorzaakt door een CAO stijging van 3% per 1 januari 2022 en noodzakelijke investeringen ten behoeve van digitalisering. Daarnaast is er sprake van tariefdruk door zorgverzekeraars. Door groei van gezonde/doelmatige productie (m.n. uitbreiding binnen het verzorgingsgebied) en effectieve en efficiënte bedrijfsvoering in de totale keten zullen deze delta's opgevangen moeten worden teneinde op een positief resultaat 2022 uit te kunnen komen. Daarbij uiteraard opgemerkt dat de zorg als zodanig stabiel is onder de huidige condities van de pandemie.

Specifiek Covid

In 2021 heeft Diagnovum nog steeds te maken gehad met de Covid-19 pandemie en de daarbij behorende maatregelen. Het beleid van Diagnovum is continu geweest om ons volledig te conformeren aan de maatregelen die door de overheid gesteld zijn. Hierbij ook kijkend naar de operationele invulling die onze samenwerkingspartners verwachtten. Dit heeft ervoor gezorgd dat de bezetting op personele vlak uitdagend is geweest. Ondanks een hoger verzuim, ook door quarantaineplicht, en een continuering van het zorgaanbod is het ons gelukt om onze dienstverlening op niveau te houden.

In 2022 blijft een betere verhouding in onze productmix een belangrijk onderwerp. De acties die we in 2021 hebben ingezet op dit vlak zullen ook in 2022 zijn uitwerking moeten hebben. In 2021 hebben we in ons proces geborgd hoe om te gaan met steeds wisselende maatregelen. We verwachten dat eventuele nieuwe pieken met betrekking tot de Covid-19 pandemie in 2022 hierdoor op te vangen zijn in ons reguliere proces.



Betrouwbare diagnostiek in de buurt.

Vragen na het lezen van dit maatschappelijk verslag?

U kunt uw vraag stellen aan ons secretariaat via onderstaande mail

Mailen kan naar: secretariaat@diagnovum.nl

