

JAAERVERSLAG 2020

DE ZORG
IS OOK
JULLIE
ZORG!



NU'91

VOOR DE MENSEN IN DE ZORG

DE BOND
NU'91
VOOR DE MENSEN IN DE ZORG

DE ZORG
VERDIEN
MEER DAN
APPLAUS

VOORAF

Dit jaarverslag is in alle opzichten anders dan anders: korter, bondiger en in de nieuwe huisstijl. Dat maakt het makkelijker om te delen met anderen en te laten zien wat NU'91 in het afgelopen jaar voor verpleegkundigen, verzorgenden en aanverwante beroepen heeft bereikt.

Wat een jaar was dit! Door de COVID-19-crisis stond vanaf maart 2020 de wereld letterlijk op z'n kop. Dat had enorme effecten op de zorgsector en alle daarin werkzame personen.

Bij NU'91 was het dus ook alle hens aan dek, omdat duizenden leden ons benaderden met vragen over hun eigen gezondheid en veiligheid, de werkbelasting en allerlei praktische knelpunten. Van onze eigen plannen voor 2020 kwam het zeker in die eerste maanden dus niet of nauwelijks, maar wel kwamen onze centrale thema's door diezelfde COVID-19-gevolgen voorbij: de positionering en waardering van het verpleegkundige beroep, werkdruk, personeelstekorten, zeggenschap veiligheid en agressie.

Onze medewerkers hebben er alles aan gedaan om naast deze onverwachte extra inzet ook onze reguliere werkzaamheden zoveel mogelijk voort te zetten, of anders in aangepaste vorm, zeker na de zomer. We hebben zo bijvoorbeeld intern ook nog de visie en koers voor de komende jaren kunnen uitwerken, die de rode draad vormen voor het werk dat we zo belangrijk vinden om voor onze leden te doen.

Ik heb enorm veel respect voor alle zorgprofessionals in het afgelopen crisisjaar. Mensen die al die tijd vooraan moesten staan -en nog staan!- in de zorg voor COVID-patiënten, met alle risico's van dien voor zichzelf. Velen zijn daardoor zelf besmet geraakt, waarvan sommigen nog steeds de gevolgen ondervinden. En ik ben trots op de medewerkers van NU'91, van wie ook ineens heel veel werd verwacht en die samen een enorme slagkracht hebben laten zien. Ons motto "Trots verbindt ons" werd meer dan ooit bevestigd.

De COVID-19-crisis heeft in elk geval geresulteerd in erkenning van het belang van voldoende en goed opgeleide zorgverleners. NU'91 was heel zichtbaar en heeft zo veel meer ruimte gekregen om de belangen van verpleegkundigen en verzorgenden te behartigen. NU'91 is een sterke en krachtige vereniging die "Mooi Werk" wil realiseren voor haar leden. We zijn op de goede weg.

Stella Salden
voorzitter/bestuurder

Van de Ledenraad

2020, net toen we dachten in rustiger wateren te komen, kwam Nederland in een pandemie. Beelden van volle IC's, van medewerkers met schorten, mondkapjes en spatschermen. In de Whatsapp groep van de Ledenraad berichten van de voorzitter over de gesprekken over beschermingsmiddelen.

2020, een jaar waarin de Ledenraad heeft gesproken over de positie van NU'91 aan alle onderhandelingstafels, over de zichtbaarheid van de vereniging in de pers. Over de visie en de koers 2021-2024 en de wijze waarop leden hier bij betrokken worden.

2020, een jaar waarin de ledenraad afscheid heeft genomen van een aantal leden, maar ook weer nieuwe leden heeft gevonden. Waardoor we ons kunnen blijven inzetten voor onze taak.

2020, een jaar waarin we met vergaderen op afstand hebben geprobeerd om als ledenraad bij elkaar en bij de leden betrokken te blijven.

De ledenraad wil alle medewerkers, die zich hebben ingespannen om op afstand toch dichtbij de leden te blijven, bedanken. Zij hebben gezorgd dat achter het spatscherm en mondkapje een persoon zichtbaar was, die als mens en als professional steun van ons allemaal nodig had.

Dank voor het feit dat jullie telkens weer de boodschap herhaalden over PBM's, druk op de zorgprofessional, oog hadden voor de hele breedte van het zorglandschap. Dank dat jullie op vrije dagen de pers te woord hebben gestaan. Dank voor alle bemoedigende woorden richting de zorgprofessionals.

Wanneer u het jaarverslag leest, hoop ik dat ook bij u een trots gevoel naar boven komt voor alle uitgevoerde activiteiten en geboekte resultaten. En dat ook u zegt; NU'91 een organisatie die verschil kan maken! En waar we graag bij willen horen.

Janny Kuperus
Coördinator ledenraad NU'91

1. NU'91 op de bres in coronatijd

In het jaarplan van NU'91 stonden naast de gebruikelijke activiteiten voor onze leden, zoals juridische dienstverlening, cao's en sociale plannen, ook drie programmalijnen gepland:

- Herpositionering van het verpleegkundig beroep
- Werkdruk – tekorten – imago
- Veiligheid – agressie.

De COVID-19-crisis zorgde ervoor dat we versneld met deze onderwerpen aan de slag konden. Zorgprofessionals behoorden duidelijk tot de categorie cruciale beroepen die een onmisbare positie vervulden in het beheersen van de crisis. Het verhoogde de werkdruk nog meer, het toonde aan hoe groot het tekort aan personeel is en dat het imago van de zorgsector aan revisie toe is. Zelfs veiligheid werd een belangrijk actiepoint. Dit bleek toen er te weinig persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM) beschikbaar waren en de toegenomen agressie echt onacceptabel werd voor het zorgpersoneel. Daarnaast merkten zorginstellingen dat de publieke waardering langzaam omsloeg in meer onbegrip en agressie.

Dit hele jaar heeft het belang van de zorg hoe dan ook op de kaart gezet. Waar er jarenlang juist op die sector bezuinigd was en er geen politieke steun was om te investeren. NU'91 heeft dit gegeven optimaal benut en is door een sterk media-offensief vrijwel constant in beeld geweest, om het verhaal van juist verpleegkundigen, verzorgenden en aanverwante beroepen te delen. De vele optredens op de landelijke nieuwsuitingen van radio en TV en vermelding in allerlei landelijke- en regionale media zorgden vervolgens dat we makkelijker ingang kregen bij het ministerie van VWS, Kamerleden en beleidsbepalende organisaties, zoals de SER. Zo schoven we vrijwel maandelijks aan bij overleggen met de ministers Bruins, Van Rijn, de Jonge en Van Ark. Hier konden wij knelpunten adresseren, standpunten overbrengen en advies geven. Dat ging bijvoorbeeld over de financiële waardering van de beroepsgroep V&V en de effecten van overuren op eventuele toeslagen, maar ook beschermingsmiddelen, testbeleid, zeggenschap, bedreiging en geweld, corona als beroepsziekte en een fonds voor nabestaanden van overleden zorgverleners.

Intern stelden we een speciaal 'coronateam' samen uit verschillende teams en we zetten een directe lijn uit naar de achterban. Dit gebeurde o.a. in de vorm van een Expert-team en diverse ledenpeilingen. Verder maakten we gebruik van de informatie over corona uit andere landen, dankzij ons lidmaatschap van ICN (International Council of Nurses). We vormden op basis van al deze input NU'91-standpunten die we pro-actief communiceerden met de pers, politiek en stakeholders. Ook is veel aandacht besteed aan de communicatie hierover naar medewerkers en leden.

Concrete inzet NU'91:

- Speciale corona-website van NU'91 met frequent bezochte FAQ-pagina met vooral juridische en beroepsinhoudelijke informatie.
- Serviceloket goed bereikbaar (ook weekends) voor juridische vragen m.b.t. corona, tevens voor niet-leden.
- Juridisch toetsen werkgeversbeleid m.b.t. corona en informatie naar de leden over o.a. jaaruren-systematiek, verzuim, veiligheid, testbeleid, vaccinatie, zorgbonus.
- 10 Overlegmomenten met minister en 9 ambtelijke overleggen met VWS; daarnaast 7 (brand)brieven en input naar de Tweede Kamer.
- Initiatief *Extra Handen voor de Zorg* – vraag & aanbod mbt crisis inzet corona (ca. 10.000 aanmeldingen van voormalige zorgprofessionals en niet zorgprofessionals)
- Initiatief *Nationale Zorgklas* voor zij-instromers uit andere sectoren . in 2020 zijn door ruim 2000 mensen trainingen gevolgd
- 12 mei – Dag van de Verpleging vlag uitgehangen voor de zorg + pamflet *Geef zorgprofessionals hun vak terug*
- Handreiking opgesteld tbv gebruik PBM buiten het ziekenhuis.
- Zorgmedewerkers voorrang bieden bij sneltesten via speciaal telefoonnummer (sep.)
- Quarantaineperiode niet als risico voor de werknemer, maar bij de werkgever (zomer)
- 19 augustus: *Zorg Estafette*, incl. overhandiging petitie aan aanwezige Kamerleden

De juridische dienstverlening van NU'91 aan onze leden en is zeker dit jaar uitermate belangrijk gebleken. Uit eerder door Motivaction uitgevoerd marktonderzoek (2018) naar de wensen, behoeften en verwachtingen van leden bleek al de waarde van deze service. Het is voor ruim 70% van de leden reden om lid te blijven. Tijdens de COVID-crisis hebben we dankzij de duizenden telefoontjes van leden veel knelpunten kunnen delen via media en contacten in de politiek.

- Online zorgactie (5 sep.)
- Meldpunt opgezet voor persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM)
- Lid van de adhoc Adviescommissie Arbeidsmarkt Zorg van de Sociaal Economische Raad.
- Bijdrage aan gezamenlijk advies over de toekomstige ouderenzorg (met 12 organisaties/VVT)
- Informatie over corona-gerelateerde onderwerpen gedeeld en afgestemd met Kamerleden ter voorbereiding op debatten.
- 37 pers-/mediaberichten (zie bijl.) en vele optredens op radio en tv over corona-gerelateerde onderwerpen (o.a. PBM, waardering in geld, testbeleid, vaccinatie)

Resultaten:

- ✓ De beroepsgroep verpleegkundigen en verzorgenden staat op de kaart en NU'91 is zichtbaarder dan ooit: honderden keren op radio en tv (zowel landelijk als in de regio), zeker 1082 geciteerd op nieuwssites en 332 in (papieren) kranten.
- ✓ Samenwerking onderzoeken/enquêtes samen met landelijke TV-kanalen zoals Omroep Max, EenVandaag, Nieuwsuur, RTL nieuws over diverse thema's.
- ✓ Meer externe contacten met de fractievoorzitters van SP, GL en PvdA en Kamerleden van D'66, CDA, en met bewindspersonen en ambtenaren van VWS en SZW.
- ✓ NU'91 als vaste deelnemer bij bestuurlijk overleg met de Ministers van VWS.
- ✓ Petitie voor Tweede Kamer: 20.778 handtekeningen voor meer financiële ruimte in de zorg.
- ✓ NU'91 krijgt landelijk meer positie op het gebied van arbeidsmarktvragestukken en diverse vraagstukken over verzorgenden en verpleegkundigen.
- ✓ 44 Unieke vermeldingen in de Tweede Kamer.
- ✓ NU'91-leden beschikken over actuele informatie m.b.t. arbeidsrechtelijke consequenties coronabeleid werkgevers en zijn een belangrijke bron van informatie voor NU'91 bij het lobbywerk.

2. NU'91 als beroepsorganisatie aan tafel

Hoewel de inzet rond de COVID-19-crisis heel veel tijd en aandacht vroeg, ging intussen het reguliere werk bij NU'91 (deels) ook door. Werkbezoeken, ledenwervingsacties, voorlichtingsbijeenkomsten of overleg met werkgevers in de regio's waren echter lastig te organiseren. Er was ook nauwelijks nog sprake van reorganisaties waarvoor sociale plannen ontwikkeld moesten worden, men gaf de voorkeur aan verlenging van bestaande plannen.

Omdat in 2021 een inhaalslag verwacht wordt rond de reguliere zorg, zullen werkgevers pas daarna weer toekomen aan herziening van sociale plannen. NU'91 heeft zo de belangenbehartigers extra kunnen inzetten voor het beantwoorden van vragen van leden en het ophalen van ervaringen en signalen van de werkvloer. Deze informatie was belangrijk voor de belangenbehartiging richting ministerie en Kamerleden, maar ook gaf het letterlijk het juiste beeld bij onze berichten in de media en verdere acties.

Als beroepsorganisatie vervult NU'91 een belangrijke rol bij de totstandkoming van diverse cao's en arbeidsvoorwaarden, zoals pensioenen en zorgverzekering. Daarnaast zijn wij betrokken bij arbeidsmarktprojecten, o.a. op het gebied van roosters, werkdruk en veiligheid. Wij zijn bereikbaar voor leden op instellingsniveau en via onze eigen Juridische Service, dat tijdens de COVID-19-crisis extra diensten draaide.

Concrete inzet NU'91:

- Onderhandelingen voor cao Ziekenhuizen (jan.) en Kraamzorg (najaar).
- Ledenonderzoek voor de inzet van de cao-onderhandelingen UMC's.
- Bespreken knelpunten VVT met werkgevers(organisaties) a.g.v. COVID-19 en de sluiting van instellingen voor bezoekers.
- Overleg met GGZ en GHZ over veiligheid, werkdruk en coronamaatregelen.
- Aankaarten knelpunten functiewaarderingssystematiek in de UMC's, o.a. bij de systeemhouder
- Projectplan voor verbetering FWG-systeem opgezet (uitvoering 2021).
- Totstandkoming Pensioenakkoord (via CMHF) en bijdragen aan de verdere uitwerking bij PFZW (regeling en governance fonds).
- Deelname aan sectoroverleg m.b.t. duurzame inzetbaarheid en eerder uittreden (eveneens in kader uitwerking Pensioenakkoord).
- *In Dialogo*-methode (IZZ) bevordert t.b.v. gesprekken over organisatieklimaat en registratielast.

- *Schrijven voor je beroep*-projectplan ontwikkeld voor leden die hun eigen werk zichtbaarder willen maken (imagoverbetering).
- Inventarisatie veiligheidsaspecten (wettelijk, regelingen, cao-bepalingen).
- Contacten met vakbondsconsulenten, kaderleden, actieve leden en ondernemingsraden. Digitale trainingen voor deze leden, over bijvoorbeeld pensioen en FWG.
- Oriëntatie op moderner vrijwilligersbeleid.
- Professionalisering van het juridische dienstverleningsconcept.
- Juridisch advies en informatie via telefoon en website (juristen en belangenbehartigers).

Er is dit jaar een start gemaakt met de nieuwe governance van het PFZW, waaronder de zetelverdeling van het bestuur en het inrichten van een Commissie Arbeidsvoorwaarden Pensioen, waarin NU'91 gaat participeren. In deze commissie gaan sociale partners de komende jaren keuzes maken over de inhoud van en de transitie naar het nieuwe pensioencontract. In 2021 wordt dit verder uitgewerkt.

Resultaten:

- ✓ ca. 80 sociale plannen (meestal verlengd)
- ✓ Cao Ziekenhuizen (2020-2021)
- ✓ Cao Kraamzorg (2020-2021)
- ✓ Voor het eerst zelf aan tafel bij cao-onderhandelingen UMC's
- ✓ Handige 'tools' voor op de werkplek in ontwikkeling
- ✓ Juridische Service: 7500 telefonische contacten, 2500 dossiers in behandeling (waarvan naar schatting 10% tot een rechtszaak leidt).
- ✓ Ondersteuning van leden meer gericht op bemiddeling en oplossing dan op geschilbeslechting
- ✓ Zeggenschap en functiewaardering op de landelijke agenda

3. NU'91 als vereniging

Vrijwel alle verenigingen in ons land – en zeker werknemersorganisaties – hebben te maken met dalende ledentallen. In de afgelopen twee jaar hebben wij daarom extra ingezet op het achterhalen van redenen van opzegging, door de Leden Service bijvoorbeeld contact te laten opnemen met leden die hebben opgezegd. In de meeste gevallen gaat het om mensen die de zorgsector verlaten voor een andere baan of pensionering. Het aantal studentleden neemt echter wel toe en ook de twaalf aangesloten verenigingen van gespecialiseerd verpleegkundigen en verzorgenden (SBO's) vormen een belangrijke ledengroep.

NU'91 heeft een concept marketing- en communicatieplan gemaakt, dat het komend jaar verder uitgewerkt en uitgerold wordt. Doel is o.a. dat jongere zorgprofessionals zich gaan melden als lid. Daarnaast willen we de gepensioneerde leden meer bieden om lid te blijven: we hebben immers ook een stem in een goede pensioenregeling.

Concrete inzet NU'91:

- Nieuwe wervingscampagnes (w.o. *'Maak je collega lid en €1-lidmaatschap'*).
- Kaartenactie *"Bedankt voor je inzet!"*
- Vernieuwing van eigen communicatiemiddelen, zoals nieuwsbrieven, website en ledenblad.
- Actievere inzet op sociale media als Twitter, LinkedIn, Facebook en Instagram.
- Diverse ledenonderzoeken en peilingen over actuele onderwerpen.
- Gesprekken met externe bureaus gestart voor de ontwikkeling van een ledenapp.
- Verfrissing van de huisstijl en logo (kleurstelling en foto's).
- Lobbyplan ontwikkeld en contacten met landelijke organisaties en partners geïntensiveerd, om beleid 'aan de voorkant' te beïnvloeden.
- Subsidie geregeld en opzet gemaakt voor jongerenonderzoek in 2021.

Resultaten:

- ✓ Geheel vernieuwde website en (vanaf oktober) nieuw format maandelijkse nieuwsbrief.
- ✓ Groter bereik via Facebook, nieuwsbrief en website (zie bijlage)
- ✓ Ledenmagazine FLOOR nu 4x per jaar (i.p.v. 2x).
- ✓ 15 mailings naar leden met actuele informatie.
- ✓ 15 peilingen onder leden, tienduizenden reacties.
- ✓ Meldpunt PBM: 6756 reacties.
- ✓ Landelijk netwerk van stakeholders uitgebreid.

BIJLAGE 1 – Organisatie NU'91

Bestuurlijk:	Voorzitter/bestuurder (Stella Salden) Ledenraad (12 leden) Raad van toezicht (5 leden)
Bureau:	30 medewerkers (31-12-2020): <ul style="list-style-type: none">- Secretariaat / bestuurssecretariaat- Financiën (extern), HRM/vrijwilligerscoördinator, ICT- Ledenservice- Juridische dienstverlening- Beleidsmedewerkers- Cao-onderhandelaren / lobby- Belangenbehartigers (regionaal)- Marketing & Communicatie (incl. ledenwerving en pers)- MT-team
Leden-betrokkenheid:	Klankbordgroepen: ziekenhuizen, universitair medische centra (UMC's), geestelijke gezondheidszorg, gehandicaptenzorg en verpleeg-, verzorgingshuizen en thuiszorg (vvt). Vakbondsconsulenten (57) en actieve kaderleden (59) Vertegenwoordiging Pensioenraad PFZW Expert-teams COVID-19

Externe bestuurlijke vertegenwoordiging:

- CMHF en SSCC (vakcentrale en uitvoeringsorganisatie)
- PFZW (pensioenfonds)
- Stichting Sonnaville (steunfonds)
- IZZ (zorgverzekeraar t.b.v. zorgprofessionals)
- SBB sector Zorg, Welzijn, Sport (onderwijs/mbo)
- O&O-fondsen: STAZ, STAG, O&O-fonds GGZ, AOVVT en SoPhoKleS
- Adhoc SER Adviescommissie Arbeidsmarkt Zorg (ACAZ)

Internationale lidmaatschappen:

- European Public Service Union (EPSU)
- European Federation of Nurses (EFN)
- International Council of Nurses (ICN)

Bijl. 2 Overzicht pers en media

Persberichten

- 10/1 Handreiking Cao Gehandicaptenzorg in coronatijd
- 3/3 Zorgverleners niet gesteund door minister in strijd tegen corona
- 6/3 Stel voldoende beschermende middelen en extra vergoeding beschikbaar voor zorgprofessionals
- 20/3 NU'91 brengt met 'Extra handen voor de zorg' zorgprofessionals samen
- 25/3 Beschermende middelen niet toereikend voor zorgprofessionals
- 27/3 NU'91 vraagt om onbelaste vergoeding voor zorgprofessionals
- 2/4 Veiligheid zorgprofessionals nog altijd in geding door te weinig beschermende middelen
- 10/4 Compensatie voor nabestaanden overleden zorgprofessionals
- 10/4 'Steun voor verpleegkundigen is fijn, maar extra stappen zijn nodig'
- 11/4 Zorgprofessionals worden nog altijd te weinig getest
- 25/4 Verdeelsleutel voor beschermende middelen heeft nog te weinig effect
- 30/4 Eerste zorgprofessionals overleden aan COVID-19 ('een zwarte dag')
- 2/5 Nederland hangt op 12 mei de vlag uit voor de zorg
- 3/5 Nederland hangt op 12 mei de vlag uit voor de zorg
- 6/5 NU'91 wil verruiming richtlijnen beschermende middelen voor zorgprofessionals
- 7/5 Verpleegkundigen en verzorgenden bepalen zelf of beschermende middelen noodzakelijk zijn
- 11/5 NU'91: 'Geef verpleegkundigen en verzorgenden hun vak terug'
- 12/5 NU'91 presenteert veranderpunten voor toekomstbestendige zorg
- 25/5 Nieuwe verdeelsleutel voor beschermende middelen heeft nog te weinig effect
- 25/5 NU'91 stuurt brandbrief naar minister over onjuiste mondklappers
- 9/6 Nieuwe cijfers bekend besmettingen COVID-19 onder zorgprofessionals
- 22/6 NU'91 pleit voor aanscherping testbeleid voor zorgorganisaties en zorgprofessionals
- 23/6 Verworpen motie klap in het gezicht van zorgprofessionals
- 23/6 Zorgprofessionals overwegen zorg te verlaten door gebrek aan steun vanuit politiek
- 25/6 Verpleegkundigen en verzorgenden ontvangen netto bonus van 1000 euro
- 28/7 NU'91: "Aanscherping testbeleid voor zorgprofessionals nog noodzakelijker"
- 18/8 Zorgprofessionals lopen in estafette naar politiek Den Haag
- 27/8 NU'91: "Voorgenomen tweede bonus zorgpersoneel is een footje"
- 15/9 NU'91: 'Zorg geen hoge prioriteit voor kabinet deze Prinsjesdag'
- 19/9 NU'91: 'RIVM en overheid hebben gezondheid zorgprofessionals in gevaar gebracht'
- 21/9 Minister gaat in op verzoek van NU'91 tot spoedoverleg
- 22/9 NU'91: 'Erken COVID-19 als beroepsziekte zonder bewijslast'
- 2/10 Zorgvakbonden eisen handtekening minister Van Ark op richtlijn persoonlijke beschermingsmiddelen
- 9/10 NU'91: 'Versoepeling quarantaineplicht zorgprofessionals moet van tafel'
- 15/10 NU'91 opent meldpunt beschermende middelen
- 27/10 NU'91 blij dat motie Wilders voor meer salarisverhoging alsnog is aangenomen
- 7/12 Goede informatie cruciaal voor zorgprofessionals bij vraag om zich te laten vaccineren

Online groei en zichtbaarheid – NU'91

Facebook 2020

Aantal volgers

Van **10.841** volgers op 01-01-2020 naar **24.779** volgers op 31-12-2020.

Dit komt mede door het samenvoegen van twee pagina's die onder beheer stonden van NU'91.



Bereik berichten



Voor maart 2020 (dus vóór corona) lag het gemiddelde bereik van een bericht rond de **1500**. Later in het jaar is dit flink gestegen naar een gemiddelde van ongeveer 7500. Dit betekent dat 7500 mensen ons bericht op Facebook zien.

Nieuwsbrief



Sinds oktober gaat elke eerste donderdag van de maand een nieuwsbrief uit naar alle leden die zich hebben aangemeld. De openratio (geopende e-mails) lag rond de 45% (25% is gemiddeld) en van die 35% is de leesratio ruim 80%. De mailings (nieuwsbrieven per sector) zitten zelfs op een openratio van boven de 50%. Dat betekent dat nieuwsbrieven goed aankomen.



Website

- Ruim 40.000 extra bezoekers
- Ongeveer 40.000 nieuwe bezoekers
- Bezoekers komen steeds vaker terug
- Totaal aantal pagina's bekeken ruim boven de 200.000

Lid worden	2	470	10241	4.6%
------------	---	-----	-------	------

Gevolgen betere bezoekersaantallen zien we in de conversie:

Word lid-pagina: 4,6% (gemiddelde ligt tussen de 3 en 4%)

In totaal (sinds nieuwe website) 470 aanmeldingen en 10.241 weergaven van de word lid-pagina