



Huisartsenposten  
Schievlief  
Voor Speed



**JAARVERSLAG**

2021

# INHOUDSOPGAVE

**PROFIEL HAP SCHIEVLIET 3**

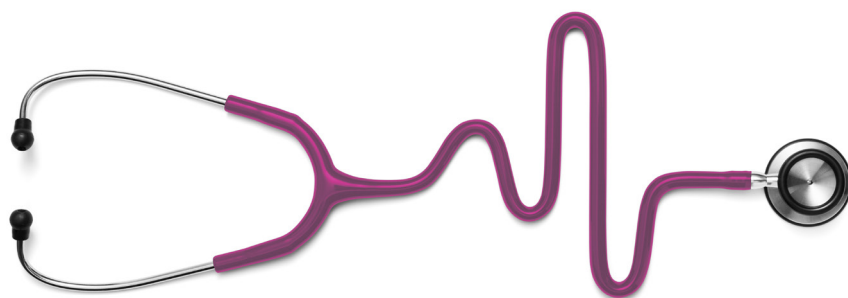
**VOORWOORD 4**

**2021 IN CIJFERS 6**

**BELANGRIJKE ONTWIKKELINGEN  
IN 2021 8**

**GOVERNANCE 12**

**BIJLAGEN 13**



# PROFIEL HAP SCHIEVLIED

**HAP Schievliet is een huisartsenpost die is gevestigd op twee locaties: één in Schiedam en één in Delft. De organisatie is tot stand gekomen na een fusie in 2020. Patiënten zijn bij spoed altijd in de juiste handen – dat is de missie van HAP Schievliet.**

Patiënten kunnen bij HAP Schievliet terecht tijdens de ANW-uren, als de eigen huisarts er zelf niet bij kan zijn. HAP Schievliet biedt hun, samen met partners, de juiste zorg op het juiste moment door de juiste persoon en op de juiste plaats. We coördineren crises voor patiënten, huisartsen en medewerkers, in samenwerking met regionale zorgpartners, ZEL en Kring, de veiligheidsregio's en in ROAZ verband in de (sub)regio. Daarnaast willen wij een prettige plek creëren om te werken voor huisartsen en medewerkers en werken wij mee aan een toekomstbestendige acute zorg, dicht bij de patiënt.

## HAP Schievliet in cijfers



**Totaal aantal medewerkers 2021**  
86



**HUISARTSEN**  
87 Delft  
86 NWN



**CHAUFFEURS**  
WITTE KRUIS  
15



**INWONERS**  
VERZORGINGSGBIED  
355.925

**WAARNEMERS**  
135 Delft  
118 NWN

*Patiënten zijn bij spoed altijd in de juiste handen.  
Dat is de missie van HAP Schievliet.*

# Voorwoord



**De rode draad in 2021 was dat de druk op de huisartsen en medewerkers van de HAP groter was dan ooit, met name door Covid-19. In de samenleving was sprake van groeiend onbegrip voor de steeds voortdurende strenge regels, met een afnemend draagvlak als gevolg. Voor de zorg heeft iedere nieuwe 'Covid-golf' zijn eigen accenten gehad. Nog meer dan in 2020 lag in 2021 het accent het accent op de druk op onze zorgprofessionals, door een hoog ziekteverzuim en personeelstekorten.**

In de zomermaanden was het spannend of er voldoende collega's beschikbaar zou zijn om beide locaties draaiende te houden. Hoewel wij merkten dat de rek eruit ging bij de zorgprofessionals, is het gelukt om veilige zorg te blijven leveren, dankzij de enorme inzet van iedereen. We hebben thuiswerkplekken ingericht, zodat collega's in quarantaine die niet te ziek waren vanuit huis konden doorwerken. Als de drukte te groot werd of als er een tekort aan triagisten was, hebben we met de drie huisartsenposten (inclusief Westland) de handen ineen geslagen en samen 'gebeld'. Ook bij de huisartsen in de dagpraktijken was er veel uitval. Vanuit het speciaal ingerichte crisisteam hebben we de ontwikkelingen gemonitord en gekeken of en hoe we konden helpen.

*Dankzij de enorme inzet is het gelukt om veilige zorg te blijven leveren.*

Het is bijzonder – en het verdient een groot compliment – dat onder deze moeilijke omstandigheden er ook stappen zijn gezet in de verdere uitwerking van de fusie, voorgenomen professionaliseringsplannen en innovatie. Hoewel fysieke kennismaking tussen de collega's van de beide posten niet mogelijk was, hebben zij elkaar door intensieve samenwerking op afstand beter leren kennen, wat het HAP Schievliet-gevoel heeft versterkt.

### **Regionale samenwerking sterke factor**

De regionale samenwerking was opnieuw een sterke factor in 2021. We hebben elkaar gesteund in zware tijden; alle regionale zorgpartners weten elkaar inmiddels blind te vinden. De banden tussen de huisartsenposten in ROAZ-verband zijn verder versterkt, met beloftes voor de toekomst. Ook is de samenwerking met HAP Westland uitgebreid op het gebied van de dagelijkse opvang van de drukte op de posten.

Voor ons als management is het nu tijd om de organisatie te begeleiden van crisis naar stabiliteit en meer rust. In deze fase is het belangrijk om extra aandacht te besteden aan het versterken van relaties, aan persoonlijke aandacht en aan verbindende activiteiten. We hebben in mei 2022 een feest gepland om alle huisartsen en medewerkers te bedanken voor hun tomeloze energie en inzet, als startschot voor het feit dat we meer de tijd kunnen en willen gaan nemen om elkaar nu ook fysiek beter te leren kennen op de HAP.

### Stappen in geïntegreerde spoedzorg

In 2022 zullen we ook veel aandacht besteden aan de landelijke, ontwikkelingen in de acute zorg en wat dit betekent voor de rol van de HAP en de ANW-huisartsenzorg. We hebben inmiddels al heel wat stappen gezet naar geïntegreerde spoedzorg. Het dempen van de vraag en de arbeidsmarktproblematiek voor zowel huisartsen als triagisten wordt een steeds belangrijker thema. Met de komst van vluchtelingen uit Oekraïne ligt er opnieuw een grote uitdaging voor de huisartsen. Verder zal in 2022 ook veel aandacht uitgaan naar innovatie en het toekomstbestendig maken van de huisartsenspoedzorg.

*We mogen trots zijn op wat we  
in 2021 hebben gerealiseerd.*

We mogen trots zijn op alles wat we in 2021 voor elkaar hebben gekregen: voor de patiënt, met elkaar. Namens HAP Schievliet wil ik iedereen daarvoor ontzettend bedanken. Laten we elkaar ook in de toekomst blijven vasthouden en op elkaar blijven letten.



**Mariette Glim**

*Directeur Bestuurder HAP Schievliet*

# 2021 IN CIJFERS

## PATIËNTENCONTACTEN

### Tel. via assistente

Delft: 6.437 (2020: 5.271)

NWN: 7.330 (2020: 7.083)



### Visite

Delft: 1.935 (2020: 2.286)

NWN: 2.860 (2020: 3.089)

### Consult

Delft: 21.238 (2020: 19.954)

NWN: 23.127 (2020: 23.356)

### Telefonisch consult

Delft: 13.571 (2020: 12.481)

NWN: 18.441 (2020: 17.522)

### Totaal

Delft: 43.181 (2020: 39.992)

NWN: 51.728 (2020: 51.050)

## ZELFVERWIJZERS

### Passanten

Delft: 709 (2020: 798)

NWN: 591 (2020: 676)



### Inlopers

Delft: 1.546 (2020: 1.106)

NWN: 367 (2020: 560)

## MELDINGEN KWALITEIT

### VIM meldingen

28 (2020: 9)

### Klachten

Delft: 10 (2020: 20)

NWN: 20 (2020: 30)

### Calamiteiten

Delft: 1 (2020: 5)

NWN: 9 (2020: 4)

## AUTORISATIETIJDEN



### Gemiddelde autorisatietijd

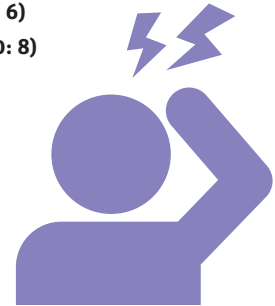
Delft: 00:53:19 (2020: 0:56:04)

NWN: 00:52:23 (2020: 0:48:12)

## SIGNALERINGS-PROTOCOL KINDERMISHANDELING ACUTE HULP (SPUTOVAMO'S)

Delft 7 (2020: 6)

NWN 11 (2020: 8)



## MEDEWERKERS



Instroom medewerkers 2021

17

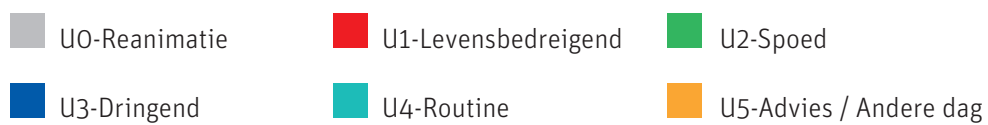
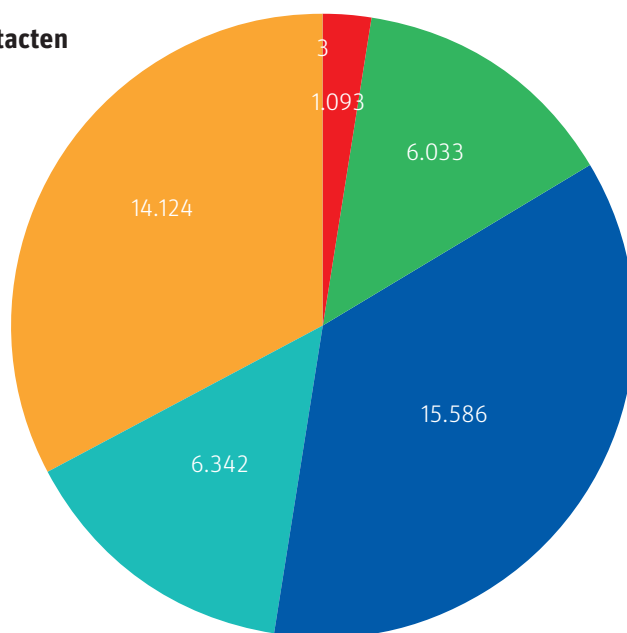


Uitstroom medewerkers 2021

15

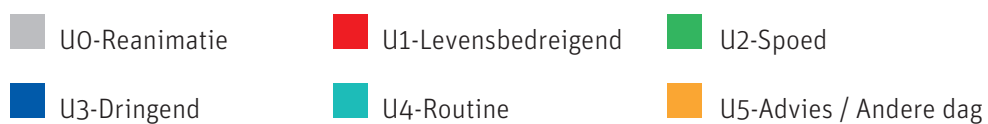
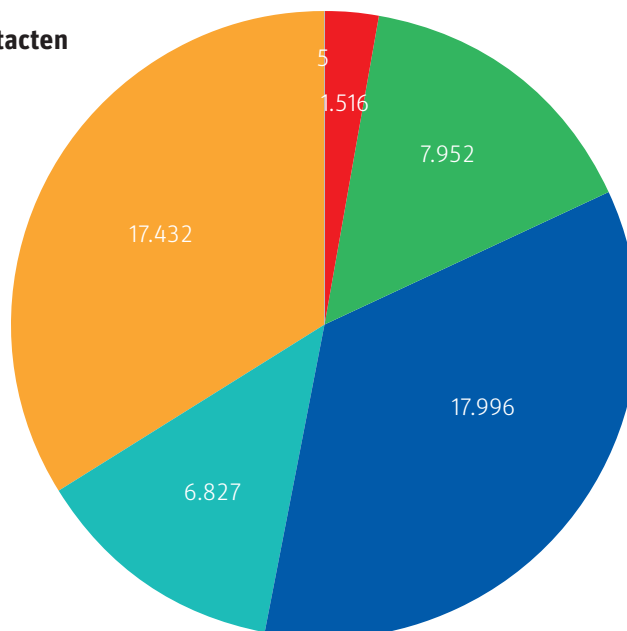
### LOCATIE DELFT CONTACTEN PER URGENTIE

**Patiëntencontacten**  
43.181



### LOCATIE NWN CONTACTEN PER URGENTIE

**Patiëntencontacten**  
51.728



# BELANGRIJKE ONTWIKKELINGEN IN HET VERSLAGJAAR

## COVID-19

Vanuit de beide ROAZ'en was de huisartsenpost het aanspreekpunt voor alle huisartsen in de WSD-regio. De huisartsenposten Schievliet en Westland werkten daartoe nauw samen, net als met Kring en ZEL. Al deze partijen waren ook in 2021 vertegenwoordigd in het crisisteam (CCT). De huisartsen werden nauw betrokken door middel van het Hagro Crisiscoördinatorenoverleg (HCC). Regelmatig was er onderling overleg.

Op WSD-regioniveau en op ROAZ West en Zuidwest-niveau is in samenwerking met alle zorgpartners 'Code Zwart' voorbereid, ingegeven door het tekort aan zorgprofessionals door ziekte. Scenario's werden ontwikkeld om veilige zorg te garanderen. Daarnaast organiseerde de HAP mobiele prikteams om de kwetsbare bewoners van instellingen te kunnen inenten. Een voor de HAP ogenschijnlijk onmogelijke opgave maar met een groot maatschappelijk belang, en we hebben het gedaan.

Rondom de zomer hebben we extra maatregelen genomen omwille van de continuïteit op de twee huisartsenposten. Zo hebben we een pilot 'Bellen als één callcenter' uitgevoerd en hebben we samen met HAP Westland ons de gewoonte aangeleerd om met elkaar mee te bellen. Daarnaast zijn thuiswerkplekken gerealiseerd voor de collega's die in quarantaine waren maar zich niet te ziek voelden om te werken.

## ARBEIDSMARKTPROBLEMATIEK EN TOENEMENDE VRAAG

De huisartsenposten van ROAZ West hebben gezamenlijk het vraagstuk van de arbeidsmarktproblematiek en de toenemende zorgvraag bij de kop gepakt. Het bureau SIRM is gevraagd om in samenwerking met de medewerkers van de huisartsenposten tot oplossingsrichtingen te komen. Vijf van de zes huisartsenposten hebben op basis van het rapport de wens uitgesproken bij verdere verkenning van de mogelijkheden voor de langere termijn samen op te trekken.

## STAND VAN ZAKEN GEÏNTEGREERDE SPOEDZORG IN SCHIEDAM (JUISTE ZORG OP DE JUISTE PLEK)

Meer patiënten gaan gebruikmaken van de acute zorg, de zorgvragen worden complexer en de personele tekorten zullen naar verwachting in 2030 meer dan verdubbeld zijn. Ook de 24-uurseconomie, toegenomen digitalisering en ontwikkelingen van (medische) technologie hebben invloed op onze zorg. Om de acute zorg toegankelijk, betaalbaar en van goede kwaliteit te houden, zal de acute zorg moeten veranderen. De geïntegreerde spoedzorg is gericht op het verbeteren van de samenwerking in de acute keten: samen voorbereid op de toekomst!

Na het tekenen van de intentieverklaring in juni 2020 is er veel gesproken en gedacht over hoe we gezamenlijk de acute zorg zo goed mogelijk kunnen inrichten. We hebben patiënten bevroegd en de cliëntenraden van HAP Schievliet en Franciscus betrokken bij het opstellen van uitgangspunten voor een ideale patiëntreis. We hebben bij elkaar gekeken en zijn elkaar en de verschillende werkwijzen steeds beter gaan begrijpen.

In 2021 is onder meer het meekijkconsult SEH-arts geïmplementeerd. Ook worden de mogelijkheden voor het aanvragen van aanvullende diagnostiek vanaf de HAP uitgebreid. Op ICT-gebied is Zorgdomein geïntroduceerd op de HAP en ronden we binnenkort de implementatie van een koppeling tussen CallManager en HIX af, zodat we elkaar ook digitaal beter kunnen vinden. De artsenwijzer is uitgebreid



met een protocollensectie om gezamenlijke werkafspraken makkelijk toegankelijk te maken. Om ook de samenwerking in de keten verder te bevorderen, wordt de transferverpleegkundige van Franciscus meer zichtbaar gemaakt om een adequate inschakeling mogelijk te maken.

Voor eind 2023 staat de ingrijpende verbouwing gepland om te komen tot Spoedplein Schiedam. Het projectteam heeft, in samenspraak met de cliëntenraad, uitgangspunten voor de bouw opgeleverd. We gaan toe naar één gezamenlijke balie, één wachtkamer, gezamenlijke behandelkamers en één gezamenlijke koffiekamer. Bovendien komen de behandelkamers van huisarts en SEH-arts dicht bij elkaar. Zo kunnen we elkaars capaciteiten beter benutten en makkelijker samenwerken.

---

## REGIONALE SAMENWERKING

In 2021 is het Bestuurlijk Netwerk Huisartsen (BNH) voortgezet. Hierbij zijn Kring WSD, HC WSD, ZEL, HAP Schievliet, HAP Schievliet coöperatie Delft en HAP Schievliet vereniging NWN, HAP Westland en Coöperatie HAP Westland en de Wagro betrokken. Van elk van deze organisaties is een bestuurder afgevaardigd in het Bestuurlijk Netwerk Huisartsen (BNH). Het doel is om een krachtiger en eenduidig geluid vanuit de huisartsen richting samenwerkpartners in de regio te laten horen en voor hen één aanspreekpunt te vormen (wie dit uitvoert is afhankelijk van het onderwerp). Vanuit één visie en plan werken we samen om de huisartsen nog beter te ondersteunen. Voor BNH stond het verslagjaar in het teken van het vinden van elkaar en besluitvorming rond de continuering van BNH, ook in het licht van de ontwikkelingen rondom de implementatie van de modernisering van de LHV (MOVE-IT).

De samenwerking met partners in de ANW/acute zorg is in 2021 goed van de grond gekomen. Hier hebben de ontwikkelingen rondom Covid-19 zeker een katalyserende rol in gespeeld. De urgentie voor samenwerking, met name in het kader van Code Zwart, was groot. Ook zijn we gestart met het werken aan een gemeenschappelijke visie voor de WSD-regio op de acute zorg, in samenwerking met DSW.

In 2021 is ook een stap gezet in de samenwerking tussen huisartsen uit de regio DWO en specialisten uit het Reinier de Graaf Gasthuis. Samen hebben we ons gebogen over de vraag hoe we gezamenlijk de uitdagingen van de groeiende populatie en zorgvraag kunnen aangaan. Wat zowel huisartsen als specialisten essentieel vinden is het bevorderen van de eigen regie van de patiënt. Er zijn uitgangspunten geformuleerd om dit gezamenlijk te realiseren; de concrete uitwerking voorzien we voor 2022.

---

## KWALITEIT

In 2021 is een gemeenschappelijk kwaliteitsbeleid voor HAP Schievliet ontwikkeld. Uitgangspunt zijn de kwaliteitsnormen voor de HKZ-norm huisartsendienstenstructuren, die van toepassing zijn op de huisartsenzorg in de ANW verleend vanuit de huisartsenpost. Ook is rekening gehouden met het Kwaliteitskader Spoedzorgketen van het Zorginstituut en is gekeken naar de kwaliteitssystemen van andere huisartsenposten. In het kwaliteitsplan wordt het referentiekader uiteengezet en de stand van zaken geanalyseerd. Een van de speerpunten voor 2021 was, dat er meer veilig incidenten moeten worden gemeld (VIM). Uit de cijfers blijkt, dat de aandacht hiervoor vruchten heeft afgeworpen (8 in 2020 en 28 in 2021). Ook voor 2022 blijft dit een speerpunt.

De HKZ-audit heeft in juni 2021 plaatsgevonden. Deze audit is succesvol afgerond. Er is gekeken naar Personeel en Organisatie, Triage en Behandelen, Logistiek en Onderhoud van apparatuur en ruimte. HAP Schievliet is opnieuw voor een jaar HKZ-gecertificeerd.

Ondanks alle extra inspanningen en druk in het kader van Covid-19 is de implementatie van de fusie in 2021 doorgezet. Belangrijke mijlpalen en voortgang lichten we hierna kort toe.

- **Medisch manager**

In 2021 is besloten om in 2022 een medisch manager aan te stellen in plaats van een medisch directeur-bestuurder. De reden hiervoor is dat enerzijds de beperkte beschikbare tijd kan worden ingezet voor medische vraagstukken en aandacht voor de huisartsen; anderzijds is de visie van de medisch manager leidend in medische kwesties.

- **Samenwerking en leiderschapsontwikkeling**

In 2021 is gewerkt aan één gemeenschappelijke visie op leidinggeven, de ontwikkeling van persoonlijk leiderschap en samenwerking door de managers.

- **Kennismaken**

Fysiek kennismaken was beperkt mogelijk door zowel de fysieke beperkingen van COVID, als het ontbreken van tijd in alle geledingen van de organisatie. Enkele online activiteiten zijn georganiseerd. In de samenwerking tijdens de diensten hebben de triagisten elkaar beter leren kennen en onderling vertrouwen opgebouwd.

- **Professionalisering**

In het kader van de verdere professionalisering zijn er belangrijke stappen gezet:

- een gezamenlijk HR-beleid;
- één financiële en personele administratie;
- overkoepelend kwaliteitsplan en stroomlijnen van protocollen;
- coördinatie en afstemming op het gebied van communicatie;
- verbetering van de ICT;
- aanschaf van twee nieuwe ambulanceauto's;
- samenvoeging van de aansluiting op Waarneembemiddeling.nl.

- **Nulmetingen werkbeleving**

In 2021 zijn twee nulmetingen uitgevoerd naar de werkbeleving van huisartsen en medewerkers. Het plan was om ook de patiëntbeleving te onderzoeken, maar dit was niet mogelijk vanwege de Covid-19-maatregelen.

Uit het medewerkersonderzoek blijkt dat medewerkers het werk gemiddeld gezien voldoende uitdagend vinden. Ook is de sfeer op de werkvloer goed, maar de werkdruk wordt als te hoog ervaren. Verder is er verbetering te halen in de samenwerking tussen de huisartsen en de triagisten. De verbeterpunten die uit het onderzoek naar voren kwamen, zijn samen met de medewerkers uitgewerkt in een plan van aanpak voor Delft en voor Schiedam. De plannen van aanpak worden in 2022 uitgevoerd en verder meegenomen in een beleid voor de langere termijn, gericht op boeien en binden van medewerkers. Ook is een 'sociaal jaarplan' opgesteld met bijzondere aandacht voor de inzet van collega's.

Aan de meting van de werkbeleving van huisartsen die diensten doen op de HAP, hebben zowel praktijkhouders als waarnemers Hidha's deelgenomen. Er is ingegaan op de huidige situatie en de toekomst. De uitkomsten van het onderzoek worden in 2022 eerst met een werkgroep huisartsen besproken en geanalyseerd. Daarna wordt er een plan van aanpak opgesteld om verbeteringen door te voeren.

- **Huisartsenwerkgroep regie-arts**

In 2021 heeft een huisartsenwerkgroep zich gebogen over de positionering, de competenties, de taken en eisen van de rol van regie-arts. Ook heeft de werkgroep zich gebogen over een mogelijke pilot van een kernteam huisartsen op de huisartsenpost. Dit wordt in 2022 verder uitgewerkt.

---

**ICT**

In 2021 is een ICT adviseur aangetrokken om een ICT-visie te ontwikkelen voor een toekomstbestendige HAP. De ICT-specialist ondersteunt bij de invoering van nieuwe systemen en zorgt voor de aansluiting bij ziekenhuizen. De kantoorautomatisering is in maart 2021 geheel vernieuwd en waar nodig is de hardware vervangen. Ook is Zorgmail organisatie-breed geïntroduceerd. Verder is een nieuw dashboardsysteem aangekocht, waardoor beter en vooral sneller kan worden gestuurd op normen. De ICT-risico's, die waren ontstaan door verouderde ICT, zijn hiermee weggenomen.

---

*Onder moeilijke omstandigheden zijn er in 2021 ook stappen gezet in de verdere uitwerking van de fusie.*

# GOVERNANCE

De Algemene Vergadering (AV) bestaat uit:

Bestuur Huisartsen Vereniging Nieuwe Waterweg Noord, nieuw Bestuurslid:  
dhr. J. de Wit;

zittend bestuur: Mw. E.F.M. Kusters (2019), Dhr. A. Au (2020).

Bestuur Coöperatie Delft e.o. zittend bestuur:

Mw. A.G.P Dumont (voorzitter, 2019), mw. M.M. Rodenburg-van Tol (2020)  
en dhr. L.A. Holtrop (2020).

Directeur-bestuurder: mevrouw drs. C.M.S. Glim (2019).

Medisch adviseur: dhr. R. Koop (a.i.); in 2021 is besloten om per 2022 een medisch manager aan te stellen. Deze vacature is nog niet ingevuld.

Ondernemingsraad

Mw. E.A.C.M. Alders (voorzitter, 2020), Mw. M.R. Lioe-a-Tjam (secretaris, 2020)  
en Mw. V. Lissenberg (algemeen lid, 2020).

Raad van Commissarissen

Mw. K. Baele (Voorzitter, 2020), en Mw. B. Kuijpers (Commissaris, 2020)  
en Dhr. P. Lips (Commissaris, 2020).

Cliëntenraad

Dhr. A.M.M. Manse (voorzitter, 2017), dhr. H.A. van Veen (vice-voorzitter, 2017)  
en dhr. T. Ates (secretaris, 2020).

*We hebben een structuur ontwikkeld waarin iedereen een duidelijk afgebakende rol heeft én waarin wij regelmatig en open met elkaar communiceren.*

# VERSLAG VAN DE RAAD VAN COMMISSARISSEN



Het jaar 2021 heeft wederom in het teken gestaan van Covid-19. Dankzij de toewijding en creativiteit en vooral ook het doorzettingsvermogen van de medewerkers heeft HAP Schievliet ook dit jaar weer goed gepresteerd. Het is een zwaar jaar geweest, maar iedereen heeft zich ingezet om er het beste van te maken en dat heeft de HAP staande gehouden. Er zijn zelfs de nodige stappen gezet in de verdere professionalisering. De Raad van Commissarissen (RvC) spreekt hierbij graag haar waardering uit voor de inzet van de medewerkers en de leden van de medezeggenschapsorganen om deze resultaten te bereiken.

Voor ons als RvC stond 2021 ook in het teken van het met elkaar uitvinden wie welke rol heeft. We hebben samen met de directeur-bestuurder en de aandeelhouders een structuur ontwikkeld waarin iedereen een duidelijk afgebakende rol heeft én waarin wij regelmatig en open met elkaar communiceren. Ook de periodieke overleggen met de Ondernemingsraad en de Cliëntenraad zijn in het eerste volle kalenderjaar van de RvC heel waardevol gebleken. Het was onze bedoeling om uitgebreid kennis te maken met de organisatie en alle betrokkenen. Door de coronabeperkingen waren fysieke ontmoetingen helaas alleen sporadisch mogelijk. Toch hebben we een goede indruk gekregen van de werkzaamheden en de werkdruk in beide huisartsenposten.

Voor 2022 spreken wij onze hoop uit dat HAP Schievliet een rustiger periode tegemoet gaat, waarin er meer aandacht en ruimte komt om de prettige samenwerking tussen collega's verder te versterken. De RvC zal vanuit haar toezichtrol ook de verdere uitwerking van de fusie en de toekomstige inrichting van de acute hulp in de regio nauwlettend monitoren.

## **Samenstelling en portefeuillevindeling**

De RvC van HAP Schievliet heeft tot taak toezicht te houden op het beleid van de directeur-bestuurder en de algemene gang van zaken. De RvC staat de directeur-bestuurder met raad terzijde. De RvC volgt hierbij de uitgangspunten van de Governance-code Zorg.

De RvC bestaat uit mevrouw K. Baele (voorzitter), mevrouw B. Kuijpers en dhr. P. Lips. Zij zijn allen toegetreden per 1 november 2020. Elk lid is ten minste één keer herkiesbaar. Er is gekozen voor integraal toezicht door de voltallige raad. Dit betekent dat er geen aparte commissies in het leven zijn geroepen.

#### Rooster van aftreden

<b>Naam</b>	<b>Functie</b>	<b>Aanvang 1e termijn</b>	<b>2e termijn herkiesbaar</b>	<b>Aftreden niet herkiesbaar</b>
K. Baele	Voorzitter	01-11-2020	01-11-2024	01-11-2028
B. Kuijpers	Lid	01-11-2020	01-05-2023	01-05-2027
P. Lips	Lid	01-11-2020	01-02-2024	01-02-2028

#### Werkzaamheden

Eind 2020 en begin 2021 heeft de RvC een inwerkprogramma doorlopen. Hierbij zijn visie, strategie, financiën, houtskoolschets acute zorg, geïntegreerde spoedzorg, kwaliteit, klachten en calamiteiten aan de orde geweest. Door de Covid-19-maatregelen was het in het verslagjaar helaas niet mogelijk om een keer mee te lopen of een werkbezoek af te leggen.

Voor het jaar 2021 stond de inrichting van de governance op de agenda. De net aangetreden RvC heeft het voortouw genomen om in de driehoek bestuur - aandeelhouder - toezichthouder te komen tot een verdere afbakening en verduidelijking van taken en rollen. In een aantal bijeenkomsten hebben alle betrokkenen met elkaar van gedachten gewisseld over deze onderwerpen, met als resultaat dat de governance-structuur goed is afgestemd.

#### Vergaderingen en overleg

Voor het uitvoeren van haar taken heeft de RvC in 2021 negen keer vergaderd. Vanwege de Covid-19-maatregelen zijn deze vergaderingen online gehouden.

De volgende onderwerpen zijn besproken:

- ontwikkelingen en impact Covid-19 op de organisatie;
- voortgang interne bedrijfsvoering, interne ontwikkelingen en mogelijke risico's;
- periodieke inhoudelijke en financiële rapportages inclusief de verzuimcijfers;
- klachten, veiligheidsincidenten meldingen en calamiteiten;
- strategie en visie HAP Schievliet 2025;
- houtskoolschets acute zorg;
- inrichting bestuursstructuur;
- inrichting managementinformatie en PDCA-cyclus;
- procedure werving en benoeming medisch manager;
- procedure werving en selectie bestuurssecretaris;
- vervangingsregeling directeur-bestuurder;
- goedkeuring jaarrekening 2020;
- management letter 2020;
- goedkeuring bestuursverslag 2020;
- opdrachtverlening accountant;
- rooster van aftreden RvC;
- goedkeuring jaarplan en begroting 2022.

Twee keer is de accountant bij een vergadering aangesloten om de jaarrekening en de management letter te bespreken.

De RvC sprak twee keer met de Ondernemingsraad en twee keer met de Cliëntenraad. De RvC sloot twee keer aan bij de Algemene Vergadering. Naast de reguliere vergaderingen heeft een aantal themabijeenkomsten plaatsgevonden gewijd aan governance, strategie en regionale ontwikkelingen.

Ook heeft in 2021 een bijeenkomst plaatsgevonden waarbij zowel de RvC, het managementteam, de Ondernemingsraad en Cliëntenraad aanwezig waren. Deelnemers wisselden met elkaar van gedachten over recente ontwikkelingen binnen en buiten de organisatie. De bijeenkomst werd afgesloten met een gezamenlijk diner in aanwezigheid van de directeur-bestuurder.

Vanwege het feit dat de RvC pas in november 2020 is aangetreden, heeft de RvC in 2021 geen zelfevaluatie gehouden. In mei 2022 heeft de RvC de eerste zelfevaluatie gedaan. De uitkomsten daarvan worden in 2022 betrokken bij het opstellen van de toezichtvisie.

### Scholing

Mevrouw K. Baele is lid van de Vereniging van Commissarissen en Toezicht-houders (VCTE/Erasmus Universiteit. De heer P. Lips heeft een opleidingsdag 'Samenspel tussen toezichthouder en bestuurder' gevolgd bij de NVTZ.

### Bezoldiging

De bezoldiging van de leden van de RvC is vastgesteld op basis van de richtlijnen van de Nederlandse Vereniging van Toezichthouders en voldoet aan de Wet Normering Bezoldiging Topinkomens in de publieke en semipublieke sector (WNT). De voorzitter van de RvC ontving in 2021 een vergoeding ter hoogte van € 16.992,- en de leden van de RvC ontvingen een vergoeding ter hoogte van € 11.500,-.

### Nevenfuncties

Onderstaand een overzicht van de hoofdfunctie en de nevenfuncties in 2021 van de leden van de RvC. De RvC heeft na toetsing geconstateerd dat er geen onverenigbaarheden in taken en belangen bestaan.

Naam	Hoofdfunctie	Nevenfuncties
<i>K. Baele</i>	Voorzitter Raad voor Cultuur	<ul style="list-style-type: none"><li>• Lid Raad van Toezicht Haagse Hogeschool</li><li>• Jurylid Beste Toezichtvisie, Vereniging van Toezichthouders in Woningcorporaties</li><li>• Voorzitter Evaluatiecommissie Nationale Wetenschapsagenda</li></ul>
<i>B. Kuijpers</i>	Financieel Directeur MoleMann Mental Health	<ul style="list-style-type: none"><li>• Voorzitter Raad van Commissarissen Aan de Stegge Verenigde Bedrijven BV</li><li>• Lid Raad van Commissarissen Zorg van de Zaak Netwerk</li><li>• Voorzitter Raad van Toezicht Novadic-Kentron</li></ul>
<i>P. Lips</i>	Medisch Directeur GezondheidsZorg Asielzoekers  Huisarts Huisartsenpraktijk Bloemgracht	<ul style="list-style-type: none"><li>• Voorzitter Raad van Toezicht ParkinsonNL</li><li>• Lid Raad van Toezicht Geriant</li></ul>

# BERICHT VAN DE OR



## Van de voorzitter

Voor de OR stond 2021 in het teken van 'de verbindende HAP'. Naast de ingezette organisatieveranderingen moesten we in 2021 allemaal flexibel omgaan met grote veranderingen en tegenslagen als gevolg van de pandemie, zowel persoonlijk als op het werk en wat betreft de OR. Hoewel digitaal vergaderen een uitkomst bood, is het geen volwaardig alternatief voor de sociale contacten met collega's. Het bestuur is bezig met het uitwerken van diverse toekomstscenario's die specifiek zijn gericht op het welzijn van onze medewerkers. De OR is daar actief bij betrokken.

## De OR in 2021

Als OR willen wij op een positief-kritische manier bijdragen aan de belangenbehartiging van alle medewerkers binnen de organisatie. Een organisatie die (financieel) gezond is (de gezonde HAP), waarin het voor medewerkers prettig werken is en waarbij de behoefte van het personeel een continue factor in de beleidsontwikkeling is. De onderwerpen die de OR behandelt, worden dan ook beoordeeld aan de hand van deze criteria.

De aanvragen voor instemming en advies zijn in het verslagjaar steeds vaker binnengekomen bij de OR. Het was een leerproces om met de directeur-bestuurder of de RvC in gesprek te gaan. De training die de OR hiervoor heeft gevolgd, heeft ons hierin geholpen. Verder ontvangen we ook steeds meer vragen vanuit de organisatie: voor ons een teken dat onze achterban ons steeds beter weet te vinden.

In 2021 behandelde de OR onder andere de volgende advies- en instemmingsaanvragen:

- aanschaf computerbril;
- verschuiving in tijden van diverse diensten.



In 2021 heeft de OR haar zorgen geuit over:

- de leegloop van personeel in Delft;
- salariering zzp;
- het verbeteren van de samenwerking tussen beide posten;
- personeelshandboek;
- duidelijke werkafspraken op de verschillende posten;
- jaar- en functioneringsgesprekken.

Overige onderwerpen en trainingen hadden betrekking op:

- begroting en financiën;
- communicatie OR-leden;
- Arbo;
- WOR/art24 vergaderen;
- Algemene kennis met betrekking tot het OR-reglement en de taken binnen de OR.

Daarnaast hebben we het MTO (de nulmeting onder medewerkers) geëvalueerd, evenals het thuiswerken, de toekomstvisie en het financiële jaarplan.

### **Vergaderingen**

In 2021 heeft de OR vijftien reguliere vergaderingen belegd. Tijdens vijf van deze vergaderingen heeft het formele overleg met de directeur-bestuurder plaatsgevonden. Tijdens de laatste vergadering is met de directeur-bestuurder en de RvC vooruitgekeken naar 2022 en is de strategie voor de (middel)lange termijn besproken.

### **Vooruitblik**

In de toekomst willen we meer gebruikmaken van ons initiatiefrecht door plaats te nemen in diverse relevante werk- en klankbordgroepen. Zo kunnen we onze stem al laten horen voordat er keuzes worden gemaakt in plaats van achteraf te reageren op besluiten die al door het MT zijn genomen.

Hoewel wij in 2021 grotendeels alleen digitaal bereikbaar waren, weten collega's ons steeds beter te vinden voor een gesprek over verschillende onderwerpen binnen Hap Schievliet. Voorlopig gaan we online door met onze taak om het bestuur te adviseren. Voor 2022 hopen we opnieuw op een goede samenwerking met de organisatie.

# BERICHT VAN DE CLIËNTENRAAD



De Cliëntenraad behartigt de belangen van de cliënten. Er vinden verschuivingen plaats tussen de zorgverlening door huisartsen en ziekenhuizen. De Cliëntenraad stelt zich hiervan op de hoogte en denkt mee over hoe aan deze veranderingen in de zorg door de huisartsenpost invulling gegeven kan worden. Onderwerpen waar de raad zich onder andere mee bezig houdt zijn: kwaliteit van zorg, klachtenregeling, patiëntenvoorlichting, privacy, wachttijden, en het adresseren van deze onderwerpen in het beleid.

De Cliëntenraad voorziet de directie en Raad van Commissarissen (RvC) gevraagd en ongevraagd van adviezen. Daarnaast heeft zij voor een aantal onderwerpen instemmingsrecht.

De Cliëntenraad is in 2019 gestart met twee leden en later in 2020 uitgebreid met een derde Cliëntenraadslid. De Cliëntenraad bestaat eind 2021 uit:

Aad Manse, voorzitter

Henny van Veen, vicevoorzitter

Tekin Ates, secretaris.

De Cliëntenraad vergadert zo vaak als nodig om haar taak zo goed mogelijk te kunnen uitvoeren. De afgelopen jaar waren we gedwongen door de pandemie en andere maatregelen de bijeenkomsten grotendeels online te houden. Ondanks de pandemie en alles wat daarbij kwam kijken is in het afgelopen jaar getracht eenmaal per kwartaal te overleggen met de directeur van de huisartsenpost en de beleidsmedewerker. Daarnaast is de Cliëntenraad gesprekspartner van de Raad van Commissarissen en de Ondernemingsraad, die we ook hebben ontmoet in 2021.

In 2021 heeft de Cliëntenraad zich met de volgende zaken beziggehouden:

- Bijeenkomst met de leden van de Raad van Commissarissen, medewerkers van HAP Schievliet en de Ondernemingsraad. Hierbij zijn diverse brainstormsessies gehouden, onder andere over samenwerking en cliëntenbelangen.
- Het Zorgplein voor geïntegreerde spoedzorg. Binnen het ziekenhuis wordt gewerkt aan een nieuwe opzet van de zorg. De Cliëntenraad heeft deelgenomen aan drie bijeenkomsten en heeft meegedacht over hoe de “patiëntenreis” eruit kan komen te zien en hoe die dan door patiënten zal worden ervaren.
- Begroting HAP Schievliet B.V. 2022 en jaarplan/visie 2022. De Cliëntenraad heeft een aparte bijeenkomst gehouden met de financieel directeur om toelichting te krijgen op de opbouw van de begroting van HAP Schievliet.
- Opleiding. De Cliëntenraad heeft bij het LSR (landelijk steunpunt op het gebied van (mede)zeggenschap) een training gevolgd. Het doel van de training was Kwaliteit van zorg verbeteren vanuit cliëntenperspectief en (Mede) zeggenschap van cliënten te versterken.

De Cliëntenraad kijkt terug op een prettige en constructieve samenwerking met de directie van HAP Schievliet. Voor 2022 is een werkplan opgesteld waarin onder andere aandacht is voor het onderhouden van contacten met de achterban, de medewerkers en de Ondernemingsraad.

*De Cliëntenraad kijkt terug op een prettige en constructieve samenwerking met medewerkers, OR, RvC en de directie van HAP Schievliet.*

# OVERZICHT VAN COMMISSIES EN SLEUTELFUNCTIES HAP SCHIEVLIET

## **Cöördinator huisartsenopleider Delft**

Marius Hartel

## **Cöördinator huisartsenopleider NWN**

Ineke den Exter

## **Kwaliteitscommissie Delft**

Leo Holtrop (huisarts)  
Eva Verkuil (huisarts)  
Lianne (triagist)  
Aline (triagist)  
Jolanda van Dorp (locatiemanager)  
Joke (verpleegkundig specialist)  
Jolanda van der Wagt (beleidsmedewerker)

## **Kwaliteitscommissie NWN**

Mieke Scheele (huisarts)  
Sander Koning (huisarts)  
Wilma Ottenkamp (huisarts)  
Renate de Bloois  
Anneloes van der Lely (locatiemanager)  
Jolanda van der Wagt (beleidsmedewerker)  
Desiree (triagist)

## **Kwaliteitsavond commissie NWN**

Anja de Vries  
Mieke Scheele  
Ingeborg van der Geest  
Renate de Bloois (locatiemanager)  
Jolanda van der Wagt (beleidsmedewerker)

## **Calamiteitenonderzoekerspool**

Charlotte Hermsen  
Hanni Rick  
Joop Dopper  
Leon Barendregt  
Irene Smeeman  
Sabine van Schie  
René Koop  
Aline (triagist)  
Renate de Bloois (locatiemanager)  
Sanne (triagist)  
Erna (triagist)  
Annelies (triagist)  
Nathalie van Rijn (teamleider)  
Mariska (triagist)  
Desiree (triagist)  
Jolanda van der Wagt (beleidsmedewerker)  
Maarten Kamermans (huisarts)  
Floor Human (huisarts)  
Annemarie Ruward (manager locaties)

<b>Functionaris Gegevensbescherming</b>	Jolanda van der Wagt (beleidsmedewerker)
<b>Functionaris Kindermishandeling Delft</b>	Albert Hoedemaker (huisarts)
<b>Functionaris Kindermishandeling NWN</b>	Carla van Beurden (huisarts)
<b>Interne auditoren</b>	Sabine (triagist) Sarella (triagist) Thulasi (triagist) Lianne (triagist) Annelies (triagist) Jolanda van der Wagt (beleidsmedewerker)
<b>VIM commissie Delft</b>	Aline (triagist) Joke (triagist) Jolanda van der Wagt (beleidsmedewerker)
<b>VIM commissie NWN</b>	Mariska (triagist) Desiree (triagist) Jolanda van der Wagt (beleidsmedewerker)
<b>Klachtenfunctionaris NWN</b>	Renate de Bloois (locatiemanager)
<b>Klachtenfunctionaris Delft</b>	Jolanda van Dorp (locatiemanager) Jolanda van der Wagt (beleidsmedewerker)
<b>Raad van Commissarissen</b>	Kristel Baele (voorzitter) Brecht Kuijpers (algemeen lid) Paulus Lips (algemeen lid)
<b>Bestuur Huisartsen Vereniging NWN</b>	Eveline Kusters (voorzitter) Andy Au Jasper de Wit
<b>Bestuur Huisartsen Coöperatie Delft</b>	Astrid Dumont (voorzitter) Muriëlle Rodenburg-van Tol Leo Holtrop
<b>Ondernemingsraad</b>	Edith Alders (voorzitter) Maureen Lioe-A-Tjam (secretaris) Viona Lissenberg (algemeen lid)
<b>Cliëntenraad</b>	Aad Manse (voorzitter) Henny van Veen (vice-voorzitter) Tekin Ates (secretaris)

## **Geïntegreerde spoedzorg Schiedam**

Stuurgroep: Mariëtte Glim en Andy Au (Marjan Tenk sparringpartner voor de stuurgroep)  
Projectteam: Rene Koop, Sietze Regter (tot zomer 2021 Sandra Schakenraad), Annemarie Ruward (tot april 2021 Renate de Bloois) en Sanne (triagist)  
Werkgroep triage (tot begin 2021): Monique Boghal en Renate de Bloois  
Werkgroep 1,5-lijns zorg: Evelien van der Kooij, Rene Koop en Sanne (triagist)  
Werkgroep ICT: Jeroen Bode en Melissa Lockhorst.  
Als gebruiker betrokken: Naoual Hamdoula.  
Werkgroep communicatie: Marjolein Wouts en Debra Brouwn  
Werkgroep ketenpartners: Annemarie Ruward  
Werkgroep meetbaar: Annemarie Ruward en Jolanda van der Wagt  
Werkgroep één balie: Annemarie Ruward en Anneloes van der Lely  
Kernteam verbouwing: Rene Koop, Annemarie Ruward en Anneloes van der Lely  
Projectleiding vanuit beide organisaties: Rianne Hagens

## **Werkgroep Code Zwart plan**

Mariette Glim  
René Koop  
Annemarie Ruward  
Heleen van Dienst  
Mark van Lier – HAP Westland  
Mathi Plasmans - LHV  
Sietske Herder - ZEL  
Jeanette van Laarhoven – Pieter van Foreest  
Marjolein van Bommel – Careyn  
Ben de Koning – Frankelandgroep  
Elly Dekker – Zonnehuisgroep Vlaardingen  
Suzanne Korthorst – Franciscus Gasthuis & Vlietland  
Niels Honig – Franciscus Gasthuis & Vlietland  
Shequita Kalloe – Argos  
Anja van der Eijk – Reinier de Graaf Gasthuis

## **Huisartsenwerkgroep Code Zwart**

Astrid Dumont  
Andy Au  
Murielle Rodenburg-van Tol  
Kick Pouw  
Mayke Reimert  
Simone Lutje Schipholt  
Just Dupuis  
René Koop  
Mariette Glim

## **Huisartsen werkgroep Regiearts**

Alet Bong (huisarts)  
Laura Smits (huisarts)  
Matthijs Rijkée (huisarts)  
René Koop (Medisch Manager)  
Mariette Glim (bestuurder)  
Eveline Kusters (huisarts)  
Naoul Hamdoula (huisarts)  
Simone Nobel (huisarts)  
Jose van der Velden (huisarts)

We hebben de bovenstaande lijst zo zorgvuldig mogelijk opgesteld.  
Mochten wij desondanks iemand zijn vergeten, dan betreuren wij dat zeer.