



Huisartsenposten
Schieveliet
Voor Speed



JAARVERSLAG

2022

INHOUDSOPGAVE

PROFIEL HAP SCHIEVLIET 3

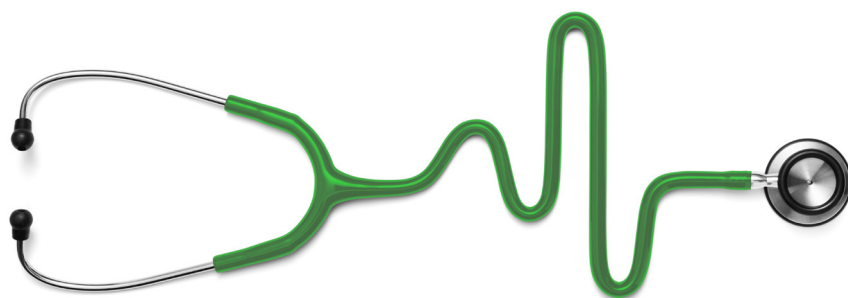
VOORWOORD 4

2022 IN CIJFERS 6

**BELANGRIJKE ONTWIKKELINGEN
IN 2022 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. 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 voor de beste huisartsenzorg die niet kan wachten. De patiënt is in goede handen tijdens de ANW-uren wanneer de eigen huisarts er zelf niet bij kan zijn. HAP Schievliet biedt hun, samen met netwerkpartners in de regio, de juiste zorg op het juiste moment door de juiste persoon op de juiste plaats. We bereiden ons voor op de toekomst van de acute zorg in samenwerking met regionale zorgpartners, ZEL en huisartsenorganisaties, zorgverzekeraars, de veiligheidsregio's en in ROAZ-verband. Daarnaast willen wij een prettige plek creëren om te werken voor huisartsen en medewerkers en werken wij ook intern aan een toekomstbestendige acute zorg, dicht bij de patiënt.

HAP Schievliet in cijfers



Totaal aantal medewerkers 2022

83



HUISARTSEN

84 Delft

86 NWN



CHAUFFEURS

WITTE KRUIS

17



INWONERS

VERZORGINGSGBIED

359.825

WAARNEMERS

116 Delft

101 NWN

*De juiste zorg op het juiste moment,
door de juiste persoon op de juiste plaats.*



Voorwoord



Een mooie organisatie zoals de onze, waar zo veel betrokken huisartsen en collega's werken, kan zowel goede zorg geven aan de patiënt als een waardevolle bijdrage leveren aan het toekomstbestendig maken van de acute (huisartsen)zorg.

Het werk op de HAP stond begin 2022 in het teken van COVID, maar al gauw kwam daar een nieuwe uitdaging bij. De impact van de oorlog in Oekraïne werd ook voor ons voelbaar. Mensen die Oekraïne ontvluchtten, werden in onze regio volop opgevangen en daar hoorde ook het organiseren van zorg bij. Zowel op de HAP als door individuele huisartsen werd constructief meegedacht over en meegewerkt aan oplossingen voor de zorgverlening aan Oekraïense vluchtelingen.

Vrij-roosteren gerealiseerd

Er waren in 2022 meer uitdagingen waarmee we geen rekening hadden gehouden. Toch hebben de collega's op de HAP en de huisartsen met veel veerkracht en doorzettingsvermogen hun schouders eronder gezet. Het was geweldig om te ervaren hoe we snel en vol vertrouwen samen het vrij-roosteren hebben gerealiseerd. Natuurlijk ging dat niet zonder slag of stoot, maar de fundamenten staan er en het rooster functioneert inmiddels, mét de bijbehorende gedifferentieerde tarieven.

Vanwege de hoge werkdruk is het werkplezier extra belangrijk.

De huisartsen uit de regio Nieuwe-Waterweg-Noord hebben met veel energie en enthousiasme een Kernteam Huisartsen opgezet. De komst van het Kernteam geeft een enorme impuls aan de kwaliteit van de zorg op de HAP en aan het werkplezier in Schiedam. Ook de huisartsen in Delft zien de meerwaarde van de regie-arts en hebben de diensturen in het weekend voor de regie-arts uitgebreid.

Seinen op groen voor Spoedplein

In Schiedam zijn in 2022 alle seinen op groen gezet voor het Spoedplein Schiedam. Waar mogelijk werken de HAP en de SEH Schiedam nauwer samen. Dat heeft een positief effect op de kwaliteit van de zorgverlening. Gezamenlijk is een knoop doorgehakt over de inrichting van het nieuw te bouwen Spoedplein en hebben we in het ziekenhuis een tijdelijke locatie gevonden voor de HAP en de SEH.

Wat een toekomstbestendige HAP betreft, hebben we een enorme stap voorwaarts gezet. In 2022 is een visie op ICT en een ICT-beleidsplan vastgesteld. We zorgen in 2023 eerst voor een goede basis met een nieuw telefoniesysteem en HAP Informatiesysteem, daarna gaan we verder met de ontwikkeling van de digitale HAP. Tijdens de COVID-periode is al het een en ander gerealiseerd op het gebied van werken vanuit huis, chatten met de patiënt, beoordelingen op basis van foto's en digitale triage.

Werkplezier is extra belangrijk

We hebben veel aandacht besteed aan de vraag hoe we het aantal patiënten met niet-acute klachten kunnen verminderen. Het is ook een grote uitdaging om steeds voldoende triagisten te vinden. Vanwege de hoge werkdruk is het werkplezier extra belangrijk. We hebben om die reden gewerkt aan een goede verstandhouding tussen de beide locaties. Triagisten werken zowel in Delft als in Schiedam en in drukke tijden werken we extra nauw met elkaar samen. Om alle huisartsen en medewerkers te bedanken voor hun inzet tijdens de COVID-crisis hebben we een HAP-feest georganiseerd (helaas was ik zelf op dat moment geveld door het virus...). Samengevat: het welzijn voor de medewerkers heeft voor de HAP altijd prioriteit.

We mogen trots zijn op alles wat we in 2022 voor elkaar hebben gekregen.

Vol vertrouwen de toekomst in

De tijden zijn - op een positieve manier - spannend en uitdagend. De visie en strategie voor de acute zorg op de langere termijn met partners in de regio, zal ons ook in 2023 (en daarna) flink bezighouden. Maar met een organisatie die zo veerkrachtig en flexibel is als de onze, met zo veel betrokken huisartsen en collega's, zie ik deze ontwikkelingen vol vertrouwen tegemoet.

We mogen trots zijn op alles wat we in 2022 voor elkaar hebben gekregen, voor de patiënten, de huisartsen en voor de collega's op de posten. Namens HAP Schievliet wil ik iedereen daarvoor ontzettend bedanken.



Mariette Glim

Directeur-bestuurder HAP Schievliet

2022 IN CIJFERS

PATIËNTENCONTACTEN

Tel. via assistente

Delft: 7.035 (2021: 6.437)

NWN: 7.481 (2021: 7.330)



Visite

Delft: 1.628 (2021: 1.935)

NWN: 2.675 (2021: 2.860)

Consult

Delft: 22.624 (2021: 21.238)

NWN: 25.068 (2021: 23.127)

Telefonisch consult

Delft: 15.801 (2021: 13.571)

NWN: 19.288 (2021: 18.441)

Totaal

Delft: 47.088 (2021: 43.181)

NWN: 54.512 (2021: 51.728)

ZELFVERWIJZERS

Passanten

Delft: 4.356 (2021: 3.430)

NWN: 4.840 (2021: 4.065)



Inlopers

Delft: 1.831 (2021: 1.546)

NWN: 420 (2021: 367)

MELDINGEN KWALITEIT

VIM meldingen

46 (2021: 28)

Klachten

Delft: 38 (2021: 10)

NWN: 30 (2021: 20)

Calamiteiten

Delft: 4 (2021: 1)

NWN: 2 (2021: 9)

Incidenten

Delft: 1

NWN: 3

AUTORISATIE ZELFZORG



Gemiddelde autorisatietijd

Delft: 00:30:37 (2021: 0:29:27)

NWN: 00:25:50 (2021: 0:24:13)

MEDEWERKERS



Instroom medewerkers 2022

31

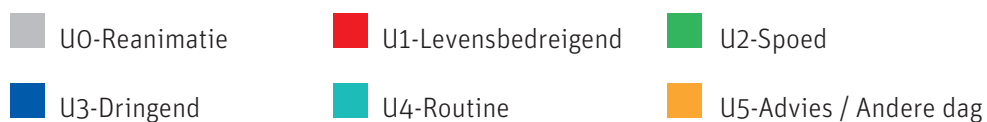
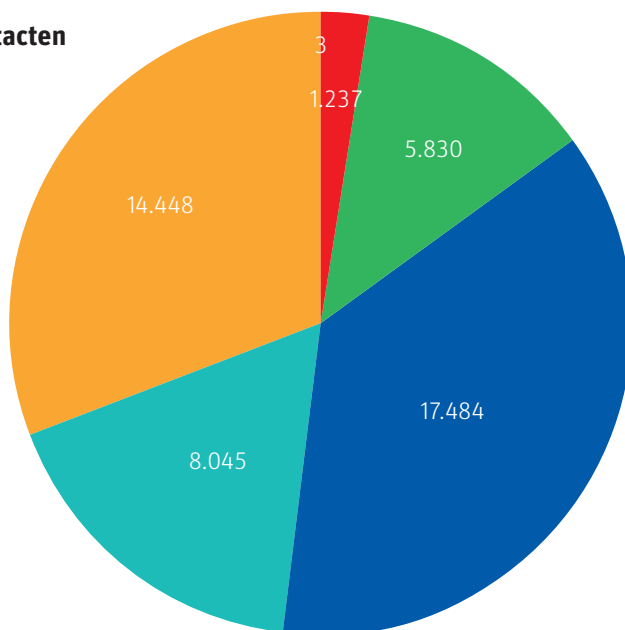


Uitstroom medewerkers 2022

24

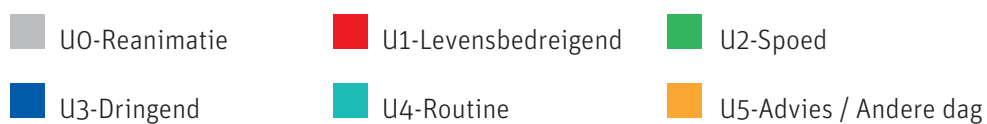
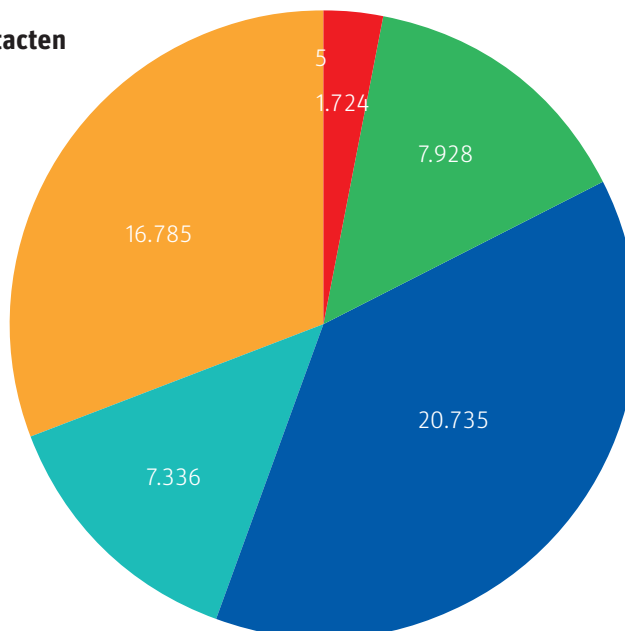
LOCATIE DELFT CONTACTEN PER URGENTIE

Patiëntencontacten
47.088



LOCATIE NWN CONTACTEN PER URGENTIE

Patiëntencontacten
54.512



BELANGRIJKE ONTWIKKELINGEN IN HET VERSLAGJAAR

GOEDE SELECTIE VAN PATIËNTEN AAN DE POORT

Terugbrengen U4's en U5's

In 2022 is het aantal patiënten met een U4 of een U5 dat de HAP bezoekt verder teruggedrongen, dit wordt in 2023 verder doorgezet.

Om het aantal patiënten met niet-acute klachten te laten dalen, worden maatregelen genomen om het aantal contacten met de HAP te verlagen. Het gaat om:

- Stimuleren van het gebruik van zelftriage (MINDD).
- Voorlichting aan patiënten: we hebben in de huis-aan-huisbladen in de regio voor het begin van de schoolvakanties een advertentie geplaatst. Daarin stond informatie over de locaties van de HAP en de inhoud van onze zorg. En werd uitgelegd waar de patiënt moest zijn in het geval van spoed of in het geval van een andere zorgvraag.
- Verdere verbetering van telefonische triage: in het najaar van 2022 zijn we begonnen met nascholingen gericht op het omgaan met U4 en U5.
- In 2023 is de HAP gestart met het project 'Spoed = Spoed' en zullen we onder andere meer aandacht besteden aan preventie.



Matthijs Rijkée, huisarts in Delft:

“Naarmate 2022 vorderde, begon COVID-19 zijn greep op ons te verliezen. Het virus leek steeds meer op iets uit het verleden. Het aantal patiënten en de druk op de HAP namen langzaam af en er kwam ruimte voor andere zaken. We konden bijvoorbeeld voor het eerst via foto's in Medi-Link triages en beoordelingen doen. Voor mij persoonlijk was 2022 mijn eerste jaar als regiearts, een andere tak van sport. Ik heb nu een veel nauwer contact met de triagisten, wat het werk leuk en uitdagend maakt. Ook mocht ik vorig jaar meedenken over de opzet van een kernteam met huisartsen op de HAP. En natuurlijk was het Integraal Zorgakkoord een thema wat ons allemaal bezighield. Wij huisartsen wilden het (nog) niet tekenen. Het bleef bij 'nee, tenzij'.”

Nieuw dashboard

Naast de genoemde interventies is het belangrijk om te weten welk type patiënten met niet-urgente klachten naar de HAP komt. Het nieuwe dashboard dat in 2022 is gerealiseerd, helpt ons daarbij. We brengen ook in kaart vanuit welke praktijken de meeste patiënten tussen 17 en 18 uur naar de HAP komen. We nemen met deze praktijken contact op, om te bespreken of zij de patiënten voortaan zelf kunnen helpen.

Online triagetool MINDD

De online triagetool 'Moet Ik Naar De Dokter' (MINDD) is sterk verbeterd. We zien dat meer patiënten er gebruik van maken. Gecombineerd met de invoering van het nieuwe HAPIS in 2023, zal de triagetool naar verwachting in 2024 de werkdruk bij triagisten verlagen.

Regieartsen op beide posten

In Schiedam is een kernteam met regieartsen gestart. Ook in Delft is een pool met regieartsen actief. In Delft is op zaterdag- en zondagavond het aantal uren van de regieartsen uitgebreid. De eisen om regiearts te kunnen worden zijn aangescherpt.

De HAP wordt steeds digitaler

We hebben in 2022 gekozen voor een nieuw telefoonsysteem en voor een nieuw HAPIS. In het derde of vierde kwartaal van 2023 zal het HAPIS zijn geïmplementeerd en kunnen we de digitalisering van de HAP voortzetten.

Spoedkoppeling HAP en SEH Delft

In het kader van de nauwere samenwerking tussen de HAP en de SEH Delft zijn we in 2022 begonnen met het maken van een spoedkoppeling tussen de HAP (Callmanager) en de SEH (HIX). Deze koppeling is in 2023 gerealiseerd.

Implementatieplan ANW

ANW-diensten vormen een steeds grotere last voor (praktijkhoudende) huisartsen. Om deze zorg te behouden, hebben de brancheverenigingen InEen, LHV en VPH in mei 2022 het Actieplan 'Werkdruk in de ANW' gepubliceerd. Door het IZA is de uitwerking van dit actieplan in een stroomversnelling geraakt. Mede door de aankondiging van de NZa om per 1 januari 2023 nieuwe gedifferentieerde maximum ANW-tarieven vast te stellen, zijn verschillende HAP-regio's gestart met het uitwerken van het vereiste implementatieplan ANW.

HAP Schievliet heeft hiervoor in oktober 2022 een projectleider aangesteld met de opdracht het implementatieplan ANW uit te werken. Een werkgroep bestaande uit huisartsen (praktijkhouders, waarnemers en hidha's) heeft inhoudelijke input gegeven en samen met de projectleider het implementatieplan ANW uitgewerkt. Eind november 2022 en eind januari 2023 is dit plan besproken met alle huisartsen in de regio en goedgekeurd door de ALV's van de huisartsenvereniging NWN en de huisartsencoöperatie Delft. In februari 2023 is gestart met de eerste ronde vrij roosteren.

Eind maart 2023 is het implementatieplan ANW formeel goedgekeurd door de zorgverzekeraars en is een eerste rooster voor april tot en met september 2023 vastgesteld.



Lieneke van de Griendt, huisarts in Schiedam-Noord:

“De komst van de functie ‘kernteam-arts’ in 2022, heeft het werken op de HAP voor mij leuker gemaakt. Als huisarts ben je de spil in de zorg voor je patiënten, een rol die mij goed past. Als kernteam-arts vervul je ook die rol, maar dan als spil in het (zorg)team, een heel dynamische functie met vele aspecten. Het draait daarbij om samenwerking, snel kunnen schakelen, op een aantal borden tegelijk kunnen schaken, bemiddelen, regisseren en fungeren als aanspreekpunt. Echt iets voor een ervaren huisarts! Ik geniet ervan. De functie wordt nogal eens gezien als de ‘makkelijkste’ taak op de HAP, maar niets is minder waar. Het is hard werken en als je het goed doet, geef je collega's die andere diensten draaien, wind mee. Daardoor kunnen zij rustiger werken.”

Spoedplein Schiedam

In het kader van de geïntegreerde spoedzorg in Schiedam is het volgende gerealiseerd:

- Fysiek meekijkconsult SEH-arts op de HAP
- Lab op de HAP
- ECG op de HAP
- Gebruik bladderscan op de HAP
- Samenwerkingsafspraken acute situaties (ook in de nacht) aangescherpt
- Programma van eisen en daaropvolgend ontwerp van het nieuwe Spoedplein afgerond en begin 2023 geaccordeerd
- Programma van eisen en daaropvolgend ontwerp van de tijdelijke voorzieningen (gepland in het vierde kwartaal van 2023) afgerond en begin 2023 geaccordeerd
- Werkprocessen gezamenlijke coördinatie en gezamenlijke balie Spoedplein opgeleverd

Nieuwe collega's, nieuwe rollen

Rianne Hagens is in 2022 in dienst gekomen als medisch manager en Laura van Haren is aangetrokken als adviseur kwaliteit en veiligheid. Heleen van Dienst is gepromoveerd tot locatiemanager van de HAP.

Daarnaast is Karin Biemans aangetrokken als bestuurssecretaris voor de ondersteuning van de AV, Raad van Commissarissen, Cliëntenraad, OR en de ALV's van de huisartsencoöperatie Delft e.o. en de huisartsenvereniging NWN.

MEER WERKPLEZIER VOOR HUISARTSEN EN MEDEWERKERS

- Het ziekteverzuim bleef in 2022 aan de hoge kant. COVID is een belangrijke oorzaak geweest en daarnaast is een aantal medewerkers langdurig ziek. Het kort frequent ziekteverzuim is voldoende teruggebracht.
- De HAP heeft vorig jaar gekozen voor een nieuwe arbodienst om de begeleiding van zieke medewerkers te verbeteren. De vorige arbodienst schoot daarin tekort. We bieden medewerkers daarnaast op vrijwillige basis een preventief medisch onderzoek aan, met begeleiding als dat gewenst is.
- Twee locatiemanagers focussen op de primaire werkprocessen en het begeleiden van de triagisten. Ze zijn daardoor meer aanwezig op de werkvloer en hebben meer aandacht voor de collega's in het primaire proces.
- Ons beleid is om op drukke momenten extra triagisten in te zetten. Helaas lukt dit vanwege het personeelstekort niet altijd. Het is niet gelukt om voldoende triagisten in dienst te nemen.
- De HAP heeft drie junior triagisten opgeleid.
- In 2022 hebben we onderzocht hoe we de werkdruk onder huisartsen en triagisten kunnen verminderen. De uitvoering van nieuw beleid op dit gebied vindt plaats in 2023.
- Onze medewerkers kregen in de zomer een zorgtoeslagbonus en gedurende het jaar diverse cadeautjes en attenties.
- We hebben een HAP-feest georganiseerd voor huisartsen en medewerkers, als dank voor hun inzet tijdens de COVID-crisis.
- Een aantal van onze triagisten wil doorgroeien en zich meer verbonden voelen met de organisatie. Zij doen daarom ook overdag werkzaamheden op de HAP. Een van de triagisten is bezig met een ontwikkeltraject op het gebied van management. Zij werkt als 'wingwoman' voor een van de locatiemanagers, volgt een managementopleiding en leidt een aantal interne projecten.
- De huisartsen zijn actief en intensief betrokken bij strategische onderwerpen, onder meer op het gebied van digivaardigheden, de opleiding tot regiearts, het kernteam, vrij roosteren, de nieuwe HAPIS, geïntegreerde spoedzorg en de kwaliteitsavonden (die inmiddels weer goed worden bezocht).
- In september 2022 was een themabijeenkomst met de AV, Raad van Commissarissen, OR, Cliëntenraad en het MT om met elkaar de langetermijnmaatregelen te bespreken op het gebied van de arbeidsmarktproblematiek en het dempen van de vraag naar niet-acute zorg op de HAP.
- Het Kernteam Huisartsen in Schiedam zorgt voor meer werkplezier tijdens de diensten voor zowel de huisartsen als triagisten.

BETERE PATIËNTBELEVING EN KWALITEIT VAN ZORG

- In 2022 heeft een werkgroep bestaande uit de locatiemanagers, een aantal triagisten en de adviseur kwaliteit en veiligheid een nieuw, gebruiksvriendelijker kwaliteitsmanagementsysteem ingericht en geïmplementeerd. Het systeem, Q-link genaamd, is op 1 december geïmplementeerd en wordt op beide posten gebruikt.
- We hebben een tussentijdse HKZ-audit succesvol doorlopen in Schiedam. Ondanks het feit dat de HAP de afgelopen jaren flink onder druk heeft gestaan door de COVID-crisis en de fusie, heeft de kwaliteit van zorg daar niet onder geleden.
- In 2022 zijn interne kwaliteitsonderzoeken opnieuw opgepakt. De interne auditcommissie is begin 2023 uitgebreid en geschoold.
- We hebben geleerd hoe we beter kunnen omgaan met de gevolgen van calamiteiten en hoe we aan de hand van de geleerde lessen calamiteiten in de toekomst kunnen voorkomen. Procedures zijn aangepast, zodat de kwaliteit van de rapportages is verbeterd.
- Op beide locaties zijn kwaliteitscommissies actief. De onderlinge samenwerking verloopt goed.
- We hebben het Incidentenbeleid voor het afhandelen van klachten, VIM's en calamiteiten herzien en verbeterd. De HAP stimuleert nadrukkelijk het doorgeven van VIM's. Betrokkenen kunnen er zeker van zijn dat een eventuele schuldvraag niet wordt afgeschoven op het individu, maar dat we gezamenlijk naar een oplossing zoeken. Op deze manier kunnen we als organisatie van onze ervaringen leren.
- In 2022 zijn in samenwerking met de Cliëntenraad voorbereidingen getroffen voor het Patiëntbelevingsonderzoek, waarbij we patiënten telefonisch vragen naar hun ervaringen. Het onderzoek is in het eerste kwartaal van 2023 van start gegaan en heeft een onbeperkte duur.
- Op de post in Schiedam is één van de kantoorruimtes ingericht als COVID-sprekkamer voor het realiseren van gescheiden patiëntenstromen en het veilig behandelen van patiënten. De spreekkamer is in 2023 niet meer speciaal gereserveerd voor COVID-patiënten, maar voor alle patiënten met een (mogelijke) besmettelijke infectieziekte.

We hebben geleerd hoe we beter kunnen omgaan met de gevolgen van calamiteiten en hoe we aan de hand van de geleerde lessen calamiteiten in de toekomst kunnen voorkomen.

GOVERNANCE

De Algemene Vergadering (AV) bestaat uit de bestuursleden van Huisartsen Vereniging Nieuwe Waterweg Noord en Huisartsen Coöperatie Delft U.A.

Het bestuur van de Huisartsen Vereniging Nieuwe Waterweg Noord bestaat uit mw. E.F.M. Kusters (2019) en dhr. A. Au (2020). In 2022 is dhr. J. de Wit afgetreden als bestuurslid.

Het bestuur van Huisartsen Coöperatie Delft U.A. bestaat uit mw. M.M. Rodenburg-van Tol (2020), dhr. L.A. Holtrop (2020) en dhr. A. Hoedemaker (2022). In 2022 is mw. A.G.P Dumont afgetreden als voorzitter.

Raad van Commissarissen

Mw. K. Baele (voorzitter, 2020), mw. B. Kuijpers (commissaris, 2020) en dhr. P. Lips (commissaris, 2020).

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

Per 1 september 2022 is mw. R. Hagens aangesteld als medisch manager.

Ondernemingsraad

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

Cliëntenraad

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

Binnen HAP Schievlief heerst een transparante cultuur, waarin bestuur, management en medewerkers op een open en constructieve manier met elkaar samenwerken.

VERSLAG VAN DE RAAD VAN COMMISSARISSEN



Begin 2022 had de organisatie nog te maken met de naweeën van de COVID-pandemie en de komst van ontheemde Oekraïners op de vlucht voor oorlogsgeweld. In de loop van het jaar kwam er langzaam ruimte voor de verdere professionalisering en digitalisering van de organisatie. Voorbereidingen zijn getroffen voor de vervanging van het telefoniesysteem en HAPIS.

De ondertekening van het Integraal Zorg Akkoord in het najaar van 2022 stelt de organisatie ook voor nieuwe strategische vraagstukken ten aanzien van regionale samenwerking met zorgpartners. De RvC zal vanuit haar toezichtrol ook de toekomstige inrichting van de acute zorg in de regio nauwlettend monitoren. Intern werden in rap tempo voorbereidingen getroffen voor het opstellen van een Implementatieplan in het kader van het Actieplan ANW. In samenwerking met huisartsen werd een nieuw roostersysteem ontwikkeld, waarmee de dienstroosters vanaf begin 2023 op een vernieuwende wijze worden ingevuld.

In eerdere jaren was het vanwege COVID helaas niet mogelijk om werkbezoeken af te leggen. Dit jaar bezochten de leden van de RvC de locaties Delft en Schiedam om te kunnen ervaren hoe de triagisten en huisartsen de werkzaamheden in de avonden en nachten verrichten. Ook waren er gesprekken met de medewerkers van het kantoor over het kwaliteitskader van de organisatie.

De RvC is onder de indruk van de veerkracht die de medewerkers en huisartsen iedere keer weer tentoonstellen. Om de zorg toegankelijk, betaalbaar en van goede kwaliteit te houden, is de zorg voortdurend in ontwikkeling en dit vraagt veel van de medewerkers en huisartsen.

Samenstelling en portefeuillevdeling

De RvC van HAP Schievlief heeft tot taak toezicht te houden op het beleid van de directeur-bestuurder en de algemene gang van zaken. Daarnaast vervult zij de werkgeversrol en een aantal wettelijke taken en staat zij de directeur-bestuurder met raad terzijde. De RvC volgt hierbij de uitgangspunten van de Governance Code Zorg 2022.

De RvC bestaat uit mevrouw K. Baele (voorzitter), mevrouw B. Kuijpers en de heer 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.

Werkzaamheden

HAP Schievlief is in 2020 gestart als fusieorganisatie. De uitwerkingpunten die in 2021 zijn vastgelegd in de beleidsnotitie 'Medische borging in de topstructuur van HAP Schievlief' zijn inmiddels uitgevoerd, waaronder het vaststellen van procedures voor de werving, benoeming en beoordeling van de medisch manager. In 2022 is hier een vervolg aan gegeven door het opstellen van organisatiebrede regelingen ten behoeve van de interne beheersing en governance. Het betreft het reglement RvC, de procuratieregeling, vervangingsregeling directeur-bestuurder en medisch manager en een concept conflictregeling. In 2022 is de bestuurlijke ondersteuning van de RvC vernieuwd en verder geprofessionaliseerd.

Rooster van aftreden

Naam	Functie	Aanvang 1e termijn	2e termijn herkiesbaar	Aftreden niet herkiesbaar
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

Mevrouw B. Kuijpers heeft aangegeven zich niet herkiesbaar te willen stellen voor een tweede termijn. Eind 2022 zijn de voorbereidingen getroffen voor de werving van een nieuwe RvC-lid. In overleg met de directeur-bestuurder, de huisartsbestuurders, de Ondernemingsraad en de Cliëntenraad is een profielschets voor de leden RvC en wervingsprocedure opgesteld. Ook is een selectiebureau aangetrokken.

Vergaderingen en overleg

In 2022 kwam de RvC vier keer in vergadering bijeen. Daarnaast was de RvC twee keer aanwezig bij de Algemene Vergadering met huisartsbestuurders. In het voorjaar vond een gesprek met de Ondernemingsraad plaats en in het najaar was de jaarvergadering, waarbij de RvC beurtelings in gesprek ging met het MT, de Ondernemingsraad en de Cliëntenraad. De RvC nam deel aan twee themabijeenkomsten waar samen met de huisartsbestuurders, Ondernemingsraad en Cliëntenraad is vooruitgekeken naar 2023 en de strategie voor de langere termijn. Op de agenda stonden onderwerpen als de arbeidsmarktproblematiek en de regionale ontwikkelingen in de acute zorg. In mei gingen de leden van de RvC in gesprek over hun eigen functioneren tijdens de jaarlijkse zelfevaluatie. Ter voorbereiding van de zelfevaluatie is input opgehaald bij alle interne stakeholders.

De volgende onderwerpen zijn besproken:

- Inhoudelijke en financiële kwartaalrapportages
- Voortgang interne bedrijfsvoering, interne ontwikkelingen en mogelijke risico's
- Klachten, meldingen veiligheidsincidenten en calamiteiten
- Jaarrekening 2021
- Bestuursverslag 2021
- Ontwikkeling Spoedplein Schiedam
- Intensivering samenwerking tussen HAP en SEH Delft
- Profiel regiearts
- Pilot kernteam

- Visiedocument digitalisering
- Begroting 2023
- Jaarplan 2023
- Kwaliteitsplan
- Voortgang Interimcontrole
- Actieplan ANW en Implementatieplan
- Kamerbrief beleidsagenda toekomstbestendige acute zorg
- Reglement RvC
- Conflictregeling
- Procuratieregeling
- Procedure werving en benoeming medisch manager
- Procedure beoordeling medisch manager
- Vervangingsregeling directeur-bestuurder en medisch manager

Scholing

De heer P. Lips nam deel aan de nascholingsbijeenkomst 'Toezicht op kwaliteit', georganiseerd door 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 2022 een vergoeding ter hoogte van € 17.000,- en de leden van de RvC ontvingen een vergoeding ter hoogte van € 12.000,-.

Nevenfuncties

Hieronder staat een overzicht van de hoofdfunctie en de nevenfuncties in 2022 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"> • Lid Raad van Toezicht Haagse Hogeschool • Voorzitter Evaluatiecommissie Nationale Wetenschapsagenda
<i>B. Kuijpers</i>	Financieel Directeur MoleMann Mental Health	<ul style="list-style-type: none"> • Voorzitter Raad van Commissarissen Aan de Stegge Verenigde Bedrijven BV • Lid Raad van Commissarissen Zorg van de Zaak Netwerk (tot mei 2022) • Voorzitter Raad van Toezicht Novadic-Kentron (tot mei 2022)
<i>P. Lips</i>	Medisch Directeur GezondheidsZorg Asielzoekers Huisarts Huisartsenpraktijk Bloemgracht	<ul style="list-style-type: none"> • Voorzitter Raad van Toezicht ParkinsonNL • Lid Raad van Toezicht Geriant

BERICHT VAN DE OR



De Ondernemingsraad (OR) wil op een positief kritische manier bijdragen aan de belangenbehartiging van alle medewerkers van HAP Schievliet. We streven naar een gezonde werkomgeving waar het prettig werken is en waarbij de behoeften van de medewerkers continu worden meegenomen in de beleidsontwikkeling. We kijken met deze bril naar de onderwerpen die we als OR behandelen.


Het terugkomende onderwerp van de werkvloer is en blijft een hogere salariëring. Na de ontvangen bonussen tijdens de COVID-pandemie en de tijdelijke vakantie-zomerbonus blijft dit het belangrijkste onderwerp.

Begin 2022 hebben wij als OR kritisch gekeken naar ons eigen functioneren in 2021. Buiten de moeizame start tijdens de COVID-pandemie is onze samenwerking altijd goed verlopen. We zijn als OR maar ook als individuen gegroeid. In januari en november hebben we twee scholingen gevolgd om meer kennis (inzichten) over de Arbodienst te krijgen en over het organiseren van verkiezingen.

Vergaderingen en bijeenkomsten

In 2022 hebben we twaalf reguliere vergaderingen belegd met de leden van de OR. Daarnaast hebben we zes overlegvergaderingen met de directeur-bestuurder gehad. Een vertegenwoordiging van de OR heeft ook deelgenomen aan twee themabijeenkomsten waarbij samen met de huisartsbestuurders, Raad van Commissarissen en Cliëntenraad is vooruitgekeken naar 2023 en de strategie voor de langere termijn. Op de agenda stonden onderwerpen als de arbeidsmarktproblematiek en de regionale ontwikkelingen in de acute zorg.

In november zijn we tijdens de jaarvergadering in gesprek gegaan met de Raad van Commissarissen, het MT en de Cliëntenraad. Tussentijds vond er nog een overleg met de Raad van Commissarissen plaats.



In 2022 heeft de OR regelmatig aandacht gevraagd voor de blijvend hoge werkdruk en het salaris van de triagisten. Andere agendapunten waren:

- Ontevredenheid over functioneren arbodienst
- Duidelijke en gelijkwaardige communicatie naar beide locaties (vooral op kritieke momenten)
- Functioneringsgesprekken
- Inzet van triagisten buiten de normale werktijden
- BHV en veiligheidsoefeningen
- (Her)registratie triagisten
- Zorgtoeslagbonus in de zomerperiode

De OR was ook nauw betrokken bij het uitwerken van een COVID-voorzorgsplan voor de zomerperiode en de voorbereidingen voor de keuze van een nieuw telefoniesysteem en HAPIS.

In 2022 behandelde de OR onder andere de volgende advies- en instemmingsaanvragen:

- Overgang naar een nieuwe arbodienst
- Wijziging van de diensttijden per 1 mei 2022 (locatie Schiedam)
- Risico Inventarisatie & Evaluatie (RI&E)
- Preventief Medisch Onderzoek (PMO)

De OR volgt de (beleids)ontwikkelingen binnen de HAP op de voet. Zij liet zich onder andere informeren over:

- Jaarrekening en Jaarverslag 2021
- Jaarplan en begroting 2023
- Invoering Kwaliteitssysteem
- Attenties en activiteiten voor medewerkers
- Visiedocument digitalisering
- Voortgang samenwerking HAP-SEH Delft
- Ontwikkeling Spoedplein Schiedam
- Profiel regie-arts en opleiding triagisten met huisartsen
- Pilot kernteam Schiedam
- Werving medisch manager
- Externe communicatie
- Procuratieregeling
- Procedure werving en benoeming medisch manager
- Beoordelingsprocedure medisch manager
- Verdeling van taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden binnen de organisatie
- Implementatieplan en Actieplan ANW

In 2022 heeft de OR regelmatig aandacht gevraagd voor de blijvend hoge werkdruk en het salaris van de triagisten.

Vooruitblik

Begin 2023 starten we met de voorbereidingen van de verkiezingen voor een nieuwe OR, zoals het actualiseren van het OR-reglement. We willen ons blijven inzetten voor een hogere salariëring. Uiteraard zal de huidige OR voor een soepele overdracht zorgen en de nieuwe leden een goede start geven.

BERICHT VAN DE CLIËNTENRAAD



De Cliëntenraad behartigt de belangen van de cliënten van HAP Schievliet. De zorgwereld in Nederland verandert door de toename van de vraag en het beperkte aanbod. We zien dat het aanbod vanwege groot verloop van medewerkers in de zorg en minder nieuwe aanwas tot belangrijke keuzes leidt. Helaas merken we dat dit kan leiden tot veranderingen in de dienstverlening, die nadelig uitpakken voor de patiënt. Als Cliëntenraad hebben we in 2022 meerdere keren vanuit het belang van de patiënt meegedacht over deze ontwikkelingen.

Samenstelling en werkwijze

De samenstelling van de Cliëntenraad was in 2022 ongewijzigd en bestond uit Aad Manse (voorzitter), Henny van Veen (vicevoorzitter) en Tekin Ates (secretaris).

De Cliëntenraad voorziet de directeur-bestuurder gevraagd en ongevraagd van adviezen. Daarnaast heeft zij voor een aantal onderwerpen instemmingsrecht. De Cliëntenraad vergadert zo vaak als nodig om haar taak zo goed mogelijk te kunnen uitvoeren. Tijdens de COVID-pandemie vonden de overleggen online plaats. Door het versoepelen van de maatregelen konden we in 2022 elkaar gelukkig weer persoonlijk ontmoeten.

Vergaderingen en bijeenkomsten

In 2022 hebben vier overlegvergaderingen plaatsgevonden met de directeur-bestuurder. Daarnaast heeft de Cliëntenraad twee keer deelgenomen aan themabijeenkomsten waar samen met de huisartsbestuurders, directeur-bestuurder, Raad van Commissarissen en Ondernemingsraad is vooruitgekeken naar 2023 en de strategie voor de langere termijn. Hierbij spraken we over interne onderwerpen en externe ontwikkelingen als de arbeidsmarktproblematiek en de regionale ontwikkelingen in de acute zorg. Tijdens deze bijeenkomsten let de Cliëntenraad vooral op de gevolgen daarvan voor de cliëntenbelangen.

In november zijn we tijdens de jaarvergadering in gesprek gegaan met de Raad van Commissarissen, het Management Team en de Ondernemingsraad.

De Cliëntenraad heeft een aparte bijeenkomst gehouden met het hoofd bedrijfsvoering voor een toelichting op de opbouw van de begroting van HAP Schievliet.

Thema's

De Cliëntenraad heeft zich in 2022 onder andere met de volgende onderwerpen beziggehouden:

- Jaarrekening en Jaarverslag 2021
- Jaarplan en begroting 2023
- Invoering Kwaliteitssysteem
- Kwaliteit van zorg
- Patiëntenonderzoek
- Klachten en calamiteiten
- Visiedocument digitalisering
- Invoering nieuw kwaliteitssysteem
- Voortgang samenwerking HAP-SEH
- Ontwikkeling en verbouwing Spoedplein
- Voortgang intensivering samenwerking tussen HAP en SEH Delft
- Implementatieplan en Actieplan ANW
- Procedure werving en selectie lid Raad van Commissarissen
- Profielschets lid Raad van Commissarissen

In 2022 behandelde de Cliëntenraad onder andere de volgende advies- en instemmingsaanvragen:

- Kwaliteitsplan
- Jaarplan en begroting 2023

We hebben in 2022 vanuit het belang van de patiënt meegedacht over onder meer de gevolgen van het hoge personeelsverloop in de zorg.

Vooruitblik

De Cliëntenraad kijkt terug op een prettige en constructieve samenwerking met de directeur-bestuurder van HAP Schievliet. Ook in 2023 zullen we aandacht besteden aan de kwaliteit van de zorgverlening vanuit de Huisartsenpost en onze contacten met achterban, medewerkers en Ondernemingsraad onderhouden. Daarnaast willen we in 2023 op locatie gesprekken en enquêtes houden onder cliënten tijdens hun bezoek aan de Huisartsenpost. In 2023 worden telefonische interviews afgenomen bij patiënten die de HAP hebben bezocht. Naar aanleiding van de uitkomsten van deze interviews, willen we graag spiegelgesprekken voeren.

OVERZICHT VAN COMMISSIES EN SLEUTELFUNCTIES HAP SCHIEVLIET

Cöördinator huisartsenopleider Delft	Matthijs Rijkée
Cöördinator huisartsenopleider NWN	Ineke den Exter
Kwaliteitscommissie Delft incl. VIM-commissie	Leo Holtrop (huisarts) André Rijckevorsel (huisarts) Joke (verpleegkundig specialist) Mabel (triagist) Rianne Hagens (medisch manager) Laura van Haren (adviseur kwaliteit en veiligheid) René Koop (medisch adviseur a.i.) Heleen van Dienst-Romeijn (locatiemanager)
Kwaliteitscommissie Schiedam	Mieke Scheele (huisarts) Sander Koning (huisarts) Wilma Ottenkamp (huisarts) Anneloes van der Lely (locatiemanager) René Koop (medisch adviseur a.i.)
Kwaliteitsavondcommissie Schiedam	Anja de Vries (huisarts) Mieke Scheele (huisarts) Ingeborg van der Geest (huisarts) René Koop (medisch adviseur a.i.)
Pool voor calamiteitenonderzoek	Hanni Rick (huisarts) Joop Dopper (huisarts) Leon Barendregt (huisarts) Irene Smeeman (huisarts) Sabine van Schie (huisarts) Sanne (triagist) Erna (triagist) Annelies (triagist) Nathalie (triagist) Mariska (triagist) Floor Human (huisarts) Maarten Kamermans (huisarts) Coördinatie: Laura van Haren (adviseur kwaliteit en veiligheid)
Functionaris Gegevensbescherming	Laura van Haren (adviseur kwaliteit en veiligheid)
Functionaris Kindermishandeling Delft	Albert Hoedemaker (huisarts)
Functionaris Kindermishandeling Schiedam	Carla van Beurden (huisarts)
Interne auditoren	Laura van Haren (adviseur kwaliteit en veiligheid) Annemarie Ruward (manager locaties)

Kernteam Regieartsen Schiedam

Peter Both (huisarts)
Kika de Knegt (huisarts)
Ed Klein (huisarts)
Evelien van der Kooij (huisarts)
Erik-Jan Heydenrijk (huisarts)
Eveline Kusters (huisarts)
Lieneke van de Griendt (huisarts)
Frank Vijfvinkel (huisarts)
Jelle de Koning (huisarts)
Laura Smits (huisarts)
Lieuwe van Loon (huisarts)
Marieke IJzerman (huisarts)
Naoual Hamdoula (huisarts)
Sietze Regter (huisarts)
Wilma Ottenkamp (huisarts)

Klachtenfunctionaris

Laura van Haren (adviseur kwaliteit en veiligheid)

Geïntegreerde spoedzorg Schiedam

Stuurgroep: Mariëtte Glim en Andy Au
Projectteam: René Koop, Sietze Regter, Annemarie Ruward en Sanne (triagist)
Werkgroep processen: René Koop, Annemarie Ruward, Anneloes van der Lely, Sanne (triagist)
Werkgroep 1,5-lijns zorg: Evelien van der Kooij, René Koop en Sanne (triagist)
Werkgroep ICT: Jeroen Bode
Kernteam verbouwing: René Koop, Annemarie Ruward en Anneloes van der Lely
Stuurgroep bouw: Mariëtte Glim, René Koop, Marieke Pruissen, Andy Au, Eveline Kusters
Projectleiding vanuit beide organisaties: Rianne Hagens

Huisartsenwerkgroep Vrij Roosteren

Marieke IJzerman (huisarts)
Kevin van Deursen (huisarts)
Brenda Kieboom (huisarts)
Maaïke van der Lelij (huisarts)
Femke Spruyt (huisarts)
Sandra Edixhoven (huisarts)
Marjan Tenk (huisarts)
Marjolein Krul (huisarts)
René Koop (medisch adviseur a.i.)
Wijnand Smit (projectleider a.i.)

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

*Alle medewerkers en andere betrokkenen bij
HAP Schievlief willen wij bedanken voor hun
bijdragen en vertrouwen in 2022!*