



Huisartsenposten
Schievlief
Voor Speed



JAARVERSLAG

2023

INHOUDSOPGAVE

PROFIEL HAP SCHIEVLIET **4**

VOORWOORD **5**

2023 IN CIJFERS **7**

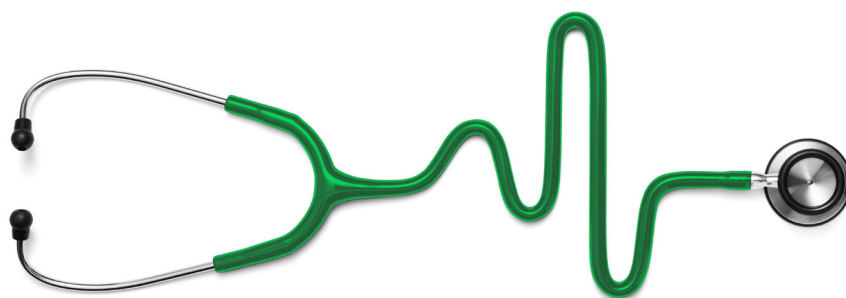
**BELANGRIJKE ONTWIKKELINGEN
IN 2023** **8**

BIJLAGEN **14**

Verlag van de Raad van Commissarissen

Bericht van de OR

Bericht van de Cliëntenraad



PROFIEL HAP SCHIEVLIED

HAP Schievliet is een Huisartsen Diensten Structuur (HDS) met een huisartsenpost (HAP) 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 hen, samen met netwerkpartners in de regio, de juiste zorg op het juiste moment door de juiste persoon en op de juiste plaats. We bereiden ons voor op de toekomst van de acute zorg in samenwerking met regionale zorgpartners, ZEL en huisartsenorganisaties, 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 2023

85



**HUISARTSEN
PRAKTIJKHOUDERS
INCL HIDHA'S**

87 Delft

78 NWN

WAARNEMERS

246 Schievliet



**CHAUFFEURS
WITTE KRUIS**

16



**INWONERS
VERZORGINGSGBIED**

366.175

Voorwoord



2023 was opnieuw een roerig jaar op de HAP. Een jaar vol uitdagingen en mooie resultaten.

We begonnen het jaar met een flinke griepgolf, die patiënten maar ook ons personeel trof. Iedereen op de HAP heeft zich ingespannen om ondanks capaciteitsproblemen op beide locaties de best mogelijke zorg te kunnen geven. Dankzij de inzet van al onze collega's is het gelukt om tijdens deze griepgolf veilige zorg te blijven leveren.

Het thema van 2023 was het verminderen van de werkdruk van onze medewerkers en huisartsen met behoud van veilige zorg en een goede patiëntbeleving. Om ook in de toekomst goede eerstelijns spoedzorg te kunnen leveren, zijn verschillende projecten gestart.

Innovaties in 2023

Vanuit het Integrale Zorgakkoord (IZA) zijn we aan de slag gegaan om de werkdruk van de huisartsen omlaag te brengen. Eind 2022 hebben we besloten tot een snelle invoering van het actieplan ANW, waardoor we in 2023 konden starten met het vrij roosteren. De huisartsen waarderen het vrij roosteren gemiddeld met een 7. We blijven dit systeem na iedere roosterronde evalueren om het verder te verbeteren. We zijn enorm blij met de inzet van de huisartsen hierbij.

Verder legden we in 2023 de basis voor verdere digitalisering van de HAP. Zo hebben we zowel een nieuw telefoniesysteem als een nieuw HAP-informatiesysteem in gebruik genomen. Dit waren intensieve trajecten die beide op tijd en succesvol zijn afgerond. Een geweldige prestatie waar veel collega's een bijdrage aan hebben geleverd.

Het werkplezier en het fysieke welbevinden van onze medewerkers is onze grootste prioriteit.

De huisartsen uit de regio Schiedam hebben in januari met veel enthousiasme een Kernteam Regieartsen opgezet. Dit Kernteam gaf een enorme impuls aan het blijven verbeteren van de kwaliteit van de zorg op de HAP en aan het werkplezier in Schiedam voor dienstdoende huisartsen en triagisten. Na een positieve evaluatie eind 2023 hebben we besloten het Kernteam voort te zetten.

Voor beide vestigingen zijn we aan de slag gegaan met 'Spoed is spoed'. Dit is een werkwijze die de werkdruk van de dienstdoende huisartsen moet verlichten. Dit project strekt zich uit over meerdere jaren. De triagisten kregen met de training 'U4 niet hier' handvatten om de patiënt veilige zorg te bieden zonder dat hiervoor altijd de HAP bezocht hoeft te worden.

Hoewel de verbouwing van het Spoedplein in het Vlietland Ziekenhuis is vertraagd, hebben we niet stilgezeten. Er is gewerkt aan ruimere openingstijden van de SEH om tegemoet te komen aan de wens van de dienstdoende huisartsen in Schiedam en de huisartsen dagzorg in NWN. Na 'Lab op de HAP' in 2022 is het afgelopen jaar ook het laagdrempelig aanvragen van een ECG op de HAP-locatie Schiedam mogelijk. Voor de verbouwing van het Spoedplein liggen alle bouw- en inrichtingsplannen klaar. Ook hebben alle zorgpartners in de regio hun samenwerking met het Spoedplein toegezegd. In dit jaarverslag leest u hier meer over.



Prioriteit bij werkplezier

Om onze patiënten goede en betrokken zorg te kunnen bieden, hebben we ook dit jaar veel aandacht besteed aan het werkplezier en het fysieke welbevinden van onze medewerkers. We zijn blij met de extra beloning die de triagisten dit jaar hebben ontvangen. Ook in 2024 blijft het werkplezier en welbevinden van onze medewerkers onze grootste prioriteit.

Alle nieuwe ontwikkelingen zijn mogelijk gemaakt door de grote inzet van collega's, huisartsen en samenwerkingspartners.

Toekomstbestendig maken van de acute huisartsenzorg

Het doorvoeren van alle landelijke maatregelen en beleid voor de acute zorg was voor ons als HAP een flinke opgave. Dit landelijke beleid wordt door de gezamenlijke zorgpartners in regionale zorgnetwerken vertaald in (sub)regionale plannen en implementatieplannen. Van ons als HAP vraagt dat extra aandacht, omdat wij deel uitmaken van twee ROAZ.

Een mooie organisatie zoals de onze, waar zo veel betrokken huisartsen en collega's werken, levert zowel goede zorg aan de patiënt als een waardevolle bijdrage aan het toekomstbestendig maken van de acute (huisartsen)zorg. In dit jaarverslag leest u uitgebreider over alle genoemde nieuwe ontwikkelingen en veranderingen op de HAP, waaraan alle collega's, huisartsen en samenwerkingspartners een belangrijke bijdrage hebben geleverd. Ik wil iedereen dan ook heel hartelijk bedanken voor ieders grote inzet en waardevolle bijdrage aan de zorg die onze patiënten zo hard nodig hebben.



Mariette Glim

Directeur-bestuurder HAP Schievliet

2023 IN CIJFERS

PATIËNTENCONTACTEN

Visite

Delft: 1.505 (2022: 1.407)

NWN: 2.227 (2022: 2.582)

Consult

Delft: 24.510 (2022: 25.156)

NWN: 23.307 (2022: 25.249)

Telefonisch consult

Delft: 15.415 (2022: 17.714)

NWN: 20.724 (2022: 22.804)

Totaal

Delft: 41.430 (2022: 44.337)

NWN: 46.258 (2022: 50.635)



ZELFVERWIJZERS

Passanten/noni's:

Delft: 5.338 (2022: 4.356)

NWN: 5.447 (2022: 4.840)



Inlopers zonder afspraak

Delft: 2.518 (2022: 1.831)

NWN: 1.261 (2022: 420)

MELDINGEN KWALITEIT

VIM meldingen

76 (2022: 46)

Klachten

Delft: 41 (2022: 38)

NWN: 42 (2022: 30)

Calamiteiten

Delft: 2 (2022: 4)

NWN: 2 (2022: 2)

Incidenten

Delft: 3 (2022: 1)

NWN: 3 (2022: 3)

AUTORISATIE ZELFZORG



Gemiddelde autorisatietijd

Delft: 00:33:55 (2022: 0:38:54)

NWN: 00:25:50 (2022: 0:33:36)

MEDEWERKERS



Instroom medewerkers 2023

23



Uitstroom medewerkers 2023

21

Vanwege de overgang naar een nieuw HAP-informatiesysteem, kan de presentatie van de cijfers afwijken van voorgaande jaren.

BELANGRIJKE ONTWIKKELINGEN IN HET VERSLAGJAAR

Samengevat waren de belangrijkste ontwikkelingen in 2023:

- 1 Terugdringen van de kwetsbaarheid van de HAP waar het gaat om de inzet van triagisten.
- 2 Verlagen van de werkdruk van de huisartsen.
- 3 Focus op spoed.
- 4 De digitale HAP.
- 5 Verbeteren samenwerking tussen huisartsen en triagisten op de HAP voor meer kwaliteit, betere patiëntbeleving en werkplezier.
- 6 Patiëntbeleving.
- 7 Kwaliteit.
- 8 Geïntegreerde spoedzorg verder brengen.
- 9 Bijdrage leveren aan de regionale plannen en samenwerking met partners versterken.
- 10 Duurzaamheid.
- 11 Huishoudelijk reglement.
- 12 Uit de benchmark.

Terugdringen van de kwetsbaarheid van de HAP - de inzet van triagisten.

- Er is een capaciteitenonderzoek triagisten uitgevoerd door een onafhankelijk bureau om na te gaan op welke wijze we ook in de toekomst kunnen voldoen aan de bereikbaarheidsnormen.
- Met HAP Westland zijn afspraken gemaakt om indien nodig te bellen als één callcenter, vanuit de eigen locatie.
- De triagisten lopen mee op de andere locatie van de HAP om meer flexibel inzetbaar te zijn. We hebben procedures, protocollen en werkafspraken verder gestroomlijnd zodat de triagisten makkelijk op beide locaties kunnen werken.
- Extra capaciteit is gestoken in het opleiden van nieuwe triagisten. Er zijn vijf nieuwe baliemedewerkers/junior triagisten opgeleid en er is ruimte vrijgemaakt voor instroom van doktersassistenten.
- Het verloop van medewerkers is in balans met de instroom van nieuwe medewerkers.
- We hebben gezorgd voor een ruime flexibele schil om tekorten op te kunnen vangen. De inzet van zzp'ers was vooral nodig om het ziekteverzuim en vakantieperiodes op te vangen. De inzet van zzp'ers is eind van het jaar met 20% afgenomen.
- In lijn met landelijke ontwikkelingen zijn de triagisten er in salaris op vooruit gegaan en is er een nieuwe functie ontwikkeld voor schaal 6.
- Er is beleid ontwikkeld om triagisten te boeien en te binden.
- We hebben een gezamenlijke opleidingsdag en teambuildingsuitje gehad. Het hele jaar door zijn er attenties voor bepaalde gelegenheden. De kerstborrel was erg goed bezocht.
- Het ziekteverzuim is teruggedrongen tot 6,9%.
- Sinds 2023 werken we samen met de nieuwe arbodienst ArboNed. Dit heeft tot een betere stroomlijning gezorgd van de verzuimbegeleiding.
- In 2023 is een nieuwe risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) opgesteld voor beide locaties in samenwerking met een veiligheidskundig adviseur. Op basis van de RI&E is een plan van aanpak opgesteld in overleg met de OR.

Verlagen werkdruk huisartsen

- Het vrij roosteren is ingevoerd en na een jaar geëvalueerd bij de huisartsen. De huisartsen zijn over het algemeen redelijk tevreden met hetgeen het vrij roosteren hen oplevert en met het pakket diensten dat men heeft gekregen (7). Dat blijkt ook uit het feit dat 55% van de ondervraagde huisartsen geen diensten voor overname of ruil heeft aangeboden. Van de diensten die zijn aangeboden voor ruil of overname via Intershift is dat bij 75% ook gelukt. Zaken die toch stress hebben veroorzaakt zijn: scheve verdeling van soort diensten (veel nacht- of weekenddiensten), veel diensten in bepaalde periode, te weinig diensten of het gevoel toch meer diensten dan voorheen te hebben gekregen. We hebben deze uitkomsten (nog) niet vergeleken met die van 2021 of 2022. Het vrij roosteren heeft de huisartsen meer werk opgeleverd. Daar waar in het verleden een keer per jaar het rooster door de planners werd gemaakt en gedeeld, zijn nu de huisartsen twee keer per jaar zelf verantwoordelijk voor het kiezen van diensten. In de huidige roosterronde lijken de meeste huisartsen minder moeite te hebben met het roosteren.
- Het vrij roosteren heeft voor de huisartsen de gewenste vergoedingen opgeleverd die afhankelijk zijn van de zwaarte van de dienst.
- HAP Schievliet heeft aanvullend beleid gemaakt om gedifferentieerd naar leeftijd diensten te kunnen doen. Daarnaast is het mogelijk om een vrijstelling van diensten aan te vragen bij arbeidsongeschiktheid.
- De werkdruk tijdens de dienst wordt verlaagd door de focus op Spoed (strengere triage aan de poort) en de inzet van kernteamartsen/regieartsen.



Naoual Hamdoula, bestuurslid Huisartsen Vereniging Nieuwe Waterweg Noord (NWN):

“Als huisarts, in Maassluis, liep ik tegen een aantal zaken aan. Omdat het niet bij me past om vanaf de zijlijn te klagen, startte ik in juni 2023 als bestuurslid van de huisartsenvereniging NWN. Op deze manier kan ik me, samen met andere bestuursleden en de leden van vereniging NWN, actief inzetten en daadwerkelijk iets veranderen. Er liggen genoeg uitdagingen. Met de ontwikkelingen binnen de ANW-zorg, zowel lokaal, regionaal als landelijk, gaat er veel veranderen. Om hier de juiste oplossingen voor te bedenken, daar word ik enthousiast van! Als bestuurder zet ik me in om het werkplezier op de post te verhogen door de werkdruk te verlagen en de samenwerking te verbeteren. Maar dat moet ook gepaard gaan met waarborging van goede kwaliteit van zorg. Het gaat om het grote plaatje; hoe kunnen we beter samenwerken, zodat de patiënt de juiste zorg krijgt op de juist plek en op het juiste moment? Daar doen we het uiteindelijk voor.”

Focus op spoed.

- De HAP focust steeds meer op spoed. Onder meer is ‘U4 niet hier’ ingevoerd in 2023. Het gaat echter om een veranderingstraject dat ook in 2024 nog aandacht nodig heeft en verder moet worden geborgd.
- Alle triagisten hebben een opleiding gehad. Er zijn werkafspraken en protocollen gemaakt.
- In 2024 wordt dit onderwerp ook opgenomen in de regieartsentraining.

Ondanks alles wat er op ons afkomt blijft het primaire proces onze hoogste prioriteit

De digitale HAP

Dit jaar is de basis gelegd voor de digitale HAP. We hebben een nieuw HAPIS en nieuw telefoniesysteem in gebruik genomen. Dit is tijdig en goed verlopen en wordt door huisartsen en triagisten positief gewaardeerd.



Verbeteren samenwerking huisartsen en triagisten op de HAP voor meer kwaliteit, betere patiëntbeleving en werkplezier.

- In 2023 is de pilot 'Kernteam regieartsen' gestart in Schiedam. Aan het eind van het jaar is het functioneren van het Kernteam geëvalueerd en op basis van de positieve resultaten hebben de huisartsen ervoor gekozen het Kernteam vast in te voeren. Daarnaast is besloten dat alle regiediensten op locatie Schiedam door kernteamleden moeten worden uitgevoerd.
- Uit de evaluatie bleek onder meer dat de aanwezigheid van kernteamleden tijdens de dienst leidt tot meer rust en een prettiger werksfeer op de HAP. Dit vergroot het werkplezier voor triagisten en huisartsen. De samenwerking tussen huisartsen en triagisten, en de kwaliteit van zorg en triage zijn verbeterd. Door de dagelijkse aanwezigheid van huisartsen met grote interesse en ervaring in de acute zorg, en met zorg voor de HAP, verbetert de kwaliteit van zorg en patiëntbeleving op de HAP.
- In Delft is nog niet gekozen voor een Kernteam. Wel is een proces afgesproken om de kwaliteit van de regieartsen te waarborgen en monitoren. Huisartsen en triagisten zijn gezamenlijk getraind in 'samen triëren'. In 2024 worden het functioneren van de regieartsen in Delft geëvalueerd, werkwijzen met elkaar afgestemd en nieuwe scholingen georganiseerd.
- In Delft worden de gezamenlijke kwaliteitsavonden (triagisten en huisartsen) als heel waardevol ervaren.

Introductie Huisartsenpanel

In Delft hebben de huisartsen besloten één keer in een aantal jaar een jaar lang inzetbaar te zijn om met allerlei HAP-vraagstukken mee te denken. Er is een aselekt steekproef getrokken onder alle huisartsen en er is een panel van zeven huisartsen samengesteld. Dit maakt het gemakkelijker om huisartsen te betrekken bij besluiten die genomen moeten worden.

In 2023 hebben we opnieuw meerdere innovaties doorgevoerd, waaronder de ingebruikname van een nieuw HAPIS – en een nieuw telefoniesysteem.

Patiëntbeleving

In 2023 is er voor een intensieve manier van patiëntbelevingsonderzoek gekozen. We hebben ervoor gekozen om patiënten een week na hun bezoek aan de HAP terug te bellen. Dit heeft onder meer de volgende beoordeling opgeleverd:

Triagisten

Gemiddeld cijfer **8,2**

Huisartsen

Gemiddeld cijfer **8,4**

Tevens is geïnventariseerd welke patiënten bereid zijn met de Cliëntenraad van gedachten te wisselen om nog dieper op hun ervaringen te kunnen ingaan.

Kwaliteit

De kwaliteitsmeldingen voor 2023 zijn:

Locatie	VIM	Klacht	Compliment	Calamiteit	Ernstig Incident	Agressie melding	Incident gegevens bescherming
Delft	35	41	3	2	3	2	0
Schiedam	41	42	2	2	3	4	2
Totaal	76	83	5	4	6	6	2

Toelichting klachten:

Locatie	Communicatie en bejegening	Financiële zaken	Triage	Medische zorg	Wachttijd te lang	Overig
Delft	10	7	5	14	1	4
Schiedam	8	5	9	15	2	3
Totaal	18	12	14	29	3	7

De klachten zijn onderverdeeld in categorieën. Onder welke categorie een klacht valt, hangt vooral af van hoe de klager de klacht voor ons verwoordt. Met andere woorden: de klager kiest indirect de categorie:

- Van de 83 gemelde klachten vallen 18 klachten in de categorie 'bejegening en communicatie'. Hierbij kan gedacht worden aan een klacht waarbij men de triagist onvriendelijk vindt aan de telefoon, of een zelfverwijzer klaagt over de bejegening aan de balie. We nemen deze klachten serieus. De klachten worden besproken door de locatiemanagers met de medewerkers. Ook is het een vast onderdeel van de jaargesprekken.
- 14 klachten betreffen de triage. Hierbij kan gedacht worden aan verkeerde urgentiebepaling of dat een patiënt het niet eens is met de keuze van het soort consult.
- Van de gemelde klachten vielen 29 klachten in de categorie 'medische zorg'. Hier vallen klachten onder waarbij de klager bijvoorbeeld een doorverwijzing had verwacht en die niet heeft gekregen.
- In 2023 werden 12 klachten gemeld over financiële zaken. Hierbij kan gedacht worden aan een klacht over een nota.
- 7 klachten werden niet van een label voorzien, en vallen onder 'overig'.

Toelichting calamiteiten

In 2023 zijn er vier calamiteiten gemeld. Iedere calamiteit en ieder incident kent meerdere oorzaken. Wanneer we interne verbetermaatregelen formuleren, kan dit op één calamiteit gebaseerd zijn, maar het kan ook zijn dat we een patroon ontdekken. Naar aanleiding van de calamiteiten is besloten om alle triagisten een extra ABCD-training te geven. Deze training is in 2023 afgerond.

Toelichting agressiemelding

Bij een agressiemelding wordt door de medisch manager of de locatiemanager contact opgenomen met de betrokken medewerker. Dit om het incident te bespreken, de impact hiervan, en om nazorg te bieden. Mocht er behoefte zijn aan meer ondersteuning kan dit geboden worden. De locatiemanager, medisch manager en adviseur kwaliteit en veiligheid beslissen per casus of er een waarschuwingsbrief verstuurd wordt naar de patiënt. In deze waarschuwingsbrief wordt aangegeven dat een dergelijke bejegening van onze medewerkers niet

wordt getolereerd en reden kan zijn voor aangifte bij de politie van belediging en/of bedreiging. Een kopie van de waarschuwingsbrief wordt gestuurd aan de eigen huisarts van de patiënt. In 2023 zijn geen waarschuwingsbrieven verzonden. Wel zijn enkele meldingen met de betrokken medewerkers geëvalueerd.

Toelichting incident gegevensbescherming

In 2023 hebben we te maken gehad met twee incidenten gegevensbescherming. De Autoriteit Persoonsbescherming is hiervan op de hoogte gebracht. Daarnaast is binnen HAP Schievliet een training AVG gegeven. Deze training wordt jaarlijks herhaald.

Geïntegreerde spoedzorg Schiedam

Het definitieve ontwerp voor het Spoedplein is goedgekeurd. Voor de duur van de verbouwing is tijdelijke huisvesting nodig voor de huisartsenpost in Schiedam. We zullen tijdelijk verhuizen naar de 2de verdieping op de plek van het vroegere Vrouw-Kindcentrum (D2). Ook de plattegronden voor de locatie zijn ontworpen en vastgesteld. Er is gestart met een transformatieaanvraag (IZA) om het Spoedplein deels mee te bekostigen. Op de SEH Vlietland en op de HAP in Schiedam is in aanloop naar het Spoedplein de mogelijkheid gecreëerd om een dienst met elkaar mee te lopen. Op deze manier willen we de samenwerking die voor de vorming van het Spoedplein nodig is, stimuleren. Daarnaast is 'Lab op de HAP' en het ECG op de HAP definitief geïmplementeerd. Vooral d-dimeer en troponine worden frequent aangevraagd en leiden bijna altijd tot het voorkomen van een verwijzing. Samen met het Franciscus Gasthuis & Vlietland is gekeken naar gezamenlijke openingstijden van het Spoedplein. Als gevolg daarvan gaat de SEH nu dagelijks 2 uur eerder open (om 8 uur ipv 10 uur).



Albert Hoedemaker, huisarts en nieuw lid Huisartsenbestuur Delft:

“Naast mijn werk als huisarts in Delft, sinds 2010, ben ik eind 2022 bestuurslid geworden van de Huisartsen Coöperatie Delft. Ik vind het leuk om de belangen te behartigen van de huisartsen die op HAP Schievliet werken. De kennismaking met het bestuurlijke werk is een mooie aanvulling op mijn dagelijkse werk als huisarts. Op dit moment zijn het 'vrij' roosteren en de toekomstbestendige nachtzorg de belangrijkste onderwerpen waar ik me mee bezig houd. De vraag die daaraan ten grondslag ligt is: 'Hoe houden we het werk leuk en hoe blijft de patiëntenstroom behapbaar?'. Ik vind de samenwerking met de andere huisartsen in het bestuur prettig en hoop dat we ook in de toekomst enthousiaste collega's kunnen vinden om dit werk te blijven doen.”

Regionale planvorming

- We hebben een actieve rol gespeeld in de regionaal planvorming voor de acute zorg op ROAZ-niveau (West en Zuidwest) en op WSD-niveau. Tot de zomer ging het om planvorming, voor 31 december moesten vanuit de landelijke overheid de uitvoeringsplannen gereed zijn.
- Op WSD-niveau is aan de hand van een patiëntenreis met zorgpartners verkend op welk niveau zorgcoördinatie zou moeten worden vormgegeven.



Duurzaamheid

Eén van de hoofddoelen van HAP Schievliet is toekomstbestendig zijn. Duurzaamheid valt hieronder. Eind 2023 is gekozen voor de Milieuthermometer Zorg om voor de HAP nuttige milieumaatregelen te inventariseren en uiteindelijk ook te implementeren. De Milieuthermometer Zorg is ontwikkeld door MPZ in samenwerking met SMK (Stichting Milieukeur). De Milieuthermometer is een handzaam instrument om de milieuprestatie en milieuzorg structureel te verbeteren en concreet aantoonbaar te maken voor personeelsleden, cliënten, bezoekers en belanghebbenden zoals de zorgverzekeraars en gemeenten. Komend jaar kan de HAP met dit instrument verbeteringen op duurzame bedrijfsvoering zichtbaar maken en met de beide ziekenhuizen in gesprek gaan over de gezamenlijke aanpak van milieucoördinatie.

Huishoudelijk reglement HAP Schievliet

De Algemene Vergaderingen van beide locaties hebben zich in 2023 gebogen over het huishoudelijk reglement van de huisartsenpost. Het reglement is aangepast aan de huidige tijd en passend gemaakt voor waarnemers en praktijkhouders.

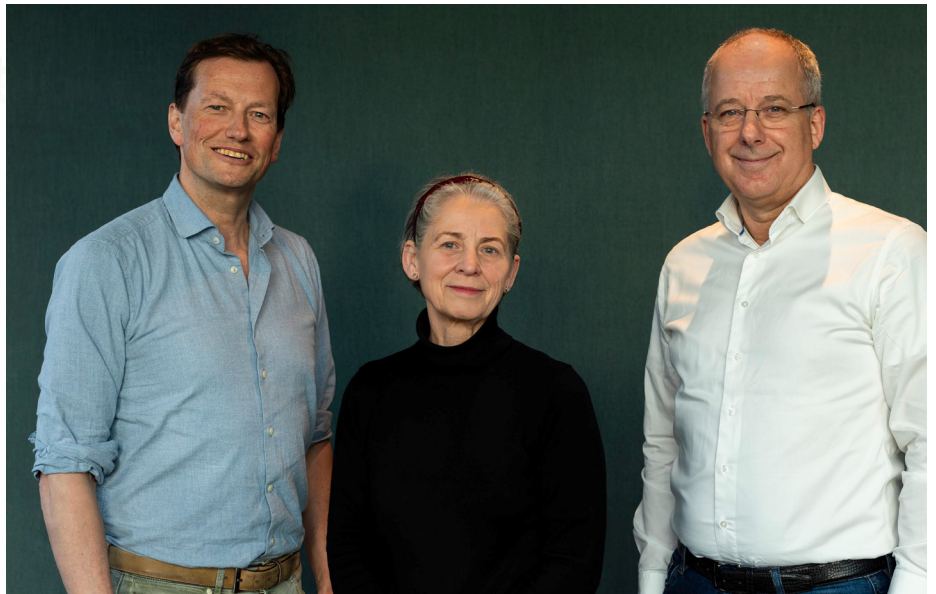
Uit de benchmark

Vanuit de Ineen benchmark 2022 komen een paar interessante zaken naar voren.

- De bij ons aangesloten huisartsen hebben gemiddeld genomen een grotere praktijkomvang dan het landelijk gemiddelde: 2.347 t.o.v. 2.192
- Het aantal ANW-uren van huisartsen per 1.000 inwoners is met gemiddeld 73 uur lager dan het landelijk gemiddelde van 79 uur
- De kosten per inwoner bedragen bij ons € 19,45 t.o.v. € 21,34 als landelijk gemiddelde
- Het aantal ANW-verrichtingen per 1.000 inwoners bedraagt bij ons 277 t.o.v. 255 als landelijk gemiddelde
- Het aantal laag-urgente contacten is met 45% precies gelijk aan het landelijk gemiddelde

Kortom, medewerkers en huisartsen op de HAP werken hard, helpen veel patiënten en doen dat zeer kostenefficiënt.

VERSLAG VAN DE RAAD VAN COMMISSARISSEN



De ondertekening van het Integraal Zorgakkoord eind 2022 stelde de organisatie voor nieuwe strategische vraagstukken ten aanzien van regionale samenwerking met zorgpartners. Het jaar 2023 stond voor HAP Schievlief in het teken van de implementatie van de afspraken van het Actieplan ANW waaronder de invoering van het vrij roosteren. In samenwerking met huisartsen werd een nieuw roostersysteem ontwikkeld waarmee de dienstroosters op een vernieuwende wijze worden ingevuld. De Raad van Commissarissen (RvC) bleef ook in 2023 vanuit haar toezichtrol de toekomstige inrichting van de acute zorg in de regio nauwlettend monitoren.



Kristel Baele, voorzitter Raad van Commissarissen:

“In 2020 werd ik benaderd om voorzitter van de Raad van Commissarissen (RvC) te worden. Ik heb onmiddellijk ‘ja’ gezegd. Zorg en spoedeisende zorg zijn ontzettend belangrijk en als toezichthouder zet ik me graag in voor een organisatie met een maatschappelijke opdracht. De HAP bestaat als nieuwe organisatie sinds 2020 en de eerste jaren was het echt pionieren. Veel moest opgebouwd worden en dat midden in de pandemie. Gelukkig ging alles goed dankzij ieders betrokkenheid en inzet. Er staat nu een organisatie om trots op te zijn, die zich blijft focussen op de kwaliteit van zorg. Het afgelopen jaar vroegen de regionale ontwikkelingen, het aantrekken en behouden van triagisten en de IT-infrastructuur de nodige aandacht. De RvC is daarin een goede sparringpartner en adviseur geweest. Op deze manier dragen wij ons steentje bij aan de verdere opbouw en bloei van de HAP.”

Vanwege het vertrek van twee leden van de Raad van Commissarissen werd in nauwe samenwerking met de directeur-bestuurder, de Algemene Vergadering, de Ondernemingsraad en de Cliëntenraad twee keer de procedure doorlopen voor de werving en selectie van nieuwe leden.

In de loop van 2023 hebben mw. B. Kuijpers en dhr. P. Lips hun RvC-lidmaatschap beëindigd. Wij zijn mw. B. Kuijpers en dhr. P. Lips zeer dankbaar voor hun inzet en betrokkenheid als lid van de Raad van Commissarissen van HAP Schievlief. Een speciaal woord van dank gaat uit naar alle medewerkers en aangesloten huisartsen. Zij zetten zich steeds weer en onder alle omstandigheden voor de volle 100% in voor de acute huisartsenzorg in de regio.



Samenstelling en portefeuillevverdeling

De Raad van Commissarissen van HAP Schievliet bestaat uit drie leden. In 2023 is de samenstelling van de Raad gewijzigd. Per 1 mei 2023 liep de benoemingstermijn af van mw. B. Kuijpers. Zij heeft eind 2022 aangegeven niet herbenoembaar te zijn voor een tweede termijn. Per 1 juni 2023 is dhr. L. Maas benoemd tot lid van de RvC. Vanwege een wijziging van zijn hoofdfunctie, heeft dhr. P. Lips per 17 juli zijn lidmaatschap van de Raad van Commissarissen beëindigd. Per 1 november 2023 is dhr. G.J. de Borst benoemd tot lid van de RvC. Mw. K. Baele vervult sinds 1 november 2020 de rol van voorzitter van de RvC. 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.

De samenstelling van de Raad van Commissarissen was in 2023 als volgt:

Naam	Functie	Aanvang 1e termijn	Einde 1e termijn	2e termijn herkiesbaar	Aftreden niet herkiesbaar
K. Baele	Voorzitter	01-11-2020	-	01-11-2024	01-11-2028
L. Maas	Lid	01-06-2023	-	01-06-2027	01-06-2031
G.J. de Borst	Lid	01-11-2023	-	01-11-2027	01-11-2031
B. Kuijpers	Lid	01-11-2020	01-05-2023	-	-
P. Lips	Lid	01-11-2020	17-07-2023	-	-

Werkzaamheden

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

In september 2023 ontving Huisartsenposten Schievliet een brief van accountantskantoor Flynth waarin de dienstverlening per direct werd opgezegd. De RvC heeft daarop de directeur-bestuurder verzocht om een procedure te starten voor de werving en selectie van een nieuw accountantskantoor. De RvC heeft op basis van eerdere controles van de accountant geconstateerd dat de bedrijfsvoering op orde is en is daarom van mening dat de risico's van het uitvoeren van de interimcontrole op een later moment minimaal zijn. Het definitieve besluit voor een nieuw accountantskantoor is inmiddels door de Algemene Vergadering genomen.

In de loop van 2023 is gewerkt aan een wijziging van de statuten onder andere ten behoeve van de aanvraag van de Wtza-vergunning.

Vanwege de wisseling van twee van de drie leden heeft de RvC in 2023 geen zelfevaluatie gehouden. De RvC heeft wel in het najaar een nieuwe toezichtsvisie vastgesteld.



Vergaderingen en overleg

In 2023 kwam de RvC vier keer in een reguliere vergadering bijeen. Daarnaast werd in januari in overleg met de accountant een extra vergadering ingepland om de resultaten van de verlate interimcontrole te bespreken. Daarnaast was de RvC twee keer aanwezig bij de Algemene Vergadering met huisartsbestuurders. In april en juni vonden twee strategische sessies plaats met de huisartsbestuurders, de Ondernemingsraad en de Cliëntenraad waar de toekomst van de acute huisartsenzorg is besproken. In het najaar vond de jaarvergadering plaats waarbij de RvC beurtelings in gesprek ging met het managementteam, de Ondernemingsraad en de Cliëntenraad over de dagelijkse gang van zaken en andere actuele vraagstukken.

De volgende onderwerpen zijn tijdens de RvC-vergaderingen besproken:

- inhoudelijke en financiële kwartaalrapportages
- voortgang interne bedrijfsvoering, interne ontwikkelingen en mogelijke risico's
- klachten, veiligheidsincidenten meldingen en calamiteiten
- landelijke en regionale ontwikkelingen acute zorg
- regionale samenwerking
- interim accountantscontrole
- jaarrekening 2022
- bestuursverslag 2022
- spoedplein Schiedam
- geïntegreerde spoedzorg Delft
- begroting 2024
- WNT-categorie
- jaarplan 2024
- kwaliteitsplan
- procedure werving, selectie en benoeming lid Raad van Commissarissen
- profielschets lid Raad van Commissarissen
- Implementatie Actieplan ANW en evaluatie vrij roosteren
- Wtza vergunningsaanvraag
- statutenwijziging Huisartsenposten Schievlief BV
- toezichtvisie Raad van Toezicht
- vrijstelling vennootschapsbelasting
- beleid onkostenvergoeding nieuwe bestuurder
- HR-speerpunten
- Verduurzaming van de ANW-huisartsenzorg
- Werving en selectie nieuwe accountant
- WNT-klasse 2024, vergoeding directeur-bestuurder en RvC

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 2023 een vergoeding ter hoogte van € 18.200,- en de leden van de RvC ontvingen een vergoeding ter hoogte van € 12.400,-.

Nevenfuncties

Onderstaand een overzicht van de hoofdfunctie en de nevenfuncties in 2023 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
<i>A.T. Maas</i>	Adviseur, interim bestuurder/directeur	<ul style="list-style-type: none">• DGA Crescit Eundo B.V.• Directeur Fit-In Zorg B.V.• Directeur bedrijfsvoering a.i. bij Stichting Pluryn
<i>G.J. de Borst</i>	<ul style="list-style-type: none">• Vaatchirurg bij UMC Utrecht• Hoogleraar Vaatchirurgie, UMC Utrecht• Hoofd afdeling Vaatchirurgie, UMC Utrecht	<ul style="list-style-type: none">• Associate editor, European Journal for Vascular Endovasc Surgery• Programme directeur, European Vascular Course (EVC)• Werkgroep antithrombotica UMC Utrecht• Course director, European Society for Vascular Biology• Lid, Stichting JM Fenter van Vlissingen Fonds• Penningmeester, Union Europeenne des Specialist Medecine

BERICHT VAN DE OR



De Ondernemingsraad (OR) wil op een positief-kritische manier bijdragen aan de belangenbehartiging van alle medewerkers van Huisartsenpost 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.

Samenstelling OR

In maart 2023 liep de termijn af van de OR-leden, daarom organiseerde de OR nieuwe verkiezingen. Omdat er drie kandidaten waren vond geen stemming plaats. Mw. V. Lissenberg en mw. E.A.C.M. Alders werden voor een tweede termijn benoemd. Mw. M. Diederik werd als derde lid van de OR benoemd. De OR nam afscheid van mw. M.R. Lioe-a-Tjam en bedankte haar voor haar grote inzet in de OR sinds 2020.

In aanloop naar de verkiezingen werd het OR-reglement aan het begin van het jaar geactualiseerd en opnieuw vastgesteld.

Door langdurige uitval van mw. E.A.C.M. Alders is er eind 2023 voor gekozen een nieuw tijdelijk OR-lid te zoeken.

Vergaderingen en bijeenkomsten

In 2023 waren er elf reguliere vergaderingen met de leden van de OR. Daarnaast waren er vijf overlegvergaderingen met de directeur-bestuurder. In april en juni nam een vertegenwoordiging van de OR deel aan strategische sessies over de toekomst van de acute huisartsenzorg. De OR was tevens aanwezig bij een seminar over het Spoedplein Schiedam en heeft in de zomer een algemene nascholing gevolgd i.v.m. de nieuwe samenstelling van OR. In het najaar ging de OR tijdens de jaarvergadering in gesprek met de RvC over de dagelijkse gang van zaken en andere actuele vraagstukken. De OR was ook betrokken bij de selectiegesprekken van de twee nieuwe leden van de Raad van Commissarissen.

Tijdens de vergaderingen heeft de OR de volgende onderwerpen besproken:

- Risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E)
- Persoonlijk medisch onderzoek (PMO)
- Arbodienst
- Salariëring triagisten
- Beloning nieuwe triagist-functie
- Actieplan ANW
- Verhuizing locatie Schiedam
- Implementatie nieuw telefoniesysteem en HAPIS
- Samenstelling OR
- Ondersteuning OR
- Capaciteitsonderzoek
- Onderzoek verlagen werkdruk huisartsen en triagisten
- Jaarrekening 2022
- Jaarverslag 2022
- Project 'toekomstbestendige acute nachtzorg'
- Regionale ontwikkelingen
- Begroting 2024
- Jaarplan 2024
- HR-speerpunten

De OR behandelde de volgende adviesaanvragen:

- Besluitvorming nieuwe HAPIS (positief advies)
- Procedure werving, selectie en benoeming RvC (instemming)
- Profielschets RvC (instemming)
- Risico-inventarisatie en evaluatie (instemming)



JAARVERSLAG CLIËNTENRAAD 2023



De Cliëntenraad denkt vanuit het belang van de patiënt mee over de dienstverlening van HAP Schievlief.

Samenstelling en werkwijze

De samenstelling van de Cliëntenraad was in 2023 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.

Vergaderingen en bijeenkomsten

In 2023 hebben drie overlegvergaderingen plaatsgevonden met de directeur-bestuurder. Daarnaast heeft de Cliëntenraad in april en juni samen met de huisartsbestuurders, Raad van Commissarissen en Ondernemingsraad deelgenomen aan strategische sessies over de toekomst van de acute huisartsenzorg. De Cliëntenraad was bij een seminar over het Spoedplein Schiedam. In het najaar ging de Cliëntenraad tijdens de jaarvergadering in gesprek met de Raad van Commissarissen over de dagelijkse gang van zaken en andere actuele vraagstukken. De Cliëntenraad was ook betrokken bij de selectiegesprekken van de twee nieuwe leden van de Raad van Commissarissen.

Thema's

De Cliëntenraad heeft in 2023 onder andere over de volgende onderwerpen gesproken:

- Implementatie Actieplan ANW
- Spoedplein en update verbouwing
- Telefoniesysteem en HAPIS
- Procedure werving en selectie lid Raad van Commissarissen
- Profielschets lid Raad van Commissarissen
- Patiëntenonderzoek
- Jaarverslag Cliëntenraad
- Risico-inventarisatie en Evaluatie (RI&E) en plan van aanpak
- Verlagen werkdruk huisartsen en triagisten
- Jaarrekening 2022
- Jaarverslag 2022
- Zorgcoördinatie
- Jaarplan 2024
- Begroting 2024
- Kwaliteitsplan 2024-2025
- Project toekomstbestendige acute huisartsenzorg



OVERZICHT VAN COMMISSIES EN OVERIGE FUNCTIES HAP SCHIEVLIET

Cöördinator huisartsenopleider locatie Delft	Matthijs Rijkée
Cöördinator huisartsenopleider locatie Schiedam	Ineke den Exter
Kwaliteitscommissie Delft incl. VIM-commissie	André Rijckevorsel (huisarts) Han Lim (huisarts) Joke (verpleegkundig specialist) Mabel (triagist) Rianne Hagens (medisch manager) Laura van Haren (adviseur kwaliteit en veiligheid) Heleen van Dienst-Romeijn (locatiemanager)
Kwaliteitscommissie Schiedam <i>Kwaliteitscommissie opgeheven per juni 2023</i>	Mieke Scheele (huisarts) Sander Koning (huisarts) Wilma Ottenkamp (huisarts) René Koop (medisch adviseur) Anneloes van der Lely (locatiemanager) Laura van Haren (adviseur kwaliteit en veiligheid)
Kwaliteitsavondcommissie Schiedam	Anja de Vries (huisarts) Mieke Scheele (huisarts) Ingeborg van der Geest (huisarts)
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 (teamleider HAP Westland) Mariska (triagist) René Koop (medisch adviseur a.i. – tot 1 juli) Floor Human (huisarts HAP Westland) 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

Mabel (triagist)
Marieke (triagist)
Sanne (triagist)

Kernteam Regieartsen Schiedam

Peter Both, huisarts
Kika de Knecht, 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)

Huisartsenpanel Delft (sinds najaar 2023)

Chantal Baecke
Marc Hoek
Mayke Reimert
Mariska Fuhler
Annabel Koning
Patrick van Puffelen
Jan van Tussenbroek
In 2023 heeft het panel advies uitgebracht ten aanzien van de samenwerking tussen SEH (RdGG) en de HAP.

Geïntegreerde spoedzorg Schiedam

Stuurgroep:	Mariëtte Glim en Andy Au
Projectteam:	Sietze Regter, Annemarie Ruward en Sanne van der Lely
Werkgroep processen:	Annemarie Ruward, Anneloes van der Lely en Sanne (triagist)
Werkgroep ICT:	Jeroen Bode
Projectleiding vanuit beide organisaties:	Rianne Hagens



**Verbouwing Spoedplein
Schiedam**

Kernteam verbouwing: Marieke Pruissen, Anneloes van der Lely, Sanne (triagist) en Renate de Bloois
Stuurgroep bouw: Mariette Glim, René Koop, Marieke Pruissen, Andy Au, Eveline Kusters
Projectleiding vanuit HAP Schievliet: Renate (triagist)

**Huisartsenwerkgroep Vrij
Roosteren**

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

Alle medewerkers, huisartsen en overige betrokkenen bij de activiteiten van HAP Schievliet willen wij bedanken voor hun bijdragen en vertrouwen in 2023!

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

