



Sterk in spoed

Jaarplan 2025



Huisartsen
Spoedposten
Rijnmond

Voorwoord

Voor u ligt het jaarplan van Huisartsenspoedposten Rijnmond. Dit plan bouwt voort op de speerpunten van het jaarplan 2024, maar zet ook nieuwe stappen richting onze ambities. We gaan doelgericht aan de slag met de verdere professionalisering van onze interne organisatie en met het versterken van de gewenste werkcultuur. Onze ambitie hierin is dat we de sterkste huisartsenspoedpost willen zijn.

Dit doen we op basis van onze kernwaarden – professioneel, toegankelijk en innovatief – zoals omschreven in ons strategisch plan 2023-2027. Daarnaast hebben we voor het komende jaar twee belangrijke cultuuraspecten benoemd: we spreken elkaar aan vanuit onze betrokkenheid voor goede spoedzorg. Voor de spoedposten staat centraal dat we eenduidig en uniform post overstijgend werken.

In samenwerking met het Maasstad Ziekenhuis hervatten we de plannen voor de vernieuwbouw van het Spoedplein. Bij Spijkenisse Medisch Centrum dragen we bij aan de nieuwbouw en de toekomstige plek van het Spoedplein, terwijl we met het IJsselland Ziekenhuis werken aan de verdere ontwikkeling van het Spoedplein. In Franciscus Gasthuis is de verbouwing in volle gang voor een vernieuwde toekomst.

Cruciale speerpunten voor het komende jaar zijn onder andere digitale innovaties die de instroom van laag-urgente zorgvragen beperken en een onderzoek naar een optimale en efficiënte nachtzorg in onze regio.

Als bestuurder ben ik trots op onze organisatie, die ondanks een roerige periode het merendeel van de doelstellingen uit het jaarplan 2024 heeft behaald. Verder blijven we ons actief inzetten voor het bieden van hoogwaardige huisartsenspoedzorg, waarmee we zowel de kwaliteit als de toegankelijkheid van onze zorg blijven verbeteren. Samen zetten we ons in om ook de doelstellingen 2025 te realiseren.

Marianne Oomens
Bestuurder Huisartsenposten Rijnmond

Inhoudsopgave

INLEIDING	4
Terugblik 2024	4
Kansen en bedreigingen	5
Focus 2025	5
Strategische thema's	6
INHOUDELIJKE SPEERPUNTEN	7
Regionale samenwerking	7
Nachtzorg	10
Digitale innovatie	11
Duurzaamheid	12
ORGANISATIEONTWIKKELING	14
Locatie overstijgend werken	14
Samenwerking dagzorg	15
Werkcultuur	16
Communicatie	17
Interne beheersing	18
BIJLAGEN	19
Besluitvorming	19
Definitielijst	20
Visualisatie beleidsdag	21

Inleiding

Dit jaarplan bepaalt de koers voor 2025 en begint met een terugblik op het afgelopen jaar, waarin behaalde resultaten en leerervaringen worden besproken. Dit geeft een helder beeld van onze huidige positie en de lessen die we meenemen. Vervolgens bespreken we de kansen en bedreigingen in de externe omgeving en hoe we hierop strategisch inspelen om onze doelen te bereiken.

Onze doelstelling is om de sterkste huisartsenspoedpost te zijn door de aantrekkelijkste werkgever te zijn en actief samen te werken in de regio. Op basis van deze doelstelling zijn concrete en meetbare doelen geformuleerd die richting geven aan ons werk.

De strategieën voor het behalen van deze doelen worden uiteengezet in de hoofdstukken over inhoudelijke speerpunten en organisatieontwikkeling. Nieuw ten opzichte van vorige jaren is een nieuwe hoofdstuk Organisatieontwikkeling die zich richt op het versterken van onze interne organisatie. Tot slot beschrijft het plan het besluitvormingsproces en hoe we gedurende het jaar de voortgang bewaken en bijsturen.

TERUGBLIK 2024

In 2024 hebben we, ondanks bestuurs- en personeelwisselingen, samen uitstekende resultaten behaald. Het was een jaar van vooruitgang en innovatie, waarin we verschillende prestaties hebben neergezet die onze organisatie versterken.

Een belangrijk resultaat was de lancering van onze nieuwe website eind augustus. Deze is niet alleen vernieuwd qua uitstraling, maar ook verbeterd in gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid. De website biedt nu heldere informatie en sluit beter aan bij onze missie van 'Spoed is Spoed', wat de patiëntgerichte zorg verder ondersteunt. Verder hebben we het afgelopen jaar belangrijke stappen gezet op het gebied van digitale zorgverlening, zoals beschreven in de digitale strategie.

Daarnaast hebben we een belangrijke verbetering doorgevoerd voor huisartsen met de overstap naar WaarneemApp voor het roosterbeheer. Dit nieuwe informatiesysteem is gebruiksvriendelijker en sluit beter aan op onze operationele behoeften.

Op de posten is het ziekteverzuim aanzienlijk afgenomen, een resultaat dat direct bijdraagt aan zowel de kwaliteit van zorg, als het welzijn van ons team. Ook het aantal klachten van patiënten is het afgelopen jaar sterk gedaald, wat een duidelijk teken is van onze verbeterde dienstverlening.

Samen hebben we belangrijke stappen gezet naar een sterkere toekomst van de organisatie, en we zetten deze lijn met vertrouwen voort in 2025.

Overige behaalde resultaten

- Betere samenwerking tussen de vier huisartsenspoedposten.
- Verminderde afhankelijkheid van externe leveranciers.
- Opening van het Spoedplein IJsselland
- Behoud van de NEN7510 en ISO9002 certificering.

KANSEN EN BEDREIGINGEN

Het komende jaar brengt aanzienlijke uitdagingen, maar ook veel kansen voor groei en ontwikkeling. Een van de grootste bedreigingen die we zien is de toenemende complexiteit van de zorgvraag, waarbij patiënten steeds vaker meerdere en ingewikkelde gezondheidsproblemen hebben. Dit vereist zorg op maat, specialistische kennis en meer tijd, wat extra druk legt op onze zorgprofessionals.

Tegelijkertijd vormt de krapte op de arbeidsmarkt een grote uitdaging. Het werven en behouden van gekwalificeerd personeel wordt steeds moeilijker, wat de werkdruk in onze teams verder verhoogt. Dit vraagt om gerichte arbeidsmarktcommunicatie en interne samenwerking.

Ondanks deze bedreigingen en uitdagingen biedt de huidige situatie ook kansen. Door als organisatie meer samenhangend en over locaties heen samen te werken, kunnen we efficiënter en doelmatiger omgaan met onze middelen en het beschikbare personeel. Door meer richting en sturing te geven aan interne processen en betere samenwerking tussen afdelingen te realiseren, kunnen we onze slagkracht vergroten en beter inspelen op interne en externe ontwikkelingen.

Daarnaast biedt de samenwerking met externe ketenpartners, zoals ziekenhuizen, de meldkamer, de sector van verpleging, verzorging en thuiszorg (VVT) en regionale

zorgorganisaties, zoals Rijnmond Dokters, belangrijke kansen. Door deze samenwerkingen te versterken, kunnen we kennis en middelen delen, gezamenlijke zorgpaden ontwikkelen en de zorgcontinuïteit verbeteren. Deze aanpak stelt ons in staat beter voorbereid te zijn op de toekomst, efficiënter te werken en de kwaliteit van zorg te verhogen, ondanks de uitdagingen die voor ons liggen.

FOCUS 2025

Onze ambitie is om de sterkste huisartsenspoedpost te worden door de aantrekkelijkste werkgever te zijn en actief samen te werken in de regio. Op deze wijze werken we doelmatig aan hoogwaardige huisartsenspoedzorg in onze regio.

Om dit te bereiken, leggen we onze focus op zowel regionale samenwerking als organisatieontwikkeling. Onze ambitie om de sterkste huisartsenspoedpost te zijn wordt ondersteund door duidelijke en meetbare doelen, die ons helpen om onze vooruitgang nauwlettend te volgen en bij te sturen waar nodig.

Meetbare doelen

Onze voortgang meten we aan de hand van de volgende concrete doelen:

- Het behalen van een patiënttevredenheid van minimaal 7.5, gemeten met een respons van 20%.
- Het binnen 2 minuten beantwoorden van 75% van alle binnenkomende telefoongesprekken.
- Het realiseren van een medewerkerstevredenheid van 7.2, met een respons van 55%.
- Het verlagen van het personeelsverloop, met een instroom van 35%, doorstroom van 5% en uitstroom van 25%.

STRATEGISCHE THEMA'S

Een belangrijke focus voor het komend jaar is het versterken van onze positie door middel van regionale samenwerking en organisatieontwikkeling. Dit zijn dan ook de twee thema's voor 2025 van waaruit we de verschillende strategieën hebben bepaald die ons helpen onze doelen te realiseren, zowel in de samenwerking met ketenpartners als in de ontwikkeling van een efficiënte en aantrekkelijke werkomgeving.

REGIONALE SAMENWERKING

In het kader van regionale samenwerking richten we ons op het aangaan en versterken van samenwerkingsverbanden met ketenpartners. We betrekken medewerkers, huisartsen en andere stakeholders om hun tevredenheid te meten. We selecteren de belangrijkste projecten en samenwerkingsverbanden waarin we actief zijn. Deze keuzes staan in het hoofdstuk inhoudelijke speerpunten in het jaarplan.

Door te focussen op de juiste initiatieven willen we onze zichtbaarheid en impact vergroten, wat de zorg en samenwerking ten goede komt. Het jaarplan voor 2025 richt zich op de volgende vier speerpunten voor onze strategische koers.

- **Regionaal samenwerken**
Gericht op zorgcoördinatie en het verbeteren van de acute zorg door middel van samenwerking met ketenpartners en de ontwikkeling van toekomstbestendige huisartsenspoedzorg en Spoedpleinen.
- **Nachtzorg**
Herziening van het nachtzorgconcept om de werkdruk te verlagen en de continuïteit en kwaliteit van zorg te waarborgen.

- **Digitale innovatie**
Focus op de verdere ontwikkeling van de digitale zorg, waaronder de optimalisatie van voortriage en de integratie van digitale toegang (het DigiHAP-platform).
- **Duurzaamheid**
Stimuleren van duurzaamheid door middel van bottom-up initiatieven, met betrokkenheid van ambassadeurs binnen de organisatie.

ORGANISATIEONTWIKKELING

Op het gebied van organisatieontwikkeling werken we locatie overstijgend door uniforme en identieke werkprocessen in te richten. Dit zorgt voor een efficiëntere werkomgeving en draagt bij aan een consistente kwaliteit van zorg op al onze locaties. Om een gezonde en plezierige werkomgeving te creëren, brengen we in kaart waar onze medewerkers behoefte aan hebben en ondernemen we actie om aan deze behoeften te voldoen.

Ook richten we ons op het verbeteren van onze zichtbaarheid voor toekomstige collega's. Dit doen we onder meer door gebruik te maken van sociale media en door samen te werken met scholen en opleidingsinstituten. Deze aanpak moet ervoor zorgen dat we niet alleen voldoende instroom van nieuw personeel hebben, maar ook het juiste talent aantrekken.

Tot slot zorgen we ervoor dat we in control zijn door kwaliteit te managen en continu te verbeteren. Dit doen we door stafafdelingen, zoals HR en Financiën, op de juiste sterkte te brengen. In control zijn doen we ook op basis van betrouwbare stuurinformatie. Dit stelt ons als organisatie in staat om tijdig te reageren op ontwikkelingen en de belangen van stakeholders zorgvuldig te managen.

Inhoudelijke speerpunten

SPEERPUNT | REGIONALE SAMENWERKING

In het Regionaal Overleg Acute Zorgketen (ROAZ) maken aanbieders van acute zorg op regionaal niveau afspraken om de samenwerking te verbeteren. Dit overleg is van groot belang voor het waarborgen van de kwaliteit, toegankelijkheid en continuïteit van de acute zorg. Het ROAZ brengt alle relevante ketenpartners samen, zoals huisartsenspoedposten (HAP), ziekenhuizen, ambulancediensten, VVT en geestelijke gezondheidszorg (GGZ).

Door deze samenwerking kunnen patiënten in noodsituaties sneller en adequater worden geholpen. Het doel is om efficiënt te handelen en zorgcontinuïteit te waarborgen, zodat acute zorgdiensten op de juiste manier worden ingezet.

Het Integraal Zorgakkoord (IZA) uit 2022 benadrukt het belang van samenwerking in de zorg, inclusief de acute zorg. Dit akkoord is opgesteld in samenwerking tussen zorgaanbieders, zorgverzekeraars en overheid en richt zich op het toekomstbestendig maken van de zorg.

De Beleidsagenda Toekomstbestendige Acute Zorg, voortgekomen uit het IZA, legt de focus op versterking van regionale samenwerking door de thema's verbetering van de zorgcoördinatie, het toekomstbestendig maken van de acute zorg en de inrichting van spoedplein. Deze thema's zijn van essentieel belang om de toenemende druk op de acute zorg het hoofd te bieden en zijn voor ons de belangrijke thema's voor regionale samenwerking.

ZORGCOÖRDINATIE

Het doel van zorgcoördinatie is om ervoor te zorgen dat patiënten met een acute zorgvraag op een efficiënte en samenhangende manier de juiste zorg ontvangen. Dit gebeurt door een gestroomlijnde toegang tot zorg, heldere triageprocessen en inzicht in beschikbare capaciteit binnen de zorgketen. Zo kan de patiënt de passende zorg krijgen, op het juiste moment, op de juiste plaats en van de juiste zorgverlener.

Wij werken al enkele jaren aan het thema Zorgcoördinatie. In 2022 is er een pilot

gestart waarbij de Meldkamer Ambulance (MKA) en Huisartsenposten Rijnmond samenwerken. Elke zaterdag worden triagisten en regieartsen van onze organisatie ingezet op de MKA om te helpen bij het vaststellen van de urgentie van zorgvragen en het doorverwijzen van patiënten naar de juiste zorgverlener. Inmiddels zijn ook acute VVT en GGZ betrokken bij deze pilot.

De voortgang van het project liep dit jaar enige vertraging op door onduidelijkheden over werkafspraken tussen onze organisatie

en de Meldkamer/Ambulancezorg. Deze problemen zijn nu opgelost door nieuwe afspraken, waardoor het project weer zonder belemmeringen verder kan.

Doelstelling

Zorgcoördinatie doelgericht en efficiënt verder ontwikkelen, in nauwe samenwerking met alle betrokken partijen, om de acute zorgverlening te optimaliseren en ervoor te zorgen dat patiënten altijd snel de juiste zorg op de juiste plek ontvangen.

Resultaten

- Uitwerking van het transformatieplan van ROAZ-regio Zuidwest Nederland, waarin de benodigde veranderingen voor de zorgregio duidelijk zijn beschreven.
- Uitbreiding van de huidige pilot naar een volledig 24/7 bereikbare centrale zorgcoördinatievoorziening, waarmee acute zorg op elk moment toegankelijk wordt.
- Het zichtbaar maken van de impact en het rendement van zorgcoördinatie door middel van grondig dataonderzoek en analyse, om zo de toegevoegde waarde en verbeterpunten inzichtelijk te maken.

TOEKOMSTBESTENDIGE HUISARTSENSPOEDZORG

Dit jaar heeft het ROAZ-bureau twee ontwerpessies georganiseerd om samen met alle betrokken partijen dit belangrijke zorgonderwerp te verkennen. Als grootste huisartsenspoedpost in de regio zijn wij vanzelfsprekend nauw betrokken geweest bij dit proces en hebben we actief deelgenomen aan de sessies en we blijven dit doen in de toekomst.

Tot nu toe zijn vooral vertegenwoordigers van de HAP en ambassadeurs van de LHV

bij deze sessies betrokken geweest. Echter, gezien de bredere regionale context is het essentieel om ook andere partijen te betrekken, zoals de zorggroepen die verantwoordelijk zijn voor de dagzorg en andere ketenpartners binnen de zorg. Dit draagt bij aan een integrale aanpak en het waarborgen van een goede samenwerking in de gehele zorgketen, om de acute zorgverlening verder te optimaliseren.

Doelstelling

Een gezamenlijk ontwerp voor het toekomstige aanbod van huisartsenspoedzorg tijdens de ANW-uren in de ROAZ-regio Zuidwest-Nederland.

Resultaat

- Gezamenlijk plan met strategische keuzes vanuit alle huisartsenspoedposten, rekening houdend met ambities 'dempen zorgvraag' (en andere thema-acties). Vanuit de aanvankelijke focus op de HAP de verbinding zoeken met de huisartsenzorg overdag en de ketenpartners.

SPOEDPLEINEN

Onze huisartsenspoedposten zijn gevestigd in vier regionale ziekenhuizen binnen het werkgebied Rijnmond. In het Spijkenisse Medisch Centrum (SMC) en het IJsselland Ziekenhuis wordt samengewerkt met de spoedeisende hulp op Spoedpleinen. Op het terrein van het Franciscus Gasthuis wordt een nieuw gebouw gerealiseerd, waar naar verwachting in 2026 het Spoedplein te vinden is.

Huisartsenpost Zuid

De ontwikkeling van een Spoedplein in het Maasstad Ziekenhuis heeft vertraging opgelopen maar wordt in 2025 weer opgepakt. De benoemde resultaten zijn afhankelijk van een definitief besluit voor de nieuwbouw van het Maasstad Ziekenhuis.

Doelstelling

Intensiveren samenwerking tussen de HAP en Spoedeisende Hulp (SEH) door goede werkafspraken rondom acute low care in het nieuwe concept Spoedplein Zuid.

Resultaten

- Vaststellen van duidelijke en gedeelde uitgangspunten voor een succesvolle projectstart, waarbij alle betrokken partijen op één lijn worden gebracht.
- Ontwerpen en implementeren van een solide en efficiënte projectstructuur om de voortgang en samenwerking te optimaliseren.
- Vastleggen van concrete en bindende afspraken tussen alle partijen met betrekking tot governance, dienstverlening en financiering, om wederzijdse verantwoordelijkheden te borgen.

Huisartsenspoedpost Spijkenisse

Het ziekenhuis is al geruime tijd bezig met een traject om, in nauwe samenwerking met verschillende ketenpartners, de huisvesting grondig te moderniseren en te verduurzamen. Dit sluit aan bij de ambitie om toekomstbestendige zorg te bieden in een gebouw dat voldoet aan de eisen van duurzaamheid, efficiëntie en moderne zorgvoorzieningen. In dit proces zijn verschillende scenario's onderzocht, waaronder renovatie en uitbreiding. Recent is besloten om de mogelijkheid van nieuwbouw op de huidige locatie verder te onderzoeken, omdat dit het meest veelbelovende scenario lijkt om aan de lange termijn doelstellingen te voldoen.

Naarmate deze plannen verder worden uitgewerkt en concreet vorm krijgen, worden wij als Huisartsenposten Rijnmond hierbij ook actief betrokken om mee te denken over onze toekomstige rol en samenwerking. Het traject van besluitvorming en realisatie neemt echter meerdere jaren in beslag. Voorlopig blijft onze samenwerking binnen het huidige Spoedplein op de bestaande locatie onveranderd, terwijl we samen toewerken naar een vernieuwde en duurzame zorgomgeving.

SPEERPUNT | NACHTZORG

De continuïteit van de ANW-zorg, zoals we die momenteel hebben georganiseerd, is op den duur niet langer houdbaar. Landelijk worden we geconfronteerd met personeelstekorten en vergrijzing, wat in de nabije toekomst steeds grotere gevolgen heeft. In onze regio staat de werkdruk op de roosters van triagisten en de dienstbelasting voor huisartsen al op een kritisch hoog niveau. Dit dwingt ons ertoe om ons huidige organisatiemodel te heroverwegen. Het huidige model, waarbij elke post nachtdiensten draait met voldoende gekwalificeerde triagisten, is op termijn niet meer uitvoerbaar.

Dit brengt niet alleen de kwaliteit en veiligheid van de zorg in gevaar, maar ook de continuïteit van de zorgverlening. Dit geldt

zowel voor de patiënten als voor onze collega's, die regelmatig onderbezet nachtdiensten draaien. Tijdens de Centrale Ledenraad (CLR) vergadering in maart 2024 is deze kwestie uitgebreid besproken. In april heeft de bestuurder steun gevraagd om via drie vragen alle opties voor een ander nachtzorgconcept te onderzoeken. Dit verzoek kreeg brede steun van de CLR.

Een breed draagvlak en actieve betrokkenheid zijn essentieel om tot een nieuw, gedragen zorgconcept te komen. Daarnaast is een wijziging in het aanbod van acute zorg gebonden aan wettelijke vereisten voor afstemming en besluitvorming. Hierbij moet onder meer het ROAZ worden betrokken, evenals de zorgverzekeraars.

Doelstelling

Ontwikkelen van een model om het aantal nachtdiensten voor triagisten aanzienlijk te verminderen zonder de zorgkwaliteit aan te tasten. Dit vereist uniforme triage, vraagstelling en registratie, met strikte toepassing van Spoed=Spoed waarbij alleen U1- en U2-urgenties worden ingepland, in lijn met het beleid van uniform en locatie overstijgend werken.

Resultaten

- Een gedetailleerd plan van aanpak voor eenduidig en locatie overstijgend werken, waarbij uniformiteit in werkwijzen en processen over alle posten is gerealiseerd.
- Een volledig uitgewerkt juridisch kader en een stappenplan voor de aanpak, inclusief een duidelijke besluitvormingsprocedure die voldoet aan alle wettelijke vereisten.
- Een verkenning van alternatieve nachtzorgconcepten, waarbij alle relevante partijen volgens de wettelijke kaders zijn betrokken, resulterend in een gedragen voorstel voor een toekomstbestendig zorgmodel.

SPEERPUNT | DIGITALE INNOVATIE

Zorg die digitaal kan worden verleend, moet ook digitaal plaatsvinden. Wij streven ernaar dat tegen 2027 75% van de zorgvragen digitaal wordt ingediend. Door digitale zorgverlening te bevorderen, kunnen de vier spoedposten doelmatiger opereren en krijgen patiënten sneller en passendere toegang tot zorg, ongeacht hun locatie of het tijdstip. Maar ook kan digitalisering helpen bij de capaciteitsproblemen. Om aan te sluiten bij landelijke ontwikkelingen en trends, hebben wij een uitgebreide

digitale strategie ontwikkeld die de koers voor de komende jaren bepaalt.

Een van de belangrijkste speerpunten is het verbeteren van de informatievoorziening op de website, het optimaliseren van het aanmeldproces en de doorontwikkeling van DigiHAP, een platform dat zorg op afstand mogelijk maakt. De DigiHAP-evaluatie, die dit jaar is uitgevoerd, leverde waardevolle inzichten op over de huidige situatie en vormt de basis voor verdere integratie en optimalisatie binnen de organisatie.

Doelstelling

Het doel is om de instroom van laag-urgente zorgvragen aanzienlijk te reduceren. Hierdoor wordt de druk op de spoedzorg verlicht, kan efficiënter gewerkt worden, worden wachttijden verkort en wordt de beschikbare capaciteit voor urgente gevallen verbeterd.

Resultaten

- Optimalisatie van de voortriage: Patiënten worden sneller en nauwkeuriger beoordeeld voordat ze worden doorverwezen, zodat de juiste zorg op het juiste moment wordt geboden.
- Betere toegang tot zorg voor patiënten.
- Doorontwikkeling van digitaal consult (momenteel DigiHAP): Het platform wordt verder uitgebreid met nieuwe functionaliteiten, zoals verbeterde digitale triage en integratie met andere zorgsystemen, om de zorgprocessen te versterken.

Informatiemanagement

Voor ons speelt informatiemanagement een cruciale rol in onze strategie om de zorg toekomstbestendig te maken. Door slim gebruik te maken van data en analyses, kunnen we zorgprocessen voortdurend optimaliseren. Dit stelt ons in staat om de capaciteit beter af te stemmen op de zorgvraag en patiënten efficiënter te helpen.

In 2025 willen we gebruikmaken van een data-gedreven dashboard, waarmee we in real-time inzicht krijgen in de prestaties van de verschillende spoedposten, zoals wachttijden en de verdeling van zorgvragen op basis van urgentie.

We focussen ons hierbij op de primaire stuurinformatie, zoals productie- en kwaliteitsnormen, verzuim en financiële indicatoren, evenals de branchenormen,

zoals afhandeling van spoedmeldingen. Ook nemen we hierin mee de sturing op meetbare veranderdoelen.

Afgelopen jaar hebben we de randvoorwaarden voor stuurinformatie gecreëerd, waaronder de integratie van verschillende systemen. De focus ligt nu op het bepalen welke informatie essentieel is en welke data cruciaal zijn voor onze besluitvorming.

Doelstelling

In 2025 volledig werken met stuurinformatie op basis van ontwikkelde kritieke prestatie-indicatoren (KPI's).

Resultaten

- Het ontwikkelen en implementeren van dashboards die real-time stuurinformatie bieden aan medewerkers en het management.
- Vaststellen van specifieke KPI's die direct aansluiten bij de strategische doelen van onze organisatie.
- We zorgen voor een vereenvoudigde en veilige digitale gegevensuitwisseling met onze regiopartners.
- Consistente en betrouwbare dataverzameling.

SPEERPUNT | DUURZAAMHEID

In 2025 zetten we belangrijke stappen om onze ecologische en maatschappelijke impact verder te verminderen, voortbouwend op de solide basis van onze ESG-strategie en de CO2-nulmeting die we de afgelopen jaren hebben ontwikkeld. Onze duurzaamheidsstrategie richt zich op vier kern-ESG-thema's: klimaatverandering, circulaire economie, duurzame waardeketen en een gezonde leef- en werkomgeving. Deze thema's, zorgvuldig geselecteerd door intern overleg en onderzoek, vormen de leidraad voor onze acties en sluiten aan bij de Green Deal Duurzame Zorg 3.0, waarmee we bijdragen aan zowel organisatorische als maatschappelijke doelen.

Om medewerkersbetrokkenheid te versterken, organiseren we workshops die

zich richten op de rol van duurzaamheid binnen de organisatie en hoe medewerkers hierin kunnen bijdragen. Daarnaast blijft samenwerking met andere zorginstellingen, zoals ziekenhuizen, een speerpunt om gezamenlijke duurzame initiatieven te realiseren. Door deze krachtenbundeling kunnen we onze impact vergroten en duurzaamheid diepgaand verankeren binnen de organisatie.

In 2025 zetten we concrete stappen om onze duurzaamheidsdoelen te verwezenlijken. We blijven ons richten op het verkleinen van onze ecologische voetafdruk en het bijdragen aan een gezonde, duurzame samenleving, waarbij innovatie, samenwerking en de betrokkenheid van medewerkers centraal staan.

Doelstelling

Verdere verduurzaming en structurele integratie van duurzaamheid binnen de organisatie. We streven ernaar onze prestaties op het gebied van CO2-uitstoot en andere duurzaamheidsindicatoren nauwkeurig te meten en te verbeteren. Op basis van deze resultaten ontwikkelen we een driejarenplan met duidelijke ambities en doelstellingen per ESG-thema.

Resultaten

- Ontwikkelen van een meet-framework voor de andere ESG-thema's, zoals circulaire economie en gezonde werkomgeving. Dit framework sluit aan op bestaande processen en zorgt voor een efficiënte manier van meten.
- In de tweede helft van 2025 invullen van het meet-framework voor alle relevante duurzaamheidsthema's. Dit geeft ons een helder beeld van onze huidige impact op thema's zoals circulaire economie en de waardeketen.
- Op basis van deze gegevens ontwikkelen we een driejarenplan, waarin specifieke doelen en ambities per thema worden gedefinieerd. Deze doelen worden per locatie afgestemd om een gerichte aanpak te waarborgen.

Organisatieontwikkeling

LOCATIE OVERSTIJGEND WERKEN

De toenemende zorgvraag en het personeelstekort vormen al geruime tijd een aanzienlijke uitdaging voor onze organisatie, wat resulteert in organisatorische knelpunten en een verhoogde werkdruk voor medewerkers. Om deze problemen het hoofd te bieden, is intensievere samenwerking, procesoptimalisatie en een efficiëntere inzet van personeel noodzakelijk. Zonder dergelijke aanpassingen wordt het op de lange termijn moeilijk om de kwaliteit op alle huisartsenspoedposten te waarborgen. Hoewel momenteel 95% van de telefonische hulpvragen door ons als Huisartsenposten Rijnmond worden afgehandeld, is een betere benutting van de beschikbare capaciteit essentieel om de continuïteit van zorg te waarborgen.

Voor het uniform en eenduidig werken in het primaire proces richten we ons op het locatie overstijgend werken. Locatie overstijgen werken is voor ons het samenwerken tussen de spoedposten en het stafbureau. Bij dit laatste trekken we meer met elkaar op als het gaat om beleidsontwikkeling en -implementatie.

Als organisatie streven wij ernaar de kwaliteit van de huisartsenspoedposten te behouden en continu te verbeteren. Echter, zonder eigen innovatieve oplossingen, zoals het anders organiseren van het werk, bestaat het risico dat externe veranderingen, zoals de centralisatie van acute zorg, worden opgelegd. Wij beschouwen dit echter als een minder geschikte oplossing voor de huisartsenzorg.

Daarom is het van cruciaal belang om zelf een antwoord te formuleren op de capaciteitsuitdagingen. Hierbij is een flexibele organisatie die locatie overstijgend kan samenwerken en opschalen van groot belang.

Dit jaar ligt onze focus op het uniformeren van processen en werkwijzen binnen alle spoedposten, waaronder een uniforme triage en het uitwisselen van personeel. Door projectmatig te werken en een goed ingerichte Plan Do Check Act cyclus (PDCA) streven we naar meer efficiëntie en hogere kwaliteit in de zorgprocessen.

Alle werkprocessen worden toegankelijk gemaakt via Zenya om uniformiteit en efficiëntie te bevorderen, waardoor de samenwerking tussen de spoedposten soepeler verloopt. Met locatie overstijgend samenwerken willen we de organisatie toekomstbestendig maken door slimmer om te gaan met de beschikbare capaciteit.

Doelstelling

Wij werken locatie overstijgend door eenduidige en identieke werkprocessen in te richten. We verbeteren de capaciteitsbenutting door slimmer personeelsgebruik, gestroomlijnde processen en versterkte samenwerking tussen locaties. Zo blijven we voorbereid op de toekomst, behouden we zorgkwaliteit en verminderen we de werkdruk.

Resultaten

- Herontwerpen en beschrijven van gestandaardiseerde processen die op alle locaties toegepast worden zijn.
- Documenteren en implementeren van uniforme werkprocessen in het systeem Zenya om consistentie te waarborgen.
- Vaststellen en uniform toepassen van beleidsrichtlijnen op alle locaties.
- Implementeren van een gestandaardiseerde triageprocedure die op elke locatie gelijk wordt toegepast.

SAMENWERKING DAGZORG

In het komende jaar gaan Huisartsenposten Rijnmond en Rijnmond Dokters intensiever samenwerken om elkaars ondersteunende diensten, zoals HR, financiën en ICT, te versterken. Deze samenwerking biedt kansen om processen te verbeteren en synergie te creëren zonder een formele fusie. De besturen hebben besloten de voordelen van gezamenlijke inspanningen te onderzoeken, waarbij de werkvloer een belangrijke rol speelt.

Een belangrijk voordeel is het vergroten van de continuïteit in de bedrijfsvoering. Door elkaars expertise in te zetten bij afwezigheid van medewerkers, kunnen beide organisaties stabiel opereren.

Gezamenlijke inkoop en het delen van systemen dragen bij aan kostenbesparing

en een soepele samenwerking.

Ook biedt de samenwerking kansen voor medewerkers. Door expertise te delen, ontstaan er meer mogelijkheden voor professionele ontwikkeling en doorgroei. Gezamenlijke wervingscampagnes maken de organisaties aantrekkelijker voor nieuw talent.

Daarnaast leidt de samenwerking tot vergroting van kennis en expertise. Door gebruik te maken van elkaars sterke punten worden processen verbeterd en de kwaliteit van de dienstverlening verhoogd. De komende maanden onderzoeken de teams van beide organisaties, zoals HR, financiën, projecten en communicatie, gezamenlijk hoe deze samenwerking verder is vorm te geven.

WERKCULTUUR

Huisartsenposten Rijnmond streeft naar een sterke en aantrekkelijke organisatie met een gezonde balans tussen werkplezier en werkdruk. In een zorgomgeving waar de vraag naar acute zorg toeneemt, is het belangrijk dat onze medewerkers zich gewaardeerd en gesteund voelen.

Daarnaast willen we een veilige en open werkomgeving bieden, zowel voor ons team als voor onze ketenpartners, zoals ziekenhuizen en thuiszorgorganisaties. Het behoud van een aantrekkelijke organisatie is essentieel om toegankelijk te blijven voor patiënten die acute zorg nodig hebben.

In het komende jaar ligt onze focus op het versterken van de werkcultuur binnen onze organisatie. Hierbij richten we ons specifiek op het verminderen van personeelsverloop en het verhogen van medewerkerstevredenheid, aspecten die

van groot belang zijn in een sector waar de werkdruk hoog is en gekwalificeerd personeel schaars. Door ons te concentreren op een positieve werkervaring, willen we ervoor zorgen dat medewerkers zich langdurig aan ons verbonden voelen en hun waardevolle kennis en ervaring behouden blijft.

Om deze doelen te bereiken, zetten we in op een verbeterde onboarding voor nieuwe medewerkers, meer aandacht voor sociale veiligheid en het invoeren van regelmatige exit- en voortgangsgesprekken. Dit stelt ons in staat om waardevolle feedback te verzamelen en in te spelen op de behoeften van onze medewerkers. Zo bouwen we aan een werkomgeving waarin zij zich prettig voelen en waarin we gezamenlijk de kwaliteit van zorg op een hoog niveau kunnen houden.

Doelstelling

Het creëren van een organisatiecultuur waarin medewerkers zich gewaardeerd en gesteund voelen, met een veilige en lerende werkomgeving waarin eigenaarschap en open communicatie centraal staan. We streven naar een gezonde werkdruk en maatwerk, afgestemd op individuele behoeften, en zetten de eerste stappen richting de oprichting van een HAP-Academie. Daarnaast willen we doorgroeimogelijkheden bieden en ons positioneren als koploper in de spoedzorg.

Resultaten

- Wij willen samenwerken met vijf opleidingsinstituten (Albeda, Zadkine, EMC, ROC, Hoornbeek College) om talent aan te trekken en op te leiden.
- Elk kwartaal evalueren de communicatieadviseur en het ICT-team de website en werken deze met regelmaat bij om actueel en informatief te blijven.
- We starten met het systematisch houden van exitgesprekken, waarbij we de resultaten gaan meten via een nog te ontwikkelen HR-module in een dashboard.
- Medewerkers die tussen de 1 en 2 jaar in dienst zijn, krijgen elk kwartaal een doorloopgesprek. Ook deze resultaten meten we via een HR-module in het dashboard.

COMMUNICATIE

In 2025 richt onze organisatie zich op het verder versterken van onze positie als aantrekkelijke werkgever en zorgaanbieder. We focussen op het vergroten van onze zichtbaarheid voor potentiële medewerkers en externe partijen door middel van strategische communicatie. Dit doen we via sociale media, samenwerking met scholen en opleiders, en gerichte communicatiecampagnes om nieuw talent aan te trekken en onze positie in de zorgsector te versterken.

Het afgelopen jaar hebben we belangrijke stappen gezet. De succesvolle implementatie van onze nieuwe huisstijl heeft gezorgd voor een consistente visuele identiteit. Onze vernieuwde website heeft ons bereik via sociale media vergroot, en de oprichting van een beeldbank markeerde

het begin van een crossmediale aanpak. Hierdoor hebben we ons profiel als aanbieder van spoedzorg versterkt en onze positie als werkgeversmerk verbeterd, wat heeft geleid tot betere wervingsresultaten dankzij geoptimaliseerde arbeidsmarktcommunicatie.

Er zijn echter nog aandachtspunten. De interne communicatie kan verbeterd worden door zowel een actieve informatieverstrekking als het stimuleren van betrokkenheid bij medewerkers. Communicatie moet een centralere rol spelen in de uitvoering van beleid en besluitvorming. Daarnaast blijft onze communicatiecapaciteit kwetsbaar door de beperkte bezetting, en is er behoefte aan meer focus op strategisch advies in plaats van uitsluitend operationele taken.

Doelstelling

Verder vergroten van de zichtbaarheid richting potentiële collega's door gerichte wervingscampagnes, nauwe samenwerking met scholen en opleiders en een intensievere inzet van sociale media. We streven ernaar zowel het aantal nieuwe medewerkers te verhogen, als de betrokkenheid binnen de organisatie te versterken, zodat we ons verder ontwikkelen als een sterke en aantrekkelijke organisatie.

Resultaten

- Twee keer per jaar voeren we wervingscampagnes uit om nieuwe medewerkers aan te trekken. Deze campagnes zijn afgestemd op de behoeftes binnen de organisatie.
- Structurele afstemming met managers, projectleiders en stafafdelingen om communicatie beter te integreren in beleidsuitvoering en projecten.
- Met verbeterde middelen en campagnes verspreiden we onze kernboodschap *Sterk zijn in Spoed*, wat leidt tot minder niet-urgente telefoontjes en een grotere instroom en behoud van nieuwe medewerkers.

INTERNE BEHEERSING

De interne beheersing is essentieel voor zorgkwaliteit en patiëntveiligheid. Dit vereist een geïntegreerde aanpak van kwaliteitsmanagement, risicobeheer, stuurinformatie en stakeholdermanagement. Door deze elementen goed te implementeren en te evalueren, kan de organisatie aan de verwachtingen voldoen en zorgprocessen verbeteren.

Afgelopen jaar zijn stappen gezet, waaronder een externe audit die bevestigde dat de organisatie voldoet aan de kwaliteitsnormen, wat bijdraagt aan patiëntveiligheid en procesverbetering. De klachtenprocedure is herzien en een nieuwe onafhankelijke klachtenfunctionaris zorgt voor betere afhandeling van feedback.

De ontwikkeling van Zenya Doc en Flow biedt meer controle over processen en er is nieuw beleid voor kindermishandeling (KIMI), met aandachtfunctionarissen voor de implementatie. De afdeling Kwaliteit is stabiel, wat groei en verbeteringen mogelijk maakt.

Er is ruimte voor betere samenwerking tussen afdelingen voor consistentere zorg en meer efficiëntie.

Beleidsadviseurs moeten worden getraind in projectmatig werken om effectiever beleid te ontwikkelen en uit te voeren. Data-analyse en een duidelijker beleid moeten besluitvorming en beleidsimplementatie verbeteren.

Doelstelling

Verbeteren van de zorgkwaliteit en patiëntveiligheid door het beter benutten van data-gedreven besluitvorming, het versterken van de samenwerking tussen afdelingen en spoedposten, en het optimaliseren van de interne beheersing.

Resultaten

- Het crisismanagementplan wordt herzien en jaarlijks getraind via simulatieoefeningen om beter voorbereid te zijn op noodsituaties.
- Risicomanagement wordt geüpdatet en geborgd met Zenya Risk om risico's beter te identificeren en te beheren.
- Naast het doorlopende onderzoek wordt een aanvullend patiëntbelevingsonderzoek uitgevoerd om de ervaring van patiënten verder te verbeteren.
- Er worden processen ingericht voor het melden en opvolgen van transmurale incidenten, om de zorgketen beter te monitoren.
- Incidentonderzoeken worden standaard in het proces opgenomen, met duidelijke verwachtingen voor rapportage en opvolging.

Besluitvorming

Het besluitvormingsproces voor dit jaarplan volgt een gestructureerde route waarbij verschillende gremia binnen de organisatie betrokken worden. Hieronder staan de belangrijkste stappen en data voor de formele besluitvorming:

- | | |
|---|--------------------|
| - Kader bepaald op de beleidsdag met management en adviseurs | 27 augustus |
| - Richting bepaald tijdens OGSM workshop met het management | 5 september |
| - Jaarplan in concept gereed voor de begrotingscyclus | 3 oktober |
| - Ter besluitvorming op de agenda van het managementteam | 22 oktober |
| - Ter bespreking op de agenda van de Cliëntenraad | 6 november |
| - Ter bespreking op de agenda van de Ondernemingsraad | 11 november |
| - Ter goedkeuring op de agenda van de Raad van Commissarissen | 20 november |
| - Ter goedkeuring op de agenda van het Coöperatiebestuur | 26 november |
| - Ter vaststelling op de agenda van de Algemene Vergadering | 2 december |

EVALUEREN EN BIJSTUREN

Het evalueren en bijsturen van het jaarplan 2025 verloopt via de PDCA-cyclus. Gedurende het jaar worden kwartaalgesprekken met managers gevoerd om de voortgang te monitoren en zo nodig bij te sturen. In de Plan-fase worden doelen en acties vastgesteld, waarna in de Do-fase de uitvoering plaatsvindt. Tijdens de Check-fase worden behaalde resultaten beoordeeld en eventuele afwijkingen besproken. Op basis van deze evaluaties kunnen in de Act-fase aanpassingen worden doorgevoerd. Dit proces zorgt ervoor dat het jaarplan flexibel blijft en kan inspelen op veranderende omstandigheden, met actuele gegevens als leidraad.

Belangrijk is dat deze evaluatie en bijsturing synchroon lopen met de planning en control (P&C) cyclus van de organisatie. De P&C cyclus zorgt voor afstemming tussen de strategische doelstellingen, de operationele uitvoering en de financiële planning, waardoor het jaarplan in lijn blijft met bredere organisatieontwikkelingen. Zo wordt gewaarborgd dat de organisatie flexibel en doelgericht blijft inspelen op veranderingen gedurende het jaar, zonder de lange termijn uit het oog te verliezen.

Definitielijst

ESG

Environmental, Social en Governance. Het is een set van criteria die organisaties gebruiken om hun prestaties op het gebied van milieu, sociale impact en bestuur te meten en te rapporteren.

GGZ

GGZ staat voor geestelijke gezondheidszorg

HAP

Huisartsenspoedpost

IZA

IZA staat voor integraal zorgakkoord. In het Integraal Zorgakkoord staan afspraken tussen de overheid en een groot aantal partijen in de zorg. Het doel is om de zorg in Nederland te verbeteren en voor te bereiden op de toekomst.

KIMI

Kimi staat voor kindermishandeling

LHV

LHV staat voor Landelijke Huisartsenvereniging. Het is een organisatie om huisartsenzorg te versterken, maar ook om individuele huisartsen van informatie en ondersteuning te voorzien

PDCA Cyclus

PDCA staat voor: Plan-Do-Check-Act cyclus. De PDCA Cyclus is een manier om je organisatie te verbeteren aan de hand van een vaste structuur.

Rijnmond Dokters

Ondersteunt huisartsen in de regio Rotterdam met hun dagpraktijk. Dit doen ze op het gebied van chronische zorg, ouderen zorg, GGZ, maar ook met digitale zorg en ICT.

ROAZ

ROAZ staat voor Regionaal Overleg Acute Zorgketen. Het ROAZ is een initiatief om ervoor te zorgen dat patiënten zo snel mogelijk de juiste zorg op de juiste plek krijgen als het gaat om acute zorg. Een ROAZ maakt afspraken om deze acute zorg in de regio zo goed mogelijk te organiseren kwalitatief te verbeteren

Spoedplein

Een spoedplein centreert de acute zorg van SEH en HAP op één locatie zodat de zorg voor de patiënten snel en efficiënt kan verlopen.

VVT

VVT staat voor verpleeg- verzorgingshuis en thuiszorg.

WaarneemAPP

WaarneemApp is een onlineapplicatie om het roosteren voor huisartsen te faciliteren.

Zenya

Zenya is een software platform voor documentatie, kwaliteits- en risicomanagement.

