

# JAARVERSLAG 2025

3 praktijken, samen 8.620 patiënten, 4 praktijkhouders, 3 huisartsen in loondienst, 4 praktijkondersteuners somatiek, 2 praktijkondersteuners GGZ, 9 doktersassistentes, 1 medisch secretaresse, 1 Arts in Opleiding, 1 operationeel praktijkmanager en 1 strategisch manager.

In dit jaarverslag evalueren wij de uitkomsten van ons kwaliteitsbeleid 2025 en is te lezen hoe onze beleidsdoelen zijn opgepakt en wat de resultaten zijn.



## NHG-PRAKTIJKACCREDITERING (NPA)

Met trots kunnen wij melden dat de auditor van de NPA het kwaliteitskeurmerk voor Gezondheidscentrum Hoogland met drie jaar heeft verlengd. Daarmee voldoen wij aan de normen die gelden voor de huisartsenzorg. Voor onze patiënten betekent dit dat zij erop kunnen vertrouwen dat onze praktijk goed is georganiseerd *en* wij ons blijven ontwikkelen om de patiënt steeds beter te kunnen helpen.



## KLANTBELEVINGSONDERZOEK

Bijna 200 patiënten hebben het afgelopen jaar meegewerkt aan ons klantbelevingsonderzoek. Patiënten kregen vragen voorgelegd over bijvoorbeeld de bereikbaarheid van de praktijk, de deskundigheid van assistent en arts en de bejegening van patiënten.

Zowel de doktersassistentes als artsen worden positief tot zeer positief beoordeeld.

Uit het onderzoek bleek verder dat de 'gehoorigheid aan de balie' een van de belangrijkste aandachtspunten is voor de praktijk. Het is lastig om te voorkomen dat patiënten elkaar kunnen verstaan als zij een gesprek voeren met de assistente aan de balie. Om de privacy te waarborgen adviseren wij patiënten daarom geen afspraken te maken aan de balie, maar bij voorkeur online of telefonisch.

Assistentes krijgen het rapportcijfer **7,8**

Artsen krijgen het rapportcijfer **≥ 8,1**



## VEILIG INCIDENTEN MELDEN (VIM) & KLACHTENREGELING

## VEILIG INCIDENTEN MELDEN

Om de patiëntveiligheid binnen Gezondheidscentrum Hoogland te waarborgen worden medewerkers gestimuleerd ongewenste gebeurtenissen, (bijna) fouten, ongevallen of onveilige situaties te registreren. Vervolgens worden deze 'vimmen' geanalyseerd door onze Vim Commissie, en vindt terugkoppeling plaats richting het team. Het doel is dat het team leert van deze gebeurtenissen en waar mogelijk verbeteringen aanbrengt, teneinde de kwaliteit te verbeteren. In 2025 waren er 42 meldingen.

## KLACHTENREGELING

Wanneer patiënten niet tevreden zijn over het contact met een van onze zorgverleners nodigen wij de patiënt uit dit bespreekbaar te maken. Indien de patiënt dit liever schriftelijk doet, kan het klachtenformulier op onze website worden ingevuld. Onze klachten coördinator neemt de klacht in behandeling, waarna er contact wordt opgenomen met de patiënt.

In 2025 ontvingen wij in totaal 5 klachten. De meeste klachten hadden betrekking op het gegeven dat patiënt en zorgverlener niet op een lijn zaten qua beoordeling en behandeling.



## KETENZORG/ CHRONISCHE ZORG

Om de kwaliteit van de chronische zorg te waarborgen houden wij bij welke relevante controles en metingen er worden gedaan bij de patiënt. In het overzicht hieronder is te zien welke controles en metingen er zijn gedaan in 2025. Met deze uitkomsten voldoen wij ruim aan de norm. In 2026 gaat extra aandacht uit naar de controles en inhalatiecheck van COPD patiënten van praktijk de Tolick.

	Berkenlaan	Tolick	Marskramerstraat
<b>Diabetes patiënten</b>			
Jaarcontrole & nierfunctie	97,7 %	100 %	97,6 %
Fundus foto	84,0 %	84,3 %	72,6 %
Voetonderzoek	86,4 %	82,0 %	82,3 %
<b>COPD patiënten</b>			
Jaarcontrole en vragenlijst MRC of CCQ	84,6 %	58,3 %	100 %
Inhalatiecheck	100 %	66,7 %	90,9 %
<b>CVRM patiënten</b>			
Jaarcontrole en bloeddrukmeting	90,8 %	92,4 %	86,4 %
Nierfunctie	92,3 %	96,5 %	89,4 %

## FLEXIBEL ROOSTEREN DOKTERSASSISTENTEN

In het kader van *Werkplezier* hebben de doktersassistenten een voorstel ingediend voor een flexibele invulling van de werktijden. Vanuit de praktijk zijn van te voren de kaders gesteld waarbinnen de werktijden aangepast konden worden. Inmiddels zijn er een aantal assistentes die eerder, of juist later beginnen op een werkdag en ook de duur van de lunchpauze varieert per assistente. De ervaringen binnen het assistententeam zijn positief.

## OUDERENZORG

In 2025 hebben we weer een stap gezet m.b.t. de inzet van de Praktijkondersteuners somatiek op het gebied van chronische zorg en de ouderen zorg. Sonja Heerikhuisen zal vaker het eerste contact hebben met ouderen waar sprake is van een complexe zorgvraag. Daarbij ziet Sonja patiënten van alle drie de praktijken. Dat houdt in dat de overige patiënten, zoals mensen met Diabetes, Hart en Vaatziekten en Astma of COPD vaker door een van onze andere Praktijkondersteuners worden gezien. In 2026 zal deze verschuiving verder plaatsvinden, zodat uiteindelijk alle praktijkondersteuners centrum breed zullen werken in plaats van praktijk gebonden.



## MEER TIJD VOOR DE PATIËNT (MTVP)

In 2025 hebben onze praktijken voor het tweede jaar deelgenomen aan het landelijk programma Meer tijd voor de patiënt (MTVP). Het programma draagt bij aan toekomstbestendige huisartsenzorg door het verbeteren van de zorgkwaliteit, het leveren van minder onnodige zorg, en het verhogen van het werkplezier.

Vanuit het kernelement *Anders werken in de praktijk* hebben de doktersassistenten een verdiepende training gevolgd om beter en anders te triëren. Een gerichte triage leidt tot een passend advies richting patiënt en daarmee een betere controle op de agenda.

In het kader van het kernelement *Samenwerken in het netwerk* is gekozen voor een tweetal interventies die de druk op de praktijken moet verminderen;

1. Kennismaking met Indebuurt033, dat het welzijnswerk in het sociaal domein coördineert in Amersfoort. Door bekend te zijn met organisaties zoals Indebuurt033, verwachten we dat onze medewerkers in de toekomst patiënten beter kunnen verwijzen naar de juiste hulpverlening binnen het Sociaal Domein.
2. Het bevorderen van het gebruik van digitale middelen zoals Uw Zorg Online, voor het maken van afspraken, het aanvragen van herhaalmedicatie, het gebruik maken van e-consulten of het doorgeven van zelfmeet uitslagen.



## EN VERDER

Doktersassistente Sterre Bokkers is in 2025 gestart met de opleiding 'Spreekuur Ondersteuner Huisarts' (SOH). Sterre wordt opgeleid om zelfstandig kleine kwalen en veelvoorkomende klachten af te handelen. Hierdoor hebben de huisartsen meer tijd voor complexere problematiek.

In het voorjaar van 2025 is Bo van de Lagemaat gestart met de opleiding tot doktersassistente aan het Deltion College te Zwolle. Tijdens de tweejarige opleiding loopt Bo haar stage bij ons in de praktijk, waarna zij als volleerd doktersassistente aan de slag kan.

Naast de specifieke opleidingen zoals hierboven genoemd, hebben onze medewerkers diverse vakinhoudelijke cursussen en trainingen gevolgd. De jaarlijkse Reanimatietraining is gevolgd door alle medewerkers en de doktersassistenten hebben de training 'Acuut handelen' gevolgd waarbij gewerkt werd met twee heuse acteurs.

Artsen van praktijk Marskramerstraat en de POH's GGZ hebben in 2025 met succes een Pilot gedaan met Juvoly. Dit is een AI- gestuurde spraak assistent die gesprekken tussen zorgverleners en patiënten omzet in gestructureerde, medische verslagen welke in het dossier van de patiënt gezet kunnen worden. Hierdoor wordt de administratietijd verminderd, verbetert de dossiervorming en heeft de zorgverlener meer tijd voor persoonlijke aandacht tijdens de consulten.

In het kader van 'Duurzame inzetbaarheid' zijn er bij de doktersassistente in de back-office hoog-laag bureaus geplaatst. De assistenten kunnen hierdoor zelf de werkhouding aanpassen al naar gelang de behoefte.

### DOELN VOOR 2026

- Bedrijfshulpverleningstraining inclusief ontruimingsoefening
- Scholingen:
  - Training wondzorg voor assistentes en huisartsen
  - Voorbehouden handelingen voor assistentes
  - Scholing obesitas door POH Somatiek
- Start van digitale triage met Moet Ik Naar de Dokter (MINDD)
- Meer tijd voor de patiënt jaar 3
  - Verdieping triagetraining
  - Kennismaken sociaal domein
  - Taakherschikking SOH