



Huisartsenposten West-Brabant

**JAARVERSLAG
2021**

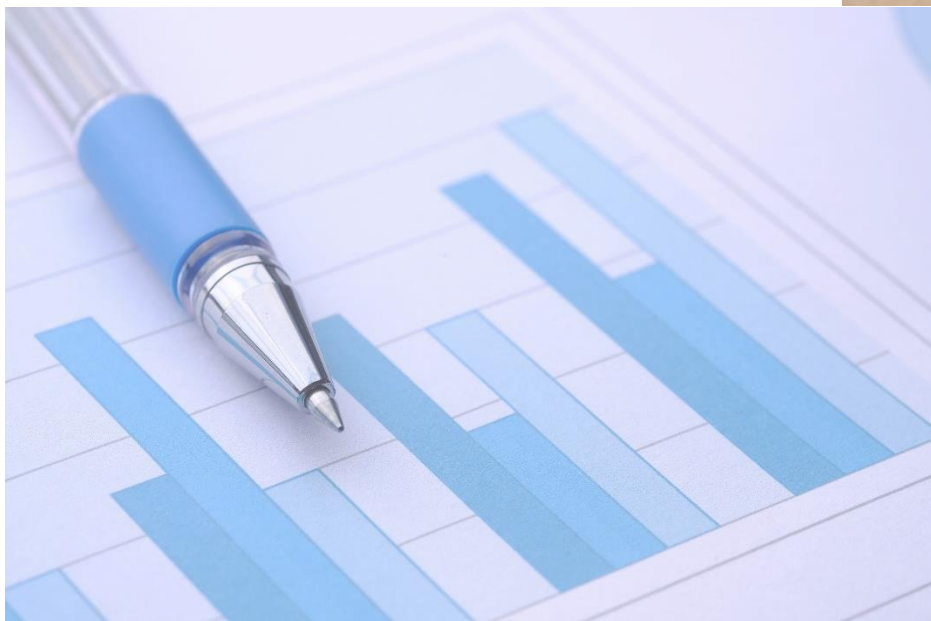
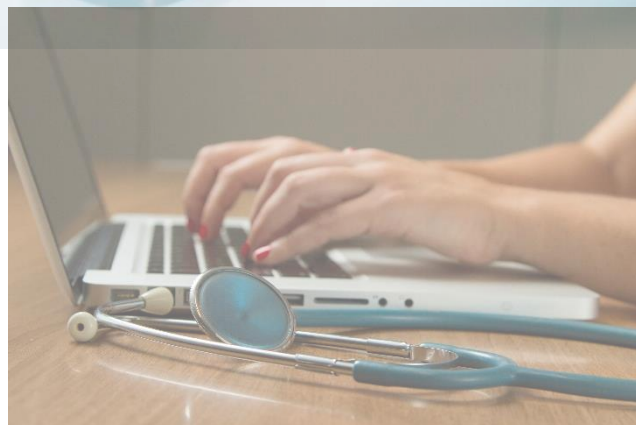


INHOUDSOPGAVE:

- ❖ Infographic
- ❖ HAPWB in het kort
- ❖ Voorwoord
- ❖ Organisatie

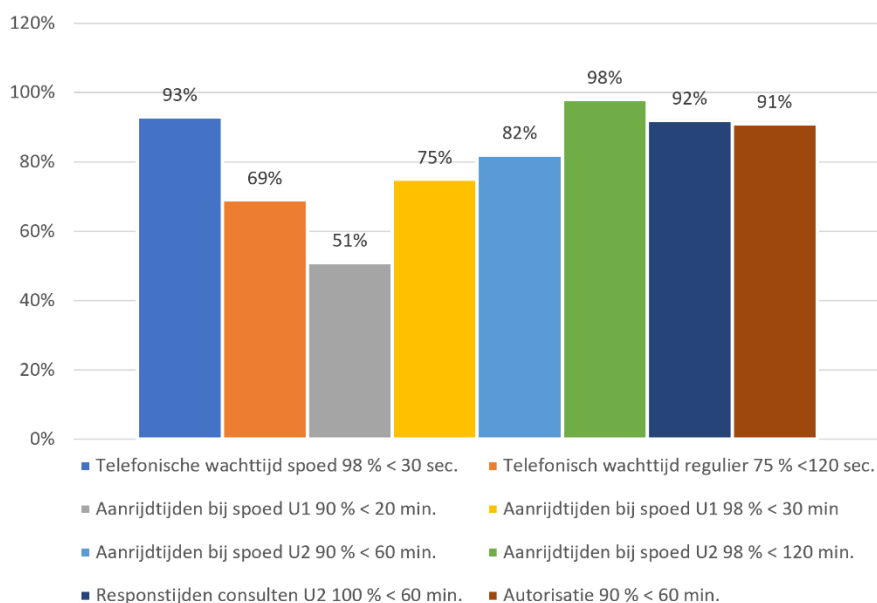
		pagina
1.	Beleid	9
2.	Huisartsenposten	10
3.	Kwaliteit & Veiligheid	11
4.	Medewerkers	13
5.	Financieel	15

- ❖ Bijlage 1: samenstelling diverse gremia 2021
- ❖ Bijlage 2: (Neven)functies leden Raad van Commissarissen

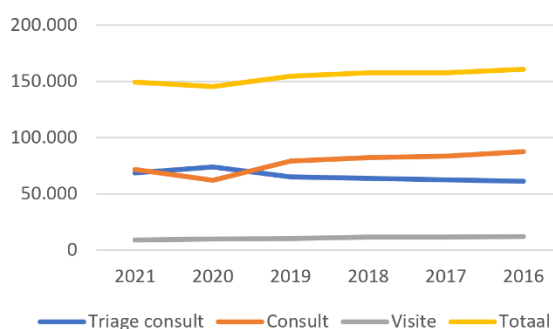


HAPWB 2021 IN ÉÉN OOGOPSLAG

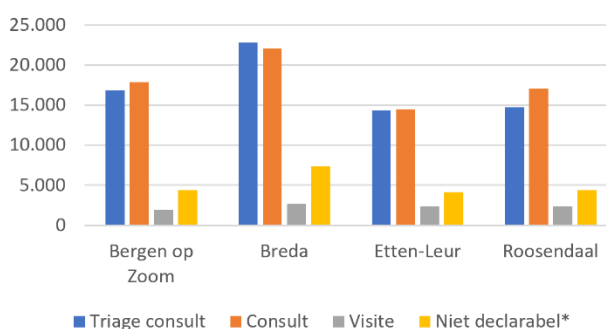
Prestatie-indicatoren 2021



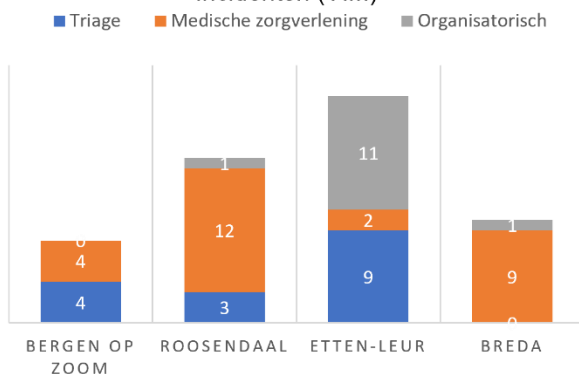
Verrichtingen in de laatste vijf jaar



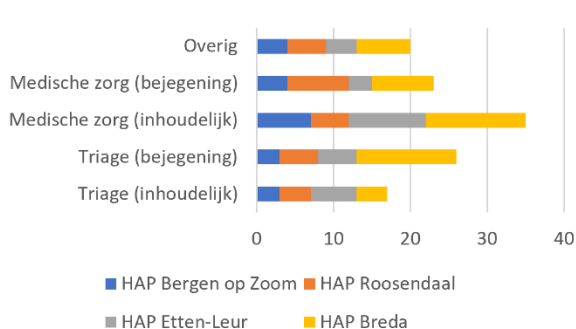
Verrichtingen 2021



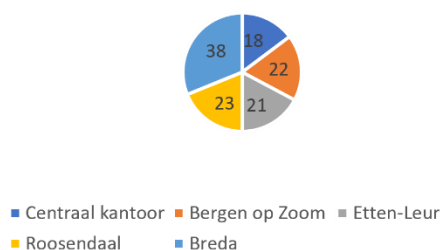
Incidenten (VIM)



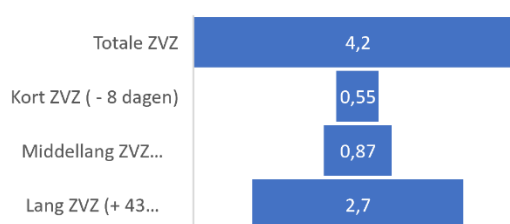
Klachten 2021



Medewerkers 2021



Ziekteverzuim %





HAPWB IN HET KORT

Dit jaarverslag betreft de activiteiten in 2021 van de Coöperatie Huisartsenposten West-Brabant. De coöperatie is in 2020 opgericht door drie leden: de Huisartsen Zorggroep Breda, Het Huisartsenteam en de Huisartsen Coöperatie West-Brabant. De coöperatie omvat twee stichtingen, stichting HAPWB en stichting Dies Nox. Stichting HAPWB is een zorginstelling in het werkgebied West-Brabant met als kernactiviteit het organiseren en verlenen van spoedeisende huisartsgeneeskundige zorg in avond, nacht, weekend en op officieel erkende feestdagen (ANW-uren). Dit doet zij vanuit vier huisartsenposten in Bergen op Zoom, Breda, Etten-Leur en Roosendaal. De diensten worden verleend door huisartsen uit de regio en waarnemend huisartsen. In de Stichting DiesNox zijn de onderwijsactiviteiten ondergebracht.

Coöperatie en Stichting Huisartsenposten West-Brabant en Stichting Dies Nox	
adres	Schoonhout 215
postcode	4872 MC
plaats	Etten-Leur
telefoonnummer	088 - 776 33 90
KvK	coöperatie 78184789 stichting 20102987 dies nox 55195989
email	info@hapwestbrabant.nl diesnox@hapwestbrabant.nl
website	www.hapwestbrabant.nl www.diesnox.nu

Declarabele verrichtingen en resultaat 2021	
telefonisch consult	68.659
consult	71.500
visite	9.183
TOTAAL	149.342
Exploitatieresultaat (excl. nacalculatie)	€ 42.141

Personeel 2021	
aantal FTE, begroot	67,0
aantal medewerkers per 31-12-2021	122



VOORWOORD

In het verlengde van het jaar 2020 was ook 2021 voor iedereen een bijzonder jaar. Er zijn maar weinig mensen die zich vooraf realiseerden hoe een pandemie een wereld zo lang in zijn greep kon houden. Inmiddels weten we dat de samenleving moet leren leven met de impact van dergelijke virussen. Het heeft zaken blijvend veranderd.

Na de doorgevoerde structuurverandering in 2020, die het fundament heeft gelegd voor ontwikkelingen in de spoedzorg de komende jaren, is in 2021 besloten om in die lijn de bestaande posten verder met elkaar te integreren. De uiterste consequentie daarvan was dat besloten is de huisartsenpost in Etten-Leur te sluiten. Dat is inmiddels vanaf 1 februari 2022 een feit.

In dezelfde lijn zijn de voornemens uitgesproken om in zowel de regio Roosendaal/Bergen op Zoom als Breda te komen tot spoedpleinorganisaties, te beginnen met een intensivering van de samenwerking met de SEH's van de ziekenhuizen Bravis en Amphia. Vanzelfsprekend zullen andere zorgsectoren hier ook in gaan participeren.

Bovenstaande zal nog veel veranderingen teweeg gaan brengen. Het begint echter met inzicht en het besef van de noodzaak om de acute zorg anders in te gaan richten. In alle geledingen van de organisatie en bij de huisartsen, zien we dit besef groeien. De vraag van de patiënt, zowel in zijn aard als omvang, zorgt voor een als maar toenemende werkdruk.

Om de acute zorg open te houden voor de patiënten die om spoedzorg verlegen zitten, moeten medewerkers en huisartsen in de gelegenheid zijn om de juiste antwoorden te geven. Een aanhoudend (te) hoge werkdruk helpt daar niet bij. Daarom moet er een brede (lokale, regionale en landelijke) discussie gevoerd worden met de vraag of het huidige systeem nog voldoende bijdraagt aan het beschikbaar hebben en houden van kwalitatieve hoogwaardige acute zorg zoals die in de afgelopen decennia is geleverd.

Jan Verbaal
Bestuurder HAPWB

ORGANISATIE

Structuur

De statutaire eindverantwoordelijkheid voor de stichtingen HAPWB en Dies Nox is in handen van de coöperatie HAPWB, de dagelijkse leiding is in handen van de bestuurder van de coöperatie.

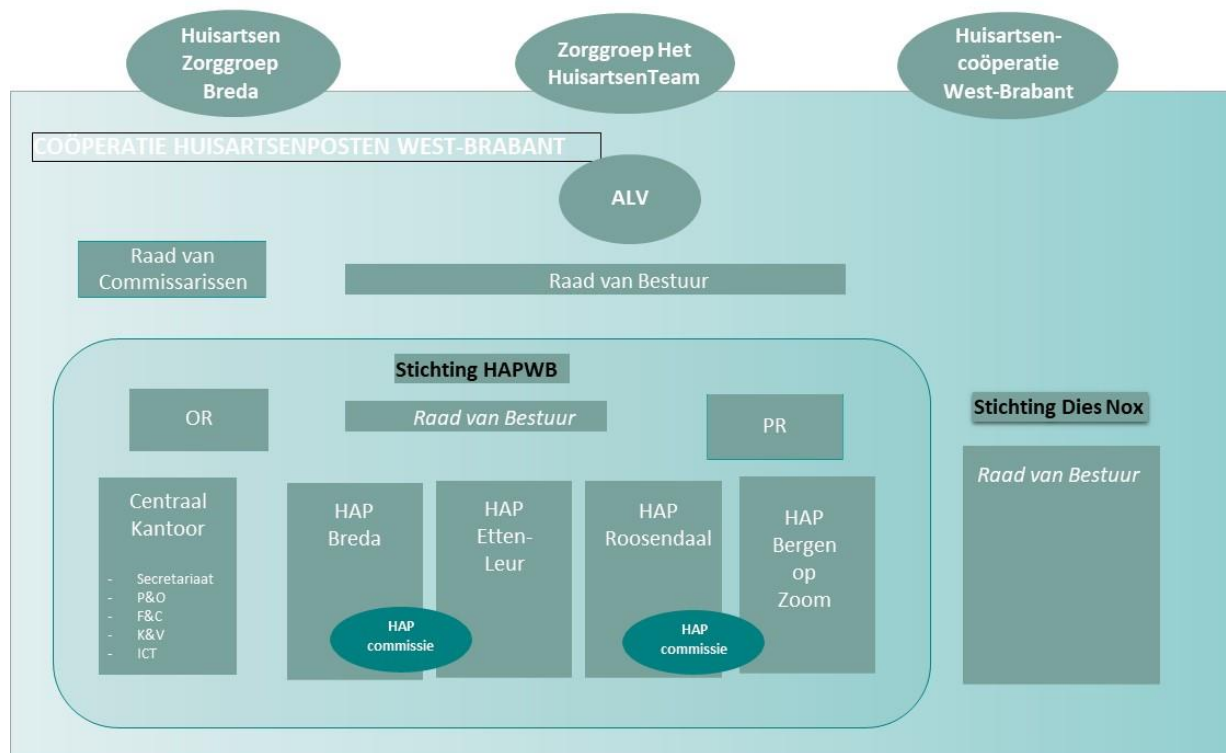
De bestuurder legt verantwoording af aan de raad van commissarissen. De dagelijkse leiding van de vier posten wordt gevormd door twee managers die hierbij worden ondersteund door teamleiders. HAPWB kent een aantal ondersteunende diensten die in Etten-Leur zijn gehuisvest. Deze diensten, de Economisch Administratieve Dienst, Personeel & Organisatie, Kwaliteit & Veiligheid en ICT & automatisering, worden aangestuurd door managers. Alle managers vormen samen met de bestuurder en de bestuurssecretaris het managementteam van stichting HAPWB.

Per huisartsenpost zijn aangesloten praktijkhoudend huisartsen en waarnemend huisartsen betrokken bij het lokale beleid en bedrijfsvoering via beleids-/HAPcommissies. Leden van de HAP-commissies worden benoemd door de regionale huisartsenorganisaties/zorggroepen.

Bestuur, toezicht, en medezeggenschap

Zowel de leden van de coöperatie als de raad van commissarissen en de bestuurder hechten aan het naleven van good governance en zien de Governance Code Zorg (GZC) 2017 hierin als leidraad.

Huisartsen zijn via de regionale huisartsenorganisaties/zorggroepen als leden van de coöperatie (ALV) en via de beleids-/HAP-commissies betrokken bij beleid en strategie van de organisatie. Via de Patiëntenraad en de Ondernemingsraad is de medezeggenschap van patiënten en medewerkers georganiseerd.



ALV

De leden van de coöperatie hebben als enige stemrecht in de Algemene Leden Vergadering (ALV) van de coöperatie. Besluiten worden unaniem genomen.

De ALV heeft in 2021 haar goedkeuring verleend aan:

- de jaarrekening 2020;
- de begroting 2022;
- en de vaststelling van de reglementen HAPWB.

De ALV heeft verder in 2021 de volgende besluiten genomen:

- integratie van de huisartsenposten van vier naar twee, met als gevolg dat de post in Etten-Leur in 2022 zal sluiten;
- vervolg onderzoek naar de toekomst van HAPWB door SiRM;
- deelname REN door de regionale huisartsenorganisaties/zorggroepen i.p.v. HAPWB.

Raad van bestuur (RvB)

De coöperatie heeft statutair een RvB, deze rol wordt ingevuld door een bestuurder die is aangesteld door de ALV. De coöperatie is statutair bestuurder en daarmee eindverantwoordelijk voor en belast met het besturen van de stichting HAPWB als zorginstelling. De bestuurder van de coöperatie legt verantwoording af aan de raad van commissarissen.

De bestuurder heeft in 2021 tweewekelijks overleg met het managementteam en voert periodiek overleg met de ondernemingsraad, (leden van de) ALV van de coöperatie en de patiëntenraad.

Daarnaast onderhoudt de bestuurder contacten met externe ketenpartners en relaties en neemt deel aan de ledenvergaderingen van InEen.

Raad van commissarissen (RvC)

Conform de bepalingen in de Wet Toelating Zorginstellingen (WTZi) kent HAPWB een onafhankelijk toezichthoudend orgaan. De honorering van de RvC valt binnen het kader van de WNT. De drie leden van de RvC zijn onafhankelijk en hebben geen directe werkrelatie met HAPWB.

In 2021 heeft de RvC 5 vergaderingen gehouden met de bestuurder en 2 met de ALV. Er heeft gedurende het jaar overleg plaatsgevonden tussen de raad van toezicht/commissarissen en de ALV, het managementteam, de ondernemingsraad en de patiëntenraad.

De raad van commissarissen heeft in goedkeuring verleend aan:

- jaarstukken 2020;
- de begroting 2022.
- De RvC heeft de WNT klasse-indeling 2021 vastgesteld.

Ondernemingsraad (OR)

HAPWB kent één OR waarin medewerkers van de vier huisartsenposten vertegenwoordigd zijn.

De zittingsperiode van de OR loopt van 1 oktober 2018– 30 september 2021, maar is op verzoek verlengd tot de verkiezingen.

De OR wil een betrokken, betrouwbare, transparante en proactieve overlegpartner zijn voor het bestuur van de HAP. De OR vertegenwoordigt de belangen van de medewerkers van de HAP, met als voornaamste taak het beleid van de onderneming te toetsen, te bewaken en te beïnvloeden. De OR heeft over bepaalde zaken volgens de Wet op de Ondernemingsraden (WOR) instemmings- en/of adviesrecht. Ze maakt een zorgvuldige afweging tussen het perspectief van medewerkers en organisatie. Daarmee wil zij de schakel zijn tussen de plannen op papier en de werkelijkheid op de werkvloer. De OR informeert de achterban via teamoverleggen, flyers, het intranet en de presentatie van het jaarplan over de lopende zaken

In 2021 werd er door de OR 24x vergaderd en was er 11x overleg met de bestuurder.

Adviezen OR 2021:

- Nieuwe HAPIS;
- Herplaatsingsplan en integratie posten;
- Invulling Raad van commissarissen.

Instemming OR 2021:

- Audits en jaargesprekken;
- Vergoedingen opleiding en scholing;
- Inzet junior triagisten;
- Stagebeleid;
- Thuiswerkbeleid 'tijd en plaats onafhankelijk werken'.
- Roosterbeleid

Patiëntenraad (PR)

De PR van Stichting Huisartsenposten West-Brabant heeft als doel het behartigen van de belangen van patiënten die de vier huisartsenposten in West-Brabant kunnen bezoeken. De PR geeft gevraagd of ongevraagd advies aan HAPWB over de wijze van dienstverlening van de huisartsenposten, denkend en handelend vanuit het perspectief van patiënten. Hierbij kan gedacht worden aan onderwerpen zoals bereikbaarheid, toegankelijkheid, bejegening, veiligheid en effectiviteit van de verleende zorg. De PR maakt tijdens al zijn overwegingen gebruik van het advies- en instemmingsrecht, zoals is vastgelegd in de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz 2018). De PR baseert zijn besluiten op verkregen kennis van de leden, die is opgedaan uit ervaringen met onderbouwing vanuit rapportages, artikelen, literatuur en actualiteiten. De PR wordt ondersteund door een externe ambtelijk secretaris, een medewerker van Zorgbelang Brabant. De PR bestaat in 2021 uit 5 leden die woonachtig zijn in één van de verzorgingsgebieden van de vier huisartsenposten. De PR heeft in 2021 zeven maal overleg gevoerd met de bestuurder van HAPWB.

Adviezen patiëntenraad 2021

- De patiëntenraad heeft een adviesaanvraag over de sluiting post Etten-Leur beantwoord;
- ongevraagd onafhankelijk advies gegeven over uitvoering van Patiënten TevredenheidsOnderzoek.

Overige activiteiten patiëntenraad 2021

- Werving met sollicitatieprocedure van 2 leden Patiëntenraad;
- Sollicitatieprocedure lid Raad van Commissarissen;
- Formulering visie en missie patiëntenraad;
- Deelname Audit HAPWB;
- Kennismakingen met klachtenfunctionaris, adviseur Kwaliteit & Veiligheid, manager P&O, OR, MT, Raad van Commissarissen en ALV;
- Kennismaking met de Cliëntenraden van: Bravis ziekenhuis, zorggroep Het Huisartsteam en Huisartsen Coöperatie West-Brabant;
- Rapportage Planning & Control kwartaalrapportages/ Kwaliteit & Veiligheid HAPWB;
- Deelname burgerbijeenkomst Etten-Leur;
- Opstellen profiel lid Raad van Commissarissen;
- Stuk aangeleverd voor nieuwsbrief HAPWB;
- Bijwonen van webinars WmcZ; NCZ; Bravis; LSR & Pharos;
- Bijwonen van workshop Polarisatie Brandsma;
- Deelname SiRM interview Toekomst HAPWB;
- Bezoek HAP locatie Bergen op Zoom;
- Aanstelling afvaardiging vanuit de patiëntenraad projectplein Spoedplein;
- Patiënttevredenheidsonderzoek, begroting 2022 en jaarverslag 2020.



1. BELEID

Ook het jaar 2021 is gekleurd door de coronacrisis. Er zijn allerlei maatregelen genomen om de zorg veilig te kunnen garanderen voor zowel onze patiënten als onze medewerkers. Het crisisteam is op reguliere basis bijeen gekomen om de uitdagingen die de coronacrisis met zich mee brengt in goede banen te leiden.

De geformaliseerde samenwerking met de regionale huisartsenorganisaties/zorggroepen die in 2020 is ingezet, is het fundament voor veranderingen die de komende jaren in de spoedzorg samen worden opgepakt. Voor de jaren 2020-2023 is in dat kader op hoofdlijnen samen afgesproken om de werkdruk op de huisartsenposten te verminderen, zorg te dragen voor een gezonde bedrijfsvoering per locatie en voor het geheel, het principe te hanteren van 'de juiste zorg op de juiste plaats en op het juiste moment' om zo een toekomstbestendige HAPWB te bewerkstelligen. Het gaat om de kwaliteit van zorg voor de burgers in de regio verder te verbeteren en de toegankelijkheid van zorg te blijven waarborgen voor de toekomst.

Dit kan bereikt worden door intensivering van de samenwerking met onze ketenpartners, concentratie op uitsluitend spoedzorg in de ANW-uren, functiedifferentiatie en taakherschikking, inzet van digitalisering, diensten-differentiatie en het ontwikkelen naar vaste kernteams op de huisartsenpost. Om deze huisartsenspoedpost 'nieuwe stijl' vorm te geven, zijn de volgende randvoorwaarden in 2021 geformuleerd:

- Voldoende schaalgrootte om te differentiëren en gelden beschikbaar te hebben voor innovatie en het ontlasten van de dienstbelasting van huisartsen en daarom concentratie van 4 posten naar 2 locaties;
- Vestiging van de HAP-locatie uitsluitend naast de SEH van het ziekenhuis:
 - o de posten Roosendaal en Bergen op Zoom integreren en vestigen op de locatie Bulkenaar in Roosendaal zodra deze door het Bravis ziekenhuis in gebruik wordt genomen;
 - o de post Etten-Leur deels integreren met de post in Breda en deels met de (huidige) post in Roosendaal (gelijktijdig proces).
- Multidisciplinaire samenwerking (ouderenzorg, verstandelijke gehandicapten zorg, geestelijke gezondheidszorg en thuiszorg) om kwaliteit te garanderen en werklasten evenredig te verdelen;
- Verkennen van flexibilisering van het aanbod;
- Financiële ruimte om te kunnen innoveren.

In juni 2021 heeft de ALV besloten tot integratie van de posten van vier naar twee in de komende jaren. Om dit te bereiken is een projectorganisatie opgezet.

Naast bovenstaande ontwikkelingen en alle corona gerelateerde werkzaamheden zijn de volgende beleidsthema's aan de orde geweest:

- bundelen krachten organisatie en professionals, ook op postniveau versterken van de positie van huisartsen
- investeren in mensen, aantrekken en behoud van voldoende personeel
- continueren aanbod scholing DiesNox
- duurzame inzetbaarheid medewerkers
- versterking samenwerking met ketenpartners
- efficiënt inzetten van mensen en middelen
- digitalisering



2. HUISARTSENPOSTEN

De huisartsenpost **Etten-Leur** was door de te nemen Covid maatregelen, ook in 2021 genoodzaakt om haar diensten aan te bieden vanuit de Bravis poli Etten-Leur. De dienstapotheek, de chauffeursdienst Broeder de Vries en het VVT team boden hierbij alle flexibiliteit en ondersteuning. Tegelijkertijd werd met huisartsen, triagisten en stakeholders verkend wat de beste wijze was om de huisartsenposten West Brabant vorm te geven. Onder leiding van SiRM is door de ALV besloten om de post Etten-Leur te sluiten en onder te verdelen bij de Post Roosendaal (40%) en de Post Breda (60%). Effectuering hiervan is vanaf 1 februari 2022 aan de orde. Hieraan voorafgaand lag de focus op het voorbereiden van medewerkers en huisartsen op de verhuizing naar een andere post.

De huisartsenpost **Breda** heeft in 2021 de samenwerking verder vorm gegeven met de SEH/Amphia. In de Covid-periode is het beleid van veilige patiëntzorg en routes nog meer op elkaar afgestemd. Er is een verkenning gestart met specialisten, huisartsen en bestuur op welke wijze gezamenlijk de acute zorg en huisartsen spoedzorg kunnen gaan vormgeven. Ook is er een verdergaande samenwerking op de ontvangstbalie. Zo schrijven de HAP-receptionisten in het weekend patiënten voor radiologie in.

Bij de samensmelting van de posten is de focus gelegd op samenwerken in één team. Met 120 praktijkhouders en 60 medewerkers is het van belang een goede coördinatie en regie op de post te creëren. Daarom is een initiatief voor een kernteam van huisartsen op de post uitgewerkt en zullen 7 kernteamartsen de rol in 2022 op zich gaan nemen.

Vanaf het moment waarop is besloten om de post in Etten Leur te sluiten is er sprake van één HAP-commissie voor de regio Breda. In de andere regio is zo'n HAP-commissie al eerder van start gegaan. Hierin zijn huisartsen vertegenwoordigd die samen met de manager van de post het beleid op de posten organiseren en initiatieven nemen om de acute zorg voor de toekomst te blijven garanderen. Afstemming met de vertegenwoordiging van de dagzorg (zorggroepen/regionale huisartsenorganisaties) is daarin van wezenlijk belang.

De huisartsenposten in **Roosendaal en Bergen op Zoom** werken in toenemende mate samen en de teams triagisten worden samengevoegd naar 1 team. Ook de samenwerking met de SEH krijgt in 2021 steeds meer vorm; huisartsen en SEH-artsen consulteren elkaar vaker waardoor verwijzen soms niet nodig is. Dit is vooral voor jonge kinderen een groot voordeel. De SEH overweegt om over te gaan op Nederlands Triage standaard. In de toekomst kan dit veel voordeel opleveren.

De nieuwbouw van Bravis en dus ook van de huisartsenpost Roosendaal en Bergen op Zoom is vertraagd. Er worden wel voorbereidingen getroffen om het programma van eisen op te stellen. Dit zal in januari 2022 starten.

Er is wekelijks overleg geweest met Bravis i.v.m. corona, dit door een samenwerking met de longarts, TWB en HAP om zo Covid19 patiënten eerder naar huis te laten gaan door gezamenlijk de verantwoordelijkheid te dragen voor een veilige thuissituatie en een goede doorstroming van deze groep patiënten.

Met de bovenstaande ontwikkelingen zijn er verdere stappen naar een spoedplein gezet.

Op 6 november 2021 hebben Huisartsen, SEH artsen en managers gezamenlijk de visie "Toekomstbestendig organiseren van de spoedzorg" in westelijk west Brabant en Tholen vastgesteld. Vanaf maart 2021 is thuiszorg West Brabant gestart met een acuut team. Huisartsenpost Roosendaal en Bergen op Zoom en een deel van Etten Leur kunnen vanaf deze tijd de thuiszorg inschakelen voor Patiënten waarvoor eigenlijk de huisarts zou worden ingezet maar verpleegkundige inzet voldoende is om de zorgvraag over te nemen. Met andere thuiszorg organisatie worden soortgelijke afspraken nagestreefd.

3. KWALITEIT EN VEILIGHEID

Het jaar 2021 heeft, naast Covid, in het teken van de HKZ certificering gestaan. Een grondige herziening van het kwaliteitshandboek heeft plaatsgevonden, daarnaast is er een kwaliteitsplanning gemaakt waarin onder andere Periodieke Risico Analyse's (PRA) en interne audits zijn opgenomen. Voor de sluiting van de huisartsenpost Etten-Leur (02-2022) is er in Q4 een uitgebreide PRA gemaakt. Ook is er in die periode gestart met een verbeterregister. Het voornemen is om zowel de PRA's als verbeteroverzicht in 2022 via het KMS te gaan registreren. Het HKZ assessment heeft tot een positief resultaat geleid en inmiddels is HAPWB HKZ-gecertificeerd.

Via het onderzoeken van klachten, incidenten en calamiteiten werken wij continue aan het verbeteren van onze zorgverlening.

Prestatie-indicator	Streefnorm	HAPWB 2019	HAPWB 2020	HAPWB 2021
Telefonische wachttijd spoed	98 % < 30 sec.	96 %	92 %	93%
Telefonisch wachttijd regulier	75 % <120 sec.	76 %	74 %	69%
Aanrijdtijden bij spoed U1	90 % < 20 min. 98 % < 30 min	74 % 85 %	75 % 86 %	51% 75%
Aanrijdtijden bij spoed U2	90 % < 60 min. 98 % < 120 min.	87 % 99 %	87 % 98 %	82% 98%
Responstijden consulten U2	100 % < 60 min.	95 %	94 %	92%
Autorisatie	90 % < 60 min.	90%	90%	91%

Klachten 2021					
Categorie	HAP Bergen op Zoom	HAP Roosendaal	HAP Etten-Leur	HAP Breda	Totaal
Triage (inhoudelijk)	3	4	6	4	17
Triage (bejegening)	3	5	5	13	26
Medische zorg (inhoudelijk)	7	5	10	13	35
Medische zorg (bejegening)	4	8	3	8	23
Overig	4	5	4	7	20
Totaal	21	27	28	45	121

Na analyse van de toename van het aantal klachten over bejegening bij triage is er een vernieuwde werkinstructie "behandelen zorgvraag zelfverwijzer" ontwikkeld. Na bespreking van deze werkwijze met triagisten op het teamoverleg is het aantal klachten met deze oorzaak duidelijk verminderd.

Als de klachtbemiddeling van de onafhankelijke klachtenfunctionaris van HAPWB niet tot een wenselijke uitkomst heeft geleid, hebben patiënten de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE). In 2021 zijn er twee klachten bij de SKGE ingediend.

Incidenten (VIM) 2021					
Categorie	Bergen op Zoom	Roosendaal	Etten-Leur	Breda	Totaal
Triage	4	3	9	0	16
Medische zorgverlening	4	12	2	9	27
Organisatorisch	0	1	11	1	13
Totaal	8	16	22	10	56

In 2021 is een plan van aanpak gemaakt voor de VIM-procedure. Hierbij is gestart met een organisatie brede kick-off sessie voor zowel leidinggevenden als VIM-commissieleden (artsen en triagisten). Daarnaast is er een digitale aanpassing ontwikkeld in het digitale meldsysteem waardoor er duidelijker onderscheid wordt gemaakt tussen het melden van een incident in de zorg voor een patiënt en overige meldingen. Deze aanpassing is per 01-01-2022 ingegaan. De verwachting is dat de VIMcommissies vanaf deze datum geen andere meldingen meer krijgen dan VIMmeldingen.

Enkele VIMmeldingen zijn terug te leiden tot het gebruik van beeldbellen. Om triagisten hierin te ondersteunen wordt een nieuwe werkinstructie gemaakt voor het gebruik hiervan.

Calamiteiten

In 2021 heeft HAPWB 2 calamiteiten gemeld bij de IGJ. De IGJ heeft alle onderzoeken als zorgvuldig beoordeeld en daarmee de meldingen formeel afgesloten. Daarnaast heeft er 1 vooronderzoek plaatsgevonden, op basis waarvan de onderzoekscommissie heeft geconcludeerd dat de betreffende gebeurtenissen geen calamiteit betroffen. Vanuit een calamiteit is er aandacht gekomen voor het interne overleg tussen triagist en huisarts. Om dit overleg meer te structureren is een BLOOM-overlegkaart geïntroduceerd op alle posten. Samen met de SBAR methode voor intercollegiaal overleg zal dit onderwerp van hap-brede scholing zijn in 2022.

Kindermishandeling en Huiselijk geweld

Binnen de organisatie wordt gewerkt met de KNMG meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling.

Indien er op de huisartsenpost zorgen zijn omtrent de veiligheid van een kind kan de dienstdoende huisarts gebruik maken van signaleringsformulieren. In 2021 zijn er 62 formulieren ingevuld, dat is iets minder dan in 2020. Een mantelzorgcheck is landelijk in ontwikkeling en wordt in 2022 verwacht.

In 2022 wordt een nieuw call management systeem ingevoerd (Topicus). Wat dit betekent voor het melden en registreren van signalen met betrekking tot huiselijk geweld zal gemonitord worden.

4. MEDEWERKERS

Om de ambitie voor de patiënt in de huisartsenspoedzorg waar te maken, hebben wij specifieke deskundigheid in huis, ter ondersteuning van de huisartsen: onze medewerkers. De wijze waarop medewerkers uitvoering geven aan onze opdracht is cruciaal voor ons bestaan.

HAPWB wil een aantrekkelijke werkgever zijn, voor bestaande en nieuwe medewerkers. Een lerende organisatie die gericht is op kwaliteit, veiligheid en patiëntgerichtheid. Met vitale en betrokken medewerkers die trots zijn op hun werk, zich thuis voelen in de spoedzorg en verantwoordelijkheid nemen. We hebben oog voor de duurzame inzetbaarheid van iedere medewerker, functionerend in een specifieke context. In ons HR-beleid durven wij te differentiëren, zodat de balans tussen taakeisen en energiebronnen voor ieder zo goed mogelijk blijft.

De HR-strategie kent vier pijlers, goed werkgeverschap, duurzame inzetbaarheid, ontwikkeling en strategische personeelsplanning. Op alle gebieden in 2021 veel ontwikkeld.

Goed werkgeverschap (en partnerschap)	Ontwikkeling
• HR Strategie tussentijdse evaluatie • Herplaatsingsplan medewerkers wegens integratie • Verbreding HR dienstverlening (wel: zorggroepen -> detachering P&O Adviseur niet: huisartsen en waarnemers voor HAPWB) • Medewerkercommunicatie aandeel nieuwsbrieven • Verbetering HR-output in P&C rapportage (deels) • Gemist: rol in vertaling Coronacrisis naar personeel(s)beleid	• Auditbeleid • Start met intervisie (wel: auditoren, leidinggevend, deels: triagisten) • Introductiebeleid en -training • Stagebeleid - BPV - werken met BBL-doktersassistent • Leiderschapsprogramma • Opleidingsprogramma 2022 HAPWB • Scholingsaanbod dagpraktijken DiesNox 2021/2022 • Vernieuwd logo en scholingsaanbod DiesNox • Samenwerking zorggroepen mbt opleidingen (agressiescholing) • Van de 8 HR collega's volgen er 7 een opleiding
Duurzame inzetbaarheid	Strategische personeelsplanning
• HR Cyclus, beleid jaargesprekken • Tijd- en plaats onafhankelijk werken • Herstart Arbo stuurgroep • Bedrijfskleding • Headsets • Nieuwe interventies w.o. vitaliteitscoaching	• Roosterbeleid • Start met functiedifferentiatie • AFAS Workflows PA/SA grotendeels ingericht • AFAS Workflows W&S inrichting opgestart

Diplomerings en Herregistratie

Dit jaar behaalden 13 kandidaat triagisten het diploma Triagist. Voor 8 medewerkers is herregistratie voor hun diploma Triagist aangevraagd en toegekend. 8 medewerkers zijn in 2021 geslaagd voor de SOH-opleiding.

In- en uitstroom

Locatie	Aantal medewerkers
	2021
Centraal kantoor	18
Bergen op Zoom	22
Etten-Leur	21
Roosendaal	23
Breda	38
Totaal	122

Er zijn in 2021 24 nieuwe medewerkers in dienst gekomen, waarvan 11 triagisten. Er zijn 26 medewerkers uit dienst getreden waarvan 16 triagisten. Het totale verloop over 2021 bedraagt 23,3%. Het aantrekken van nieuwe medewerkers was gedurende het hele jaar door krapte op de arbeidsmarkt erg lastig. Aandachtspunt is en blijft het behoud van medewerkers.

Jaar	Verloopperscentage
2017	19,1%
2018	17,2%
2019	26,4%
2020	19,1%
2021	23,3%

Ziekteverzuim

Het ziekteverzuimpercentage over 2021 bedraagt 4,2%. Dit is 0,1 % hoger dan het percentage van 2020. Landelijk is het gemiddelde voor de zorg- en welzijnssector 7,7%. Er is in 2021 sprake van een paar medewerkers met langdurig verzuim en extra verzuim vanwege corona. Er is sprake van lichte stijging in het totale verzuimpercentage. In het middellang en lang verzuim is een lichte daling te zien. De frequentie waarmee men zich ziekmeldt in 2021 bedraagt gemiddeld 1,25 daarmee zitten we boven de norm van 0,8. Het landelijk gemiddelde is 1,2.

% ziekteverzuim (ZVZ) totaal	2017	2018	2019	2020	2021
Totale ZVZ	3,2	6,21	7,23	4,1	4,2
Kort ZVZ (- 8 dagen)			0,42	0,35	0,55
Middellang ZVZ (8-42 dagen)			0,96	0,92	0,87
Lang ZVZ (+ 43 dagen)			5,85	2,82	2,7

Exitinterviews

Met 11 van de 26 medewerkers die in 2021 de organisatie hebben verlaten heeft een exitgesprek plaatsgevonden. De redenen voor vertrek waren wederom heel divers maar een groot deel gaf aan dat de balans tussen werk en privé niet goed was en dat dit een belangrijke reden was om een andere werkkring te zoeken. Over het algemeen was men tevreden over het werk zelf, de collega's, leidinggevenden en de opleidingsmogelijkheden. Maar men was minder tevreden over de doorgroei mogelijkheden.

Stages

In 2021 hebben er 5 studenten van de opleiding doktersassistent stagegelopen op een van de huisartsenposten. Het is het streven om het aantal stageplaatsen voor het komende jaar uit te breiden.

5. FINANCIËEL

Uitgaande van het huidige financieringsstelsel streeft HAPWB naar beheersing van de kosten en investeringen binnen de grenzen van de begroting, een gezonde liquiditeitspositie en het maximaliseren van het buffervermogen (RAK).

De productie is 0,8% onder de herziene begroting uitgekomen. Ten opzichte van 2020 is de netto productie met 2,7% toegenomen. Het jaar 2020 is in alle opzichten geen gemiddeld jaar geweest in verband met corona. In 2021 gaan de declarabele verrichting weer richting het niveau van voor de crisis.

Verrichtingen in aantallen	Bergen op Zoom	Breda	Etten-Leur	Roosendaal	Totaal
Triage consult	16.809	22.777	14.374	14.699	68.659
Consult	17.874	22.069	14.474	17.083	71.500
Visite	1.900	2.628	2.320	2.335	9.183
Totaal netto	36.583	47.474	31.168	34.117	149.342
Niet declarabel*	4.389	7.320	4.155	4.400	20.264
Totaal bruto	40.972	54.794	35.323	38.517	169.606

*) niet declarabele verrichtingen zijn: verrichtingen tussen 17.00 en 18.00 uur, meervoudige verrichtingen en diversen (bijv. tests).

Verrichtingen	2021	2020	2019	2018	2017	2016
Triage consult	68.659	73.813	65.080	63.917	62.531	61.038
Consult	71.500	61.910	78.931	82.172	83.321	87.506
Visite	9.183	9.628	10.475	11.386	11.612	12.251
Totaal	149.342	145.351	154.486	157.475	157.646	160.795

Over 2021 is een positief exploitatieresultaat behaald van € 42.000 (exclusief nacalculatie). Dit resultaat wordt veroorzaakt door enerzijds hogere opbrengsten dan begroot en anderzijds meer kosten dan begroot. In 2021 is sprake geweest van een eenmalige bate. Deze bate is toegevoegd aan de bestemmingsreserve. Eind 2021 is onze Reserve Aanvaardbare Kosten (RAK) opgebouwd tot 96% van het maximum.

Voor het huidige jaar 2022 is onderstaande samengevatte begroting overeengekomen met onze preferente zorgverzekeraars.

Begroting 2022	
honorariumkosten huisarts	4.028.627
loonkosten	5.240.979
overige personeelskosten	457.550
vervoer	1.184.500
huisvesting	565.386
instrumentarium	182.350
Automatisering en telecom	925.065
organisatie	577.500
Rente	18.000
Totaal kosten	13.179.957
Opbrengsten	13.179.957

BIJLAGE 1 SAMENSTELLING DIVERSE GREMIA 2021:

ALV coöperatie HAPWB

I. van der Pluijm	directeur HCWB
S. Stam	medisch directeur HCWB
J. Kamphoven	bestuurder HZG
P. Versteeg	directeur HZG
J. F. Mutsaerts	directeur HHT
R. Roothans	directeur, HHT
J. Dijkers	waarnemend huisarts
S. van Hoeckel	waarnemend huisarts

Raad van commissarissen

S. de Blok	voorzitter
D. Husselman	lid
A. Talitsch	lid

Raad van bestuur coöperatie HAPWB

J. Verbaal

HAP-/Beleidscommissie

Huisartsenposten Bergen op Zoom en Roosendaal:

<i>Financieel en organisatie:</i>	C. Nauta, G. van de Weijer
<i>Kwaliteit en Veiligheid:</i>	C. Buijsen, L. Yurksever, C. Thier
<i>Innovatie & ICT:</i>	P. van der Sluiszen, S. Hottentot
Huisartsenpost Breda:	A. Nugteren, voorzitter
	T. van Beek, N. Baban, N. Wentink, G. Kooijman, L. Krijnen
Huisartsenpost Etten-Leur:	L. Dronkers, voorzitter
	I. Lichtendahl, J. Poppelaars, W.J. Slort, I. Soors

Managementteam stichting HAPWB

J. Verbaal, voorzitter	bestuurder
I. van Beurden	bestuurssecretaris
S. Dekker	manager EAD
J. Nuijten	manager P&O
D. Nuijters	manager Bergen op Zoom en Roosendaal
D. Smolders	manager Breda en Etten-Leur

Ondernemingsraad

M. Hendriks	voorzitter	extern
C. Bout	lid	triagist
M. Breedveld	lid	triagist (gestopt in 2021)
J. van Ineveld	lid	triagist
R. Jordaen	lid	triagist (gestopt in 2021)
J. Kruijt	lid	triagist (gestopt in 2021)
B. Langmuur	lid	triagist
F. Nagtzaam	lid	triagist
E. Swarte	lid	triagist
B. de Ruiter/J. Nelisse	ambtelijk secr.	extern

Patientenraad

N. de Wijs	voorzitter	(Wouw)
H. Renne	penningmr.	(Dorst)
M. Broos	lid	(Kruisland)
T. Kilsdonk	lid	(Breda)
L. van Oudheusden	lid	(Etten-Leur)
C. van Tilborg	lid	(Bergen op Zoom)
H. Griffioen	ambtelijk secr.	Zorgbelang

BIJLAGE 2: (NEVEN)FUNCTIES LEDEN RAAD VAN COMMISSARISSEN

Sjoerd de Blok, voorzitter

- Directeur /Partner Sjoerd de Blok Consultancy
- Docent Nyenrode MBA public/private (onderwijs)
- Docent SBO - overheid Controllers in de Zorg
- Lid Advies Raad Klein Geluk Apeldoorn (verzorgingshuizen/thuiszorg)
- Medisch Adviseur CED
- Medisch adviseur Sedgwick

Ditte Husselman, lid,

- Zelfstandig adviseur in eerstelijnsorganisaties (interim, fusiebegeleiding, governancetrajecten)
- Voorzitter RvC Unicum, huisartsenorganisatie Zo en ZW Utrecht
- Vice voorzitter Stichting Klachten Geschillen eerstelijnszorg
- Lid RvT, Lianté, Intramurale ouderenzorg
- Lid RvC, Huisartsen chronische ketenzorg ROHA, Amsterdam

Anouk Talitsch, lid

- advocaat en mediator, Anouk Talitsch Advocatuur en Mediation B.V.
- Lid Raad van Commissarissen IZER
- Lid Raad van Toezicht Stichting Sympany
- Lid Raad van Toezicht Stichting Heliomare
- Voorzitter stichting Haagse Muziekcentrale
- Voorzitter KNVB Regio West Commissie van Beroep Tuchtrechtspraak Amateurvoetbal