

# BESTUURSVERSLAG 2023

## Huisartsenposten Rijnmond

## Inhoud

1	Inleiding.....	2
2	Profiel van Huisartsenposten Rijnmond.....	2
2.1.	Algemene identificatiegegevens .....	2
2.2.	Structuur van Huisartsenposten Rijnmond.....	2
2.3.	Kerngegevens .....	4
3	Bestuur, toezicht en medezeggenschap .....	6
3.1.	Normen voor goed bestuur.....	6
3.2.	Samenstelling en bezoldiging Raad van Bestuur.....	6
3.3.	Profiel van de Raad van Commissarissen .....	7
3.4.	Samenstelling, bezoldiging en werkwijze Raad van Commissarissen .....	7
3.5.	Naleving principes GovernanceCode Zorg .....	7
4	Algemeen beleid.....	14
4.1.	Strategie Huisartsenposten Rijnmond .....	14
4.2.	Algemeen beleid en belangrijke gebeurtenissen.....	14
4.3.	Maatschappelijk verantwoord ondernemerschap.....	15
4.4.	Naleving gedragscodes.....	16
4.5.	Risicoparagraaf .....	16
4.6.	Toekomstparagraaf .....	17
5	Bedrijfsvoering .....	18
5.1.	Klant en maatschappij.....	18
5.2.	Medewerkers .....	21
6	Financieel beleid.....	23
6.1.	De toestand op balansdatum .....	24
6.2.	Financiële vooruitblik 2024 .....	25
7	Bijlagen .....	26
7.1.	Postcodegebieden.....	26
7.2.	Samenwerkingsrelaties .....	27
7.3.	Stakeholders.....	28

## 1 | Inleiding

Het jaar 2023 kenmerkt zich door een aantal belangrijke ontwikkelingen en veranderingen.

- ✓ Op 15 mei 2023 nam Dyonne Broers afscheid als bestuurder van Huisartsenposten Rijnmond, om per 15 mei opgevolgd te worden door Steven Han als interim bestuurder.
- ✓ Naast de wisseling van bestuurder waren er in 2023 ook veel mutaties in het managementteam van HAP Rijnmond. Na een periode van interim invulling is de werving richting vaste invulling van deze posities in Q4 2023 gestart.
- ✓ In december 2023 is het besluit genomen om de Huisartsenpost in het Erasmus MC per 1 maart 2024 te sluiten. Dit is geen volwaardige post, maar een satelliet post van de huisartsenpost in het Erasmus MC.

Het bestuursverslag geeft een beeld van Huisartsenposten Rijnmond in het algemeen en van resultaten en bijzonderheden van het afgelopen jaar 2023. In hoofdstuk 2 gaat het over de kenmerken van de organisatie: het profiel, de kernactiviteiten, het werkgebied en de samenwerkingsrelaties. Hoofdstuk 3 beschrijft het bestuur en het toezicht hierop en hoe voldaan is aan de eisen van de GovernanceCode Zorg. Hoofdstuk 4 gaat over het algemeen beleid: de missie, visie en strategie, de wijze waarop Huisartsenposten Rijnmond de doelen realiseert, rekening houdend met de omgeving, de risico's, trends en ontwikkelingen. Hoofdstuk 5 beschrijft de bedrijfsvoering, de stuurmechanismen, de controle en beheersing. Tot slot wordt in hoofdstuk 6 het financieel beleid beschreven.

## 2 | Profiel van Huisartsenposten Rijnmond

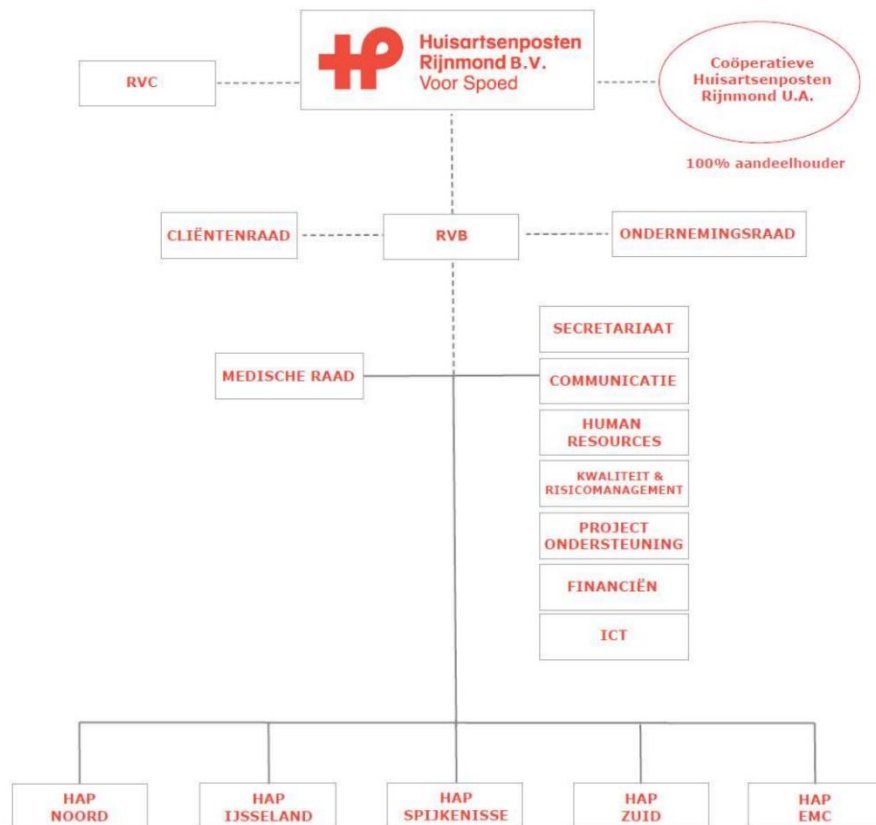
### 2.1. Algemene identificatiegegevens

TABEL 1 : ALGEMENE GEGEVENS

Naam rechtspersoon	Huisartsenposten Rijnmond B.V.
Adres	Fascinatio Boulevard 276
Postcode	3065 WB
Plaats	Rotterdam
Telefoonnummer	010-2060300
Identificatienummer Kamer van Koophandel	24342302
E-mailadres	info@haprijnmond.nl
Internetpagina	<a href="http://www.huisartsenpostenrijnmond.nl">www.huisartsenpostenrijnmond.nl</a>

### 2.2. Structuur van Huisartsenposten Rijnmond

Per 1 januari 2020 is de Stichting Centrale Huisartsenposten Rijnmond omgezet naar een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid. De naam is veranderd naar Huisartsenposten Rijnmond B.V. De Coöperatieve Huisartsenposten Rijnmond U.A. is enig en exclusief aandeelhouder van de B.V.



FIGUUR 1 : ORGANOGRAM HUISARTSENPOSTEN RIJNMOND B.V.

Huisartsenposten Rijnmond wordt bestuurd door de eenhoofdige Raad van Bestuur. Bij medische aangelegenheden wordt de bestuurder geadviseerd door de medische raad. De medische raad is het formele en statutair vastgelegde adviesorgaan van de Raad van Bestuur en bestaat uit de medisch managers van de vier huisartsenposten.

De vier locaties van Huisartsenposten Rijnmond (en de satellietpost EMC) worden dual aangestuurd door een locatiemanager (bedrijfsvoering) en een medisch manager (medische aangelegenheden). De locatiemanagers geven leiding aan de teamleiders, die voor de operationele aansturing van de medewerkers zorgen. Het stafbureau ondersteunt de lijnorganisatie.

De Raad van Bestuur zit het managementteam voor. De bestuurssecretaris, de locatiemanagers, medisch managers en de managers van de afdelingen ICT, HR, financiën en het projectenbureau zijn lid van het managementteam (hierna: MT).

Huisartsenposten Rijnmond was onder de WTZi automatisch toegelaten als zorginstelling. In 2023 heeft Huisartsenposten Rijnmond een vergunning aangevraagd (WTZa).

De Raad van Commissarissen is het onafhankelijk toezichthoudend orgaan. De raad heeft vijf leden. Afspraken tussen de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen zijn vastgelegd in de statuten, het reglement Raad van Commissarissen en het reglement Raad van Bestuur. De Raad van Commissarissen kent drie commissies: de commissie financiën, de commissie kwaliteit en de remuneratiecommissie.

De Coöperatieve Huisartsenposten Rijnmond U.A. (coöperatie) zorgt voor haar leden dat de acute huisartsenzorg in de ANW wordt georganiseerd en behartigt hun belangen. De leden zijn de 550 aangesloten huisartsen met patiënten op naam ingeschreven en 12 waarnemende huisartsen. De coöperatie is enig en exclusief aandeelhouder van Huisartsenposten Rijnmond B.V.

De coöperatie kent een centrale ledenraad waarnaar per regio vier vertegenwoordigers zijn afgevaardigd. Het bestuur van de coöperatie heeft vijf leden, waarvan een lid namens de LHV-Kring zitting heeft in het bestuur. De bevoegdheden zijn beschreven in de statuten van de coöperatie, het huishoudelijk reglement en in de overlegstructuur per regio.

Er is een conflictregeling die beschrijft hoe conflicten tussen Raad van Bestuur, Raad van Commissarissen en het bestuur van de coöperatie worden behandeld.

Bij Huisartsenposten Rijnmond is een Ondernemingsraad actief. De Ondernemingsraad heeft negen leden. Elke zes weken vindt de overlegvergadering plaats met de Raad van Bestuur. De Ondernemingsraad kent een commissie VGWM (veiligheid, gezondheid, welzijn en milieu) en portefeuillehouders voor het HR en het financiële beleid.

De Cliëntenraad heeft zeven leden. Medezeggenschap is geregeld in de medezeggenschapsregeling. Zes keer per jaar vindt overleg plaats met de Raad van Bestuur. De Cliëntenraad heeft voordrachtsrecht voor een lid van de Raad van Commissarissen.

## **2.3. Kernegegevens**

### **Kernactiviteiten en nadere typering**

Huisartsenposten Rijnmond is een huisartsendienstenstructuur die met vier huisartsenposten en een satellietpost (EMC) voor de inwoners in de regio, huisartsenspoedzorg in de avond, nacht en weekenden verzorgt die niet kan wachten tot het spreekuur van de eigen huisarts. Dit doet Huisartsenposten Rijnmond voor ongeveer 1,2 miljoen inwoners van de regio. De zorg die Huisartsenposten Rijnmond levert, valt onder de Zorgverzekeringswet.

Patiënten kunnen tussen 17:00 uur en 08:00 uur de volgende dag, tijdens het weekend en feestdagen een beroep doen op de zorg van Huisartsenposten Rijnmond. Vanaf 18.00 uur geldt het ANW-tarief.

Door telefonische triage wordt bepaald hoe urgent de zorgvraag is. Veel contacten kunnen telefonisch worden afgehandeld. In 2023 was dat 56,9%. 38,5% van de zorgvragers werd uitgenodigd op de locatie voor een consult bij de huisarts. In 4,6% van de contacten heeft de huisarts een visite afgelegd. Gedurende de openingstijden van de DigiHAP, de digitale huisartsenpost, kwam 4,2% van de zorgvragen via deze digitale weg binnen.

### **Patiënten, capaciteit, productie, personeel**

In 2023 zijn 262.572 contacten door Huisartsenposten Rijnmond afgehandeld. De teams die dit hebben gerealiseerd bestaan uit 283 medewerkers waarvan 196 triagisten, 31 baliemedewerkers, 8 verpleegkundig specialisten en POH, 11 basisartsen, gemiddeld 520 waarnemende huisartsen en Hidha's (huisartsen in dienst van een huisarts) en gemiddeld 500 praktijkhouders. De 33 mobiele ondersteuners huisartsen (MOH) zorgen voor veilig vervoer van de huisarts en assisteren de huisartsen tijdens de visites.

Sinds 1 april 2023 gelden er nieuwe tarieven voor de dienstdoende huisartsen. De tarieven zijn significant hoger dan daarvoor waarbij ook differentiatie is afhankelijk van het tijdstip in de ANW. In tegenstelling tot voorheen worden de openstaande diensten nu niet meer over de praktijkhoudende huisartsen verdeeld, maar kunnen alle huisartsen (praktijkhouders en waarnemers) intekenen op een leeg rooster. Door dit zogenaamde "vrij-roosteren" nemen alle huisartsen gezamenlijk de verantwoordelijkheid voor het invullen van de diensten.

Voor de achterwachtfunctie (onverwachte drukte of plotselinge uitval) heeft Huisartsenposten Rijnmond sinds 2021 een afspraak met de waarneembemiddelingsbureau Sman. Huisartsen worden door Sman geworven, zij tekenen een aansluitovereenkomst met Huisartsenposten Rijnmond en worden door Sman ingepland voor de achterwachtdienst.

TABEL 2 : KERNGEGEVENS 2023

Inwoners verzorgingsgebied per 01-01-2023		1.097.525
Aantal huisartsenposten locaties		5
Aantal huisartsen met patiënten op naam ingeschreven per 31-12-2023		+/- 550
Productie (exclusief niet geïnde contacten)		
Aantal niet declarabele contacten		4.112
Aantal contacten 17:00 - 18:00		6.194
Aantal triage consulten ANW	139.266	
Aantal consulten ANW	100.986	
Aantal visites ANW	12.054	+
Totaal aantal contacten ANW		252.266 +
Totaal aantal contacten		262.572
Aantal werknemers per 31-12-2023	283	
Aantal werknemers (fulltime basis)	134	

## Werkgebieden

Het werkgebied van Huisartsenposten Rijnmond strekt zich uit van het Zuid-Hollandse eiland Voorne Putten tot aan Nieuwerkerk aan den IJssel. De gemeenten Albrandswaard, Barendrecht, Brielle, Capelle aan den IJssel, Hellevoetsluis, Krimpen aan den IJssel, Lansingerland, Nissewaard, Ridderkerk, Rotterdam, Westvoorne, Zuidplas en Zwijndrecht liggen (geheel of gedeeltelijk) binnen het werkgebied dat 4 regio's kent met elk een eigen huisartsenpost. De satellietpost in het Erasmus Medisch centrum heeft geen eigen regio en is alleen open voor de zelfverwijzers van de SEH van het Erasmus MC. Zoals in de inleiding van dit bestuursverslag aangegeven, is in december 2023 het besluit genomen om de satellietpost van het Erasmus MC per 1 februari 2024 te sluiten. De verzorgingsgebieden van de vier locaties zijn aan de hand van de postcodes van inwoners ingedeeld, zie bijlage 1.



## Samenwerkingsrelaties

Voor het uitvoeren van haar kernactiviteiten heeft Huisartsenposten Rijnmond diverse samenwerkingsrelaties met andere organisaties. Deze samenwerking uit zich in de vorm van een overeenkomst, een convenant of andere afspraken. In bijlage 2 wordt een overzicht gegeven van deze samenwerkingsrelaties.

## 3| Bestuur, toezicht en medezeggenschap

### 3.1. Normen voor goed bestuur

De Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen van Huisartsenposten Rijnmond passen bij het besturen en het houden van toezicht, de GovernanceCode Zorg 2022 toe. De 7 principes vormen de uitgangspunten van de visie op goed bestuur en toezicht en worden alle 7 toegepast (zie paragraaf 3.4). Het bestuur en toezicht van Huisartsenposten Rijnmond voldoet aan de Wet Bestuur en Toezicht Rechtspersonen (WBTR) die per 1 juli 2021 geldt. Bij de eerstvolgende statutenwijziging zal een belet- en ontsteltenisregeling worden opgenomen voor de Raad van Commissarissen.

### 3.2. Samenstelling en bezoldiging Raad van Bestuur

TABEL 3 : NAAM EN NEVENFUNCTIES RAAD VAN BESTUUR

Naam	Functie in RvB	In functie sinds	Nevenfuncties
Mevrouw D.L.M. Broers	Bestuurder	Sinds 1-6-2022 tot 15-05-2023	Spreker, cursusleider, dagvoorzitter
De heer S.H.B. Han	Bestuurder a.i.	Sinds 15-05-2023	Lid Raad van Toezicht Hospice Dôme te Amersfoort (onbezoldigd)

Informatie over de bezoldiging van de Raad van Bestuur in de zin van de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT) en de daarvan onderdeel uitmakende Regeling bezoldigingsmaxima topfunctionarissen zorg- en welzijnssector is beschreven in de toelichting in de jaarrekening.

Voor de vergoeding van onkosten, het aannemen van geschenken en uitnodigingen door de Raad van Bestuur, is beleid opgesteld door de Raad van Commissarissen. Jaarlijks rapporteert de Raad van Bestuur welke vergoedingen en geschenken of uitnodigingen zij heeft ontvangen welke zijn gespecificeerd naar:

- ✓ Vaste en andere onkostenvergoedingen;
- ✓ Binnenlandse en buitenlandse reiskosten;
- ✓ Opleidingskosten;
- ✓ Representatiekosten; en
- ✓ Overige kosten.

In 2023 hebben zich geen situaties voorgedaan waarbij maatregelen nodig waren om belangenverstrengelingen te voorkomen of weg te nemen.

### 3.3. Profiel van de Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen bestaat uit vijf leden met verschillende achtergronden en vaardigheden. In het Reglement Raad van Commissarissen is vastgelegd dat de raad zorgdraagt voor diversiteit naar geslacht, maatschappelijke achtergrond, deskundigheid, leeftijd, regionale binding en vaardigheden/rol. Bij de werving van nieuwe leden wordt een profielschets gehanteerd waarin kwaliteitscriteria zijn opgenomen.

In 2023 heeft de werving plaatsgevonden voor een nieuwe voorzitter voor de Raad van Commissarissen. Het profiel hiervoor is ter goedkeuring aan de Cliëntenraad en Ondernemingsraad voorgelegd. De wervingsprocedure is in december 2023 afgerond en per 1 januari 2024 treedt de huidige voorzitter af en zal de nieuwe voorzitter starten.

### 3.4. Samenstelling, bezoldiging en werkwijze Raad van Commissarissen

De onafhankelijkheid van de Raad van Commissarissen is geborgd in de statuten. Het besluit tot benoeming, schorsing of ontslag van een lid van de Raad van Commissarissen kan alleen worden genomen via formele besluitvorming door het bestuur van de Coöperatie. De Cliëntenraad heeft recht van voordracht van een lid van de Raad van Commissarissen. Bij de herbenoeming van een van de leden van de Raad van Commissarissen in 2022 heeft de Cliëntenraad hiervan gebruik gemaakt.

De bezoldiging van de commissarissen wordt vastgesteld volgens de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT) en de daarvan onderdeel uitmakende Regeling bezoldigingsmaxima topfunctionarissen zorg- en welzijnssector. Mede op basis van de jaarrekening wordt de WNT-klasse jaarlijks door de Raad van Commissarissen vastgesteld. Informatie over de bezoldiging van de leden van Raad van Commissarissen is beschreven in de toelichting in de jaarrekening.

In 2023 hebben zich geen situaties voorgedaan waarbij maatregelen nodig waren om belangenverstrengeling te voorkomen of weg te nemen.

### 3.5. Naleving principes GovernanceCode Zorg

Deze paragraaf beschrijft op welke wijze invulling is gegeven aan de zeven principes van de GovernanceCode Zorg 2022<sup>1</sup>. Op de volgende pagina zijn de zeven principes aangegeven.

- |                            |                           |
|----------------------------|---------------------------|
| 1. Goede zorg              | 5. Goed bestuur           |
| 2. Waarden en normen       | 6. Verantwoord toezicht   |
| 3. Invloed belanghebbenden | 7. Altijd in ontwikkeling |
| 4. Inrichting governance   |                           |

#### Goede Zorg

*“Het maatschappelijke doel en het bestaansrecht van iedere zorgorganisatie is het bieden van goede zorg aan cliënten.”*

Huisartsenposten Rijnmond organiseert de spoedeisende huisartsenzorg tijdens avonden, nachten, weekenden en feestdagen voor de 550 huisartsen uit de regio met patiënten op naam ingeschreven, die in de Coöperatieve Huisartsenposten Rijnmond zijn georganiseerd. Daarnaast is Huisartsenposten Rijnmond een ketenpartner voor de dagpraktijken, zorggroepen, ziekenhuizen, GGZ en VVT instellingen. Verder neemt Huisartsenposten Rijnmond deel

---

<sup>1</sup> Publieksversie [GovernanceCode Zorg 2022](#)



aan verschillende overleggen in ROAZ verband. Bij besluiten met financiële gevolgen wordt steeds het belangrijker om verantwoord om te gaan met maatschappelijk geld meegewogen.

Bij crises is Huisartsenposten coördinerend en ondersteunend aan de huisartsenpraktijken in de regio. Tussen de GHOR Rotterdam Rijnmond (de geneeskundige tak van de Veiligheidsregio), de LHV-huisartsenkring district Rotterdam, de LHV-huisartsenkring Westland/Schieland/Delfland, Huisartsenposten Schievliet en Huisartsenposten Rijnmond is in 2013 een convenant afgesproken waarin de samenwerking tijdens crisis en in de voorbereiding daarop (Opleiden Trainen Oefenen) is vastgelegd. In het HaROP (huisartsen-rampen-opvangplan) is deze samenwerking uitgewerkt. Het beschrijft de organisatie en bevoegdheden in de opgeschaalde fase. In september 2023 is korte tijd sprake geweest van opschaling in verband met het schietincident in het Erasmus MC.

Huisartsenposten Rijnmond biedt zorg van goede kwaliteit, die voldoet aan de professionele standaarden en eigentijdse kwaliteits- en veiligheidseisen en toont dit aan met het behalen en behouden van het certificaat ISO 9001 voor het kwaliteitsmanagementsysteem en NEN 7510, de Nederlandse norm voor informatiebeveiliging in de zorg.

De zorg is toegankelijk voor de bewoners van de regio en voor passanten. Door triage wordt vastgesteld of de patiënt moet worden gezien door de huisarts. Is die urgentie er niet dan krijgt de patiënt een advies van de triagist.

De zorg is patiëntgericht en houdt rekening met behoeftes en wensen van de patiënten. Sinds 2022 is gestart met het continue meten van patiënten ervaringen, na instemming van de Cliëntenraad. Patiënten kunnen laagdrempelig telefonisch, schriftelijk of via de website een klacht indienen. De klachtenprocedure is op de website gepubliceerd.

## Waarden en normen

*“De Raad van Bestuur en de raad van toezicht hanteren waarden en normen die passen bij de maatschappelijke positie van de zorgorganisatie.”*

Huisartsenposten Rijnmond is een zorginstelling en verantwoordelijk en aansprakelijk voor de zorg die zij levert. Daarnaast stelt zij zich ondersteunend op aan de huisartsen voor wiens patiënten zij de ANW zorg organiseert. Dat betekent dat er ruimte is voor dialoog over kwaliteit van zorg en werkomstandigheden op de huisartsenpost.

De Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen hanteren waarden en normen die passen bij de maatschappelijke positie van de zorgorganisatie. Toegankelijkheid, Professionaliteit en Innovatie zijn de drie kernwaarden van de organisatie.

De organisatiecultuur die wordt nagestreefd en gestimuleerd, is een lerende en een open aanspreekcultuur. Dit betekent dat geïnvesteerd wordt in een veiligheidscultuur. Pas wanneer medewerkers en huisartsen zich veilig voelen, is er immers ruimte om te leren en durven mensen zich uit te spreken. De Raad van Bestuur en de locatiemanagers dragen dit uit door te laten zien zelf aanspreekbaar te zijn. Trainingen en workshops rond persoonlijk leiderschap dragen hieraan bij. Maar ook het decentraal bespreken van incidenten (VIM) en de open wijze waarop calamiteitenonderzoek wordt aangepakt.

In de statuten en reglementen van Huisartsenposten Rijnmond B.V., de Coöperatieve Huisartsenposten Rijnmond, de Raad van Commissarissen, de Raad van Bestuur en de Medische Raad zijn bepalingen opgenomen om te voorkomen dat belangenverstremming optreedt. Er is in 2023 geen aanleiding geweest om over belangenverstremming te rapporteren aan de Raad van Commissarissen. De nevenfuncties van de leden van de Raad van Commissarissen en de Raad van Bestuur zijn inzichtelijk.

## Invloed belanghebbenden

*“Invloed belanghebbenden Bestuur en raad van toezicht zorgen ervoor dat alle interne en externe belanghebbenden passende invloed hebben”*

### Medezeggenschap, invloed en advies

De Raad van Bestuur laat zich adviseren door verschillende gremia:

- ✓ De Ondernemingsraad (medewerkersperspectief)
- ✓ Het Centraal KwaliteitsOverleg (perspectief van zorg professionals)
- ✓ De Medische Raad (over het voorgenomen medisch beleid)
- ✓ De Cliëntenraad

De Raad van Commissarissen heeft tweemaal per jaar contact met de Ondernemingsraad en de Cliëntenraad. Verder kan de Raad van Commissarissen buiten aanwezigheid (maar niet buiten medeweten) van de Raad van Bestuur contact hebben met de medezeggenschapsorganen en de medische raad of Centraal KwaliteitsOverleg (CKO), voor zover dat voor de uitoefening van de toezichtfunctie wenselijk is of voor zover deze behoefte kenbaar is gemaakt door de medezeggenschapsorganen of de medische raad dan wel het CKO.

### Centraal KwaliteitsOverleg

Het Centraal KwaliteitsOverleg (CKO) wordt voorgezeten door de beleidsadviseur kwaliteit. De leden zijn senior triagisten die een excellente kennis hebben van het triageproces, twee medisch managers en een afvaardiging van het locatie management. Het CKO vergadert zes keer per jaar. In de memo CKO die in 2020 door het MT is goedgekeurd, liggen de bevoegdheden en kaders van het CKO vast. De adviezen worden in het managementoverleg besproken.

In 2023 heeft het CKO geadviseerd over:

- ✓ NTS-releases
- ✓ Schriftelijk overleg: S-regel versus P-regel
- ✓ Scholingsaanbod voor medewerkers en huisartsen
- ✓ Onwelwording door patiënten in openbare ruimtes
- ✓ Beleid rondom LSP
- ✓ Beleid GGD in het kader van prikaccidenten.
- ✓ Fysieke triage voor kinderen tussen 0-4 jaar
- ✓ Afluisteren van banden door coaches
- ✓ Registratie naar verkeerde huisartspraktijk
- ✓ Triageproces locatie breed bij huidige onderbezetting

### Medische Raad

De medische raad adviseert de Raad van Bestuur over het medisch beleid. Het reglement medische raad beschrijft de bevoegdheden waaronder het adviesrecht. De medische raad heeft zeven keer vergaderd in 2023 met de Raad van Bestuur. In 2023 heeft de medische raad geadviseerd over:

- ✓ Meebellen met andere locaties
- ✓ Wachttijden aan de telefoon
- ✓ Kernteams evaluatie
- ✓ Duaal management evaluatie

- ✓ Scholingsplan 2023
- ✓ Digitalisering
- ✓ Vrij-roosteren huisartsen
- ✓ Erasmus MC sluiting satellietpost

## Ondernemingsraad

De overlegvergadering met de Ondernemingsraad heeft in 2023 acht keer plaatsgevonden. De agenda voor de overlegvergadering wordt door de Raad van Bestuur en het dagelijks bestuur van de Ondernemingsraad (voorzitter, vicevoorzitter en ambtelijk secretaris) opgesteld. De voorzitter van de Ondernemingsraad zit de overlegvergadering voor. Gestreefd wordt om de Ondernemingsraad in een vroeg stadium te informeren over de plannen van de organisatie, zodat zij in de gelegenheid worden gesteld om mee te praten. De leden zijn vier uur per week vrijgesteld om werk te doen voor de Ondernemingsraad. Voor de voorzitter en de vicevoorzitter is dit zes uur. Huisartsenposten Rijnmond zorgt voor vergaderfaciliteiten en stelt een scholingsbudget beschikbaar. De Ondernemingsraad wordt ondersteund door een externe ambtelijk secretaris.

De Ondernemingsraad heeft in 2023 advies- en instemmingsaanvragen behandeld.

De Ondernemingsraad heeft in 2023 instemming gegeven aan:

- ✓ Uitbreiding RvB en aanstellen vaste bestuurder
- ✓ Instemming uitvoeren RI&E in 2024
- ✓ Sluiten HAP Erasmus MC
- ✓ Aanstellen klachtenfunctionaris
- ✓ Toeslag voor inwerken aan de telefoon
- ✓ Klokkeluidersregeling
- ✓ Scholingsplan 2023
- ✓ Fysieke toegangsbeleid
- ✓ Opnieuw inschalen triagisten en baliemedewerkers

De Ondernemingsraad heeft in 2023 advies uitgebracht over:

- ✓ Benoeming S.H.B. Han als interim-bestuurder
- ✓ Profiel en werving voorzitter Raad van Commissarissen
- ✓ Samenwerken met het TSC van Auxilio

## Cliëntenraad

De Cliëntenraad heeft in 2023 zes keer met de Raad van Bestuur vergaderd. Huisartsenposten Rijnmond zorgt voor vergaderfaciliteiten en ondersteuning door een professionele ambtelijk secretaris.

Daarnaast ontvangen de leden een vrijwilligersbijdrage en onkostenvergoeding. Ook is er een scholingsbudget beschikbaar. In 2020 is de medezeggenschapsregeling tussen de Cliëntenraad en de Raad van Bestuur afgesproken.

De Cliëntenraad heeft in 2023 instemming gegeven aan:

- ✓ Patiënt Ervaringsonderzoek (PTO)
- ✓ Toetsingskader Veilige Zorg
- ✓ Inzet bij klachtenafhandeling

De Cliëntenraad heeft in 2023 advies uitgebracht over:

- ✓ Invoering van Medilink
- ✓ Sluiting Huisartsenpost Erasmus MC
- ✓ Profiel en werving voorzitter Raad van Commissarissen

Daarnaast heeft de Cliëntenraad een ongevraagd advies gegeven in het kader van het project sociale veiligheid.

## Invloed van stakeholders

Huisartsenposten Rijnmond heeft met veel stakeholders te maken. In de keten is afstemming en overdracht van belang met de zorginstellingen, waarvan de patiënt zorg ontvangt. Ketenpartners maken een belangrijk deel uit van de stakeholders. Daarnaast zijn externe toezichthouders, financiers en zorgverzekeraars belangrijk voor de continuïteit van de organisatie. De Raad van Bestuur onderhoudt contacten met de stakeholders en weegt hun belangen mee in de besluitvorming. Zie ook bijlage 3 voor het overzicht van de belangrijkste stakeholders.

De stakeholdersanalyse beschrijft het belang van de stakeholders van Huisartsenposten Rijnmond en de mate van invloed op de organisatie. Op basis hiervan is een risicoanalyse uitgevoerd. Ook in 2023 voert HAP Rijnmond op diverse niveaus overleg met haar stakeholders. Er is een overlegstructuur inzichtelijk voor de MT leden, waarin per stakeholder de overleggen zijn weergegeven en wie binnen Huisartsenposten Rijnmond hierbij aansluit c.q. portefeuillehouder is.

Op het gebied van stakeholdermanagement lag in 2023 de nadruk op de realisatie van het ROAZ-plan waarin regionaal belangrijke keuzes voor de ontwikkeling van de spoedzorg genomen zijn. Ook de (door)ontwikkeling van de spoedpleinen in de verschillende ziekenhuizen vroeg veel aandacht voor stakeholdermanagement. Tenslotte is ook veel tijd en energie gestoken in de samenwerking met ketenpartners in de pilot Zorgcoördinatie Rijnmond.

## Inrichting Governance

*“De Raad van Bestuur en de raad van toezicht zijn ieder vanuit hun eigen rol verantwoordelijk voor de governance van de zorgorganisatie.”*

Huisartsenposten Rijnmond wordt bestuurd door de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur bestaat uit een (algemeen) bestuurder. Op het gebied medische zaken laat zij zich adviseren door de medische raad. De Raad van Bestuur is verantwoordelijk voor het beleid en de algemene gang van zaken in het bedrijf. De onafhankelijke Raad van Commissarissen houdt daarop toezicht. Daarnaast vervult de Raad van Commissarissen de werkgeversrol voor de Raad van Bestuur.

Het bestuur van de Coöperatieve Huisartsenposten Rijnmond U.A. heeft tot taak het besturen van de coöperatie, waarbij het vervullen van de aandeelhoudersrol de belangrijkste is. De bevoegdheden van het bestuur liggen vast in de statuten van de Coöperatieve Huisartsenposten Rijnmond U.A.

Regels rond bevoegdheden en aanstelling, schorsing, ontslag van de bestuurder en de leden van de Raad van Commissarissen liggen vast in de statuten van Huisartsenposten Rijnmond. De besluitvorming, samenwerking en verdere afbakening van bevoegdheden zijn vastgelegd in het reglement Raad van Bestuur. Het reglement medische raad beschrijft de bevoegdheden waaronder het adviesrecht. Het reglement Raad van Commissarissen beschrijft de samenstelling, taken en bevoegdheden en besluitvorming van de Raad van Commissarissen.

De Raad van Commissarissen en het bestuur van de coöperatie hebben een rooster van aftreden vastgesteld.

Er is een conflictregeling afgesproken die gevolgd kan worden in geval van een conflict tussen Raad van Bestuur, Raad van Commissarissen en bestuur van de coöperatie. Deze regeling is van toepassing wanneer gebleken is dat er niet tot een oplossing kan worden gekomen en mediation geen optie is of niet heeft gewerkt.

De Raad van Bestuur legt ieder kwartaal in het kwartaalverslag verantwoording af over ontwikkelingen, de inspanningen en resultaten van de organisatie. Daarnaast wordt de Raad van Bestuur kritisch bevraagd door de Raad van Commissarissen. In de rol van werkgever ontvangt de bestuurder advies en feedback van de Raad van Commissarissen.

## Goed bestuur

*“De Raad van Bestuur bestuurt de organisatie zorgvuldig en gericht op haar maatschappelijke doelstelling.”*

### De missie

De missie is: Sterk in Spoed! We zijn koploper in het leveren van toegankelijke en professionele spoedzorg. We zijn er voor patiënten, medewerkers, huisartsen en ketenpartners. We hebben oog voor elkaar en een scherpe blik op de toekomst. We voelen de verantwoordelijkheid om als een van de grootste huisartspostenorganisaties van Nederland een voortrekkersrol te nemen en een bijdrage te leveren aan het ontwikkelen en toekomstbestendig maken van de huisartsenspoedzorg in Nederland.

### Onze visie

Onze visie is: huisartsenzorg is voor iedereen die spoedzorg nodig heeft op een eenvoudige manier beschikbaar, in de avond, nacht en het weekend en is ondersteunend aan de dagzorg. In een snel veranderende wereld waar de zorgvraag toeneemt en het zorgaanbod afneemt is een veerkrachtige organisatie nodig om kwalitatief goede huisartsenspoedzorg te waarborgen.

### Strategische richtingen

- ✓ Uitbouwen van een sterke aantrekkelijke organisatie met goed werkgeverschap en een prettige werkomgeving.
- ✓ Samenwerken met de zorgketen – met name dagzorg en tweede lijn – gericht op een patiëntgericht aanbod van spoedzorg en met oplossingen voor de belangrijkste uitdagingen en hulpvragen.
- ✓ Digitale innovatie op het gebied van datamanagement, procesoptimalisatie en zelfmanagement.

Vanuit de strategie wordt jaarlijks in de kaderbrief met de kaders voor resultaten en financiën voor het volgende jaar opgesteld. Met de kaders die zijn beschreven in kaderbrief is door de locatiemanagers en medisch managers van de huisartsenposten het jaarplan opgesteld en vervolgens door de Raad van Bestuur vastgesteld. Het jaarplan is verwerkt in de begroting. De begroting is na onderhandeling met de preferente zorgverzekeraars door de Raad van Bestuur vastgesteld.

Het jaarplan en de begroting zijn vastgesteld door de Algemene Vergadering. De Ondernemingsraad en de Cliëntenraad hebben het jaarplan en begroting ter informatie ontvangen. De Cliëntenraad maakte net zoals in voorgaande jaren geen gebruik van hun recht om te adviseren over de begroting.

Huisartsenposten Rijnmond managet de risico's in RiskID. Elk half jaar worden de risico's in het MT geëvalueerd. Voor de kritische risico's zijn maatregelen opgenomen in het jaarplan. De belangrijkste risico's zijn:

- ✓ Ontstaan van een onveilige organisatiecultuur.
- ✓ Medewerkers zijn ontevreden over de werk- en arbeidsomstandigheden

- ✓ Regionaal Overleg Acute Zorg krijgt een grote rol in de verdeling van taken van zorginstellingen

Besluitvorming door de Raad van Bestuur vindt plaats na advisering door het managementteam en, indien van toepassing, na advies of instemming door de medezeggenschapsraden. De Raad van Commissarissen en de Algemene Vergadering hebben speciale bevoegdheden bij een aantal besluiten van de Raad van Bestuur.

Deze zijn in de statuten vastgelegd. Besluiten van de Raad van Bestuur worden vastgelegd in een besluitenlijst inclusief de bij het besluit betrokken organen.

Besluitvorming vindt plaats in de vergadering van de Raad van Commissarissen. Besluiten worden vastgelegd in het verslag van de vergadering en in de besluitenlijst.

## **Verantwoord toezicht**

*“De raad van toezicht doet haar werk vanuit de maatschappelijke doelstelling van de zorgorganisatie.”*

De Raad van Commissarissen heeft in 2023 zesmaal een reguliere vergadering met de Raad van Bestuur gehad. In deze vergaderingen vindt dialoog en toetsing plaats op de missie, het strategisch beleid en de uitvoering hiervan. Daarnaast heeft de Raad van Commissarissen extra ingelaste vergaderingen en onderlinge afstemmingen gehouden vanwege de bestuurlijke ontwikkelingen en de noodzaak om dichtbij te zijn. Verder kent de raad van toezicht twee sub commissies te weten een financiële commissie en een kwaliteitscommissie welke in 2023 respectievelijk vijf en twee keer bij elkaar gekomen is. In deze vergaderingen wordt de bestuurder dieper op bepaalde thema's bevraagd.

De Raad van Commissarissen is in 2023 ook tweemaal met de Ondernemingsraad in gesprek gegaan en één maal met de volledige Cliëntenraad. Deze gesprekken worden jaarlijks gepland waardoor de Raad van Commissarissen zich ook door anderen dan alleen de bestuurder laat informeren. Daarnaast hebben leden van de Raad van Commissarissen ook in 2023 weer diverse werkbezoeken op de Huisartsenposten afgelegd waarin zij met de zorgprofessionals in gesprek zijn gegaan.

Huisartsenposten Rijnmond heeft een externe vertrouwenspersonen aangesteld. In 2022 is vier keer een beroep gedaan op de vertrouwenspersoon en in het recent opgeleverde rapport over 2023 is zes keer een melding gedaan. De vier meldingen in 2022 betroffen werkdruk, arbeidsomstandigheden, onheuse bejegening en communicatieproblemen tussen medewerker en directie/bestuur. Van de zes meldingen in het jaar 2023 hadden vijf meldingen betrekking op onheuse bejegening en communicatieproblemen tussen medewerker(s) en directie/bestuur. Al deze vijf meldingen speelden zich af in het eerste kwartaal van 2023. Gezien het patroon van deze meldingen heeft de vertrouwenspersoon begin 2023 een signaal aan de Raad van Commissarissen afgegeven.

Er is een klokkenluidersregeling die voor alle medewerkers en huisartsen via intranet goed vindbaar is. De Wet bescherming klokkenluiders is per 18 februari 2023 van kracht en vervangt de Wet huis voor klokkenluiders. De klokkenluidersregeling is hierop aangepast.

Aangezien de voorzitter van de Raad van Commissarissen per 1 januari 2024 zou aftreden, is begin oktober gestart met de werving van een nieuwe voorzitter. De Raad van Commissarissen heeft zich hiervoor door een extern bureau laten begeleiden en het profiel voor de nieuwe voorzitter is met goedkeuring van de aandeelhouder (Coöperatiebestuur) en positieve advisering van zowel de Cliëntenraad als Ondernemingsraad vastgesteld. Voor de benoeming is een selectiecommissie gevormd met zowel leden van de Raad van Commissarissen als leden van het Coöperatiebestuur zitting hadden. Na adviezen van de Cliëntenraad en Ondernemingsraad te hebben ingewonnen heeft de benoeming van de nieuwe voorzitter (per 1 januari 2024 op bindende voordracht van de Raad van Commissarissen in de aandeelhoudervergadering van 17 december 2023 plaatsgevonden

## Altijd in ontwikkeling

*“De Raad van Bestuur en de raad van toezicht blijven hun professionaliteit en deskundigheid continu ontwikkelen.”*

Zowel de Raad van Bestuur als de leden van de Raad van Commissarissen werken aan hun professionele ontwikkeling en deskundigheid. Driejaarlijks voert de Raad van Commissarissen een zelfevaluatie uit onder begeleiding van een externe adviseur. Nieuwe leden van de Raad van Commissarissen ontvangen een kennisoverdracht en volgen een introductieprogramma. Kennismaking met de Raad van Bestuur en management, informatie over de sturings- en beheersingsprocessen en het meelopen met een dienst op de huisartsenpost maken hiervan deel uit.

De Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen voeren tweemaal per jaar een gesprek rond de samenwerking. Jaarlijks wordt de bestuurder beoordeeld door de Raad van Commissarissen. In oktober 2023 heeft de remuneratie commissie een evaluatiegesprek gehad met de in mei aangetreden a.i. bestuurder. Van dit gesprek is een verslag opgesteld.

## 4 | Algemeen beleid

### 4.1. Strategie Huisartsenposten Rijnmond

Huisartsenposten Rijnmond heeft eind 2022 het strategisch plan opgesteld voor 2023-2027. De strategie richt zich op de rol die Huisartsenposten Rijnmond steeds prominenter gaat spelen in de Keten en de toegankelijkheid tot acute huisartsenzorg met toenemende zorgvraag bij een afnemende beroepsbevolking.

De speerpunten die zijn gekomen en de aandachtspunten daarbij zijn:

- ✓ Sterke en aantrekkelijke organisatie
  - Aantrekkelijke organisatie
  - Versterken organisatie
  - Cultuur voor verbinding
  
- ✓ Digitale innovatie
  - Data intelligence en gegevensuitwisseling
  - Zelfmanagement en service
  - Procesoptimalisatie
  
- ✓ Samenwerking met de keten
  - Zorg coördinatie
  - Domein-overstijgende acute zorg
  - Integrale spoedzorg op spoedpleinen

### 4.2. Algemeen beleid en belangrijke gebeurtenissen

Per 15 mei 2023 is afscheid genomen van Dyonne Broers als bestuurder. Per diezelfde datum is haar opvolger Steven Han gestart als interim bestuurder waardoor besturing doorgang kon vinden.

Naast de wisseling van bestuurder zijn in 2023 ook diverse personele wisselingen geweest in het MT. Dit terwijl de druk op de zorg onverminderd hoog bleef, de arbeidsmarkt niet aanzienlijk verbeterde en de externe ontwikkelingen (ROAZ-plan, pilot zorgcoördinatie, spoedpleinen, etc.) naast de interne doorontwikkelingen, veel bestuurlijke

aandacht vroegen.

Na een uitgebreide analyse en voorbereiding is 18 december het definitieve besluit genomen om de satelliet huisartsenpost in het Erasmus MC per 1 februari 2024 te sluiten. Zelfverwijzers van de SEH in het Erasmus MC worden vanaf die datum doorgeleid naar onze volwaardige huisartsenpost in het Franciscus Gasthuis. In overeenstemming met de wettelijke eisen voor de voorbereiding, beschikbaarheid en bereikbaarheid van acute zorg, is hiervoor een continuïteitsplan opgesteld waarin ook alle processtappen staan beschreven die noodzakelijk zijn om uiteindelijk een definitief besluit te kunnen nemen.

### **Samenwerken met ketenpartners**

Rijnmond Dokters is een organisatie die ondersteuning biedt aan de huisartsen-dagpraktijken op het gebied van chronische zorg, ouderenzorg, GGZ, wijksamenwerking, praktijkondersteuning en digitale zorg. Rijnmond Dokters is op dezelfde etage gehuisvest als Huisartsenposten Rijnmond. Deze keuze is ooit gemaakt om elkaar beter te leren kennen, waardoor de samenwerking tussen de organisaties beter van de grond kan komen. In 2023 is deze samenwerking verder geïntensiveerd, hebben bestuurders maandelijks onderling overleg en afstemming. Deze afstemming is met name bedoeld om richting ketenpartners eenduidig en consistent de positie van de huisartsenzorg te kunnen vertegenwoordigen.

Ook in 2023 heeft Huisartsenposten Rijnmond haar bijdrage geleverd aan de pilot Zorg Coördinatie Centrum (ZCC) Rijnmond. Op de Meldkamer werken naast de Meldkamermedewerkers ook huisartsen en triagisten van huisartsenposten uit de regio en medewerkers van de VVT en GGZ samen om de patiënt de juiste zorg te bieden. De kennis en ervaring die afgelopen jaren in de ZCC-pilot is opgedaan, is ingebracht in het ROAZ plan Zuid West Nederland waarmee wij onze visie op zorgcoördinatie en de doorontwikkeling hiervan voor de toekomst hebben kunnen borgen.

Op alle locaties werken de huisartsenposten nauw samen met de SEH's van de ziekenhuizen waar de huisartsenposten zijn gealloceerd. Op het spoedplein werken de huisartsen en medewerkers van Huisartsenposten Rijnmond nauw samen met de medewerkers en artsen van de SEH. Dit komt bijvoorbeeld tot uiting in een gedeelde inschrijfbalie en een gedeelde wachtkamer. Na het Spoedplein op onze locatie Spijkenisse Medisch Centrum (2021) is in de tweede helft van 2023 de verbouwing van het spoedplein IJsselland Ziekenhuis gestart. In het eerste kwartaal 2024 is de opening hiervan. Ook met het Franciscus Gasthuis is eind 2023 gestart met de bouw van een spoedplein. Aangezien het hier volledige nieuwbouw van een nieuwe ziekenhuisdeel betreft, staat de opening van het spoedplein eind 2025 gepland.

Met het Maasstad Ziekenhuis zijn afgelopen jaren al vele gesprekken geweest over de verbouwing tot een spoedplein. Aangezien het spoedplein hier een onderdeel van een omvangrijke verbouwing betreft, laat de definitieve besluitvorming vooralsnog op zich wachten.

### **4.3. Maatschappelijk verantwoord ondernemerschap**

In de strategie 2023-2027 zijn ESG-doelen opgenomen. In 2022 zijn thema's gekozen die relevant zijn voor Huisartsenposten Rijnmond op het gebied van duurzaamheid, sociale impact en governance. In 2023 zijn de doelstellingen *vermindere CO<sup>2</sup> footprint* en *vermindere primaire grondstoffen* verder uitgewerkt. Zo is voor alle locaties gestart met een nulmeting (jaar 2022) zodat enerzijds gemonitord kan worden of wij onze doelstelling richting 2023 gaan halen. Anderzijds geeft deze nulmeting inzicht welke activiteiten in onze bedrijfsvoering sterk bepalend zijn voor onze CO<sup>2</sup> footprint dan wel het grondstoffen verbruik. In 2023 zal samen met het management bepaald worden welke interventies komende jaren ingezet gaan worden om op beide thema's tot de gewenste reductie te komen.



#### 4.4. Naleving gedragscodes

De codes die van toepassing zijn en gevolgd worden door Huisartsenposten Rijnmond zijn:

- ✓ De GovernanceCode Zorg 2022: beschrijft de 7 principes van goed bestuur en goed toezicht.  
<https://www.governancecodezorg.nl/>
- ✓ De meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling helpt professionals bij vermoedens van huiselijk geweld of kindermishandeling. Aan de hand van 5 stappen bepalen professionals of ze een melding moeten doen bij Veilig Thuis en of er voldoende hulp kan worden ingezet. <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/huiselijk-geweld/meldcode>
- ✓ De Gedragscode Openheid Medische Incidenten (GOMA 2022) [Nieuwe Gedragscode Openheid Incidenten GOMA 2022 - MediRisk](#)

#### 4.5. Risicoparagraaf

Risicomanagement neemt ook een steeds belangrijkere rol in bij de besturing van Huisartsenposten Rijnmond. Zo wordt het voor de verantwoordelijke managementteamleden steeds duidelijker dat zij door het managen van de risico's zekerder zijn van het behalen van hun doelstellingen. De Raad van Bestuur heeft voor het risicomanagement een applicatie voor risicomanagement ingericht en de verantwoordelijkheden per risico bij het managementteam belegd. Het managementteam ontwikkelt de vaardigheden om de risico's te kunnen beheersen. Dit wordt door het stafbureau ondersteund.

Elk half jaar worden de continuïteitsrisico's in het managementteamoverleg besproken. Elk jaar wordt het risicomanagement extern getoetst door de certificerende organisatie volgens de normen ISO 9001 en NEN 7510. De belangrijkste risico's en maatregelen zijn in de onderstaande tabel uiteengezet. De maatregelen zorgen ervoor dat de restrisico's op acceptabel niveau zijn.

TABEL 4 : TOP 3 RISICO'S

Risico	Score	Maatregelen	Rest Risico
Sociale veiligheid medewerkers. Door aanhoudende druk op de zorg, veel wisselingen in bestuur en management ontstaat een onveilige organisatiecultuur. Medewerkers voelen zich onvoldoende gehoord en gesteund en er wordt onvoldoende gestuurd en ingegrepen op ongewenst gedrag.	16	<ul style="list-style-type: none"><li>– Onderzoek sociale veiligheid door externe uitgevoerd in april 2023</li><li>– Werkgroep Sociale Veiligheid heeft organisatie breed thema opgepakt en o.a. gedragscode en sanctiebeleid opgesteld (kader stellend)</li><li>– Stabiliteit in bestuur (vaste bestuurder), management en leidinggevend</li></ul>	8
Medewerkers zijn ontevreden over de werkomstandigheden: arbeidsvoorwaarden, werktijden/werkdruk en doorgroeimogelijkheden.	16	<ul style="list-style-type: none"><li>– Sterk verbeterde CAO -afspraken 2024 kunnen afspreken</li><li>– Werkbeleving en persoonlijke ontwikkeling vast onderdeel van jaargesprek</li><li>– Doorgroeimogelijkheden naar gediplomeerd triagist vergroot o.a. door studiebeding te laten vervallen</li></ul>	6

Continuïteitsproblemen door onvoldoende triagisten	16	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Opzet HR-recruitmentbureau in samenwerking met Rijnmond Dokters</li> <li>– Back-up extern triagebureau Auxilio inzetten</li> <li>– Aanpassing organisatie van de nachtzorg bij HAP Rijnmond (2024)</li> </ul>	8
--	----	--	---

#### 4.6. Toekomstparagraaf

##### **Integraal Zorg Akkoord: van ambities naar de uitvoering**

In 2023 is een start gemaakt met de uitvoering van het Integraal Zorg Akkoord (IZA). Zo is in overeenstemming met het ANW-actieplan het vrij-roosteren ingevoerd waardoor de roosters voor de huisartsendiensten gezamenlijk voor praktijkhouders en waarnemers/HIDHA's worden ingevuld. Per 1 april 2023 zijn dan ook de nieuwe hogere (gedifferentieerde) huisartsentarieven doorgevoerd.

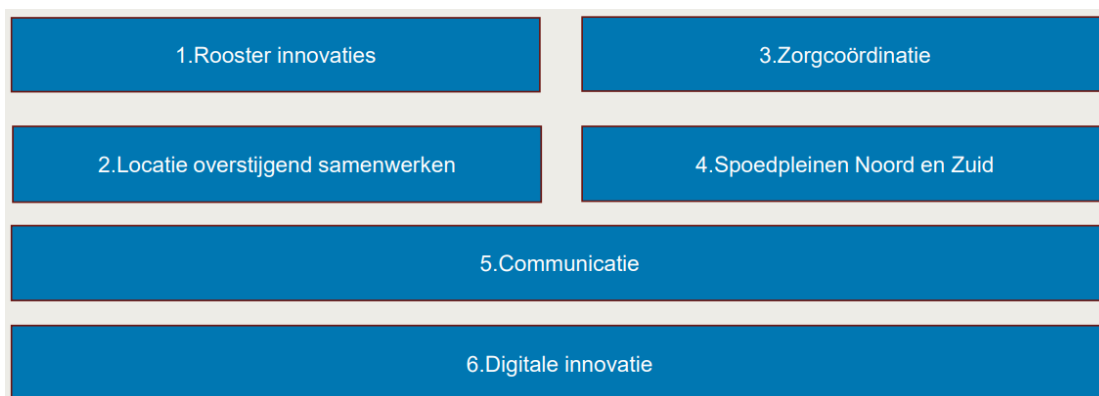
Onderdeel van het Integraal Zorg Akkoord was ook dat elke ROAZ het zogenaamde ROAZ-plan eind 2023 af moest hebben. In dit ROAZ-plan beschrijven alle zorgpartijen welke interventies zij komende jaren zullen gaan plegen om de continuïteit van de acute zorg te waarborgen. 19 december 2023 is het ROAZ-plan door alle regionale zorgpartijen vastgesteld waarin de kaders en procesafspraken voor de komende jaren in vier onderstaande thema's zijn beschreven.

1. Zorgcoördinatie
2. Waardevolle data en technologie
3. Acute zorg voorkomen, ontdebelen, verplaatsen, concentreren, spreiden en vervangen
4. Risicobeheersing en crisisbeheersing

HAP Rijnmond heeft met name voor het thema Zorgcoördinatie veel invloed uitgeoefend aangezien de uitwerking van dit thema direct ons primaire bedrijfsproces raakt. Daarnaast vonden wij het belangrijk dat in het ROAZ-plan de poortwachtersfunctie van de huisartsenzorg als uitgangspunt behouden zou blijven. Samen met de overige huisartsen organisaties (HAP's en zorggroepen) in de ROAZ-regio is dit gerealiseerd hetgeen ook aangeeft dat goed samenwerken en optrekken met andere huisartsenorganisaties steeds belangrijker wordt om het huisartsenperspectief bij andere partijen goed en stevig onder de aandacht te brengen.

##### **Jaarplan 2024**

In het jaarplan 2024 wordt onder andere ingespeeld op de eerste twee thema's van het ROAZ-plan, namelijk zorgcoördinatie en waardevolle data en technologie. Ook onze missie, visie en strategie 2022-2027 geldt als kader voor het jaarplan 2024. Binnen de zes speerpunten die hieronder zijn weergegeven zijn diverse projecten opgestart die in 2024 ten uitvoer worden gebracht.



FIGUUR 3 : SPEERPUNTEN 2022-2027

## 5 | Bedrijfsvoering

Voor de continuïteit van Huisartsenposten Rijnmond zijn belangrijke succesfactoren: het leveren van goede zorg, voldoende gekwalificeerd en gemotiveerd personeel, betrokken huisartsen, betrouwbaar imago als ketenpartner en voldoende innovatie van ICT-toepassingen. Deze factoren, en ook de risico's en kansen met betrekking tot deze factoren, worden dan ook gemonitord. Enerzijds door maand- en kwartaalrapportages. Anderzijds door het implementeren van integraal risicomangement. In de managementrapportages geven de indicatoren een beeld waarop kan worden gestuurd. Elk kwartaal wordt aan de hand van een kwartaalrapportage verantwoording afgelegd aan de Raad van Commissarissen en aan het bestuur van de coöperatie. De rapportages worden in vier perspectieven opgesteld: klant en maatschappij, interne processen, medewerkers en financiën. Hieronder is per perspectief weergegeven wat de resultaten in 2023 waren.

### 5.1. Klant en maatschappij

#### Branchenormen

Het leveren van goede zorg wordt gemeten aan de hand van de branchenormen. Deze normen zijn bepaald door 'het veld' en met de Koepelorganisatie InEen overeengekomen. De normen worden door de Inspectie Gezondheid en Jeugd als veldnormen gehandhaafd.

TABEL 5 : BRANCHENORMEN 2023

Norm	2023
Wachttijd spoed (norm 95% binnen 30 seconden opgenomen)	98%
Wachttijd spoed (norm 98% binnen 40 seconden opgenomen)	99%
U1 aanrijdtijd (norm 75% binnen 20 minuten)	46%
U1 aanrijdtijd (norm 90% binnen 25 minuten)	69%
U2 aanrijdtijd (norm 90% binnen 60 minuten)	86%
U2 aanrijdtijd (norm 98% binnen 120 minuten)	99%

#### Kwaliteitsbeleid huisartsenspoedposten InEen

Eind 2023 heeft InEen het nieuwe Kwaliteitsbeleid voor huisartsenspoedposten gepubliceerd. Uitgangspunten in het beleid zijn: het vertrouwen in zorgprofessionals en hun intrinsieke motivatie en een lerende manier van samenwerken aan kwaliteitsverbetering.

Dit heeft geleid tot minder streefwaarden: alleen voor hoog risicoprocessen.

- Nieuwe, realistische en haalbare streefwaarden rond 'bereikbaarheid en beschikbaarheid' voor hoog risicoprocessen: spoedtelefoon, U1-spoedvisites, U2-visites en U2-consulten. Deze vier streefwaarden krijgen een plek in de benchmark
  - Spoedtelefoon: Voorstel nieuwe streefwaarde: 95% binnen 30 seconden en 98% binnen 40 seconden. Huidige streefwaarde: in 98% van de gevallen binnen 30 seconden
  - Huisartsen spoedvisites U1: Voorstel nieuwe streefwaarde: 75% binnen 20 minuten en 90% binnen 25 minuten. Huidige streefwaarde: 90% van de gevallen binnen 20 minuten bij de patiënt aanwezig en in 98% van de gevallen binnen 30 minuten.
  - Aanrijdtijd U2 visites: Streefwaarde ongewijzigd. In 90% van de gevallen binnen 1 uur bij de patiënt aanwezig te zijn. In 98% van de gevallen binnen 2 uur bij de patiënt aanwezig te zijn
  - U2 consulten: Streefwaarde ongewijzigd. Bij als U2 aangemerkte zorgvragen waarvoor een consult is geïndiceerd wordt binnen een uur een afspraak op de huisartsenpost ingepland.
  - Huisartsen spoedvisites U1: Om te leren van (on)verklaarbare praktijkvariatie worden indicatoren ontwikkeld om de gemiddelde tijden van de deelprocessen (telefonische triage, aansturen zorgverlener/ chauffeur, vertrektijden en reistijd) te monitoren.
  - De aanrijdtijd U2 visites is de tijd na afronding van het telefoongesprek op de huisartsenspoedpost en het moment dat de zorgverlener arriveert bij de patiënt. (I.p.v. start na aannemen telefoon)
  - De responstijd van U2 consulten is de tijd na afronding van het telefoongesprek op de huisartsenspoedpost en het moment dat de patiënt een afspraak heeft op de huisartsenspoedpost (i.p.v. start na aannemen telefoon). Als zorg niet binnen 1 uur geleverd kan worden is er tussentijds telefonisch contact van de huisartsenspoedpost (door een daarvoor gekwalificeerde medewerker) met de patiënt (i.p.v. telefonisch contact door de huisarts)
  - Bij U2 aangemerkte zorgvragen waarvoor een U2 consult is geïndiceerd heeft de patiënt binnen 1 uur een afspraak op de huisartsenspoedpost. Nieuw is dat er toezicht in de wachtkamer dient te zijn.

Vanaf 2024 zal het kwaliteitsbeleid van Huisartsenposten Rijnmond worden geüpdatet en gemonitord op basis van deze nieuwe streefwaarden.

### **Patiëntbelevingsonderzoek**

Tot 2022 werd elke drie jaar een patiëntbelevingsonderzoek uitgevoerd. In 2022 is vanaf oktober een continue meting van patiëntervaringen in werking. De resultaten zijn nog niet voldoende representatief door de korte periode waarin is gemeten. De Cliëntenraad heeft ingestemd met het instrument Opionmeter, maar ging niet akkoord met de inhoud van de vragenlijst. In 2023 is de vragenlijst samen met de Cliëntenraad geëvalueerd en aangepast. De resultaten uit het PEO worden periodiek ingebracht in de Cliëntenraad.

### **Klachten en geschillen**

Huisartsenposten Rijnmond is aangesloten bij de geschilleninstantie van SKGE. Er is op de website een klachtenformulier waar patiënten laagdrempelig hun klacht kunnen indienen. De klachtenprocedure is gepubliceerd op de website. In 2023 dienden 266 patiënten een klacht in. Er werden geen klachten voorgelegd aan de externe klachtenfunctionaris. Er zijn nog 16 klachten in behandeling.

In 2023 zijn geen geschillen voorgelegd aan de geschilleninstantie.

Vanaf mei 2023 heeft Huisartsenposten Rijnmond hulp van een externe klachtenfunctionaris bij het afhandelen van de achterstand in klachtenafhandeling die er was. Vanaf augustus 2023 heeft deze externe klachtenfunctionaris de informele fase van het klachtproces op zich genomen, namelijk bemiddeling, reactie zorgverlener en toekenning vergoeding eigen risico. De bedoeling was dat het eerste contact met de klager door de locatiemanager werd gedaan. Daarom werd besproken wat er is gebeurd en wat het doel is van de klacht.

De rol van de klachtenfunctionaris bevalt goed: Patiënten voelen zich gehoord en klachten worden tijdig opgepakt wat in potentie escalatie van klachten voorkomt. Tegelijkertijd ontstond er met deze werkwijze nog steeds achterstand in klachtenafhandeling en werd niet optimaal gebruik gemaakt van de klachtenfunctionaris. Een aantal coaches zijn daarom in november 2023 gevraagd om een rol te spelen bij de klachtenafhandeling om de verbinding met het primaire proces te verbeteren. Deze coaches staan dicht bij het primair proces maar missen inhoudelijke kennis over zowel het proces als de klachtenafhandeling. Het klachtenproces wordt continu geëvalueerd<sup>2</sup>.

**TABEL 6 : KLACHTEN 2023**

Aard van de klacht	2023
Klachten m.b.t. medisch handelen	161
Klachten m.b.t. bejegening	57
Klachten m.b.t. bereikbaarheid	3
Klachten m.b.t. overig	25
Totaal	266

### Interne processen

Processen verlopen niet altijd zoals we beogen en soms leidt dit tot (mogelijke) schade bij de patiënt. Huisartsenposten Rijnmond heeft een Veilig Incident-Melden-(VIM)systeem ingericht. Iedere medewerker kan een melding doen wanneer een proces niet goed is gegaan. De meldingen worden door decentrale commissies geanalyseerd. De decentrale commissies doen aanbevelingen aan het locatiemanagement om de zorg te verbeteren.

**TABEL 7 : VIM MELDINGEN 2023**

Melding	2023
Veilig Incident melden	283
Informatiebeveiligingsincidenten	894
Totaal	1177

### Meldingen bij IGJ en AP

Er zijn in 2023 achttien interne onderzoeken uitgevoerd, waarvan vijf casussen als calamiteit bij IGJ moesten worden gemeld.

Er zijn in 2023 geen datalekken gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP).

<sup>2</sup> In 2024 is besloten tot het werven van een interne klachtenfunctionaris. Hiermee zitten we dicht bij het primaire proces en zorgen we in combinatie met de externe klachtenfunctionaris voor kwaliteit en continuïteit.

## 5.2. Medewerkers

### Medewerkersbelevingsonderzoek

In mei/juni 2021 heeft er een MBO (medewerkersbelevingsonderzoek) plaatsgevonden, dat is ingevuld door 51% van de medewerkers. Om goed te kunnen vergelijken met het MBO in 2019 hebben we de vragen nagenoeg gelijk gehouden. De medewerkers geven de Huisartsenposten Rijnmond een rapportcijfer van 7,2. Ze zijn even enthousiast over het werk en ook de werkdruk en het werkplezier zijn gelijk gebleven.

Uit het MBO blijkt dat het grootste gedeelte van de medewerkers verbetering wenst in:

1. Het salaris & toeslagen ten opzichte van de werkdruk
2. Planning en rooster
3. Verminderen van pestgedrag
4. Agressie



FIGUUR 4 : DE HOOFDRESULTATEN VAN HET MBO 2021

Op basis van de resultaten waren er 4 thema's die zich richten op personeelsbehoud en is ook toegelicht wat de aanpak is geweest.

- ✓ Het salaris & toeslagen ten opzichte van de werkdruk
- ✓ Inschaling in schaal 6 in maart 2023
- ✓ Organisatiebrede kennis- en informatiedeling over wat we aan secundaire arbeidsvoorwaarden hebben. Ook op intranet komen buttons met informatie. Zo zien mensen beter wat we allemaal hebben.
- ✓ Planning en rooster  
Focus op duurzame inzetbaarheid van medewerkers i.v.m. arbeidsmarktkrapte, ofwel focus op personeelsbehoud náást dat je blijft werven door pauzeregels te laten naleven, verbeteren van werkplekken, opstellen vitaliteitsbeleid n.a.v. de resultaten van het PMO, het MBO, de RI&E en een analyse van de exitgesprekken en de verzuimcijfers. Meer groeimogelijkheden en afwisseling in werk creëren.
- ✓ Verminderen van pestgedrag
- ✓ Anti-pest campagne, stimuleren met elkaar in gesprek te gaan, buddy's toekennen en een aanspreekcultuur creëren

- ✓ Aandacht voor agressie
- ✓ Organiseren van de weken van agressie, agressie bespreekbaar maken, verkorte e-learning agressie aanbieden

## Verzuim

In 2023 was het verzuim ten opzichte van het jaar daarvoor nog steeds hoog, namelijk 9.9% met een gemiddelde verzuimfrequentie van 2,1. In vergelijking met landelijke verzuimcijfers ligt dit ongeveer gelijk.

**TABEL 8 : VERZUIM 2022 EN 2023**

Huisartsenposten Rijnmond	% verzuim	Verzuimfrequentie
Verzuim 2022	8,92%	1.89
Verzuim 2023 <sup>3</sup>	9,9 %	2,1

De meldingsfrequentie geeft aan hoe vaak werknemers zich gemiddeld ziekmelden. De meldingsfrequentie wordt het meest beïnvloed door kortdurend verzuim. De meldingsfrequentie moet je, voor een goede en onderbouwde analyse afnemen van de afgelopen 12 maanden. Dat is voor 2023 helaas niet mogelijk. Wel is er een stijging te zien in met name de medewerkers die zich 3 keer of vaker ziekmelden per 12 maanden. Er is een grote stijging in het aantal medewerkers dat zich veel vaker dan 3 keer per jaar ziekmeldt. Meerdere medewerkers melden zich zelfs 6 tot 9 keer ziek per 12 maanden.

Een verdieping in de cijfers laat zien dat meer dan de helft van het verzuim wordt veroorzaakt door kort frequent verzuim, namelijk 55,6%. De trend in het hoge kort frequent verzuim was in 2023 ook opvallend. In de verzuimaanpak voor 2024 is dit het speerpunt. Van de verschillende verzuimsoorten is kort frequent verzuim met een adequate aanpak vanuit de organisatie goed beïnvloedbaar en op lange termijn beheersbaar.

De stijgende lijn over de afgelopen jaren in het verzuimpercentage hebben ertoe geleid dat er al een aantal lopende acties zijn ingezet om meer grip op het kort frequent verzuim te krijgen en in control te komen. Dat zijn:

- Teamleiderstraining (voeren van frequent verzuimgesprekken, kennis en info van wet- en regelgeving)
- Vanuit de werkgroep Sociale Veiligheid de eerste stappen zetten voor implementatie van de afspraken

Acties die op korte termijn nog ingezet worden zijn:

- Sessie op managementniveau om afspraken te maken over stuurinformatie
- Periodieke verzuimrapportages met duidelijk afgesproken stuurinformatie
- Tijdige signalering en ondersteuning naar management bij kort frequent verzuim vanuit HR-verzuimadviseur
- Duidelijk verzuimbeleid en verzuimprotocol en implementatie
- Periodiek overleg met VSD (Arbodienst)-Locatiemanagers-Finance-HR
- Meer aandacht voor preventie door het opzetten en implementeren van een providersboog

De uitstroom van medewerkers was hoog. 30% van de medewerkers heeft de organisatie verlaten. Doordat we werken met medisch studenten, die doorgaans niet langer dan twee jaar in dienst blijven, is onze streefnorm 24% uitstroom per jaar. Hoewel er ook een hoge instroom van nieuw personeel was, bleven er arbeidsplaatsen onbezet. Huisartsenposten Rijnmond heeft het Triage Support Centrum van Auxilio ingehuurd om de onderbezetting deels op

<sup>3</sup> Verzuimcijfer van september en oktober 2023, gezien het feit dat er verder geen gegevens zichtbaar waren in verband met een niet goed werkende koppeling tussen ons systeem en het systeem van de arbodienstverlener

te lossen. Door het vertrek van enkele medewerkers op sleutelposities, zijn er kosten gemaakt voor het inhuren van personeel niet in loondienst.

### 5.3.3 Personeelsverloop

Een gezonde uitstroom per jaar ligt rond de 24%.

TABEL 9 : IN- EN UITSTROOM MEDEWERKERS 2023

Jaar	Instroom	Uitstroom	Groei
2023	37%	30%	7%

## 6 | Financieel beleid

### Behaalde omzet en resultaten

De financiële positie van de Huisartsenposten is door het positieve resultaat verder verstevigd. Het resultaat is € 285k positief na belastingen. Het bestemmingsfonds kan groeien met € 285k tot het wettelijk toegestane maximum. Het resultaat uit productie en kosten wordt nader toegelicht.

### Kostenresultaat

Met de preferente zorgverzekeraars Zilveren Kruis en CZ is een budget overeengekomen van € 31,3 mln. voor 2023. Dit is een stijging van € 5,8 mln. ten aanzien van 2022 (€ 25,5 mln.). De belangrijkste mutaties zijn in het kader van indexatie en de invoering van de gedifferentieerde ANW-tarieven per 1 april 2023. De indexatie volgt de CAO huisartsenzorg en de NZa tarieven voor huisartsenhonoraria naast de gestegen kosten die contractueel zijn aangegaan.

De incidentele kosten voor het Zorgcoördinatiecentrum worden gedekt met overige opbrengsten. De huisartsenposten faciliteren openstelling voor de huisartsen tussen 17 en 18 uur. Deze kosten behoren niet tot de ANW-uren (zijn niet aanvaardbaar) en worden daarom volledig doorbelast.

De totale overige opbrengsten zijn in 2023 € 0,7 mln. In 2023 zijn de totale kosten € 31,9 mln. Na aftrek van de eenmalige baten bedragen de aanvaardbare kosten € 31,2 mln. Hierdoor is er sprake van een overbesteding van het budget met ongeveer € 0,6 mln. De belangrijkste verklaring van de overschrijding zijn de sterk gestegen salariskosten, kosten voor inhuur van personeel en huisartsenhonoraria.

In 2023 zijn de arbeidskrachte, het verloop en ziekteverzuim nog steeds hoger dan normaal. Door het afbouwen van de inzet van het triage supportcentrum op de posten is er meer personeel in dienst genomen om de werkdruk op te vangen. Daarnaast heeft er bij de triagisten schaalverhoging plaatsgevonden. De salariskosten zijn met ongeveer € 1,1 mln. gestegen in vergelijking met 2022 (€ 7,8 mln.). Er zijn ook vacatures in de staf die tijdelijk vervuld zijn om het verloop op te vangen. De totale kosten voor personeel niet in loondienst stijgen hierdoor met ongeveer € 0,7 mln. naar € 2,9 mln. (2022: € 2,2 mln.). In het resultaat is ook voorzien in de langdurig zieken en aflopende dienstverbanden in 2024.

Het strategisch plan 2023-2027 is verder uitgevoerd ondanks de personele uitdagingen. De totale kosten zijn per saldo gestegen met € 5,4 mln. van € 26,4 mln. in 2022 naar € 31,8 mln. in 2023.

### Productieresultaat



De gerealiseerde productie is gedaald met ongeveer 14.000 contacten van 267.000 in 2022 naar 253.000 contacten in 2023. De daling geldt voor alle drie de producties: triage consulten, consulten en visites. Ondanks de gedaalde productie zijn de totale opbrengsten uit zorgprestaties in de ANW met ruim € 5,4 mln. gestegen van € 26,0 mln. in 2022 naar € 31,4 mln. in 2023. De stijging van omzet is te danken aan de aanzienlijk hogere tarieven vanaf mei die als gevolg van de invoering van de gedifferentieerde ANW-tarieven.

Het totale resultaat kan dan als volgt worden samengevat (x € 1.000):

<b>Opbouw resultaat (x €1.000)</b>	<b>Mutatie 2023</b>
Onderbesteding kosten	72
Overproductie	165
Latente vennootschapsbelasting	48
Toevoeging bestemmingsfonds	285

De reserve aanvaarbare kosten (RAK) 2023 heeft nog niet het maximale toegestane niveau volgens het beleidsregels bereikt met de dotatie van het resultaat van € 285k aan het bestemmingsfonds. Voor 2023 is dan geen terugbetaling nodig omdat de maximale RAK niet is overschreden.

## 6.1. De toestand op balansdatum

### Liquiditeit

De liquiditeit geeft de mate aan waarin Huisartsenposten Rijnmond in staat is op korte termijn aan haar verplichtingen te voldoen. De liquiditeitspositie is goed en gestegen ten aanzien van 2022.

**TABEL 10 : LIQUIDITEIT 2023 EN 2022**

	31-12-2023	31-12-2022
Liquiditeitsratio (vlottende activa / kortlopende schulden)	1,54	1,39

### Solvabiliteit

De solvabiliteit geeft de mate aan waarin Huisartsenposten Rijnmond in staat is op langere termijn aan haar verplichtingen (rente en aflossing) te voldoen. De solvabiliteit is verbeterd t.o.v. 2022. Het eigen vermogen is gestegen door het positieve resultaat.

Het bestemmingsfonds heeft de 10% nog niet bereikt. In de beleidsregels is voorgeschreven dat de reserve aanvaarbare kosten (RAK) maximaal 10% van de opbrengsten mag bedragen.

**TABEL 11 : SOLVABILITEIT 2023 EN 2022**

	31-12-2023	31-12-2022
Solvabiliteit (eigen vermogen / balanstotaal)	37,7%	31,9%
RAK (RAK / omzet)	9,6%	10%

### De kasstromen en financieringsbehoeften

Voor het kasstroomoverzicht wordt verwezen naar het in de jaarrekening opgenomen kasstroomoverzicht. De geldmiddelen zijn gedaald met ongeveer € 1,7 mln. als gevolg van aanzienlijk hogere vorderingen en aanzienlijk lagere kortlopende schulden per balansdatum.

## 6.2. Financiële vooruitblik 2024

### Personeelsbezetting

De arbeidsmarktkrapte zorgt voor toenemende werkdruk op de posten en bij de staf. Inzet van tijdelijke krachten en het Triage Support Center is ook in de eerste maanden van 2023 noodzakelijk gebleken, maar de inzet werd vervolgens afgebouwd. Ook in 2024 is de inhuur hoger dan voorzien, vooral onder de staf. De kosten blijven vooralsnog binnen de begroting en worden nauwlettend gemonitord. Het jaarplan bevat maatregelen (financieel en niet-financieel) om personeel meer te binden aan de huisartsenposten.

### Begroting 2024

Het budget voor 2024 is gestegen met € 3,3 mln. naar € 34,6 mln. De stijging is met name een gevolg van de forse indexatie op de structurele kosten en een kwart extra gedifferentieerde ANW-tarieven in vergelijking met 2023. In de begroting is voorzien in de hogere CAO afspraken die per februari en november 2024 ingaan. In het budget is ook ruimte voor de uitvoering van projecten die voortvloeien uit de nieuwe strategische speerpunten.

### Risico's en onzekerheden

In de begroting is rekening gehouden met financiële risico's om het doel van een nulresultaat in 2024 te behalen. De belangrijkste onzekerheden ten tijde van het opstellen van de jaarrekening is de invloed van de arbeidsmarktkrapte. De schaarste zorgt voor stijgende personeelskosten wat op den duur ten koste kan gaan van het innovatiebudget.

De Huisartsenposten Rijnmond B.V. is financieel gezond uitgaande van de maximaal toegestane reserves vanuit de NZa beleidsregels.

## 7| Bijlagen

### 7.1. Postcodegebieden

TABEL 11 : POSTCODEGEBIEDEN REGIO RIJNMOND

Huisartsenpost	Postcodes
Huisartsenpost Spijkenisse Ruwaard van Puttenweg 500 3201 GZ Spijkenisse	3181 3190 t/m 3195 3200 t/m 3209 3211 3212 3214 3216 3218 3221 t/m 3225 3227 3230 t/m 3235 3237 t/m 3238
Huisartsenpost Zuid Maasstadweg 59 3079 DZ Rotterdam	2980 t/m 2989 2990 t/m 2995 3071 t/m 3089 3161 t/m 3176
Huisartsenpost Noord Kleiweg 500 3045 PM Rotterdam	2651 t/m 2652 2661 t/m 2662 3011 t/m 3058 3060 t/m 3063
Huisartsenpost IJsselland Prins Constantijnweg 2 2906 ZC Capelle aan den IJssel	2901 t/m 2929 3059 3064 t/m 3069

## 7.2. Samenwerkingsrelaties

TABEL 12 : SAMENWERKINGSRELATIES IN 2023

Naam	Samenwerkingsrelatie	Toelichting
ING	Bank	Kapitaalverschaffer
Achmea Zilveren Kruis	Preferente zorgverzekeraar	Maakt namens de zorgverzekeraars met Huisartsenposten Rijnmond tariefafsprakenafspraken
CZ	Preferente zorgverzekeraar	
Inspectie Gezondheidszorg en jeugd	Toezichthouder extern	Houdt toezicht op de kwaliteit van zorg
Nederlandse Zorgautoriteit	Toezichthouder extern	Houdt toezicht op naleven van regels rond betaalbaarheid en beschikbaarheid van zorg
Autoriteit Gegevensbescherming	Toezichthouder extern	Houdt toezicht op naleven van AVG
InEen	Lidmaatschap Koepelorganisatie	Vereniging van eerstelijnsorganisaties; behartigt de belangen en maakt het beleid met de leden.
Buurtzorgpension locaties Rotterdam en Spijkenisse	Samenwerkingsovereenkomst. Voorziening voor eerstelijnsverblijf	Huisartsenposten Rijnmond verzorgt de acute huisartsenzorg in de ANW voor opgenomen patiënten.
IJsselland Ziekenhuis	Huurovereenkomst	Samenwerking HAP SEH wordt onderzocht
Erasmus Medisch Centrum	Huurovereenkomst en een samenwerkingsovereenkomst	Huisartsenzorg voor zelfverwijzers Erasmus MC
Franciscus Gasthuis& Vlietland	Huurovereenkomst en een samenwerkingsovereenkomst	Ontwikkelen van een Spoedplein na verbouwing
Maasstad Ziekenhuis	Huurovereenkomst en een samenwerkingsovereenkomst	Ontwikkelen van een Spoedplein na verbouwing
Spijkenisse Medisch Centrum	Huurovereenkomst en een samenwerkingsovereenkomst	Gezamenlijke triage op het Spoedplein Spijkenisse
ARR	Ambulancezorg Rotterdam Rijnmond	Convenant met afspraken rond verantwoordelijkheidsverdeling bij advies en verwijzing. Afspraken rond logistieke processen
MediJob	Vervoer en assistentie visitearts	Voorziet in de ambulance- auto's en opgeleide mobile ondersteuners huisartsen. Samenwerking is vastgelegd in een contract.
Rijnmond Dokters	Samenwerkingsovereenkomst	Huisartsenposten Rijnmond levert ICT diensten

### 7.3. Stakeholders

TABEL 13 : BELANGRIJKSTE STAKEHOLDERS

Stakeholder	Invloed door:
Huisartsen	Huisartsencoöperatiebestuur en vertegenwoordigers per regio; huisartsenbelevingsonderzoek, speak-out, enquêtes en polls en via de regionale huisartsenorganisaties zoals de LHV, Rijnmond Dokters, Cohesie
Patiënten	Patiëntenbelevingsonderzoek, klachtenanalyse en Cliëntenraad
Medewerkers	Ondernemingsraad, medewerkersbijeenkomsten en medewerkersbelevingsonderzoek
Zorgverzekeraars	Periodiek bespreking voortgang projecten en begroting; begrotingsonderhandelingen
Ziekenhuizen	Bestuurlijk overleg en operationeel overleg tussen teamleiders en locatiemanagers
Ambulancedienst en Meldkamer	Periodiek overleg over zorgverlening en incidenten; vastgelegde samenwerkingsafspraken
ROAZ	Deelnemen bestuurder aan het dagelijks bestuur ROAZ
InEen	Deelnemen bestuurder aan ledenvergaderingen en inhoudelijke commissies
LHV	Korte lijn met LHV Kringbestuurders
Veiligheidsregio GHOR	Deelnemen management aan het regionaal crisioverleg
Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd	Korte lijn met inspecteur; tijdig informeren van IGJ bij veranderingen of nieuwe risico's
Autoriteit Persoonsgegevens	
Nederlandse Zorgautoriteit	Geïnformeerd houden
VVT / acute thuiszorg	Geïnformeerd houden
GGD	Geïnformeerd houden
Zorggroepen	Geïnformeerd houden
Acute GGZ	Geïnformeerd houden
Veilig Thuis	Geïnformeerd houden
Gemeentes	Geïnformeerd houden
Ministerie van VWS	Minimale monitoring
ICT raad	Minimale monitoring
Palliatief netwerk	Minimale monitoring
NHG	Minimale monitoring