

JAARVERSLAG 2025

Gezondheidscentrum Aletta Jacobsstraat

Jennet Douma & Caroline Zegers

23 juli 2026

Inhoud

Inleiding	3
Eerstelijnszorg	4
Missie, visie en zorgaanbod	4
Verzorgingsgebied en populatie	5
Organisatie	7
Personele bezetting	7
Ontwikkelingen in 2025	8
Demografie en mobiliteit	8
Gezondheidscentrum	9
Patiëntenzorg	9
Audit en accreditatie	11
Verbetertrajecten	11
Fouten en incidenten	13
Zorgproductie in 2025	14
Terugblik op 2025	16

Inleiding

Het jaar 2025 stond in het teken van een belangrijke overgang binnen het gezondheidscentrum. Per 1 juli werd Huisartsenpraktijk van Empel overgenomen door Jennet Douma. Daarmee werd een langdurig en zorgvuldig voorbereid traject afgerond en begon een nieuwe fase voor de praktijk en het gezamenlijke team.

Dit jaarverslag bouwt voort op de voorgaande jaarverslagen en beschrijft de belangrijkste ontwikkelingen in de organisatie, het personeelsbeleid, de patiëntenzorg, de kwaliteit en de bedrijfsvoering.

De druk op de huisartsenzorg bleef ook in 2025 groot. Dankzij de betrokkenheid, flexibiliteit en deskundigheid van medewerkers kon de continuïteit van zorg worden gewaarborgd, ook tijdens perioden van ziekte, zwangerschapsverlof en re-integratie.

Naast de praktijkovername lag de nadruk op verdere structurering van de organisatie, uitbreiding van het team en voorbereiding op toekomstige digitale veranderingen, waaronder nieuwe telefonie en de overgang naar een ander huisartsinformatiesysteem.

Eerstelijnszorg

Missie

Beide huisartsenpraktijken bieden toekomstbestendige, laagdrempelige, respectvolle en patiëntgerichte zorg. De zorg is gebaseerd op actuele wetenschappelijke inzichten en professionele richtlijnen, met aandacht voor de persoonlijke wensen, omstandigheden en mogelijkheden van de patiënt.

Visie

Om ook in de komende jaren verantwoorde huisartsenzorg te kunnen blijven leveren, sluiten beide praktijken aan bij de toekomstvisie op de huisartsenzorg zoals geformuleerd door het NHG en de LHV. Daarnaast volgen wij periodiek de lokale demografische ontwikkelingen, de zorgvraag en de samenstelling van de praktijkpopulatie.

Beide praktijken baseren zich op de huidige en meest recente wetenschappelijke inzichten en richtlijnen zoals onder andere beschreven door het Nederlands Huisartsen Genootschap.

Binnen het gezondheidscentrum streven wij naar een professionele, vriendelijke en vertrouwde omgeving waarin patiënten ruimte ervaren om hun vragen en zorgen te bespreken. De hulpvraag van de patiënt vormt daarbij het uitgangspunt.

Huisarts en patiënt bepalen gezamenlijk welke zorg of behandeling passend is. Daarbij wegen wij medische mogelijkheden, persoonlijke voorkeuren en de sociale context van de patiënt zorgvuldig mee.

Wij streven naar continuïteit en persoonsgerichte zorg. Waar mogelijk wordt patiënten de gelegenheid geboden om bij dezelfde arts of zorgverlener terecht te kunnen.

Zorgaanbod

Beide praktijken bieden de huisartsgeneeskundige zorg in de breedst mogelijke zin aan. Deze zorg bestaat uit de basis- en aanvullende zorg.

De basiszorg bestaat uit de eerste beoordeling en begeleiding van gezondheidsklachten. Deze zorg wordt geleverd door een multidisciplinair team van gekwalificeerde medewerkers. Door de groeiende en complexere zorgvraag ontwikkelt het takenpakket van dit team zich voortdurend. Voor toekomstbestendige huisartsenzorg is een evenwichtige personele bezetting met de onderstaande functies noodzakelijk.

- Huisarts
- Physician assistant
- Praktijkondersteuner Somatiek
- Praktijkondersteuner GGZ
- Doktersassistente
- Administratieve ondersteuning
- Praktijkmanagement

Dit team is verantwoordelijk voor de dagzorg. Tijdens de avond-, nacht- en weekenddiensten kunnen onze patiënten terecht bij de Spoedpost huisartsen Apeldoorn. De zorg geleverd door de spoedpost dient zich te beperken tot spoedeisende hulp.

In 2025 is het programma Meer Tijd Voor de Patiënt (MTVP) voortgezet. Binnen dit programma werken wij aan een flexibele consultduur, passende ondersteuning van patiënten met complexe of frequente zorgvragen en een doelmatige samenwerking binnen het lokale netwerk.

De inzet is gericht op meer ruimte voor het goede gesprek, behoud van toegankelijkheid en een betere verdeling van de beschikbare zorgcapaciteit.

Naast de basiszorg bieden we ook aanvullende zorg aan, zoals categorale spreekuren voor patiënten met longziekten zoals COPD en Astma, Diabetes Mellitus en mensen met een verhoogd risico op hart- en vaatziekten (CVRM). Daarnaast richten we ons met grote aandacht op onze kwetsbare ouderen.

Beide huisartspraktijken verrichten ook kleine chirurgische ingrepen.

Het centrum is ook nog steeds LCR geaccrediteerd voor reizigersadvisering. Huisarts Ingrid Kempen is hiervoor opgeleid en gecertificeerd. De praktijk is eveneens gecertificeerd en bevoegd om de gele koorts vaccinatie te verstrekken. Er zijn, in het kader van het bewaken van het koude keten proces rondom het leveren van de vaccins, specifieke afspraken met een vaste apotheek gemaakt.

Het gezondheidscentrum is een erkende opleidingsplaats voor doktersassistenten en praktijkondersteuners. In 2025 rondde Hilde Bruggeman haar stage af en trad zij per 1 juni in dienst als doktersassistente.

Verzorgingsgebied

In het Gezondheidscentrum aan de Aletta Jacobsstraat 8 zijn twee huisartsenpraktijken gevestigd: Huisartsenpraktijk Douma en Huisartsenpraktijk Zegers-Botta. Per 1 juli 2025 werd Huisartsenpraktijk van Empel overgenomen door Jennet Douma. Beide praktijken verlenen gezamenlijk zorg aan iets minder dan 5900 patiënten, namelijk dd 01-07-2025 HP Zegers: 2921 patiënten en HP Douma: 2954 patiënten.

De patiëntenpopulatie van de praktijk van Douma is grotendeels afkomstig uit de postcodegebieden: 7311, 7312, 7314, 7316 en 7325. In 2025 komt dit neer op 55,5% van de patiëntenpopulatie.

De patiëntenpopulatie van de praktijk Zegers-Botta is grotendeels afkomstig uit de postcodegebieden: 7311, 7312, 7314 en 7331. Dit komt neer op 56,1% van de patiëntenpopulatie.

Beide praktijken dragen mede zorg voor Woonzorgcentrum Berkenhove.

Sociaal demografische kenmerken

Het Gezondheidscentrum Aletta Jacobsstraat bevindt zich aan de westelijke rand van het centrum van Apeldoorn. De wijk Centrum telde op 1 januari 2025 8.220 inwoners. De bevolkingsdichtheid bedroeg 7.473 inwoners per vierkante kilometer. De leeftijdsverdeling in de wijk was als volgt:

1. 0–14 jaar: 6%
2. 15–24 jaar: 13%
3. 25–44 jaar: 36%
4. 45–64 jaar: 21%
5. 65 jaar en ouder: 24%

De wijk Centrum kent naar verhouding een aanzienlijk aandeel oudere inwoners. Dit onderstreept het belang van blijvende aandacht voor kwetsbaarheid, chronische aandoeningen, polyfarmacie, mantelzorgbelasting en goede samenwerking met het sociale domein en het ouderenzorgnetwerk.

Tabel 1. Populatieopbouw van de praktijken per 1 juli 2025

Omdat de populatieopbouw van beide praktijken verschilt, worden de praktijken afzonderlijk weergegeven.

Leeftijd	Praktijk Douma (%)	Praktijk Zegers-Botta (%)
0–5 jaar	3,6	4,9
6–10 jaar	4,4	4,2
11–15 jaar	5,5	4,5
16–20 jaar	5,3	4,9
21–30 jaar	8,4	11,9
31–40 jaar	11,7	11,8
41–50 jaar	13,4	9,9
51–60 jaar	11,6	16,3
61–70 jaar	13,2	13,8
71–80 jaar	15,5	10,9
Ouder dan 80 jaar	7,2	6,9

Op de peildatum telde praktijk Douma 2.954 patiënten en praktijk Zegers-Botta 2.921 patiënten. De percentages zijn rechtstreeks overgenomen uit de leeftijdsoverzichten per 1 juli 2025.

De leeftijdsopbouw verschilt tussen beide praktijken. Praktijk Douma heeft met name een groter aandeel patiënten van 71 jaar en ouder. Praktijk Zegers-Botta kent daarentegen een relatief groter aandeel patiënten in de leeftijdsgroepen 21–30 jaar en 51–60 jaar. In beide praktijken bestaat meer dan een vijfde van de patiëntenpopulatie uit patiënten van 71 jaar en ouder. Dit onderstreept het belang van structurele aandacht voor ouderenzorg, chronische aandoeningen, polyfarmacie en samenwerking met het sociale en ouderenzorgnetwerk.

Organisatie

Personeel

Het team waarmee wij de dagzorg leveren is weergegeven in tabel 2. In 2025 waren er meerdere personele wijzigingen, perioden van verlof en re-integratietrajecten. De continuïteit werd geborgd door onderlinge taakverdeling, uitbreiding van contracturen en gerichte instroom van medewerkers.

Tabel 2: Personele bezetting

Naam	Functie	Bijzonderheden
A.D.J. van Empel	Huisarts, praktijkhouder	Praktijk overgedragen per 1 juli 2025
C.F. Zegers-Botta	Huisarts, praktijkhouder	Praktijkhouder per 1 april 2011, opleider Summa-co
J. Douma	Huisarts, praktijkhouder	Praktijkhouder per 1 juli 2025
I.A.N. Kempen	Huisarts (HIDHA)	Arts reizigersgeneeskunde
A. van Deventer	Huisarts (ZZP)	Per 1 januari 2026 in loondienst
E. van Zuilen	Huisarts (HIDHA)	Per 1 januari 2025 drie dagen per week
A. van de Ridder	Physician assistant	
L. Dellink	Praktijkondersteuner somatiek	Uitgevallen februari; re-integratie vanaf september 2025
K. van der Meer	Praktijkondersteuner somatiek	Terug van zwangerschapsverlof op 22 april 2025
L. van Leeuwen	Praktijkondersteuner somatiek	Uit dienst per 1 juli 2025
C. Franciolis	Praktijkverpleegkundige	Werkzaam 4 dagen per week
P. Bast	Praktijkondersteuner GGZ	Per 1 oktober 2025 één dag per week in dienst
A. van den Berg	Praktijkondersteuner GGZ	Per 1 juni in loondienst; per 1 november drie dagen
E. van den Berg	Doktersassistente	
B. van den Hul	Doktersassistente	
K. Dekker	Doktersassistente	
I. van Putten	Doktersassistente	Zwangerschapsverlof vanaf eind juli 2025
F. Hofmans	Doktersassistente	Terug van zwangerschapsverlof in april 2025
M. Hagen	Doktersassistente	
G. Kraaij	Doktersassistente	In dienst per 1 januari 2025 bij praktijk Zegers-Botta
H. Bruggeman	Doktersassistente	In dienst per 1 juni 2025 na stage bij praktijk Zegers-Botta
C. Heis	Administratief medewerkster	
R. Sommer	Praktijkmanager	2 dagen per week werkzaam voor beide praktijken

Gea Kraaij trad per 1 januari 2025 in dienst als doktersassistente bij Huisartsenpraktijk Zegers-Botta. Elsemiek van Zuilen breidde haar werkzaamheden uit van twee naar drie dagen per week. Floor Hofmans en Kim van der Meer hervatten in april hun werkzaamheden na zwangerschapsverlof. Hilde Bruggeman trad per 1 juni in dienst na afronding van haar stage. Anita van den Berg kwam per 1 juni in loondienst en breidde per 1 november uit naar drie werkdagen per week. Peter Bast trad per 1 oktober voor één dag per week in dienst. Ilse van Putten ging eind juli met zwangerschapsverlof. Laura Dellink viel in februari uit wegens gezondheidsklachten en startte in september met re-integratie.

Ontwikkelingen in 2025

Demografische kenmerken

De vergrijzing van de praktijkpopulaties blijft een belangrijk aandachtspunt. De historische cijfers laten zien dat met name het aandeel patiënten van 75 jaar en ouder is toegenomen. De groei van het aantal oudere patiënten leidt tot een toenemende zorgvraag op het gebied van multimorbiditeit, kwetsbaarheid, behandelwensen en afstemming met mantelzorgers en ketenpartners.

Binnen beide praktijken blijft daarom aandacht bestaan voor proactieve ouderenzorg en tijdige signalering van kwetsbaarheid.

De ontwikkeling kan per praktijk verschillen en wordt gevolgd aan de hand van periodieke populatieanalyses.

Tabel 3. Oudere patiënten binnen de praktijken per 1 juli 2025

Omdat de leeftijdsopbouw van beide praktijken verschilt, worden de praktijken afzonderlijk weergegeven.

Leeftijd	Praktijk Douma, (aantal)	Praktijk Douma (%)	Praktijk Zegers-Botta, (aantal)	Praktijk Zegers-Botta (%)
61–70 jaar	391	13,2	404	13,8
71–80 jaar	459	15,5	319	10,9
Ouder dan 80 jaar	212	7,2	201	6,9
Totaal 71 jaar en ouder	671	22,7	520	17,8

Op de peildatum telde praktijk Douma 2.954 patiënten en praktijk Zegers-Botta 2.921 patiënten.

Ontwikkeling van de praktijkpopulatie

De cijfers laten zien dat beide praktijken een substantieel aandeel oudere patiënten hebben. In praktijk Douma is 22,7% van de patiënten 71 jaar of ouder. In praktijk Zegers-Botta bedraagt dit aandeel 17,8%. Met name in praktijk Douma is de groep patiënten tussen 71 en 80 jaar relatief groot.

De leeftijdscategorieën in de rapportage over 2025 wijken af van de categorieën die in eerdere jaarverslagen zijn gebruikt. Een exacte vergelijking met de cijfers uit 2012 en 2019 voor de groepen 65–74 jaar en ouder dan 75 jaar is daardoor niet mogelijk. Om onjuiste conclusies te voorkomen, worden de cijfers over 2025 afzonderlijk gepresenteerd.

Het aantal verzoeken tot inschrijving bleef in 2025 groot. Om de toegankelijkheid, continuïteit en kwaliteit van de huisartsenzorg te waarborgen, hanteren beide praktijken een zorgvuldig inschrijfbeleid. Hierbij wordt rekening gehouden met het verzorgingsgebied en de beschikbare personele capaciteit.

In 2025 was in beide praktijken sprake van beweging in de patiëntenpopulatie door geboorten, overlijdens en verhuizingen. Deze mobiliteitscijfers geven inzicht in veranderingen in de omvang en samenstelling van de praktijkpopulatie. In tabel 4 worden de belangrijkste cijfers voor praktijk Douma en praktijk Zegers-Botta afzonderlijk weergegeven.

Tabel 4. Geboorten, overlijdens en verhuizingen in 2025

Praktijk	Geboorten	Overleden	Ingeschreven (verhuizing)	Uitgeschreven (verhuizing)
Douma	18	40	60	129
Zegers-Botta	32	30	27	65
Totaal	50	70	87	194

Toelichting

In 2025 werden binnen beide praktijken gezamenlijk 50 patiënten wegens geboorte ingeschreven en overleden 70 patiënten. Daarnaast werden 87 patiënten ingeschreven na een verhuizing, terwijl 194 patiënten

wegens verhuizing werden uitgeschreven. Vooral bij praktijk Douma was de uitstroom door verhuizing groter dan de instroom.

Personeel

Het jaar 2025 kende zowel herstel en uitbreiding als tijdelijke uitval binnen het team. Caroline Zegers breidde haar patiëntgebonden werkzaamheden verder uit. Vanaf 1 januari verzorgde zij op donderdagochtend een spreekuur; per 1 september werd ook het avondsprek uur op dinsdag hervat.

Floor Hofmans en Kim van der Meer keerden in april terug van zwangerschapsverlof. Hun terugkeer droeg bij aan meer stabiliteit in de dagelijkse bezetting. Ilse van Putten ging eind juli met zwangerschapsverlof.

Laura Dellink viel in februari uit. In september startte zij met een geleidelijke re-integratie. Ook andere medewerkers werden in de privésfeer geconfronteerd met ingrijpende omstandigheden. Binnen het team is waar mogelijk ruimte geboden voor tijdelijke aanpassing van uren en werkzaamheden.

De voorbereiding op de praktijkovername is in de eerste helft van 2025 afgerond. Jennet Douma werd stapsgewijs betrokken bij de verantwoordelijkheden van het praktijkhouderschap en nam de praktijk per 1 juli formeel over.

Per 1 juli 2025 nam Jennet Douma Huisartsenpraktijk van Empel over. In juni vonden meerdere afscheidsmomenten plaats voor Anton van Empel en Tineke, waaronder een teamactiviteit en op 28 juni een gezamenlijk afscheid in de Grote Kerk. De overdracht markeerde het einde van een lange periode van praktijkhouderschap en het begin van een nieuwe organisatorische fase.

In praktijk van Empel werd Clarissa klaargestoomd om de taken van Tineke over te nemen, aangezien ook zij per 1 juli 2025 met pensioen zal gaan.

Gea trad per 1 januari in dienst als doktersassistente. Elsemiek van Zuilen breidde haar werkzaamheden uit naar drie dagen per week. Anita en Hilde kwamen per 1 juni in loondienst. Peter Bast trad per 1 oktober voor één dag per week in dienst en Anita van den Berg breidde per 1 november uit van twee naar drie dagen per week.

Door het stoppen van een POH-ggz is Anita per 1 juni gestart voor 2 dagen in de week. Zij werkt vol plezier in ons gezondheidscentrum.

Gezondheidscentrum

In 2025 lag binnen de bedrijfsvoering de nadruk op een zorgvuldige overdracht van het praktijkhouderschap, verdere professionalisering van de werkorganisatie en voorbereiding op digitale vernieuwing.

Praktijkovername en naamgeving

Per 1 juli 2025 werd Huisartsenpraktijk Van Empel overgenomen door Jennet Douma. De naamgeving op het pand is daarop aangepast. Ter gelegenheid van de overname ontving Jennet een gezamenlijk cadeau. Anton van Empel en Tineke boden het team daarnaast een professionele fotosessie aan.

ICT, telefonie en werkplekken

In 2025 zijn voorbereidingen getroffen voor de invoering van V-care telefonie. Vanwege technische knelpunten is de daadwerkelijke ingebruikname uitgesteld tot eind januari 2026.

Ter ondersteuning van de nieuwe telefonie en verdere digitalisering van de werkprocessen zijn op 2 september 22 Philips-monitoren en 11 gasgeveerde dubbele monitorstandaarden besteld. Hiermee worden elf werkplekken voorzien van dubbele beeldschermen. Deze aanpassing draagt bij aan efficiënter werken en een beter overzicht tijdens telefonische en administratieve werkzaamheden.

Voorbereiding nieuw huisartsinformatiesysteem

In 2025 is tevens gestart met de voorbereiding op de overgang naar MediKIT als nieuw huisartsinformatiesysteem in 2026. Deze overgang vraagt zorgvuldige aandacht voor de inrichting van het systeem, gegevensmigratie, scholing van medewerkers en aansluiting op bestaande werkprocessen.

Werkorganisatie

De samenwerking en planning tussen Jennet Douma en Caroline Zegers is in 2025 verder gestructureerd. Vakanties en roosters worden eerder vastgesteld en verantwoordelijkheden worden duidelijker verdeeld. Daarnaast is voor 2026 een nieuw registratiesysteem voorbereid voor verlof, overuren en PGB-uren. Hiermee wordt beoogd de personeelsadministratie overzichtelijker en eenduidiger te organiseren.

Faciliteiten en werkomgeving

Het oude bord aan de voorzijde van het pand is verwijderd en vervangen door aangepaste naamgeving. Daarnaast is een nieuw koffiezetapparaat aangeschaft.

In de wachtkamer is bij wijze van proef achtergrondmuziek geïntroduceerd. Hiermee wordt onderzocht of dit bijdraagt aan een rustigere en aangenamere sfeer voor patiënten en bezoekers.

Teamontwikkeling

In 2025 zijn voorbereidingen getroffen voor een gezamenlijk praktijkweekend van 23 tot en met 25 januari 2026. Het doel hiervan is om de onderlinge samenwerking, gezamenlijke afstemming en verdere koers van het gezondheidscentrum te versterken.

Patiëntenzorg

In 2025 is het programma Meer Tijd Voor de Patiënt voortgezet. De gekozen werkwijzen rond flexibele consultduur en regie op veelgebruikers zijn verder ingebed in de dagelijkse praktijk. Daarbij bleef aandacht bestaan voor passende consultduur, continuïteit en samenwerking met praktijkondersteuners en netwerkpartners.

Flexibele consultduur

Flexibele consulttijden worden ingezet wanneer de aard of complexiteit van de hulpvraag daarom vraagt. Dit ondersteunt persoonsgerichte zorg en helpt om de beschikbare spreekuurtijd doelmatiger te verdelen.

Regie op veelgebruikers

Patiënten met een hoge contactfrequentie worden waar mogelijk systematisch besproken. Door afspraken over regie, vaste contactpersonen en afstemming met andere zorgverleners wordt gestreefd naar samenhangende zorg en vermindering van onnodige contacten.

De in 2024 verbeterde patiëntinstructies op de website zijn in 2025 onderhouden en waar nodig aangescherpt. Duidelijke informatie over onder meer urineonderzoek, het aanleveren van foto's en gedragsregels ondersteunt veilige en efficiënte zorg.

Ook is aandacht gebleven voor een respectvolle en veilige omgang binnen het gezondheidscentrum. Medewerkers worden ondersteund bij het begrenzen en registreren van ongewenst of agressief gedrag.

Audit en NHG-praktijkaccreditering

Op 9 januari 2025 vond de hercertificeringsaudit voor de NHG-Praktijkaccreditering plaats. De praktijk werd getoetst aan de kwaliteitsnormen voor de huisartsenpraktijk, versie 3.0. Op basis van de audit is besloten de accreditatie opnieuw toe te kennen. Na afloop stonden geen opmerkingen of normafwijkingen open. De auditor beschreef het kwaliteitssysteem als volwassen en goed geïmplementeerd. Het systeem biedt houvast en structuur, ondersteunt de continuïteit bij personele uitval en draagt bij aan een eenduidige werkwijze binnen het team. Ook werden de laagdrempelige samenwerking tussen de verschillende disciplines, de professionele uitstraling van het team en de betrokken manier van leidinggeven positief benoemd.

Daarnaast werd vastgesteld dat het beleidsplan en het jaarverslag zorgvuldig en volledig zijn opgesteld en actief worden gebruikt om nieuwe plannen en verbeterdoelen te formuleren. De praktijk werkt gestructureerd aan kwaliteitsverbetering op basis van onder meer risicoanalyses, VIM-meldingen, patiëntervaringen, interne controles en klachtenregistratie. Bereikte resultaten worden geëvalueerd, geborgd en waar nodig bijgesteld. De auditor waardeerde verder de aandacht voor kwetsbare ouderen, medicatiebeoordelingen, multidisciplinaire samenwerking, bereikbaarheid, spoedzorg, triage, infectiepreventie, privacybescherming en scholing van medewerkers. De spoedlijn werd tijdens de audit binnen 13 seconden beantwoord.

Ook de verbeterpunten uit de voorgaande audit zijn als gerealiseerd en gesloten beoordeeld. Dit betrof onder andere het structureel toetsen van bekwaamheden, het beheer van geopende medicatie, actualisering van infectiepreventieprotocollen, veilige opslag van verwijsbrieven, hernieuwde aandacht voor VIM en patiënttevredenheid en het gebruik van een actuele digitale NHG-TriageWijzer.

De uitkomst van de audit bevestigt dat het Gezondheidscentrum Aletta Jacobsstraat beschikt over een stevig en breed gedragen kwaliteitssysteem en dat de praktijk aantoonbaar werkt als lerende organisatie.

Gerealiseerde verbetertrajecten uit accreditatietraject

In tabel 5 zijn de belangrijkste verbetertrajecten van de afgelopen jaren opgenomen. Voor 2025 zijn onder meer de praktijkovername, personele uitbreiding, voorbereiding op V-care, aanschaf van dubbele beeldschermen en voorbereiding op MediKIT toegevoegd.

Tabel 5: Verbetertrajecten

Naam	Functie	Gerealiseerd
2025	Praktijkovername en aanpassing naamgeving	ja
2025	Uitbreiding en stabilisering personele bezetting	ja
2025	Start Positieve Incidenten Melden (PIM)	ja
2025	Vorbereiding V-care telefonie	invoering 2026
2025	Dubbele beeldschermen voor elf werkplekken	ja
2025	Vorbereiding overgang naar MediKIT	in uitvoering
2025	Structurering roosters, vakanties en taakverdeling	ja
2022	Patiënten enquête	ja
2022	Deelname meedenkconsulten implementeren	ja
2023	Nieuwe keuken	ja
2023	Zonnepanelen	ja
2023	LED verlichting	ja
2023	ICT aanpassing	ja

Naam	Functie	Gerealiseerd
2024	Onderhoud pand: schilderwerk binnen en buiten, nieuwe vloer, trap	ja
2024	Renoveren POH-ggz kamer	ja
2024	Veiligheid pand: camera plaatsen	ja
2024	I.v.m. audit patiëntenenquête en voorbereiding	ja
2024	MTVP jaar 1: interventies uitgewerkt en scholingen gevolgd	ja
2024	Verbeteringen in patiënt instructies op website (oa gedragsregels, foto)	ja

Voor 2026 liggen belangrijke veranderopgaven op het gebied van telefonie, HIS-migratie en verdere digitalisering. De voorbereidingen hiervoor zijn in 2025 gestart.

Fouten en incidenten

Binnen het gezondheidscentrum wordt gewerkt volgens de procedure Veilig Incident Melden (VIM). Medewerkers worden gestimuleerd om zowel kleine verstoringen als incidenten met een mogelijk risico voor de patiënt te melden. Een lage meldingsdrempel draagt bij aan een open leercultuur en maakt het mogelijk om terugkerende knelpunten tijdig te herkennen en aan te pakken.

Sinds 2023 kunnen medewerkers VIM-meldingen rechtstreeks registreren in het huisartsinformatiesysteem onder een virtuele patiënt met de naam 'VIM'. Hierdoor kunnen meldingen op een laagdrempelige, eenduidige en transparante manier worden vastgelegd. De meldingen worden onderscheiden naar Huisartsenpraktijk Douma, Huisartsenpraktijk Zegers-Botta en de gezamenlijke organisatie van het gezondheidscentrum.

De VIM-meldingen over 2025 hadden voornamelijk betrekking op administratieve en organisatorische processen. Voorbeelden hiervan zijn afspraken die onjuist of bij de verkeerde patiënt werden geregistreerd, afspraken die niet uit de agenda waren verwijderd en informatie die in een verkeerd patiëntendossier terecht kwam. Daarnaast waren er meldingen over de verwerking van recepten en medicatie, laboratoriumuitslagen, verwijzingen en diagnostische onderzoeken. In enkele gevallen leidde een onjuiste of vertraagde verwerking tot vertraging in het vervolgproces.

Een kleiner deel van de meldingen had betrekking op privacy en fysieke veiligheid, zoals het gebruik van een verkeerde patiëntsticker en het niet correct opruimen van scherpe medische materialen. De meldingen betroffen overwegend incidenten met een laag of matig risico. Eventuele hoog-risico-incidenten en de daarbij getroffen maatregelen worden in de definitieve analyse afzonderlijk beschreven.

De gemelde incidenten zijn waar mogelijk direct hersteld en met de betrokken medewerkers besproken. Naar aanleiding van de meldingen zijn bestaande werkafspraken opnieuw onder de aandacht gebracht. Daarbij lag de nadruk op het zorgvuldig controleren van patiëntgegevens, afspraken, recepten, uitslagen en verwijzingen. De meldingen zijn tevens besproken tijdens de werkoverleggen, zodat gezamenlijk kan worden geleerd en maatregelen kunnen worden getroffen om herhaling te voorkomen.

Een definitief kwantitatief overzicht van de VIM-meldingen per praktijk, uitgesplitst naar categorie, risiconiveau en verbetermaatregel, wordt toegevoegd nadat de kwaliteitsregistratie volledig is gecontroleerd. Ook het aantal calamiteiten, de inhoudelijke evaluatie daarvan en het aantal formele klachten over 2025 worden na deze controle definitief vastgesteld.

In 2025 is daarnaast gestart met Positieve Incidenten Melden (PIM). Via een afzonderlijke virtuele patiënt in het huisartsinformatiesysteem kunnen complimenten en andere positieve gebeurtenissen worden vastgelegd. Hiermee wordt niet alleen geleerd van fouten en risico's, maar ook van situaties waarin de samenwerking, communicatie of zorgverlening aantoonbaar goed is verlopen.

De VIM- en PIM-meldingen worden gezamenlijk besproken tijdens het grote werkoverleg. Waar nodig worden verbetermaatregelen vastgesteld, toegewezen en geëvalueerd. Positieve ervaringen worden benut om succesvolle werkwijzen verder te versterken en binnen het team te delen.

Zorgproductie in 2025

De tabellen in dit hoofdstuk geven een overzicht van de zorgcontacten en bijzondere verrichtingen die in 2025 binnen beide praktijken zijn geregistreerd. De gegevens hebben betrekking op de periode van 1 januari tot en met 31 december 2025.

Sinds 2008 worden jaarlijks productiegegevens verzameld om inzicht te krijgen in de omvang en ontwikkeling van de geleverde huisartsenzorg. Bij de interpretatie van deze cijfers moet rekening worden gehouden met veranderingen in declaratieregels en registratiewijzen. Zorgcontacten worden tegenwoordig voornamelijk ingedeeld naar tijdsduur. Hierdoor kan niet altijd meer betrouwbaar worden vastgesteld of een contact telefonisch, digitaal of fysiek heeft plaatsgevonden. Een rechtstreekse vergelijking met oudere jaren is daarom slechts beperkt mogelijk.

Zorgcontacten door de huisartsen

In 2025 werden in praktijk Douma 17.272 reguliere consulten geregistreerd. In praktijk Zegers-Botta waren dit 15.590 consulten. In beide praktijken vormden consulten met een duur van vijf tot twintig minuten de grootste categorie.

Het aantal reguliere en passantenvisites bedroeg 591 in praktijk Douma en 349 in praktijk Zegers-Botta. Het merendeel van deze visites vond plaats bij patiënten van 71 jaar en ouder. Daarnaast werden respectievelijk 158 en 155 intensieve zorgcontacten geregistreerd.

Tabel 6. Zorgcontacten huisartsen in 2025

Type zorgcontact	Praktijk Douma	Praktijk Zegers-Botta
Regulier consult korter dan 5 minuten	7.263	4.355
Regulier consult van 5 tot 20 minuten	7.440	9.048
Regulier consult van 20 minuten of langer	2.562	2.187
Overige reguliere consultregistraties	7	0
Totaal reguliere consulten	17.272	15.590
Visites	591	349
Intensieve zorg	158	155

Telefonische contacten kunnen niet volledig als afzonderlijke categorie worden weergegeven, omdat deze binnen de huidige tijdsgebonden declaraties deels onder de reguliere consultregistraties vallen.

Praktijkondersteuners

In eerdere jaarverslagen werden ook de consulten en visites van de praktijkondersteuners somatiek afzonderlijk weergegeven. Door wijzigingen in de financiering en registratie van ketenzorg is dit niet langer op een voldoende betrouwbare en vergelijkbare manier mogelijk. Een groot deel van de werkzaamheden van de POH-S wordt niet als afzonderlijk consult gedeclareerd.

De bijdrage van de POH-S aan de zorg voor patiënten met diabetes mellitus, COPD, astma, cardiovasculaire risico's en kwetsbaarheid blijft echter een wezenlijk onderdeel van de totale zorgverlening.

De werkzaamheden van de POH-GGZ zijn wel afzonderlijk zichtbaar. In praktijk Douma werden in 2025 in totaal 659 consulten, 12 telefonische contacten en 20 visites geregistreerd. In praktijk Zegers-Botta betrof dit 677 consulten en 6 visites.

Tabel 7. Zorgcontacten POH-GGZ in 2025

Type zorgcontact	Praktijk Douma	Praktijk Zegers-Botta
Consulten	659	677
Telefonische consulten	12	0*
Visites	20	6

*In de aangeleverde rapportage van praktijk Zegers-Botta is geen afzonderlijke registratie van telefonische POH-GGZ-consulten opgenomen. Dit betekent niet noodzakelijk dat deze contacten niet hebben plaatsgevonden.

Bijzondere verrichtingen

Tabel 8 bevat een selectie van de bijzondere verrichtingen die in 2025 binnen beide praktijken zijn geregistreerd. De cijfers geven inzicht in de diagnostische, therapeutische en preventieve zorg die aanvullend op de reguliere consulten wordt geleverd.

Bij de interpretatie moet rekening worden gehouden met mogelijke verschillen in registratie. Verschillen tussen beide praktijken kunnen samenhangen met de leeftijdsopbouw en zorgvraag van de patiëntenpopulatie, de verdeling van werkzaamheden tussen medewerkers en de manier waarop verrichtingen in het huisartsinformatiesysteem worden vastgelegd.

Tabel 8. Bijzondere verrichtingen in 2025

Verrichting	Praktijk Douma	Praktijk Zegers-Botta
24-uursbloeddrukmeting	48	83
Ambulante compressietherapie	2	15
Chirurgische ingreep	157	153
Cognitieve test (MMSE)	8	27
Therapeutische injectie	53	52
Dipslides	82	104
Doppleronderzoek	12	19
ECG-diagnostiek	42	54
Euthanasie	5	7
Registratie hartritmestoornissen	23	27
Plaatsen of verwijderen spiraal	24	18
Polyfarmacie	1	35
Begeleiding bij stoppen met roken	16	10
Spirometrie	71	58
Behandelwensgesprek	28	105
Behandeling met vloeibare stikstof	416	328
Zwangerschapstest	0	1

De cijfers laten zien dat binnen beide praktijken een breed pakket aan diagnostische en therapeutische verrichtingen wordt uitgevoerd. In praktijk Douma werden meer behandelingen met vloeibare stikstof, spirometrieën en spiraal- of implantaatverrichtingen geregistreerd.

Praktijk Zegers-Botta registreerde meer 24-uursbloeddrukmetingen, behandelwensgesprekken, cognitieve testen en polyfarmaciebeoordelingen. Een deel van deze verschillen past mogelijk bij het feit dat er in de praktijk Zegers-Botta een assistente is die zich gespecialiseerd heeft in de ouderenzorg. Daarnaast blijft aandacht nodig voor een eenduidige registratie van verrichtingen.

Terugblik op 2025

Het jaar 2025 was voor Gezondheidscentrum Aletta Jacobsstraat een belangrijk overgangsjaar. De overname van Huisartsenpraktijk Van Empel door Jennet Douma per 1 juli vormde een centraal moment. Dankzij een zorgvuldig voorbereid overdrachtsproces konden de continuïteit van de patiëntenzorg en de stabiliteit binnen het team worden behouden.

Ook in 2025 vroeg de personele bezetting om flexibiliteit. Medewerkers keerden terug na zwangerschapsverlof, contracturen werden uitgebreid en nieuwe medewerkers traden in dienst. Tegelijkertijd was sprake van tijdelijke uitval, re-integratie en ingrijpende persoonlijke omstandigheden bij verschillende teamleden. De bereidheid om werkzaamheden van elkaar over te nemen en gezamenlijk naar oplossingen te zoeken, bleef groot.

De organisatie werd verder geprofessionaliseerd. Er zijn stappen gezet in de planning van vakanties en roosters, de verdeling van verantwoordelijkheden en de voorbereiding van een eenduidiger personeelsadministratie. Daarnaast is geïnvesteerd in digitale werkplekken en zijn voorbereidingen getroffen voor de invoering van V-care telefonie en de overgang naar MediKIT in 2026.

De hercertificeringsaudit voor de NHG-Praktijkaccreditering bevestigde dat het gezondheidscentrum beschikt over een volwassen en goed geïmplementeerd kwaliteitssysteem. De accreditatie werd opnieuw toegekend zonder openstaande opmerkingen of normafwijkingen.

Voor 2026 ligt de nadruk op een beheerste invoering van de nieuwe digitale systemen, verdere versterking van de samenwerking en blijvende aandacht voor toegankelijke, veilige en persoonsgerichte huisartsenzorg.

Wij danken alle medewerkers, patiënten en samenwerkingspartners voor hun inzet, betrokkenheid en vertrouwen gedurende dit bijzondere jaar. Met vertrouwen kijken wij uit naar 2026.