



# JAAARBERICHT 2022

# INHOUDSOPGAVE

## INLEIDING

BLZ

3

## ORGANISATIE

4

## ZORG

Ketenzorg West-Friesland

5

Huisartsenpost West-Friesland

13

Diagnostisch Centrum West-Friesland

14

## SAMENWERKING

15

## ONDERSTEUNING HUISARTSENZORG

17

## KWALITEIT

19

## INTERNE ORGANISATIE

23

## TOEKOMST

25



# INLEIDING

In 2021 heeft de Zorgkoepel West-Friesland (ZWF) haar strategie voor de komende jaren vastgesteld. Daarmee ligt onze focus primair op het toevoegen van waarde en ondersteuning voor de huisartsen in de regio West-Friesland en Wieringermeer. Deze focus moet leiden tot toekomstbestendige huisartsenzorg in West-Friesland en Wieringermeer, met een meer tevreden inwoner die zorg krijgt als dat nodig is, en een aanpak die bijdraagt aan een groter werkplezier van de huisartsen.

We zien dat de uitdagingen voor huisartsen groot zijn. Uitdagingen die vragen om toekomstgerichte ondersteuning van de huisarts in de dagelijkse praktijk. Samenwerken wordt beschouwd als een noodzaak om het hoofd te bieden aan onder andere de toename van chronisch zieken en langer thuiswonende groepen kwetsbare patiënten, zoals ouderen en mensen met GGZ-problematiek, de digitaliseringstrend en aan de arbeidsmarktproblematiek. Samenwerking en goede afspraken met andere zorgverleners en betrokkenen als gemeenten, de verpleeghuis- en verzorgingssector, de GGZ, de ziekenhuizen en de verzekeraars zijn essentieel en hiervoor is een krachtige vertegenwoordiging van de huisartsen noodzakelijk.

De huisartsen in de regio hebben de wens uitgesproken om te komen tot één regionale huisartsenorganisatie. Begin vorig jaar hebben de Coöperatie Westfriese Huisartsenorganisatie (WFHO) en ZWF dan ook een intentieverklaring getekend om te onderzoeken of kan worden

gekomen tot een geïntegreerde regionale huisartsenorganisatie (RHO). Hiervoor is een begeleidingscommissie opgezet, die onderzoek heeft gedaan naar de wijze waarop dit mogelijk zou zijn. De voorgestelde vorm en taakverdeling is in november 2022 via een stemming goedgekeurd door de huisartsen uit de regio. De beide besturen en hun toezichthouders hebben positief besloten en de verwachting is dat medio 2023 de geïntegreerde organisatie, Huisartsenorganisatie West-Friesland (HWF), een feit zal zijn.

Ook hebben we het afgelopen jaar hard gewerkt aan de prioriteiten zoals vastgesteld in een gezamenlijk regioplan 2022-2023. In 2021 zijn hierover meerjarige (contracterings)afspraken met VGZ gemaakt, waarin vrijwel alle huisartsen in de regio participeren.

Midden 2022 heeft een wisseling plaatsgevonden in het bestuur van ZWF. In overleg met het bestuur van de WFHO en het MT heeft de Raad van Toezicht ervoor gekozen een interim bestuurder aan te stellen totdat de nieuwe RHO een feit

is. Op deze wijze kan na de integratie met de WFHO een nieuwe start gemaakt worden.

Gezien het voorgaande was 2022 een druk jaar. We willen dan ook onze dank uitspreken aan de medewerkers van ZWF, kaderartsen, huisartsen, waarnemers, medewerkers in de praktijken, samenwerkingspartners, onze Raad van Toezicht en het bestuur van de WFHO voor het vele werk dat ze verricht hebben en de mooie resultaten die we bereikt hebben.

## Geert van Meerveld

*Interim bestuurder  
Zorgkoepel  
West-Friesland*



# ORGANISATIE

## MISSIE EN VISIE

### Onze missie

De Zorgkoepel West-Friesland (ZWF) staat voor toegankelijkheid en beschikbaarheid van kwalitatief hoogwaardige huisartsenzorg in West-Friesland en de Wieringermeer.

### Onze visie

Dit betekent voor de ZWF:

- › Wij zijn een organisatie (voor chronische-, spoed- en dagzorg) die huisartsen in de regio faciliteert, zodat zij als regisseur en aanbieder hoge kwaliteit patiëntenzorg kunnen leveren door samenwerking en heldere communicatie;
- › Wij bieden spoedzorg volgens de landelijke richtlijnen en wettelijke kaders;
- › Wij streven naar werkplezier en ontwikkeling voor alle medewerkers;
- › Wij leveren een actieve bijdrage aan wetenschappelijke ontwikkelingen in de zorg;
- › Wij streven er samen naar, dat de huisarts in de veranderende samenleving kan blijven werken volgens de kernwaarden van de huisartsengeneeskunde (Woudschoten);
- › Wij bewaken de grenzen van de huisartsenzorg in West-Friesland en Wieringenmeer.

## ALGEMENE BESCHRIJVING

Zorgkoepel West-Friesland staat voor optimale huisartsen zorg in de regio West-Friesland en Wieringermeer. Een overkoepelende organisatie die innovaties en inzichten vertaalt naar de praktijk met een duidelijk doel voor ogen: het zorgen voor de patiënten (via de huisartsenpost) en het ontzorgen van de huisartsen. In nauwe afstemming met andere partijen bieden wij integrale en samenhangende zorg aan mensen met een chronische aandoening en patiënten met een spoedzorgvraag en eerstelijns diagnostiek.

Elke huisarts voert zijn of haar eigen praktijk, maar door waar mogelijk zaken in gezamenlijkheid te organiseren, blijft er meer ruimte over voor het belangrijkste deel van zijn werk: de zorg voor de patiënt. Zorgkoepel West-Friesland ondersteunt de huisartsen in de regio hierbij.

Daarbij moet worden gedacht aan onder andere het contracteren van zorg met de zorgverzekeraars, maar ook aan het aanbieden van diensten die de huisartsen ontzorgen in de dagelijkse praktijkvoering (zoals diensten op gebied van ICT, HR, etc.). Dit alles vanuit de gedachte dat het moet bijdragen aan vermindering van werkdruk voor de huisarts en uiteraard ook aan het verhogen van de kwaliteit van de zorg die wordt geboden aan patiënten. Het doel van de integratie tussen de WFHO (waarin alle aangesloten huisartsen in de regio zijn vertegenwoordigd) en Zorgkoepel West-Friesland is de huisarts meer zeggenschap te geven over juist die ondersteuning die het werk van de huisarts prettiger maakt en waarmee we kwaliteit nu en in de toekomst kunnen borgen.

# ZORG KETENZORG WEST-FRIESLAND

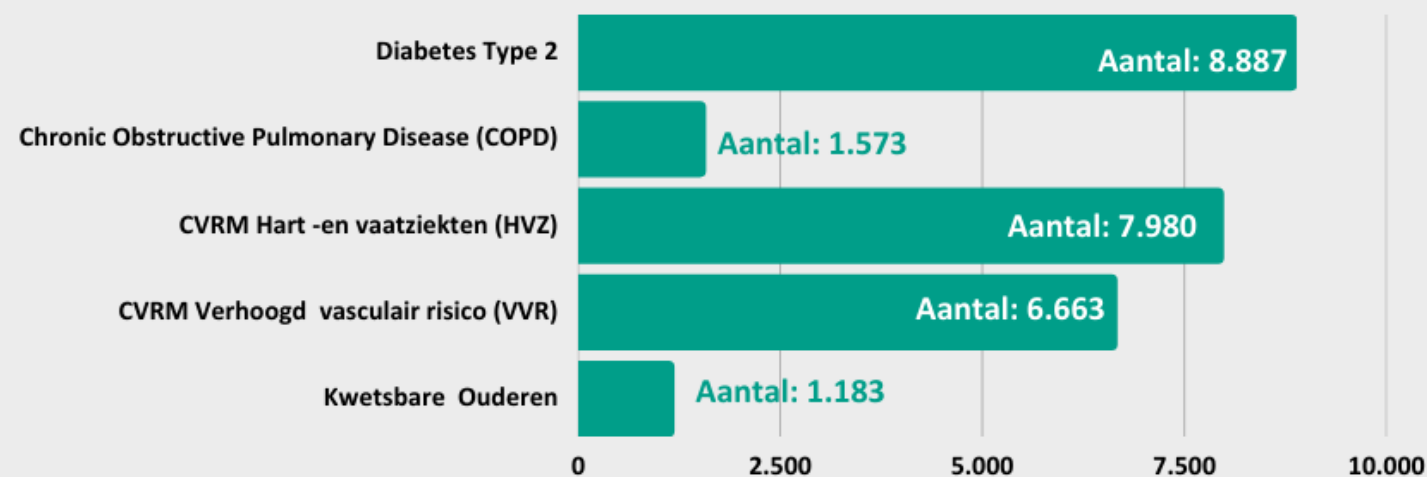
Binnen Ketenzorg West-Friesland (KZWF) ondersteunt ZWF de huisartsenpraktijken bij de zorg voor mensen met een chronische aandoening. Zorgkoepel West-Friesland biedt vijf zorgprogramma's aan. Deze programma's beschrijven de zorg voor een patiënt: waaruit bestaat deze, hoe ziet de organisatie van de zorg eruit, in welke vorm wordt de zorg gegeven en wie zijn de zorgverleners. Het doel van deze zorgprogramma's is dat de patiënt leert omgaan met de ziekte en complicaties worden voorkomen, met behoud van een optimale kwaliteit van leven.

De zorg in het zorgprogramma wordt verleend door de huisartsen en hun praktijkondersteuners; in nauwe samenwerking met andere zorgaanbieders (ketenpartners) en afgestemd op de klachten van de patiënt. Hierbij baseren wij ons op de landelijke richtlijnen en zorgstandaarden. Wij zetten ons in voor kwaliteit van zorg en continue verbetering, onder andere via scholing van zorgverleners, mogelijkheid tot consultatie van de kaderhuisarts en samenwerkingsafspraken om de zorg nog beter te organiseren.

## KZWF in cijfers

Diagram 1.

Aantal geïncludeerde patiënten eind 2022 per zorgprogramma



## ZORGPROGRAMMA DIABETES TYPE 2

Huisartsen hebben een centrale rol bij de adequate behandeling van diabetes type 2 (DM2). Samen met de praktijkondersteuner somatiek en de doktersassistent coördineren zij de zorg voor een grote groep DM2-patiënten in de eerste lijn. ZWF ondersteunt hen hierbij. Voor goede zorg is samenwerking en afstemming met andere zorgprofessionals essentieel.

### Fundus(foto's)

Vanaf 1 januari zijn we overgegaan op het landelijk model van de NHG – standaard met betrekking tot het screenen van de fundus (bloedvaatjes van het netvlies). Alle halfjaarlijkse fundusfoto's kwamen hiermee te vervallen en alle eerder gegeven follow-up adviezen werden vanaf 1 januari herzien volgens het nieuwe NHG-model. Ook is per die datum de firma Ksyos de beoordeling van de fundusfoto's gaan verzorgen. De uitslag van de fundusfoto wordt direct gecommuniceerd aan de huisartspraktijk, waarbij de huisarts verantwoordelijk is voor een eventuele doorverwijzing naar bijvoorbeeld de oogarts/poli oogheelkunde.

### Verwijzen podotherapeut

Bij een Sims zorgprofiel 2 (verminderd gevoel in de voeten en verminderde doorbloeding) of hoger, wordt de patiënt door de POH via Health Connected doorverwezen naar één van de 4 gecontracteerde podotherapeuten. Patiënten worden vanaf 1 januari, indien nodig, door de podotherapeut doorverwezen naar een niet door ons gecontracteerde pedicure

### Consultatie kaderhuisarts/MDO

De aangesloten huisartsen kunnen onze praktijkconsulenten en kaderhuisartsen consulteren. Ook wordt in het geval van (ernstige) diabetes vraagstukken een internist geraadpleegd via het multidisciplinair overleg (MDO) dat maandelijks plaats vindt.

### ZWF feliciteert Petra Elders met haar benoeming tot hoogleraar!

Petra Elders, huisarts en expert diabetes binnen ZWF, is per 1 november 2022 officieel benoemd tot hoogleraar aan het Amsterdam UMC. In haar oratierede benadrukte zij het belang van wetenschappelijk onderzoek naar diabetes en de rol van de huisarts in de behandeling ervan. Het is haar ambitie om de diabeteszorg zo goed mogelijk te organiseren en de inzichten van de wetenschap maximaal te benutten, zodat de patiënt hier baat bij heeft. Haar gedrevenheid, doorzettingsvermogen en persoonlijke betrokkenheid wordt door velen gezien als rolmodel voor huisartsen en onderzoekers.

## ZORGPROGRAMMA COPD

ZWF ondersteunt huisartsen bij de opsporing en adequate behandeling van patiënten met COPD volgens de richtlijnen. Wanneer huisartsenpraktijken specifieke, specialistische, niet spoedeisende vragen hebben met betrekking tot de diagnostisering, behandeling en/of doorverwijzing van een chronische patiënt, dan kunnen zij advies vragen aan de kaderhuisarts COPD. Alle consultatievragen worden beantwoord met een behandel- of verwijzadvies aan de huisarts. Door de aanwezigheid van de kaderhuisarts zijn de scores van onze regio op de COPD-indicatoren de laatste jaren steeds verbeterd.

### Praktijkvoering en verbetering zorgkwaliteit met als startpunt Doelmatig voorschrijven en scholing Farmacotherapeutisch Overleg

Elke huisarts wil in het belang van de patiënten een steentje bijdragen aan het verbeteren van de zorg. Een goed voorbeeld hiervan is de Farmacotherapeutisch Overleg-scholing COPD die ontwikkeld is door Fida Neek, kaderhuisarts COPD KZWF in samenwerking met Thérèse Sandstra, secretaris Coöperatieve Apothekersvereniging West-Friesland en apotheker. De scholing helpt huisartsen doelmatiger voor te schrijven voor de COPD-doelgroep.



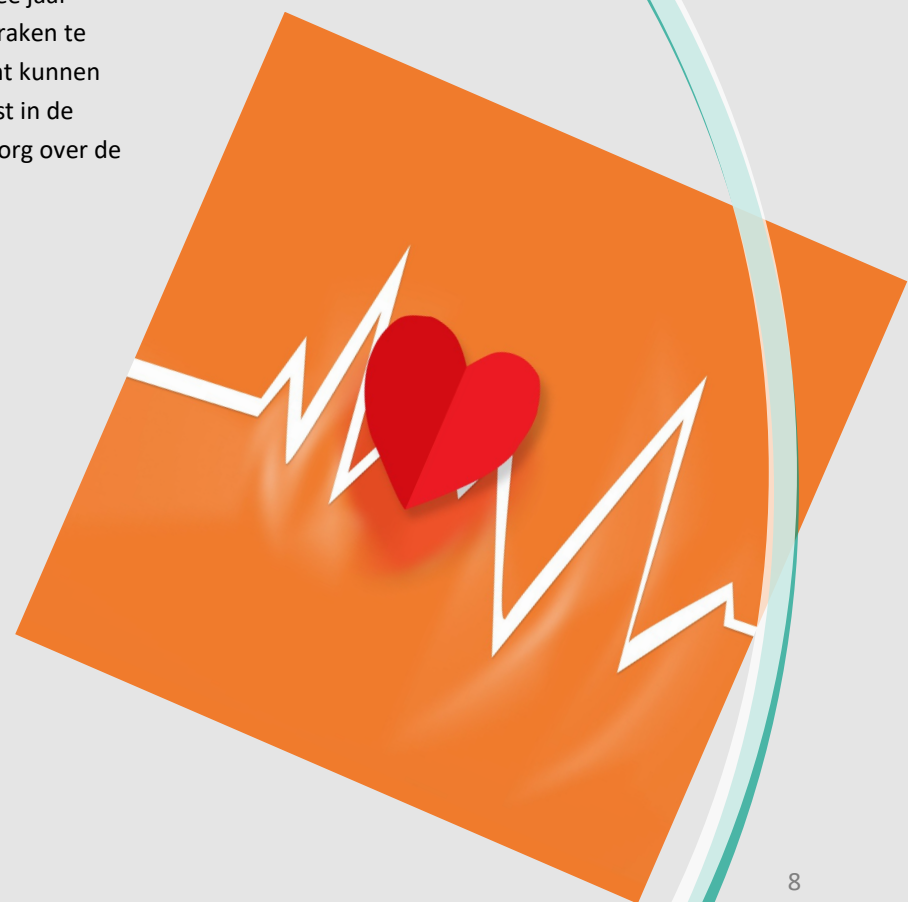
## ZORGPROGRAMMA CARDIOVASCULAIR RISICOMANAGEMENT (CVRM)

De afgelopen jaren heeft KZWF samen met de Cardiologie afdeling van het Dijklander ziekenhuis afspraken gemaakt over de zorg aan stabiel hartfalen patiënten. Deze zijn opgenomen in de transmurale regionale afspraken die te vinden zijn op de website van ZWF én NVVC Connect (de afdeling van de Nederlandse cardiologen die transmurale projecten stimuleert). De implementatie is in augustus van start gegaan met een feestelijke kick-off voor alle huisartsen, praktijkondersteuners, cardiologen en verpleegkundig specialisten hartfalen.

Het Dijklander ziekenhuis gaat patiënten met stabiel hartfalen terugverwijzen naar de huisartspraktijken in West-Friesland en Wieringermeer. We zien hierin een mooi voorbeeld van de juiste zorg op de juiste plek (JZOJP). Deze patiënten worden gecontroleerd en begeleid door de praktijkondersteuner en kunnen worden opgenomen in de CVRM keten.

De regionale transmurale afspraken met de beoogde doelen worden gemonitord en waar nodig bijgesteld. Ook is een behandelrichtlijn ontwikkeld waarin de afspraken van diagnostiek hartfalen door de huisarts tot controles door de POH en consultatie en verwijzing naar het Dijklander ziekenhuis in staan samengevat.

ZonMW/NVVC-Connect én VGZ hebben een subsidie-aanvraag goedgekeurd om gedurende twee jaar implementatie van de bovenstaande afspraken te ondersteunen, waarbij praktijken gecoacht kunnen worden door een verpleegkundig specialist in de praktijk. Een mooi voorbeeld hoe goede zorg over de lijnen heen kan worden georganiseerd.





## ZORGPROGRAMMA

### KWETSBARE OUDERENZORG

Met het uitvoeren van het zorgprogramma voor ouderen met complexe problematiek ('kwetsbare ouderen') willen we proactief samenhangende zorg bieden. Dat betekent niet wachten tot de problemen zich opstapelen, maar vooruit kijken en nu doen wat nodig is om (de gevolgen van) problemen te voorkomen.

Er nemen nu 45 huisartspraktijken deel aan het zorg-programma kwetsbare ouderen. We willen zorg bieden die aansluit bij de wensen en behoeften van de oudere en hun familie, waarbij ouderen zo lang mogelijk verantwoord op de plaats van hun voorkeur kunnen blijven wonen. Hierbij vormen huisarts en de wijkverpleegkundige of praktijkondersteuner ouderen het kern-team. Aangevuld met de casemanager dementie en de specialist ouderengeneeskunde vormen zij het eerstelijns geriatrisch team.

### INKT ouderenzorg gestart in West-Friesland

Bij het INKT-project (Integrale Ouderenzorg in Noord-Kennemerland en Kop van Noord-Holland Thuis) voert een wijkverpleegkundige de taken van de praktijkondersteuner ouderen uit. Zij behoudt haar aanstelling bij de thuiszorgorganisatie, maar wordt enkele uren per week vrijgesteld om deze taak uit te voeren. In West-Friesland is hiervoor op 1 oktober een pilot van start gegaan in twee praktijken, namelijk Ursem en Rode Meeuw. De pilot duurt een jaar en zal regelmatig geëvalueerd en zo nodig bijgesteld worden.

### Samenwerking met de specialist ouderengeneeskunde (SO)

Iedere huisartspraktijk in West-Friesland en de Wieringermeer heeft een eigen aan de praktijk gekoppelde SO. Dit is landelijk gezien heel bijzonder en werkt voor beide partijen erg goed. De SO wordt regelmatig door de huisartspraktijk geconsulteerd en

schuift aan bij de multidisciplinaire overleggen die door de huisartspraktijk wordt georganiseerd. In samenwerking met Geriant, WilgaerdenLeekerweideGroep en de Omring heeft ZWF de Wet zorg en dwang (WZD) in onze regio geïmplementeerd. De bedoeling van deze wet is dat onvrijwillige zorg voor mensen met dementie of een verstandelijke beperking zo veel mogelijk wordt voorkomen. Daarbij geldt "Nee, tenzij...". Dat betekent dat de zorgprofessional steeds weer een afweging maakt tussen veiligheid en de vrijheid van een cliënt.

ZWF heeft hiervoor diverse scholingen georganiseerd: een e-learning voor de theoretische kennis over de wet en een online nascholing vooral gericht op de praktische toepassing van de wet en de samenwerking tussen de verschillende zorgverleners rondom de patiënt. Tijdens een scholing aan huisartsen, praktijkondersteuners, wijkverpleegkundigen en casemanagers werden vooral praktische zaken besproken. Voor deze scholing hebben we gebruik kunnen maken van subsidiegelden die de WilgaerdenLeekerweide groep had aangevraagd.

## GEcombineerde Leefstijl Interventie (GLI)

De Zorgkoepel heeft in 2022 de samenwerking geformaliseerd met een zevental GLI-aanbieders met een aanbod van drie programma's: Cool, SLIMMER en de BeweegKuur.

Door middel van een digitale verwijspprocedure die de basis vormt voor de declaratie en uitbetaling die de Zorgkoepel faciliteert, kunnen de huisartsen verwijzen naar deze GLI-aanbieders. Ook is de bekendheid van de GLI onder de huisartsen en patiënten vergroot door middel van een informatiepakket dat is verspreid onder huisartspraktijken, gemeente en welzijnsaanbieders.




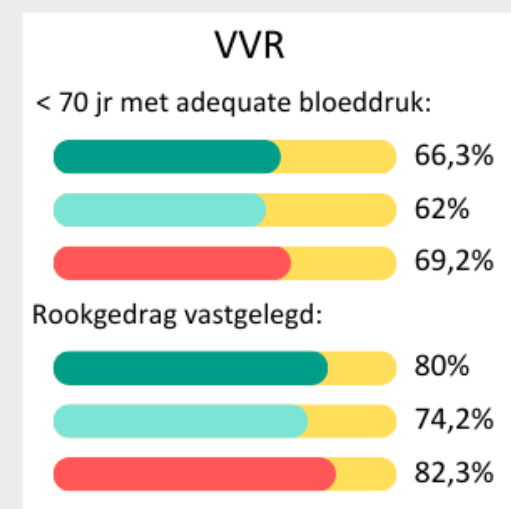
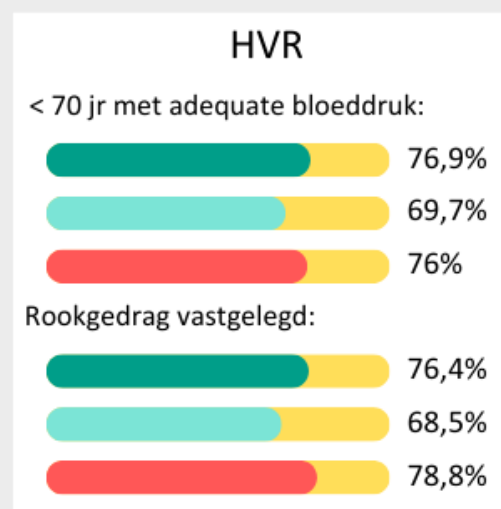
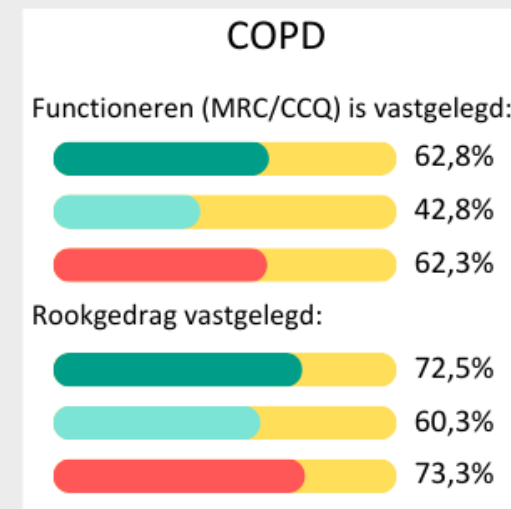
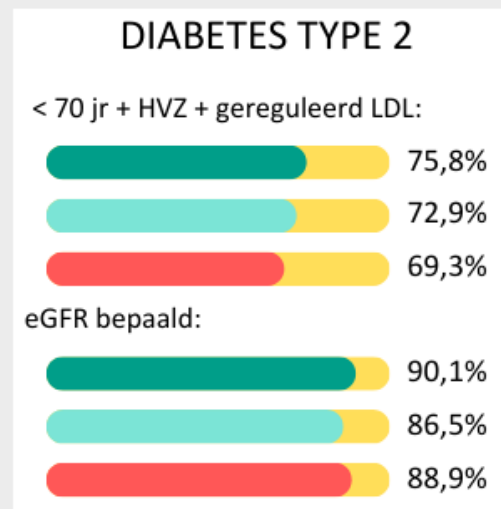
## KWALITEITSBELEID

In 2022 heeft ZWF zeven spiegelbijeenkomsten georganiseerd. In kleine groepen gingen huisartsen, praktijkondersteuners en praktijkmanagers op basis van informatie uit het huisartseninformatiesysteem (HIS), met elkaar in gesprek. De zelfgekozen indicatoren waren het uitgangspunt voor dit gesprek. Tips en Tricks werden gedeeld en vastgelegd. Over het geheel genomen zien we de kwaliteit van zorg in onze regio toenemen. Benoemde verbeterpunten werden meegenomen naar de eigen praktijken en vormen een uitgangspunt voor een volgende spiegelbijeenkomst.



Diagram 2.  
Uitkomsten op basis van de gekozen indicatoren voor kwaliteitsbeleid KZWF. Atriumfibrilleren en ouderenzorg waren in 2022 niet beschikbaar.

-  ZWF verslagjaar 2022 (bron: Health Connected)
-  ZWF verslagjaar 2021 (0-meting)
-  Landelijke benchmark 2020 (doelstelling)



## KETENINFORMATIESYSTEMEN (KIS) HEALTH CONNECTED (HC)

In april 2022 is de start gemaakt met het Keteninformatiesysteem (KIS). Een grote en belangrijke stap in het digitaliseren van de ketenzorg en het verder verbeteren van de kwaliteit van zorg. In samenspraak met afgevaardigde huisartsen is gekozen voor Health Connected als leverancier vanuit de visie dat (de ketenzorg van) alle regionale huisartsenorganisaties in de regio Noord-Holland Noord met hetzelfde systeem werken.

De implementatie van het KIS vroeg veel extra inzet van zowel de regio organisatie als ook van de praktijkmedewerkers en ketenpartners. De basis voor uniforme registratie ten behoeve van datamanagement en een transparant declaratieproces is echter gelegd. Het monitoren van de kwaliteits-indicatoren en het bijsturen daarop wordt gefaciliteerd door het KIS.

De bouw en implementatie van het KIS is ten tijde van het verschijnen van dit verslag nog niet geheel afgerond en heeft de volle aandacht van de directie.



# ZORG HUISARTSENPOST WEST-FRIESLAND

De Huisartsenpost West-Friesland (HAP) is een professionele en lerende organisatie die anticipeert op toekomstige ontwikkelingen met grote betrokkenheid van huisartsen en triagisten en is verantwoordelijk voor de acute huisartsenzorg in de avond, de nacht, het weekend en op feestdagen. Het doel is om patiënten binnen het verzorgingsgebied met een acute zorgvraag veilig en snel de juiste zorg op de juiste plek te kunnen bieden. De triagist is het eerste aanspreekpunt op de huisartsenpost, hij/zij beoordeelt de hulpvraag en urgentie daarvan en staat aan het begin van de acute zorgketen.


## HAP in cijfers




**235.515 inwoners in verzorgingsgebied**



**29.500 telefonische consulten**


 + 13% t.o.v. 2021



**21.000 consulten**  
 gelijk aan 2021



**3.700 visites**

 + 1% t.o.v. 2021

## Ontwikkelingen van de HAPWF in 2022

- › Overgang op een nieuw HAP Informatie Systeem (HAPIS)
- › Opstart stuurinformatie door middel van Business Intelligence (BI)
- › Positionering medewerkers binnen HAPWF
- › Optimalisatie samenwerking ketenpartners
- › Optimalisatie kwaliteit van zorg subregionaal

Het Diagnostisch Centrum West-Friesland (DCWF) verzorgt medische onderzoeken voor patiënten, huisartsen en andere medici in de regio West-Friesland en de Wieringermeer. Sinds 2019 is de in- en verkoop van diagnostiek van het DCWF overgeheveld naar het Dijklander Ziekenhuis. Voor DCWF resteerde hierdoor de intermediairfunctie tussen de aanvragers (huisartsen) en aanbieders van eerstelijnsdiagnostiek. Omdat aanbieders en aanvragers (DLZ, laboratoria, WFHO) allen het belang van de intermediairfunctie van DCWF zien, is in gezamenlijkheid onderzocht hoe dit structureel kan worden georganiseerd.

ZWF gaat hiertoe een samenwerking aan met Comicro gericht op het faciliteren van huisartsen in alle laboratoriumdiagnostiek. De verbinding met ZWF blijft geborgd door het aanstellen van een medisch coördinator door Comicro, die gekozen wordt door de bij ZWF aangesloten huisartsen. Comicro heeft de merknaam DCWF overgenomen, waarna de Stichting DCWF geliquideerd is.



# SAMENWERKING

## WFHO

ZWF werkt heel nauw samen met de Westfrieze Huisartsenorganisatie (WFHO). Deze coöperatie is in 2005 opgericht door integratie van de verschillende huisartsenorganisaties in de regio West-Friesland en Wieringermeer. Het is een organisatie van, voor en door huisartsen. Inmiddels zijn er ongeveer 100 huisartsen uit West-Friesland en de Wieringermeer bij de Coöperatie aangesloten. In 2022 is actief doorgegaan met de in 2021 gestarte themabijeenkomsten. Deze blijken enorm te voldoen in de behoefte van zowel huisartsen (WFHO) als ook ZWF.

Ook is intensief samengewerkt in het pre-integratie traject, wat geresulteerd heeft in een beoogd aandeelhouderschap van WFHO in de nieuwe HWF Groep BV. Hiermee hebben de huisartsen grote zeggenschap over en inbreng op de koers van deze nieuwe regionale huisartsenorganisatie. In 2022 hebben we constructieve discussies gevoerd over de gewenste vorm en inrichting van de nieuwe geïntegreerde organisatie. Deskundigen hebben ons hierbij geadviseerd en begeleid. Naar verwachting zal midden 2023 de integratie een feit zijn. De nieuwe naam wordt Huisartsenorganisatie West-Friesland, afgekort HWF. Zij bestaat uit de coöperatie HWF (de huisartsen uit de regio, vertegenwoordigd in de aandeelhoudersvergadering door het bestuur) als enige aandeelhouder van de HWF-groep. Deze HWF-groep bestaat uit een holding met verschillende werkmaatschappijen, zoals spoedzorg, integrale zorg en dagzorg.

## DIJKLANDER ZIEKENHUIS

In het Transmuraal Overleg (TMO) werkt ZWF samen met het Dijklander Ziekenhuis, met als doel de werkzaamheden van huisartsen en specialisten beter te organiseren en af te stemmen.

In 2022 heeft dit geresulteerd in de volgende verbeteringen:

- › Het project digitaal anderhalve lijnsconsult (DAC) is geïmplementeerd. Acht vakgroepen bieden een DAC aan voor patiënten die nog niet onder behandeling of bekend zijn in het ziekenhuis bij het specialisme waarvoor het DAC is aangevraagd. Hier wordt goed gebruik van gemaakt en het voorziet in een behoefte. Het aantal vakgroepen dat een DAC beschikbaar stelt groeit nog steeds;
- › Er is een start gemaakt met het vormgeven aan digitaal overleg tussen huisartsen en specialisten over bekende patiënten. Er wordt onderzocht welke digitale vorm of app hier zich het beste voor kan lenen;
- › Er zijn werkafspraken gemaakt ten aanzien van het aanvragen van ambulancevervoer;
- › Er is een samenwerkingstraject gestart onder begeleiding van het organisatieadviesbureau Common Eye. Dit traject wordt vormgegeven door Zorgkoepel West-Friesland, Huisartsenzorg Zaanstreek en Waterland en het Dijklander Ziekenhuis. De voorbereidende gesprekken met Common Eye hebben plaatsgevonden wat zal leiden tot een vast te stellen samenwerkingstraject in 2023 .

# SAMENWERKING

## NHN GEZOND

ZWF is één van de initiatiefnemers van Noord-Holland Noord Gezond (NHNG). NHNG heeft de ambitie om van NHN de gezondste regio te maken en werkt aan de volgende 6 thema's:

- › Gezond opgroeien
- › Gezond ouder worden
- › Gezonde leefstijl en leefomgeving
- › Gezond meedoen naar vermogen
- › Beschikbaarheid van zorg gericht op het arbeidsmarktvragestuk
- › Digitalisering en technologie

ZWF is kartrekker van het thema Gezonde leefstijl en leefomgeving. Er zijn vanuit dit thema drie projectinitiatieven gekozen:

- › Ketenaanpak en één (mogelijk per subregio) loket van zorg en welzijn met betrekking tot leefstijl/vitaliteit;
- › Gericht verbeteren van leefomgeving in specifieke wijken;
- › Opstarten van een programma voor vitale en gezonde medewerkers bij de aangesloten organisaties van NHN Gezond (en breder).

## VICINO

Als deelnemer aan Vicino werkt ZWF, samen met organisaties uit aangrenzende regio's, aan de verbetering van de geestelijke gezondheid van de patiënten in de huisartsenpraktijken. Eind 2022 werken 50 huisartsenpraktijken in de regio met een POH GGZ-volwassenen via Vicino. Hiervan hebben acht praktijken alleen een samenwerkingsovereenkomst voor de POH GGZ Kind & Jeugd.

Het voornemen voor 2023 is een formele deelname van onze huisartsenorganisatie als aandeelhouder bij Vicino, om de samenwerking in Noord-Holland Noord op het gebied van geestelijke gezondheidszorg te verstevigen en te borgen

## OVERIGE SAMENWERKINGEN

Om goede eerstelijnszorg in de regio te kunnen waarborgen, werkt ZWF daarnaast samen met een groot aantal andere (regionale) partners, waaronder:

- › Omring
- › WilgaerdenLeekerweideGroep
- › Gemeenten
- › De Coöperatieve Apothekersvereniging West-Friesland
- › De Coöperatie Fysiotherapeuten West-Friesland
- › GGD Noord-Holland Noord





# ONDERSTEUNING HUISARTSENZORG

## PRAKTIJKMANAGEMENT

Door inzet van een praktijkmanager op niet-patiëntgebonden taken wordt de effectiviteit van de huisartsenpraktijk vergroot (op inhoud en proces). Zo heeft de huisarts meer tijd en ruimte voor het leveren van directe patiënten zorg.

ZWF biedt de huisartsen de mogelijkheid om praktijkmanagement te contracteren en te profiteren van de meerwaarde van regionale samenwerking ten aanzien van praktijkmanagement. In 2022 nam een ruime meerderheid van de huisartsenpraktijken praktijkmanagement af via ZWF. Sommige praktijken hadden een praktijkmanager werkzaam in dienst van de regio organisatie. Anderen kozen voor een praktijkmanager in eigen dienst. Praktijkmanagers die (bij)geschoold moesten worden, konden een aanvraag doen voor bekostiging of een bijdrage van de opleidingskosten, waarmee er geïnvesteerd is in opleidingen en/of kennis en vaardigheden.

In 2022 zijn er vier netwerk bijeenkomsten gehouden waar training en scholing is gegeven en waarin praktijkmanagers kennis en ervaringen hebben uitgewisseld. Deze bijeenkomsten werden als positief ervaren en voorzien in de behoefte van het elkaar informeren en inspireren.

Op basis van de ervaringen in de afgelopen twee jaar kijken we in 2023 vooruit en bespreken we samen met de huisartsen hoe we praktijkmanagement in de regio verder willen vorm geven en welke rol de regio organisatie hierbij kan spelen.

## ARBEIDSMARKTPROBLEMATIEK

Er is sprake van een hoge werkdruk in de huisartsenpraktijken in de regio West-Friesland. De vraag naar huisartsenzorg neemt toe en tegelijkertijd is er een krapte op de arbeidsmarkt van huisartsen en ondersteunend personeel merkbaar. De reële verwachting is dat de druk op de huisartsenpraktijk de komende jaren alleen maar toeneemt. Om de werkdruk te beheersen en de huisartsenzorg toegankelijk te houden wordt met het project Arbeidsmarktproblematiek ingezet op onderstaande oplossingsrichtingen. De uitvoering op onderstaande onderdelen is gestart en wordt voortgezet en afgerond in 2023.

- › Flexibele pool voor ondersteunend personeel;
- › Een goed opleidingsklimaat;
- › Promotie van regio en praktijkhouderschap;
- › Bundelen van de wervingskracht;
- › Vervaardigen van Stappenplannen voor acute uitval en praktijkovername.

# ONDERSTEUNING HUISARTSENZORG

## PLUSPRAKTIJKEN

Het traject PlusPraktijken bestond in 2022 uit twee onderdelen, namelijk collectieve interventies en praktijkinterventieplannen.

De collectieve interventies zijn uitgevoerd door alle PlusPraktijken (11) en waren vooral gericht op het verminderen van het aantal verwijzingen naar de tweede lijn en het verlagen van medicatiegebruik. Praktijken hebben daarnaast een praktijkplan opgesteld met interventies gericht op het creëren van meer tijd voor de patiënt en het vergroten / behouden van werkplezier.

Voorbeelden van interventies die zijn uitgerold zijn: taakherschikking, triage, positieve gezondheid en digitale toegang tot de huisartsenpraktijk.

In het afgelopen jaar zijn er verschillende bijeenkomsten georganiseerd waarin praktijken werden geïnspireerd en waarbij van elkaar kon worden geleerd.

## INKOOP XL

Op de Algemene Ledenvergadering van de Westfriese Huisartsenorganisatie van juni is het gezamenlijke inkoopprogramma via InkoopXL gepresenteerd. Door deze gezamenlijke inkoop krijgen de praktijken toegang tot gunstigere tarieven en een breder scala aan leveranciers. Bij de opzet van dit programma was de wens dat alle praktijken mee zouden doen om zo een zo groot mogelijk inkoopvoordeel te bereiken. Op dit moment hebben zich 20 praktijken ingeschreven.

We zullen onze inspanning voortzetten en verder uitbreiden om meer praktijken te betrekken bij het gezamenlijke inkoopprogramma en zo onze inkoopkracht nog verder te vergroten.

# KWALITEIT

## KWALITEITSCERTIFICERING

Eind 2022 heeft een geslaagde ISO-audit plaatsgevonden bij ZWF, HAPWF en KZWF om vast te stellen of het managementsysteem voldoet aan de eisen uit de ISO 9001:2015.

In december 2023 verloopt ons certificaat echter en kunnen we hercertificeren. De huidige auditnorm is een vrij algemene kwaliteitsnorm die niet specifiek is geschreven voor de zorgsector.

Ook hebben we geconcludeerd dat er in audits (te) weinig aandacht is voor het primaire proces. Om deze reden is besloten om over te stappen op de HuisartsenZorg 24 uur (HaZo24), die hieraan meer recht doet.

Het streven is om onze nieuwe organisatie (HWF) per eind 2023 te certificeren volgens de HaZo24.

## KLACHTEN EN GESCHILLEN IN 2022

### › Klachten KZWF:

Er zijn in 2022 geen klachten binnengekomen over het KZWF.

### › Geschillen KZWF:

Er zijn in 2022 geen geschillen gemeld bij KZWF.

### › Klachten HAP:



**Totaal:**  
**49**



**Bejegening:**  
**18**



**Medisch handelen:**  
**24**



**Bereikbaarheid:**  
**1**



**Organisatorisch:**  
**6**

### › Geschillen HAP:

Er is bij de HAP aan het begin van 2022 één geschil gemeld. In mei volgde de uitspraak van de geschillencommissie. De financiële risico's en de risico's voor de reputatie waren beperkt.

# KWALITEIT

## VIM, TIM EN CALAMITEITEN

We maken gebruik van een gestructureerde aanpak om te leren van (bijna-) incidenten. Daarvoor wordt onder andere gebruik gemaakt van de procedure voor het Veilig Incidenten Melden (VIM) en Transmuraal Incidenten Melden (TIM). Hierin staat beschreven hoe medewerkers en huisartsen (bijna-) incidenten kunnen melden, registreren, analyseren om hier vervolgens van te leren.

### KZWF

#### > VIM:

Er zijn in 2022 geen incidenten gemeld.

#### > TIM:

Er zijn in 2022 geen incidenten gemeld.

#### > Calamiteiten:

Er zijn in 2022 geen calamiteiten gemeld.

## HAP

### > VIM:



**Totaal:**  
**10**



Bejegening:  
**0**



Medisch handelen:  
**5**



Overig:  
**4**



Organisatorisch:  
**1**

### > TIM:



**Totaal:**  
**8**



Communicatie:  
**2**



Medicatie:  
**2**



Behandeling:  
**2**



Organisatorisch:  
**2**

### > Calamiteiten:

Er is in 2022 één calamiteit gemeld. Hier zijn verbetermaatregelen aan gekoppeld en uitgevoerd.

# KWALITEIT

## SCHOLING

Binnen ZWF zetten we in op blijvende ontwikkeling en leren (van elkaar). Scholing heeft daarom onze focus.

### Binnen de HAP zijn in 2022 onderstaande trainingen gegeven:

- › Kindermishandeling/werken met de Meldcode
- › AVG
- › ABCD en Urgentiedenken
- › BHV/Ontruimingsoefening
- › AED
- › Verdieping Triage Buik/Thorax/Kind/Hoofd
- › NTS Triage Congres
- › Medisch Technisch Handelen
- › Triage Engels
- › Samen de regie en Urgentiedenken
- › Fysieke triage
- › Triage Hoog Energetisch Trauma
- › Triage Kort en Bondig
- › Triage Opleiding (het hele jaar door)
- › Praktijkopleider Zorg en Welzijn
- › Aandachtsfunctionaris Kindermishandeling
- › Spreekuur Ondersteuner Huisarts

### Binnen de Ketenzorg zijn onderstaande trainingen gegeven:

Naam scholing		Gemiddelde beoordeling
'De Quiz'	Zorgprogramma ouderenzorg d.m.v. een quiz inhoudelijk doorgenomen.	8
Herziene NHG-standaard DM	Uitleg aan huisartsen en POH over de herziene NHG-standaard voor zeer hoog risicopatiënten.	8,2
Inhalatie Medicatie Instructie Scholing	Scholing om POH te trainen in het instrueren van patiënten in het gebruik van inhalatiemedicatie.	Niet geëvalueerd
Wetgeving woonverblijfsvormen	Uitleg over de complexe wetgeving m.b.t. de woonverblijfsvormen in de ouderenzorg.	8.7
Caspir Module 6	Casusbespreking m.b.t. het uitvoeren van de spirometrie bij COPD	7.8
Kick-off hartfalen	Kick-off van het hartfalenproject	7.2
Fundusscholing	Verplichte scholing m.b.t. veranderingen fundusscreening bij diabetes.	Niet geëvalueerd
Eenzaamheid bij ouderen	In het jaar van de campagne: 'een tegen eenzaamheid' een scholing aan POH en wijkverpleegkundigen over het herkennen, risicofactoren, oorzaken en interventies bij eenzaamheid.	8,1
ECG-onderwijs	Scholing aan huisartsen over het interpreteren van een ECG	Niet geëvalueerd
Wet zorg en dwang	Uitleg aan praktijkondersteuners over de wetgeving bij onvrijwillige zorg aan mensen met dementie of een verstandelijke beperking.	7,8

# KWALITEIT

## Professionele intervisie

Vanuit de visie om praktijkondersteuners die vaak solo werken binnen een praktijk met elkaar te verbinden en van elkaar te leren is in 2022 een groep van 7 praktijkondersteuners gestart in een intervisie groep onder begeleiding van een intervisie coach.

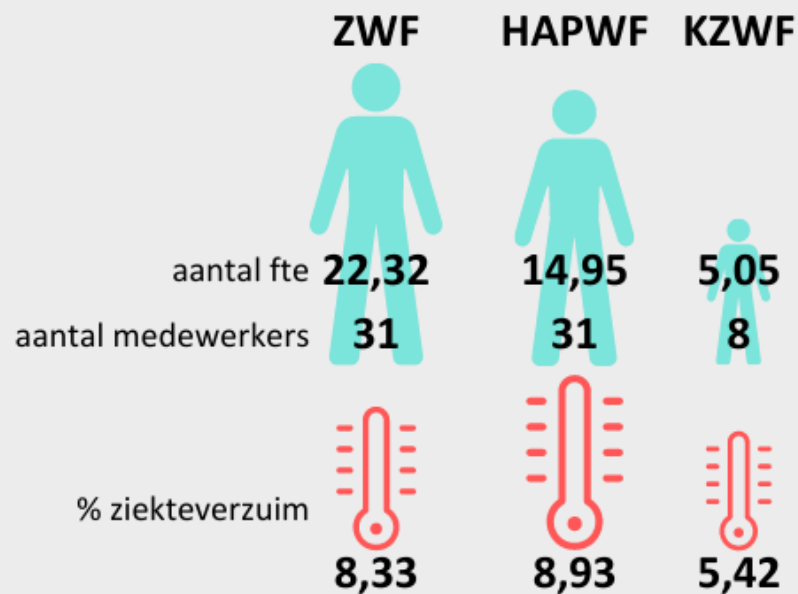


# INTERNE ORGANISATIE

## KERNCIJFERS MEDEWERKERS

In 2022 zijn 90 verzuimmeldingen doorgevoerd. De meldingsfrequentie hierbij is 1,43. Het geconsolideerde verzuimpercentage bedraagt 8,20% (Vernet verzuimpercentage sector zorg en welzijn 2022: 8,36%). Als reactie op de hoge verzuimcijfers gaat ZWF in 2023 onder andere intensiever samenwerken met de arbodienst, het verzuimbeleid herzien, PAGO- en PMO-mogelijkheden onder de aandacht brengen en verzuimtrainingen organiseren voor leidinggevend en HR-medewerkers.

In de periode januari t/m december 2022 is op geconsolideerd niveau het fte-aantal gekrompen (afgerond 7% krimp). In het eerste semester vond de fte-krimp plaats bij ZWF en HAPWF. Voor ZWF werd dit in het derde kwartaal gestabiliseerd door instroom, ophoging fte en door een verschuiving tussen de stichtingen. Voor HAPWF bedroeg de fte-krimp 2,5 fte. Met name de triage-afdeling is onderbezet en hierdoor is inzet van zzp'ers in 2022 hoog. Ten aanzien van het behouden en aantrekken van medewerkers heeft ZWF geïnvesteerd in aantrekkelijk werkgeverschap en inzet op het gebied van werving & selectie. Ook in 2023 zal het thema (interne) arbeidsmarktproblematiek veel aandacht krijgen.



# INTERNE ORGANISATIE

## MEDEZEGGENSCHAP (OR & CR)

### Ondernemingsraad (OR)

ZWF kent sinds 1 januari 2020 een (centrale) Ondernemingsraad. In 2022 is de OR bijna maandelijks bij elkaar gekomen, de samenstelling wisselde gedurende het jaar. De samenwerking tussen de OR en het bestuur is in 2022 verder gegroeid. In het eigen interne jaarverslag gaat de OR in op onder andere de ontvangen advies- en instemmingsvragen.

### Cliëntenraad (CR)

Via de cliëntenraad van ZWF heeft de patiënt een stem in ons beleid ten aanzien van de Spoedpost en de zorgprogramma's Diabetes, COPD, CVRM en Kwetsbare Ouderen. De cliëntenraad adviseert de Raad van Bestuur gevraagd of ongevraagd over alle onderwerpen die te maken hebben met patiëntenzorg binnen Zorgkoepel West-Friesland, zoals:

- › algemene beleidszaken
- › kwaliteitsontwikkelingen en kwaliteitsbeleid
- › randvoorwaarden van zorg
- › wijziging van regelingen over klachtenbehandeling

Zo behartigt de raad de collectieve belangen van de (potentiële) patiënten, familie/begeleiders en bezoekers. De rechten van de cliëntenraad zijn vastgelegd in de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz). In haar eigen interne jaarverslag 2022 deelt de cliëntenraad informatie over haar werkzaamheden.

## RAAD VAN TOEZICHT

In het verslagjaar 2022 is de Raad van Toezicht (RvT) in totaal zes keer in een reguliere vergadering bijeengekomen. Op een constructieve manier is deels fysiek en deels online vergaderd en overleg gevoerd. De audit-, remuneratie- en kwaliteitscommissie hadden een actieve rol in het voorbereiden van deze overleggen. Gedurende het jaar heeft overleg plaatsgevonden met het bestuur van de WFHO, deels als verkennende en voorbereidende integratie gesprekken en deels met betrekking tot het vertrek en de opvolging van de bestuurder. Ook heeft overleg plaatsgevonden met de Cliëntenraad en waren leden van de RvT aanwezig bij diverse inhoudelijke bijeenkomsten met huisartsen.



# TOEKOMST

## IZA, REGIOPLAN, STRATEGISCH KADER EN INKOOPTRAJECT

In het regioplan 2022-2023 hebben WFHO en ZWF hun gezamenlijke ambities voor de komende jaren vastgelegd. Het Integraal Zorgakkoord (IZA), krappe arbeidsmarkt en de uitdagingen zijn de ingrediënten voor het nieuwe regioplan. Op basis daarvan zal een strategisch kader opgesteld worden en kan de zorginkoop bij onze preferente zorgverzekeraar VGZ voor de jaren 2024 en 2025 van start gaan midden 2023.

Het regioplan is richtinggevend voor de inhoud van ons beleid. In 2023 wordt door de WFHO een aangepast regioplan opgesteld voor 2024 en 2025. Om dit goed te doen, stellen we strategische doelen op, houden hierover een ledenpeiling en bouwen we samen met betrokken commissies het regioplan op. Dit wordt ter stemming voorgelegd aan de ALV. Het bestuur van de WFHO ziet erop toe dat de aansluiting met de huisartsen correct verloopt en dat de juiste stappen worden gezet, in een reëel en haalbaar tempo.



# TOEKOMST

## NAAR ÉÉN STERKE REGIO-ORGANISATIE

ZWF werkt al jaren nauw samen met de Coöperatie Westfriese Huisartsenorganisatie. De WFHO is een organisatie van, voor en door huisartsen. Inmiddels zijn er 111 huisartsen uit West-Friesland en de Wieringermeer bij de Coöperatie aangesloten.

Zowel ZWF als WFHO zijn van mening dat toekomstbestendige eerstelijnszorg gebaat is bij een sterke regionale huisartsenorganisatie en in dat licht is besloten de krachten van beide organisaties te bundelen onder de naam Huisartsenorganisatie West-Friesland. HWF staat met de aangesloten huisartsen garant voor toegankelijkheid en beschikbaarheid van kwalitatief hoogwaardige huisartsenzorg in West-Friesland en de Wieringenmeer. Medio 2023 zal de WFHO de enig aandeelhouder worden van de holdingmaatschappij HWF Groep bv.

De nieuw op te richten HWF-groep heeft de volgende doelstellingen geformuleerd:

- › Een gezamenlijke ambitie om de huisartsenzorg beschikbaar en toegankelijk te houden en te vernieuwen mede door initiatieven te ontplooien met als doel het zorgaanbod in de regio te optimaliseren en huisartsen te faciliteren in de ontwikkelingen;
- › het stimuleren van praktijkhouderschap en het voor huisartsen aantrekkelijk maken om in West-Friesland praktijkhouder te worden en blijven;
- › het stimuleren dat praktijk houdende huisartsen autonomie behouden over hun eigen praktijkvoering;
- › het aanbieden van een menukaart aan faciliterende en praktijkondersteunende activiteiten;
- › het ontplooien van activiteiten op regionaal en boven regionaal niveau die meerwaarde hebben voor cliënten en huisartsen waarmee de zorg die nodig is in samenhang geleverd wordt.

## Bestuurders HWF Groep bv

Zodra de HWF Groep een feit is, draagt interim bestuurder Geert van Meerveld het bestuur over aan twee nieuwe bestuurders; Helma Gram wordt dan aangesteld als directeur van HWF en Marjolein Zwaan als medisch directeur. Met dit tweekoppig bestuur borgt HWF een gezonde toekomst voor de huisartsenzorg en daarmee ook voor de inwoners van West-Friesland en de Wieringermeer.



Helma Gram en Marjolein Zwaan