

**SPOED
ZORG
NU**

**JAAR-
VERSLAG
2022**

INHOUDSOPGAVE

1.	VOORWOORD	2
2.	SPOEDZORGNU IN VOGELVLUCHT.....	3
3.	ORGANISATIE	4
4.	STRATEGIE EN BELEID.....	6
5.	ZORG, KWALITEIT EN VEILIGHEID.....	7
6.	MEDEWERKERS	12
7.	SAMENWERKING MET ZORGPARTNERS.....	16
8.	BEDRIJFSVOERING EN FINANCIËEL BELEID.....	16
9.	VERSLAG VAN DE RAAD VAN COMMISSARISSEN	18

VOORWOORD

Gedurende 2022 verdween corona geleidelijk naar de achtergrond en werd het langzaam maar zeker weer business as usual op de huisartsenpost. De nasleep van de Covid-pandemie ging echter gepaard met grote werkdruk vanwege ziekteverzuim en een grotere toeloop door uitgestelde zorg. Dit gaf dan ook de nodige uitdagingen bij het bereikbaar en toegankelijk houden van de post. Vooral in maart en april was onze bereikbaarheid ondermaats. Daar waar nodig hebben we opgeschaald met flexkrachten, ZZP'ers en een intensievere samenwerking met TSC. Ook zijn we begonnen met thuiswerkplekken om daarmee flexibel piekmomenten op te kunnen vangen. Daarnaast hebben we gekeken naar vernieuwingen en verbeteringen op de post om de instroom te beperken en doorstroom te bevorderen. Voorbeelden hiervan zijn het inzetten van online triage, betere communicatie, beeldbellen, een strenger deurbeleid voor zelfverwijzers en training en scholing van de triagisten.

Ondanks de aanhoudende druk bleef de tevredenheid onder onze medewerkers hoog. We hebben twee nieuwe teamleiders aangesteld, één vanuit het eigen triagistenteam. Dit bracht veel rust en stabiliteit binnen het team. De scholingsagenda is compleet en de werk- en verbeterprocessen functioneren naar behoren.

Kwaliteit is en blijft bij ons hoog in het vaandel staan. Dat we de kwaliteit met elkaar goed op orde hebben werd in juni bevestigd met een HKZ-hercertificering. Iets waar we trots op mogen zijn. We willen immers toegankelijke en kwalitatief goede spoedzorg leveren voor de inwoners van onze regio.

Er komen vele ontwikkelingen de komende jaren op ons af. In ROAZ verband buigen wij ons samen met onze ketenpartners over het toegankelijk en betaalbaar houden van de acute zorg. De ontwikkeling van een zorgcoördinatievoorziening in Midden-Nederland is daar onderdeel van en dit heeft ook direct impact op de post. De uiteindelijke opzet en inrichting is nog onderwerp van uitwerking. Duidelijk is wel dat we alleen door goed samen te werken met onze ketenpartners de acute zorg in de toekomst toegankelijk kunnen houden. Als huisartsenpost denken en werken we actief mee aan deze ontwikkelingen.

Onderhavig jaarverslag geeft u een samenvatting van de belangrijkste activiteiten en resultaten van de huisartsen spoedpost in Noordwest-Utrecht. Reflecterend op het jaar overheerst een gevoel van trots. Door scherp aan de wind te zeilen hebben we een sterk opererende spoedpost neergezet die ook in tijden van crisis goede en betaalbare zorg kan blijven leveren. Dit is de verdienste van ons bijzondere team van medewerkers en de huisartsen die aan onze organisatie zijn verbonden. Wij willen hen daarvoor hartelijk bedanken.

Wij wensen u veel leesplezier.

KRISTEL VAN ASSELT

SAM SIEMSEN

DIRECTIE SPOEDZORGNU

SPOEDZORGNU IN VOGELVLUCHT



WAT WE IN 2022 HEBBEN BEREIKT

- Behalen HKZ-certificering
- Implementatie nieuw kwaliteitsmanagementsysteem Corpio
- Aanstellen nieuwe teamleiders; versterken coaching en ondersteuning
- Opstellen auditagenda en opleiden eigen auditoren
- Verstevigen goed werkgeverschap
- Mogelijk maken triage vanuit thuiswerkplek
- Implementatie zelftriage via website (moetiknaardedokter.nl)
- Pilot beeldbellen
- Nieuwe afspraken roostering huisartsen



WAT WE IN 2023 WILLEN BEREIKEN

- Verder ontzorgen van aangesloten huisartsen
- Meer aandacht voor binden van waarnemende huisartsen
- Voorbereiden verdere (digitale) innovaties
- Instellen cliëntenraad
- Instellen personeelsvertegenwoordiging
- Implementatie deelname aan platform transmurale incidentmeldingen
- Bestendigen kwaliteitsnormen
- Tevredenheidsmeting huisartsen

ORGANISATIE

BEDRIJFSPROFIEL

SpoedzorgNU coördineert en verleent buiten kantooruren spoedeisende huisartsenzorg aan ruim 250.000 inwoners in de regio Noordwest-Utrecht. Wij doen dit vanuit de Spoedpost Noordwest-Utrecht op de locatie van het Antonius Ziekenhuis in Leidsche Rijn.

De diensten op de spoedpost worden verleend door huisartsen uit de regio die hiertoe een aansluitovereenkomst hebben met SpoedzorgNU, dan wel door waarnemend huisartsen of HIDHA's die hiervoor door de huisartsen worden ingeschakeld.

Per ultimo 2022 waren 151 praktijkhoudende huisartsen en HIDHA's bij SpoedzorgNU aangesloten. Ons netwerk van waarnemend huisartsen telt ongeveer 300 artsen.

VERZORGINGSGBIED

De regio Noordwest-Utrecht bestaat uit vijf gemeenten: Utrecht-West (Leidsche Rijn, Vleuten en De Meern), Montfoort, Woerden, Stichtse Vecht en De Ronde Venen (m.u.v. Abcoude).

BESTUUR & GOVERNANCE

Per 1 januari 2022 is ZorgNU Holding BV opgericht, waar de B.V.'s SpoedzorgNU en RegiozorgNU onderdeel van zijn.

DIRECTIE EN STAF

De holding (inclusief onderliggende BV's) wordt aangestuurd door een tweehoofdige directie bestaande uit een algemeen directeur, de heer Sam Siemssen, en een medisch directeur, mevrouw Kristel van Asselt. De directie is gezamenlijk verantwoordelijk voor de organisatie, waarbij de algemeen directeur als aandachtsgebied bedrijfsvoering, financiën en ICT heeft en de medisch directeur zorg en kwaliteit. Onder ZorgNU Holding BV vallen enkel de staffuncties die voor beide onderliggende BV's werkzaam zijn.

NAAM	FUNCTIE	IN DIENST PER	NEVENFUNCTIES
F.F. (Sam) Siemssen	Algemeen directeur	1 augustus 2020	Lid RvT De Merwelanden Lid RvT Stichting Lijn1 Haaglanden Bestuurslid Hofje van Zeist (onbezoldigd)
K.M. (Kristel) van Asselt	Medisch directeur	1 maart 2021	Huisarts te Kockengen Sr. Onderzoeker Amsterdam UMC

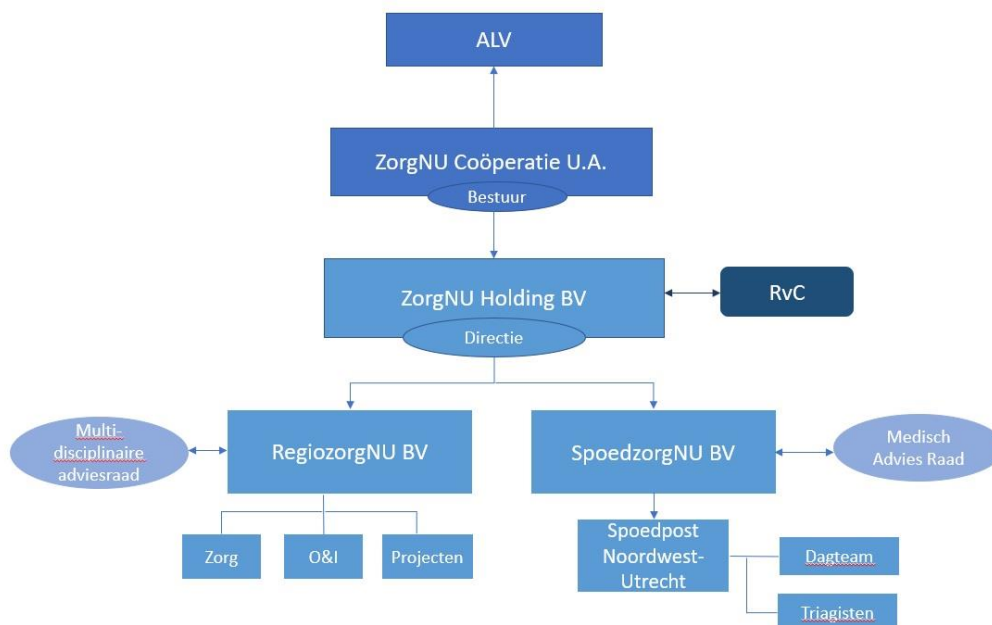
TOEZICHT

Door de oprichting van ZorgNU Holding BV is de Raad van Commissarissen per 1 januari op holdingniveau ingericht. De directie legt gezamenlijk verantwoordelijkheid af aan de Raad van Commissarissen over de drie BV's: ZorgNU Holding, RegiozorgNU en SpoedzorgNU. De directie en Raad van Commissarissen komen vier keer per jaar bijeen. De Raad van Commissarissen houdt toezicht op de directie, de algemene gang van zaken en monitort de voortgang aan de hand van een gestructureerde planning & controlcyclus.

AANDEELHOUDERS

ZorgNU Holding BV is 100% dochter van Huisartsencoöperatie ZorgNU U.A, waarin de aangesloten huisartsen uit de regio Noordwest-Utrecht zijn vertegenwoordigd. Tweemaal per jaar vindt een formele aandeelhoudersvergadering plaats. Hierin leggen directie en Raad van Commissarissen verantwoording af over het gevoerde beleid en behaalde resultaten aan het bestuur van huisartsencoöperatie ZorgNU.

ORGANISATIE



Figuur 1 Organogram ZorgNU Holding

COMMISSIES EN OVERLEGSTRUCTUREN

MEDISCH ADVIESRAAD

De medisch directeur bepaalt namens de huisartsen het medisch beleid op de spoedpost en overziet de uitvoering hiervan.

De Medisch Adviesraad fungeert als klankbord voor de medisch directeur en voorziet haar van gevraagd en ongevraagd advies. De medisch adviesraad wordt gevormd door vertegenwoordigers van alle Hagro's, namelijk huisartsen Andrea Leemereise, Carla Biessels-Oude Elberink, Daphne Grundlehner, Debby van Sleuwen, Jolanda van der Steenhoven, Hanneke Andriesse, Monique Gresnigt, Marike Zeeuwen-Woltjer, Pieter Harms, Pascale Schure, Sandrina Hogeveen, Thomas Overbeek en waarnemend huisartsen Rkia Ousrout, Luuk Doorakkers en Wouter Schuurman. De MAR wordt voorgezeten door huisarts Wies Vermin.

De belangrijkste aandachtsgebieden van de Medisch Adviesraad zijn continuïteit en kwaliteit van zorg, waaronder protocollen, scholing, beleid en calamiteiten. De Medisch Adviesraad komt vijf keer per jaar bijeen.

CLIËNTENRAAD (IN OPRICHTING)

SpoedzorgNU hecht veel waarde aan een hoge patiënttevredenheid en betrokkenheid. Dit gaan we o.a. invulling geven in de vorm van een cliëntenraad op holdingniveau. Deze cliëntenraad zal, als vertegenwoordigend orgaan van patiënten, de directie gevraagd en ongevraagd advies geven over in de Wkkgz vastgelegde onderwerpen zoals organisatieontwikkelingen, klachtenregelingen en kwaliteit- en veiligheidsbeleid. Halverwege 2022 zijn voorbereidingen op de werving gestart en in het najaar is gestart met de wervingscampagne voor de voorzitter en de leden van de Cliëntenraad. Helaas heeft de werving eind 2022 nog geen resultaat opgeleverd, het blijkt moeilijk te zijn enthousiaste leden te bereiken. In 2023 gaan we door met de werving. We streven ernaar voor de zomer een cliëntenraad te kunnen installeren.

OVERLEG MET MEDEWERKERS

Om SpoedzorgNU en daarmee de spoedpost Noordwest-Utrecht te onderscheiden als goede werkgever vinden wij het belangrijk regelmatig en direct contact te onderhouden met de medewerkers. We ambiëren een platte organisatie te zijn, met korte lijnen naar de medewerkers. De directie overlegt tweewekelijks met het dagteam. Daarnaast vindt er iedere zes weken een teamoverleg plaats met de triagisten, waar met regelmaat ook één van de directeuren bij aanwezig is. Het managementteam is zichtbaar op de werkvloer en is goed bereikbaar en aanspreekbaar.

In 2023 willen wij de medezeggenschap van medewerkers formaliseren met de oprichting van een personeelsvertegenwoordiging (PVT).

ZORG, KWALITEIT EN VEILIGHEID

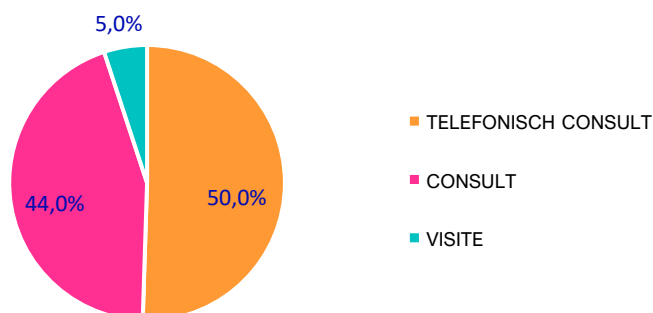
KWALITEITSCERTIFICERING

Met het HKZ-keurmerk (Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector) bewijst én waarborgt SpoedzorgNU de kwaliteit van de geleverde zorg. Het werken volgens HKZ ondersteunt het continu verbeteren van processen en het beheren van risico's. Dit alles om te voldoen aan de behoeften en verwachtingen van patiënten, medewerkers en andere belanghebbenden. In 2022 heeft de jaarlijkse tussentijdse externe audit plaatsgevonden. Deze bevestigde dat ook in 2022 de spoedpost aan de normen heeft voldaan.

VERRICHTINGEN

In 2022 was het aantal verrichtingen 65.953. Dit is t.o.v. 2021 (57.853) een forse stijging van ruim 8.000 verrichtingen (14%).

VERRICHTINGEN 2022



Gedurende 2022 kregen we te maken met een toename van zorg na de Covid-lockdowns en -maatregelen. Vooral in de maanden maart, april, oktober en december zagen we in 2022 een piek in de zorgvraag. Deze pieken waren soms zelfs hoger dan pre-Covid.

Per leeftijdscategorie zagen we een lichte stijging voor de leeftijden van 0 t/m 10 jaar en 10 t/m 40 jaar. Voor 40+ zijn de aantallen vergelijkbaar met de jaren ervoor.

Wanneer we kijken naar de ingangsklachten dan valt op dat koorts nog altijd de meest genoemde klacht is. Opvallend is de toename van hoesten, gegeneraliseerde buikpijn/buikkrampen en acute infectie van de bovenste luchtwegen. Dyspnoe/benauwdheid is vergelijkbaar met de voorgaande jaren.

TELEFONISCHE BEREIKBAARHEID

BRANCHENORMEN	GEMIDDELD 2022
Spoedlijn <30 sec. opgenomen (norm 98%)	98,5%
Reguliere lijn <2 min. opgenomen (norm 75%)	48,0%
Reguliere lijn <10 min. opgenomen (norm 98%)	78,0%

De norm voor het tijdig opnemen van de spoedlijn is in 2022 behaald (98,5%) en is licht verbeterd ten opzichte van 2021.

Wel bleven we in 2022, net als vorig jaar, onder de normen voor bereikbaarheid van de reguliere (niet-spoed) lijn. Dit is ook een landelijk beeld. Enerzijds hebben we te maken gehad met uitval van triagisten vanwege corona en anderzijds met een toename van zorgvragen. Dat neemt niet weg dat wij verantwoordelijk zijn voor een goede bereikbaarheid en sterk sturen op een verbetering. Zo worden de bereikbaarheidscijfers wekelijks gedeeld en besproken met triagisten. Daarnaast kunnen we vanuit TSC meer tijdelijke triagisten inzetten en draagt de mogelijkheid om vanuit huis mee te bellen bij aan een betere bereikbaarheid.

AANRIJTIJDEN

BRANCHENORMEN	GEMIDDELD 2022
Spoedvisite U1 <20 min. ter plaatse (norm 95%)	-
Spoedvisite U1 <30 min. ter plaatse (norm 100%)	-
Spoedvisite U2 <60 min. ter plaatse (norm 90%)	85%
Spoedvisite U2 <120 min. ter plaatse (norm 98%)	100%

Het net niet behalen van de norm heeft onder andere te maken met de sterke geografische spreiding van het verzorgingsgebied. Alleen in de maand augustus is de norm (<60 minuten ter plaatse) wel behaald.

AUTORISATIE DOOR HUISARTS

BRANCHENORMEN	GEMIDDELD 2022
<60 min. na contact (norm 90%)	96%
<120 min. na contact (norm 98%)	99%

SIGNALERING KINDERMISHANDELING EN HUISELIJK GEWELD

	AANTAL PERSONEN IN CONTACT MET SPOEDPOST 2022	'NIET PLUIS' GEVOEL AANGEGEVEN	VERVOLGSTAPPEN AANGEGEVEN
Vermoeden kindermishandeling (kinderen <18 jaar)	22.350	47 (0,2%)	18
Huiselijk geweld en ouderen (volwassenen >18 jaar)	43.603	22 (0,05%)	16

INTERNE AUDITS

In 2022 zijn twee interne audits uitgevoerd, te weten naar visites bij lijkschouwing en naar het aantal contacten dat is afgesloten met een 'U3 zonder vervolgactie'. Bij een interne audit nemen we een proces onder de loep waarvan eerder is gebleken dat er ruimte is voor verbetering.

INCIDENTEN EN CALAMITEITEN

Om de veiligheid op de spoedpost te borgen en structureel te verbeteren maken wij gebruik van 'VIM' (Veilig Incident Melden). In 2022 is de meldingencommissie, bestaande uit een VIM-commissie en een calamiteitencommissie, volop aan het werk geweest. De commissies bestaan uit huisartsen en triagisten en worden ondersteund door een kwaliteitsfunctionaris.

INCIDENTEN/VIM-MELDINGEN

Iedere ingediende VIM-melding wordt bij binnenkomst beoordeeld door een huisarts uit de VIM-commissie. Deze bepaalt de urgentie van de melding en beoordeelt of er sprake is van een mogelijke calamiteit. Vooral ernstige of veelvoorkomende VIM's worden diepgaand geanalyseerd door de VIM-commissie. Incidenten die een hoger risico blijken te hebben (met kans op schade voor patiënt of hogere kans op herhaling) leiden tot een verbeteradvies.

In 2022 zijn 86 VIM's ingediend. Hiermee scoort SpoedzorgNU boven het branchegemiddelde volgens de benchmarkgegevens van InEen. Wij vinden dit niet verontrustend aangezien wij juist stimuleren dat zorgmedewerkers (bijna-)incidenten melden om ervan te leren en zwaardere gebeurtenissen niet domineren.

Een top 3 van meest gemelde onderwerpen in 2022:

1. Triage / verkeerde urgentie
Deze meldingen hebben geleid tot terugkoppeling aan betrokkenen, ter lering.
2. Grensgebieden / gebrekkige overdracht van andere spoedpost
Er zijn nieuwe/aanvullende afspraken met andere spoedposten gemaakt.
3. Verwijzing naar röntgenonderzoek
Deze meldingen hebben geleid tot terugkoppeling naar huisartsen en zijn, indien nodig, meegenomen in het reguliere overleg met de SEH van het St Antonius ziekenhuis.

	AANTAL VIM-MELDINGEN	% INCIDENTEN T.A.V. AANTAL VERRICHTINGEN	CALAMITEITEN GEMELD BIJ IGJ
2022	86	0,1%	1

CALAMITEITEN

In 2022 vond in het laatste kwartaal een gebeurtenis plaats die is onderzocht door de calamiteitencommissie. Besloten is om deze gebeurtenis te onderzoeken als een calamiteit en de casus te melden bij de Inspectie (IGJ). Dit onderzoek is in april 2023 afgerond en ingediend bij de Inspectie. Verbetermaatregelen om de kans op herhaling te verkleinen zijn voorgesteld aan de directie en zullen worden geïmplementeerd.

KWALITEITSERVARINGEN PATIËNTEN

KLACHTEN EN GESCHILLEN

Over het gehele jaar 2022 zijn 42 klachten ingediend door patiënten of hun vertegenwoordigers. De meeste klachten betroffen het 'medisch handelen' (triage en consulten gebundeld). Deze zijn meestal naar tevredenheid van de indiener opgelost. Klachten die niet door bemiddeling kunnen

worden opgelost kunnen worden voorgelegd aan de Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE). In 2022 is de indiener bij één klacht verwezen naar de SKGE.

TEVREDEN PATIËNTEN

Eens in de drie jaar voeren wij een patiënttevredenheidsonderzoek uit. In 2024 zal dit weer op de agenda staan. In 2021 hebben we voor het laatst een patiënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Hieruit bleek dat patiënten uit onze regio de zorgverlening door triagisten en huisartsen waardeerden met een ruime 8. Dit is een erkenning van de inzet en kwaliteit van onze triagisten en huisartsen. Naast de soms ervaren lange wachttijd kwam een concreet verbeterpunt naar voren met betrekking tot de door bezoekers ervaren privacy aan de balie. We hebben maatregelen getroffen om dit te verbeteren.

PRIVACY EN DATALEKKEN

Voor ons als zorgorganisatie is het belangrijk te voldoen aan alle eisen die vanuit de privacywetgeving volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) zijn gesteld. Dit doen wij door de risico's in kaart te brengen en maatregelen te nemen om de kans op privacyschending en datalekken tot een minimum te beperken. Om dit te borgen hebben we een externe Functionaris Gegevensbescherming (FG) aangesteld en de rollen voor security en privacy officer belegd bij twee personen binnen de organisatie.

In 2022 hebben we de bewustwording bij medewerkers omtrent privacy verhoogd met o.a. een kennisquiz. Ook hebben we opnieuw veel aandacht besteed aan de informatiebeveiliging van onze kantoorautomatisering en de rol hierin van onze leveranciers. Daarnaast hebben we risico- (impact)analyses uitgevoerd op diverse aandachtsgebieden, waaronder de toenemende dreiging van cyberaanvallen.

RISICOMANAGEMENT

Reguliere risico's in de bedrijfsvoering en zorgverlening worden per kwartaal besproken in de Raad van Commissarissen. De risico's zijn verdeeld over verschillende domeinen:

- Bestuur, strategie & governance
Thema's: calamiteiten, strategie, governance, kwaliteitszorg
- Patiëntveiligheid
Thema's: toegankelijkheid/beschikbaarheid, bereikbaarheid, capaciteit, infectieziekten/corona, kwaliteit van zorg
- Veiligheid van werk
Thema's: documentbeheer, agressie, opleiding en training, arbozaken
- Financiën en contractmanagement
- Informatiebeveiliging & privacy (AVG)

Risico's binnen de thema's zijn voorzien van een classificatie. De opvolging van beheersmaatregelen wordt periodiek gemonitord.

KWALITEITSMANAGEMENTSYSTEEM

In de tweede helft van 2022 hebben we een nieuw kwaliteitsmanagementsysteem (Corpio) geïmplementeerd. Dit pakket is speciaal ontwikkeld voor huisartsenposten en voldoet aan de nieuwste beveiligingseisen voor ISO 27001:2017, NEN 7510:2017. Dit is van belang vanwege het gebruik van eventuele patiëntgegevens in meldingen.

Dit online platform, wat alle kwaliteitsprocessen digitaal ondersteunt, geeft een extra impuls aan het werken aan kwaliteit op onze post. We werken efficiënter, de communicatie verloopt soepeler en we kunnen verbeteracties makkelijker monitoren en opvolgen. Huisartsen en triagisten hebben via een online persoonlijk dashboard inzage in voor hen relevante protocollen en werkinstructies. Aan het einde van de dienst worden alle overdrachten ingediend Corpio en verder worden opgevolgd.

Daarnaast kunnen zorgverleners in Corpio op een laagdrempelige manier incidentmeldingen indienen met betrekking tot patiëntveiligheid of agressie. Tot slot worden de VIM- en calamiteitencommissies met dit systeem beter ondersteund in de analyse van casuïstiek, monitoring van opvolging van acties en rapportage van trends.

MEDEWERKERS

Goed werkgeverschap is fundamenteel om de kwaliteit en toegankelijkheid van zorg toekomstbestendig te houden. SpoedzorgNU wil een werkgever zijn waar je prettig en veilig werkt en voldoende ruimte krijgt voor opleiding en ontwikkeling. Een optimale bezetting, gezonde werkdruk, veiligheid op de werkvloer en een open cultuur zijn essentiële basisvoorwaarden om patiënten de beste zorg te kunnen leveren. Ons HR-beleid biedt onze medewerkers het optimale fundament om zichzelf als individu en als team te kunnen ontwikkelen en hun regie op de zorg op de spoedpost te versterken.

WERVING EN BEHOUD

ARBEIDSMARKT EN WERVING

De arbeidsmarkt voor doktersassistenten en triagisten is onverminderd krap, ook in onze regio. Toch wisten we ons personeelsbestand in 2022 te versterken; de meeste vacatures hebben we kunnen vervullen.

Het eigen netwerk is onze belangrijkste wervingsbron. Sollicitanten gaven aan dat de goede bereikbaarheid van de spoedpost buiten kantooruren en het warme welkom op de post doorslaggevende factoren waren om voor ons aan de slag te gaan.

Met name de werving van junior triagisten (vierde-, vijfde- of zesdejaars geneeskundestudenten) verliep relatief eenvoudig. Deze medewerkers vormen met kleine contracten een waardevolle flexibele schil. Tegelijkertijd is het belangrijk om ook voldoende ervaren doktersassistenten en triagisten aan de spoedpost te binden. Werven en, indien nodig, aanvullend opleiden van deze doelgroep houdt dan ook een hoge prioriteit.

IN- EN UITSTROOM

De in- en uitstroom gedurende 2022 was als volgt:

	TRIAGISTEN	DAGTEAM ¹
Aantal medewerkers per 01-01-2022	43 (14,9 fte)	6 (4,1 fte)
In dienst in 2022	16	0
Uit dienst in 2022	17	1
Aantal medewerkers (fte) per 31-12-2022	42 (15,2 fte)	5 (3,3 fte)

Triagisten

Naast in- en uitstroom van verschillende triagisten met kleine contracten hebben enkelen hun arbeidsuren verruimd. De junior triagisten krijgen een minimum contract van 8 uur per week, waardoor we in 2022 minder contracten hebben voor een vergelijkbaar aantal fte als in 2021.

¹ Per 1 januari 2022 vallen de staffuncties directie, financiën en HR onder de holding ZorgNU. Voor vergelijkende doeleinden hebben we in dit overzicht deze functies niet opgenomen in de cijfers over 2022.

Sinds het opheffen van de coronamaatregelen is een aantal junior triagisten uit dienst gegaan omdat ze in het buitenland voor langere tijd coschappen gaan lopen. We hopen hen in 2023 weer terug te zien. Ook wisten we enkele nieuwe ervaren triagisten aan te trekken. Doordat een naburige spoedpost de functie van triagist heeft vereenvoudigd heeft een aantal de overstap naar onze post gemaakt.

Dagteam

In het eerste kwartaal van 2022 is de teammanager opnieuw volledig uitgevallen. De teammanager a.i. is aan het einde van het eerst kwartaal gestopt. Per 1 maart is een ervaren triagist/planner tijdelijk als teammanager aangesteld naast de teammanager die eind 2021 is gestart.

Flexibele schil

Naast vaste medewerkers werken we met een flexibele schil van uitzendkrachten, de zzp-flexpool en het Triage Support Center (TSC).

BEHOUD VAN MEDEWERKERS

Het behouden van goed personeel heeft voor ons een hoge prioriteit. Het team van triagisten is goed gemotiveerd en er heerst onderling een fijne werksfeer. Het binden en verder ontwikkelen van onze medewerkers en het versterken van de teamgeest neemt dan ook een hoge plaats in op onze beleidsagenda voor de komende jaren (en daarna).

Medewerkerstevredenheidsonderzoek

In 2021 hebben we een medewerkerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Eind 2023 zullen we opnieuw een medewerkerstevredenheidsonderzoek uitvoeren.

ARBOBELEID

Per 1 januari 2022 zijn we met een nieuwe arbodienstverlener, Perspectief, in zee gegaan. Bij deze arbodienst hebben we gekozen voor een all-in pakket per medewerker, waardoor we beter kunnen sturen op het terugdringen van verzuim. Gedurende het jaar heeft de arbodienst een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) uitgevoerd, met de volgende resultaten:

- De arbeidsomstandigheden binnen de organisatie zijn goed;
- De organisatie is ingericht om piekbelasting op te vangen door inzet van een flexibele schil
- Er is veel aandacht voor elkaars welbevinden. Medewerkers zijn betrokken bij elkaar en worden nadrukkelijk betrokken bij ontwikkelingen binnen de organisatie.
- Bureau- en beeldschermwerk wordt ondersteund door goed meubilair.
- De werkruimte is beperkt. In piekuren werken relatief veel triagisten samen op een klein oppervlakte, wat geluidshinder kan veroorzaken.
- Er is geen thuiswerkregeling.

Met het afronden van het RI&E traject hebben we voldaan aan de wettelijke eis zoals genoemd in de Arbowet. Belangrijker nog is dat we actief aan de slag gaan met de verbeterpunten uit de RE&I om onze medewerkers vitaal te houden en hen een veilige en gezonde werkomgeving te kunnen blijven bieden. Zo hebben we in 2022 o.a. thuiswerksets samengesteld waarmee bij lichte coronaklachten ook vanuit huis kan worden gewerkt.

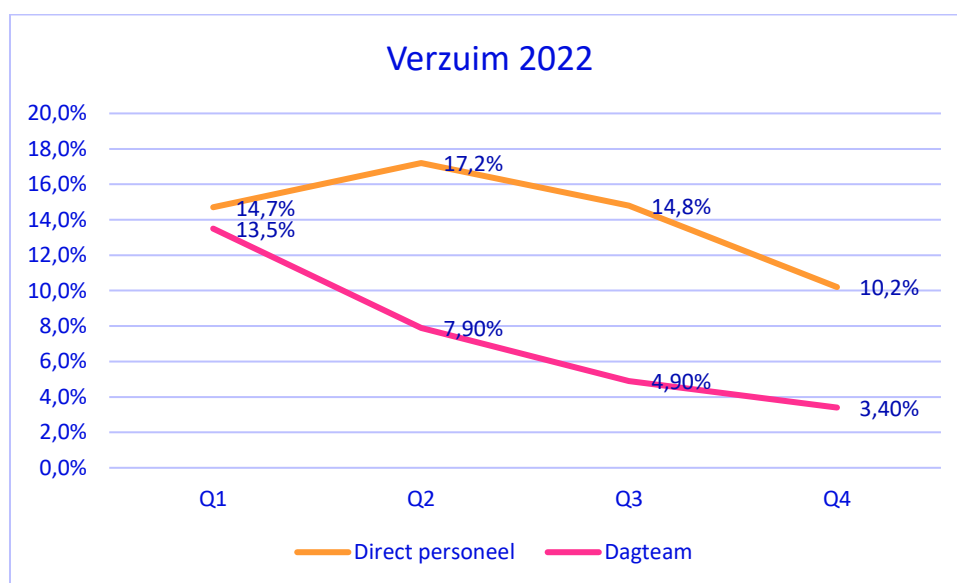
Vertrouwenspersoon

Om verder invulling te geven aan de veilige werkomgeving en -klimaat hebben we in 2022 een externe vertrouwenspersoon aangesteld. Deze onafhankelijke functionaris kan klachten van ongewenst gedrag (discriminatie, agressie, geweld, seksuele intimidatie en pesten) in een vroeg stadium opvangen.

ZIEKTEVERZUIM

Als gevolg van ziekte (o.a. Covid) en quarantainemaatregelen was het verzuim in het eerste kwartaal zowel onder de triagisten als het dagteam hoog (gemiddeld 14%).

Onder de triagisten waren enkele medewerkers met langdurig verzuim. De verzuimcijfers van het dagteam zijn inclusief de teammanager, waar we na twee jaar ziekte afscheid van hebben genomen. De gemiddelde verzuimfrequentie was 0,45 voor de triagisten en 0,4 voor het dagteam.



ONTWIKKELING & SCHOLING

SpiedzorgNU streeft naar meer ruimte voor eigen initiatief en het bundelen en versterken van individuele kwaliteiten om de beste zorg aan de patiënten te leveren. Deze groei van regie als individu en als team vraagt om duidelijke kaders, hulpmiddelen en coaching van de teammanagers. Om de binding met de werkvloer te versterken werken de beide teammanagers sinds 2022 naast de teamleiderstaken ook 8 uur per week als triagist. In 2022 konden na twee coronajaren alle trainingen weer volgens het scholingsplan plaatsvinden.

AUDITS

Om de kwaliteit van de gesprekken te borgen krijgt iedere triagist per jaar minimaal één audit. Bij een audit worden drie gesprekken getoetst op de normen die zijn vastgelegd in de kernset triage. In 2022 zijn vier triagisten geslaagd voor de auditorenopleiding. Zij zijn gestart met het auditen van junior triagisten.

OPLEIDING EN HERREGISTRATIE

In 2022 is een triagist in opleiding geslaagd tot triagist en hebben we een nieuwe triagist in opleiding aangetrokken.

Gedurende het jaar hebben verschillende triagisten hun herregistratie ontvangen. Alle gediplomeerde triagisten hebben hiermee een geldige registratie (100%). Medisch studenten (junior triagisten) hebben geen registratie nodig. Zij volgen bij indiensttreding een basisopleiding triage en worden na een inwerktraject van drie maanden geaudit.

MEDEZEGGENSCHAP

Met regelmaat vragen we onze medewerkers hun input en meningen over uiteenlopende onderwerpen met het management te delen. Dit kan tijdens formele overlegmomenten (zoals het triagistenoverleg, C-triagistenoverleg, operationeel overleg en kernteamoverleg), maar ook gevraagd of ongevraagd richting de teammanager of leidinggevende.

PERSONEELSVERTEGENWOORDIGING (PVT)

Tijdens de werkoverleggen met triagisten hebben we gesproken over de medezeggenschap binnen SpoedzorgNU. Medio 2022 besloot de directie om de oprichting van een ondernemingsraad (OR) voorlopig uit te stellen. De reden hiervoor was dat het personeelsaantal nog niet stabiel boven 50 medewerkers ligt. Daarnaast was nog onduidelijk op welke manier ontwikkelingen in het landelijke acute zorgbeleid gevolgen hebben op de inrichting van SpoedzorgNU. Omdat wij een meer formele borging van medezeggenschap belangrijk vinden zou een Personeelsvertegenwoordiging (PVT) een goed alternatief bieden. In een enquête onder triagisten stemde een meerderheid vóór oprichting van een PVT. In 2023 zal deze – conform de Wet Ondernemingsraden (WOR) – worden opgericht.

SAMENWERKING MET ZORGPARTNERS

ST. ANTONIUS ZIEKENHUIS

De spoedpost is gehuisvest binnen het St. Antonius ziekenhuis, locatie Utrecht Leidsche Rijn. Er vindt regelmatig overleg plaats met de verschillende diensten binnen het ziekenhuis.

TRIAGE SUPPORT CENTER (TSC)/AUXILIO

SpoedzorgNU maakt tijdens piekmomenten gebruik van de inzet van het Triage Support Center van Auxilio.

BROEDER DE VRIES

Op de spoedpost werkt een vast team van acht chauffeurs dat wordt gedetacheerd via Broeder De Vries doktersdienst. Zij vervoeren de huisartsen naar de visites en bieden ter plekke, indien nodig, eenvoudige medische ondersteuning.

ROAZ

Het Regionaal Overleg Acute Zorg (ROAZ) Midden-Nederland heeft als doel het optimaliseren van de beschikbaarheid, de bereikbaarheid en kwaliteit van de acute zorgketens in de regio, zodat een patiënt zo snel mogelijk op de juiste plaats de juiste zorg ontvangt. Het netwerk wordt gevormd door alle zorgorganisaties die betrokken zijn bij het leveren van acute zorg in Midden Nederland.

In ROAZ-verband buigen wij ons samen met onze ketenpartners over het toegankelijk en betaalbaar houden van de acute zorg. De ontwikkeling van een zorgcoördinatievoorziening in Midden-Nederland is daar onderdeel van en dit heeft ook direct impact op de huisartsenspoedpost. De uiteindelijke opzet en inrichting is nog onderwerp van uitwerking. Duidelijk is wel dat we alleen door goed samen te werken met onze ketenpartners de acute zorg in de toekomst toegankelijk kunnen houden. Als huisartsenpost denken en werken we actief mee aan deze ontwikkelingen.

BEDRIJFSVOERING EN FINANCIËEL BELEID

De totale omzet van 2022 bedroeg € 5.928.957, bestaande uit vergoeding zorgverzekeraars en instellingen. De totale kosten kwamen uit op € 5.870.190 wat resulteerde in een positief resultaat van € 58.767 voor belasting (€ 49.336 na belasting).

De RAK is in 2022 toegenomen van €365.978 tot €393.027. Dit betreft 6.6% van de omzet.

BEHAALDE OMZET EN RESULTATEN

	REALISATIE 1/1/2022 - 31/12/2022
Omzet	€5.928.957
Gerealiseerde kosten	€ 5.870.190
Exploitatieresultaat	€58.767
RAK	€ 393.027

Bekijk voor het complete financiële jaaroverzicht de jaarrekening SpiedzorgNU 2022 op de website.

VERSLAG RAAD VAN COMMISSARISSEN

ZORGNU HOLDING BV

Per 1 januari 2022 is de holding 'ZorgNU Holding BV' opgericht en zijn RegiozorgNU en SpoedzorgNU onderdeel geworden van ZorgNU Holding BV. Per die datum is de raad van commissarissen op holdingniveau ingericht. De raad van commissarissen houdt toezicht op het beleid van het bestuur en op de algemene gang van zaken van ZorgNU Holding B.V. en onderliggende BV's RegiozorgNU en SpoedzorgNU. Ook is de raad van commissarissen werkgever van de bestuurders en brengt gevraagd en ongevraagd advies uit aan de directie en het bestuur van de organisatie(s).

SAMENSTELLING RAAD VAN COMMISSARISSEN

De raad bestond eind december 2022 uit drie leden:

NAAM	FUNCTIE	BENOEMINGSTERMIJN	NEVENFUNCTIES
Dhr. Bas Rikken	Voorzitter	15 juni 2022 - 14 juni 2026 <i>herbenoembaar</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Eigenaar Rikken Consultancy, Governance and Executive Management - Voorzitter Bestuur Federatie P3NL - Voorzitter Bestuur Stichting Gezondheidscentra Nijkerk - Voorzitter van de Raad van Advies van het Medisch Specialistisch Bedrijf van het Groene Hart ziekenhuis. - Lid RvC Hadoks Holding BV - Vrijwilliger bij PUM (onbezoldigd)
Dhr. Leo Boom	Lid <i>focus: medisch + huisartsen</i>	1 juli 2020 – 30 juni 2024 <i>herbenoembaar</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Huisarts Medisch Centrum Tollius, Amersfoort - Bestuurslid Stichting Bwise nascholingen
Mevr. Marlies Wolberink	Lid <i>focus: cliëntperspectief</i>	1 januari 2022 - 31 december 2025 <i>herbenoembaar</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Lid RvT Onderwijsorganisatie SPON (Stichting voor Passend Onderwijs) - Lid cliëntenraad Blijde Borgh - Lid cliëntenraad Albert Schweitzer ziekenhuis

BENOEMING NIEUWE LEDEN

In 2022 hebben twee wijzigingen plaatsgevonden in de samenstellingen van de raad van commissarissen. Allereerst is per 1 januari 2022 mevrouw Marlies Wolberink als derde lid benoemd door de Algemene vergadering van Aandeelhouders (AVA). Zij zal zich voornamelijk richten op het cliëntperspectief en patiëntenzorg. Door de aanstelling van een derde lid voldoet de RvC aan de nieuwe vereisten uit de Wtza die per 1 januari 2022 is ingegaan.

Daarnaast liep de zittingstermijn van de voorzitter de heer Hagoort af per 1 juli. De heer Hagoort was al twee termijnen als toezichthouder in de huisartsenregio actief geweest, eerst bij voorloper KetenzorgNU en daarna bij RegiozorgNU.

In het voorjaar heeft een vacature uitgestaan voor voorzitter RvC, waarop schriftelijke reacties zijn ontvangen en de sollicitatiecommissie met meerdere kandidaten gesprekken heeft gevoerd. Na een zorgvuldig belopen proces heeft de algemene vergadering van aandeelhouders tijdens de vergadering van 15 juni 2022 de heer Hagoort bedankt voor zijn werkzaamheden en dhr. Bas Rikken als voorzitter van de Raad van Commissarissen benoemd. Zowel het bestuur als de AVA zijn verheugd dat het toezicht daarmee weer op volle sterkte is.

Wijzigingen in samenstelling

FUNCTIE	WIJZIGINGSDATA	NAAM	BENOEMINGSTERMIJN
voorzitter	tot 15 juni 2022	Dhr Sieb Hagoort	1 juli 2020 - 31 juni 2022 <i>niet herbenoembaar</i>
	per 15 juni 2022	Dhr Bas Rikken	15 juni 2022 - 14 juni 2026 <i>herbenoembaar</i>
derde lid	per 1 januari 2022	Mvr Marlies Wolberink	1 januari 2022 - 31 december 2025 <i>herbenoembaar</i>

BIJEENKOMSTEN

De leden van de raad van commissarissen kwamen in 2022 vier keer bij elkaar voor de reguliere RvC-vergadering in bijzijn van het bestuur en de bestuurssecretaris, te weten op 3 maart, 23 mei, 22 september en 1 december. De raad kwam twee keer bij elkaar voor de aandeelhoudersvergaderingen, op 15 juni en 13 december 2022.

Daarnaast namen de leden van de RvC deel aan de sollicitatiecommissie voor het selectieproces en benoeming van de voorzitter RvC. Op 16 september was een inhoudelijk werkbezoek en tevens kennismaking met de organisatie georganiseerd voor de RvC, waarbij de gehele raad aanwezig was.

DESKUNDIGHEIDSBEVORDERING

De raad van commissarissen vindt permanente educatie een belangrijke voorwaarde om haar rol adequaat in te vullen. Diverse leden volgden daartoe bij de NVTZ cursussen. De heer Rikken volgde een seminar over proactief toezicht houden en mevrouw Wolberink volgde de opleiding Advanced Leiderschap Programma Goed Toezicht 2022. De heer Boom gaat in 2023 een NVTZ-cursus volgen.

BELANGRIJKE THEMA'S

NIEUWE SAMENSTELLING RVC

De raad van commissarissen startte het jaar in een nieuwe samenstelling, met mevrouw Wolberink als derde lid. Zowel de andere leden van de raad, als het bestuur en de aandeelhouders zijn erg verheugd met de komst van mevrouw Wolberink, waardoor er specifieke kennis, ervaring en aandacht komt voor het cliëntperspectief. Dit perspectief ontbrak nog en komt goed van pas, mede voor de oprichting van de nieuwe cliëntenraad op holdingniveau.

Verder is het aftreden van voorzitter de heer Hagoort en de werving en benoeming van nieuwe voorzitter de heer Rikken een grote wijziging voor de raad van commissarissen. Met twee verse leden in de raad is het prettig om de onderliggende organisaties van ZorgNU Holding BV goed te leren kennen. Op 16 september werd een succesvol werkbezoek georganiseerd. In de ochtend werd de raad ontvangen op het kantoor van RegiozorgNU waarbij de programmaleiders

toelichting gaven op het Regioplan en de verschillende inhoudelijke programma's. In de middag kreeg de raad een rondleiding op de spoedpost gevestigd in het St. Antonius ziekenhuis.

Door de wisselingen in samenstelling wil de raad van commissarissen nadenken over de werkwijze en verhouding van de raad ten opzichte van het bestuur en de aandeelhouders. De door de RvC in 2022 vastgestelde reglementen, te weten het directiereglement en het reglement van de RvC, gaan daar bij helpen. De RvC heeft een eerste aanzet van haar visie op toezicht besproken. In 2023 wordt er een sessie belegd om breder over die visie op toezicht te spreken, samen met de algemene vergadering van aandeelhouders en de directie.

OPRICHTING CLIËNTENRAAD

De werving voor en oprichting van de cliëntenraad staan als groot thema op de agenda. De profielteksten en het reglement zijn opgesteld en eind 2022 heeft een wervingscampagne gelopen zonder resultaat. Het blijkt erg moeilijk te zijn om aan enthousiaste kandidaten te komen, begin 2023 gaan we door met werven. Een cliëntenraad is een wettelijke vereiste voor onder andere de Wtza-vergunningsaanvraag die voor beide onderliggende BV's wordt voorbereid. De ingang van de Wtza per 1 januari 2022 en de verplichtingen als de meldplicht en vergunningsaanvraag staan in 2022 elke vergadering op de agenda met een toelichting van de status. RegiozorgNU is voornemens om in de eerste helft van 2023 alles gereed te hebben en de vergunningsaanvraag voor te bereiden met de notaris.

WERKDruk SPOEDPOST

Begin 2022 heeft de RvC veel aandacht gehad voor de werkdruk op de spoedpost, met name het op peil houden van de bezetting op de post en het ziekteverzuim na de coronagolf eind 2021. Bewustwording dat spoed echt spoed is en daarbij het verminderen van de aanloop van patiënten die zichzelf verwijzen was landelijk een groot thema. Maatregelen die daarop genomen zijn, zijn terug te lezen in het jaarverslag van SpoedzorgNU.

INTEGRAAL ZORGAKKOORD

In het najaar 2022 werd het integraal zorgakkoord vaak geagendeerd, waarbij de RvC steeds op hoofdlijnen is meegenomen over de ontwikkelingen binnen de avond- nacht en weekenddienst, het vrij roosteren met nieuwe tarieven en het betrekken van de achterban bij de planvorming op en implementatie van al deze ontwikkelingen. Ook kwamen de positionering van de organisatie in het netwerk en het versterken van de samenwerking met gemeenten, welzijnspartners en het sociaal domein in het najaar veel aan bod.

GOEDKEURING JAARVERSLAGLEGGING, PLANNEN EN BEGROTINGEN

In mei 2022 heeft de raad zowel de jaarrekening en het jaarverslag RegiozorgNU over 2021 als de jaarrekening en het jaarverslag van SpoedzorgNU over 2021 vastgesteld. In december heeft de raad de begroting RegiozorgNU 2023 en het jaarplan RegiozorgNU 2023 goedgekeurd, dat voorkomt uit het Regioplan 2022-2024. Ook het jaarplan en de begroting voor Spoedzorg 2023 zijn goedgekeurd.

Bas Rikken

Leo Boom

Marlies Wolberink

RAAD VAN COMMISSARISSEN ZORGNU B.V.