



# VIJFJAREN PLAN


Zorggroep Het Huisartsenteam

2024-2029



# ZORG 3.0

*Aanbieders van gezondheidsondersteunende informatie en middelen*



*Promotors van zelfregie in leefstijl, gezondheid en zorg*

*Zorgbegeleiders die ondersteunen bij het maken van de juiste keuzes rond gezondheid*



# Inhoudsopgave

- 04 Introductie
- 06 Vooruitblik
- 08 Missie en visie
- 10 Onze ambities
- 23 The making of



# Introductie

Kwaliteit, innovatie en persoonlijke zorg zijn al meer dan 15 jaar de drie pijlers waarop Het Huisartsenteam gebouwd is. In die 15 jaar is veel veranderd. Waar bij aanvang van Het Huisartsenteam accreditatie, patiënten-evaluatie en ketenzorg in de schijnwerpers stonden, ligt nu meer de focus op samenwerking in de regio (netwerkgzorg), het betrekken van patiënten bij onze organisatie (cliëntenraad) én het zorgen voor al onze medewerkers om de zorg overeind te houden.

De huidige manier van werken in de zorg is in ons land niet meer vol te houden. Radicale verandering is nodig. Vanuit de overheid is er daarom de wens om met een Integraal Zorg Akkoord alle zorgpartijen bijeen te brengen om de uitdagingen voor verandering het hoofd te bieden. Want deze uitdagingen kunnen we alleen aangaan als we écht gaan samenwerken.

Samenwerken om bijvoorbeeld zorg zoveel mogelijk dichtbij -en het liefst digitaal- mogelijk te maken. Maar ook om patiëntenstromen om te buigen zodat hulpvragen direct op de juiste plek door de juiste professional kunnen worden beantwoord. Of om te zorgen dat de patiënt zelf de juiste informatie en antwoorden snel en eenvoudig kan vinden waardoor er geen beroep gedaan hoeft te worden op de professionals.

De afgelopen 20 jaar zijn er muren gebouwd in de zorg en rondom zorgorganisaties die op dat moment verstandig en behulpzaam leken, maar inmiddels geen steun meer geven. De zorgontwikkelingen gaan dusdanig snel dat we nu die muren moeten gaan afbreken en nog meer en nog beter moeten gaan samenwerken in de regio.

“ In 2040 draagt de zorg optimaal bij aan het gezond (samen)leven van alle mensen in Nederland, in het besef dat daarvoor niet méér mensen en middelen beschikbaar zijn dan nu en dat dit gepaard moet gaan met de laagst mogelijke impact op klimaat en milieu. - Zorginstituut, Kader passende zorg. ”

Het Huisartsenteam heeft op dit vlak al belangrijke stappen genomen dankzij het eerste vijfjarenplan. Hierdoor kon onze strategische lijn worden voortgezet ondanks ernstige ontwrichtingen zoals de coronacrisis. Focus lag onder andere op de positieve gezondheid, een veilige ICT-omgeving en inzet van praktijkmanagers om de praktijken te ondersteunen. Daarnaast hebben we geïnvesteerd in de relatie met het sociale domein en de jeugdprofessional.

Dat zijn geen projecten die in één jaar te realiseren zijn, maar door een scope die ligt op meerdere jaren ontstond het vertrouwen en de inzet die uiteindelijk voor succes hebben gezorgd.

Dit vijfjarenplan is -met inzet van het hele team- bedoeld om de zorgen van morgen vandaag al aan te pakken.

Samen gaan we voor beter!



Ronald Roothans  
Directie



Leon Vogels  
Directie



Team

# Vooruitblik

Het regiobeeld West-Brabant schetst drie grote uitdagingen:

→ Toenemende vergrijzing.

→ Toenemende (psycho)sociale problematiek.

→ Een tekort aan zorgverleners.

Het is simpelweg onmogelijk om te blijven doen wat we deden als we kwaliteit van zorg willen blijven borgen. We móeten daarom inzetten op preventie om te voorkomen dat mensen een beroep moeten doen op zorg. Daarom móeten we ook inzetten op steun aan zorgprofessionals en mantelzorgers. We móeten daarom inzetten op het verhogen van de kwaliteit van leven en de gezondheid in de hele maatschappij.

Dat vraagt om aanpassingen, out-of-the-box-denken en een transitie naar toekomstbestendige en passende zorg.

# Passende zorg



De patiënt en mantelzorger moeten zo veel mogelijk in staat gesteld worden om zelf passende zorg te kunnen organiseren. Zo veel mogelijk digitaal en zo veel mogelijk thuis.

Passende zorg draait om de waarde die een zorgprofessional kan toevoegen aan de gezondheid en kwaliteit van leven van een patiënt. Dit uiteraard op het juiste moment en de juiste manier tegen een redelijke prijs met de focus op mogelijkheden i.p.v. beperkingen. Daarvoor is een domeinoverstijgende aanpak nodig, een lerend systeem (appreciative inquiry) en een decentrale inrichting van de zorg rondom de patiënt. Zorgprofessionals moeten juist op die momenten (kunnen) worden ingezet waarbij ze het meest nodig zijn, ongeacht van welke organisatievorm zij onderdeel uitmaken.

Toekomstbestendige en passende zorg, ook wel Zorg 3.0 genoemd, is ook duurzame zorg. Dat betekent niet alleen dat wij moeten kijken naar onze 'carbon-footprint' en onze impact op milieu en omgeving, maar ook naar behoud van onze zorgprofessionals.

Eén van de meest duurzame interventies ligt daarom op het gebied van HRM. De focus moet hierbij liggen op werkplezier en betrokkenheid. We blijven dan ook continu bezig met het zoeken naar optimalisering van onze werkprocessen.

# Missie en visie

*Als vooruitstrevende huisartsen van Het Huisartsteam ondersteunen wij elkaar optimaal in het gezamenlijk realiseren van toegankelijke en kwalitatief hoogwaardige huisartsgeneeskundige zorg voor onze patiënten. Dit doen we in samenwerking met andere zorgaanbieders en in een snel veranderend zorglandschap.*

## Waar staan we voor?

### 1. Preventie

Zorgen dat mensen buiten de zorg blijven.



### 2. Kwaliteit

Zorgen dat wanneer mensen toch zorg nodig hebben, ze kunnen vertrouwen op de best mogelijke zorg.



### 3. Werkplezier

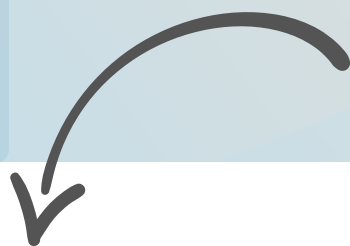
Zorgen dat we professionals behouden, aantrekken en ondersteunen bij het leveren van de best mogelijke zorg.



Om de grote uitdagingen die voor ons liggen het hoofd te bieden hanteren we deze uitgangspunten. Hieruit volgen zes ambities om passende en goede zorg te leveren.



# Hoe doen we dat



## Samenwerking

We wisselen kennis en expertise uit met elkaar en onze stakeholders, zoals andere zorginstellingen en gemeenten. Bijvoorbeeld bij projecten voor kwetsbare groepen en de arbeidsmarktproblematiek. Maar vooral samen met de patiënt en zijn omgeving.

Bereikbaarheid, beschikbaarheid en toegankelijkheid staan bij onze praktijken hoog in het vaandel. We gebruiken hiervoor o.a. slimme en innovatieve technologie conform de eisen van wet- en regelgeving zoals de AVG.

Ons uitgangspunt is dat we samen de toekomst vormgeven. Draagvlak en draagkracht van onze leden is een belangrijke voorwaarde hiervoor. Daarom zijn we in 2021 begonnen met het ophalen van input bij de leden waarbij inkoopkaders en vergezichten vanuit VWS, RVS en Zorginstituut Nederland zijn meegenomen. Na het finetunen en afstemmen met ketenpartners en de cliëntenraad volgde publicatie van het huidige plan.

Het Huisartsenteam werkt daarom in de regio West-Brabant samen met alle zorggroepen, ziekenhuizen, diverse VVT-organisaties en gemeenten om haar maatschappelijke verantwoordelijkheid in de regio te nemen. Die samenwerking ofwel netwerkzorg is nodig om de uitdagingen die voor ons liggen het hoofd te kunnen bieden. Die samenwerking stelt ons in staat om Zorg 3.0 vorm te gaan geven.

# 6 ambities



Scope van de  
huisartsenzorg



rol en regie van  
patiënt



Interne samenwerking  
en communicatie



arbeidsmarkt  
en scholing



regio  
en gemeenten



ICT  
en digitalisering



# Scope huisartsenzorg

Meer tijd voor de patiënt of tijd voor meer patiënten?

Ons team moet het hoofd gaan bieden aan de toenemende zorgvraag bij een alarmerende krapte op de arbeidsmarkt. Om de zorg toegankelijk te houden moeten we vol inzetten op passende zorg. De afgelopen tijd heeft ons team hier de juiste omgeving voor gecreëerd. Namelijk door samen over te gaan op één telefoniesysteem, één uniforme kantoorautomatisering, één HIS en één App.

De taak die nu voor ons ligt is om bij de 'voordeur' van onze praktijk kritisch te kijken naar de zorgvraag van een patiënt. Kan deze (ergens) anders beantwoord worden? 'Zelf als het kan, thuis als het kan, digitaal als het kan, arbeidsbesparend als het kan'.

Voorbeelden om tot het ombuigen van de patiëntenstroom te komen zijn:

- Inzet van de juiste (digitale) triagetools.
- Gezamenlijke inzet van regiearts.
- Breed aanbod zelfhulp.
- De inrichting van een regionaal welzijnsloket.

*Het Huisartsenteam richt zich op passende huisartsenzorg.  
Dichtbij (digitaal), preventief en patiëntgericht  
met focus op welzijn en zelfredzaamheid.*



# Scope huisartsenzorg

## WAT

Alleen nog zorgvragen bij de huisartsenpraktijk die daar horen.

Proactieve sturing op een gezonde leefstijl.

Digitale triage om de zorgvraag op de juiste plaats te krijgen.

## HOE

De juiste plaats, de juiste tijd en de juiste hulpverlener. Digitaal waar mogelijk, fysiek waar het moet.

Compleet overzicht van het zorgaanbod in de regio met ruim aanbod aan (geïndiceerde) preventie.

Juiste toeleiding en doorgeleiding in samenwerking met de ketenpartners en het sociaal domein.

Gerichte (digitale) patiëntcommunicatie met aandacht voor leefstijl en toeleiding naar de juiste zelfhulp.

Onderzoek naar, en doelmatige inzet van effectieve en gevalideerde triagetools en filters in de huisartsenpraktijk.

## RESULTAAT

Iedere patiënt is digitaal verbonden met de huisarts en kan digitaal vragen stellen over zorg en welzijn.

De zorgvragen die de praktijk ontvangt horen daar ook thuis. Deze worden binnen één werkdag beantwoord.

De patiënt is zelfredzaam en lost de vraag zelf digitaal op. Dit kan via de website, app of welzijnsloket.

Snelle, effectieve en passende doorstroom binnen de zorgketen.

Toenemend gebruik van zelfhulpmodules en leefstijlhandreikingen.

Meeste zorgvragen worden naar tevredenheid van de patiënt beantwoord zonder tussenkomst praktijkmedewerker.




## Rol en de regie van de patiënt

Verantwoordelijkheid naar draagkracht.

De patiënt als regievoerder is geen vanzelfsprekendheid. Juist omdat niet iedere patiënt dezelfde rol op zich wil nemen.

In de afgelopen jaren zijn al onze medewerkers getraind in persoonsgerichte zorg. Dit betekent niet dat verdere ondersteuning en coaching van ons team en de patiënt niet meer nodig is. Om tot een echte verschuiving in de behandelrelatie te komen is het juist belangrijk om hierin te investeren. Een zorg waar positieve gezondheid, welzijn en kwaliteit van leven een belangrijke rol moet gaan spelen.

We moeten onze patiënten proactief meenemen in het 'samen beslissen'. 'Het goede gesprek', blijvende coaching vanuit de praktijk en (digitale) ondersteuning zijn hierbij onmisbaar. Zo komen we uiteindelijk tot een hogere zelfredzaamheid, patiënttevredenheid en een verminderde zorgvraag.

 *Het Huisartsenteam werkt samen met patiënt en mantelzorgers met focus op welzijn en zelfredzaamheid.*



# Rol en regie van de patiënt

WAT	HOE	RESULTAAT
De patiënt is zelf regievoerder in zorg, welzijn en PGO.	Integratie van alle ICT-structuren rondom zorg en welzijn van de patiënt.	Iedere patiënt van 16 jaar of ouder heeft inzicht in en beheer over eigen PGO.
Zorgvrager en zorgverlener beslissen samen over het te volgen (zorg)pad.	Inzet van (digitale) tools. Bijvoorbeeld keuzehulpen en het toepassen van de juiste gesprekstechnieken leiden tot een andere manier van consultvoering.  Proactief informeren en (digitaal) ondersteunen van onze patiënten met een blijvende coaching in hun nieuwe rol. "Het goede gesprek".	Inzet van tools, zoals een leefstijlroer of een digitale keuzehulp, bij merendeel van alle consulten.  Projectplan met terugkerende evaluatie zorgverleners, patiënten en ketenpartners.  Onze medewerkers zijn digivaardig en kunnen eHealth- ondersteuning toepassen.
Toenemende zelfredzaamheid van de patiënt.	Procesontwerp met ondersteuning, scholing en training van het team en afstemming met patiëntenvertegenwoordiging.	Alle patiënten (met chronische zorg) doen aan zelfmetingen en consultvoorbereiding.
Betere voorbereiding op het consult door de patiënt.	Faciliteren en stimuleren van consultvoorbereiding, zelfmetingen, PGO beheer en meer.	Extraheerbare metingen kwaliteit van leven (OoL), NPS en mate van zelfredzaamheid.
Optimale patiënttevredenheid met kwaliteit van leven als belangrijke indicator.	Structurele monitoring.	



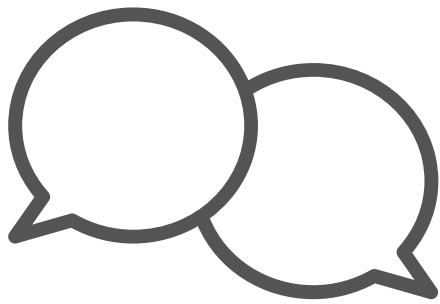
# Interne samenwerking en communicatie

Onze patiënten hebben geen huisarts,  
ze hebben Het Huisartsteam.

Het Huisartsteam is vanaf het begin een hechte club. Saamhorigheid is dan ook één van de belangrijkste kernwaarden. Om het gemeenschappelijk belang van ons team in de toekomst beter te kunnen behartigen is samenwerking op een 'hoger niveau' nodig. Dit vraagt vertrouwen, commitment en duidelijke communicatie. Een sterk verandermanagement in continue afstemming met al onze leden en medewerkers. Het delen van kennis en kunde, uniformeren van beleid, structurele uitwisseling en een herijking van onze organisatiestructuur zal leiden tot een sterker team en een betere positie binnen onze regio.



*Het Huisartsteam levert optimale zorg door verbinding binnen het team, de keten en het netwerk rondom de patiënt.*



# Interne samenwerking en communicatie

## WAT

Perfect samenwerkingsverband.

## HOE

Verkennen van routes naar gemeenschappelijk beleid.

## RESULTAAT

Uniform beleid en uniforme zorg door 1 team.

(Extern) onderzoek welke vorm van samenwerking het beste past bij de ambities van ons team.

Een door iedereen gedragen, passende en toekomstbestendige entiteit om als 1 team effectief en efficiënt samen te werken.

Optimaal gebruik van het kwaliteitsmanagementproces.

Verkennen en selectie van alle mogelijkheden in samenspraak met alle praktijkmedewerkers.

Een gebruiksvriendelijk, toegankelijk en breed toegepast kwaliteitsmanagementsysteem.

Leren van en met elkaar.

Nascholing en intervisiebijeenkomsten. Van een 'kijkje in elkaars keuken' naar structurele uitwisseling.

Iedere praktijkmedewerker heeft ervaring opgedaan in andere praktijken binnen de zorggroep.

Optimale in- en externe communicatie.

Contentmanagement en communicatiebeleid, jaarplan en structurele evaluatie.

Iedere medewerker doet mee met het geven en volgen van intervisie en nascholing.

Optimale medewerkerstevredenheid.

Toepassing Deep Democracy en Appreciative Inquiry.

Een intern communicatieplan uitgesplitst per functiegroep.

Jaarlijks praktijkbezoek aan de praktijken door de directie.

Alle praktijkmedewerkers voelen zich gehoord en gewaardeerd (MTO).





# Arbeidsmarkt en scholing

Het team is ervoor mij  
en ik ben er voor het team!

De krapte op de arbeidsmarkt zal op alle functieniveaus een grote uitdaging worden. Het aantrekken, opleiden en binden van medewerkers en aspirant praktijkhouders is een gezamenlijke verantwoordelijkheid.

Veel van onze praktijken dragen hun steentje al bij. Zij leiden huisartsen, POH-S, VS en assistentes op. Met centrale ondersteuning hopen wij ook de resterende praktijken enthousiast te krijgen. Een verdere uniformering van het personeelsbeleid zal leiden tot een flexibele en duurzame inzet van medewerkers waarbij optimaal gebruik wordt gemaakt van ieders talent. Dit draagt bij aan competentie, arbeidssatisfactie en voorkomt uitstroom. Centrale ondersteuning en een uniform HRM beleid waarbij het organisatiebelang minstens net zo belangrijk is als het praktijkbelang.

Het kritisch onder de loep nemen van onze huidige organisatiestructuur zal bij deze ontwikkeling nodig zijn. Met de uitdaging die voor ons ligt zullen we oude patronen moeten doorbreken!

*Het Huisartsenteam is de beste werkgever  
voor onze medewerkers en de beste zorggroep voor de huisartsen.*



# Arbeidsmarkt en scholing

## WAT

Opleiden is onze gezamenlijke verantwoordelijkheid.

Borging toegankelijkheid van de huisartsenzorg in de regio.

Verhoging weerbaarheid.

Ontwikkelen, benutten en behouden van ons menselijk kapitaal.

Het Huisartsteam 'werkt' als 1 team.

## HOE

Ondersteuning van praktijken vanuit de zorggroep.

Verkenning opleidingsinstituten hoe we praktijken beter kunnen ondersteunen en faciliteren.

Ondersteuning en voorlichting aan startende en stoppende huisartsen.

Ontwikkeling calamiteitenplan.

De beschikbare capaciteit zo flexibel mogelijk inzetten.

Stimuleren van een gezonde leefstijl, werkplekken en training.

Ontwikkeling HRM-beleid om functieomschrijving en arbeidsvoorwaarden te uniformeren en optimale capaciteitsinzet te realiseren.

MTO

## RESULTAAT

Elke praktijk biedt een opleidings- of stageplaats aan voor AIOS, POH-S, POH-GGZ, VS en doktersassistent.

Opleidings- en evaluatieplan in samenwerking met opleidingsinstituten.

Mentorschap voor startende en stoppende huisartsen.

Waarnemers kunnen lid worden van ons team.

Intervisiegroepen voor medewerkers en huisartsen.

Gedeeld en gezamenlijk medewerkersbestand.

Uniform HRM-beleid binnen de nieuwe organisatiestructuur.

MTO rapportcijfers 9 of hoger.




# Regio en gemeenten

Oude uitgangspunten ter discussie durven stellen!

In een verbredend en complex zorglandschap is een intensieve samenwerking regionaal en bovenregionaal belangrijker dan ooit. Beter op elkaar aansluiten, benoemen van verantwoordelijkheden en naadloze gegevensuitwisseling is een taak voor iedere zorgorganisatie.

Ondanks de spreiding over de regio en de twee adherentiegebieden ambieert Het Huisartsenteam een prominente rol binnen onze regio. Moeilijke keuzes mogen we hierbij niet uit de weg gaan. Ook bij het opnieuw inrichten van de 24/7 spoedzorg zullen we samen met omliggende RHO's en onze ketenpartners tot een 'Deltaplan' moeten komen. Met als doel de stabiliteit van onze dagzorg te kunnen borgen.



*Het Huisartsenteam bouwt en onderhoudt een toekomstbestendige regionale samenwerking.*



# Regio en gemeenten

## WAT

Optimalisatie zorgprocessen in het netwerk.

Verhoging kwaliteit van leven van de inwoners van West-Brabant.

Duurzame spoedzorg in West-Brabant.

## HOE

Vormgeven van de zorgketen samen met alle ketenpartners. Met aandacht voor het uniformeren van zorginhoud, doorstroom en aanscherpen doelmatigheid.

Doorstroom in de keten voor kwetsbare groepen optimaliseren door betere gegevensuitwisseling.

Structurele monitoring van kwaliteit van leven, aansluitend op de ambitie van de provincie; "3 gezonde levensjaren erbij voor iedere Brabander in 2030".

Strategisch overleg intern en samen met andere RHO's, zorgverzekeraars en ketenpartners (ziekenhuizen, VVT en GGZ) over een 'herijking' van de spoedzorg.

## RESULTAAT

Vertegenwoordiging aan overlegtafels. Initiëren, meedenken, meebeslissen en meedoen!

Snelle doorstroom in de keten GGZ en jeugd. Integrale zorg kwetsbare ouderen met VVT/SO en ziekenhuis met o.a. aandacht voor vroegsignalering en probleemloze gegevensuitwisseling (ACP).

Afstemming met gemeenten en provincie over hun rol en verantwoordelijkheden bij zorg en welzijn.

Spoedpleinen voor integrale spoedzorg Bravis en Amphia. Nieuwe inrichting spoedzorg met:

- meer betrokkenheid ketenpartners en niet praktijkhoudende huisartsen
- strikte digitale triage
- uitbesteding nachtzorg
- functiedifferentiatie

Ruimere toegankelijkheid en openingstijden dagzorg.



# ICT en digitalisering

'Het systeem' werkt voor ons en niet wij voor het systeem.

De digitalisering in de zorg loopt ernstig achter. Ondanks dat we gebruik maken van verschillende systemen, brengt ons dit nog te weinig op. Om verder te kunnen digitaliseren -waarbij deze systemen ons werkelijk optimaal ondersteunen- moeten deze diensten beter met elkaar integreren.

Ons team heeft inmiddels een uniforme inrichting van het HIS, App, telefoon en kantoorinrichting. Samen met onze belangrijkste ketenpartners willen wij ons als 'best practice' inzetten om tot innovatieve en arbeidsbesparende oplossingen te komen. Zowel binnen ons primaire zorgproces als bij de digitale ontsluiting binnen de verschillende ketens.

Wij zullen ons -gesteund door interne en externe deskundigen- positief, maar ook kritisch blijven opstellen bij de kansen die de verdere digitalisering ons biedt.

 *Het Huisartsenteam werkt aan verdere digitalisering.*



# ICT en digitalisering

## WAT

Efficiënte en effectieve ICT-ondersteuning binnen 1 systeem waar alle aspecten rondom patiëntenzorg naadloos op elkaar aansluiten.

Van data naar informatie.

ICT-koppelingen hardware patiënt.

Integratie communicatie regionale ICT.

## HOE

Route uitwerken met ketenpartners.

Onderzoek strategische samenwerking met de ICT-leveranciers (Sanday, Pharmeon, Advitronics, QNP).

Datamining; analyseren en destilleren van data in onze systemen.

Door data-extractie kunnen praktijken gegevens delen, van elkaar leren en de zorg optimaliseren.

Samenwerking met leveranciers van hard- en software om data (gefilterd) te koppelen.

Samenwerking ketenpartners beide adherentiegebieden (TMZ en West West).

Uitwerken van digitale naadloze zorg.

## RESULTAAT

Zo min mogelijk verschillende systemen en zo veel mogelijk integratie van systemen.

Datadestillatie van minimaal 10.000 patiëntendossiers en inzicht wat de toegevoegde waarde kan zijn.

Foutloze medicatieoverdracht.

Integratie wearables.

Monitoring (digitale visites) op afstand.

Naadloze E-mental health GGZ-regio.

Functionele ACP-communicatie.

Structurele evaluatie met cliëntenraad over de ontwikkelingen en prioritering.

# The making of

Dit vijfjarenplan is ambitieus. We streven ernaar het beste uit onszelf te halen. We zoeken daarbij naar het hoogst haalbare realistische scenario. Om toekomstbestendige zorg te leveren zetten we ons in om Zorg 3.0 op deze manier vorm te geven.

Dit plan is opgesteld in samenspraak met de leden van Het Huisartsenteam, het ondersteunend team, de cliëntenraad en onze ketenpartners. Dat sterkt ons in de overtuiging dat we dit plan samen ook daadwerkelijk succesvol kunnen gaan uitvoeren.

Op 24 januari zijn alle leden van Het Huisartsenteam akkoord gegaan met de uitgangspunten, ambities, doelen, strategie en indicatoren van dit plan.

En daar zijn we trots op!

**Samen gaan we voor beter!**





[hethuisartsenteam.nl](https://hethuisartsenteam.nl)



[l.vogels@hethuisartsenteam.nl](mailto:l.vogels@hethuisartsenteam.nl)  
[r.rootmans@hethuisartsenteam.nl](mailto:r.rootmans@hethuisartsenteam.nl)



076 503 26 58