



> Retouradres Postbus 2518 6401 DA Heerlen

Stichting Transmurale Zorg (STZ)  
T.a.v. Willeke Glas, projectleider

Per e-mail verstuurd naar:  
[Willeke.Glas@transmuralezorg.nl](mailto:Willeke.Glas@transmuralezorg.nl)

Stadsplateau 1  
3521 AZ Utrecht  
Postbus 2518  
6401 DA Heerlen  
T 088 120 5000  
[www.igj.nl](http://www.igj.nl)

**Inlichtingen bij**  
P.H. Buijze  
[ph.buijze@igj.nl](mailto:ph.buijze@igj.nl)

**Ons kenmerk**  
2022-2781827/  
V2015617/HB/cva

Datum 25 juli 2022  
Betreft Terugkoppeling bezoeken aan huisartsenpraktijken in  
Den Haag Bouwlust & Vrederust

Geachte mevrouw Glas,

Graag informeren wij u over de resultaten van de bezoeken die de inspectie heeft gebracht aan drie huisartsenpraktijken in Bouwlust & Vrederust in Den Haag.

Dit hebben wij gedaan in het kader van ons vervolgtoezicht op de samenwerking tussen de huisartsenzorg en de wijkverpleging bij de zorg voor kwetsbare ouderen in Bouwlust & Vrederust in Den Haag.

In onze brief van 22 december 2021 (kenmerk 2021-2704920/V2015617/HB) hebben wij toegelicht dat we deze bezoeken, die oorspronkelijk in het najaar van 2021 waren gepland, hebben uitgesteld vanwege de druk op de huisartsenzorg als gevolg van de coronapandemie. We hebben de bezoeken in mei en juni 2022 gebracht.

#### *Doel van de bezoeken*

De inspectie wil met deze bezoeken een beeld krijgen van wat de huisartsenpraktijken in Bouwlust & Vrederust hebben gedaan met de verbetermaatregelen die de inspectie heeft gevraagd naar aanleiding van het inspectieonderzoek<sup>1</sup>. Tijdens de gesprekken hebben de inspecteurs de verbetermaatregelen uit het inspectierapport puntsgewijs doorgenomen met de huisartsen. Daarnaast was er ruimte voor de huisartsen om zelf suggesties te geven voor het verbeterproces.

#### *Algemene indruk uit de bezoeken*

De bezochte huisartsen geven aan dat de samenwerking in de wijk bij de zorg voor kwetsbare ouderen sinds het inspectieonderzoek is verbeterd. Wel zeggen zij dat vooruitgang op dit dossier mede afhankelijk is van de aanwezigheid van een 'trekker' in de huisartsenpraktijk.

Volgens de huisartsen zijn een aantal randvoorwaarden nodig voor goede samenwerking. Daarbij denken zij aan schaalgrootte van de praktijk en voldoende (geschoold) personeel. Ook tijd is een essentiële randvoorwaarde voor het laten slagen van goede samenwerking. Tijd is nodig voor het signaleren van en zorgen voor kwetsbare ouderen binnen de praktijk. En voor het maken, implementeren,

---

<sup>1</sup> [Huisarts en wijkverpleegkundige weten elkaar onvoldoende te vinden bij de zorg voor kwetsbare ouderen in Bouwlust en Vrederust in Den Haag | Rapport | Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd \(igj.nl\)](#)

evalueren en onderhouden van afspraken met andere organisaties in de wijk. Door de hoge druk op de huisartsenzorg, zeker in deze wijk, hebben huisartsen hier soms onvoldoende tijd voor. Omdat patiënten niet tijdig in beeld zijn en het zorgnetwerk rondom de oudere onduidelijk is, kunnen problemen zich opstapelen waardoor de zorgvraag toeneemt en de druk op de praktijk groter wordt. Onvoldoende tijd kan dan mogelijk leiden tot een neerwaartse spiraal en risico's voor de kwaliteit en veiligheid van zorg.

**Datum**  
25 juli 2022

**Kenmerk**  
2022-2781827/  
V2015617/HB/cva

*Bevindingen uit de bezoeken aan de huisartsen op de door de inspectie opgedragen verbetermaatregelen.*

*Verbetermaatregelen voor huisartsen*

- Ouderen in beeld brengen

De bezochte huisartsen geven aan dat zij de kwetsbare ouderen in hun praktijk goed in beeld hebben. Hoe de ouderen in beeld zijn gebracht en blijven (het systeem daarvan), verschilt per huisartsenpraktijk.

- Praktijkondersteuning op niveau brengen

Niet in alle praktijken is op het moment van het inspectiebezoek voldoende praktijkondersteuning beschikbaar. Huisartsen geven aan dat (goed) personeel moeilijk aan te trekken is, onder andere door de arbeidsmarktproblematiek en de lagere vergoedingen voor praktijkondersteuners in de huisartsenzorg ten opzichte van andere sectoren.

*Verbetermaatregelen voor huisartsen en thuiszorgorganisaties*

- Gezamenlijke visie op de zorg voor kwetsbare ouderen op wijkniveau

De bezochte huisartsen hebben vooral behoefte aan concrete afspraken op basis van een gemeenschappelijke visie, bijvoorbeeld over een up-to-date sociale kaart. Verder vinden zij het belangrijk om afspraken te maken met contactpersonen en kennis te maken met elkaar om zo korte lijntjes tussen de huisarts en de wijkverpleging te creëren.

- Samenwerkingsafspraken

Volgens de bezochte huisartsen is door het inspectieonderzoek het contact tussen de huisartsen en de thuiszorgorganisaties verbeterd. Bij een praktijk zijn hiervoor op wijkniveau werkafspraken gemaakt (denk aan gebruik van systemen als KIS en Siilo, maar ook het plannen van MDO's en GPO's). Bij een andere praktijk kan dit nog beter. De praktijkmanager ziet voor zichzelf een rol bij het stimuleren van het gebruik van deze systemen. Eén praktijk heeft nog geen afspraak gemaakt om met deze systemen te werken; volgens de huisarts woont het grootste deel van de patiëntenpopulatie in een andere wijk. Daarnaast is deze huisarts niet op de hoogte van alle gemaakte afspraken vanwege overname van de praktijk. Alle huisartsen geven aan dat het tijd kost om te werken met systemen als KIS en Siilo omdat deze systemen naast het eigen HIS bestaan en niet gekoppeld zijn. Hierdoor moet de huisarts verschillende systemen bijhouden.

*Bevindingen vanuit de bezoeken aan de huisartsen op de door de inspectie aangedragen aanbevelingen.*

*Aanbevelingen aan Hadoks en STZ*

- Ondersteun het verbeterproces en monitor de verbetermaatregelen

De bezochte huisartsen geven aan dat Hadoks bij de ene praktijk meer betrokken is dan bij de andere praktijk. De hulp die wordt geboden vanuit Hadoks wordt als

prettig ervaren. Over STZ merkt een huisarts op dat de afspraken die daar worden gemaakt op hoog niveau zijn. Implementatie op lagere niveaus is daarom weleens lastig. Het zou helpen als er een vertaling van bijvoorbeeld protocollen zou komen voor praktijkmedewerkers van elk (opleidings)niveau.

**Datum**

25 juli 2022

**Kenmerk**

2022-2781827/  
V2015617/HB/cva

*Aanbevelingen aan zorgverzekeraar CZ*

- Bekijk de randvoorwaarden en monitor de zorg voor kwetsbare ouderen

De bezochte huisartsen geven aan niets gemerkt te hebben vanuit de zorgverzekeraar met betrekking tot dit onderwerp.

*Aanbevelingen aan de gemeente*

- Ondersteun de samenwerking bij de zorg voor kwetsbare ouderen

De bezochte huisartsen geven aan dat er vanuit de gemeente wel de wil is om meer samen te werken, maar dat dit nog wel moeizaam verloopt. Volgens een huisarts heeft dit onder andere te maken met de verschillende systemen waarmee wordt gewerkt.

*Aanbevelingen aan de thuiszorgorganisaties*

- Informeer de huisarts over de zorg aan een kwetsbare oudere

De bezochte huisartsen geven aan dat de informatie over welke thuiszorgorganisatie betrokken is bij de zorg aan een kwetsbare oudere wat verbeterd is. Toch blijft het volgens de huisartsen lastig om alle benodigde informatie te krijgen. Dit komt volgens hen omdat er veel (kleine) thuiszorgorganisaties zijn en de betrokken thuiszorgorganisatie ook nog weleens wijzigt. Ook als het duidelijk is welke thuiszorgorganisatie betrokken is, dan is nog niet altijd duidelijk welke zorg precies geleverd wordt, aldus de huisartsen.

*Overige punten vanuit de bezoeken aan huisartsen*

De bezochte huisartsen geven aan dat het mogelijk zou helpen als de financiering van de zorg anders georganiseerd wordt, waarbij samenwerking wordt bevorderd en concurrentie een minder grote rol speelt. Ook is volgens hen een grotere rol van de zorgverzekeraar en de gemeente gewenst. Samenwerking met de gemeente wordt bemoeilijkt door de systeemverschillen tussen het medische en sociale domein, aldus een huisarts.

*Conclusie*

De inspectie concludeert naar aanleiding van de bezoeken dat de bezochte huisartsen sinds het inspectieonderzoek enige verbetering ervaren in de samenwerking tussen de huisartsenzorg en de wijkverpleging in Bouwlust & Vrederust. De inspectie concludeert echter ook dat niet alle huisartsenpraktijken even actief deelnemen aan het verbeterproces en dat verdere verbetering noodzakelijk is.

De inspectie vraagt van *alle* partijen in Bouwlust & Vrederust een proactieve houding om de samenwerking te verbeteren ten behoeve van de zorg voor kwetsbare ouderen.

*Afsluiting*

Met deze brief ronden we het vervolgtoezicht op de huisartsenzorg in Bouwlust & Vrederust af.

Het vervolgtoezicht op de wijkverpleging rondde de inspectie al eerder af met haar brief van 29 maart 2022 (kenmerk 2022-2740989/V2015617/HB/avs).

De inspectie vertrouwt erop dat alle betrokken partijen doorgaan met het verbeterproces en zal hier in haar reguliere toezicht aandacht aan blijven besteden.

**Datum**

25 juli 2022

**Kenmerk**

2022-2781827/  
V2015617/HB/cva

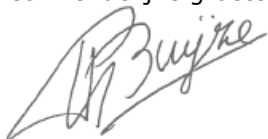
**Tot slot**

De huisartsenpraktijken die de inspectie heeft bezocht, hebben een definitief gespreksverslag ontvangen.

Ik verzoek u om alle betrokken partijen bij het verbeterproces in Den Haag Bouwlust & Vrederust te informeren over deze brief en over de afsluiting van dit toezichttraject.

Ik hoop u voor dit moment voldoende geïnformeerd te hebben. Mocht u nog vragen hebben, dan horen we die graag.

Met vriendelijke groeten,



mevrouw Heleen Buijze  
coördinerend specialistisch inspecteur