

Huisartsenpraktijk



Havenbogen

jaarverslag 2025





inleiding

Voor u ligt het jaarverslag 2025 van Huisartsenpraktijk Havenbogen, waarin we een gedetailleerd jaaroverzicht bieden van onze activiteiten en de geleverde zorg. Als praktijk hechten we veel waarde aan transparantie in onze huisartsenzorg en dit verslag geeft dan ook een inzicht in onze visie op zorg, onze organisatie en medewerkers, de aard en omvang van onze dienstverlening, ons kwaliteitsbeleid en onze toekomstplannen.

Het jaarverslag wordt zoals u van ons gewend bent, gepubliceerd op onze praktijkwebsite.

We hopen dat dit jaarverslag een helder beeld geeft van onze praktijk en dat u het met interesse zult doornemen.



missie

De drie huisartspraktijken van huisartsenpraktijk Havenbogen streven ernaar generalistische huisartsenzorg van hoge kwaliteit te leveren aan de bewoners van de stad Schiedam en eventuele passanten. Onze praktijken zijn gericht op het leveren van persoonsgerichte zorg, waarbij we streven naar een vaste samenstelling van het personeel. We willen onze patiënten echt leren kennen, zowel als individu als in de context van hun leven. Door samenwerkingsafspraken op te stellen, waarbij elke praktijk een gelijkwaardig aandeel heeft, vormen we het samenwerkingsverband "huisartsenpraktijk Havenbogen".

Toegankelijkheid en verantwoorde persoonsgerichte zorg zijn kernwaarden in onze praktijken. We werken volgens richtlijnen van het NHG en bieden geen alternatieve therapieën aan. Ons zorgaanbod stemmen we af op de individuele behoeften van de patiënt, waarbij we medisch noodzakelijke zorg leveren en patiënten bijstaan bij al hun gezondheidsproblemen. We benaderen patiënten vriendelijk en empathisch en streven naar een moderne en rustgevende omgeving.

Om de wachttijd tot een consult te bepalen, speelt de urgentie van de zorgvraag een cruciale rol. Onze assistentes spelen hierbij een belangrijke rol door de reden van de zorgvraag te achterhalen en samen met de patiënt te kijken naar de juiste vorm en timing van zorgverlening.



visie

Onze huisartsenpraktijken streven ernaar laagdrempelige, persoonsgerichte huisartsenzorg te bieden, waarbij een nauwe band tussen medewerkers en patiënten wordt gekoesterd. Onze medewerkers zijn enthousiast, benaderbaar en betrouwbaar, met een sterke focus op continu leren en verbeteren. We investeren in voortdurende scholing van al onze medewerkers, zodat we altijd voldoen aan de laatste inzichten binnen de huisartsenzorg, waaronder NHG-standaarden en toekomstvisies.

Ons centrale doel is het leveren van optimale zorg aan onze patiënten, waarbij persoonlijke aandacht en tevredenheid van de patiënt voorop staan. We streven naar voortdurende innovatie en kwaliteitsverbetering, met accreditatie door het NHG¹ als belangrijk meetpunt. Onze zorg is toegankelijk voor alle inwoners van Schiedam, zonder selectie op basis van postcode.

We stimuleren het bewustzijn van patiënten over hun eigen gezondheid en moedigen hen aan om actief deel te nemen aan hun zorgproces, bijvoorbeeld door zelf contact op te nemen voor uitslagen van onderzoeken. Voor kwetsbare groepen, zoals ouderen, bieden we preventieve zorg aan en werken we samen met praktijkverpleegkundigen en doktersassistenten om hen te ondersteunen.

Onze praktijken beoefenen alleen reguliere geneeskunde, zonder alternatieve therapieën. We volgen nationaal geaccepteerde richtlijnen en protocollen, gebaseerd op wetenschappelijk onderzoek, en bieden gestandaardiseerde zorg aan voor verschillende aandoeningen, waaronder diabetes, COPD², astma en hart- en vaatziekten.

¹ *Nederlands Huisarts Genootschap*

² *Chronic Obstructive Pulmonary Disease*

We streven naar verantwoord en veilig medicijngebruik en werken nauw samen met lokale apotheken om dit te waarborgen. Kwaliteitsverbetering is een continu proces binnen onze praktijken, met accreditatie door NPA³ als erkenning van onze inspanningen.

Tot slot hechten we veel waarde aan opleiding en bieden we stageplekken aan voor huisartsen, coassistenten, doktersassistentes, praktijkondersteuners en -verpleegkundigen, in samenwerking met het Erasmus MC en andere opleidingsinstituten.

³ NHG Praktijkaccreditering



praktijkorganisatie

Onze HOED⁴ herbergt drie afzonderlijke huisartsenpraktijken, waarbij patiënten zich kunnen inschrijven bij een van deze praktijken. Elke praktijk heeft twee vaste doktersassistenten toegewezen. Bij afwezigheid of vakantie van een assistente worden haar taken door andere assistentes binnen de HOED overgenomen.

De balie-assistente en praktijkverpleegkundigen werken daarentegen voor alle praktijken binnen onze HOED. Dit zorgt voor een gestroomlijnde organisatie waarbij de balie- en administratieve taken en de verpleegkundige zorg praktijkoverstijgend worden georganiseerd.

⁴ Huisartsen Onder Een Dak

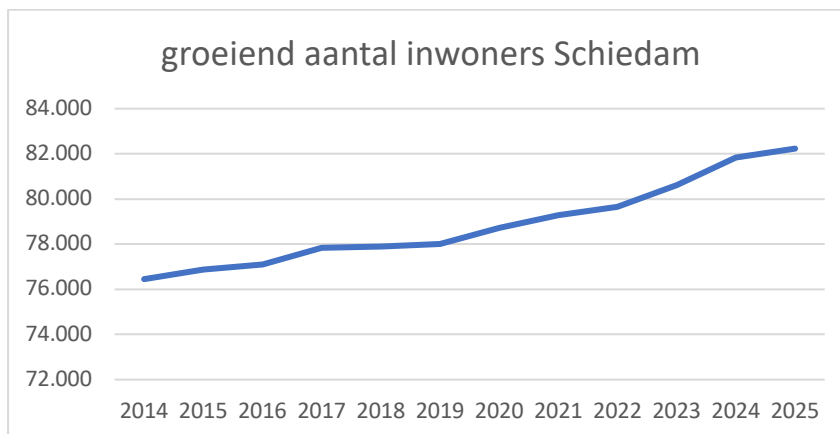


omgeving

Onze praktijk is gelegen in het centrum van Schiedam, aan de Nieuwe Haven 245. Het grenst aan aanleunwoningen en een verzorgingshuis van de Frankelandgroep, wat nauwe samenwerking en integratie met deze zorginstellingen mogelijk maakt. Nieuw in 2025 is dat het hele beheer niet meer rechtstreeks door verhuurder F.S.G.⁵ wordt uitgevoerd, maar door de professionele vastgoedbeheerder Vastestate. Zo worden zowel de verhuurder als wij als huurder ontzorgd, terwijl het pand goed en duurzaam onderhouden wordt door professionele partijen.

Sinds 2014 bieden we ook spreekuren aan in Schiedam-Noord, bij zorgcentrum Harg Spaland van de Frankelandgroep.

In 2025 telde onze stad Schiedam ongeveer 81.636 inwoners, waarvan circa 8000 ingeschreven staan bij een van onze drie praktijken. Het inwonersaantal van Schiedam groeit de laatste jaren aanzienlijk, zoals te zien is in onderstaande grafiek.



Met deze groeiende bevolking neemt logischerwijs ook de zorgvraag toe. Samen met zorgverzekeraar DSW, onze huisartsenzorggroep ZEL⁶ en de gemeente Schiedam zoeken we naar structurele oplossingen om het tekort aan huisartsen en de stijgende zorgvraag aan te pakken.

⁵ Facilitaire Stichting Gezondheidszorg www.fsg.nl

⁶ Zorggroep eerste lijn in Naaldwijk

Het vinden van een oplossing is echter complex vanwege het landelijke tekort aan huisartsen, doksterassistenten en ander ondersteunend personeel. Naar verwachting voor de komende jaren zal het tekort alleen maar toenemen. Ondanks de ervaren toenemende druk schrijven we als HOED, waar mogelijk, nieuwe patiënten in, omdat we ons realiseren dat elke inwoner van Schiedam een huisarts nodig heeft.

medewerkers

In onze HOED werken 3 huisarts praktijkhouders. Daarnaast zijn aioissen werkzaam, die we opleiden voor hun specialisatie tot huisarts. Sporadisch maken we, indien nodig, gebruik van waarneemhuisartsen.

Dokter den Exter is lid van de KNMG⁷, LHV⁸ en NHG⁹ en werkt volgens de richtlijn van deze verenigingen. Zij is na jarenlang opleiderschap voor aioissen nog als vertrouwenspersoon betrokken bij de huisartsopleiding.

Dokter Löbker is lid van de KNMG, LHV en NHG en werkt volgens de richtlijnen van deze verenigingen, huisartsopleider.

Dokter Gan is lid van de KNMG, LHV en NHG en werkt volgens de richtlijnen van deze verenigingen, huisartsopleider.

Dokter Richard den Exter is lid van de KNMG, LHV en NHG. Hij werkt voor de praktijk van dokter den Exter. Ook hij werkt volgens de richtlijnen van deze verenigingen.

De huisartsen staan allen zonder aantekening in het BIG¹⁰-register ingeschreven.

Onze gediplomeerde praktijkassistenten staan ingeschreven in het KABIZ¹¹-register. De assistenten hebben jaarlijks een gesprek om hun functioneren, persoonlijke ontwikkeling, scholingsbehoeften en eventuele verbeterpunten te bespreken. Dit geldt overigens ook voor de praktijkverpleegkundigen en de balie- en administratieve krachten.



CIBG
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

BIG-register



⁷ Koninklijke Nederlandsche Maatschappij ter bevordering der Geneeskunst

⁸ Landelijke Huisartsen Vereniging

⁹ Nederlands Huisartsen Genootschap

¹⁰ Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg

¹¹ Kwaliteitsregistratie en accreditatie beroepsbeoefenaren in de zorg

Om de druk, in geval van onderbezetting, bij de praktijkassistenten in de ochtend te verlagen, vallen de huisartsen bij door aan het begin van de ochtend ook de telefoon op te nemen om patiënten te woord te staan.

personeelswijzigingen

nieuw	Whitney Gil Brito	sept 2025
	<i>2 jr BBL opleiding doktersassistent/stagiere</i>	
vertrokken	Daantje Verploeg	feb 2025
	<i>medisch student</i>	
	Sandra Elstgeest	sept 2025
	<i>POH GGZ</i>	
	Vanessa van der Wel	nov 2025
	<i>doktersassistent</i>	

Hieronder volgt een overzicht van alle werknemers van huisartsenpraktijk Havenbogen:

huisartsen

Ineke den Exter	BIG nummer 9023829701
Björn Löbker	BIG nummer 89912789101
Arthur Gan	BIG nummer 49051856801
Richard den Exter	BIG nummer 69916393201
Sevket Kilic	aio
Don van Baar	aio

doktersassistent

Petra Heijdra	3 dagen/week
Barbara Voskamp	2 dagen/week
Vanessa van der Wel	vertrokken
Anneke Wiltjer	2 dagen/week
Monique Vos	3 dagen/week
Filomena Antonio Agostinho	2 dagen/week

praktijkverpleegkundige somatiek

Yvette van den Bosch BIG nummer 39025202930

Sandra van den Beukel BIG nummer 89051849730

praktijkverpleegkundige GGZ

Loïs de Geus BIG nummer 09928805130

administratie/baliemedewerker

Liesbeth Vrolijk

Miranda Roodenburg

Alle medewerkers binnen onze praktijk volgen jaarlijks hun nascholing om up to date te blijven en om hun registratie te behouden.

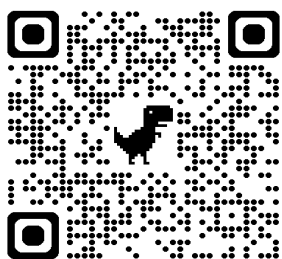


Klachtenregeling

Onze praktijk wil serieus omgaan met eventuele binnengekomen opmerkingen of ontevredenheden van patiënten. Door een open en transparante communicatie te bevorderen en samen met de patiënt naar oplossingen te zoeken, willen wij het vertrouwen van de patiënt versterken en de kwaliteit van onze geleverde zorg daadwerkelijk te verbeteren. Een belangrijk onderdeel van ons klachtenprotocol is de SKGE¹².

Ingeschreven patiënten die ontevreden zijn over hun behandeling hebben de mogelijkheid een klacht in te dienen. De drie praktijken zijn aangesloten bij de landelijke geschillen- en klachteninstantie SKGE. Over het jaar 2025 heeft de SKGE over één van de huisartsen één klacht ontvangen. De klacht is in goed overleg met de betrokken partijen besproken en afgehandeld.

Hoewel er geen gebruik is gemaakt van onze ideeënbus in het afgelopen jaar, is het nog steeds een waardevol instrument om onze patiënten de mogelijkheid te bieden hun ideeën of suggesties voor de praktijk in te dienen. Deze mogelijkheid blijven we daarom ook aanbieden.



Wij zijn overgestapt naar een digitale manier van enquêteren. De link naar de enquête is te vinden via onze website. Zo kunnen onze patiënten gedurende het gehele jaar ons van feedback voorzien en kunnen wij nu jaarlijks onze feedback evalueren en indien mogelijk daarop anticiperen. Met de QR code van hiernaast komt u bij de enquête.

¹² Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg



privacy

Patiënten kunnen ervan uitgaan dat wij de privacy van de patiënt hoog op onze agenda hebben staan. Medische gegevens worden zorgvuldig verwerkt en bewaard. Alle papieren patiëntenbrieven worden gescand en toegevoegd aan het elektronisch medisch patiëntendossier. Eenmaal verwerkte brieven worden door een gecertificeerd papierverwerkingsbedrijf afgevoerd en vernietigd.

Om in Promedico te kunnen werken heeft iedere medewerker een eigen e-identiteitskaart met unieke toegangscode. Hiermee krijgt men een bij de functie passende autorisatie toegang tot het HIS¹³ om vertrouwelijke medische gegevens op te vragen, op te slaan of te kunnen muteren. Tegenwoordig is het inloggen binnen Promedico ook mogelijk door middel van een UZI¹⁴-pas of een persoonlijke authenticator.

¹³ huisartsinformatiesysteem

¹⁴ Unieke Zorgverlener Identificatienummer

overlegstructuur

Er is dagelijks overleg tussen doktersassistente en de huisarts. De praktijkverpleegkundigen hebben 1 keer per week een vast moment voor overleg. Uiteraard, indien nodig, is het mogelijk om op elk moment van de dag te kunnen overleggen. De doktersassistentes hebben om de 6 weken hun eigen overleg.

4 keer per jaar organiseren we een teamoverleg met vaste agendapunten, zoals bijvoorbeeld binnengekomen VIM-meldingen en stand van zaken rondom verbeterplannen.

Naast dit overleg hebben de huisartsen 4 keer per jaar een uitgebreide vergadering en 4 keer per jaar een korte vergadering van maximaal 1 uur. Alle overleggen binnen huisartsenpraktijk Havenbogen worden schriftelijk vastgelegd.

Externe overleggen of vergaderingen met samenwerkende partners worden verdeeld onder de 3 huisartsen, dit bevat onder andere:

- vergadering Wijkondersteuningsteam (WOT)/gemeente/LSV Schiedam¹⁵
- overleg FTO/apotheken
- vergadering spoedpost Schievliet
- vergadering WSD¹⁶ regio
- vergadering ZEL Naaldwijk

¹⁵ Lokaal Samenwerkingsverband Schiedam

¹⁶ Regio Westland, Schieland Delfland

veilig incident melden VIM

Al een aantal jaren maken wij gebruik van een VIM procedure. Dit is een procedure voor het systematisch en intern melden van (bijna) incidenten. Het helpt ons om structurele weeffouten in onze organisatie op te sporen en fouten in de toekomst te voorkomen. Het gaat hierbij om de vraag: wat ging hier (bijna) mis?

In onze praktijk hebben we een open werkcultuur gecreëerd, waarin een ieder op een veilige en vertrouwelijke manier incidenten kan melden. In elk teamoverleg wordt de VIM procedure geagendeerd en hebben we jaarlijks een aantal VIM- weken.

Hieronder leest u de samenvatting van de VIM's in 2025.

16 VIM meldingen in 2025

Opmerkingen of ondernomen actie

Het aantal VIM meldingen is iets lager tov 2024 (23); 8 van 18 medewerkers hebben een VIM ingediend.

Net als in de afgelopen jaren gingen de meldingen vaak over het voorschrijven, herhalen of verzenden van medicatie

Voorbeelden zoals verkeerd aantal voorgeschreven medicatie, vergeten voor te schrijven of naar de verkeerde apotheek gestuurd, steeds vervelende op zichzelf staande constatering, maar een echte systematische fout werd niet gevonden. Uiteraard hopen we dit aantal te minimaliseren.

Welke acties zijn genomen nav VIM meldingen

De door medewerkers ingezonden informatie voor de weekbrief werd niet altijd tijdig ingestuurd, waardoor de weekbrief niet altijd volledig was. Duidelijke afspraken

zijn gemaakt om de weekbrief weer goed in functie te krijgen.

Uitslagen van onderzoeken in waarneming werden niet altijd beoordeeld of ontbrak een (noodzakelijke) actie>>>zie verbeterplannen

verbeterplannen

Aan de hand van verschillende instrumenten stellen wij steeds systematisch verbeterplannen op. Input voor een verbeterplan kan zijn vanuit een VIM melding, de ideeënbuis, patiënte enquête, het teamoverleg of hagro overleg. Steeds worden deze plannen systematisch opgesteld, verzameld en daar waar nodig doorgevoerd en geborgd.

Hieronder ziet u onze (gerealiseerde) praktijkverbeterplannen.

Wat valt op?	Actie	Gerealiseerd
• Er zijn geen vaste afspraken over welk medium gebruikt mag worden voor intern overleg waarbij verschil wordt gemaakt tussen patiëntgebonden en niet-patiëntgebonden overleg.	Afgesproken is dat alle patiëntgebonden overleg via het HIS verloopt. Ander soort overleg of informatie (bijv de logistiek van de wachtkamer) verloopt bij voorkeur ook via het HIS, maar ook kan via de chatfunctie van de telefonie.	Ja 2025
• De agenda's van de praktijkverpleegkundigen kunnen soms overvol raken door een toename van chronische zorg behoeftige patiënten.	De praktijkverpleegkundigen en de artsen gaan onderzoeken of er taken in de chronische en ouderen zorg anders verdeeld kunnen worden.	Nee 2025/2026
• Duidelijke afspraken over de postverwerking tijdens waarneming ontbreken.	Ondanks dat het bijna altijd goed gaat, is het belangrijk dat de afspraken helder zijn. Tijdens waarnemingen staat in de weekbrief de arts van dag steeds vermeld. Deze arts is ook verantwoordelijk voor de postverwerking van afwijkend bloedonderzoek of ander soort onderzoek. Natuurlijk helpen	Ja 2025

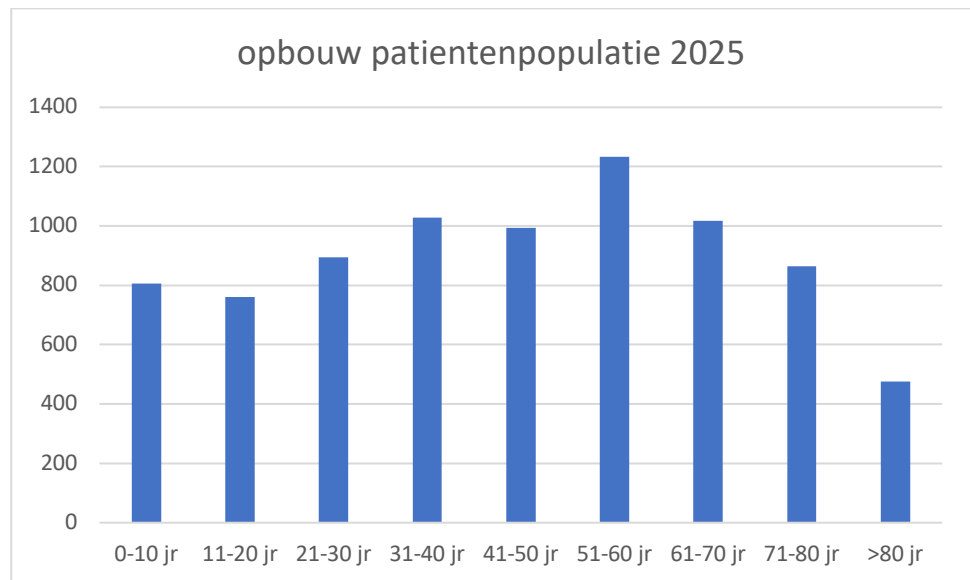
	we elkaar als iemand onverhoopt toch een afwijking wordt zien die aandacht behoeft van een arts.	
• Het patiëntenbestand laat veel "inactieve" dossiers zien die wel als ingeschrevene staan geregistreerd. Te denken valt aan passanten, onverzekerden enz. Zo is de praktijkgrootte niet helemaal zuiver geteld en wordt mogelijk onterecht geconcludeerd dat er geen plek is nieuwe inschrijvingen.	Na opschonen van het patiëntenbestand is ruimte gevonden voor nieuwe inschrijvingen.	Ja 2025
• Het gebruik van het desinfecteermiddel SEKUSEPT is controversieel, maar er is ook geen ander middel beschikbaar. De vraag is hoe we het gebruik van dit middel kunnen minimaliseren.	Het protocol is aangepast. Gebruikte instrumentaria worden na spoelen onder de kraan, in de spreekkamers droog in een bak bewaard. Dagelijks worden de verzamelde instrumentaria gelijktijdig gereinigd met SEKUSEPT in een voorgeschreven dosering (voorheen had elke spreekkamer een bak met verdunde SEKUSEPT).	Ja 2025
• We willen de zorg rondom COPD patiënten verbeteren. Met name het herkennen van longaanvallen in de eerste lijn kan opname in	De praktijk is deelnemer van een pilot (samenwerking ZEL en longartsen Franciscus) om de zorg rondom de COPD patiënt te verbeteren. Winst:	Ja 2023 start, pilot liep in 2025 af

het ziekenhuis voorkomen.	○ Verdieping van COPD zorg in onze praktijk ○ Begeleiding door longverpleegkundige en longverpleegkundig specialist van Franciscus ○ Verbeteren van naadloze integrale zorg tussen eerste en tweede lijn	
• Om het gebruik van onze HIS te optimaliseren willen we onderzoeken of het inzetten van een AI tool voordelen biedt.	Promedico is gekoppeld aan een AI-tool van Bluecape. Handige tools zoals "spraak naar tekst" "herkennen van conclusie en verwerken in dossier" maakt het werk een stuk gemakkelijker en dus ook plezieriger.	Ja 2025

statistiek

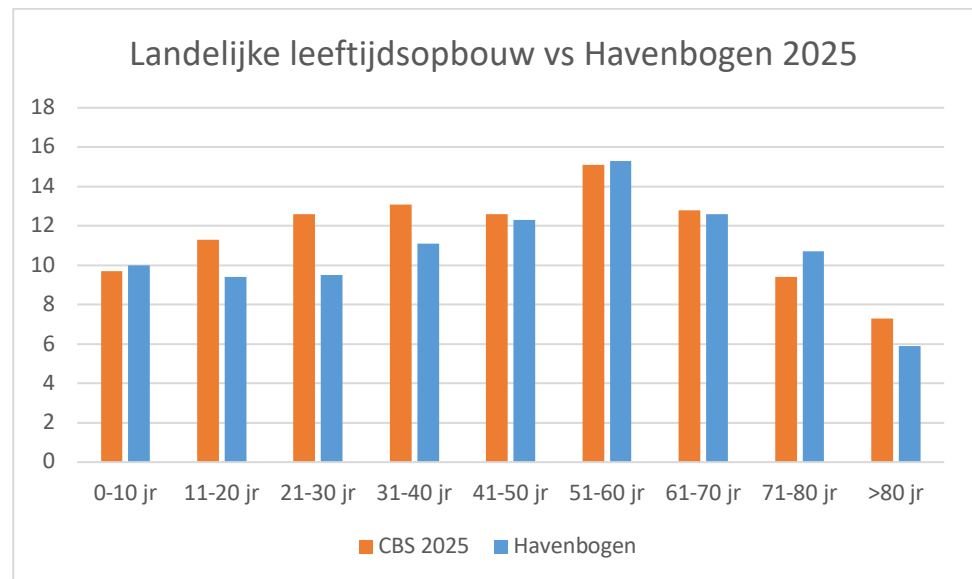
De grafiek hieronder toont de opbouw van onze patiëntenpopulatie in 2025. Uit de grafiek blijkt dat de grootste groep zich bevindt in de leeftijdsgroep 51-60 jaar en de kleinste groep bevindt zich in de leeftijdsgroep ouder dan 80 jaar.

Omdat onze werkbelasting met name in de leeftijdsgroepen 50 jaar en ouder zit, zal de druk op ons werk voor de komende jaren alleen maar toenemen.



Het wordt nog duidelijker in onderstaande grafiek waarbij de leeftijdsopbouw van onze praktijk in vergeleken wordt met de leeftijdsopbouw in Nederland (landelijke cijfers CBS 2025).

De leeftijdsopbouw in onze praktijk laat ten opzichte van landelijk een duidelijke oververtegenwoordiging van patiënten zien in de leeftijdsgroep 71-80 jaar.

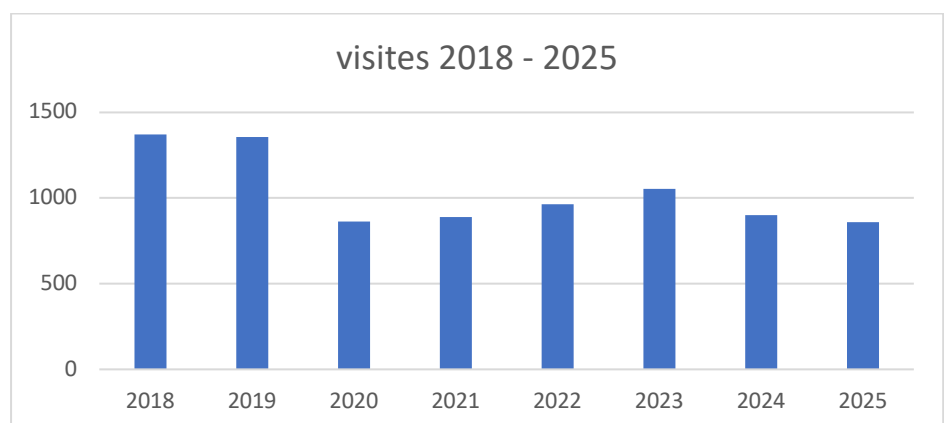


Wat ook opvalt is dat de leeftijdscategorie >80 landelijk groter is dan die van Havenbogen. Dat betekent dat de levensverwachting in Schiedam lager ligt dan landelijk. Volgens de data¹⁷ van de GGD/CBS klopt dit ook.

¹⁷ www.waarstaatjegemeente.nl

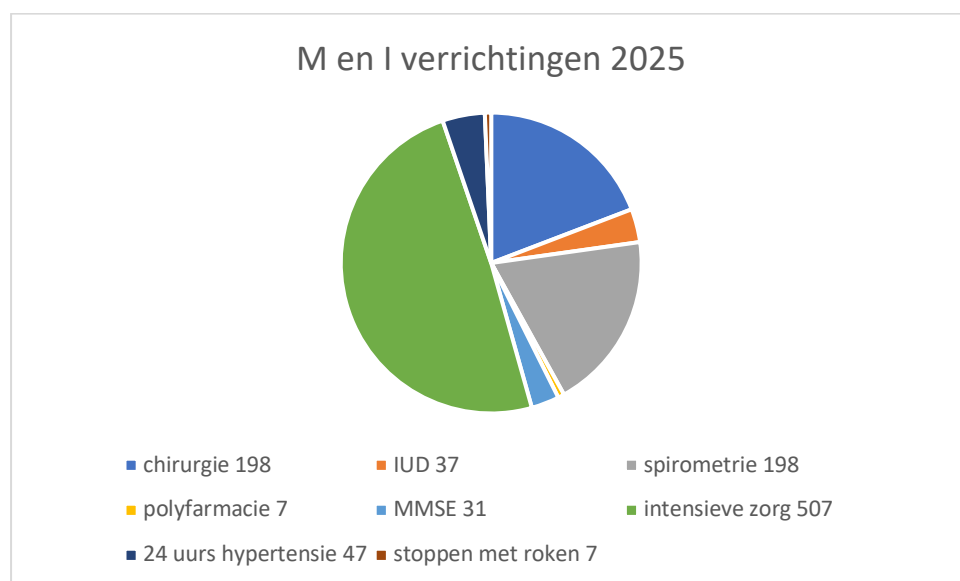
In de grafieken hieronder ziet u het aantal consulten en huisbezoeken afgezet in de afgelopen jaren. De grafieken laten een herstel zien na de dip als gevolg van de COVID-19 pandemie. In feite is het aantal consulten van voor de COVID-19 pandemie ruim overschreden.

Opvallend is dat het aantal visites al een paar jaar lager zit dan voor de COVID-19 pandemie. Oorzaken zouden kunnen zijn dat er minder tijd beschikbaar is voor het doen van huisbezoeken, patiënten zijn bereid om toch naar de praktijk te komen of er wordt scherper getrieerd aan de telefoon bij overleg met de assistente. De verwachting is dat het aantal visites ongeveer gelijk blijft dan wel iets verder nog zal gaan dalen.



De tabel hieronder toont de meeste M en I¹⁸verrichtingen verricht in onze praktijk. Dit zijn verrichtingen met als doel kwalitatief goede zorg in de eerste lijn te verlenen en daarmee voor bepaalde verrichtingen verschuiving van zorg vanuit de tweede naar de eerste lijn te bevorderen, zodat zorgkosten worden beheerst maar ook om het werkplezier voor de huisarts te vergroten.

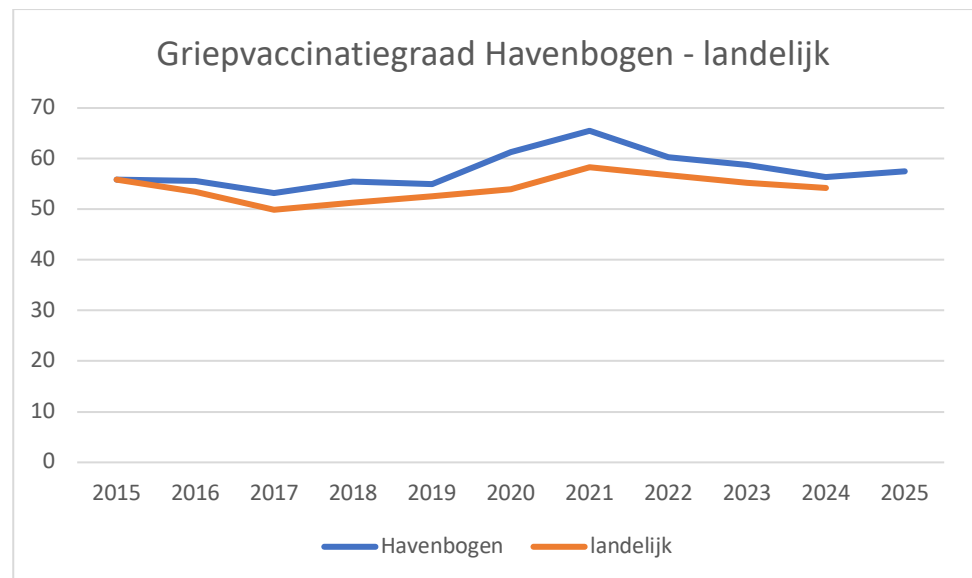
De tabel hieronder laat de M en I verrichtingen zien die in 2025 zijn verricht.





De tabel hieronder geeft de vaccinatiegraad weer voor de jaren 2015 tot en met 2025, zowel voor de praktijk havenbogen als de landelijke cijfers. Over de jaren heen heeft praktijk Havenbogen een hogere vaccinatiegraad vergeleken met het landelijke gemiddelde. Verder is een duidelijke stijging in 2020 en 2021 te zien beïnvloed door de COVID-19 pandemie en de verhoogde aandacht voor vaccinaties. In 2022 zien we zowel landelijk als bij havenbogen een dalende trend. In 2025 stabiliseert de lijn havenbogen, waar de gegevens van 2025 landelijk nog niet zijn gepubliceerd bij het schrijven van dit verslag.

De jaarlijkse griepcampagne organiseren wij in samenwerking met de SNPG.

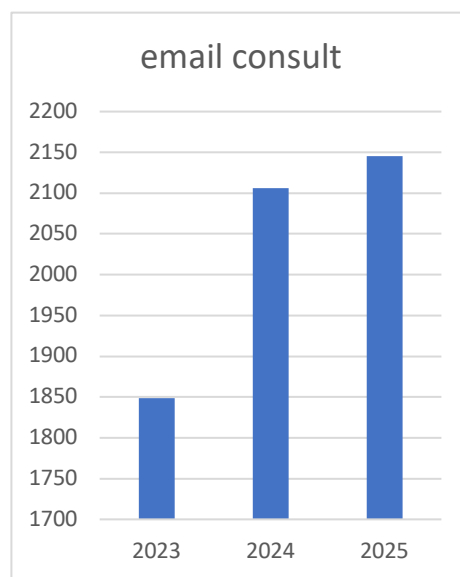
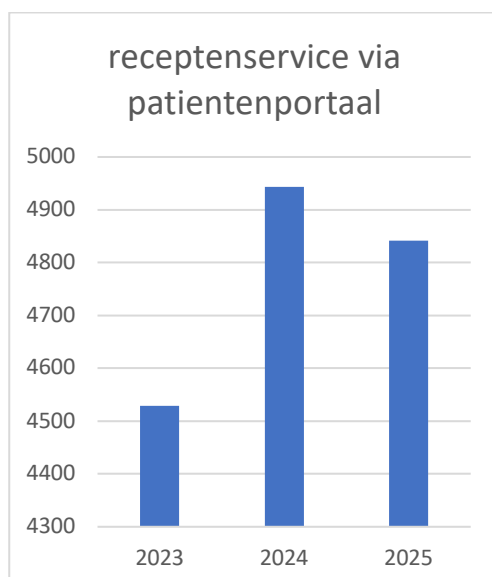
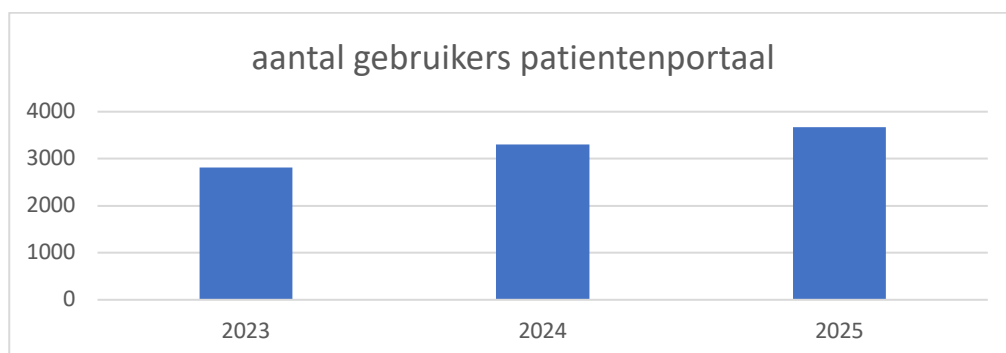




De grafiek hieronder toont het gebruik van ons patiëntenportaal UwZorgOnline.

Patienten kunnen binnen dit portaal gebruik maken verschillende tools, zoals eConsult, eMedicatie en het invoeren van zelfmetingen in hun eigen medisch dossier. Het aantal gebruikers van het portaal is de afgelopen jaren licht stijgend, terwijl de receptenservice een kleine dip laat zien.

Het gebruik van eConsult is weer duidelijk stijgende. De komende jaren blijven we deze data monitoren om het gebruik van eHealth zoveel mogelijk te stimuleren en daar waar nodig het aanbod en de werkwijze hierop aan te passen.



tot slot

Het afgelopen jaar heeft veel flexibiliteit en begrip van onze patiënten gevraagd, waarvoor onze dank. Het vertrouwen van de patiënt doet ons goed en daagt ons uit om steeds beter te worden.

Ook willen wij alle medewerkers bedanken voor de goede samenwerking in het afgelopen jaar. We hebben een gezellig en trots team en hopen snel weer een teamuitje te kunnen organiseren!

