

Kwaliteitsjaarverslag 2025

Huisartsenpraktijken

Hansen & Lablans

Striekwold & Van Staaij

Westerling & van der Heijden

1. Inleiding

Dit kwaliteitsjaarverslag geeft een overzicht van de belangrijkste ontwikkelingen, kwaliteitsactiviteiten en verbeterpunten binnen de praktijkorganisatie in 2025. De drie maatschappen Hansen & Lablans, Striekwold & Van Staaij en Van der Heijden & Westerling werken samen binnen één praktijkorganisatie.

Het doel van dit verslag is om terug te kijken op het afgelopen jaar, inzicht te geven in de kwaliteit van zorg en organisatie, en vooruit te kijken naar de ontwikkelingen en verbeterdoelen voor 2026.

2. Terugblik op 2025

2.1 Samenwerking en organisatie

In 2025 is verder gebouwd aan de samenwerking tussen de drie maatschappen. De gezamenlijke organisatie ontwikkelt zich steeds verder, waarbij samenwerking en kennisdeling centraal staan.

In het afgelopen jaar heeft er personele wisseling plaatsgevonden binnen de organisatie. In december 2025 is een nieuwe praktijkmanager gestart. Met haar komst en in samenwerking met het team huisartsen wordt verder gewerkt aan het versterken van een gezonde en professionele bedrijfscultuur. Het doel hiervan is een prettige werkomgeving te creëren die bijdraagt aan zowel werkplezier als kwalitatief goede patiëntenzorg.

2.2 Patiënttevredenheid

In februari en maart 2026 is een patiënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd binnen de drie maatschappen. In totaal hebben **103 patiënten** de enquête ingevuld. Het doel van deze enquête was inzicht te krijgen in de ervaringen van patiënten met betrekking tot communicatie, bejegening, deskundigheid en organisatie van zorg.

Resultaten

Uit de enquête blijkt dat patiënten zeer tevreden zijn over zowel de doktersassistenten als de huisartsen.

De **doktersassistenten** zijn beoordeeld op:

- begrijpelijkheid van communicatie
- het geven van zelfzorgadvies
- vertrouwen in deskundigheid

De doktersassistenten behalen een **gemiddelde score van 8,2**, wat duidt op een hoge mate van tevredenheid onder patiënten.

De **huisartsen** zijn beoordeeld op:

- communicatie in de spreekkamer
- aanpak en behandeling
- deskundigheid en zelfzorgadvies

Ook de huisartsen worden door patiënten zeer positief beoordeeld. In de open antwoorden geven patiënten onder andere de volgende complimenten:

- vriendelijk
- een luisterend oor
- duidelijke uitleg

Deze resultaten bevestigen dat patiënten de kwaliteit van zorg en bejegening als zeer positief ervaren. Het team is trots op deze uitkomsten.

Aandachtspunten en verbetermaatregelen

Naast de positieve resultaten zijn er ook aandachtspunten naar voren gekomen uit de enquête. Het belangrijkste verbeterpunt betreft de **privacy aan de balie**.

Patiënten geven aan dat gesprekken aan de balie, zowel fysiek als telefonisch, goed hoorbaar zijn in de wachtkamer. Dit wordt als onwenselijk ervaren, met name bij privacygevoelige onderwerpen.

Naar aanleiding hiervan zijn de volgende verbetermaatregelen (opnieuw) onder de aandacht gebracht en waar nodig aangescherpt:

- Patiënten met privacygevoelige vragen worden gestimuleerd om telefonisch contact op te nemen met de praktijk

- Indien mogelijk wordt het gesprek verplaatst naar een behandelkamer
- Er is een **waarschuwbord bij de balie** geplaatst
- Er wordt (achtergrond)muziek afgespeeld in de wachtkamer om gesprekken minder hoorbaar te maken
- De huisarts kan patiënten een briefje meegeven voor de assistente, zodat informatie niet mondeling aan de balie besproken hoeft te worden

Deze maatregelen zijn gericht op het verbeteren van de privacy beleving van patiënten en zullen in 2026 verder worden geëvalueerd.

2.3 Patiëntenzorg

In 2025 hebben praktijk Hansen & Lablans en Striekwold & Van Staaij informatiebijeenkomsten georganiseerd voor patiënten van 70 jaar en ouder. Dit in navolging van de eerste succesvolle bijeenkomst eind 2024 georganiseerd door Westerling & Van der Heijden.

Tijdens deze bijeenkomsten is uitleg gegeven over het Advance Care Planning (ACP)-gesprek. Hierbij is aandacht besteed aan de betekenis van ACP en de mogelijkheden voor patiënten om hun wensen rondom de laatste levensfase bespreekbaar te maken.

De bijeenkomsten werden goed bezocht en door patiënten als waardevol ervaren. Naar aanleiding van deze bijeenkomsten zijn diverse ACP-gesprekken ingepland met patiënten om hun wensen en verwachtingen rondom toekomstige zorg vast te leggen.

2.4 Flexibiliteit in consultduur

Om beter aan te sluiten bij de zorgvraag van patiënten is binnen twee maatschappen geëxperimenteerd met een aangepaste consultstructuur. De praktijken Hansen & Lablans en Van der Heijden & Westerling hebben korte consulten van vijf minuten geïntroduceerd voor eenvoudige of kortdurende klachten.

Deze aanpassing draagt bij aan een efficiëntere planning van spreekuren en maakt het mogelijk om patiënten met korte zorgvragen sneller te helpen.

De maatschap Striekwold & Van Staaij wil dit ook gaan invoeren n.a.v. evaluaties van de andere twee praktijken.

2.5 Innovatie en ICT

In 2025 is geïnvesteerd in verdere digitalisering en verbetering van de interne samenwerking.

Binnen in het HIS; Promedico ASP, heeft een samenvoeging plaatsgevonden waardoor er minder klikbewegingen nodig zijn bij de doktersassistenten en POH's wat tijd scheelt.

Op de praktijk is Microsoft 365 geïntroduceerd als samenwerkingsplatform. Binnen deze digitale omgeving wordt informatie centraal opgeslagen in gestructureerde mappen met verschillende toegangsrechten voor medewerkers. Dit bevordert de informatievoorziening, samenwerking en transparantie binnen de organisatie.

Er is een nieuwe webpagina voor de praktijk ingericht die overzichtelijk is en de patiënten van praktijkinformatie voorziet.

3. Vooruitblik op 2026

- Begin januari 2026 wordt de digitale triagetool MINDD geïntroduceerd binnen het patiënten portaal Uw Zorg Online. Via deze tool kunnen patiënten hun klachten digitaal invoeren, waarna zij gerichte adviezen of een passend zorgcontact krijgen.
- Verdere implementatie en gebruik van Microsoft 365 binnen de organisatie.
- Verbouwing praktijk
- Het team doktersassistenten en praktijkondersteuners (POH) op volledige formatie brengen
- Organiseren van een teambuildingactiviteit ter versterking van samenwerking en werkcultuur.
- Werk- en privé balans van de huisartsen

4. Conclusie

In 2025 zijn belangrijke stappen gezet in de verdere ontwikkeling van de gezamenlijke praktijkorganisatie. Er is gewerkt aan versterking van de samenwerking tussen de maatschappen, innovatie op het gebied van ICT en verbetering van de patiëntenzorg.

Met de komst van een nieuwe praktijkmanager en de geformuleerde doelen voor 2026 wordt verder gewerkt aan een toekomstbestendige organisatie waarin kwalitatief hoogwaardige zorg en een gezonde werkomgeving centraal staan.