

# Jaarverslag 2020



## Huisartsenpraktijk Wesselerbrink



Wesselermering 60-8  
7544 JC Enschede

# Inhoudsopgave

Huisartsenpraktijk Wesselerbrink .....	1
1. Inleiding.....	4
2. Corona pandemie.....	4
Coronamaatregelen.....	4
Coronaspreekuur .....	4
Chronische zorg.....	4
Testen .....	4
Bijeenkomsten .....	5
Omzet .....	5
3. Fusie huisartsenpraktijken.....	5
4. Patiënten.....	5
5. Medewerkers.....	6
Algemeen .....	6
Personele veranderingen .....	6
Stagiaires opleiding doktersassistente/POH .....	6
Agressie naar zorgverlener.....	6
6. Zorg en zorgkwaliteit.....	6
Algemeen .....	6
Consulten en visites .....	7
Cervixscreening .....	7
Griepvaccinatie.....	8
Contacten POH-GGZ 2020.....	9
Voorschrift Antibiotica .....	9
Patiënttevredenheidsonderzoek .....	10
Ouderenzorg .....	10
ICT .....	10
7. Kwaliteitsbeleid .....	11
Opleidingen, cursussen en nascholingen .....	11
Klachtenregeling .....	11
VIM-meldingen .....	11
8. Evaluatie beleidsplan 2020 .....	11
Doelstelling 1 .....	11
Doelstelling 2 .....	11
Doelstelling 3 .....	11
Doelstelling 4 .....	11
Doelstelling 5 .....	12
9. Samenvatting en analyse .....	12
10. Bijlagen.....	13

BIJLAGE 1: Lijst met afkortingen .....	13
BIJLAGE 2: Patiënttevredenheidsonderzoek.....	14
BIJLAGE 3: Medewerkers in de praktijk .....	15
BIJLAGE 4: Nascholing zorgverleners .....	17
Drs. C. Machiels.....	17
Drs. M. Ros .....	18
Drs. M. Wilberink .....	18
Drs. D. Idema .....	18
Drs. O. Dijkstra .....	19
M. ter Horst, PA.....	20
Ariëtte Knol, POH-S.....	21
Annet Rottink, POH-S.....	21
Urla Puper, DM-VPK .....	22
Nascholing doktersassistentes 2020 .....	23

## 1. Inleiding

Dit is het jaarverslag van Huisartsenpraktijk Wesselerbrink over 2020. Het jaarverslag is een evaluatie over 2020 en daarmee een aanvulling op het beleidsplan.

## 2. Corona pandemie

Begin 2020 werd duidelijk dat de uitbraak van het Coronavirus niet beperkt bleef tot China. De zorg, zoals we gewend waren te leveren, moest ineens radicaal gewijzigd worden.

### Coronamaatregelen

Bij de eerste "intelligente lockdown" in Maart nam het aantal fysieke consulten op de praktijk en het aantal visites bij alle zorgverleners drastisch af. Om te zorgen dat er niet te veel mensen tegelijk in de wachtkamer zitten, is de consulttijd aangepast van standaard 10 naar 15 minuten. Patiënten waren alleen nog welkom op afspraak. De wachtkamer werd aangepast op 1,5 meter door middel van belijning en aanwijzingen in de wachtkamer. Dit alles om het Coronavirus buiten de deur te houden. Wanneer er een afspraak gepland was, dan ontvingen de patiënten een infographic over de regels via WhatsApp. Ook communiceerden we via de website de wijzigingen in de praktijkvoering aan onze patiënten.

Fysieke consulten werden vervangen door telefonisch consulten en beeldbellen. Hiertoe werd via Zorggroep Thoon het programma Facetalk aangeboden om op professionele en beveiligde wijze videoconsulten te kunnen doen.

Door de uitbraak van Corona hebben wij besloten om de optie online een afspraak te maken uitgezet. Dit om te voorkomen dat er patiënten op het spreekuur komen met óf Corona-gerelateerde klachten óf klachten, die ook telefonisch afgehandeld kunnen worden. Dit alles om verdere besmetting te voorkomen.

### Coronaspreekuur

Wat de zorg op dat moment extra bemoeilijkte was de schaarste aan persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM). Om PBM te besparen en zo functioneel mogelijk te gebruiken werd er in ons gezondheidscentrum een Hagro-breed Coronaspreekuur opgezet. In een ruimte van de fysiotherapie, dichtbij de op de begane grond, werd onze Corona-sprekkamer ingericht. Hier werden "Coronaverdachte"-patiënten beoordeeld. Ook werden de "Coronaverdachte"-visites Hagro-breed gereden. In de zomermaanden kwam er meer PBM beschikbaar en is het Hagro-brede Coronaspreekuur opgezegd.

### Chronische zorg

De chronische zorg door de praktijkondersteuners werd aanvankelijk vrijwel volledig gestaakt voor de fysieke contacten en bestond vooral uit telefonisch contacten. Er was een duidelijke toename van het aantal patiënten, dat zelf de bloeddruk heeft gemeten als alternatief voor een controle op de praktijk. Na de eerste golf waren bloedcontroles weer mogelijk. Het werd helaas ook er tientallen diabeten fors ontregeld waren.

### Testen

In het late voorjaar werd de landelijke testcapaciteit fors uitgebreid en konden wij zelf Coronatesten tijdens een visite of consult afnemen. De testen werden afgenomen in de ingerichte Coronakamer op de begane grond. Vanaf dat moment konden we bij een niet acute zorgvraag met enige verdenking op Corona de patiënt testen. We verwezen mensen met lichte klachten naar de GGD om te testen.

Vanaf de zomer was het ook mogelijk om PBM te verkrijgen van de landelijke voorraad. Toen na de zomer de aantallen besmettingen weer opliepen, was het een reële optie dat zorgverleners ook Corona kregen of in quarantaine moesten. We konden toen gelukkig snel zelf testen en binnen <24 uur de uitslag ontvangen van LabMicta. Zo is de uitval door quarantaine aanzienlijk beperkt. In 2020 zijn 3 praktijkmedewerkers besmet met het Coronavirus, gelukkig met milde klachten.

## **Bijeenkomsten**

Vanaf de eerste lockdown in Maart worden er geen fysieke scholingsbijeenkomsten of vergaderingen meer georganiseerd. Dit is vervangen door videoconferenties en webinars.

## **Omzet**

Door de afname van het aantal consulten is de omzet van de praktijk ook fors afgenomen. Gelukkig werden alle huisartsenpraktijken vroeg in de pandemie gecompenseerd met €10,00 per patiënt. Enerzijds als compensatie van het omzetverlies, anderzijds voor de extra kosten voor de implementatie van de Coronamaatregelen op de praktijk. Zo hebben wij in de praktijk een handenalcohol dispenser geplaatst, extra voorraad handschoenen en handenalcohol aangelegd, stickers voor op de vloer om 1,5 meter afstand aan te geven, dokterstas voor rijden van Corona-visites met extra saturatiemeters en eigen thermometer, bloeddrukmeter en stethoscoop. Tevens zijn er webcams aangeschaft om te videobellen.

## **3. Fusie huisartsenpraktijken**

Het huisartsentekort in onze regio vormt een steeds groter probleem. Twee van de praktijkhouders bereiken de leeftijd om binnen 2-3 jaar te willen stoppen met hun praktijk. Wij willen echter goede en continue huisartsenzorg waarborgen voor onze patiënten. Dit heeft tot het besluit geleid om de huisartspraktijken Idema/Wilberink, Machiels, Ros en Wesselerbrink te fuseren tot 1 huisartsenpraktijk: Huisartsenpraktijk Wesselerbrink. De huidige praktijkhouders vormen een maatschap.

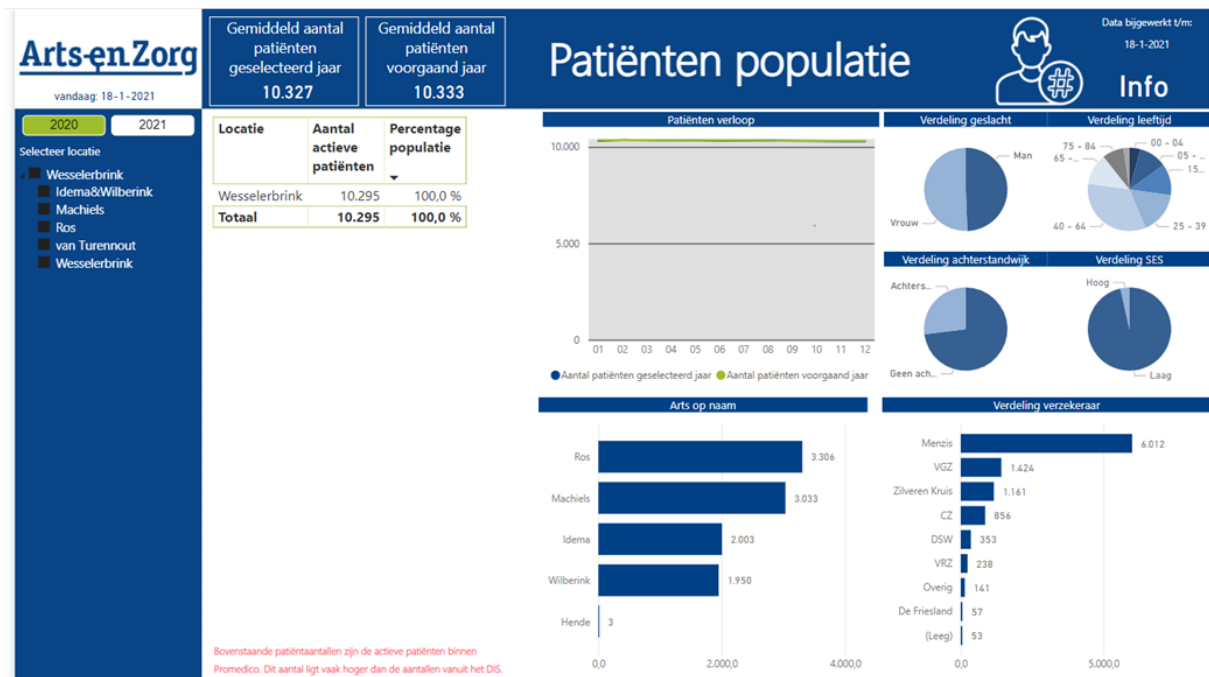
Dit was een intensief en groot proces, waarbij veel komt kijken. We hebben hierbij dankbaar gebruik gemaakt van de expertise van Arts en Zorg. Het stappenplan is vormgegeven in Excel-bestand WB Fusie en is toegevoegd aan onze praktijkbestanden.

In het proces om één team zijn, zitten we nog volop. De uniformiteit in werkprocessen en het taakgericht werken is nog in volle ontwikkeling voor alle medewerkers.

## **4. Patiënten**

In de praktijken zijn in 2020 10.295 patiënten ingeschreven. Een aantal, dat de laatste jaren heel constant gebleven is. De praktijken zitten vol en kunnen niet verder groeien. Er is eigenlijk steeds meer personeel nodig om dezelfde populatie voldoende zorg te kunnen bieden.

Uit het overzicht blijkt dat meer dan de helft van de patiënten bij Menzis, de preferente zorgverzekeraar, zijn ondergebracht.



## 5. Medewerkers

### Algemeen

De meeste medewerkers zijn al lange tijd aan onze praktijk verbonden. In verband met langdurige ziekte van doktersassistentes is er gebruik gemaakt van tijdelijk inval van doktersassistentes. Het aantal fte is de laatste jaren wel uitgebreid vanwege de toenemende hulpvraag en de toenemende substitutie van de tweede naar de eerste lijn. Zie voor een overzicht van alle medewerkers bijlage 3.

### Personele veranderingen

- Gezien het tekort aan huisartsen, het toenemen van zorgvraag en de taakherschikking in de huisartsenzorg hebben we in januari 2020 een extra Physician Assistant aangenomen, Michel Hesselink.
- In januari 2020 is Liesbeth Godeke werkzaam bij ons als POH-Ouderen. Zij is gedetacheerd via Thoon.
- Miriam Hemmekam heeft in juli 2020 haar BBL-opleiding voor doktersassistenten bij ons afgerond. We hebben haar een contract voor 25 uur aan kunnen bieden.
- In september 2020 is Jeroen Otte, waarnemend huisarts in de Huisartsenpraktijk Wesselerbrink gestopt.
- Lisette van den Hende is in september 2020 gestart als waarnemend huisarts.

### Stagiaires opleiding doktersassistente/POH

Afgelopen jaar heeft er 1 stagiaire doktersassistente en 1 stagiaire POH-S in de praktijk gewerkt. Door het Coronavirus hebben we minder stagiaires ontvangen dan voorheen.

### Agressie naar zorgverlener

Helaas heeft 1 zorgverlener in 2020 te maken gehad met een ernstige vorm van agressie van een patiënt. Naast de fysieke gevolgen heeft dit ook veel psychische gevolgen gehad voor zowel deze als de overige zorgverleners.

## 6. Zorg en zorgkwaliteit

### Algemeen

Proactief werken en borgen van onze kwaliteit is een integraal onderdeel geworden van onze werkwijze. Alles wat we in de praktijk willen doen, baseren we op onze visie en

missie. Actuele ontwikkelingen, zoals "Het roer moet om" en Corona maken dat we onze plannen en strategieën telkens moeten bijstellen en finetunen.

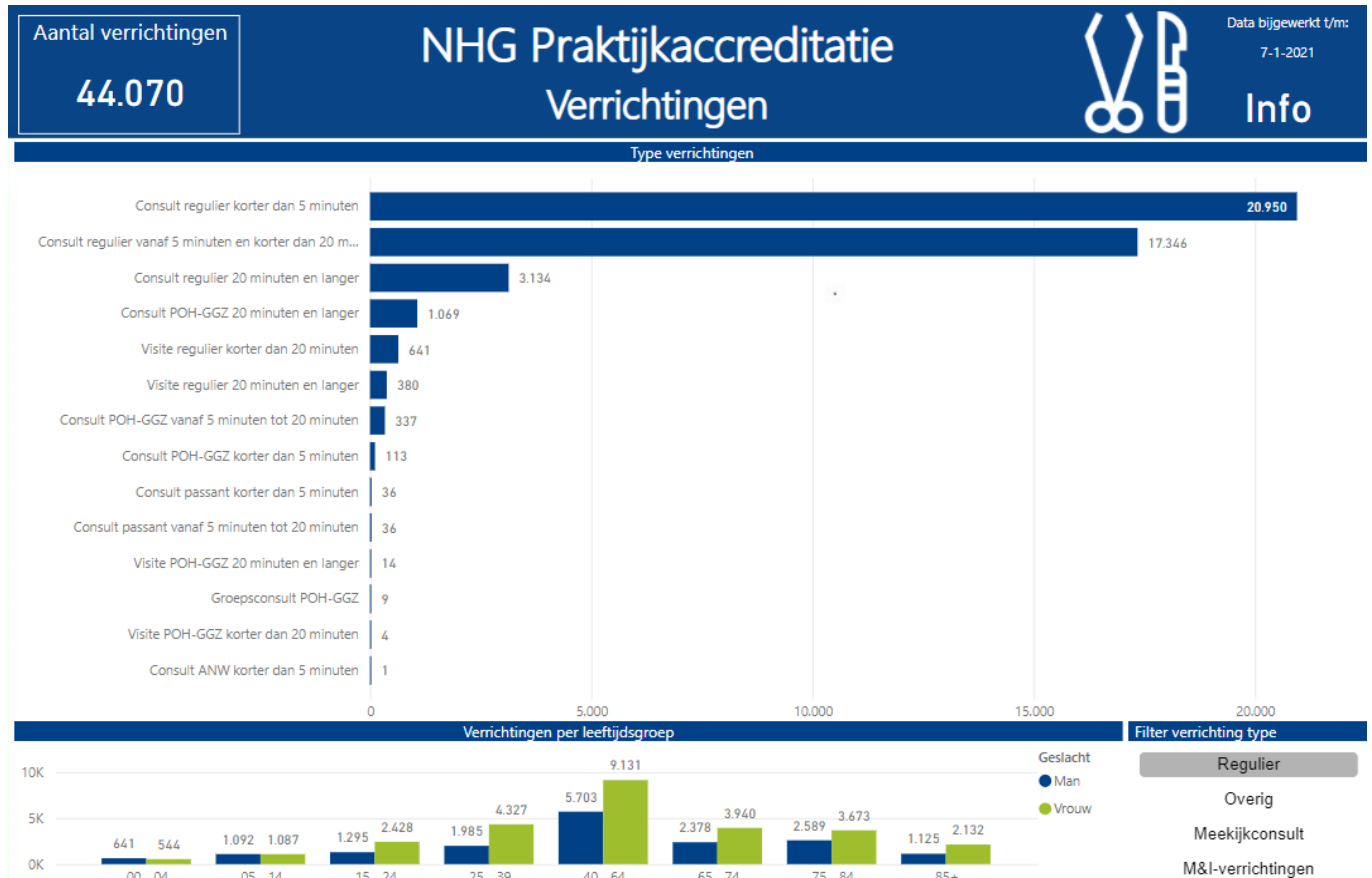
In de kwaliteitsagenda is zichtbaar, dat we weinig van de geplande vergaderingen hebben gehouden. Hier is vooral het Coronavirus de oorzaak van.

Het gebrek aan overzicht op de herhaalmedicatie voorgeschreven door de specialist is nog steeds niet goed opgelost. Dit heeft te maken met verschillende ICT-systemen. We zijn ons hier goed bewust van en hebben met de apotheken werkafspraken om dit risico zo klein mogelijk te houden. Dit probleem staat ook op de agenda's van regionale en landelijke overlegorganen in de hoop voor een spoedige oplossing in de toekomst.

### Consulten en visites

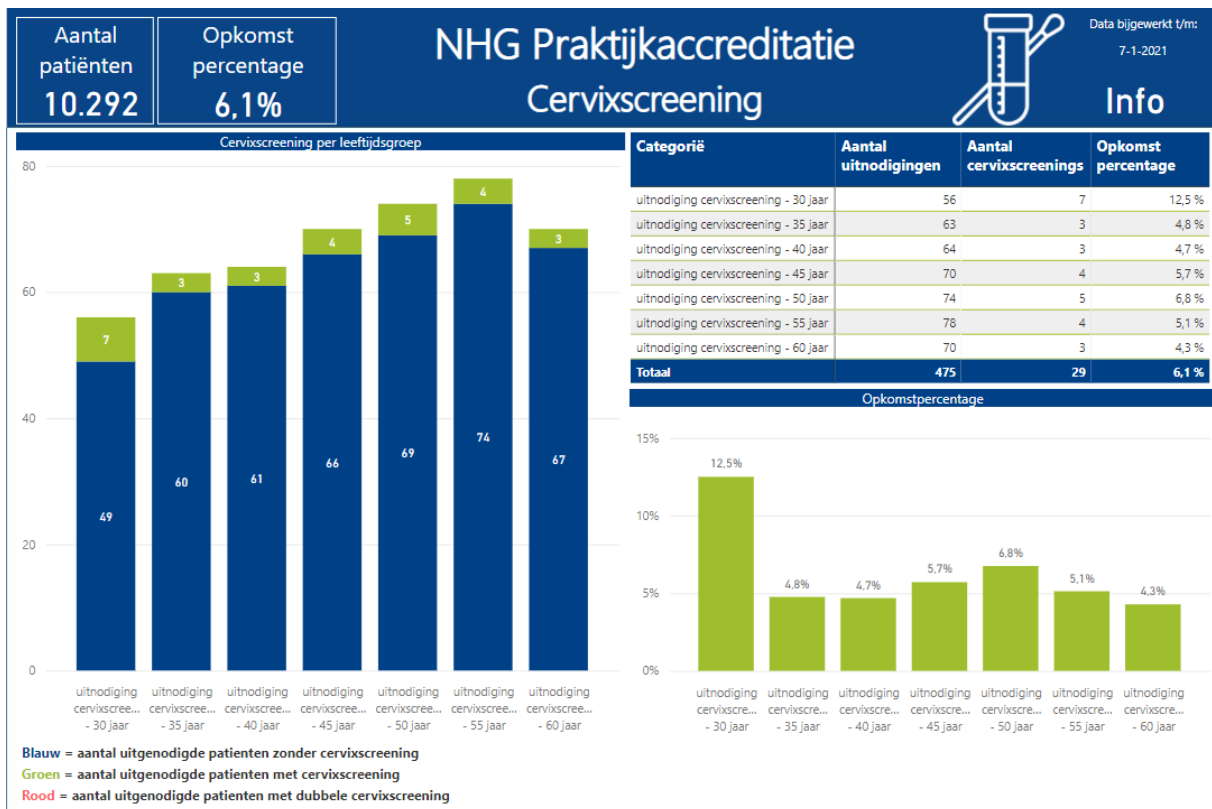
In onderstaande tabel zijn de gedeclareerde contacten weergegeven. Consulten POH- S zijn niet gedeclareerd in verband met de POH-S module en de ketenzorg.

2020



### Cervixscreening

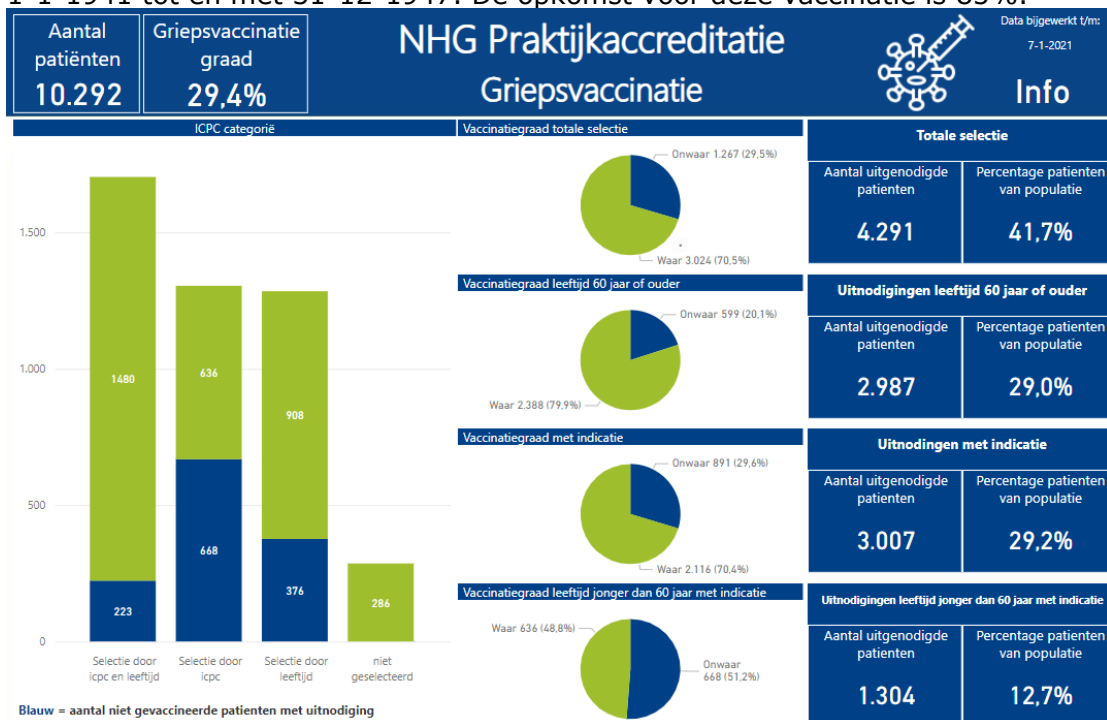
Per 2018 verzorgt het Bevolkingsonderzoek Oost de uitnodigingen van de cervixscreening. De opkomst van afgelopen jaar is zeer 6,1% tegen 52% in 2019. Door het Coronavirus heeft het bevolkingsonderzoek een periode stilgelegd. Tevens maken patiënten maken van de zelftest. Er wordt dan geen uitstrijk gemaakt bij de assistente en dus krijgen wij als huisartsen ook geen uitslag.



## Griepvaccinatie

Alle geïndiceerde patiënten werden dit jaar weer persoonlijk opgeroepen via brief. In 2008 zijn we gestart met een avondspreekuur voor de grieprik. De laatste jaren is het opkomstpercentage redelijk constant: Vorige jaren 78% en in 2020 80% van de geïndiceerde patiënten. Het iets hogere % heeft waarschijnlijk met de Coronapandemie te maken.

Dit jaar hebben we ook de pneumokokkenvaccinatie gegeven aan de patiënten geboren 1-1-1941 tot en met 31-12-1947. De opkomst voor deze vaccinatie is 85%.

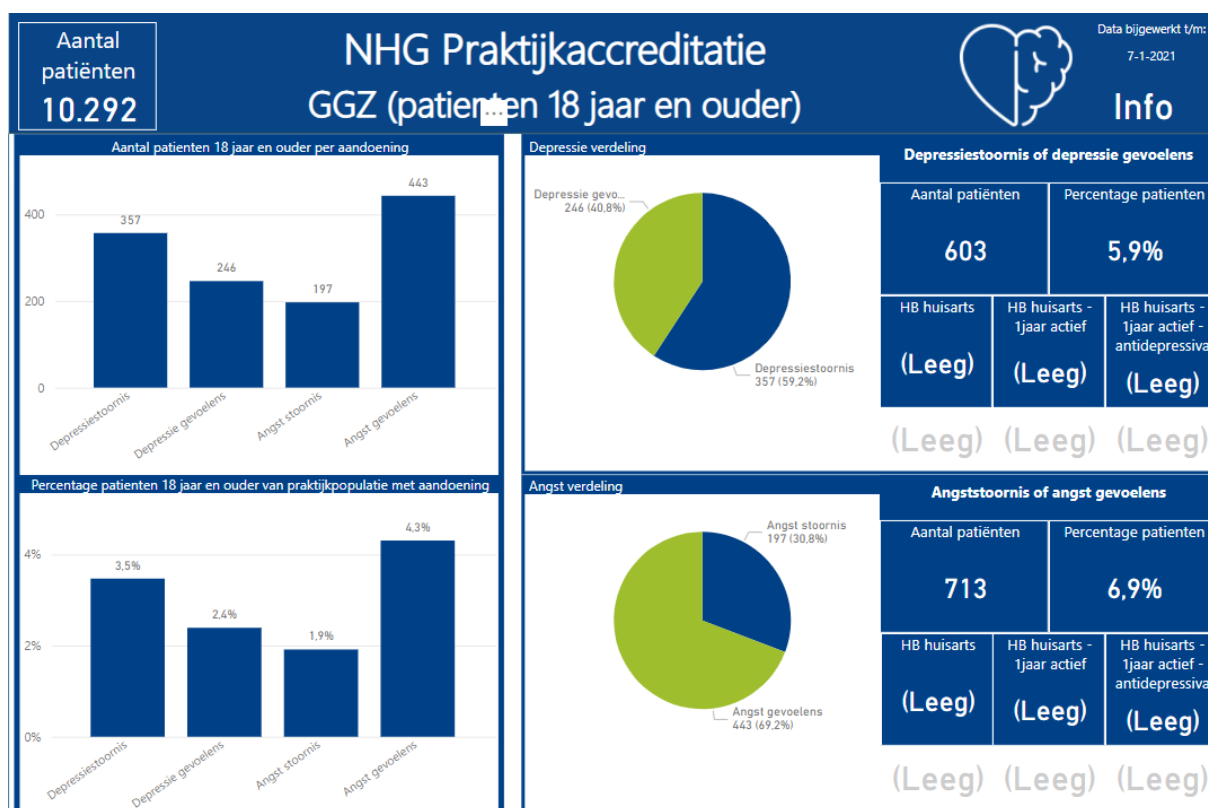




## Contacten POH-GGZ 2020

In vergelijking met vorig jaar is er een aantal verschillen te zien. Het is lastig te zeggen in hoeverre hier sprake is van een trend. Het aantal contacten is immers zeer beïnvloed door het Coronavirus. meeste problemen kunnen met enkele contacten in de huisartsenpraktijk behandeld worden.

Omschrijving	2019	2020
Depressieve stoornis	3,3%	3,5%
Depressieve gevoelens	2,4%	2,4%
Angststoornis	1,6%	1,9%
Angstgevoelens	5,2%	4,3%



## Voorschrift Antibiotica

We zien dat we in vergelijking met voorgaande jaren minder antibiotica voorschrijven. Dit past bij het beleid om vaker de CRP-meter in te zetten bij luchtweginfecties en zo vaker zonder antibiotica uit te kunnen. Natuurlijk heeft het Coronavirus ook de nodige invloed op deze cijfers.

## 2020

### Antibiotica per ATC

ATC antibiotica	Aantal patiënten	Aantal voorschriften	Aantal voorschriften smalspectrum
J01XE01	377	480	0
J01CA04	335	377	0
J01AA02	285	323	0
J01CR02	247	290	0
J01CF05	133	150	150
J01XX01	118	158	0
J01MA02	115	143	0
J01FA10	75	86	0
J01CE05	57	63	63
J01EA01	44	60	0
J01FA09	31	35	0
J01EE01	15	22	0
J01FF01	12	17	0
J01AA08	11	14	0
J01MA12	7	7	0
J01CE08	6	12	12
J01DD04	3	3	0
J01FA01	3	3	0
J01MA06	3	3	0
J01CE01	2	3	3
J01CE02	1	1	1
J01DC02	1	1	0
J01MA14	1	2	0
J01XD01	1	3	0
<b>Total</b>	<b>1,469</b>	<b>2,256</b>	<b>229</b>

## 2019

### Antibiotica per ATC

ATC antibiotica	Aantal patiënten	Aantal voorschriften	Aantal voorschriften smalspectrum
J01AA02	501	580	0
J01CA04	500	581	0
J01XE01	500	691	0
J01CR02	377	455	0
J01CF05	188	218	218
J01FA10	160	177	0
J01MA02	145	176	0
J01XX01	121	164	0
J01CE05	90	93	93
J01FA09	80	97	0
J01EA01	45	65	0
J01AA08	34	55	0
J01FF01	19	23	0
J01EE01	11	15	0
J01FA01	10	13	0
J01CE08	6	24	24
J01MA12	6	6	0
J01MA06	5	6	0
J01CE02	3	3	3
J01DD04	2	2	0
J01MA01	2	2	0
J01MA14	2	2	0
J01CE01	1	1	1
J01DC04	1	1	0
J01XD01	1	6	0
<b>Total</b>	<b>2,140</b>	<b>3,456</b>	<b>339</b>

### Patiënttevredenheidsonderzoek

We kunnen aan de hand van het patiënttevredenheidsonderzoek van Arts en Zorg concluderen dat we het hoge niveau van patiëntenzorg hebben weten te borgen en uit te bouwen, zie bijlage 2. Daarnaast moet nog opgemerkt worden dat er nog iets van veel groter belang is, dat niet uit deze data naar voren komt. Dat is de goede werksfeer en prettige en steunende samenwerking binnen onze praktijk. Iedereen gaat met plezier naar zijn werk en voelt zich gesteund door zijn collega's. Om dit ook verder door te zetten naar onze dienstverlening naar de patiënten willen we in 2021 het begrip "hospitality" met elkaar meer vormgeven.

### Ouderenzorg

We zijn blij dat Liesbeth Godeke als POH-Ouderen via Thoon zich bij ons team heeft aangesloten. Hierdoor hopen we nog betere zorg te kunnen bieden aan onze kwetsbare ouderen.

De samenwerking met de specialist ouderengeneeskunde van de Posten zit in de lift. Afgelopen jaar hebben we face-to-face overleg gehad met de specialist ouderengeneeskunde en een zorgmanager van de Posten om de samenwerking te versterken en te vergemakkelijken. De overleglijnen zijn kort en een NPO-screening zonder MRI is snel te regelen. Tevens is de Posten van plan nieuwbouw te realiseren. Zij streven in het nieuwe gebouw naar een behandeldienst eerstelijns en een afdeling te maken met z.n. "snelle bedden". Op deze manier wordt de samenwerking ook beter en sneller.

### ICT

In november 2020 is onze hele ICT-inrichting vernieuwd: Nieuwe computers zijn aangeschaft en we zijn toegetreden tot de Cloud en hebben we een eigen SharePoint

omgeving. Hierin kunnen wel al onze documenten veilig en centraal bewaren en is deze voor elke medewerker toegankelijk.

## 7. Kwaliteitsbeleid

### **Opleidingen, cursussen en nascholingen**

Er is veel ruimte voor nascholing en overleg, voor alle medewerkers.

Door de medewerkers in de praktijk werden de volgende nascholingen en cursussen gevolgd in 2020, zie bijlage 4.

### **Klachtenregeling**

Er zijn in 2020 zijn er 2 klachten ingediend. Deze zijn afgehandeld en worden gezien als leermomenten voor onszelf. In 2020 was er geen sprake van ingediende klachten bij de tuchtcommissie. De praktijk is aangesloten bij de Klachtencommissie Huisartsenkring Twente.

### **VIM-meldingen**

In totaal zijn er in 2020 5 VIM meldingen geweest. We zien in dat een zeer laag aantal is. De overlegmogelijkheden bestaan uit korte lijnen, die veel gebruikt worden. Kennelijk is er nog een drempel om te VIM-en. In 2021 pakken we de draad weer op en introduceren we weer VIM-weken.

## 8. Evaluatie beleidsplan 2020

### **Doelstelling 1**

Verbeteren communicatie patiënten:

- Het is mogelijk voor de patiënten om via het patiëntenportaal in hun eigen dossier te kunnen kijken.
- Cursus Hospitality is nog niet geweest door Corona.

### **Doelstelling 2**

VIM en datalekken integreren en borgen:

- In 2020 zijn er 5 VIM meldingen gedaan, waarbij gelukkig zich geen grote incidenten hebben voorgedaan.
- De evaluatie van de VIM-meldingen is per mail of persoonlijk afgehandeld.
- Het doen van VIM-meldingen blijft een heikel punt. Dit staat onvoldoende op het netvlies van alle medewerkers. Dit wordt meegenomen in de doelstellingen van 2021.
- Er is in 2020 1 datalek geweest. Deze is via het meldformulier Datalekken afgehandeld.
- We zijn in 2020 niet toegekomen aan het integreren en borgen van het proces mede door de Coronapandemie en de fusie. Dit wordt meegenomen in de doelstellingen van 2021.

### **Doelstelling 3**

Waarborgen privacy patiënten aan de balie:

- Dit is opgelost door de fusie van de huisartsenpraktijken per 01-01-21. De assistentes zijn dan1team en werken taakgericht, zodat er niet meer getelefoneerd wordt aan de balie.

### **Doelstelling 4**

Samenwerking HA DA POH:

- Het jaarlijks intern onderwijsplan is gemaakt en zal bijgehouden worden.
- Op 29 mei vond de carrousel bevoegd/bekwaam plaats voor de doktersassistentes.
- In september 2018 zijn we start met het LEAN-project. Een mooi project, dat gaat over goed nadenken over de processen in de praktijk. Dit is met veel enthousiasme opgepakt door alle medewerkers. Het is een project, dat zich blijft ontwikkelen en waarbij de medewerkers nauw samen moeten werken. Dit blijft dus ook in het komende jaar in ontwikkeling.

## **Doelstelling 5**

Dreigende huisartsentekort/zorgprobleem

- Besluit voor fusie van de 4 huisartsenpraktijken tot 1 huisartsenpraktijk met 1 maatschap.

## **9. Samenvatting en analyse**

Het jaar 2020 is op veel fronten een bewogen jaar geweest.

De impact van de Coronapandemie en de daarbij behorende constant wijzigende omstandigheden waren ook bij ons voelbaar. Het veel invloed gehad op onze manier van werken en de contacten met patiënten. Zeker in het voorjaar van 2020 hebben we ons zorgen gemaakt over de continuïteit van zorg. Door steeds meer te leren van ervaringen van onszelf en anderen hebben we een zo goed mogelijke balans gevonden tussen onze zorgverlening en de Coronamaatregelen.

Het huisartsentekort in onze regio vormt een steeds groter probleem. Twee van de praktijkhouders willen binnen 2-3 jaar stoppen met hun praktijk. Om goede en continue huisartsenzorg te waarborgen voor onze patiënten hebben we besloten tot een fusie van de 4 praktijken tot 1 praktijk: Huisartspraktijk Wesselerbrink. Deze is op 1 januari 2021 gerealiseerd.

De uniformiteit in werkprocessen en het taakgericht werken is voor 2021 een belangrijk aandachtspunt.

Helaas heeft 1 zorgverlener in 2020 te maken gehad met een ernstige vorm van agressie van een patiënt. Naast de fysieke gevolgen heeft dit ook veel psychische gevolgen gehad voor zowel deze als de overige zorgverleners.

Daarnaast hebben we ook hard gewerkt aan onze doelstellingen voor 2020, waarvan de meesten zijn gerealiseerd. De niet-behaalde doelstellingen hebben we opgenomen in de doelstellingen voor 2021. We willen ons ambitieniveau ook in 2021 hoog houden.

Dit alles is alleen tot stand gekomen door de inzet, betrokkenheid en veerkracht van al onze medewerkers.

## 10. Bijlagen

### **BIJLAGE 1: Lijst met afkortingen**

ADEPD:	Richtlijn adequate dossiervorming in het EPD
A en Z:	Arts en Zorg
AIOS:	Assistent in opleiding specialist
BVO:	Bevolkingsonderzoek
COPD:	Chronic Obstructive Pulmonary Disease
CVRM:	Cardio vasculair risico management
Dihag:	Diabetes Huisarts Advies groep
DM:	Diabetes Mellitus
EPD:	Elektronisch patiëntendossier
FTE:	Full time equivalent
FTO:	Farmacotherapeutisch overleg
Hagro:	Huisartsengroep
SHT:	Spoedzorg Huisartsen Twente
HIS:	Huisartsen informatiesysteem
KIS:	Keten informatiesysteem
KPI:	Kwaliteit product indicatoren
M&I:	Modernisering & Innovatie: bijzondere verrichtingen in huisartsenpraktijk
MST	Ziekenhuis Medisch Spectrum Twente
POH:	Praktijk ondersteuner huisarts
POH GGZ:	Praktijk ondersteuner huisarts geestelijke gezondheidszorg
PZ:	Personeelszaken
RI&E:	Risico-inventarisatie en evaluatie
THN:	Twents huisartsen netwerk voor wetenschappelijk onderzoek
Thoon b.v.:	Twentse huisartsen onderneming Oost Nederland
UMCG:	Universitair Medisch Centrum Groningen
VHDE:	Vereniging huisartsen dienst Enschede
VIM:	Veilig incidenten melden
VUMC:	Vrije Universiteit Medisch Centrum Amsterdam
WDH:	Werkgroep deskundigheidsbevordering Huisartsen
CM:	Chris Machiels
DI:	Daniëlla Idema
MW:	Marloes Wilberink
MR:	Marco Ros
OD:	Oebele Dijkstra
JO:	Jeroen Otte
PA:	Physician Assistant

## BIJLAGE 2: Patiënttevredenheidsonderzoek

aantal enquêtes huidig jaar  
**175**

Respons huidig jaar  
(Leeg)



2020 2021

Selecteer locatie

- Wesselerbrink
- Idema&Wilberink
- Machiels
- Ros
- van Turenhout
- Wesselerbrink

Hoe waarschijnlijk is het dat u uw huisarts zult aanbevelen bij vrienden of collega's?



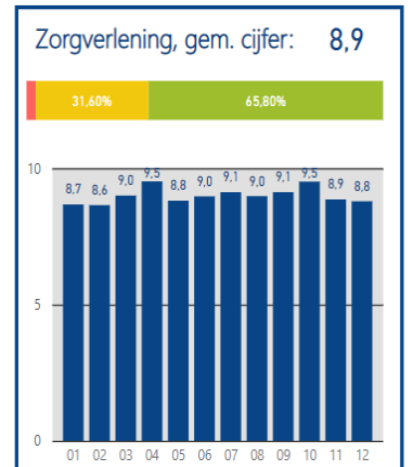
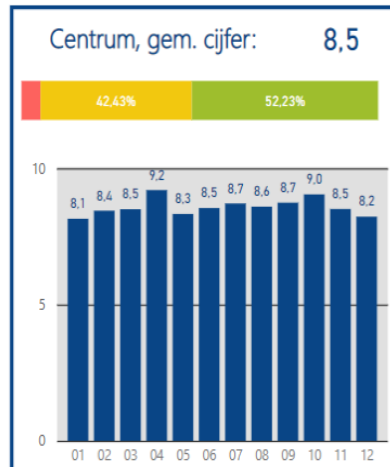
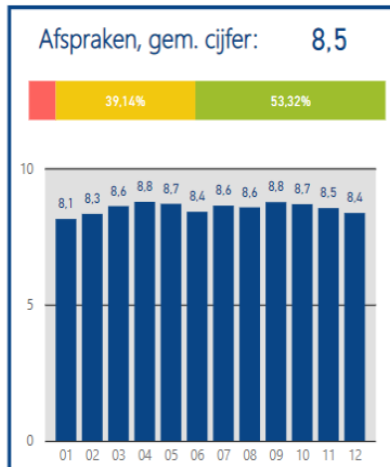
113



4

NPS

63



- % antwoorden waarbij de score ligt tussen de 1-6
- % antwoorden waarbij de score ligt tussen de 7-8
- % antwoorden waarbij de score ligt tussen de 9-10

Voor resultaten per maand, selecteer hieronder de maand

- 01
- 02
- 03
- 04
- 05
- 06
- 07
- 08
- 09
- 10
- 11
- 12

### antwoord

PER JAAR, MAAND, DATUMFORMAT, CATEGORIE, TEKST, VRAAG

categorie_tekst	2020-01	2020-02	2020-03	2020-04	2020-05	2020-06	2020-07	2020-08	2020-09	2020-10	2020-11	2020-12
<b>Afspraken</b>												
De telefonische bereikbaarheid	8,1	8,6	8,1	9,2	8,5	8,1	8,1	7,7	8,8	8,7	8,0	8,0
De termijn waarop u terecht kon voor een afspraak	8,6	8,5	9,2	9,4	9,1	8,7	9,3	8,2	9,2	9,3	9,1	8,7
Het gemak waarmee u een afspraak kon maken	8,4	8,7	9,0	8,3	8,6	8,2	8,8	9,0	9,0	8,8	8,9	8,4
Het informeren wanneer er iets wijzigde in mijn afspraak (tijdstip, zorgverlener, uitloop etc.)	7,7	8,3	8,0	8,3	8,4	8,9	8,6	9,3	8,3	7,8	8,3	8,5
Het op de afgesproken tijd beginnen van de afspraak	7,6	7,6	8,5	8,5	8,8	8,5	8,4	9,0	8,2	8,4	8,4	8,3
<b>Centrum</b>												
De bereikbaarheid en toegankelijkheid van het gebouw	8,3	8,4	9,0	9,4	8,5	8,5	9,0	9,0	8,9	9,4	8,7	8,7
De faciliteiten om het wachten te veraangename (tijdschriften, goede stoelen, inzicht in wachttijd etc.)	7,7	8,1	7,6	8,0	7,5	7,9	7,9	7,3	8,1	8,2	8,1	7,8
De netheid en hygiëne van dit gezondheidscentrum	8,2	8,6	8,5	9,4	8,4	8,8	8,9	9,0	8,8	9,0	8,6	8,4
De vriendelijkheid van de medewerkers van dit gezondheidscentrum	8,4	8,7	8,9	9,7	8,8	8,9	9,1	8,9	9,1	9,4	8,6	8,0
<b>Zorgverlening</b>												
De aandacht die u werd geschonken	8,9	8,8	9,2	9,7	9,1	9,2	9,3	9,1	9,2	9,8	8,9	9,2
De deskundigheid van de medewerkers	8,8	8,8	9,3	9,7	8,8	9,0	9,0	8,8	9,2	9,8	9,0	8,8
De mate waarin de zorgverlener probeert uw probleem goed te begrijpen	8,9	8,8	9,4	9,8	9,3	9,2	9,4	9,1	9,3	9,8	9,2	9,2
De mate waarin deze informatie te begrijpen is	8,9	8,8	9,3	9,7	8,8	9,0	9,0	9,0	9,4	9,6	9,0	8,7
De mate waarin u kon meebeslissen over de behandeling of hulp die u kreeg	8,9	8,9	9,1	9,8	9,3	9,3	9,4	9,1	9,2	9,7	9,2	9,1
De mate waarin u werd geïnformeerd	8,8	8,7	9,2	9,7	8,8	8,8	9,0	9,0	9,2	9,6	9,1	8,8
De onderlinge samenwerking tussen de	7,9	8,2	7,8	8,8	7,8	8,9	9,2	10,0	8,0	8,3	7,7	7,0

**BIJLAGE 3: Medewerkers in de praktijk**

Naam	Functie	BIG-nummer	Werkzaam in de praktijk sinds	Werkzaam in % in de praktijk
D. Idema (Daniëlla) =DI	Huisarts	59066507801	2014	70%
C. Machiels (Chris) =CM	Huisarts	1902263701	2003	70 %
M. Ros (Marco) =MR	Huisarts	09035741301	1998	70%
M. Wilberink (Marloes) = MW	Huisarts	39060976501	2008	70%
L. van den Hende (Lisette) =LH	Huisarts	2999991301	2020	70%
O. Dijkstra (Oebele) = OD	Huisarts	999020802301	2018	40% bij MR
J. Otte (Jeroen) = JO	Huisarts	39916737501	2018	60% bij WB praktijk
M. ter Horst (Matthijs) =MTH	PA	59924127881	2019	100% bij CM/DI/MW/MR
M. Hesselink (Michel) =MH	PA	29924118981	2020	100% bij WB
I. Velthuis (Ingrid) =IV	Assistente		1984	73% bij CM
M. Bulten (Margriet) = MB	Assistente		2005	42% bij CM
N. Al-defa'i (Nedda) = NA	Assistente		2018	100% bij DI/MW
A. Sluijter (Anique) = AS	Assistente		2015	80 % bij DI/MW ziektewet
C. Jansen (Chantal) = CJ	Assistente		2016	52% bij MR
A. Eijssink (Anita) = AE	Assistente		1999	63% bij MR
E. Spijkerman (Esther) = ES	Assistente		2018	44% bij MR
M. de Roode (Marry) = MdR	Praktijkmanager		2009	63%

N. Wind (Nicole) = NW	Assistente		1994	77% bij WB
M. Wolbers (Marije) =MW	Coördinerend Assistente		2014	96% bij WB
D. Koppelman (Danielle) =DK	Assistente		2019	80% bij CM/MW/DI
M. Hemmekam (Miriam) =MH	Assistente		2020	65%
U. Puper (Urla) =UP	Diabetesverpleegkundige POH-Somatiek	79014686130	2003	63%
A. Rottink (Annet) = AR	POH-Somatiek	29019316830	2006	52%
A. Knol (Ariëtte) = AK	POH-Somatiek	19014668330	2009	68%
L. Godeke (Liesbeth) =LG	POH-Ouderen	69066013830	2020	52%
A. Tacken (Ad) = AT	POH-GGZ		2009	52%
Ten Thije (Hanneke) = HtT	POH-GGZ		2011	20%
A. Cornelissen (Arnoud) = AC	POH GGZ		2018	20%
A. Aleven (Annemieke) =AA	Regiomanager Arts en Zorg		2016	20%
R. Kumru (Rihane) = RK	Allochtone zorgconsulent		2010	28%



**BIJLAGE 4: Nascholing zorgverleners  
Drs. C. Machiels**

Datum	Categorie	Omschrijving	Punt
<a href="#">29-09-2020</a>	Nascholing Cluster1	AccreDidact Ziekte van Parkinson/huisarts (ID-nummer: 382150)	3
22-09-2020	Intercollegiale Toetsing	FTO Enschede Zuid/Boekelo/Singels/Noord 2020 (ID-nummer: 401822)	5
<a href="#">13-09-2020</a>	Nascholing Cluster1	AccreDidact Ziekte van Parkinson/huisarts (ID-nummer: 382150)	2
<a href="#">02-09-2020</a>	Nascholing Cluster1	OPEN - e-learning - module 2: Stimuleren online inzage in dossier onder patiënten 2020 (ID-nummer: 402532)	1
<a href="#">02-09-2020</a>	Nascholing Cluster1	PIN ADEPD 2020 (ID-nummer: 400465)	2
13-07-2020	Nascholing Cluster1	Hittesyndroom, overlevingsstrategieën bij de volgende hittegolf (ID-nummer: 400330)	2
04-07-2020	Nascholing Cluster1	AccreDidact Snurken en obstructief slaapapneu/huisarts (ID-nummer: 376212)	2
13-05-2020	Nascholing Cluster1	Online patiënten inzage in de eerstelijnszorg (OPEN) e-learning 2020 (ID-nummer: 391842)	1
17-03-2020	Nascholing Cluster1	AccreDidact Ethiek in de huisartsenpraktijk/huisarts (ID-nummer: 320535)	2
08-03-2020	Nascholing Cluster1	AccreDidact Verloskunde/huisarts (ID-nummer: 364707)	2
01-03-2020	Nascholing Cluster1 (Vrijstelling)	Tegemoetkoming herregistratie vanwege Covid-19	40
26-02-2020	Nascholing Cluster1	AccreDidact Acne vulgaris/huisarts (ID-nummer: 372248)	2
30-01-2020	Nascholing Cluster1	Ugly Duck III, behandeling van het gemetastaseerd melanoom (ID-nummer: 385787)	3
30-09-2020	Algemene scholing cluster 1,2,3	Webinars Covid-19 in maart en april 2020 (ID-nummer: 397280)	1,5
03-06-2020	Algemene scholing cluster 1,2,3	Webinars Covid-19 in maart en april 2020 (ID-nummer: 397280)	1,5
06-05-2020	Algemene scholing cluster 1,2,3	Webinars Covid-19 in maart en april 2020 (ID-nummer: 397280)	1,5
30-04-2020	Algemene scholing cluster 1,2,3	Webinars Covid-19 in maart en april 2020 (ID-nummer: 397280)	1,5
22-04-2020	Algemene scholing cluster 1,2,3	Webinars Covid-19 in maart en april 2020 (ID-nummer: 397280)	1,5
15-04-2020	Algemene scholing cluster 1,2,3	Webinars Covid-19 in maart en april 2020 (ID-nummer: 397280)	1,5
27-03-2020	Algemene scholing cluster 1,2,3	Webinars Covid-19 in maart en april 2020 (ID-nummer: 397280)	1,5

**Drs. M. Ros**

Datum	Categorie	Omschrijving	Punt
06-11-2020	Nascholing Cluster1	MDL-nascholing (ID-nummer: 411992)	2
29-09-2020	Nascholing Cluster1	Astma spreekuur opzetten, stap voor stap (ID-nummer: 392516)	3
06-09-2020	Nascholing Cluster1	OPEN - e-learning - module 2: Stimuleren online inzage in dossier onder patiënten 2020 (ID-nummer: 402532)	1
13-07-2020	Nascholing Cluster1	Hittesyndroom, overlevingsstrategieën bij de volgende hittegolf (ID-nummer: 400330)	2
15-06-2020	Nascholing Cluster1	Webinar Covid-19 en Diabetes Mellitus Feiten & fabels; spannende tijden en nieuwe kansen (ID-nummer: 401301)	2
01-06-2020	Nascholing Cluster1	Griep- en pneumokokkenvaccinatie in de praktijk (ID-nummer: 397847)	1
17-05-2020	Nascholing Cluster1	Online patiënten inzage in de eerstelijnszorg (OPEN) e-learning 2020 (ID-nummer: 391842)	1
01-03-2020	Nascholing Cluster1 (Vrijstelling)	Tegemoetkoming herregistratie vanwege Covid-19 4	40
13-01-2020	Nascholing Cluster	Dermatologie in de breedte- van basis naar casus (ID-nummer: 342159)	3
29-09-2020	Intercollegiale Toetsing	FTO Enschede Zuid/Boekelo/Singels/Noord 2020 (ID-nummer: 401822)	5
25-06-2020	Intercollegiale Toetsing	FTO Enschede Zuid/Boekelo/Singels/Noord 2020 (ID-nummer: 401822)	5
03-06-2020	Algemene scholing cluster 1,2,3	Webinars Covid-19 in maart en april 2020 (ID-nummer: 397280)	1,5

**Drs. M. Wilberink**

Datum	Categorie	Omschrijving	Punt
02-12-2020	Nascholing Cluster1	PIN 22-10 Cardiovasculair risicomanagement (ID-nummer: 365898)	2
27-09-2020	Nascholing Cluster1	AccreDidact Niet-traumatisch zenuwletsel - entrapmentneuropathieën en NA/huisarts (ID-nummer: 331653)	2
28-06-2020	Nascholing Cluster1	Online patiënten inzage in de eerstelijnszorg (OPEN) e-learning 2020 (ID-nummer: 391842)	1
01-06-2020	Nascholing Cluster1	Griep- en pneumokokkenvaccinatie in de praktijk (ID-nummer: 397847)	1
01-03-2020	Nascholing Cluster1 (Vrijstelling)	Tegemoetkoming herregistratie vanwege Covid-19	40
18-06-2020	Intercollegiale Toetsing	FTO Enschede Zuid/Boekelo/Singels/Noord 2020 (ID-nummer: 401822)	5
18-03-2020	Algemene scholing cluster 1,2,3	De huisarts en de Covid-19 pandemie (ID-nummer: 396735)	2

**Drs. D. Idema**

Datum	Categorie	Omschrijving	Punt
20-11-2020	Nascholing Cluster1	AccreDidact Valpreventie bij ouderen/huisarts (ID-nummer: 348963)	2

29-09-2020	Nascholing Cluster1	ASTMA SPREEKUUR OPZETTEN, STAP VOOR STAP (ID-nummer: 392516)	3
27-08-2020	Nascholing Cluster1	Online patiënten inzage in de eerstelijnszorg (OPEN) e-learning 2020 (ID-nummer: 391842)	1
01-03-2020	Nascholing Cluster1 (Vrijstelling)	Tegemoetkoming herregistratie vanwege Covid-19	40
01-10-2020	Intercollegiale Toetsing	Twente F&H 2020 Balintgroep (ID-nummer: 398640)	2
31-08-2020	Intercollegiale Toetsing	Twente F&H 2020 Balintgroep (ID-nummer: 398640)	2
18-06-2020	Intercollegiale Toetsing	FTO Enschede Zuid/Boekelo/Singels/Noord 2020 (ID-nummer: 401822)	5
02-06-2020	Intercollegiale Toetsing	Twente F&H 2020 Balintgroep (ID-nummer: 398640)	2
20-04-2020	Intercollegiale Toetsing	Twente F&H 2020 Balintgroep (ID-nummer: 398640)	2
30-03-2020	Intercollegiale Toetsing	Twente F&H 2020 Balintgroep (ID-nummer: 398640)	2
03-02-2020	Intercollegiale Toetsing	Twente F&H 2020 Balintgroep (ID-nummer: 398640)	2
09-01-2020	Intercollegiale Toetsing	Twente F&H 2020 Balintgroep (ID-nummer: 398640)	2
16-04-2020	Algemene scholing cluster 1,2,3v	Webinars Covid-19 in maart en april 2020 (ID-nummer: 397280)	1,5
30-03-2020	Algemene scholing cluster 1,2,3	Webinars Covid-19 in maart en april 2020 (ID-nummer: 397280)	1,5
18-03-2020	Algemene scholing cluster 1,2,3	De huisarts en de Covid-19 pandemie (ID-nummer: 396735)	1

### **Drs. O. Dijkstra**

Datum	Categorie	Omschrijving	Punt
02-07-2020	Nascholing Cluster1	Webinar Hoe pakken we de chronische diabeteszorg in tijden van Covid-19weer op? (ID-nummer: 401900)	2
01-07-2020	Nascholing Cluster1	Webinar CORONA-19 Ruim drie maanden later en nu? (ID-nummer: 401844)	2
03-06-2020	Algemene scholing cluster 1,2 en 3	Webinars Covid-19in maart en april 2020 (ID-nummer: 397280)	1,5
16-06-2020	Nascholing Cluster1	Intervgrp SCEN Twente 2020 - W Jansen Klomp (ID-nummer: 394557)	2
15-06-2020	Nascholing Cluster1	Webinar Covid-19 en Diabetes Mellitus   Feiten & fabels; spannende tijden en nieuwe kansen (ID-nummer: 401301)	2
10-06-2020	Nascholing Cluster1	Webinar De CVRM-patiënt in post- Covid-19 tijd (ID-nummer: 400977)	2
06-05-2020	Nascholing Cluster1	Intervgrp SCEN Twente 2020 - W Jansen Klomp (ID-nummer: 394557)	2
22-04-2020	Nascholing Cluster1	Online patiënten inzage in de eerstelijnszorg (OPEN) e-learning 2020 (ID-nummer: 391842)	1

23-04-2020	Algemene scholing cluster 1,2 en 3	Webinars Covid-19 in maart en april 2020 (ID-nummer: 397280)	1,5
16-04-2020	Algemene scholing cluster 1,2 en 3	Webinars Covid-19 in maart en april 2020 (ID-nummer: 397280)	1,5
30-03-2020	Algemene scholing cluster 1,2 en 3	Webinars Covid-19 in maart en april 2020 (ID-nummer: 397280)	1,5
01-03-2020	Nascholing Cluster1 (vrijstelling)	Tegemoetkoming herregistratie vanwege Covid-19	40
13-02-2020	Nascholing Cluster1	Schouder Symposium (ID-nummer: 392456)	4
14-01-2020	Nascholing Cluster1	Intervgrp SCEN Twente 2020 - W Jansen Klomp (ID-nummer: 394557)	2
18-11-2020	Algemene scholing cluster 1 en 2	SCEN-congres 2020: SCEN-arts in een veranderde wereld (ID-nummer: 411747)	3
04-11-2020	Algemene scholing cluster 1,2 en 3	Webinars Covid-19 4 november 2020 (eerste van nieuwe reeks) (ID-nummer: 412477))	1

#### M. ter Horst, PA

Datum	Categorie	Omschrijving	Punt
06-12-2020	Geaccrediteerde scholing NAPA	Module 2: Stimuleren online inzage in dossier onder patiënten (ID-nummer: 402083)	1
06-12-2020	Geaccrediteerde scholing NAPA	Module 1: implementeren online inzage (ID-nummer: 397738)	2
01-12-2020	E-learning, webinar	"Anderhalvelijnszorg: why should I care" (ID-nummer: 413387)	1
13-11-2020	Geaccrediteerde scholing NAPA	PA Invest (ID-nummer: 407538)	13
12-11-2020	Geaccrediteerde scholing NAPA	PA Invest (ID-nummer: 407538))	11
03-11-2020	Bij en nascholing Nederland OCON College	10 gouden tips armklachten	2
01-11-2020	Compensatie DKB	Covid-19	20
30-09-2020	Geaccrediteerde scholing NAPA	Webinars Covid-19 in maart en april 2020 (ID-nummer: 397280)	2
24-09-2020	Cursus, symposia of congres KNMG	Scholing - Griep prik of niet	1
10-09-2020	Geaccrediteerde scholing NAPA	Meet the experts: palliatieve zorg (ID-nummer: 404176)	6
12-06-2020	Geaccrediteerde scholing NAPA	Gratis webinar 'Schouwen door PA en VS: welbeschouwd een goed idee?' (ID-nummer: 400772)	1
06-05-2020	Geaccrediteerde scholing NAPA	Webinars Covid-19 in maart en april 2020 (ID-nummer: 397280)	2
20-04-2020	Compensatie DKB	Covid-19	20
14-04-2020	Geaccrediteerde scholing NAPA	Webinars Covid-19 in maart en april 2020 (ID-nummer: 397280)	2

13-04-2020	Geaccrediteerde scholing NAPA	Webinars Covid-19 in maart en april 2020 (ID-nummer: 397280)	2
10-04-2020	Geaccrediteerde scholing NAPA	Webinars Covid-19 in maart en april 2020 (ID-nummer: 397280)	2
09-04-2020	Geaccrediteerde scholing NAPA	Webinars Covid-19 in maart en april 2020 (ID-nummer: 397280)	2
26-03-2020	Bij en nascholing Nederland Covid-19	Webinar Medische Scholing (nr. 2)	2
18-03-2020	Cursus, symposia of congres KNMG	Covid-19 Webinar - Medische Scholingen - 18 maart 2020	1
04-03-2020	Geaccrediteerde scholing NAPA	Traumaoverleg Euregio (ID-nummer: 384111)	2
23-01-2020	Geaccrediteerde scholing NAPA	Nieuwe ontwikkelingen in de behandeling van aortakleplijden. Een update na 10 jaar TAVI in Isala (ID-nummer: 383132)	2

### **Ariëtte Knol, POH-S**

Datum	Categorie	Omschrijving	Punt
04-02-2020	Klinische les	Reanimatie AED	
10-03-2020	Scholing Infectieziekten en Preventieve Zorg	Effectief communiceren met laaggeletterden (ID-nummer: 384720)	
18-06-2020	Bij- en nascholing	E-learning	
06-10-2020	Scholing Longverpleegkunde	Astma Spreekuur opzetten, stap voor stap	
06-10-2020	Scholing Diabetes Zorg	Online nascholing GLP-1 therapie in vogelvlucht (ID-nummer: 399429)	
27-10-2020	Scholing Diabetes Zorg	16e Langerhanssymposium 2020 ONLINE - De Diabeteswereld Draait Door	
28-12-2020	Deelname aan commissie/ werkgroep/ bestuur	Bewegen op recept in samenwerking met gemeente, fysio en fit & smove	
29-12-2020	Zelfstudie - Vaktijdschrift, vakliteratuur, studeren	Zelfstudie	

### **Annet Rottink, POH-S**

Datum	Categorie	Omschrijving	Punt
04-02-2020		Reanimatie AED	
24-08-2020	Scholing Diabetes Zorg	GLP 1	
06-10-2020	Scholing Diabetes Zorg	DM-casuïstiek	
02-11-2020	Online Scholing	Koolhydraten in voeding	
16-11-2020	Online	Kickoff hartfalen in de 1 <sup>e</sup> lijn	
25-11-2020	Online	CVRM bij diabetes	
26-11-2020	Online	Fast glucose monitoring deel 1	

03-12-2020	Online	Fast glucose monitoring deel 2	2
------------	--------	--------------------------------	---

### Urla Puper, DM-VPK

Datum	Categorie	Omschrijving	Punt
04-02-2020		Reanimatie	
15-05-2020	Webinar	Covid-19 en overgewicht	
10-06-2020	Webinar	Behandelen we suiker of de complicaties	
15-06-2020	Webinar	Free Style Libre	
27-10-2020		16 <sup>e</sup> Langerhans symposium online	
		Project Open	

### Liesbeth Godeke, POH-Ouderen

Datum	Categorie	Omschrijving	Punt
25-11-2020	Scholing Diabetes Zorg	Webinar voor POH voetenonderzoek praktische tips en handvaten	1
11-09-2020	Scholing praktijkverpleegkunde	Project Open	1
22-06-2020	Scholing GGZ	Palliatieve zorg in tijden van Corona	1
03-06-2020	Scholing Algemeen	Webinars Covid-19	1
20-06-2020	Scholing Algemeen	Webinars Covid-19 in maart en april 2020 (ID-nummer: 397280)	1
06-05-2020	Scholing Algemeen	Webinars Covid-19 in maart en april 2020 (ID-nummer: 397280)	1
24-04-2020	Scholing Algemeen	Nursing Challenge Oxycodon	1
22-04-2020	Scholing Algemeen	Webinars Covid-19	1
17-04-2020	Scholing Praktijkverpleegkunde	Project Open	1
16-04-2020	Scholing Algemeen	Webinars Covid-19	1
16-04-2020	Scholing wijkverpleegkunde	Nursing Challenge Cerebrovasculair accident	2
15-04-2020	Scholing Algemeen	Webinars Covid-19	1
14-04-2020	Scholing Geriatrie	Thoon voorjaarscholing V&VN en VS	1
14-04-2020	Scholing Wijkverpleegkunde	Nursing Challenge Mirtazapine	1
10-04-2020	Scholing Wijkverpleegkunde	Nursing Challenge bijwerkingen bij geneesmiddelengebruik	1
09-04-2020	Scholing Algemeen	Nursing Challenge Osteoporose	2
09-04-2020	Scholing Algemeen	Nursing Challenge Rivastigmine	1

06-04-2020	Scholing Algemeen	Nursing Challenge Levodopa	1
03-04-2020	Scholing Algemeen	Nursing Challenge Ziekte van Parkinson	2
04-03-2020	Scholing Praktijkverpleegkundige	Osteoporose en fractuurpreventie	1

### **Nascholing doktersassistenten 2020**

- Reanimatie
- Triage 1x
- Project OPEN
- Webinar Covid-19
- Griepvaccinatie/pneumococcenvaccinatie
- AccreDidact 2020:
  - [Alledaagse aandoeningen](#)
  - [Oorklachten](#)
  - [Abnormaal vaginaal bloedverlies](#)
  - [Allergieën](#)

Tevens hebben de assistenten 1x per 2 jaar een carrousel medisch technische handelingen (MTH).