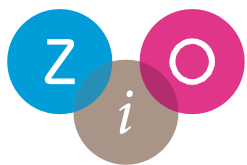
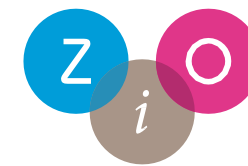


Jaarverslag 2024





Inhoudsopgave



1. Voorwoord	3
2. Missie en visie	4
3. Organisatie	5
4. Ontwikkelingen en belangrijke aangelegenheden	9
5. Thema's 2025-2026	24

1. Voorwoord

2024 was een belangrijk jaar voor ZIO. We hebben onze strategische koers herijkt, waarin we de verschuiving maken van kwaliteit van zorg, die is immers al goed geborgd, naar de continuïteit en toegankelijkheid van zorg. Deze staat met de groeiende zorgvraag en de krapte op de arbeidsmarkt immers steeds harder onder druk. Maar ook voor de interne organisatie bleek 2024 een bewogen jaar. Met de nieuwe strategie kwam ook een nieuwe, modernere visie op bestuur én medezeggenschap via de huisartsenvereniging) RHZ. De visie heeft geresulteerd in het toevoegen van een medisch directeur-bestuurder aan de Raad van Bestuur. Ook beschikt de RHZ nu over een huisartsenadviesraad: een nieuwe opzet die past bij de vraagstukken van deze tijd.

Met deze inspanningen is een goede voedingsbodem gecreëerd om in 2025 door te pakken met het toekomstbestendig maken en houden van de huisartsenzorg in onze regio. Met veel trots kijken we daarom terug op afgelopen jaar en kijken we met vertrouwen, betrokkenheid en enthousiasme vooruit naar 2025.



Lex Maas

Algemeen directeur-bestuurder
(per 1-1-2025)

Jonas Göbbels

Medisch directeur-bestuurder

Onze missie

Huisartsen verdienen de beste ondersteuning.

ZIO wil daarom naast de huisarts staan met één geïntegreerd ondersteuningsmodel, zodat huisartsen nu én in de toekomst – dag én nacht – hun patiënten hoogwaardige zorg in de volle breedte kunnen bieden. We willen de huisartsen ontzorgen en versterken bij alle aspecten van hun praktijkvoering, waarmee we de huisartsenzorg continu toegankelijk en waar mogelijk van hoge kwaliteit houden.

Onze kernwaarden

Ondersteunend – We zijn dienstbaar aan huisartsen. We helpen, faciliteren en ontzorgen hen waar mogelijk, zodat zij zich kunnen richten op patiëntenzorg.

Verbindend – We verbinden professionals en organisaties. Goede samenwerking leidt tot de juiste zorg op de juiste plek, meer efficiëntie en betere communicatie. ZIO brengt de eerstelijnszorg, het ziekenhuis en welzijn bij elkaar.

Onze visie

Onze visie is een toekomst waarin de huisartsenzorg sterk, toekomstbestendig en voor iedereen toegankelijk blijft, met de huisarts als spil in een samenhangend zorgnetwerk. Om dit te bereiken fungeert ZIO als innovatieve verbinder in de eerste lijn: wij brengen huisartsen, zorgverleners en ketenpartners (o.a. MUMC+, GGZ, gemeenten) samen en faciliteren multidisciplinaire en domein overstijgende samenwerking op basis van gelijkwaardigheid. ZIO initieert en ondersteunt vernieuwende projecten om de juiste zorg op de juiste plek te leveren, in nauwe samenspraak met zorgverzekeraars en andere stakeholders. Door voortdurend te innoveren met als doel de huisartsenzorg toekomstbestendig te maken, en daar waar mogelijk de kwaliteit van zorg te verbeteren, zorgen we dat de huisartsenzorg zich aanpast aan de veranderende behoeften van patiënten en maatschappij. Zorg die 24/7 beschikbaar is, nu en voor de generaties na ons.

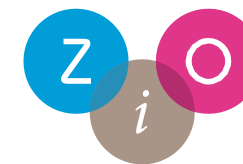
Innovatief – We omarmen vernieuwing en durven vooruitstrevend te zijn.

ZIO ontwikkelt en implementeert innovatieve zorgconcepten, waarbij we proactief nieuwe ideeën en technologie inzetten om de zorg te verbeteren.

Mensgericht – We stellen mensen centraal. Zowel de patiënt als de zorgverlener staat bij ons voorop; we luisteren naar de praktijk en houden rekening met wat werkbaar is. Verandering implementeren we met gevoel voor de menselijke maat en met oog voor positieve gezondheid en werkplezier.

Kwaliteit – We streven naar uitstekende kwaliteit in alles wat we doen.

Door opleidingsmogelijkheden, data en best practices te benutten, bewaken en verbeteren we continu de kwaliteit van huisartsenzorg die wij ondersteunen.



3. Organisatie

ZIO is actief in de regio Maastricht-Heuvelland, met als gemeenten Maastricht, Margraten-Eijsden, Meerssen en Valkenburg a/d Geul. Het werkgebied van ZIO telt bijna 170.000 inwoners. Alle praktijkhoudende huisartsen gevestigd in deze regio zijn lid van de vereniging RHZ en op die manier aangesloten bij ZIO. De werkzaamheden van de medewerkers van ZIO bestrijken onder andere de ontwikkeling en evaluatie van ketenzorg, kwaliteit en scholing, facilitaire ondersteuning, advisering en praktijkondersteuning. De laatste jaren heeft ZIO ook nadrukkelijk haar rol opgepakt binnen het gemeentelijk domein, de GGZ en de ouderenzorg.

Bestuur

In 2024 heeft Jan-Erik de Wildt de leiding van ZIO op zich genomen als ad interim bestuurder. Na een succesvolle werving kon ZIO eind 2024 de komst van de nieuwe bestuurder Lex Maas aankondigen. Eerder startte Jonas Göbbels al als medisch directeur-bestuurder, waardoor ZIO weer een voltallige Raad van Bestuur heeft.

Raad van Toezicht

ZIO functioneert volgens het Raad van Toezicht model. Statutair is verankerd dat de leden sturend blijven op de beleidslijn en activiteiten van ZIO met betrekking tot hun eigen discipline. Toetsing op de bedrijfsvoering van ZIO valt onder de verantwoordelijkheid van een onafhankelijke Raad van Toezicht. In december 2024 is Maarten Klomp teruggetreden als lid van de Raad van Toezicht en is een nieuwe vacature opengesteld.

Samenstelling Raad van Bestuur 2024

Jan-Erik de Wildt, algemeen directeur-bestuurder
Jonas Göbbels, medisch directeur-bestuurder (per 15 oktober 2024)

Samenstelling Raad van Toezicht 2024

Dhr. A.E. Timmermans (sinds 2022) einde 1 ^e termijn januari 2026	Voorzitter	• Voorzitter RvC SBOH • Lid RvT De Hoogstraat revalidatie • Voorzitter RvC Amphia Ziekenhuis
Mw. H. Doedel (sinds 2021) einde 2 ^e termijn maart 2028	Financiën	• Algemeen Directeur a.i. Mijnwater
Dhr. M.L.F. Klomp (sinds 2020) einde 1 ^e termijn december 2024	Eerstelijnszorg	• Tot 1-9 lid van Raad van Toezicht Nictiz • Voorzitter Raad van Toezicht Zuidzorg

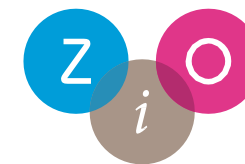
“2024 was een druk jaar met veel aandacht voor de continuïteit van de huisartsenzorg en verbinding met onze belangrijkste stakeholders: de huisartsen. We hebben hard gewerkt en mogen trots zijn op wat we daarmee bereikt hebben. Ik kijk er naar uit om hier in 2025 de vruchten van te plukken.”

Claudia Vankan, business controller



“Afgelopen jaar zaten we in de sneltrein van interne en externe ontwikkelingen. Dat was intensief. Met alle betrokkenheid van medewerkers werkten we samen aan een fijne en uitdagende werkplek voor alle ZIO medewerkers en daar zetten we ons ook in 2025 weer graag voor in.”

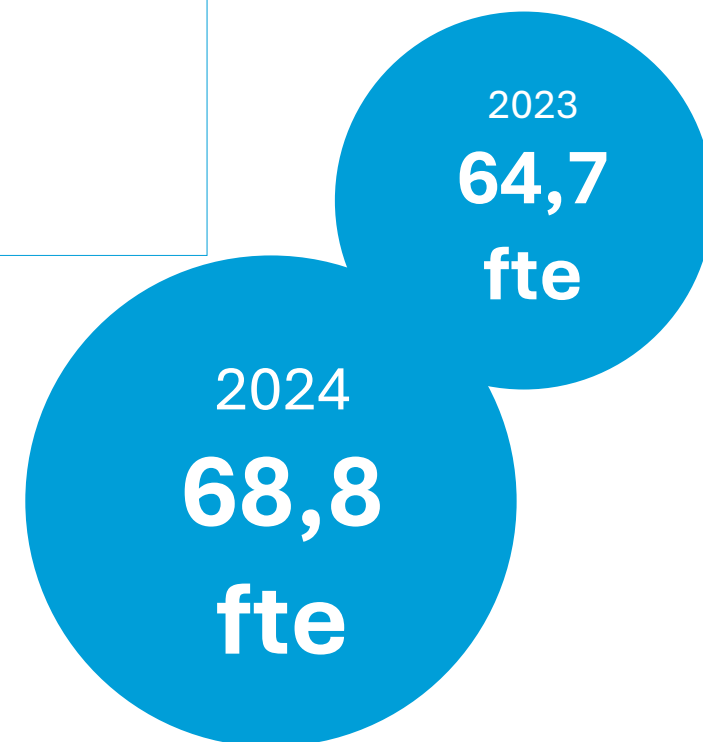
Anna Huizing, voorzitter van de ondernemingsraad en
programmamanager Innovatie en Onderzoek



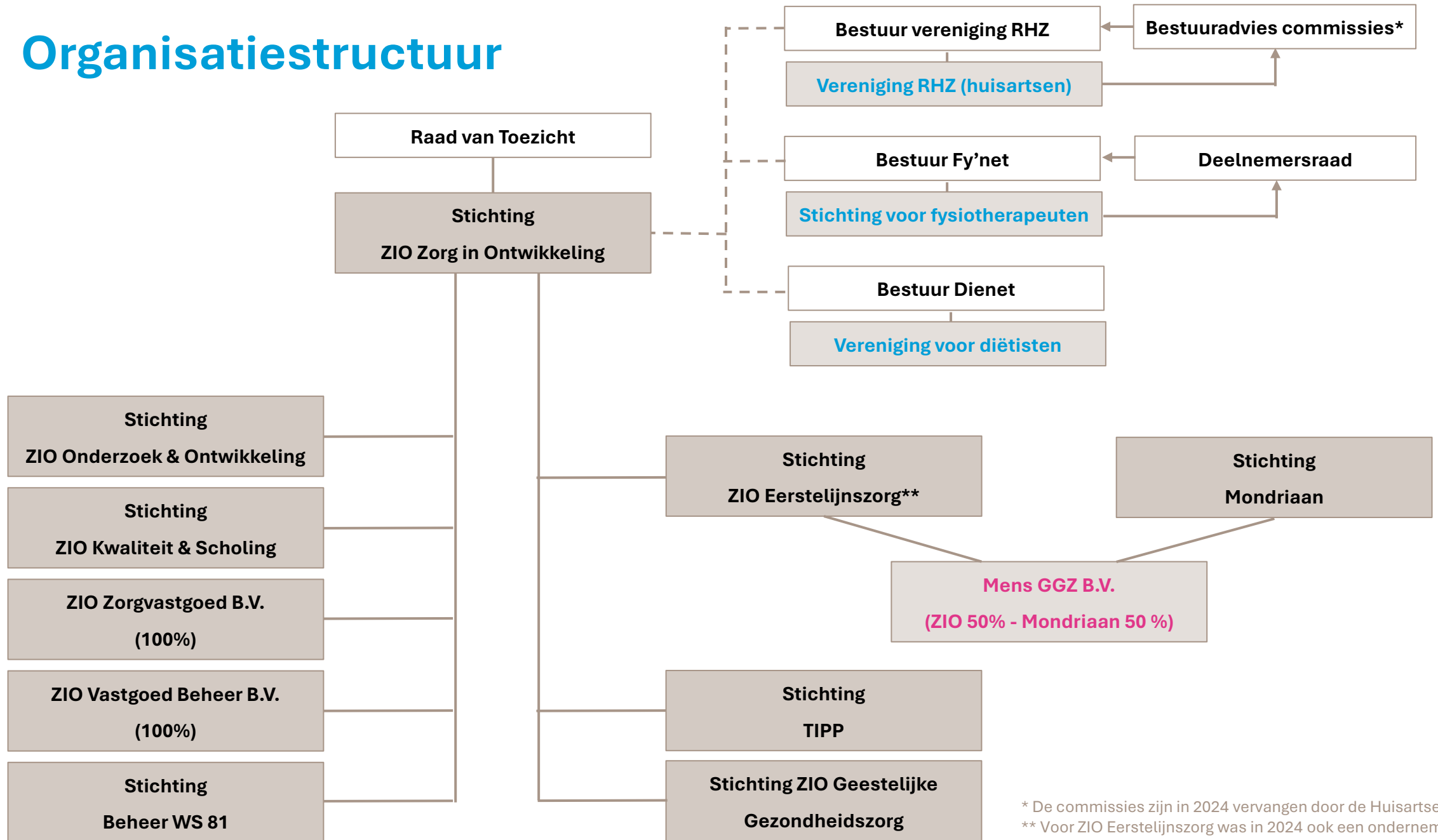
Medewerkers

	Eerstelijnszorg	TIPP	GGZ	Totaal
In dienst	13	1	9	23
Uit dienst	9	2	6	17

In 2024 zijn er vooral bij de stichting ZIO Eerstelijnszorg meer mensen in dienst gekomen dan uit dienst gegaan. Dit heeft te maken met een groei in het team van praktijkmanagers, de werving van een medisch bestuurder en het aantrekken van een extra junior beleidsmedewerker. In 2024 hebben we ons beleid rondom duurzame inzetbaarheid verder vormgegeven. Het eerste MTO heeft plaatsgevonden, we zijn overgestapt naar een nieuwe verzuimverzekering en Arbodienst en werknemers kunnen vanaf 2024 gebruik maken van een leasefietsregeling. Daarnaast zijn we samen met de andere zorggroepen in Limburg de eerste klas DA gestart bij de Limburgse Huisarts Academie. In 2025 zal een HR-handboek vormgegeven worden en zal er meer focus zijn op de rust binnen de interne organisatie. Daarnaast zal er vanuit de TBHZ-projectgroep ingezet worden op het thema Arbeidsmarkt en zal er bij de Limburgse Huisarts Academie een doorontwikkeling plaatsvinden.



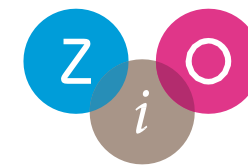
Organisatiestructuur



* De commissies zijn in 2024 vervangen door de Huisartsenadviesraad

** Voor ZIO Eerstelijnszorg was in 2024 ook een ondernemingsraad actief.

4. Ontwikkelingen en belangrijke aangelegenheden



In 2024 werkten we aan de volgende thema's en ontwikkelingen:

- Ketenzorg
- PlusPraktijken 2.0 en PlusWijken
- Nieuwe GGZ
- Ouderenzorg
- Kwaliteit
- Digitalisering en gegevensuitwisseling
- Praktijkmanagement
- Samenwerking eerste en tweedelij
- Beweeghuis
- Farmacie



Ketenzorg

De bestaande ketenzorg voor chronisch zieken, zoals Diabetes, COPD, CVRM (HVZ en VVR), Astma en Ouderenzorg, is ook in 2024 verder geborgd en blijft van hoge kwaliteit. In 2024 zijn de ketenzorg overkoepelende afspraken met VGZ uitgewerkt en uitgevoerd door de huisartspraktijken. Ook is in overleg met VGZ gewerkt aan nieuwe afspraken voor 2026 en verder, inclusief duidelijke inclusiecriteria en uitkomstindicatoren voor hart- en vaatziekten en ouderenzorg. Daarmee zorgen we dat de chronische zorg ook aansluit bij de specifieke behoeften van de oudere populatie.

Een greep uit alles dat we rondom de ketenzorg hebben bereikt in 2024:

- Implementatie nieuw zorgpad en protocol Hartfalen
- Scholingen, zoals herziene NHG richtlijnen CVRM
- Ontwikkelen nieuwe systematiek voor interne audits ketenzorg
- Analyseren en aanpassen betalingssysteem ketenzorg
- Ontwikkelen nieuwe Medix
- Advisering aanschaf nieuwe spirometers

“Ik ben trots op hoe alle huisartsenpraktijken hun schouders onder de ketenzorg overkoepelende afspraken met VGZ hebben gezet en deze, ondanks de vele andere zaken die hun aandacht vroegen, toch hebben uitgevoerd.”

Els Bovy, programmamanager ketenzorg



Van Alliantie Santé en IZA naar PlusPraktijken 2.0 en PlusWijken

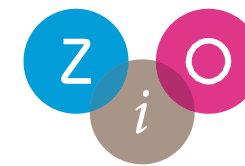
PlusPraktijken 2.0 en PlusWijken vormen een belangrijke pijler onder de regionale transformatie. Het afgelopen jaar is gewerkt aan opschaling en implementatie van PlusPraktijken 2.0. In alle drie Zuid-Limburgse subregio's (Maastricht-Heuvelland, Westelijke Mijnstreek, Oostelijk Zuid-Limburg) liep het project PlusPraktijken. Uiteindelijk leidde dit tot één gezamenlijke Zuid- en Midden-Limburgse aanpak voor alle huisartsenpraktijken. De PlusPraktijk vormt de basis om vervolgens PlusPraktijk 2.0 te worden. Kenmerkend voor PlusPraktijken 2.0 is dat zij een gedeelde toekomstvisie hebben, bestaande initiatieven integreren, een eenduidige werkwijze hanteren en ondersteund worden door ZIO met duurzame financiering. In 2024 is het concept PlusPraktijken 2.0 verfijnd en voorbereid op bredere uitrol.

Parallel hieraan zijn de eerste PlusWijken van start gegaan, wat kleinschaligere gebiedsgerichte samenwerking inhoudt. In Maastricht-Heuvelland zijn in de wijken Daalhof en Eijsden PlusWijken gevormd met in totaal vijf huisartsenpraktijken. Dit programma loopt van 2025 tot en met 2027 en wordt grotendeels gefinancierd via het IZA-transformatiefonds. Binnen de PlusWijken werken huisartsen nauw samen met partijen uit de sociale en eerstelijnszorg in de wijk.



“Het verbeteren van de samenwerking tussen de huisartsenzorg en het sociaal domein is een complexe uitdaging, maar wel een noodzakelijke om de zorg toekomstbestendig te maken. In 2024 hebben we als ZIO mooie stappen gezet in deze samenwerking.”

Ingeborg Wijnands-Hoekstra, programmamanager sociaal domein



Er is een projectgroep opgezet met o.a. de gemeenten Maastricht en Eijsden, ZIO, thuiszorgorganisatie Envida en welzijnsorganisatie Trajekt, om de interventies in de PlusWijken gezamenlijk uit te werken en af te stemmen. Belangrijke interventies die in 2024 zijn voorbereid voor implementatie zijn de Doorbraakmethode en Welzijn op Recept.

Deze ontwikkelingen in PlusPraktijken en PlusWijken ondersteunen de huisartsen direct. PlusPraktijken fungeren als voorlopers die nieuwe werkwijzen en samenwerkingsvormen uitproberen en ervaringen transparant delen met collega's. Hierdoor profiteren uiteindelijk álle praktijken van de opgedane kennis en verbetermogelijkheden. Bovendien hebben PlusPraktijken dankzij hun stevige basis met goed opgeleide teams en efficiënte processen meer ruimte en flexibiliteit om extra taken op te pakken. Zo kunnen zij de regio als geheel versterken. In de PlusWijken staat de huisarts er niet alleen voor bij complexe gezondheidsvragen die samenhangen met sociale problemen of welzijn. De aanwezigheid van welzijnscoaches, maatschappelijk werkers en wijkverpleegkundigen dichtbij maakt dat patiënten sneller de juiste hulp krijgen, terwijl de huisarts ontlast wordt. Ook de communicatie tussen verschillende lijnen van zorg in de wijk is verbeterd, omdat alle betrokkenen (zorg, welzijn, gemeente) periodiek afstemmen. Kortom, PlusPraktijken 2.0 en PlusWijken dragen bij aan een toegankelijke, samenhangende eerstelijnszorg, waarin de huisarts beter ondersteund wordt en de patiënt profiteert van geïntegreerde zorg dicht bij huis.



Nieuwe GGZ

Op het gebied van mentale gezondheidszorg in de eerste lijn (MENS-GGZ) is 2024 een jaar van transformatie geweest. In het regionale Transformatieplan Mentale Gezondheid (ook wel MENS-GGZ genoemd) werken huisartsen, GGZ-aanbieders en gemeenten nauw samen om de druk op de specialistische GGZ te verlichten en de patiënt dichterbij huis te helpen. Preventie speelt hierin een grote rol: er is een regionale website gelanceerd met betrouwbare informatie over mentale gezondheid en verwijzingen naar lokale initiatieven. Ook zijn er verschillende e-health modules en zelfhulpinstrumenten opgezet voor lichte klachten, zodat mensen zelf aan de slag kunnen of in een vroeg stadium ondersteuning krijgen.

Ook rondom de GGZ is de druk op de arbeidsmarkt in 2024 merkbaar geweest. Het behouden van huidig personeel én het aantrekken van nieuw

talent hebben dan ook hoge prioriteit. Binnen ZIO zijn diverse initiatieven voor behoud van zorgprofessionals ontplooid. Voor de ondersteunende functies, zoals praktijk-ondersteuners, is de krapte het grootst. Zo werken er momenteel 37 POH-GGZ (praktijkondersteuners voor de GGZ) in de regio, maar het blijft een uitdaging om vacatures in te vullen en iedereen te behouden.

In 2024 hebben we extra aandacht besteed aan scholing en ontwikkeling van deze groep: er zijn structurele intervisiebijeenkomsten en scholingen opgezet om POH-GGZ te ondersteunen in hun ontwikkeling. Ook stimuleren we het gebruik van e-health toepassingen onder POH-GGZ, zodat zij hun patiënten nieuwe behandelvormen kunnen aanbieden en zelf ontlast worden.

Een van de meest concrete resultaten dit jaar is de invoering van Verkennende Gesprekken en DOCO's (Directe Consultatie) in de huisartsenzorg. Hierbij krijgt een patiënt met psychische klachten, in afwachting van gespecialiseerde GGZ, eerst een uitgebreid gesprek met een daartoe opgeleid professional (bijvoorbeeld een POH-GGZ+ of psycholoog) om de hulpvraag te verhelderen: het verkennend gesprek.

De impact van alle initiatieven op de patiëntenzorg is groot: veel problematiek kan binnen de huisartsenpraktijk afgehandeld worden, waardoor minder patiënten naar duurdere tweedelijnszorg hoeven te worden verwezen.





“We hebben in 2024 vooral ingestoken om huisartsen attent te maken om alle 0-18 jarigen met psychische en sociale problematiek naar de POH Jeugd te verwijzen, met als doel dat de jeugdige sneller de juiste hulp krijgt: of dit nou bij de POH Jeugd zelf is of een zorgaanbieder.”

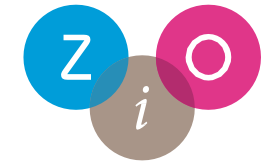
Judith Corduwener, teamleider POH Jeugd

“De praktijkondersteuner GGZ is al 10 jaar een onmisbaar begrip in de huisartspraktijken. De POH GGZ neemt zijn/haar rol in de doorontwikkeling binnen de huisartsenzorg, door steeds meer in de wijk zichtbaar te zijn en heeft in 2024 dan ook de banden met het sociaal domein en de basis GGZ verder aangehaald. Onze missie is om die de komende jaren alleen nog maar te verstevigen.”

Thamare Rombouts-van Roosmalen, teamleider POH GGZ



Ouderenzorg



De vergrijzing in onze regio vraagt om een gerichte aanpak. 2024 stond daarom in het teken van diverse initiatieven binnen de ouderenzorg. Een belangrijke kapstok is het Deltaplan Ouderenzorg, onderdeel van de IZA/GALA-transformatieplannen. ZIO neemt hieraan deel als programmacoalitionspartner en levert inhoudelijke inbreng in het programmateam. In dit kader zijn verschillende projecten gestart of voortgezet om kwetsbare ouderen beter te bedienen. Zo is er een regionale keten complexe zorg voor ouderen, waarin huisartsen, specialisten ouderengeneeskunde en thuiszorg samenwerken om zorg voor kwetsbare ouderen goed te coördineren. Onderdeel daarvan is Advance Care Planning (ACP): proactief plannen en vastleggen van toekomstige zorgwensen met patiënten. In samenwerking met VGZ is een addendum op ACP ontwikkeld voor aanvullende financiering, zodat huisartsen tijd krijgen voor deze gesprekken. Daarnaast is in de PlusWijken een ketenaanpak valpreventie ingericht met een kernteam Ouderen; hiermee worden valrisico's bij thuiswonende ouderen vroegtijdig gesignaleerd en verminderd via interventies in de eerste lijn.

ZIO treedt bij al deze initiatieven op als verbindende schakel en aanjager, bijvoorbeeld door in het Transformatieplan Palliatieve Zorg de samenwerking tussen eerste lijn en hospice/ziekenhuis te stimuleren en als afstemmingspartner toe te zien op aansluiting van het Transformatieplan Patiënt en Zelfzorg bij de ouderenzorgketen. Intensieve samenwerking met kaderhuisartsen en specialisten ondersteunt deze ontwikkelingen.

In 2024 zijn twee kaderhuisartsen ouderenzorg nauw betrokken geweest bij zowel beleid als uitvoering. Zij adviseren collega-huisartsen, delen expertise en koppelen terug waar verbeteringen mogelijk zijn.

Ook is er een nieuwe vorm van anderhalvelijnszorg voor ouderen opgezet. In het Zorgpunt Maastricht-Heuvelland is gestart met een gezamenlijk spreekuur door een verpleegkundig specialist en een internist ouderengeneeskunde (geriater). Zo krijgen ouderen sneller de juiste zorg zonder dat ze naar het ziekenhuis moeten.

Verder is ingezet op projecten om ouderen langer thuis te laten wonen met de juiste ondersteuning. Met subsidie van ZonMw is in de Maastrichtse wijk Amby een pilot Burgerparticipatie 'Ouderen langer thuis in de wijk' gestart, waarbij buurtbewoners en vrijwilligers worden betrokken om een ondersteunend netwerk rond alleenwonende ouderen te bouwen.

Tegelijk loopt via het programma VEZN (Vroegsignalering Eerste ZorgNetwerken) het project 'Ouderen langer thuis; een investering in zorgzame buurten', gericht op het creëren van zorgzame buurten in de hele regio. In beide projecten wordt nauw samengewerkt met gemeente en welzijnsorganisaties. Door deze initiatieven te combineren met de medische zorgketen ontstaat een breed vangnet voor senioren: van welzijn en preventie tot en met medische en palliatieve zorg. De opgedane kennis uit deze pilots zal breder gedeeld en toegepast worden.



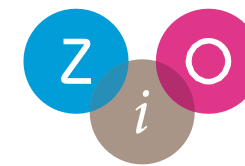
“Goede ouderenzorg in Maastricht-Heuvelland begint bij samenwerking: als huisartsen en andere professionals, mantelzorgers en ouderen samen optrekken, ontstaat er zorg die echt aansluit bij wat nodig is! Hierdoor waren de kwetsbare ouderen afgelopen jaar goed in beeld zijn en zijn proactief ondersteund. Niet alleen om zo lang mogelijk zelfstandig thuis te kunnen wonen, maar ook om onnodige opnamen en escalaties te voorkomen.”

Frank Amory, programmaleider ouderenzorg

“In 2024 heeft de RHZ opnieuw succesvol de certificering van HaZo24 behaald. Het certificaat is weer voor drie jaar geldig. Dat is een mooie bevestiging van wat we eigenlijk al wisten: de kwaliteit van de huisartsenzorg in onze regio is en blijft van hoog niveau.”

Marieke Lardinois, kwaliteitscoördinator





Kwaliteit

Op het gebied van kwaliteit is het afgelopen jaar eveneens veel gebeurd. We werken aan een geïntegreerd kwaliteitsmodel waarin al onze interventies en programma's zijn opgenomen, en dat tot uiting komt in onze audit- en verbeterprocessen. Er is een nieuwe systematiek voor interne audits ontwikkeld, eerst toegepast op de ketenzorgprogramma's. Deze nieuwe auditmethodiek is bovendien efficiënt en met minimale belasting voor de praktijk ingericht. In plaats van dikke vragenlijsten krijgt de praktijk vooraf een korte vragenlijst en het verzoek een beperkt aantal documenten aan te leveren, waarna de kwaliteitsmedewerker van ZIO de analyse doet. Eventuele tekortkomingen of risico's worden vervolgens besproken en leiden tot concrete aanbevelingen. Dankzij een dergelijk procesmatige aanpak (plan-do-check-act) worden alle interventies geborgd: of het nu gaat om ketenzorg, PlusPraktijk-trajecten of nieuwe GGZ-initiatieven, ze worden meegenomen in de kwaliteitscyclus en waar nodig bijgestuurd. Daarnaast lopen er reguliere externe audits en accreditaties (HaZo24 voor praktijken, NPA accreditatie etc.), waarin ZIO de praktijken ondersteunt met voorbereidingen en verbetertrajecten. Het motto is kwaliteit continu verbeteren in plaats van periodiek toetsen.



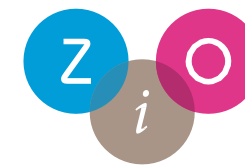
Digitalisering en gegevensuitwisseling

Digitalisering is in 2024 een centraal thema geweest om de huisartsenzorg toekomstbestendig te maken. Er is sterk ingezet op de betrokkenheid van ZIO bij transformatietafels om de integratie van een digitale voordeur en betere gegevensuitwisseling tussen zorgverleners mogelijk te maken. In lijn met het Integraal Zorgakkoord (IZA) wordt gewerkt aan één digitaal ingangspunt voor patiënten, zodat zij 24/7 met hun hulpvraag terecht kunnen en zorgverleners ‘op de juiste plek op het juiste moment’ over relevante informatie beschikken. Samen met de Regionale Samenwerkingsorganisatie (RSO) zorgen we voor uniforme standaarden in gegevensuitwisseling en koppelingen tussen systemen. Zo wordt bijvoorbeeld de verbinding met het MUMC+ verbeterd via Epic CareLink, waardoor huisartsen inzage hebben in ziekenhuisinformatie en dubbel registreren wordt voorkomen.

Naast infrastructuur werkt de organisatie aan de rol van e-health in de huisartsenpraktijken. Er worden nieuwe e-healthprogramma's en zelfmanagement-modules ontwikkeld om patiënten meer regie te geven en consulten op afstand mogelijk te maken. Denk aan online zelfhulp bij mentale klachten en telemonitoring van chronische patiënten, waarmee we zorg dichterbij huis aanbieden. Deze digitale toepassingen verlichten de werkdruk en vergroten de toegankelijkheid van zorg. Tot slot blijven we investeren in het verbeteren van informatiesystemen en administratie.

In 2024 is een begin gemaakt met het stroomlijnen van verwijzingsprocessen: zo wordt de oude TIPP-verwijsapplicatie voor een deel geïntegreerd met ZorgDomein, om verwijzingen efficiënter te laten verlopen. Ook worden waar mogelijk administratieve handelingen gedigitaliseerd of vereenvoudigd. Deze stappen in digitalisering en ICT dragen eraan bij dat huisartsen en patiënten optimaal ondersteund worden door moderne, gekoppelde systemen.





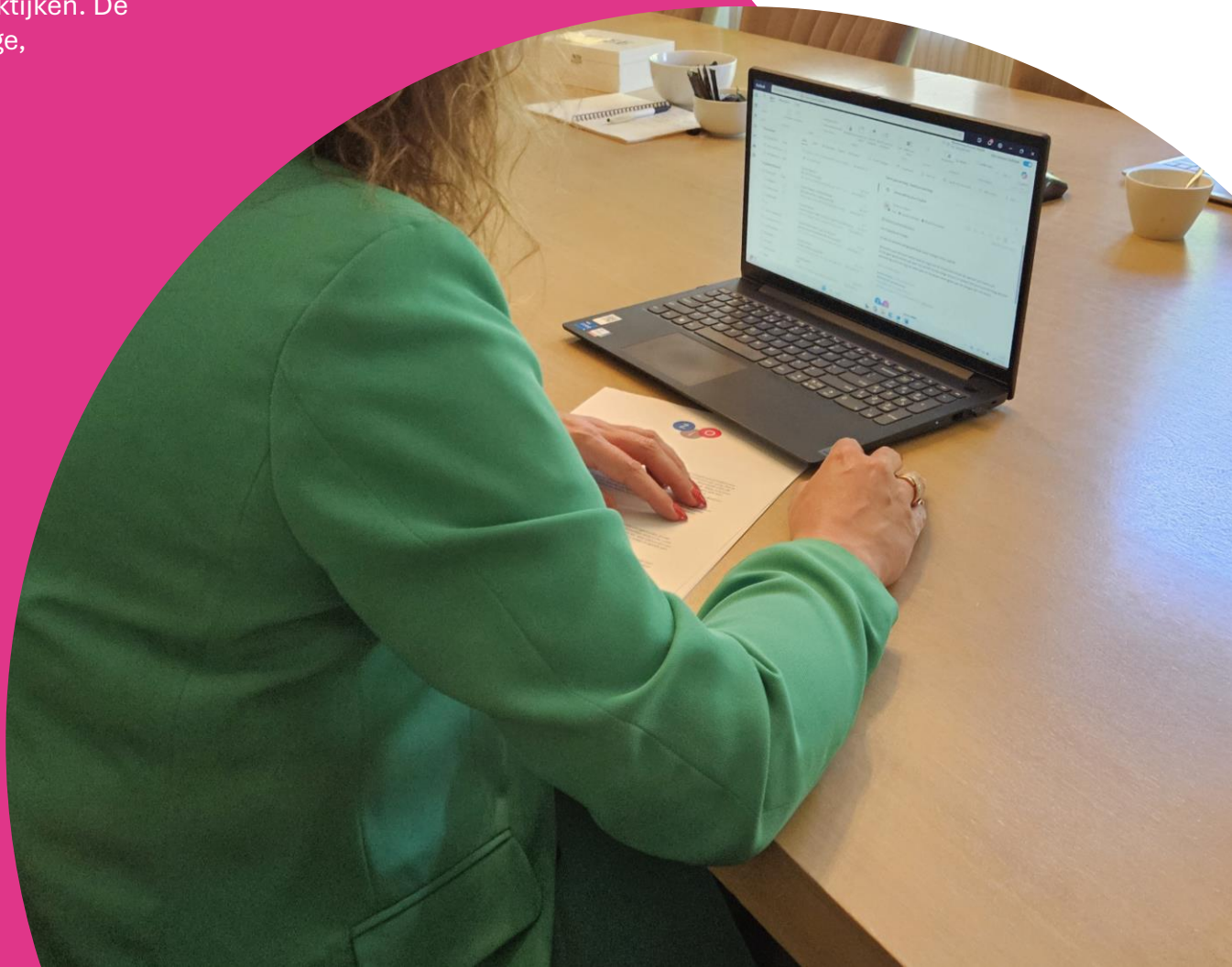
Praktijkmanagement

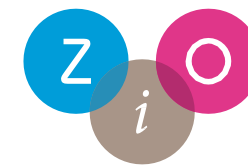
Eind 2024 waren 12 praktijkmanagers in dienst en actief bij in totaal 36 praktijken. De praktijkmanagers hebben de huisarts ontzorgt door bepaalde beleidsmatige, organisatorische of personele taken uit handen te nemen.

Enkele high lights van 2024 zijn:

- Meer aandacht voor personeelstekorten
- Ondersteuning bij toepassing Wet toetreding zorgaanbieders (Wtza)
- Meer Tijd Voor De Patiënt (MTVP)
- Samenwerking tussen praktijkmanagers in dienst van ZIO en in dienst van de praktijk is eind 2023 gestart
- Ondersteuning bij overgang naar nieuw kwaliteitssysteem (van eQuse naar Zenya)
- De samenwerking tussen de praktijkmanagers in dienst van de praktijk en in dienst van ZIO is van de grond gekomen en wordt in 2025 verder versterkt

Ook is een start gemaakt met de evaluatie van praktijkmanagement in de huisartsenpraktijken. Overall conclusie is dat de huisartsen heel erg tevreden zijn over de inzet van de praktijkmanagers!





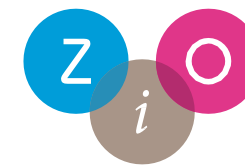
Samenwerking eerste en tweede lijn

De samenwerking tussen de eerste en tweede lijn heeft in 2024 verder vorm gekregen via de Stadspoli en andere anderhalvelijnsinitiatieven in partnerschap met het MUMC+.

Stadspoli

De Stadspoli, een gezamenlijk project van huisartsenorganisatie en het academisch ziekenhuis, is bedoeld om poliklinische zorg dichterbij de buurt aan te bieden en de reguliere ziekenhuispolikliniek te ontlasten. Dit jaar is een uitgebreide evaluatie van de huidige werkwijze uitgevoerd, met speciale aandacht voor de aansluiting bij de huisartsen. Daaruit bleek dat de bereikbaarheid en terugkoppeling naar de huisartspraktijken nog beter kan. Daarom zijn er verbeteracties ingezet. De functie van manager Stadspoli is ingesteld om te fungeren als aanspreekpunt voor huisartsen en om nieuwe verwijzingen soepel te laten verlopen. We hebben bovendien samen met MUMC+ afgesproken om het proces voor nieuwe anderhalvelijns zorgconcepten te stroomlijnen.





Beweeghuis

Voor mensen met beweegklachten. Huisartsen, fysiotherapeuten van Fy'net, medisch specialisten van het Maastricht UMC+ en beweegcoaches in Maastricht-Heuvelland werken in dit netwerk intensief samen. Met als doel de best mogelijke beweegzorg en -begeleiding te bieden. Vanuit ZIO zijn er verschillende medewerkers actief binnen dit zorgnetwerk. De werkzaamheden van de medewerkers van ZIO bestrijken onder andere de ontwikkeling en evaluatie van beweegzorgprojecten, kwaliteit, scholing, facilitaire ondersteuning en advisering.

Farmacie

ZIO ondersteunt de samenwerking tussen verschillende eerstelijns-zorgverleners op het gebied van farmaceutische zorg door overlegstructuren te organiseren en te begeleiden. De Werkgroep Farmacie is vooral gericht op de uitwerking van de door de Stuurgroep geformuleerde doelstellingen. Ook stelt de werkgroep oplossingsstrategieën vast voor gesignaleerde knelpunten in de regio op het gebied van farmacie. Thema's die in beide groepen worden besproken zijn onder andere: medicatie-overdracht, DISVV, verantwoord wisselen van medicijnen, demedicalisering, regionale formularia en het farmacotherapeutisch overleg.



Overige resultaten

Werkplezier

Uiteraard verliezen we ook het werkplezier van onze zorgverleners niet uit het oog. 2024 bracht enkele mooie initiatieven voort om het welzijn van huisartsen en hun teams te verhogen. Zo organiseerden we een Meelopen met Collega-project, waarbij huisartsen en praktijkondersteuners een dagdeel bij elkaar in de keuken keken. Dit bleek zeer inspirerend: ruim 90% van de deelnemers (huisartsen, doktersassistenten, POH's) gaf naderhand aan hier positief tot zeer positief op terug te kijken. Het leverde niet alleen leuke ideeën op om in de eigen praktijk toe te passen, maar zorgde ook voor meer onderling begrip en steun. Tevens is in vrijwel alle aangesloten praktijken (98%) een QuickScan werkdruk/ werkplezier uitgevoerd. Via deze korte vragenlijst konden teams aangeven waar knelpunten zitten en wat hen zou helpen om met (nog) meer plezier te werken. De uitkomsten zijn per praktijk teruggekoppeld. Op regionaal niveau zien we een paar rode draden: hoge administratieve last en IT-problemen scoren bijvoorbeeld bij velen als werkdrukverhogend, terwijl goede onderlinge communicatie en mogelijkheid tot deeltijdwerken genoemd worden als bevorderend voor werkplezier. Met die inzichten gaan we komend jaar gericht aan de slag. Ook het programma Meer Tijd voor de Patiënt draagt bij aan werkplezier: het geeft huisartsen meer ruimte per consult, wat stress verlaagt en voldoening verhoogt. Continu oog voor werkbelasting en efficiëntie is dan ook een kernwaarde binnen al onze projecten. Waar mogelijk zoeken we flexibiliteit in aanpak en roosters, om onzekerheden op te vangen en uitval te voorkomen. De eerste signalen van 2024 zijn bemoedigend: zo is de tevredenheid van POH Somatiek over hun werk gemeten en na enkele verbeteracties significant toegenomen.

Scholing

Het bieden van uitstekende ondersteuning en scholing aan huisartsen stond ook dit jaar hoog op de agenda. Kennisdelen en bijblijven is immers een voorwaarde voor goede zorg en tevreden professionals. In 2024 zijn meerdere scholingsactiviteiten georganiseerd. Zo hielden we periodieke ketenzorg-informatiebijeenkomsten voor huisartsen en praktijkondersteuners, waarin de laatste ontwikkelingen in diabetes-, CVRM-, astma/COPD- en ouderenzorg werden gedeeld. Daarnaast was er een succesvolle POH-dag met als centraal thema Positieve Gezondheid. Om de kwaliteit van scholing te borgen, is een traject gestart om een gestructureerd scholingscurriculum op te stellen. Hierin wordt gekeken of bepaalde bijscholing (bijv. op het gebied van spoedzorg of chronische zorg) verplicht of periodiek nodig zijn voor alle huisartsen. De organisatie wil hiermee bereiken dat huisartsen niet overspoeld worden met losse cursusaanbod, maar via één loket en planning efficiënt hun kennis kunnen updaten.



Thema's voor 2025-2026

In 2024 is een mooie basis neer gezet om de uitdagingen van de toekomst aan te kunnen. Daaraan moeten we de komende jaren verder bouwen. De belangrijkste thema's voor de komende twee jaar zijn daarin:

- PlusWijken en PlusPraktijken 2.0
- Datamonitoring
- Digitale voordeur (telefonie/HIS)
- Zelfmonitoring
- Communicatie (platform)
- Medewerkers
- Ouderenzorg
- Arbeidsmarkt
- Continuïteit huisartsenzorg





Dit is een uitgave van
ZIO Zorg in Ontwikkeling

Maastricht, april 2025