

In 2024 hebben huisartsen, triagisten, baliemedewerkers en andere medewerkers van HpA wederom hard gewerkt om alle patiënten in Amsterdam en omgeving die in de avond, nacht of het weekend een spoedvraag hebben, van dienst te zijn. Wij zijn blij met hun inzet om ervoor te zorgen dat patiënten de zorg krijgen die ze nodig hebben.

De zorgvraag in het werkgebied van HpA is in 2024 met 3,7% gedaald ten opzichte van 2023. HpA blijft inzetten op het gebruik van het zelftriage-instrument MINDD, op fysieke triage van zelfverwijzers en op spreekuondersteuning door HpA-triagisten, waardoor minder zorg doorstroomt naar de spreekkamer van de huisarts.

Het aanvankelijke tekort aan triagisten is deels opgevangen met medisch studenten. We merken dat er meer sollicitanten op vacatures reageren dan in voorgaande jaren. Medewerkers wordt uitdaging geboden door opleidingen en groeimogelijkheden aan te bieden.

De huisartsen zijn tevreden over het nieuwe roosteren, inclusief het roostersysteem. HpA blijft werken aan het werven, binden en boeien van medewerkers en huisartsen.

Speerpunten in 2024

Voor de patiënt:
verbeteren van de telefonische bereikbaarheid, verbeteren van de kwaliteit van de triage en het beter afstemmen van de capaciteit op de zorgvraag.

Voor huisartsen en medewerkers:
bieden van een prettige en veilige werkomgeving met voldoende ontwikkelmogelijkheden.

Samen met onze ketenpartners:
bieden we de juiste zorg op de juiste plek.

- In samenwerking met de ziekenhuizen is gewerkt aan geïntegreerde spoedposten, die toegankelijk zijn voor iedere patiënt met een medische spoedvraag. In Amsterdam Noord (2023) en Zuidoost (2024) zijn spoedposten gerealiseerd. Ook in Amsterdam West is gestart met de realisatie van zo'n spoedpost.
- In samenwerking met Ambulance, VVT en GGZ is gewerkt aan plannen voor een zorgcoördinatievoorziening om te komen tot een eenduidige triage en passende vervolgzorg.

Op het gebied van financiën:
zorgdragen voor een stabiele en financieel gezonde organisatie die efficiënt omgaat met mensen en middelen.



945.160
inwoners

in verzorgingsgebied -
Amsterdam en omliggende
gemeenten Badhoevedorp,
Diemen, Duivendrecht en
Landsmeer.

180.943
patiënten

namen in 2024 contact
op met HpA.



Gedeclareerde verrichtingen over 2024

Telefonisch triageconsult

64.176

Visite
9.881

Consult
100.008

Totaal
174.065

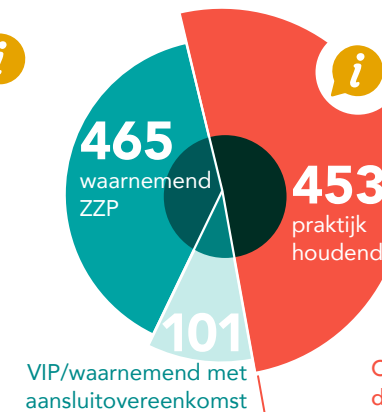
Branchenormen

Goede zorg leveren wordt gemeten aan de hand van branchenormen.

Telefonische bereikbaarheid
spoed voldoet aan norm

Aanrijtijden U2 visites
verbeterd, iets onder de norm

Autorisatie zelfzorgadviezen
voldoet aan norm



Omzet:
25,1 miljoen
eigen vermogen (RAK)
1,8 miljoen



Circa **1000** huisartsen doen diensten bij HpA.

NPA-certificering

HpA is gecertificeerd.
Deze certificering toont aan dat de organisatie voldoet aan kwaliteitsnormen en continue blijft werken aan het verbeteren van de zorg- en dienstverlening.



Urgentie van de zorgvraag

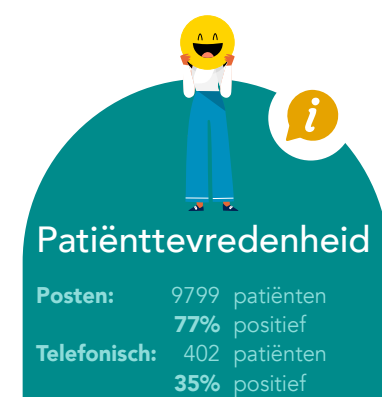
U1 direct levensgevaar onmiddellijk zorg nodig: **2%**

U2 bedreiging vitale functies of orgaanschade zorg binnen een uur: **18%**

U3 reële kans op schade zorg binnen enkele uren: **41%**

U4 verwaarloosbare kans op schade zorg binnen 24 uur: **11%**

U5 geen kans op schade eventueel zorg op volgende werkdag: **27%**
totaal werd **38%** als laagurgent beoordeeld (U4, U5)



Patiëntveiligheid

VIM-onderzoeken: **75**
Calamiteitenonderzoeken: **11**
Klachten: **191**

Bij HpA werken **218** medewerkers (31-12-2024)
45 chauffeurs van Witte Kruis zijn werkzaam voor visiteteams van HpA.



Clëntenraad

De cliëntenraad vertegenwoordigt het cliëntenperspectief voor HpA en ROHA.

Ondernemingsraad

De overleggen tussen bestuurder en OR verlopen adequaat, toegankelijk en in alle openheid

In 2024 hebben huisartsen, triagisten, balimedewerkers en andere medewerkers van HpA wederom hard gewerkt om alle patiënten in Amsterdam en omgeving die in de avond, nacht of het weekend een spoedvraag hebben, van dienst te zijn. Wij zijn blij met hun inzet om ervoor te zorgen dat de zorg voor de patiënt nodig hebben.

De zorgvraag in het werkgebied van HpA is in 2024 vergelijkbaar met 2023. HpA blijft inzetten op het gebied van fysieke triage van zelfverwijzers en op fysieke triage van triagisten, waardoor minder zorg doorstromt naar de SEH.

Het aanvankelijke tekort aan triagisten is in 2024 opgelost. We merken dat er meer sollicitanten zijn voor triagistenposities. Medewerkers worden uitdaging geboden aan te bieden.

De huisartsen zijn tevreden over het aantal patiënten dat HpA blijft werken aan het werven, binden en behouden.

Speerpunten in 2024

Voor de patiënt:
verbeteren van de telefonische bereikbaarheid, verbeteren van de kwaliteit van de triage en het behoud van de capaciteit op de zorgvraag.

Samen met onze ketenpartners:
bieden we de juiste zorg op de juiste plek.
- In samenwerking met de ziekenhuizen is gewerkt aan geïntegreerde spoedposten, die toegankelijk zijn voor de patiënt met een medische spoedvraag. In Amsterdam en Zuidoost (2024) zijn spoedposten gerealiseerd. In Amsterdam West is gestart met de realisatie van een spoedpost. In samenwerking met Ambulance, VVT en GGZ is gepland voor een zorgcoördinatievoorziening om de zorg voor de patiënt te verbeteren en passende vervolgzorg te bieden.

Onze organisatie

Huisartsenspoedposten Amsterdam (verder HpA genoemd) leverde in 2024 spoedeisende medische huisartsenzorg in avond, nacht en weekend, vanuit zes locaties. Patiënten kunnen tussen 17.00 uur en 08.00 uur de volgende dag, tijdens het weekend en feestdagen een beroep doen op de zorg van HpA.

1. HAP Noord bij het BovenIJ ziekenhuis
2. HAP Zuidoost bij Amsterdam UMC locatie AMC
3. HAP West bij OLVG-locatie West
4. HAP CentrumOost bij OLVG-locatie Oost
5. HAP Zuid bij Amsterdam UMC locatie VUmc (gesloten per 2 april 2024)
6. Triagepost op de Hoogte Kadijk (alleen voor telefonische zorgvragen)

Samen met onze ketenpartners en stakeholders willen we Amsterdammers de spoedzorg bieden die nodig is. Een belangrijk speerpunt in 2024 zijn integrale spoedposten, passend bij de toenemend krappe arbeidsmarkt en een vergrijzende bevolking. In Amsterdam Noord hebben we samen met het BovenIJ ziekenhuis een pilot met een integrale spoedpost afgerond. Naar dit voorbeeld zijn we in Amsterdam West en Zuidoost gestart met de uitrol van een soortgelijke spoedpost op de locaties OLVG West en AMC. Een integrale manier van samenwerken tussen HAP en SEH is belangrijk om de zorgvraag van de spoedpatiënt op de juiste plek te behandelen. Hiermee vervaagt de omlijning van HAP en SEH en vormen deze samen een integrale spoedpost. Op de spoedpost wordt de fysieke triage van zelfverwijzers gedaan door triagisten van de HAP, die hier speciaal voor opgeleid zijn.

SLUITEN 



945.160
inwoners

in verzorgingsgebied -
Amsterdam en omliggende
gemeenten Badhoevedorp,
Diemen, Duivendrecht en
Landsmeer.

180.943
patiënten
namen in 2024 contact
op met HpA

- U1 direct levensgevaar
onmiddellijk zorg nodig: 2%
- U2 bedreiging vitale functies of orgaanschade
zorg binnen een uur: 18%
- U3 reële kans op schade
zorg binnen enkele uren: 41%
- U4 verwaarloosbare kans op schade
zorg binnen 24 uur: 11%
- U5 geen kans op schade
eventueel zorg op volgende werkdag: 27%
totaal werd 38% als laagurgent beoordeeld (U4, U5)

Posten: 272 patiënten
77% spoed
Telefonisch: 102 patiënten
35% spoed

Patiëntveiligheid

Vrij van schade: 75
Completterende patiënten: 11
Overleden: 191



Gedeclareerde verrichtingen over 2024

Consult: 100.008
Totaal: 174.065

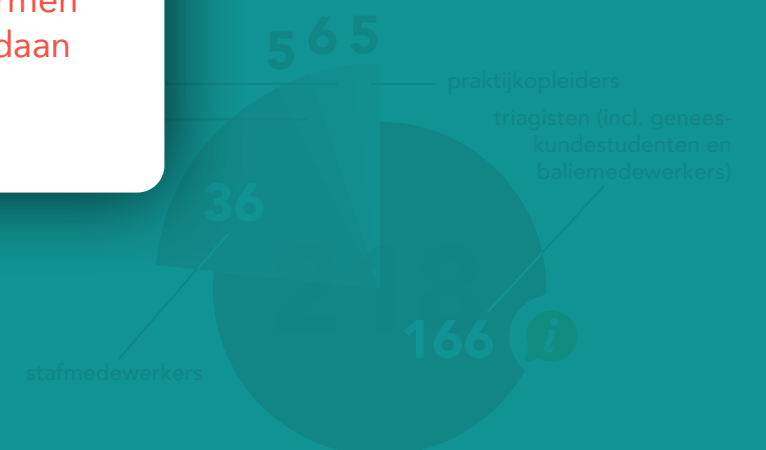
Omzet:
1 miljoen
vermogen
(RAK)
3 miljoen

NPA-certificering

HpA is gecertificeerd.
Deze certificering toont aan
dat de organisatie voldoet
aan kwaliteitsnormen en
continue blijft werken aan
het verbeteren van de zorg
en dienstverlening.



verken 218 medewerkers (31-12-2024)
van Witte Kruis zijn werkzaam voor visiteteams van HpA.



Clëntenraad

De cliëntenraad vertegenwoordigt
het cliëntenperspectief voor HpA
en ROHA.

Ondernemingsraad

De overleggen tussen bestuurder
en OR verlopen adequaat,
toegankelijk en in alle openheid

In 2024 hebben huisartsen, triagisten, balie medewerkers en andere medewerkers van HpA wederom hard gewerkt om alle patiënten in Amsterdam en omgeving die in de avond, nacht of het weekend een spoedpost nodig hebben.

De zorgvraag in het werkgebied van HpA is toegenomen ten opzichte van 2023. HpA blijft inzetten op het gebied van fysieke triage van zelfverwijzers en op fysieke triage door triagisten, waardoor minder zorg doorstromt naar de spoedposten.

Het aanvankelijke tekort aan triagisten is inmiddels opgelost. We merken dat er meer sollicitanten zijn voor triagistposities. Medewerkers worden uitdaging geboden aan te bieden.

De huisartsen zijn tevreden over het aantal patiënten dat HpA blijft werken aan het werven, binden en behouden.

Speerpunten in 2024

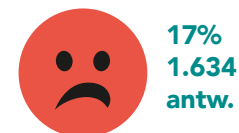
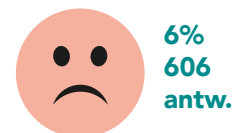
Voor de patiënt:
verbeteren van de telefonische bereikbaarheid,
verbeteren van de kwaliteit van de triage en het behoud van de afstemming van de capaciteit op de zorgvraag.

Samen met onze ketenpartners:
bieden we de juiste zorg op de juiste plek.
- In samenwerking met de ziekenhuizen is gewerkt aan geïntegreerde spoedposten, die toegankelijk zijn voor de patiënt met een medische spoedvraag. In Amsterdam en Zuidoost (2024) zijn spoedposten gerealiseerd. In Amsterdam West is gestart met de realisatie van spoedposten.
- In samenwerking met Ambulance, VVT en GGZ zijn plannen voor een zorgcoördinatievoorziening om de patiënt een eenduidige triage en passende vervolgzorg te bieden.

Patiënttevredenheid

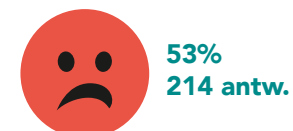
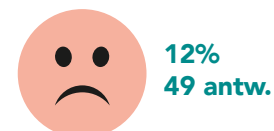
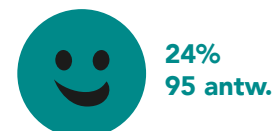
Ook in 2024 is de tevredenheid onder de patiënten gemeten met de "Happy or Not"-zuil. De zuil staat in de wachtkamer van de stadsposten. Na afloop van een bezoek aan de HAP wordt aan patiënten gevraagd hoe men de service heeft ervaren door te drukken op één van de 4 smiley-knoppen. In 2024 hebben 9.799 patiënten gereageerd, waarvan 77% positief is over de verleende service.

Hoe was onze dienstverlening op de huisartsenpost?



Patiënten die alleen telefonisch contact hebben gehad met de triagepost, kunnen sinds eind 2022 op onze website aangeven hoe goed men geholpen is. Daar hebben 402 patiënten gebruik van gemaakt, waarvan 35% positief is. Patiënten zijn voornamelijk ontevreden over de telefonische wachttijd.

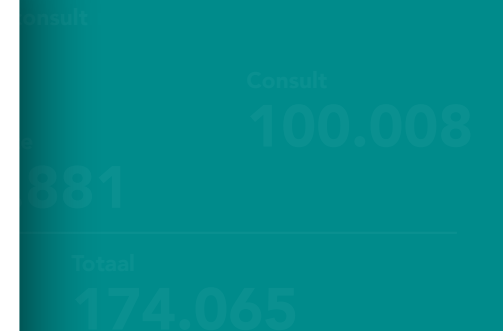
Hebben we u telefonisch goed geholpen?



SLUITEN



Gedeclareerde patiënten over 2024



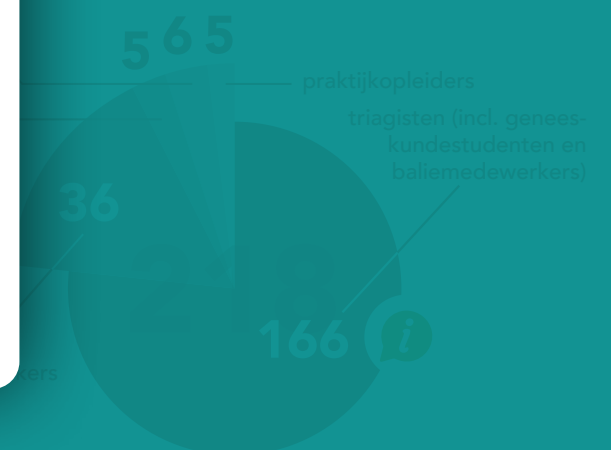
Omzet:
1 miljoen
vermogen
(RAK)
3 miljoen

NPA-certificering

HpA is gecertificeerd. Deze certificering toont aan dat de organisatie voldoet aan kwaliteitsnormen en continue blijft werken aan het verbeteren van de zorg en dienstverlening.



verken 218 medewerkers (31-12-2024)
van Witte Kruis zijn werkzaam voor visiteteams van HpA.



Cliëntenraad

De cliëntenraad vertegenwoordigt het cliëntenperspectief voor HpA en ROHA.

Ondernemingsraad

De overleggen tussen bestuurder en OR verlopen adequaat, toegankelijk en in alle openheid.

In 2024 hebben huisartsen, triagisten, baliemedewerkers en andere medewerkers van HpA wederom hard gewerkt om alle patiënten in Amsterdam en omgeving die in de avond, nacht of het weekend een spoedvraag hebben, van dienst te zijn. Wij zijn blij met hun inzet om ervoor te zorgen dat patiënten de zorg krijgen die ze nodig hebben.

De zorgvraag in het werkgebied van HpA is in 2024 vergelijkbaar met die van 2023. HpA blijft inzetten op het gebied van fysieke triage van zelfverwijzers en op fysieke triage van triagisten, waardoor minder zorg doorstromt naar de spoedpost.

Het aanvankelijke tekort aan triagisten is in 2024 overwonnen. We merken dat er meer sollicitanten zijn. Medewerkers worden uitdaging geboden aan te bieden.

De huisartsen zijn tevreden over het resultaat. HpA blijft werken aan het werven, binden en behouden van medewerkers.

Speerpunten in 2024

Voor de patiënt:
verbeteren van de telefonische bereikbaarheid,
verbeteren van de kwaliteit van de triage en het
afstemmen van de capaciteit op de zorgvraag.

Samen met onze ketenpartners:
bieden we de juiste zorg op de juiste plek.
- In samenwerking met de ziekenhuizen is gewerkt aan geïntegreerde spoedposten, die toegankelijk zijn voor de patiënt met een medische spoedvraag. In Amsterdam en Zuidoost (2024) zijn spoedposten gerealiseerd. In Amsterdam West is gestart met de realisatie van spoedposten.
- In samenwerking met Ambulance, VVT en GGZ zijn plannen voor een zorgcoördinatievoorziening om een eenduidige triage en passende vervolgzorg te bieden.

Clëntenraad

Sinds 2021 heeft HpA met ROHA (grootste huisartsengroep in Amsterdam) een gezamenlijke cliëntenraad (CR). De CR vertegenwoordigt de cliënten van HpA en ROHA en bewaakt bij besluitvorming het clientbelang. De CR denkt mee over gemeenschappelijke thema's in de dag- en ANW-zorg. De CR heeft voor de periode 2024-2026 de volgende, eigen speerpunten bepaald:

1. Chronisch zorg
2. (Verdergaande) digitalisering in de zorg
3. Toegankelijkheid en inrichting van de huisartsen(spoed)zorg
4. Ontwikkeling van een zorgcoördinatievoorziening (ZCV)

De CR is in 2024 tijdens de 5 overlegvergaderingen met de bestuurder van HpA geïnformeerd over lopende zaken met betrekking tot speerpunten 3 en 4. Om zich een beter beeld te vormen van de gang van zaken op een (geïntegreerde) spoedpost, heeft de CR in het najaar alle posten bezocht. De positieve bevindingen zijn met de bestuurder gedeeld.

In 2024 heeft de CR op de volgende onderwerpen advies gegeven:

- o Jaarverslag en Jaarrekening 2023 (positief advies CR)
- o Jaarplan en begroting 2025 (positief advies CR)
- o Profiel lid RvT op voordracht van CR (positief advies CR)

SLUITEN



945.160
inwoners

in verzorgingsgebied -
Amsterdam en omliggende
gemeenten Badhoevedorp,
Diemen, Duivendrecht en
Landsmeer.

patiënten

namen in 2024 contact
op met HpA

U2 bedreiging vitale functies of orgaanschade
zorg binnen een uur: 18%

U3 reële kans op schade
zorg binnen enkele uren: 41%

U4 verwaarloosbare kans op schade
zorg binnen 24 uur: 11%

U5 geen kans op schade
eventueel zorg op volgende werkdag: 27%
totaal werd 38% als laagurgent beoordeeld (U4, U5)

Patiëntveiligheid

WV-onderzaken: 75
Committerende onderzaken: 11
Meden: 191



Gedeclareerde
verrichtingen over 2024

Consult
100.008
Totaal
174.065

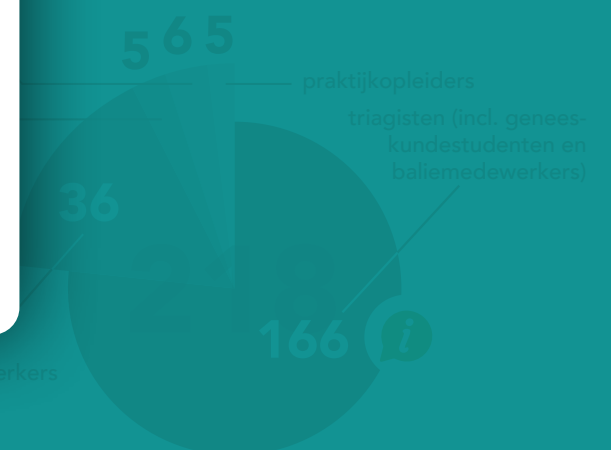
Omzet:
1 miljoen
vermogen
(RAK)
3 miljoen

NPA-certificering

HpA is gecertificeerd.
Deze certificering toont aan
dat de organisatie voldoet
aan kwaliteitsnormen en
continue blijft werken aan
het verbeteren van de zorg
en dienstverlening.



werken 218 medewerkers (31-12-2024)
van Witte Kruis zijn werkzaam voor visiteteams van HpA.



Clëntenraad

De cliëntenraad vertegenwoordigt
het cliëntenperspectief voor HpA
en ROHA.

Ondernemingsraad

De overleggen tussen bestuurder
en OR verlopen adequaat,
toegankelijk en in alle openheid

SLUITEN 

Ondernemingsraad

Het jaar 2024 had een tweetal speerpunten voor de ondernemingsraad; de organisatiestructuur binnen de gestelde kaders volgen en de ondernemingsraad (OR) op volle sterkte krijgen.

Training ondernemingsraad

Uiteraard heeft de OR meer gedaan dan enkel invulling geven aan de speerpunten. Belangrijk is te melden dat de OR eind 2024 haar lang verwachte tweedaagse training is begonnen.

Aantal leden ondernemingsraad

De OR begon in 2024 met een drietal leden en heeft aan het eind van 2024 zeven leden. Dit aantal was en is ook noodzakelijk om de OR goed te kunnen laten functioneren en om de bestuurder van kwalitatief goede adviezen en besluiten te voorzien.

Nieuwe voorzitter ondernemingsraad

Lisa Houdtzagers is medio 2024 aangetreden als voorzitter van de OR.

OR en Raad van Toezicht

In 2024 heeft de OR tweemaal een overleg gehad met de Raad van Toezicht (RvT). Tijdens deze overleggen wordt met de RvT besproken hoe de organisatie is, of alles naar wens is of er uitdagingen zijn, die voor de OR relevant zijn, maar ook of de RvT ondersteuning kan bieden bij bepaalde onderwerpen. Voor 2024 waren de overleggen informatief van aard en de OR kijkt met plezier terug op deze constructieve overleggen.

Advies- en instemmingsaanvragen

- o De organisatieverandering is in 2024 na een positief advies van de OR verdere geformaliseerd.
- o Ten aanzien van beeldscherm en licht heeft de OR een aantal opmerkingen vanuit haar achterban ontvangen. Het betreft het licht op de werkvloer in relatie tot beeldschermwerk. Op basis van een aantal gesprekken met de bestuurder is dit probleem naar tevredenheid opgelost.
- o De OR heeft op basis van een aantal gesprekken met de bestuurder, ingestemd met het Programma van Eisen voor de verhuizing van triagepost en kantoor. Aan dit Programma van Eisen heeft de OR het positief besluit gekoppeld aan eventuele uitvoeringsbesluiten.
- o De OR heeft een positief besluit afgegeven op het Medewerkers tevredenheidsonderzoek (MTO), hierbij heeft zij een aantal aanbevelingen gedaan aan de Bestuurder.
- o De OR heeft in november 2024 positief ingestemd met de (pilot) Spreekuurondersteuning huisarts (SOH).
- o In de zomer (juli 2024) heeft de OR een positief advies gegeven over de combifuncties binnen onze organisatie.

Ten aanzien van instemming of advies gebeurt dit met de uiterste zorgvuldigheid. Aan elk besluit of dit nu een advies- of een instemmingsaanvraag betreft ligt minimaal een overleg en een vragenronde ten grondslag. Waar nodig stelt de OR nadere voorwaarden, zoals bijvoorbeeld een evaluatie, of dat gekeken wordt naar de juiste bezetting op de werkvloer.

In 2024 hebben huisartsen van HpA wederom hard gewerkt die in de avond, nacht of weekend. Wij zijn blij met hun inzet en nodig hebben.

De zorgvraag in het werkjaar van 2023. HpA blijft inzetten op fysieke triage van zelfhulp triagisten, waardoor minder

Het aanvankelijke tekort aan en. We merken dat er meer jaren. Medewerkers worden heden aan te bieden.

De huisartsen zijn tevreden HpA blijft werken aan het

Speerpunten

Voor de patiënt:
verbeteren van de telefonische
verbeteren van de kwaliteit van
afstemmen van de capaciteit op

Samen met onze ketenpartners
bieden we de juiste zorg op de juiste
- In samenwerking met de ziekte
geïntegreerde spoedposten, de
patiënt met een medische spoed
en Zuidoost (2024) zijn spoedpost
Amsterdam West is gestart met
- In samenwerking met Ambulanc
plannen voor een zorgcoördinatie
een eenduidige triage en passag

In 2024 hebben huisartsen van HpA wederom hard gewerkt die in de avond, nacht of weekend. Wij zijn blij met hun inzet en nodig hebben.

U5 geen kans op schade eventueel zorg op volgende werkdag: 27% totaal werd 38% als laagurgent beoordeeld (U4, U5)

Clëntenraad

De cliëntenraad vertegenwoordigt het cliëntenperspectief voor HpA en ROHA.

Ondernemingsraad

De overleggen tussen bestuurder en OR verlopen adequaat, toegankelijk en in alle openheid

Huisartsen en medewerkers

Uitbreiding formatie triagisten

Uitbreiding van formatie is nodig om aan de branchenormen voor telefonische bereikbaarheid te kunnen voldoen. Dit punt heeft onze continue aandacht maar staat onder druk vanwege de krapte op de arbeidsmarkt (dat is een landelijk probleem). In 2024 heeft HpA ingezet op een verdere groei van de formatie voor het primaire proces. Dat heeft geleid tot een toename van het aantal medewerkers en een geringe groei in het aantal fte.

Om de capaciteit van triagisten uit te breiden zijn de volgende acties genomen:

- o Continu werven van nieuwe medewerkers.
- o We hebben een wervingscampagne uitgezet om Triagisten en Triagisten in Opleiding te werven. Deze resultaten zullen met name in 2025 gerealiseerd worden. Qua naamsbekendheid hebben we ook met deze campagne dit weten te vergroten.
- o Het aanbieden aan huidige medewerkers (primair proces) om hun contracturen te verhogen.
- o Inzetten van medisch studenten als baliemedewerker en junior triagist
- o Inhuren van triagisten via een externe partij
- o Bieden van ontwikkelmogelijkheden door een breed opleiding- en scholingsprogramma.
- o Deels extern opleiden van medewerkers zodat ze snel inzetbaar zijn.

Ondanks al deze acties blijft continue aandacht nodig om de formatie op peil te houden. Medisch studenten zijn relatief kort bij ons in dienst omdat ze na hun studie HpA verlaten.

Medewerkers primair proces	In dienst 31-12-2024	Gestart met een opleiding in 2024	Gediplomeerd in 2024
Gediplomeerd triagisten	46	8	
Triagisten in opleiding (TIO)	24		
Baliemedewerkers/doktersassistent	36		
Medisch studenten (AJT/JT)	60		
Praktijkopleiders	5		
Totaal	171		

NB. Dubbeltellingen komen voor, bijv. na diplomering gedurende het jaar (2 triagisten in opleiding werden triagist) of als een medewerker doorstroomt naar een andere functie.

In 2024 hebben huisartsen, triagisten, balie medewerkers van HpA wederom hard gewerkt om alle zorgvragen die in de avond, nacht of het weekend es. Wij zijn blij met hun inzet om ervoor te zorgen dat we nodig hebben.

De zorgvraag in het werkgebied van HpA is gestegen van 2023. HpA blijft inzetten op het gebieden op fysieke triage van zelfverwijzers en op fysieke triagisten, waardoor minder zorg doorstromt naar de spoedpost.

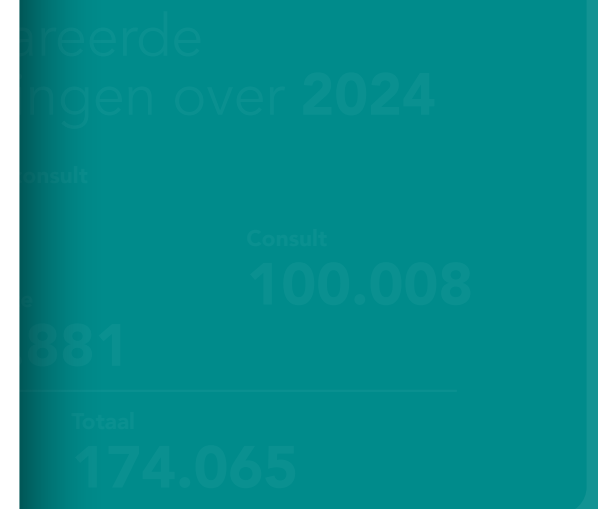
Het aanvankelijke tekort aan triagisten is inmiddels opgelost. We merken dat er meer sollicitanten zijn gekomen in 2024. Medewerkers wordt uitdaging geboden om de heden aan te bieden.

De huisartsen zijn tevreden over het medisch proces. HpA blijft werken aan het werven, binden en behouden van medewerkers.

Speerpunten in 2024

Voor de patiënt:
verbeteren van de telefonische bereikbaarheid, verbeteren van de kwaliteit van de triage en het behouden van de capaciteit op de zorgvraag.

Samen met onze ketenpartners:
bieden we de juiste zorg op de juiste plek.
- In samenwerking met de ziekenhuizen is gewerkt aan geïntegreerde spoedposten, die toegankelijk zijn voor de patiënt met een medische spoedvraag. In Amsterdam en Zuidoost (2024) zijn spoedposten gerealiseerd.
- Amsterdam West is gestart met de realisatie van een spoedpost.
- In samenwerking met Ambulance, VVT en GGZ is gepland voor een zorgcoördinatievoorziening om de eenduidige triage en passende vervolgzorg te garanderen.



De overleggen tussen bestuurder en OR verlopen adequaat, toegankelijk en in alle openheid.

In 2024 hebben huisartsen, triagisten, balimedewerkers en andere medewerkers van HpA wederom hard gewerkt om alle patiënten in Amsterdam en omgeving die in de avond, nacht of het weekend een spoedvraag hebben, van dienst te zijn. Wij zijn blij met hun inzet om ervoor te zorgen dat patiënten de zorg krijgen die ze nodig hebben.

De zorgvraag in het werkgebied van HpA is toegenomen ten opzichte van 2023. HpA blijft inzetten op het gebieden van fysieke triage van zelfverwijzers en op fysieke triage van triagisten, waardoor minder zorg doorstromt naar de huisartsen.

Het aanvankelijke tekort aan triagisten is inmiddels opgelost. We merken dat er meer sollicitanten zijn. Medewerkers worden uitdaging geboden aan te bieden.

De huisartsen zijn tevreden over het resultaat. HpA blijft werken aan het werven, binden en behouden van medewerkers.

Speerpunten in 2024

Voor de patiënt:
verbeteren van de telefonische bereikbaarheid, verbeteren van de kwaliteit van de triage en het behoud van de capaciteit op de zorgvraag.

Samen met onze ketenpartners:
bieden we de juiste zorg op de juiste plek.
- In samenwerking met de ziekenhuizen is gewerkt aan geïntegreerde spoedposten, die toegankelijk zijn voor patiënten met een medische spoedvraag. In Amsterdam en Zuidoost (2024) zijn spoedposten gerealiseerd. Amsterdam West is gestart met de realisatie van spoedposten. In samenwerking met Ambulance, VVT en GGZ zijn plannen voor een zorgcoördinatievoorziening om een eenduidige triage en passende vervolgzorg te bieden.

Patientveiligheid, calamiteiten, incidenten, klachten en geschillen

HpA wil een lerende organisatie zijn met een open aanspreekcultuur waarin huisartsen en medewerkers zich veilig voelen om incidenten te melden en te leren hoe het beter kan of hoe incidenten voorkomen kunnen worden. Alle calamiteitenonderzoeken en incidentmeldingen worden onderzocht volgens de barrière failure analyse (BFA) methode.

Aantal veilig incidentmeldingen (VIM) en calamiteiten in 2024:

- o VIM-onderzoeken: 75
- o Calamiteitenonderzoeken: 11
 - Na onderzoek bleken 4 meldingen daadwerkelijk calamiteiten te betreffen die gemeld zijn bij IGJ.

Klachten van patiënten zeggen iets over de kwaliteit van zorg en gaan zowel over de dienstverlening als over de medische kwaliteit. Klachten worden behandeld volgens de wettelijke kaders van de Wkkgz. In 2024 zijn 191 klachten over HpA binnengekomen (in 2023 waren er 167 klachten).

De meeste klachten hadden net als vorig jaar betrekking op: bejegening/communicatie, medisch handelen van de huisarts en het handelen van de triagist. Klachten over de bejegening en communicatie aan de telefoon bleken veelal voort te komen uit onvrede en onbegrip over de werkwijze/het doel van de spoedpost.

SLUITEN 

Gedeclareerde verrichtingen over 2024

Consult
100.008

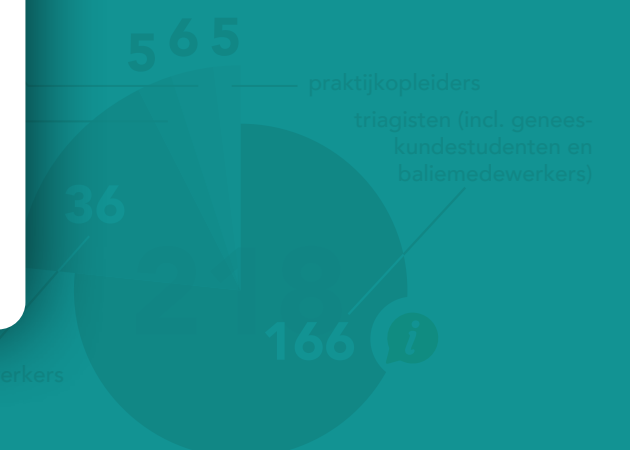
Totaal
174.065

Omzet:
1 miljoen
vermogen
(RAK)
3 miljoen

NPA-certificering

HpA is gecertificeerd. Deze certificering toont aan dat de organisatie voldoet aan kwaliteitsnormen en continue blijft werken aan het verbeteren van de zorg en dienstverlening.

verken 218 medewerkers (31-12-2024)
van Witte Kruis zijn werkzaam voor visiteteams van HpA.



Patiëntveiligheid

VIM-onderzoeken: 75
Calamiteitenonderzoeken: 11
Klachten: 191

945.160
inwoners

in verzorgingsgebied -
Amsterdam en omliggende
gemeenten Badhoevedorp,
Diemen, Duivendrecht en
Landsmeer.

patiënten
namen in 2024 contact
op met HpA

- U2 bedreiging vitale functies of orgaanschade zorg binnen een uur: 18%
- U3 reële kans op schade zorg binnen enkele uren: 41%
- U4 verwaarloosbare kans op schade zorg binnen 24 uur: 11%
- U5 geen kans op schade eventueel zorg op volgende werkdag: 27% totaal werd 38% als laagurgent beoordeeld (U4, U5)

Cliëntenraad

De cliëntenraad vertegenwoordigt het cliëntenperspectief voor HpA en ROHA.

Ondernemingsraad

De overleggen tussen bestuurder en OR verlopen adequaat, toegankelijk en in alle openheid.

In 2024 hebben huisartsen, triagisten, balimedewerkers en andere medewerkers van HpA wederom hard gewerkt om alle patiënten in Amsterdam en omgeving die in de avond, nacht of het weekend een spoedvraag hebben, van dienst te zijn. Wij zijn blij met hun inzet om ervoor te zorgen dat patiënten de zorg krijgen die ze nodig hebben.

De zorgvraag in het werkgebied van HpA is in 2024 met 3,7% gedaald ten opzichte van 2023. HpA blijft inzetten op het gebruik van het zelftriage-instrument MINDD, op fysieke triage van zelfverwijzers en op spreekuurondersteuning door HpA-triagisten, waardoor minder zorg doorstroomt naar de spreekkamer van de huisarts.

Het aanvankelijke tekort aan triagisten is opgelost. We merken dat er meer sollicitanten zijn. Medewerkers worden uitdaging geboden aan te bieden.

De huisartsen zijn tevreden over het nieuws. HpA blijft werken aan het werven, binden en behouden van medewerkers.

Speerpunten in 2024

Voor de patiënt:
verbeteren van de telefonische bereikbaarheid,
verbeteren van de kwaliteit van de triage en het
afstemmen van de capaciteit op de zorgvraag.

Samen met onze ketenpartners:
bieden we de juiste zorg op de juiste plek.
- In samenwerking met de ziekenhuizen is gewerkt aan
geïntegreerde spoedposten, die toegankelijk zijn voor
patiënten met een medische spoedvraag. In Amsterdam
en Zuidoost (2024) zijn spoedposten gerealiseerd.
Amsterdam West is gestart met de realisatie van zo'n
spoedpost.
- In samenwerking met Ambulance, VVT en GGZ zijn
plannen voor een zorgcoördinatievoorziening om te komen tot
een eenduidige triage en passende vervolgzorg.



945.160
inwoners

in verzorgingsgebied -
Amsterdam en omliggende
gemeenten Badhoevedorp,
Diemen, Duivendrecht en
Landsmeer.

180.943
patiënten

namen in 2024 contact
op met HpA



Gedeclareerde verrichtingen over 2024

Telefonisch triageconsult	64.176	Consult	100.008
Visite	9.881		
Totaal	174.065		

Omzet:
1 miljoen
vermogen
(RAK)
3 miljoen

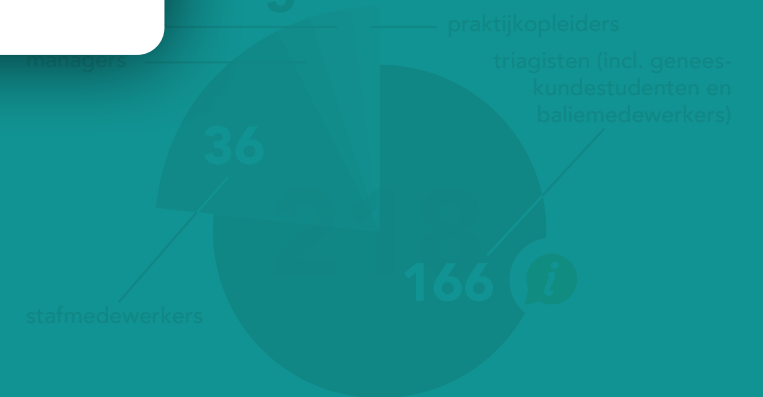
NPA-certificering

HpA is gecertificeerd. Deze certificering toont aan dat de organisatie voldoet aan kwaliteitsnormen en continue blijft werken aan het verbeteren van de zorg en dienstverlening.



werken **218 medewerkers** (31-12-2024)
van Witte Kruis zijn werkzaam voor visiteteams van HpA.

565



Urgentie van de zorgvraag

- U1** direct levensgevaar onmiddellijk zorg nodig: **2%**
- U2** bedreiging vitale functies of orgaanschade zorg binnen een uur: **18%**
- U3** reële kans op schade zorg binnen enkele uren: **41%**
- U4** verwaarloosbare kans op schade zorg binnen 24 uur: **11%**
- U5** geen kans op schade eventueel zorg op volgende werkdag: **27%**
totaal werd **38%** als laagurgent beoordeeld (U4, U5)

Patiënttevredenheid

Posten: 77% patiënten
77% positief
Telefonisch: 102 patiënten
35% positief

Patiëntveiligheid

VIM-onderzoeken: 75
Calamiteitenonderzoeken: 11
Klachten: 191



Clëntenraad

De cliëntenraad vertegenwoordigt het cliëntenperspectief voor HpA en ROHA.

Ondernemingsraad

De overleggen tussen bestuurder en OR verlopen adequaat, toegankelijk en in alle openheid

In 2024 hebben huisartsen, triagisten, baliemedewerkers en andere medewerkers van HpA wederom hard gewerkt om alle patiënten in Amsterdam en omgeving die in de avond, nacht of het weekend een spoedvraag hebben, van dienst te zijn. Wij zijn blij met hun inzet om ervoor te zorgen dat patiënten de zorg krijgen die ze nodig hebben.

De zorgvraag in het werkgebied van HpA is in 2024 met 3,7% gedaald ten opzichte van 2023. HpA blijft inzetten op het gebruik van het zelftriage-instrument MINDD op fysieke triage van zelfverwijzers en op triagisten, waardoor minder zorg doorstromt.

Het aanvankelijke tekort aan triagisten is opgelost. We merken dat er meer sollicitanten zijn. Medewerkers worden uitdaging geboden aan te bieden.

De huisartsen zijn tevreden over het niet-geen. HpA blijft werken aan het werven, binden en behouden.

Speerpunten in 2024

Voor de patiënt:
verbeteren van de telefonische bereikbaarheid, verbeteren van de kwaliteit van de triage en het afstemmen van de capaciteit op de zorgvraag.

Samen met onze ketenpartners:
bieden we de juiste zorg op de juiste plek.
- In samenwerking met de ziekenhuizen is gewerkt aan geïntegreerde spoedposten, die toegankelijk zijn voor patiënt met een medische spoedvraag. In Amsterdam en Zuidoost (2024) zijn spoedposten gerealiseerd. Amsterdam West is gestart met de realisatie van spoedposten.
- In samenwerking met Ambulance, VVT en GGZ zijn plannen voor een zorgcoördinatievoorziening om een eenduidige triage en passende vervolgzorg te bieden.

Branchenormen

Het leveren van goede zorg wordt gemeten aan de hand van branchenormen. De normen zijn bepaald door het veld en met de koepelorganisatie InEen overeengekomen. InEen heeft eind 2023 de nieuwe streefwaarden vastgesteld voor de bereikbaarheid van de spoedlijn en de aanrijtijden voor de U1 en U2 visites. Ze worden door de Inspectie Gezondheid en Jeugd (IGJ) als veldnormen gehanteerd. De streefwaarden voor de bereikbaarheid van de niet-spoedlijn zijn losgelaten.

- o HpA voldoet aan de normen voor de spoedlijn: 96,6% wordt binnen 30 seconden opgenomen (norm 95%) en 98,6% wordt binnen 40 seconden opgenomen (norm 98%). Hier wordt door HpA actief op gestuurd: elke dienst zijn 1-2 triagisten volledig beschikbaar voor de spoedlijn.
- o De streefwaarden voor de U1 visites worden nog niet gehaald. Voor de U2-visites wordt de 1-uurs norm niet gehaald maar wel de 2-uurs norm: 98% wordt binnen 2 uur gereden. De veiligheid van de visites wordt echter wel gegarandeerd omdat de visite-arts de patiënt belt als blijkt dat de streeftijd niet gehaald gaat worden. In 2024 is een project gestart om de aanrijtijden voor de U1- en U2-visites te verbeteren.

SLUITEN



945.160
inwoners

in verzorgingsgebied -
Amsterdam en omliggende
gemeenten Badhoevedorp,
Diemen, Duivendrecht en
Landsmeer.



180.943
patiënten

namen in 2024 contact
op met HpA

U1 direct levensgevaar
onmiddellijk zorg nodig: 2%

U2 bedreiging vitale functies of orgaanschade
zorg binnen een uur: 18%

U3 reële kans op schade
zorg binnen enkele uren: 41%

U4 verwaarloosbare kans op schade
zorg binnen 24 uur: 11%

U5 geen kans op schade
eventueel zorg op volgende werkdag: 27%
totaal werd 38% als laagurgent beoordeeld (U4, U5)

Posten: 2721 personen
77% gezond
Telefonisch: 302 personen
35% gezond

Patiëntveiligheid

VVM-onderzoeken: 75
Commissieonderzoeken: 11
Klachten: 191



Gedeclareerde verrichtingen over 2024

Telefonisch triageconsult

64.176

Consult

100.008

Totaal

174.065

Omzet:
1 miljoen
vermogen
(RAK)
3 miljoen

NPA-certificering

HpA is gecertificeerd.
Deze certificering toont aan
dat de organisatie voldoet
aan kwaliteitsnormen en
continue blijft werken aan
het verbeteren van de zorg
en dienstverlening.



werken 218 medewerkers (31-12-2024)
van Witte Kruis zijn werkzaam voor visiteteams van HpA.

565

praktijkopleiders
triagisten (incl. genees-
kundestudenten en
baliemedewerkers)

stafmedewerkers

166



Cliëntenraad

De cliëntenraad vertegenwoordigt
het cliëntenperspectief voor HpA
en ROHA.



Ondernemingsraad

De overleggen tussen bestuurder
en OR verlopen adequaat,
toegankelijk en in alle openheid



In 2024 hebben huisartsen, triagisten, baliemedewerkers en andere medewerkers van HpA wederom hard gewerkt om alle patiënten in Amsterdam en omgeving die in de avond, nacht of het weekend een spoedvraag hebben, van dienst te zijn. Wij zijn blij met hun inzet om ervoor te zorgen dat patiënten de zorg krijgen die ze nodig hebben.

De zorgvraag in het werkgebied van HpA is in 2024 met 3,7% gedaald ten opzichte van 2023. HpA blijft inzetten op het gebruik van het zelftriage-instrument MINDD, op fysieke triage van zelfverwijzers en op spreekuurondersteuning door HpA-triagisten, waardoor minder zorg doorstromt naar de spoedposten.

Het aanvankelijke tekort aan triagisten is inmiddels opgelost. We merken dat er meer sollicitanten zijn gekomen in 2024. Medewerkers worden uitdaging geboden aan te bieden.

De huisartsen zijn tevreden over het niet overbelast zijn van de spoedposten. HpA blijft werken aan het werven, binden en behouden van medewerkers.

Speerpunten in 2024

Voor de patiënt:
verbeteren van de telefonische bereikbaarheid, verbeteren van de kwaliteit van de triage en het beter afstemmen van de capaciteit op de zorgvraag.

Samen met onze ketenpartners:
bieden we de juiste zorg op de juiste plek.
- In samenwerking met de ziekenhuizen is gewerkt aan geïntegreerde spoedposten, die toegankelijk zijn voor de patiënt met een medische spoedvraag. In Amsterdam en Zuidoost (2024) zijn spoedposten gerealiseerd.
- In Amsterdam West is gestart met de realisatie van spoedposten.
- In samenwerking met Ambulance, VVT en GGZ zijn plannen voor een zorgcoördinatievoorziening om te zorgen voor een eenduidige triage en passende vervolgzorg.



945.160
inwoners

in verzorgingsgebied -
Amsterdam en omliggende
gemeenten Badhoevedorp,
Diemen, Duivendrecht en
Landsmeer.

180.943
patiënten

namen in 2024 contact
op met HpA



Locaties

Gedeclareerde verrichtingen over 2024

Telefonisch triageconsult

64.176

Visite

2.881

Consult

100.008

Totaal

174.065

Omzet:
1 miljoen
vermogen
(RAK)
3 miljoen

NPA-certificering

HpA is gecertificeerd.
Deze certificering toont aan
dat de organisatie voldoet
aan kwaliteitsnormen en
continue blijft werken aan
het verbeteren van de zorg
en dienstverlening.



werken **218** medewerkers (31-12-2024)
van Witte Kruis zijn werkzaam voor visiteteams van HpA.

Uitslag van de zorgvraag

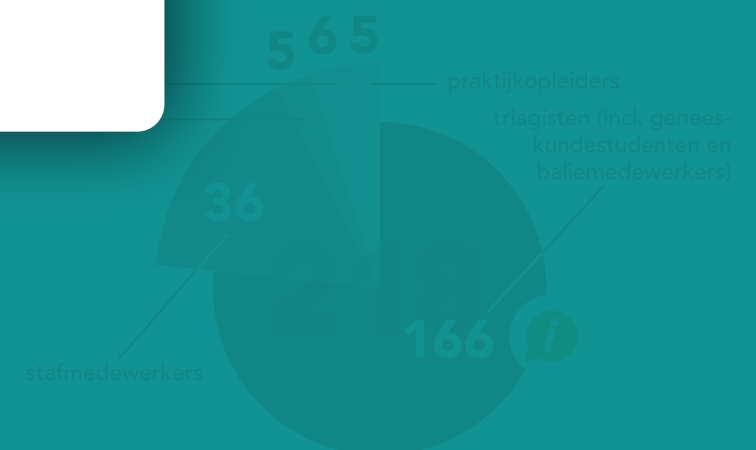
- U1** direct levensgevaar
onmiddellijk zorg nodig: **2%**
- U2** bedreiging vitale functies of orgaanschade
zorg binnen een uur: **18%**
- U3** reële kans op schade
zorg binnen enkele uren: **41%**
- U4** verwaarloosbare kans op schade
zorg binnen 24 uur: **11%**
- U5** geen kans op schade
eventueel zorg op volgende werkdag: **27%**
totaal werd **38%** als laagurgent beoordeeld (U4, U5)

Patiënttevredenheid

Posten: 77% patiënten
77% positief
Telefonisch: 100% patiënten
35% positief

Patiëntveiligheid

VVM-onderzoeken: 75
Calamiteitenonderzoeken: 11
Klachten: 191



Cliëntenraad

De cliëntenraad vertegenwoordigt
het cliëntenperspectief voor HpA
en ROHA.

Ondernemingsraad

De overleggen tussen bestuurder
en OR verlopen adequaat,
toegankelijk en in alle openheid

In 2024 hebben huisartsen, triagisten, baliemedewerkers en andere medewerkers van HpA wederom hard gewerkt om alle patiënten in Amsterdam en omgeving die in de avond, nacht of het weekend een spoedvraag hebben, van dienst te zijn. Wij zijn blij met hun inzet om ervoor te zorgen dat patiënten de zorg krijgen die ze nodig hebben.

De zorgvraag in het werkgebied van HpA is in 2024 met 3,7% gedaald ten opzichte van 2023. HpA blijft inzetten op het gebruik van het zelftriage-instrument MINDD, op fysieke triage van zelfverwijzers en op spreekuurondersteuning door HpA-triagisten, waardoor minder zorg doorstromt naar de spoedposten.

Het aanvankelijke tekort aan triagisten is inmiddels opgelost. We merken dat er meer sollicitanten zijn gekomen in 2024. Medewerkers worden uitdaging geboden om hun kennis en vaardigheden aan te bieden.

De huisartsen zijn tevreden over het niet-gebruik van de spoedposten. HpA blijft werken aan het werven, binden en behouden van medewerkers.

Speerpunten in 2024

Voor de patiënt:
verbeteren van de telefonische bereikbaarheid, verbeteren van de kwaliteit van de triage en het behoud van de capaciteit op de zorgvraag.

Samen met onze ketenpartners:
bieden we de juiste zorg op de juiste plek.
- In samenwerking met de ziekenhuizen is gewerkt aan geïntegreerde spoedposten, die toegankelijk zijn voor de patiënt met een medische spoedvraag. In Amsterdam en Zuidoost (2024) zijn spoedposten gerealiseerd.
- Amsterdam West is gestart met de realisatie van zijn spoedpost.
- In samenwerking met Ambulance, VVT en GGZ is gewerkt aan plannen voor een zorgcoördinatievoorziening om te komen tot een eenduidige triage en passende vervolgzorg.



945.160
inwoners

in verzorgingsgebied -
Amsterdam en omliggende
gemeenten Badhoevedorp,
Diemen, Duivendrecht en
Landsmeer.

180.943
patiënten

namen in 2024 contact
op met HpA



Gedeclareerde verrichtingen over 2024

Telefonisch triageconsult	Consult
64.176	100.008
Visite	
2.881	
Totaal	
174.065	

Omzet:
1 miljoen
vermogen
(RAK)
3 miljoen

NPA-certificering

HpA is gecertificeerd. Deze certificering toont aan dat de organisatie voldoet aan kwaliteitsnormen en continue blijft werken aan het verbeteren van de zorg en dienstverlening.



werken **218** medewerkers (31-12-2024)
van Witte Kruis zijn werkzaam voor visiteteams van HpA.

Urgentie van de zorgvraag

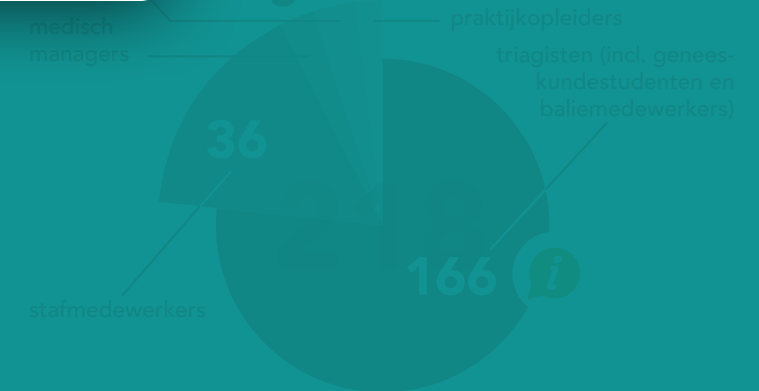
- U1** direct levensgevaar
onmiddellijk zorg nodig: **2%**
- U2** bedreiging vitale functies of orgaanschade
zorg binnen een uur: **18%**
- U3** reële kans op schade
zorg binnen enkele uren: **41%**
- U4** verwaarloosbare kans op schade
zorg binnen 24 uur: **11%**
- U5** geen kans op schade
eventueel zorg op volgende werkdag: **27%**
totaal werd **38%** als laagurgent beoordeeld (U4, U5)

Patiënttevredenheid

Posten: 77% patiënten
77% positief
Telefonisch: 40% patiënten
35% positief

Patiëntveiligheid

VIM-onderzoeken: 75
Calamiteitenonderzoeken: 11
Klachten: 191



Cliëntenraad

De cliëntenraad vertegenwoordigt het cliëntenperspectief voor HpA en ROHA.

Ondernemingsraad

De overleggen tussen bestuurder en OR verlopen adequaat, toegankelijk en in alle openheid.