

Ook in 2025 hebben we veel kunnen bereiken door de tomeloze inzet van huisartsen, triagisten, balimedewerkers en andere medewerkers van Huisartenspoedposten Amsterdam.

In 2025 is de zorgvraag in het werkgebied van HpA met 1,9% gestegen ten opzichte van 2024. In september 2025 zijn we verhuisd met zowel onze triagepost als ons kantoor naar een mooi en duurzaam pand aan de Veemkade. Ook hebben we een volgende stap genomen in de professionalisering van HpA door te werken aan de vereenvoudiging van het applicatielandschap.

Ook in 2025 hebben we veel aandacht gehad voor het werven van medewerkers in het primaire proces. Er is een strategisch recruitmentplan vastgesteld. Hierin lag de focus op een wervingscampagne, het verbeteren van de instroom van triagisten in opleiding (TIO's) en uitbreiding van het aantal werkbegeleiders.



Gedeclareerde verrichtingen over 2025

Telefonisch triageconsult

70.043

Visite
9.779

Consult

97.920

Totaal

177.742

Speerpunten in 2025

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:

het 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.

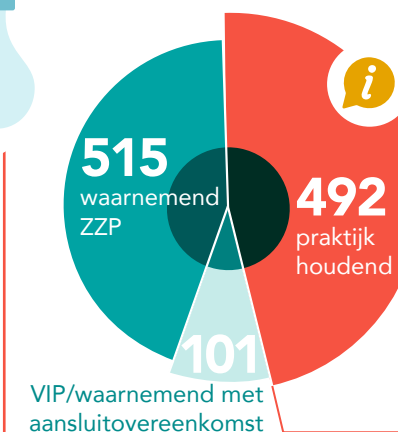
Branchenormen

Goede zorg leveren wordt gemeten aan de hand van branchenormen.

Telefonische bereikbaarheid
spoed voldoet aan de norm

Aanrijtijden U2-visites
iets onder de norm

Autorisatie zelfzorgadviezen
voldoet aan de norm



Omzet: **28,1 miljoen**
Eigen vermogen (RAK): **2,2 miljoen**



Circa **1100** huisartsen doen diensten bij HpA.

NPA-certificering

HpA is gecertificeerd.

Deze certificering toont aan dat de organisatie voldoet aan kwaliteitsnormen en continu blijft werken aan het verbeteren van de zorg- en dienstverlening.



184.460 patiënten

namen in 2025 contact op met HpA.

Urgentie van de zorgvraag

- U1 direct levensgevaar**
onmiddellijk zorg nodig: **4%**
- 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: **10%**
- U5 geen kans op schade**
eventueel zorg op volgende werkdag: **27%**
totaal werd **37%** als laagurgent beoordeeld (U4, U5)

Patiënttevredenheid

Posten: 9268 patiënten
76% positief
Telefonisch: 468 patiënten
25% positief

Patiëntveiligheid

VIM-onderzoeken: **75**
Calamiteitenonderzoeken: **10**
Klachten: **180**



Bij HpA werken **252** medewerkers (31-12-2025)
34 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.

Ook in 2025 hebben we veel kunnen bereiken door de tomeloze inzet van huisartsen, triagisten, balie medewerkers en andere medewerkers van Huisartsenspoedposten Amsterdam.

In 2025 is de zorgvraag in het werkgebied opzichte van 2024. In september 2025 zijn we als ons kantoor naar een mooi en duurzaam pand verhuisd. We hebben een volgende stap genomen in de proces aan de vereenvoudiging van het applicatiebeheer.

Ook in 2025 hebben we veel aandacht gegeven aan het primaire proces. Er is een strategisch focus op een wervingscampagne, het verbeteren van de opleiding (NIO's) en uitbreiding van het aanbod.

Speerpunten in 2025

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:

- 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) spoedposten gerealiseerd. Ook in Amsterdam gestart met de realisatie van zo'n spoedpost.
- In samenwerking met Ambulance, VVT en GGZ aan plannen voor een zorgcoördinatievoorziening komen tot een eenduidige triage en passende zorg.

Onze organisatie

Huisartsenspoedposten Amsterdam (verder HpA genoemd) leverde in 2025 spoedeisende medische huisartsenzorg in avond, nacht en weekend, vanuit vijf 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 Triagepost op de Hoogte Kadijk (alleen voor telefonische zorgvragen), vanaf september 2025 is de triagepost gevestigd op de Veemkade.

Samen met onze ketenpartners en stakeholders willen we Amsterdammers de spoedzorg bieden die nodig is. In 2025 heeft de verhuizing van onze triagepost en ons kantoor naar de Veemkade veel aandacht gevraagd. Evenals de overstap van de ondersteunende organisatie naar AFAS als overkoepelend ICT-systeem. In 2025 kwam ook met betrokkenheid van stakeholders het Meerjarenbeleidsplan 2026-2030 gereed. Een belangrijk speerpunt in 2025 blijft de integrale spoedposten, passend bij de toenemende krapte op de arbeidsmarkt en een vergrijzende bevolking. Na de start van spoedpost Noord (2023) en spoedpost ZuidOost (2024) is in 2025 een start gemaakt met de derde integrale spoedpost op West. Op deze locaties doet een HAP-triagist de fysieke triage van alle zelfverwijzers tijdens de openingsuren van de HAP. 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 

Gedeclareerde verrichtingen over 2025

Consult	97.920
Totaal	177.742

Omzet:
1 miljoen
vermogen
(RAK):
2 miljoen

NPA-certificering

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



Bij HpA werken 252 medewerkers (31-12-2025)
34 chauffeurs 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.

Ook in 2025 hebben we veel kunnen bereiken door de tomeloze inzet van huisartsen, triagisten, balie medewerkers en andere medewerkers van Huisartsenspoedposten Amsterdam.

In 2025 is de zorgvraag in het werkgebied opzichte van 2024. In september 2025 zijn we als ons kantoor naar een mooi en duurzaam gebouw verhuisd. We hebben een volgende stap genomen in de proces aan de vereenvoudiging van het applicatiegebruik.

Ook in 2025 hebben we veel aandacht gegeven aan het primaire proces. Er is een strategisch focus op een wervingscampagne, het verbeteren van de opleiding (TIO's) en uitbreiding van het aanbod.

Speerpunten in 2025

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.

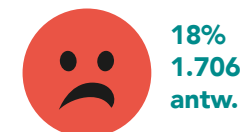
- In samenwerking met de ziekenhuizen is gewerkt aan geïntegreerde spoedposten, die toegankelijk zijn voor iedere patiënt met een medische spoedvraag. In Amsterdam Noord (2023) en Zuidoost (2024) spoedposten gerealiseerd. Ook in Amsterdam gestart met de realisatie van zo'n spoedpost.
- In samenwerking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

Patiënttevredenheid

SLUITEN 

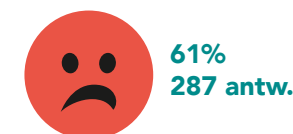
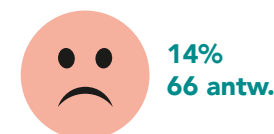
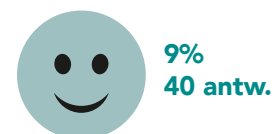
Ook in 2025 is de tevredenheid onder de patiënten gemeten met de "Happy or Not"-zuil. De zuil staat in de wachtkamer van de stadsposten. Na afloop van een bezoek aan de HAP wordt aan patiënten gevraagd hoe men de service heeft ervaren door te drukken op één van de vier smiley-knoppen. In 2025 hebben 9.268 patiënten gereageerd, waarvan 76% 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 468 patiënten gebruik van gemaakt, waarvan 25% positief is. Patiënten zijn voornamelijk ontevreden over de telefonische wachttijd.

Hebben we u telefonisch goed geholpen?



Gedeclareerde verrichtingen over 2025

Consult	97.920
Overige	7.779
Totaal	177.742

Omzet:
1 miljoen
vermogen
(RAK):
2 miljoen

NPA-certificering

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



Bij HpA werken 252 medewerkers (31-12-2025)
34 chauffeurs 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.

184.460
patiënten
namen in 2025 contact
op met HpA.

- U3 zorg binnen een uur: 18%
- U3 reële kans op schade zorg binnen enkele uren: 41%
- U4 verwaarloosbare kans op schade zorg binnen 24 uur: 10%
- U5 geen kans op schade eventueel zorg op volgende werkdag: 27%
totaal werd 37% als laagurgent beoordeeld (U4, U5)

Patiëntveiligheid
Wilt u onze patiënten veilig houden?
10 (Machten)
180

Ook in 2025 hebben we veel kunnen bereiken door de tomeloze inzet van huisartsen, triagisten, balie medewerkers en andere medewerkers van Huisartsenspoedposten Amsterdam.

In 2025 is de zorgvraag in het werkgebied opzichte van 2024. In september 2025 zijn we als ons kantoor naar een mooi en duurzaam we een volgende stap genomen in de proces aan de vereenvoudiging van het applicatie

Ook in 2025 hebben we veel aandacht gegeven aan het primaire proces. Er is een strategisch focus op een wervingscampagne, het verbeteren van de opleiding (TIO's) en uitbreiding van het aantal

Speerpunten in 2025

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 iedere patiënt met een medische spoedvraag. In Amsterdam Noord (2023) en Zuidoost (2024) spoedposten gerealiseerd. Ook in Amsterdam gestart met de realisatie van zo'n spoedpost.
• In samenwerking met Ambulance, VVT en GGZ aan plannen voor een zorgcoördinatievoorziening komen tot een eenduidige triage en passende

Cliëntenraad

HpA heeft met ROHA (grootste huisartsengroep in Amsterdam) een gezamenlijke cliëntenraad (CR). De CR vertegenwoordigt de cliënten van HpA en ROHA en bewaakt bij besluitvorming het cliëntenbelang. Hij denkt mee over gemeenschappelijke thema's in de dag- en ANW-zorg. Eind 2025 heeft de CR zijn aandachtsgebieden voor de periode 2024-2026 een update gegeven en waar nodig verder aangescherpt:

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

Aandachtsgebieden 3 en 4 zijn van toepassing op HpA. Tijdens 4 overlegvergaderingen met de bestuurder is de CR in 2025 geïnformeerd over de ontwikkelingen op deze gebieden en ook over andere punten die het cliëntenbelang direct raken, zoals onder meer wachttijden en patiëntveiligheid. De CR ontvangt standaard de kwartaalrapportages kwaliteit.

In 2025 heeft de CR op de volgende onderwerpen advies gegeven:

- Jaarverslag en Jaarrekening 2024 (positief advies CR)
- Meerjarenbeleidsplan 2026-2030 (positief advies)
- Jaarplan en begroting 2025 (positief advies CR)
- Benoeming lid RvT op voordracht CR (positief advies)

SLUITEN 

Gedeclareerde verrichtingen over 2025

Verrijking	Consult
Verrijking	97.920
Totaal	177.742

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



Bij HpA werken 252 medewerkers (31-12-2025)
34 chauffeurs 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.

Ondernemingsraad

De Ondernemingsraad van HpA heeft in 2025 wederom met respect voor ieders visie op de organisatie in diverse instemmings- en adviesaanvragen mogen participeren. De overleggen en het behandelen van deze aanvragen kenmerkten zich door open communicatie, proactieve samenwerking en professionaliteit op inhoud en de onderlinge relatie. Daarnaast stond ook voor de OR de verhuizing van HpA van de Hoogte Kadijk naar de Veemkade centraal. De OR heeft hier goed haar draai kunnen vinden en naar verluidt van haar achterban is het verhuistraject goed en planmatig verlopen. De overleggen en de relatie met de bestuurder valt net als voorgaande jaren te omschrijven als uiterst respectvol met inbreng van ieder zijn mening, talent en ontwikkeling. Er is een open, transparante cultuur, waarbij het waarborgen van ieders integriteit in handelen in werkwijze, communicatie en gedrag een belangrijk onderdeel vormt van het werken binnen HpA.

De relatie met de Raad van Toezicht is zeer goed, de overleggen zijn prettig en transparant waarbij de ruimte voor inbreng van de OR door de Raad van Toezicht op prijs wordt gesteld.

De conclusie was dat deze driehoeksrelatie tussen bestuurder, Raad van Toezicht en de OR graag op deze wijze wordt voortgezet, net als in voorgaande jaren. Ook nu de OR enige tijd op vollere sterkte is, blijkt de meerwaarde van medezeggenschap binnen de organisatie.

Advies- en instemmingsaanvragen

In 2025 is de OR 7 keer om advies dan wel instemming gevraagd. In 2025 geldt dat er overleggen met de bestuurder, dan wel inhoudsdeskundige zijn gevoerd, alvorens er tot advies of instemming is gekomen. Alle instemmingen/adviezen die de OR heeft afgegeven zijn positief en unaniem genomen.

- Instemming opleidingsplan. Binnen HpA is het bieden van kwalitatief goede zorg een belangrijk onderdeel van de uitoefening van haar core-business. De OR heeft hierover beleidsmatig meegedacht en input geleverd.
- Instemmingsaanvraag Kwartaalurensystematiek (KUS). Deze aanvraag was mede ingegeven vanuit de wijzigingen van de cao 2025-2027. Er is overgegaan op een kwartaal-urensystematiek, voorheen Jaarurensystematiek. De OR heeft ten behoeve van de medewerkers en in overleg met de bestuurder en inhoudsdeskundige(n) spelregels opgesteld om de KUS-regeling praktisch uitvoerbaar te maken.
- Advies Meerjarenbeleidsplan. De OR heeft haar input kunnen geven, wat in een positief advies heeft geresulteerd.
- In 2025 is de cao Huisartsenzorg ook gewijzigd. De OR heeft de cao doorgenomen en gekeken of er OR-besluiten uit het verleden nog actueel zijn. Hier zijn geen arbeidsvoorwaardelijke zaken

naar voren gekomen die opnieuw getoetst moesten worden.

- Instemming wijziging functieprofiel (junior) triagisten. De wijziging zag toe op een nog betere inwerkperiode, voor nieuwe collega's in de zorg. Omdat triagisten er een coachende rol bij hebben gekregen indien en voor zover dit passend is voor de medewerker, is het functieprofiel in algemene zin hierop aangepast.
- Instemming beleid onbetaald verlof. De OR is gevraagd om een besluit te nemen over het kunnen opnemen van onbetaald verlof. De OR heeft bij haar positieve besluit de voorwaarde gesteld dat deze mogelijkheid ook praktisch uitvoerbaar is en blijft voor triagisten en junior triagisten, zodat zij in het kader van hun medische opleiding een stage in het buitenland kunnen volgen.
- Instemmingsaanvraag MTO. De OR is verzocht om input te leveren en een besluit te nemen. De OR heeft aan de bestuurder tijdens de overleggen suggesties gedaan, passend binnen het beleid en de RI&E van HpA.

SLUITEN 

Huisartsen en medewerkers

Uitbreiding formatie triagisten

Uitbreiding van formatie is nodig om aan de branchenormen voor telefonische bereikbaarheid te kunnen voldoen. Dit punt heeft continu onze aandacht maar staat onder druk vanwege de krapte op de arbeidsmarkt (dat is een landelijk probleem). In 2025 heeft HpA net zoals andere jaren ingezet op een verdere groei van de formatie voor het primaire proces. Dat heeft geleid tot een toename van het aantal medewerkers in het primaire proces van 29 medewerkers.

Onze arbeidsmarktstrategie is gericht op het werven van nieuwe medewerkers en het verbeteren van het werkgeversimago van HpA. Hiervoor zijn diverse acties ondernomen:

- Er is een strategisch recruitmentplan vastgesteld. Hierin lag de focus op een wervingscampagne, het verbeteren van de instroom van TIO's en uitbreiding van het aantal werkbegeleiders. Om nieuwe medewerkers te kunnen inwerken waren meer

werkbeggeleiders nodig. De groep is uitgebreid door triagisten actief te benaderen voor deze rol en nieuwe JT'ers verplicht de cursus werkbegeleider te laten volgen zodat zij AJT'ers kunnen inwerken. In Q4 zijn tijdelijk externe werkbegeleiders ingezet om het inwerken van nieuwe medewerkers niet te laten stagneren.

- De interne werving- en selectieprocessen zijn verbeterd;
- In Q4 is een recruitmentfilmpje opgenomen om via onze sociale media specifieke doelgroepen te kunnen aanspreken. Publicatie volgt in 2026;
- We rapporteren maandelijks de in- en uitstroom per doelgroep aan leidinggevenden;
- We zijn meer zichtbaar op sociale media, we plaatsen wekelijks berichten op Instagram en LinkedIn.

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 31-12-2025	Gestart met een opleiding in 2025	Gediplomeerd in 2025
Gediplomeerd triagisten	43	9	5
Triagisten in opleiding (TIO)	29		
Baliemedewerkers/doktersassistent	36		
Medisch studenten (AJT/JT)	85		
Praktijkopleiders	7		
Totaal	200		

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.

Ook in 2025 hebben we veel kunnen bereiken door de tomeloze inzet van huisartsen, triagisten, balie-medewerkers en andere medewerkers van Huisartsenspoedposten Amsterdam.

In 2025 is de zorgvraag in het werkgebied opzichte van 2024. In september 2025 zijn we als ons kantoor naar een mooi en duurzaam we een volgende stap genomen in de proces aan de vereenvoudiging van het applicatie

Ook in 2025 hebben we veel aandacht gegeven aan het primaire proces. Er is een strategisch focus op een wervingscampagne, het verbeteren van opleiding (IPO's) en uitbreiding van het aanbod

Speerpunten in 2025

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 iedere patiënt met een medische spoedvraag. In Amsterdam Noord (2023) en Zuidoost (2024) spoedposten gerealiseerd. Ook in Amsterdam gestart met de realisatie van zo'n spoedpost.
• In samenwerking met Ambulance, VVT en GGZ aan plannen voor een zorgcoördinatievoorziening komen tot een eenduidige triage en passende zorg

Patiëntveiligheid, 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 2025:

- VIM-onderzoeken: 75
- Calamiteitenonderzoeken: 10
 - o Na onderzoek bleken 5 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 2025 zijn 180 klachten over HpA binnengekomen (in 2024 waren er 191 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 2025

Consult
97.920
Totaal
177.742

Omzet:
1 miljoen
vermogen
(RAK):
2 miljoen

NPA-certificering

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



Bij HpA werken 252 medewerkers (31-12-2025)
34 chauffeurs 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.

184.460
patiënten

namen in 2025 contact
op met HpA.

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

U4 verwaarloosbare kans op schade
zorg binnen 24 uur: 10%

U5 geen kans op schade
eventueel zorg op volgende werkdag: 27%
totaal werd 37% als laagurgent
beoordeeld (U4, U5)

Patiëntveiligheid

VIM-onderzoeken: 75
Calamiteitenonderzoeken: 10
Klachten: 180

Ook in 2025 hebben we veel kunnen bereiken door de tomeloze inzet van huisartsen, triagisten, balie medewerkers en andere medewerkers van Huisartsenspoedposten Amsterdam.

In 2025 is de zorgvraag in het werkgebied van HpA met 1,9% gestegen ten opzichte van 2024. In september 2025 zijn we verhuisd met zowel onze triagepost als ons kantoor naar een mooi en duurzaam pand aan de Veemkade. Ook hebben we een volgende stap genomen in de professionalisering van HpA door te werken aan de vereenvoudiging van het applicatielandschap.

Ook in 2025 hebben we veel aandacht gegeven aan het primaire proces. Er is een strategisch focus op een wervingscampagne, het verbeteren van de opleiding (NIO's) en uitbreiding van het aanbod.



Gedeclareerde verrichtingen over 2025

Telefonisch triageconsult

70.043

Consult

97.920

Visite

9.779

Totaal

177.742

NPA-certificering

Huisartsenspoedposten Amsterdam werd in 2025 weer voor een periode van drie jaar gecertificeerd door de NPA. Deze certificering toont aan dat de organisatie voldoet aan kwaliteitsnormen en continu blijft werken aan het verbeteren van de zorg- en dienstverlening. Tijdens zijn bezoek heeft de NPA-auditor een zeer professionele organisatie met goede interne communicatie en samenwerking gezien. De onderliggende structuur is goed doordacht en mooi uitgevoerd en zichtbaar door de professionaliteit van de ondersteunende diensten. Ten aanzien van de verhuizing in 2025 van de triagepost naar de Veemkade merkt de auditor op dat de triagepost het hart vormt van de telefonische triage. De nieuwe ruimte is uitstekend ingericht waarbij vooral de uitstekende geluidsisolatie opvalt. Verbeteringen voert HpA door middel van een systematische aanpak (NPA-audit, cijfers over telefonie/verrichtingen en evaluaties) door. In 2026 vindt de jaarlijkse controle-audit plaats.

SLUITEN



Speerpunten in 2025

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 iedere patiënt met een medische spoedvraag. In Amsterdam Noord (2023) en Zuidoost (2024) spoedposten gerealiseerd. Ook in Amsterdam gestart met de realisatie van zo'n spoedpost.
- In samenwerking met Ambulance, VVT en GGZ aan plannen voor een zorgcoördinatievoorziening komen tot een eenduidige triage en passende afstemming.

960.920
inwoners

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

184.460
patiënten

namen in 2025 contact
op met HpA.

- Urgentie van de zorgvraag
- U1 direct levensgevaar onmiddellijk zorg nodig: 4%
 - 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: 10%
 - U5 geen kans op schade eventueel zorg op volgende werkdag: 27%
totaal werd 37% als laagurgent beoordeeld (U4, U5)

Patiënttevredenheid

Posten: 72% positief
76% positief
Telefonisch: 74% positief
25% positief

Patiëntveiligheid

Wilt onderzoeken: 75
Calamiteitenonderzoek: 10
Klachten: 180

stafmedewerkers

Bij HpA werken 252 medewerkers (31-12-2025)
34 chauffeurs 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.

Ook in 2025 hebben we veel kunnen bereiken door de tomeloze inzet van huisartsen, triagisten, balie medewerkers en andere medewerkers van Huisartsenspoedposten Amsterdam.

In 2025 is de zorgvraag in het werkgebied van HpA met 1,9% gestegen ten opzichte van 2024. In september 2025 zijn we verhuisd met zowel onze triagepost als ons kantoor naar een mooi en duurzaam pand aan de Oudekerkweg. Ook hebben we een volgende stap genomen in de procesoptimalisatie door de focus te leggen op de vereenvoudiging van het applicatiegebruik.

Ook in 2025 hebben we veel aandacht gegeven aan het primaire proces. Er is een strategisch focus op een wervingscampagne, het verbeteren van de opleiding (TIO's) en uitbreiding van het aanbod.

Speerpunten in 2025

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 iedere patiënt met een medische spoedvraag. In Amsterdam Noord (2023) en Zuidoost (2024) spoedposten gerealiseerd. Ook in Amsterdam gestart met de realisatie van zo'n spoedpost.
• In samenwerking met Ambulance, VVT en GGZ aan plannen voor een zorgcoördinatievoorziening komen tot een eenduidige triage en passende zorg.

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 Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) als veldnormen gehanteerd. De streefwaarden voor de bereikbaarheid van de niet-spoedlijn zijn losgelaten.

- HpA voldoet aan de normen voor de spoedlijn: 95% wordt binnen 30 seconden opgenomen (norm: 95%) en 98% 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.
- De streefwaarden voor de U1-visites worden nog niet gehaald. Voor de U2-visites wordt de 1-uursnorm niet gehaald: 81% (norm: 90%). De 2-uursnorm wordt net niet gehaald. 97% wordt binnen 2 uur gereden (norm: 98%). Om de veiligheid van patiënten te waarborgen hanteren we de afspraak dat als we de normtijd van 1 uur niet halen, we actief contact opnemen met de patiënt om te beoordelen of de situatie verslechterd is. In 2024 is een project gestart om de aanrijtijden voor de U1- en U2-visites te verbeteren. De maatregelen worden in 2026 geïmplementeerd.

SLUITEN



960.920
inwoners

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

184.460
patiënten

namen in 2025 contact
op met HpA.

- U1 direct levensgevaar
onmiddellijk zorg nodig: 4%
- 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: 10%
- U5 geen kans op schade
eventueel zorg op volgende werkdag: 27%
totaal werd 37% als laagurgent
beoordeeld (U4, U5)

Patiëntveiligheid

Wilt onderzoeken: 75
Calamiteitenonderzoek: 10
Machten: 180

Gedeclareerde verrichtingen over 2025

Telefonisch triageconsult

70.043

Consult

97.920

Visite

9.779

Totaal

177.742

Omzet:

1 miljoen

vermogen

(RAK):

2 miljoen

NPA-certificering

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

stafmedewerkers

Bij HpA werken 252 medewerkers (31-12-2025)
34 chauffeurs 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.

Ook in 2025 hebben we veel kunnen bereiken door de tomeloze inzet van huisartsen, triagisten, balie medewerkers en andere medewerkers van Huisartsenspoedposten Amsterdam.

In 2025 is de zorgvraag in het werkgebied van HpA met 1,9% gestegen ten opzichte van 2024. In september 2025 zijn we verhuisd met zowel onze triagepost als ons kantoor naar een mooi en duurzaam pand aan de Veemkade. Ook hebben we een volgende stap genomen in de professionalisering van HpA door te werken aan de vereenvoudiging van het applicatielandschap.

Ook in 2025 hebben we veel aandacht gegeven aan het primaire proces. Er is een strategisch focus op een wervingscampagne, het verbeteren van de opleiding (TIO's) en uitbreiding van het aanbod.

Speerpunten in 2025

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 iedere patiënt met een medische spoedvraag. In Amsterdam Noord (2023) en Zuidoost (2024) spoedposten gerealiseerd. Ook in Amsterdam gestart met de realisatie van zo'n spoedpost.
• In samenwerking met Ambulance, VVT en GGZ aan plannen voor een zorgcoördinatievoorziening komen tot een eenduidige triage en passende zorg.



Gedeclareerde verrichtingen over 2025

Telefonisch triageconsult	70.043	Consult	97.920
Visite	9.779		
Totaal	177.742		

HpA in cijfers - 2025

- Het verzorgingsgebied - Amsterdam en omliggende gemeenten Badhoevedorp, Diemen, Duivendrecht en Landsmeer - telt 960.920 inwoners (in 2024 waren dat er 945.160). Naast inwoners rekenen ook passanten/toeristen op onze bereikbaarheid en zorg.
- In 2025 hadden ruim 184.460 patiënten contact met de HAP (het aantal gedeclareerde verrichtingen ligt doorgaans wat lager en bedraagt 177.742).
- De meeste patiënten nemen telefonisch contact met ons op, een klein deel (8,9%) komt als zelfverwijzer via de SEH op de HAP terecht.
- Patiënten die ons bellen worden geholpen door een triagist en wanneer het nodig blijkt wordt men gevraagd langs te komen op een post of doet de huisarts een telefonisch/videoconsult of visite.
- 16.480 patiënten kwamen als zelfverwijzer naar de HAP.

SLUITEN



960.920
inwoners

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

184.460
patiënten

namen in 2025 contact op met HpA.

- U1** direct levensgevaar onmiddellijk zorg nodig: 4%
- 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: 10%
- U5** geen kans op schade eventueel zorg op volgende werkdag: 27% totaal werd 37% als laagurgent beoordeeld (U4, U5)

Patiënttevredenheid

Posten:	72% positief
Telefonisch:	76% positief
	25% positief

Patiëntveiligheid

Wilt onderzoeken:	75
Calamiteitenonderzoeken:	10
Klachten:	180



Bij HpA werken 252 medewerkers (31-12-2025)
34 chauffeurs 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.

Ook in 2025 hebben we veel kunnen bereiken door de tomeloze inzet van huisartsen, triagisten, balie medewerkers en andere medewerkers van Huisartsenspoedposten Amsterdam.

In 2025 is de zorgvraag in het werkgebied van HpA met 1,9% gestegen ten opzichte van 2024. In september 2025 zijn we verhuisd met zowel onze triagepost als ons kantoor naar een mooi en duurzaam pand aan de Veemkade. Ook hebben we een volgende stap genomen in de professionalisering van HpA door te werken aan de vereenvoudiging van het applicatielandschap.

Ook in 2025 hebben we veel aandacht gegeven aan het primaire proces. Er is een strategisch focus op een wervingscampagne, het verbeteren van de opleiding (TIO's) en uitbreiding van het aanbod.



Gedeclareerde verrichtingen over 2025

Telefonisch triageconsult

70.043

Consult

97.920

Visite

9.779

Totaal

177.742

Speerpunten in 2025

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 iedere patiënt met een medische spoedvraag. In Amsterdam Noord (2023) en Zuidoost (2024) spoedposten gerealiseerd. Ook in Amsterdam gestart met de realisatie van zo'n spoedpost.
- In samenwerking met Ambulance, VVT en GGZ aan plannen voor een zorgcoördinatievoorziening komen tot een eenduidige triage en passende zorg.

Invloed huisartsen - VvAH

HpA wil eigenaarschap en invloed van huisartsen op het beleid van HpA vergroten. Via het HaROP-Crisisteam zijn korte communicatielijnen naar alle huisartsen-wijkteams en dagpraktijken ontstaan. Verder kunnen huisartsen invloed uitoefenen op het beleid van HpA via de Vergadering van Aangesloten Huisartsen (VvAH). Als sprake is van ingrijpende beleidswijzigingen dan wordt door de bestuurder advies aan de VvAH gevraagd. Belangrijke wijzigingen worden eerst informatief besproken, gevolgd door een vergadering waar voorstellen/scenario's zijn uitgewerkt. Daarna volgt een besluitvormende vergadering over een definitief voorstel. Aangesloten huisartsen hebben dan stemrecht, waarnemend huisartsen kunnen als toehoorder deelnemen aan de vergaderingen. Huisartsen kunnen ook zelf onderwerpen aandragen voor de vergadering bij de voorzitter. In 2025 zijn er 5 vergaderingen geweest.

960.920 inwoners

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

184.460 patiënten

namen in 2025 contact op met HpA.

Urgentie van de zorgvraag

- U1 direct levensgevaar onmiddellijk zorg nodig: 4%
- 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: 10%
- U5 geen kans op schade eventueel zorg op volgende werkdag: 27% totaal werd 37% als laagurgent beoordeeld (U4, U5)

Patiënttevredenheid

Posten: 72% patiënten
76% tevreden
Telefonisch: 74% patiënten
25% tevreden

Patiëntveiligheid

Wilt onderzoeken: 75
Calamiteitenonderzoek: 10
Klachten: 180

stafmedewerkers

Bij HpA werken 252 medewerkers (31-12-2025)
34 chauffeurs 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.