



Stichting  
Gezondheidscentra  
Utrecht

Jaarverslag  
2019

## Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag 2019 van de Stichting Gezondheidscentra Utrecht(SGU).

De zorg is in beweging. Ontwikkelingen in de eerste lijnszorg, waaronder een nieuw hoofdlijnen akkoord, de uitgangspunten Zorg Op de Juiste Plaats en de transitie naar een sterkere stedelijke infrastructuur (de zgn O&I) maken dat de SGU wederom een dynamisch jaar kende. Daarbij is een aantal taken in de zorg de afgelopen jaren van structuur en financiering veranderd; de jeugdwet, de WMO en de WLZ hebben allen een andere (financierings)structuur gekregen.

Utrecht heeft hier ook het afgelopen jaar een aantal stappen in gezet die de samenwerking tussen gemeente, zorg en welzijn verder versterken. Deze veranderingen vragen van onze zorgverlening een aangepaste kijk op zorg en leiden tot het aangaan van nieuwe relaties die de patiënt in zijn hele gezondheid meer centraal stellen en die naar onze mening de patiëntenzorg ook ten goede komen. Als gezondheidscentra, met onze sterke positie in de wijk, sluiten we zeer goed op deze ontwikkelingen aan; we bieden zorg van 'wieg tot graf' waarbij wij via gebruik van demografische gegevens en zorg gerelateerde informatie kunnen anticiperen op toenemende complexiteit van de vragen van onze patiënten. Met deze kennis kunnen wij actief bijdragen aan de gezondheid; zowel sociaal als fysiek. Dat is onze toegevoegde waarde die in de zorgverlening en organisatie van de zorg is uitgevoerd. Daarbij hebben we in de interne organisatie om deze visie te kunnen implementeren een intern en extern verandertraject ingezet; dat moet leiden tot passende zorg vanuit een financieel gezonde structuur met zorgverleners die op een prettige en professionele wijze hun werk kunnen doen.

Tot slot, toezicht en bestuur van de SGU werken volgens de spelregels en omgangsvormen van een goed bestuur en toezicht op zorgorganisaties (Health Governance). Openheid en transparantie in besluitvorming en verantwoording zijn hierin sleutelbegrippen die we ook het afgelopen jaar hebben nagestreefd in waarvan we verwachten dat deze in dit jaarverslag terug te lezen zijn.

Marianne Burgman,  
Voorzitter Raad van Toezicht



# INHOUDSOPGAVE

- » **Inleiding**
- » **Missie en visie**
  - > Samenvatting visie op de toekomst
  - > Strategische samenwerking
- » **Wie zijn wij**
  - > Bestuur
  - > Medewerkers
  - > Adviesorganen -> Cliëntenraad en Ondernemingsraad
  - > Aantal en fte medewerkers in dienst
- » **Functies en fte in dienst SGU**
- » **Organogram**
- » **Ontwikkelingen in 2019**
  - > Patiënten aantallen
  - > Patiëntenportaal
  - > Intern en extern
- » **Onze centra**
  - > Lunetten
  - > Hoograven
  - > Het Zand





## Missie en Visie

De Stichting Gezondheidscentra Utrecht (SGU) wordt gevormd door drie zelfstandige gezondheidscentra in de wijken Lunetten en Hoograven in Utrecht Zuid en in Leidsche Rijn in de wijk Het Zand. De Stichting is een koepelstichting waarmee op zorg groep niveau gecontracteerd wordt. De onder SGU ressorterende gezondheidscentra zijn in zelfstandige en financieel niet verweven stichtingen ondergebracht waarbij huisartsenzorg, fysiotherapie en farmacotherapeutische zorg geleverd wordt. Administratie en bedrijfsvoering zijn per gezondheidscentrum overeenkomstig ingericht. Raad van Toezicht en bestuur zijn op SGU niveau ingesteld en zijn verantwoordelijk voor het besturen van en toezichthouden op alle onder de SGU vallende stichtingen. Vanuit maatschappelijk ondernemerschap wordt in Lunetten naast fysiotherapie en medische fitness ook fitness op commerciële basis aan bewoners van de wijk geboden vanuit FitLunetten BV. De Stichting Wijkgezondheidscentrum Lunetten is 100% aandeelhouder van FitLunetten.

### Visie op de toekomst SGU

De komende jaren neemt de vraag naar zorg aanzienlijk toe en zal het macro-economisch beschikbare budget op die groei achterblijven. Dat betekent dat de zorg daar geboden moet worden waar het meest doelmatig, klantgericht en effectief een antwoord op de stijgende vraag gegeven kan worden. Een sterke, brede, geïntegreerde 1e lijn heeft daarin een sleutelpositie. De Stichting Gezondheidscentra Utrecht (SGU) biedt multidisciplinaire, wijkgerichte en samenhangende zorg in al haar centra. SGU zet daarvoor ontwikkelingen in gang vanuit een toekomstgericht- en duurzaam perspectief. Vanuit die visie wil SGU het aanbod van brede 1<sup>ste</sup> lijnszorg in haar wijken versterken, verdiepen en vernieuwen en meerwaarde voor patiënt, professional en samenwerkingspartners realiseren. De SGU ziet hier voor zichzelf ook een verbindende rol, waarin hoge kwaliteit van zorg en dienstverlening, gedreven professionals, efficiënte en effectieve organisatie en transparantie in resultaten en verantwoording leidend zijn. Begrippen in het langetermijnperspectief zijn preventie, gezondheid en welbevinden met een focus op wijk en doelgroepen. Vanuit een brede samenwerking en verbinding zorg en welzijn, wordt ingezet op context, zelfstandigheid en functioneren van de wijkbewoner. SGU wil proactief ontwikkelingen inzetten en niet afwachten. Bestaande financiering biedt echter onvoldoende ruimte om de ambities te realiseren. Om slagvaardig stappen te zetten is een gezonde bedrijfsvoering noodzakelijk die ruimte biedt aan verbreding, versterking en innovatie. Hiervoor wordt, met behoud van autonomie, de komende jaren verder samenwerking gezocht met partners die deze visie delen; zowel in het sociale als medische domein.

### Strategische samenwerking

SGU is aangesloten bij de koepels InEen, de landelijke brancheorganisatie voor o.a. gezondheidscentra en bij Huisartsen Utrecht Stad (HUS), een netwerk dat zich richt op een stadsbrede belangenbehartiging en samenwerking van de Utrechtse huisartsen. Aangezien wijkaanpak voor de SGU leidend is, kijken wij in de samenwerking met de HUS per keer of visie en aanpak parallel lopen. In dat kader participeert de SGU in de Regionale Transmurale Afspraken (RTA's) en de stadsbrede GEZ-ontwikkeling om met de gemeente samen afspraken te maken en door te ontwikkelen naar een zgn. stadsbrede O&I organisatie waarin afspraken met verzekeraar, gemeente en andere zorgaanbieders vorm krijgen.

Sinds 2015 is de SGU samen met partners in Hoograven en Lunetten een GEZ (Geïntegreerde Eerste-lijns Zorg) werkzaam met de naam Utrecht Zuid Eerstelijns Samenwerking (UZES). In 2018 is de rechtsvorm van een stichtingsvorm omgezet naar een maatschap. Binnen UZES proberen wij in de vorm nieuwe zorgprogramma's en preventieactiviteiten (allen multidisciplinair) de verbinding met welzijns- en wijkactiviteiten voor bewoners te versterken om zo persoonsgericht gezondheid te bevorderen. In 2017 is een start gemaakt met de zgn. persoonsgerichte zorg, waarin alle zorgverleners trachten vanuit het perspectief van de patiënt (integraal) zorg te verlenen. In 2019 is dit verder vertaald naar een werkvorm waarin medewerkers tevredenheid versterkt werden door taakdelegatie en taakherschikking plaatsvinden van huisarts naar zowel medewerkers in de praktijk als fysiotherapie (POH-b).





## Wie zijn wij

De Stichting Gezondheidscentra Utrecht (SGU) is de koepel boven de 3 aangesloten multidisciplinaire gezondheidscentra en een fitness organisatie in de wijk Lunetten. 2 van de 3 centra liggen in Utrecht zuid en 1 centrum is gevestigd in Leidsche Rijn.

Sinds 2015 is de SGU onderdeel van de Geïntegreerde Eerstelijns organisatie Utrecht Zuid (UZES). Een samenwerking met de zelfstandige 1<sup>ste</sup> lijn organisatie Nieuw Plettenburgh (huisartsen maatschap, fysiotherapie en apotheek) en de solist huisarts uit Lunetten.

In de gezondheidscentra hebben zelfstandige disciplines spreekuur: Saltro, diëtiste, verslavingszorg, verloskundige, psychologen, podotherapeuten, logopedisten, buurtteam, JGZ, GGZ etc.

### Bestuur SGU

De Raad van Toezicht bestond uit: mevr. M. Burgman (voorzitter), dhr. F. Kraanen, dhr G. Welling, mevr. E. Kalkhoven en mevr. M. Vos-Lambooj. Eind 2019 heeft de heer Kraanen afscheid genomen en is de heer Baks benoemd. De Raad van Toezicht is kritisch in haar toezicht-houdende rol en heeft tevens als klankbord een adviserende rol richting de bestuurder. De governance code wordt gehanteerd. Voorzitter en leden van de Raad van Toezicht ontvangen een vergoeding van resp. € 5.000 / € 3.000 per persoon per jaar. De wettelijke fiscale inhoudingen worden hierop toegepast.

Onderwerpen in 2019 waren de continuïteit van de SGU als organisatie in een veranderend zorglandschap, en de overgang van de CAO's. Voor de apotheek werd besloten om een externe samenwerkingspartner te zoeken in 2020.

### Medewerkers

Alle medewerkers (+/- 80) van de aangesloten gezondheidscentra zijn in dienst van de SGU en vallen onder de nawerking van de CAO gezondheidscentra, dan wel onder de CAO huisartsenzorg welke in 2020 voor medewerkers in de huisartsenzorg van toepassing is.

Sinds eind 2014 heeft elke discipline zijn eigen coördinator die verantwoordelijk is voor het reilen en zeilen van de discipline. Deze coördinator heeft zitting in het MT. De heer Frans van Eck is bestuurder.

### De Ondernemingsraad (OR)

De OR is eind 2014 opgericht, en bestaat uit vertegenwoordigers van de medewerkers uit de aangesloten centra. De leden van de OR zijn: Julia Machielsen, (POH-ggz; VZ), Gonnie Vollebregt (POH), Marie Jose Vos (apotheker), Paulien Drijkoningen (huisarts), Rianne Slieker (fysiotherapeut) en Corina van Zanten (assistente). De OR heeft 12 maal vergaderd, waarvan 6 maal met de bestuurder, 2 maal met de RvT, 1 maal met het LOH en 1 maal met de CR.

### De Cliëntenraad (CR)

Bestaat uit 4 patiënten die ingeschreven zijn in de aangesloten gezondheidscentra en woonachtig in de een van de wijken.

De leden van het CR zijn: Fidel Vernooij, Dick Kroon, Tineke Meulenkamp en Jack Vogels (allen Lunetten). Er is een vacature voor Hoograven en het Zand.

De CR kwam in 2018 6 maal bij elkaar met de bestuurder en had speciale aandacht voor de klantenbejegening in de SGU en de huisvesting Lunetten. Ook trad zij voor de RvT van het Landelijk Steunpunt Medezeggenschap (LSR) op als deskundige in de eerste lijn in verband met aanpassing in de Wet voor Medezeggenschap Cliënten (WMC). Eind 2019 nam Fidel Vernooij na 9 jaar afscheid van de Cliëntenraad.

### Adviesorganen

De directeur is als bestuurder aangesteld voor alle aangesloten stichtingen. De Raad van Toezicht controleert de bestuurder.

De directeur heeft als advies orgaan het MT, de OR, het Lokaal overleg Huisartsen/Fysiotherapie en de cliëntenraad.

Het Management team (MT) is samengesteld uit leidinggevenden van alle disciplines uit alle centra; huisartsen, apotheker en fysiotherapeut. Sinds 2018 participeert eveneens de praktijkmanager Hoograven in het MT.

### Lokaal Overleg Huisartsen / fysiotherapie (LOH)

Sinds 2017 is de SGU cf de CAO verplicht om met een afvaardiging van de huisartsen overleg te voeren over de werkwijze, inrichting van de praktijk en contracten met de zorgverzekeraar betreffende de huisartsenzorg.

De SGU heeft een LOH opgezet die 3 maal bijeen kwam om de genoemde onderwerpen te bespreken.

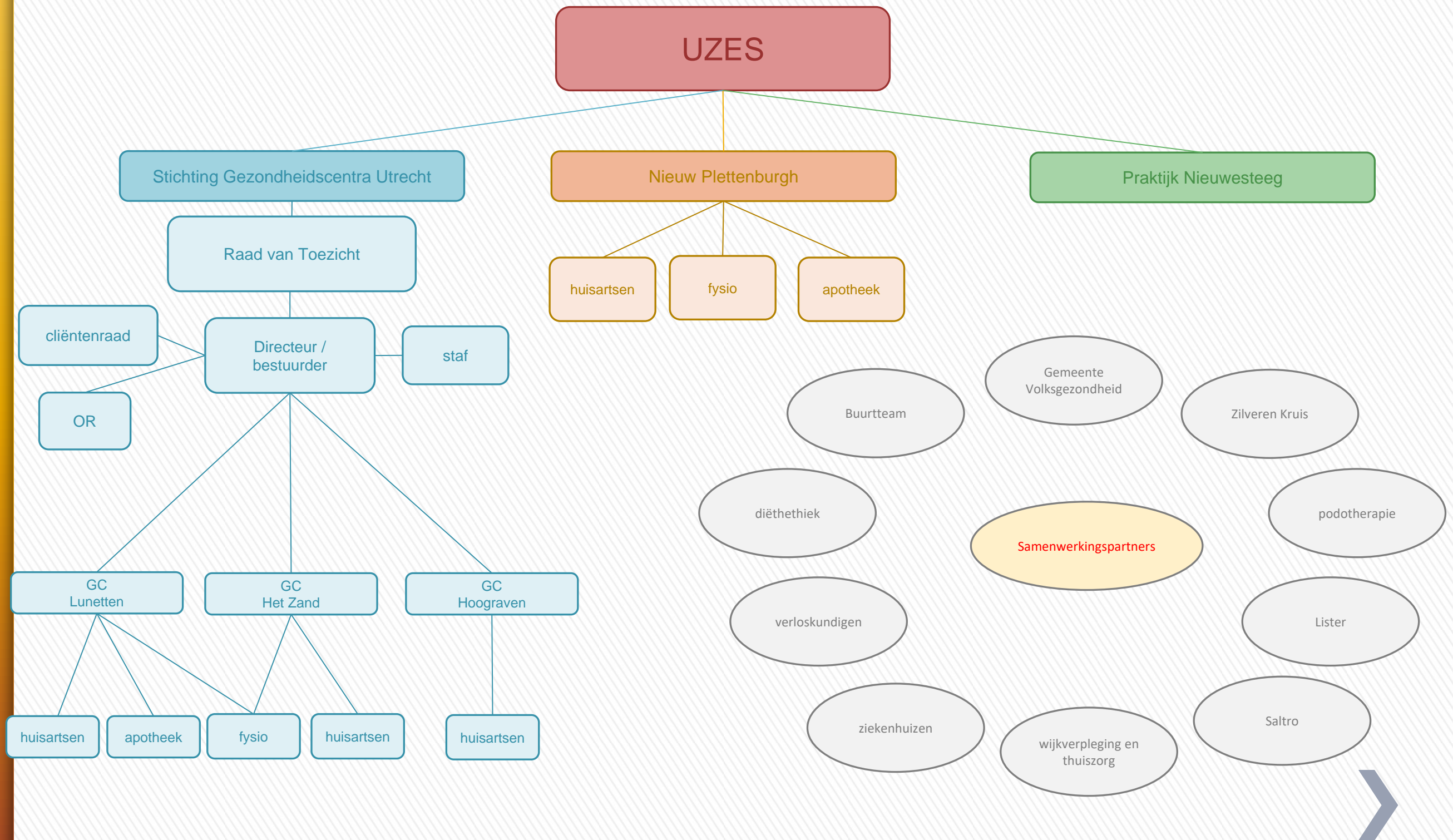
Met de fysiotherapeuten werd 3 maal overlegd over hun jaarplan en arbeidsvoorwaarden na de opzegging van de CAO.



## Functies en fte in dienst van de SGU (eind 2019)

| Lunetten/Hoograven/het Zand                           | Lunetten   | Lunetten/Het Zand                            | SGU  |
|---|--|--|--|
| huisartsenzorg  | apotheek   | fysiotherapie                                | staf   |
| Coördinerend huisarts<br>(2 -> 1,53 fte)              | Beherend apotheker<br>(1 -> 0,83 fte)            | Coördinerend fysiotherapeut<br>(1 -> 1 fte)  | Directeur-bestuurder<br>(1 -> 1 fte)         |
| Huisartsen<br>(14 -> 8,29 fte)                        | Apotheker<br>(1 -> 0,59 fte)                     | Fysiotherapeuten<br>(6 -> 4,26 fte)          | Financieel manager<br>(1 -> 0,95 fte)        |
| Praktijkmanager<br>(1 -> 0,63 fte)                    | Teamleider apotheek<br>(1 -> 0,95 fte)           | Administratief medewerker<br>(1 -> 0,63 fte) | Personeelsadviseur<br>(1 -> 0,95 fte)        |
| Hoofdassistentes<br>(2 -> 1,95 fte)                   | Apothekersassistentes<br>(7 -> 4,90 fte)         | Manager Fit-Lunetten<br>(1 -> 0,84 fte)      | Manager huisartsenzorg<br>(1 -> 0,28 fte)    |
| Centrumassistentes incl. in opl.<br>(15 -> 10,71 fte) | Administratief medewerker apo<br>(1 -> 0,63 fte) | Fitness trainers<br>(3 -> 1,32 fte)          | GEZ coördinator<br>(1 -> 0,66 fte)           |
| Baliehulp<br>(1 -> 0,79 fte)                          |  |  | Kwaliteitsfunctionaris/RIE<br>(1 -> 0,5 fte) |
| Praktijkondersteuner Somatiek<br>(5 -> 2,32 fte)      |  |  | Officemanager<br>(1 -> 0,63 fte)             |
| Praktijkverpleegkundige Somatiek<br>(4 -> 2,34 fte)   |  |  | Administrateur<br>(1 -> 0,84 fte)            |
| Praktijkondersteuner GGZ<br>(5 -> 1,89 fte)           |  |  |  |
| Praktijkverpleegkundige GGZ<br>(1 -> 0,63 fte)        |  |  |  |
| Verpleegkundig Spec. GGZ<br>(1 -> 0,74 fte)           |  |  |  |
| Administratief medewerker HA<br>(1 -> 0,37 fte)       |  |  |  |
|   |  |  |  |
|   |  |  |  |







# Ontwikkelingen in 2019

2019 stond in het teken van de versterking van de organisatie om de toekomstbestendigheid te versterken.

Kenmerken zijn:

- Kernwaarden: cliëntentevredenheid, personeelstevredenheid, maatschappelijk draagvlak;
- Een MT met vertegenwoordigers van het primaire proces, ondersteund door gespecialiseerde stafmedewerkers.

Om deze werkwijze te versterken is in de loop van het jaar bij andere centra gekeken of bepaalde onderdelen van de werkwijze konden worden meegenomen naar de meer wijkgerichte wijze van samenwerking waarbij ook in de interne samenhang en herschikking van taken aan de orde kwam. Met de werkwijze voortkomend uit de zgn. krachtige basiszorg waarin door versterking van de verantwoordelijk bij aanvang van de (complexe) zorg er beter met en door patienten gewerkt wordt aan hun gezondheid is gekeken naar versterking van de samenhang. Eveneens is de interen werkwijze onder de loep genomen; taakdelegatie en herschikking heeft plaatsgevonden bv. bij de diagnostiek van de (lichte) GGZ, beweegklachten, huisarts ondersteunende spreekuren en balie-assistenten.

## Patiënten aantallen aangesloten SGU organisaties

| Ingeschreven patiënten op naam huisarts | Lunetten | Hoograven | Het Zand |
|---|----------|-----------|----------|
| 31-12-2017                              | 9001     | 5215      | 7525     |
| 31-12-2018                              | 8924     | 5226      | 7820     |
| 31-12-2019                              | 8905     | 5158      | 8136     |

## Klanttevredenheid

In 2019 is aan de patiënten, die gebruik maakten van de diensten in onze gezondheidscentra gevraagd of zij digitaal, na een bezoek aan huisarts, een korte enquête in wilde vullen. In de huisartsendiscipline is de toestemming om het formulier toe te mogen zenden gekoppeld aan het huisartsen informatiesysteem (Promedico). Helaas zijn er maar weinig patiënten die toestemming geven om 1x per jaar een enquête formulier te willen ontvangen. Daarnaast is het percentage patiënten dat de enquête volledig invult en terugstuurt erg klein. Te klein om tot een representatief aantal te komen. Naar aanleiding hiervan hebben we met Qualiview, de leverancier om de tafel gezeten en gaan in 2020 op een andere manier patiënten vragen wat ze vinden van onze dienstverlening. Zowel bij de apotheek als bij de fysiotherapie worden er meer ingevulde enquête formulieren ontvangen. De resultaten hiervan zijn terug te zien in de jaarverslagen van de disciplines.

## Patiënten portaal

Sinds 5 jaar kunnen patiënten gebruik maken van het patiëntenportaal. 24/7 hebben zij de mogelijkheid hun chronische medicatie te bestellen, een vraag te stellen aan de huisarts, een afspraak te plannen bij de huisarts of direct de laboratoriumuitslagen inzien bij het Saltro.

Een evaluatie van de cijfers 2019 is beschikbaar maar helaas hebben we geen vergelijk met voorgaande jaren, vanwege een nieuw systeem eind 2018 bij de leverancier zijn er geen evaluatie rapporten 2018.

| Gebruik patiënten portaal 2019 | Lunetten | Hoograven | Het Zand |
|--------------------------------|----------|-----------|----------|
| Aangemelde gebruikers          | 3442     | 1829      | 1272     |
| Aantal actieve gebruikers      | 1992     | 907       | 1072     |
| Nieuwe aanmeldingen 2019       | 52       | 35        | 375      |
| Totaal aantal logins           | 10574    | 3857      | 5664     |
| Recept herhalingen             | 8438     | 577       | 1493     |
| Afspraken                      | 1533     | 620       | 805      |
| E-consult                      | 854      | 149       | 357      |
| Saltro inlog                   | 1527     | 733       |          |





## Intern

Voor de interne ontwikkeling zijn vooral cliënt- en personeelstevredenheid leidend. Beide dragen bij aan kwaliteitsontwikkeling en ondernemingsresultaat.

### Resultaten met acties:

#### Klachten en incidenten

Cliëntenparticipatie krijgt vorm via grotere betrokkenheid van wijkbewoners. De cliëntenraad is tevens adviseur van het primaire proces

Het aantal klachten is goed in beeld gebracht en heeft opvolging gehad zowel intern als met de klagers. Het aantal klachten in 2019 was 3 hoger dan in 2018; nl 19.

#### Kwaliteitsbeleid

Aan alle accreditatie eisen is voldaan. Op basis van de aandachtspunten worden deze per centrum uitgewerkt naar een actieplan. Ook het zgn RI &E beleid is ter hand genomen.

#### De organisatie ontwikkeld door.

Leidinggevende kwaliteiten van de coördinatoren zijn verder ontwikkeld; stafondersteuning staat in dienst van het primaire proces. Afdelingsplannen zijn gecommuniceerd en hebben draagvlak; alle jaarplannen zijn herijkt in 2019 en met concrete doelen voor 2020 vertaald. Met behulp van de zgn. LEAN systematiek worden de jaarplannen en uitwerking ter hand genomen.

Maandelijks managementrapportage biedt een goede ondersteuning aan het primaire proces.

#### Er bestaat een beeld van de toekomstige huisvesting.

De gezondheidscentra het Zand en Hoograven blijven op hun huidige locatie werkzaam. Op het Zand wordt nog steeds actief gezocht naar een nieuwe huurder voor de apotheek ruimte. Voor Hoograven wordt onderzocht of er verbeteringen in het pand kunnen worden aangebracht om zo toekomstbestendig te kunnen werken. In Lunetten is een verbouwplan met de gemeente ontwikkeld voor de Musketon; na verbouwing moet het centrum multifunctioneel worden gebruikt voor zorg en welzijnsdoeleinden.

## Extern

Voor de externe ontwikkeling zijn vooral cliënttevredenheid en maatschappelijk draagvlak leidend. Beide zijn essentieel voor het ondernemingsresultaat en de toekomstbestendigheid.

### Resultaten acties:

#### Wijkgezondheidszorg krijgt vorm in samenhang met partners.

UZES is het aanspreekpunt voor multidisciplinaire zorg in Utrecht Zuid.

Rond Het Zand is de samenwerking versterkt zowel met de collegae gezondheidscentra, de gemeente en de Gezonde Wijk Alliantie

Onze gezondheidscentra zijn actief partner in preventieve projecten zoals DM Challenge, Jump in, beter weten, meten doen; OM U 3.0.

#### De positie van de SGU in stad en regio steviger.

Relaties met bestaande partners zoals gemeente en netwerkpartners zijn versterkt; Met de HUS wordt intensief samengewerkt o.a. op gebied van ouderenzorg en spoedzorg, 2 huisartsen van de SGU zijn werkzaam als kaderarts voor de stad op deze onderwerpen.

Relaties met partners in de wijken zoals buurtteams, scholen, welzijn zijn geborgd en de implementatie van de EPA proeftuin zorgt voor een succesvolle aanpak van de GGZ in de wijk. Ook binnen de O&I ontwikkeling in de stad speelt de SGU een duidelijke en constructieve rol als trekker van een aantal inhoudelijke en organisatorische thema's.

