

JAAR VERSLAG



2025

INHOUD

WIE WE ZIJN

WAAR WE VOOR STAAN

ONZE MISSIE

ONZE KERNWAARDEN

WAAR WE VOOR GAAN

ONZE VISIE

ONZE STRATEGIE

ONZE ORGANISATIE

ACUTE ZORG

EERSTELIJNSZORG

GROEN EN GEZOND

WIJK EN PRAKTIJK

BEDRIJFSVOERING

BELEID EN BESTUUR

FEITEN EN CIJFERS

VOORUITBLIK

CLIËNTENRAAD

DE STEM VAN DE PATIËNT

SAMENWERKEN AAN OPLOSSINGEN

BLIK OP DE REGIO

ONDERNEMINGSRAAD

DE OR IN ONTWIKKELING; VAN VERKENNEN NAAR VERBINDEN

ADVIES EN INSTEMMING

ZICHTBAARHEID

RAAD VAN COMMISSARISSEN

TOEZICHT MET OOG VOOR DE MENS EN DE CONTINUÏTEIT

KRITISCH KLANKBORD

IMPACT

3

4

5

6

7

9

13

15

17

20

22

23

24

25

27

WIE WE ZIJN

HKN Huisartsen is de regionale huisartsenorganisatie in de Kop van Noord-Holland. De oprichting van de Coöperatieve Huisartsenorganisatie Kop van Noord-Holland in 2002 was de start van wat nu HKN is. De coöperatie organiseerde eerst acute zorg middels de huisartsenspoedpost in Den Helder. De huisartsenspoedposten van Schagen en Texel volgden. Daarna ontwikkelde zich de chronische ketenzorg. Het eerste ketenzorgprogramma heette de Diabetescirkel. In 2006 werden de acute zorg en enige tijd later de chronische zorg ondergebracht in aparte bv's. In 2013 ontstond de huidige holding/dochter bv-structuur van HKN Huisartsen bv, HKN Acute zorg bv en HKN Chronische zorg bv met de coöperatie als enig aandeelhouder.

De organisatie bleef groeien, zich uitbreiden en zocht de samenwerking om dat goed op te vangen. In 2011 werd Vicino opgericht door GGZ NHN, HONK en HKN voor het gezamenlijk organiseren van POH-GGZ in huisartsenpraktijken. In een samenwerkingsverband van HONK, HKN en een aantal zorgorganisaties ontstond in 2016 INKT Ouderenzorg. Deze samenwerking heeft tot doel 75+ers zo lang mogelijk gezond in de eigen omgeving te laten wonen.

HKN is uitgegroeid tot een organisatie die acute huisartsenspoedzorg en eerstelijns chronische zorg organiseert, maar ook diensten verleent aan praktijkhouders en zorgverleners. Daarnaast ontzorgt HKN huisartsenpraktijken bij de bedrijfsvoering, denk aan praktijkmanagement, kwaliteit, communicatie en ICT. HKN ondersteunt bij wijkgerichte samenwerking en vertegenwoordigt huisartsen bij de regionalisering (samenwerkingsafspraken met partners in de regio: transmurale samenwerking, domein en sector overschrijdende samenwerking).



WAAR WE VOOR STAAN

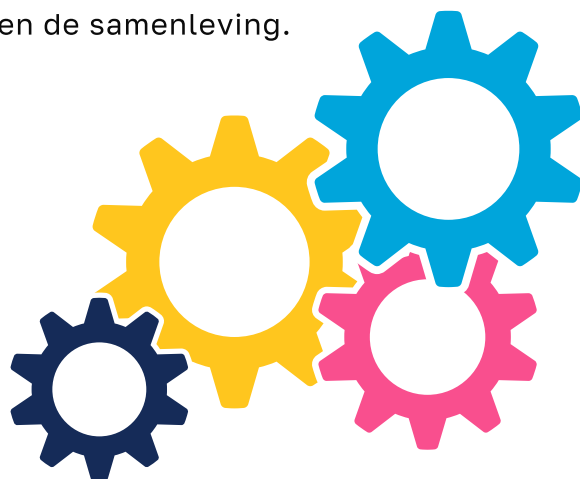
Het afgelopen jaar is een nieuwe missie met kernwaarden opgesteld, gebaseerd op de uitkomsten van een visietraject. Onze missie vertelt het verhaal van waar we voor staan en wat ons elke dag drijft. De kernwaarden vormen het hart van hoe we (samen)werken met elkaar, met onze leden en iedereen om ons heen.

Onze missie

Wij faciliteren en verbinden huisartsen in de Kop van Noord-Holland. Dat doen we door de huisartsenzorg waar nodig collectief te organiseren, huisartsen op alle mogelijke manieren in collectieve en praktijkgerichte arrangementen te ondersteunen en de collectieve belangen van huisartsen te representeren in de regio.

Onze kernwaarden

- **Aanpakken:** We steken de handen uit de mouwen en zetten woorden om in daden. Samen lossen we uitdagingen doelgericht en doeltreffend op.
- **Korte lijnen:** We werken vanuit vertrouwen en eigenaarschap met snelle communicatie en gedeeld leiderschap, zodat we direct kunnen handelen waar het nodig is.
- **Wendbaar:** We bewegen flexibel en pragmatisch mee in een steeds veranderend zorglandschap, met oog voor wat écht werkt.
- **Verbinding:** We bouwen aan duurzame samenwerking gebaseerd op gelijkwaardigheid en vertrouwen, waarin iedereen zich gehoord, gezien en veilig voelt.
- **Oog voor de toekomst:** We kijken vooruit en omarmen vernieuwing, zodat we blijven inspelen op veranderingen in de zorg en de samenleving.



WAAR WE VOOR GAAN

Ook de visie en het meerjarenbeleidsplan zijn met een visietraject opnieuw opgesteld.

Onze visie

Uitstekend georganiseerde, toegankelijke en toekomstbestendige huisartsenzorg (eerstelijnszorg) in de Kop van Noord-Holland, van goede kwaliteit, met professionals die werkgeluk ervaren, in samenwerking met zorgverleners, partners en patiënten.

Onze strategie

Het meerjarenbeleidsplan 2025 – 2027 geeft de volgende strategische kaders:

1. Behapbare huisartsenzorg als het urgent is.

- Efficiënte doorstroom spoedzorgketen.
- Vermindering werkdruk.

2. Eerstelijnszorg, geruisloze zorg.

- Hechte samenwerking in de wijk.
- Digitale netwerkzorg.
- Gezond en duurzaam leven.

3. Iedereen huisartsenzorg.

- Borgen van continuïteit van zorg.
- Aantrekkelijke regio om zich te vestigen.
- Werkdrukvermindering van huisartsenpraktijken.

4. Van, voor en door huisartsen.

- Faciliteren van de coöperatie en ledenparticipatie.
- Huisartsen met elkaar verbinden.
- Ledenmanagement.
- Representeren van huisartsen in de regio.
- Vraaggerichte en toekomstgerichte dienstverlening.



5. Goede verbinding door digitalisering.

- De verbinding te bevorderen tussen huisarts en patiënt, tussen huisartsen onderling en tussen huisartsen met ketenpartners.
- Het werk van huisartsen en praktijkmedewerkers makkelijker maken en de werkdruk verminderen.
- Het geheel van digitale projecten coördineren en te stroomlijnen in het belang van de eerstelijnszorg.

ONZE ORGANISATIE

De HKN-coöperatie heeft een bestuur van vijf huisartsen. In 2025 waren dat Theo van Esch (voorzitter), Jos Kuilboer (penningmeester), Hadassa Nadels (vicevoorzitter), Robert van Noort (secretaris) en Irene Eijsvogel.

De HKN-werkorganisatie bestond in 2025 uit de afdelingen Acute zorg, Eerstelijnszorg, Wijk & praktijk, Bedrijfsvoering en Beleid & bestuur. De algemeen directeur is Marlous de Vroome. Met Frank Rosier (manager Acute zorg en in 2026 opgevolgd door Elise Wendel), Marieke Hendriks (manager Eerstelijnszorg), Silvia Schouwenaar (manager Wijk en praktijk) en Matthijs Leentvaar (manager Bedrijfsvoering) vormde zij het afgelopen jaar het managementteam. Marlous de Vroome is ook manager van de afdeling Beleid & bestuur. Het programma Groen en gezond valt onder de afdeling Eerstelijnszorg met Hanneke Bisselink als programmamanager.



Afbeelding: Bestuur HKN

ACUTE ZORG

De afdeling Acute Zorg organiseert de huisartsenspoedposten in Schagen, Den Helder en Texel. Hier wordt spoedzorg geleverd buiten reguliere openingstijden: in de avond, nacht en weekenden (ANW-zorg). Deze zorg vormt een integraal onderdeel van de huisartsenzorg. De organisatie van acute huisartsenzorg is complex en vraagt om nauwe samenwerking tussen huisartsen.

“Sinds enkele maanden ben ik manager acute zorg en heb begin 2026 het stokje overgenomen van Frank Rosier. De zorg voor de mensen die (samen)werken op de huisartsenposten heeft mijn volle aandacht. De mens, het proces en het resultaat staan voor mij hierbij centraal.” - **Elise Wendel**



Efficiënt organiseren van de acute zorg

In 2025 lag de focus op het beheersen van de werkdruk door procesoptimalisatie. Dit realiseerden we door intensievere samenwerking met regionale RHO's en de inzet van digitale innovaties die werkprocessen vereenvoudigen. Hiermee zijn de jaarplandoelen op het gebied van efficiëntie en duurzame inzetbaarheid direct vertaald naar de praktijk.

Teruggebeld worden door de huisartsenspoedpost

Sinds mei 2025 is er een zelftriagetool gekoppeld aan het systeem van Vcare. Patiënten die na de online triage contact moeten opnemen, vullen hun gegevens in en worden teruggebeld. De triagist beschikt direct over alle benodigde informatie, waardoor administratieve processen efficiënter verlopen. Hoewel de techniek werkt, is er nog geen tijdswinst omdat triagisten de antwoorden nog volledig moeten verifiëren. Een toekomstige koppeling met het informatiesysteem van de huisartsenspoedpost moet de afhandeling alsnog versnellen.



Afbeelding: Logo Huisartsenspoedpost

Veilig werken in de huisartsenspoedpost

De veiligheid op de huisartsenspoedposten had grote prioriteit vanwege toenemende agressie. Het agressiebeleid is herzien, met een focus op betere incidentmeldingen en ondersteuning bij aangiften. Door trainingen in de-escalatie en persoonlijke effectiviteit is de weerbaarheid van triagisten vergroot. Daarnaast is met de campagne "Zorg stopt waar agressie begint" een duidelijke grens getrokken voor een veilige werkomgeving.



Afbeelding: Infographic campagne 'zorg stopt waar agressie begint'

EERSTELIJNSZORG

De afdeling Eerstelijnszorg werkt aan direct toegankelijke zorg in de buurt, waarvoor geen verwijzing nodig is. Het vormt de basis van de gezondheidszorg en huisartsen hebben daarin een centrale rol. De Visie eerstelijnszorg 2030 is daarbij leidend. Centraal staat het behoud van toegankelijke, kwalitatief goede zorg dichtbij huis, ondanks toenemende werkdruk en vergrijzing.

“Vooraan staan bij de vernieuwing van de eerstelijnszorg is het mooiste wat er is. Onze afdeling bouwt aan sterke netwerken in de eerstelijns, goede samenwerking in de chronische- en transmurale zorg en slimme digitalisering van de (huisartsen)zorg. Dit alles gericht op toekomstbestendige zorg (voor de patiënt en een prettige werkomgeving voor de zorgverlener), een duurzame HKN-organisatie en een gezond en duurzaam leven voor mensen.” - **Marieke Hendriks**



Meer rust in de spreekkamer, meer kwaliteit van zorg

In 2025 is de landelijke beweging ‘Meer Tijd voor de Patiënt’ geëvolueerd naar ‘Meer Tijd voor de Patiënt én Zorgverlener’ (MTVPeZ). Dankzij de structurele bekostiging in segment 1 (basisvoorziening huisartsenzorg) per 1 januari 2025 is het nu een vast fundament onder de toekomstbestendige huisartsenzorg. Door consulten te verlengen naar 15 minuten en slimme maatregelen zoals e-health en taakherschikking in te zetten, creëren we de broodnodige ademruimte. Dit vertaalt zich direct naar kwalitatieve voordelen: meer aandacht voor complexe zorgvragen, minder onnodige verwijzingen en een merkbaar hoger werkplezier. Ondersteund door HKN hebben dit jaar opnieuw drie (mogelijk vier) praktijken deze stap gezet. Zo bouwen we samen aan een zorgomgeving waarin de mens weer echt centraal staat.

Focus op wat werkt

Wat levert de meeste tijd en het grootste werkplezier op? Uit onderzoek onder onze praktijkhouders – aan de respons was de grote betrokkenheid duidelijk merkbaar – kwam een heldere top drie naar voren. De meest succesvolle interventies zijn:

- Uitbreiding van personeel: Extra handen maken de werkdruk behapbaar.
- Slimme taakherschikking: De juiste zorgverlener op de juiste plek.
- Flexibele consultduur: Maatwerk in plaats van de klok die tikt.

Deze aanpak geeft de huisarts regie over de agenda terug. Door spreekuren flexibel in te delen, ontstaat er meer rust en oprechte aandacht voor de patiënt. Het resultaat? Een zorgverlener die met meer plezier werkt en een patiënt die meer eigen regie ervaart.

Gluren bij de Buren: Inspiratie en Maatwerk

Kennis delen is krachtig, maar een kijkje in de keuken krijgen is nog beter. Onder het motto 'Gluren bij de Buren' vonden het afgelopen jaar zeven geaccrediteerde bijeenkomsten plaats. Door bij elkaar op bezoek te gaan, deelden praktijkhouders en praktijkmanagers waardevolle 'tips & tops' over een slimme praktijkvoering.

De bijeenkomsten zijn méér dan een goed gesprek; ze leveren direct resultaat op:

- Draaiboeken & HINT: Best practices zijn vertaald naar vier concrete draaiboeken en gedeeld via ons intranet (HINT).
- Verdieping op interventies: Van het analyseren van de VGZ-verwijsmonitor tot het kritisch kijken naar taakherschikking.
- Scholing op maat: Door behoeften direct te peilen, sluit ons trainingsaanbod direct aan op de praktijk.

De hoge waardering in de tevredenheidsmetingen bevestigt de kracht van deze aanpak. Samen leren en direct toepassen zorgt niet alleen voor een efficiëntere praktijk, maar ook voor een sterke onderlinge verbinding in de regio.

Samenhang van zorgketens

Veel patiënten hebben te maken met meerdere chronische aandoeningen tegelijk. Om hen de beste zorg te bieden, hebben we dit jaar onderzocht hoe we onze zorgketens voor DM II, COPD en VRM kunnen centraliseren en verbinden, zodat zij een samenhangend zorgpad ervaren.

Voor optimale diagnostiek vindt krachtenbundeling plaats door het concentreren van schaarse of kostbare apparatuur op centrale locaties of door het delen van gespecialiseerd personeel tussen praktijken om tekorten op te vangen en kennis te verspreiden. We verlagen zo de druk op de individuele praktijk en verhogen het serviceniveau voor de patiënt.

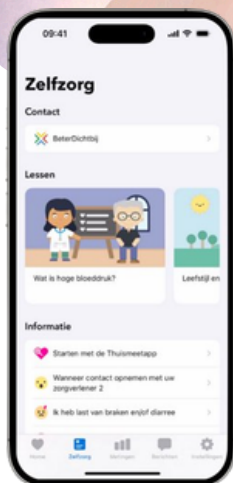


Razende Bol opnieuw uitgevonden

Het succesvolle event De Razende Bol, waarin AIOS kennismaken met onze regio kreeg een make-over. De achtste editie van De Razende Bol in februari 2026 bestond uit twee dagen met interactieve sessies, inspiratie en nieuwe inzichten, boeiende scholingen en presentaties, praktijkbezoeken, netwerken met collega's en opleiders en een ontdekkingsstocht door de regio.

Thuismonitoring: Hoe de zorg transformeert

Als koploper in de regio zet HKN vol in op thuismonitoring, een fundamentele verandering in hoe wij zorg organiseren en ervaren. Door thuis zelf metingen te verrichten en gezondheidsvragen te beantwoorden, krijgen patiënten met chronische aandoeningen de regie over hun eigen gezondheid terug. Een zorgservicecentrale kijkt op afstand mee en grijpt direct in zodra de data daarom vraagt. Deze innovatie zorgt niet alleen voor meer rust en veiligheid bij de patiënt, maar vermindert ook de druk op de huisarts en het ziekenhuis doordat fysieke zorg alleen wordt ingezet wanneer dat echt nodig is.



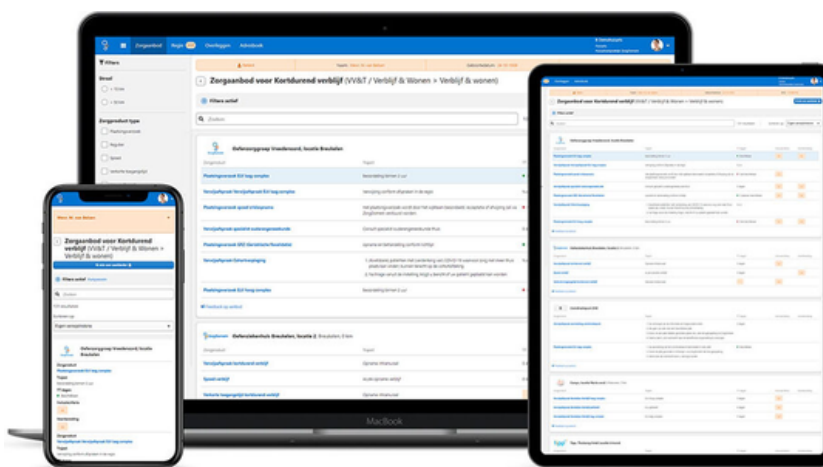
Afbeelding: Thuismonitoring

Zorgcoördinatie verschuift naar de voordeur

Dit jaar hebben we de basis gelegd voor een nieuwe visie op zorgcoördinatie die de huisarts direct ontlast. Door de focus te verschuiven naar de ‘voordeur’, zorgen we dat de coördinatie voor kwetsbare ouderen en zware patiëntengroepen niet langer volledig op de schouders van de huisarts rust. Door huisartsen en wijkverpleegkundigen eerder en nauwer te laten samenwerken, vinden we sneller de juiste zorgplek. Zo maken we een einde aan de tijdrovende zoektocht naar passende opvang en creëren we meer ruimte in de praktijk.

Datagedreven werken met het Dashboard Zorgdomein

We hebben een grote stap gezet richting een datagedreven huisartsenzorg. Via de pilot ‘Dashboard’ van Zorgdomein krijgen praktijken direct inzage in hun eigen verwijfsdata en lab-aanvragen. Dit biedt niet alleen waardevolle inzichten voor de eigen praktijkvoering, maar versterkt ook onze gezamenlijke positie; op regionaal niveau kan HKN met deze geaggregeerde data standpunten richting zorgpartners krachtiger onderbouwen. Inmiddels is de helft van de praktijken aangesloten, waarmee we een stevig fundament leggen voor effectieve belangenbehartiging en regionale samenwerking.



Afbeelding: Zorgdomein



GROEN EN GEZOND

Het programma Groen en Gezond ging in 2025 van start, want een gezonde toekomst vraagt om meer dan alleen goede zorg. Het vraagt om een gezonde leefomgeving en een gezonde levensstijl, voor zowel patiënten als medewerkers. Uit het visietraject kwam een groen en gezond leven als speerpunt naar voren. HKN heeft er een programma voor ingericht, dat valt onder de afdeling Eerstelijnszorg.

“Als programmamanager van Groen en Gezond heb ik de mooiste baan van mijn leven! Enthousiast draag ik het bevorderen van duurzaamheid en het in de praktijk brengen van een gezonde levensstijl uit. Het mogelijk maken en versnellen van veranderingsprocessen om duurzaamheidsdoelen te bereiken geeft mij veel voldoening.” - **Hanneke Bisselink.**



HKN kleurt groen: Bouwen aan een gezonde toekomst

Het programma Groen en Gezond werkt langs vijf strategische lijnen aan gezondheidsbevordering, bewustwording en een circulaire zorgsector.

- **Gezonde mensen:** Focus op gezondheidsbevordering van patiënten en onze eigen medewerkers.
- **Klimaatbewuste zorg:** Vergroten van kennis over de wisselwerking tussen zorg en klimaatverandering.
- **CO2-reductie:** Onze missie is 55% minder uitstoot in 2030 en volledig klimaatneutraal in 2050.
- **Circulaire toekomst:** 50% minder grondstofgebruik in 2030 door in te zetten op hergebruik en maximale circulariteit.
- **Schone medicatie:** Actief verminderen van de milieubelasting door kritischer en bewuster medicijngebruik.



Greenteams in actie

De kracht van het programma Groen en Gezond zit in de mensen. Twee bevlogen Greenteams, één van huisartsen en één van HKN-medewerkers, jagen de verandering aan: Het Greenteam van huisartsen werkt aan groene huisartsenpraktijken. Huisartsen focussen op het verduurzamen van de praktijk, van het verminderen van afvalstromen tot het kritisch voorschrijven van milieubelastende medicatie.

Het Greenteam van medewerkers brengt met Green Empowerment Movement (GEM) verduurzaming direct in de praktijk. De GEM-aanpak zijn korte campagnes gericht op een positief resultaat. De eerste campagne, 'Digitaal samenwerken', resulteerde in een opschoning van ruim 30 GB aan data, wat de druk op energievervlindende datacenters direct verlaagde. Met de volgende campagne 'Schoon en zuiver' blijven we medewerkers en praktijken inspireren om elke dag een groene stap extra te zetten.

De Green Deal

Het hoogtepunt van het jaar was de symbolische ondertekening van de Green Deal. In plaats van alleen een handtekening op papier, plantten we een bloementuintje: een groeiend symbool voor onze inzet voor een klimaat neutrale zorg in 2050.



Afbeelding: Ondertekening Green Deal Duurzame Zorg 3.0.

WIJK EN PRAKTIJK

De nieuwe afdeling Wijk en Praktijk richt zich op de dienstverlening aan huisartsenpraktijken. Ontwikkelingen in de eerstelijnszorg vragen om een andere kijk op de huisartsenzorg, waarbij HKN de huisartsenpraktijken steeds meer brede ondersteuning biedt bij de bedrijfsvoering, digitalisering, praktijkmanagement, wijkgerichte samenwerking, scholingen en verzekeringen. De afdeling zet in op hybride zorginnovatie. Het zal uitgroeien tot een servicecentrum voor huisartsen.

"Als kwartiermaker een nieuwe afdeling opzetten is pionieren: de juiste mensen op de juiste plek brengen en processen creëren die de zorg écht ondersteunen. Ondertussen ook de zaken aanpakken die onmiddellijke actie vereisen. De afdeling staat er, nu gaan we samen de impact maken." - **Silvia Schouwenaar**



Wijkcoördinatie, de verbindende schakel

In het steeds complexer zorglandschap is goede samenwerking een noodzaak. Dit jaar introduceerden we de functie Wijkcoördinator: het vaste aanspreekpunt dat de brug slaat tussen huisartsen, het sociaal domein en de HKN-werkorganisatie. Door structurele coördinatie brengen we rust in de praktijk en beweging in de wijk. De wijkcoördinator zorgt dat initiatieven niet alleen starten, maar ook duurzaam landen. Door overlegstructuren te verstevigen en partners aan elkaar te knopen, ontlasten zij de huisarts. Het resultaat? Een wijk waarin de lijnen kort zijn en de zorg voor de patiënt centraal blijft staan.

De Kanoet: Geen huisarts, toch een plek

De hybride regiopraktijk De Kanoet is een innovatief zorgconcept dat inspeelt op de toenemende druk op de huisartsenzorg en de groeiende behoefte aan regionale samenwerking. Het is ontwikkeld in nauwe samenwerking met Arene en is een aanvulling op de bestaande huisartsenzorg in de regio.

De Kanoet combineert digitale en telefonische huisartsenzorg op afstand met fysieke huisartsenzorg door aangesloten praktijken. Patiënten die geen vaste huisarts in de regio hebben, kunnen zich inschrijven en zo toegang behouden tot huisartsenzorg. Voorkomen wordt dat zij noodgedwongen uitwijken naar passantenconsulten of de huisartsenspoedpost.

Patiënten worden, afhankelijk van hun zorgvraag, digitaal of fysiek geholpen. Eenvoudige en/of goed planbare zorgvragen worden digitaal afgehandeld, terwijl fysieke consulten beschikbaar blijven wanneer de zorgvraag daarom vraagt.

De algemene ledenvergadering gaf in november haar instemming. Meer dan twintig netwerkpraktijken nemen deel aan de hybride regiopraktijk.

Rustig met pensioen; Solidariteit in uitvoering

Met pensioen gaan als huisarts; dat is minder vanzelfsprekend als het lijkt. Toen een huisarts geen opvolger kon vinden, dreigde een patiëntenstop voor een hele praktijk. Dankzij de nauwe samenwerking tussen de afdeling Wijk en Praktijk en de omliggende huisartsen is er een prachtige oplossing gevonden. De patiënten zijn zorgvuldig overgedragen aan andere praktijken in de regio. Een mooi voorbeeld van collegialiteit, waardoor een werkbare oplossing is gevonden om de huisartsenzorg toegankelijk te houden.

Inkoopkracht ontzorgt de praktijk

Huisartsen willen bezig zijn met zorg, niet met contractonderhandelingen. Daarom bouwt Wijk en Praktijk aan structureel leveranciersmanagement. Door als regio de krachten te bundelen en voorkeursleveranciers te selecteren, realiseren we scherpe prijzen, betere servicevoorwaarden en volledige transparantie. HKN regelt de achterkant, zodat de praktijkhouder met een gerust hart de beste inkoopkeuzes maakt zonder er zelf omkijken naar te hebben.

Bijspringen met een plus-klus

Soms is de vraag simpel “Kun je even bijspringen?”. Dat blijkt dan het startschot voor een plus-klus: tijdelijk extra ondersteuning voor een huisarts. Of het nu gaat om het scheppen van orde in een kwaliteitssysteem dat te weinig aandacht heeft gehad of het meedenken bij een praktische uitdaging waar simpelweg handen en overzicht ontbreken; een praktijkmanager kijkt nergens van op. Het ene moment zijn we de strateeg die meedenkt, het andere moment de aanpakker die de mouwen opstroopt. Juist die flexibiliteit maakt ons werk waardevol. Door goed aan te voelen wat een huisarts op dat moment nodig heeft – een sparringpartner, een luisterend oor of een organisatietalent – bereiken we samen het doel.

BEDRIJFSVOERING

De afdeling Bedrijfsvoering is ontstaan uit een herschikking van verschillende organisatieonderdelen. Al meer dan twee jaar stroomlijnt Bedrijfsvoering ondersteunende processen zoals HR, financiën, ICT, facilitaire zaken en inkoop. Ook kwaliteit, communicatie, digitalisering en informatieveiligheid vallen onder de afdeling. De afdeling Bedrijfsvoering doet dat door onder meer planning, controle en beheer van middelen.

“Bedrijfsvoering is het motorblok van onze organisatie. Achter de schermen regelen we de zaken goed en snel, zodat HKN dagelijks effectief functioneert en haar doelen bereikt. Daarbij werken we vaak in allerlei dwarsverbanden samen met andere afdelingen. We houden van aanpakken en werken aan een HKN-organisatie die staat als een huis.” - **Matthijs Leentvaar**



Verbinding door digitalisering

Bij HKN geloven we niet in digitaliseren om het digitaliseren. We zien digitalisering als mogelijkheid om betere verbindingen te maken tussen de huisarts en de patiënt, tussen huisartsen onderling en tussen huisartsen en andere zorgverleners. De digitale koers die het afgelopen jaar werd vastgesteld is helder. Door het slim inzetten van technologie, werkt HKN aan verbetering van de toegankelijkheid, efficiëntie en kwaliteit van zorg onder het motto 'Digitaal waar het kan en fysiek waar het moet'.

We zetten in op veilige, eenduidige gegevensuitwisseling en op slimme, innovatieve digitale oplossingen om de administratielast terug te dringen. Andere initiatieven geven de patiënt meer regie, denk aan het patiëntenportaal, digitale triage en de praktijkwebsite. We investeren hierbij niet alleen in systemen, maar vooral ook in de digitale wendbaarheid en de vaardigheden van medewerkers en huisartsen in de regio.

Informatieveiligheid

Het beschermen van gegevens tegen ongeautoriseerde toegang, gebruik, wijziging of vernietiging is het doel van het informatieveiligheidsbeleid dat is opgezet. Een mix van maatregelen zijn uitgevoerd of staan klaar die de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van informatie garanderen. Ook werken we aan het verhogen van het medewerkersbewustzijn.

HKN voldoet daarmee aan de NEN 7510 norm voor informatieveiligheid in de zorg, die zorginstellingen helpt te voldoen aan de AVG met passende beveiligingsmaatregelen.

Grip op afspraken en contracten

In een drukke Huisartsenorganisatie als HKN, wil je niet verrast worden door verlopen contracten of onduidelijke afspraken. Daarom haalden we dit jaar de bezem door ons inkoop- en leveranciersmanagement en in het verlengde daarvan het contractbeheer.

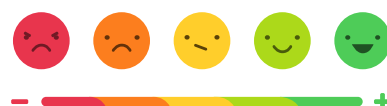
Met ons nieuwe contractbeheersysteem weten we precies waar we aan toe zijn. Elk contract heeft een vaste eigenaar die automatisch een seintje krijgt vóór een deadline verstrijkt. Kritische leveranciers spreken we jaarlijks; de rest sturen we bij waar nodig. Zo hebben we alles netjes en overzichtelijk op één plek. Het inkoopbeleid betekent: betere samenwerking met leveranciers, scherpere inkoop en de zekerheid dat onze randzaken goed geregeld zijn. Zo hebben we meer grip op het inkoopproces.

Werkgelukigheden

Werkgeluk verbetert het functioneren, verlaagt het ziekteverzuim en zorgt voor het behoud van personeel. Gelukkige medewerkers zijn creatiever, werken beter samen en zorgen voor een hogere tevredenheid van afnemers en een positieve organisatiereputatie. Het leidt tot meer betrokkenheid, veerkracht en een betere balans tussen werk en privé.

Team Werkgeluk zet zich in voor het werkgeluk van medewerkers. Het kijkt hierbij bewust hoog over de organisatie heen: welke praktische en beleidsmatige mogelijkheden zijn er om het werkplezier, de vitaliteit en de verbinding tussen collega's te versterken? De aandacht gaat uit naar vitaliteit met acties en activiteiten voor medewerkers op gebied van gezondheid, ontspanning en ontmoeting, zoals de 30 dagen gezonder challenge, stoelmassages, de veerkrachtscan van IVVO ter voorbereiding op twee vitaliteitsworkshops, een shared lunchmoment, een spelletjesavond, een lange wandeling en voor triagisten het boek Het Ritme van Eten met bijbehorende draaischijven.

We letten op een fijne werkomgeving. De locatie Schagen is opgefrist: kantoren, vergaderzalen en de woonkamer zijn opnieuw geschilderd en behangen en voorzien van nieuwe planten.



De digitale voordeur

HKN heeft het afgelopen jaar flink geïnvesteerd in digitale bereikbaarheid, zoals de digitale voordeur voor patiënten van de huisartsenpraktijken. Een digitale voordeur is een website die fungeert als een centrale, toegankelijke ingang tot de diensten van een organisatie. Door de lancering van drie gescheiden platformen: voor huisartsenpraktijken, de huisartsenspoedpost en onze corporate organisatie, krijgt elke bezoeker direct informatie op maat.

Tweeëntwintig huisartsenpraktijken stapten over naar een nieuwe praktijkwebsite via Praktijk.nl. Dat zorgde voor meer regie voor de patiënt, meer rust en tijd voor praktijkmedewerkers én minder telefoondruk voor het baliepersoneel.

Een nieuwe centrale huisartsenspoedpostwebsite met geïntegreerde triagetool helpt patiënten in de avond, nacht en het weekend sneller naar de juiste zorgvraag. Onze nieuwe corporate website biedt HKN leden, huisartsen, praktijkmedewerkers en ketenzorgpartners één centrale plek over onze dienstverlening en regionale ontwikkelingen.



Afbeelding: Een van de aangesloten praktijkwebsites via Praktijk.nl

BELEID EN BESTUUR

De afdeling Beleid en Bestuur fungeert als de strategische spil binnen HKN Huisartsen. De afdeling richt zich op het vormgeven van het strategisch en organisatiebrede beleid, het adviseren van het coöperatiebestuur en het managementteam met beleidsvoorstellen over onder andere de positionering, de governance en risicomanagement.

“HKN kiest voor de afdeling Beleid en Bestuur niet voor de klassieke bestuurssecretaris, maar voor de inhoudelijk-strategische adviseur.

Twee strategisch beleidsadviseurs denken mee op strategisch niveau, adviseren het coöperatiebestuur en managementteam over complexe vraagstukken en zijn samen met de managementassistent inhoudelijk sterk betrokken bij de besluitvorming.” - **Marlous de Vroome**

”



Professionalisering van het managementsysteem

Het managementsysteem is een lerend systeem dat continu verbetert, processen optimaliseert en risico's beheerst volgens de PDCA-cyclus. Het managementteam checkt of processen zijn ingericht op de behoeften van de stakeholders: huisartsen, patiënten, partners, financiers, overheden en medewerkers. Jaarlijks wordt een managementreview gedaan. Het management werkt aan de eigen professionalisering door het eigen leerproces systematisch te managen.

Dit jaar introduceerden we de kaderbrief 'Koers 2026', een integrale vertaling van ons meerjarenbeleid 'Verbindend naar de toekomst' naar het volgende jaar.

Het bijzondere van dit proces is de actieve inbreng van medewerkers; zij gaven in co-creatie vorm aan de plannen. Met de applicatie MijnJaarplannen.nl als centrale spil houdt het management grip op de uitvoering en de afdelingsdoelen, zodat we koersvast blijven richting de toekomst.

In nauwe afstemming met de afdeling Bedrijfsvoering wordt de planning en control cyclus inzichtelijk gemaakt in kwartaalrapportages, zodat besluiten worden genomen op basis van data en analyse.



Bestuurs- en coöperatieondersteuning

Iedere maand vergadert het coöperatiebestuur met de algemeen directeur. Dit zijn belangrijke bijeenkomsten, omdat huisartsen op die manier invloed hebben op de beleidsvoering van HKN. Ook op andere manieren zijn huisartsen betrokken bij het beleid, bijvoorbeeld in Adviesraden en door deel te nemen aan projecten en werkgroepen. Dit jaar is ieder lid van het bestuur gekoppeld aan een manager en bespreken zij het afdelingsbeleid.

Vier keer per jaar komen de leden bij elkaar in een algemene ledenvergadering. In deze vergaderingen wordt het coöperatiebeleid besproken en eventueel enkele inhoudelijke onderwerpen. De afdeling Bestuur en Beleid voert ook strategische projecten uit die de coöperatie aangaan. Bijvoorbeeld de uitwerking van het voorstel tot het openstellen van het lidmaatschap van de coöperatie voor niet-praktijkhoudende huisartsen, waartoe de ALV dit jaar besloot.

Transformaties

HKN vertegenwoordigt op bestuurlijk en managementniveau de huisartsen in verschillende regionale netwerken, zoals Noord-Holland Noord Gezond (NHNG), Regioplatform, ROAZ, Mentale Gezondheidsnetwerken, Regionale Eerstelijns Samenwerkingsverbanden en werkt zo mee aan belangrijke transformaties in de zorg. Een dreigend personeelstekort en een toenemende zorgvraag maken het noodzakelijk om de zorg op een andere manier te organiseren en de samenwerking met het sociale domein te bevorderen.

Veel bestuurlijke tijd is gestoken in de IZA transformatie aanvraag van NHNG, die eind 2025 werd gehonoreerd. Aan diverse projecten onder dit transformatieplan leveren bijna alle afdelingen wel een bijdrage. De IZA transformatie aanvraag van de sector huisartsenzorg van Noord-Holland Noord (de RHO's HONK, HWF en HKN) werd eerst op de wachtlijst geplaatst, maar later gehonoreerd door VGZ en wordt in 2026 uitgevoerd.



FEITEN EN CIJFERS

Coöperatie

- Aantal aangesloten praktijken: 42
- Aantal praktijkhoudend huisartsen: 73

Regio Kop van Noord-Holland

- Aantal gemeenten: 4 (Texel, Den Helder, Schagen, Hollands Kroon)
- Aantal inwoners: 153.660

Medewerkers AZ bv en CZ bv

- Aantal medewerkers AZ: 37
- Aantal medewerkers CZ: 38
- Aantal fte totaal: 43

Huisartsenspoedpost

- Aantal (telefonische) consulten: 22.942
- Aantal triage consulten: 16.034
- Aantal visites: 2287
- Totaal aantal verrichtingen: 41.263
- Aantal telefonische oproepen: 46.521

Ketenzorg (zorgstraten)

- Aantal DMII: 6527
- Aantal HVZ: 5084
- Aantal VVR: 5534
- Aantal COPD: 1014



Afbeelding: Kop van Noord-Holland

VOORUITBLIK

Kijkend naar de toekomst zien we drie transformatieplannen die het jaar kleuren:

- het sectoraal transformatieplan toekomstgerichte huisartsenzorg van HKN, HONK, HWF;
- het ZonMW-traject Visie eerstelijns 2030;
- het Transformatieplan van Noord-Holland Noord Gezond (NHNG).

Deze plannen maken de zorg toekomstbestendig. Dat wil zeggen dat de zorg beter kan inspelen op een toenemende en complexer wordende zorgvraag en het afnemend aanbod van personeel. Ingezet wordt op een versterking van de eerstelijnszorg (inclusief huisartsenzorg) en een verschuiving van zorg naar welzijn. Voor huisartsenpraktijken betekent de uitvoering van deze plannen onder andere grote vooruitgang op gebied van digitalisering, waaronder het realiseren van een RegioHub, een regionaal data-uitwisselingsplatform. Datamanagement is daarom ook een aandachtspunt voor de komende jaren.

Het aantal medewerkers van HKN neemt als gevolg van deze plannen toe; de nieuwe afdeling Wijk en Praktijk is het komend jaar volledig operationeel. Dit gaat gepaard met het uitbreiden van werkplekken en het faciliteren van flexibel werken en thuiswerken. Informatieveiligheid had al grote aandacht en de urgentie neemt toe door het grote aantal bedrijven en zorgorganisaties dat wordt gehackt.

Een belangrijke gebeurtenis zal het openen van de hybride regiopraktijk De Kanoet zijn. Met De Kanoet worden patiënten zonder huisarts opgevangen en huisartsen in nood ondersteunt. Op Texel wordt daarnaast hard gewerkt aan het centraliseren van de spoedzorg op één locatie.

De organisatie van de huisartsenzorg verandert. De solopraktijk wordt geleidelijk minder populair. Jonge huisartsen werken graag samen in groepspraktijken of multidisciplinaire gezondheidscentra. HKN denkt mee over toekomstbestendige huisartsenzorg.



CLIËNTENRAAD

De stem van de patiënt: Onmisbaar in een veranderend zorglandschap

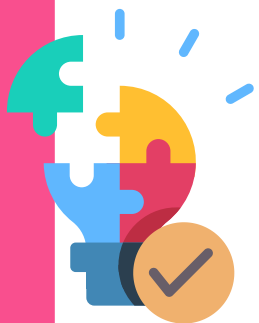
De Cliëntenraad (CR) van HKN zit boven op de kwaliteit van zorg. Of het nu gaat om de spoedpost in de avond, nacht en weekend of de chronische zorg overdag: zij bewaken de belangen van de patiënt. Onder leiding van voorzitter Fijko van der Laan, en samen met André Bijlsma, Irene Geiger, Annelies Stins en Barbera van den Klugt kijken ze kritisch mee naar bereikbaarheid, bejegening en wachttijden. De CR wordt ondersteund door ambtelijk secretaris Anita van den Berg.

Samenwerken aan oplossingen

In 2025 kwam de CR vier keer samen met de directeur en diverse deskundige HKN-medewerkers. Samen bogen zij zich over thema's zoals het Integraal Zorgakkoord (IZA), de nieuwe koers van HKN en de inzet van handige patiënten-apps en spraken ook over de scherpe randjes van de zorg: het huisartsentekort, de soms lastige digitalisering en de zorgwekkende toename van agressie op de spoedpost.

Blik op de regio

Zorg stopt niet bij de voordeur van HKN. Daarom wisselen we actief ervaringen uit met cliëntenraden van HONK, HWF en NWZ. Met onze adviezen over de jaarrekening, de begroting en het onderzoek naar een hybride regiopraktijk, zorgen we dat de zorg in Noord-Holland Noord menselijk en toegankelijk blijft.



ONDERNEMINGSRAAD

De OR in ontwikkeling; van verkennen naar verbinden

Het jaar 2025 stond voor de Ondernemingsraad (OR) in het teken van groei en positie kiezen. Waar liggen onze mogelijkheden en hoe laten we de stem van de medewerker krachtig horen? Met een team van vijf enthousiaste leden: Lianne de Boer (voorzitter), Cindy de Klerk (vicevoorzitter), Romy Faber, Kristel Schuit en Angela Bosse, ondersteunt door de ambtelijk secretaris, Anita van den Berg, is koers bepaald.

Het was een jaar van constructieve dialoog. In zeven overleggen met de directie en negen interne vergaderingen stonden de ontwikkelingen in de Acute en Chronische zorg/ Eerstelijnszorg centraal. Dossiers zoals het Spoedplein en het regionale capaciteitsonderzoek (met HONK en HWF) bleven hoog op onze agenda staan. De samenwerking met HR en de Cliëntenraad heeft onze kijk op de organisatie verbreed.

Advies en instemming

De OR heeft de volgende adviesaanvragen ontvangen en daarop positief gereageerd:

- Nieuwe afdeling Wijk & Praktijk;
- Strategisch informatieveiligheidsbeleid.

De OR heeft de volgende instemmingsvragen ontvangen en daarop positief gereageerd:

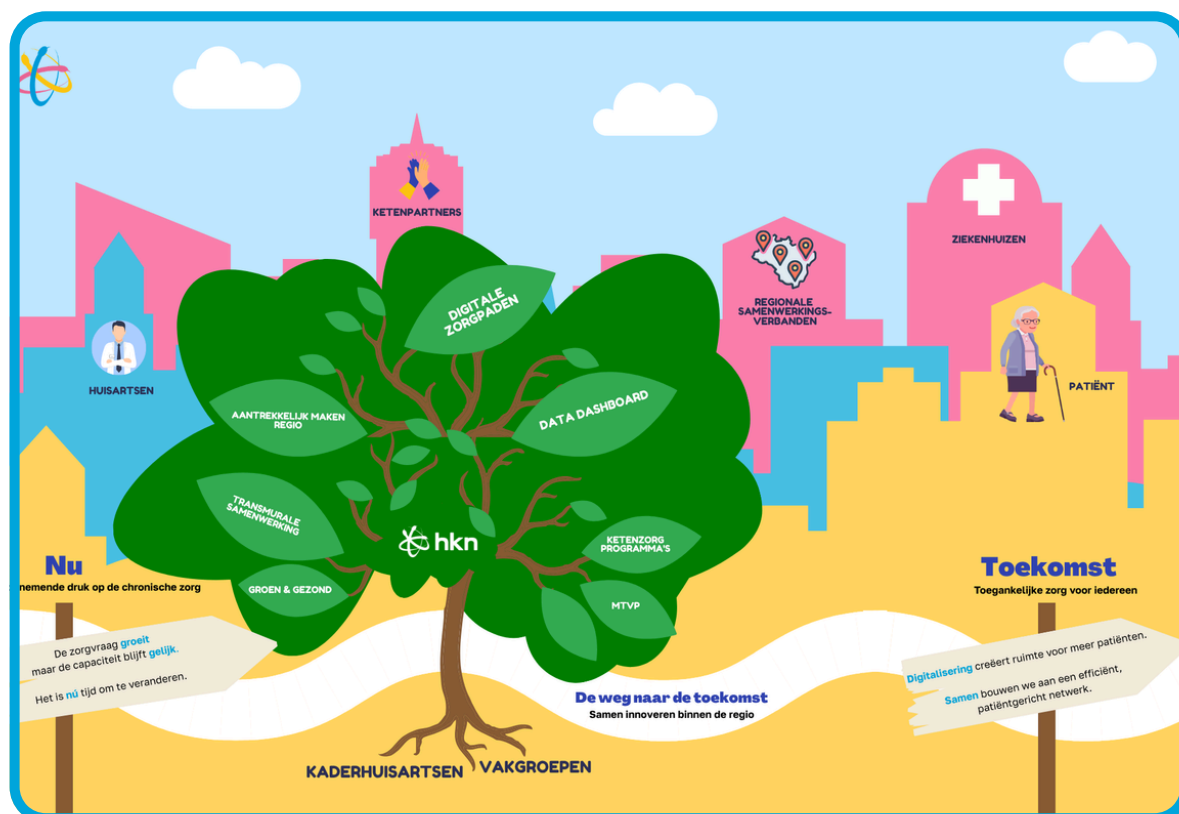
- Verzoek uitvoering RI&E;
- Roosterwijziging triagisten (tijden op zondag);
- Gids voor prettig samenwerken.

Zichtbaarheid

Onze eigen ontwikkeling kreeg een boost tijdens de OR-training in september. Hier ontstond de behoefte om nóg zichtbaarder te zijn, wat direct leidde tot onze eerste infographic.

In 2026 willen we ons (inter)actiever opstellen en vroegtijdig betrokken zijn bij alles wat op HKN afkomt en niet af te wachten.

De OR vertegenwoordigt alle medewerkers. Heb je vragen, opmerkingen of wil je ergens je zorgen over uiten? Neem dan contact op met een van de OR-leden of stuur een mail naar ondernemingsraad@hknhuisartsen.nl



Afbeelding: Infographic

RAAD VAN COMMISSARISSEN

Toezicht met oog voor de mens en de continuïteit

Achter de kwartaalrapportages en begrotingen schuilt de dagelijkse inzet van onze medewerkers. De Raad van Commissarissen (RvC) bestaande uit Peter Strikwerda (voorzitter), Hermien Schreurs en Arian Minderhoud, houdt toezicht op de wijze waarop de directeur haar beleid voert. Prioriteit heeft de financierbaarheid en daarmee de continuïteit op middellange termijn van alle activiteiten. In onze vergaderingen is regelmatig het strategisch beleid, de voortgang van de uitvoering van het jaarplan en de daarmee samenhangende voornaamste risico's besproken, maar ook de Governance code zorg en de strategische personeelsplanning.

Kritisch klankbord

De RvC richtte zich dit jaar op thema's die er echt toe doen. We spraken over de uitdagingen in de hybride regiopraktijk, de noodzakelijke stappen in informatiebeveiliging en, heel belangrijk, de aanpak van agressie op de werkvloer. Onze rol is een kritisch klankbord zijn, zodat de organisatie veilig en stabiel kan blijven groeien.

Impact

We keken in 2025 niet alleen terug op de cijfers, maar vooral vooruit naar de impact. De implementatie van het Integraal Zorgakkoord (IZA) met de Transformatieplan NHNG en sectorale aanvraag Toekomstbestendige huisartsenzorg van de drie RHO's, heeft grote gevolgen voor huisartsen. Samen met de directeur waarborgen wij de balans tussen ambitieuze plannen, zoals de nieuwe afdeling Wijk & Praktijk, en een gezonde financiële basis op de lange termijn.