



# Verbindend naar de toekomst

HKN: KOPLOPER IN HUISARTSENZORG



# INHOUD

|                                                            |    |
|------------------------------------------------------------|----|
| Een nieuw meerjarenbeleidsplan voor de periode 2025 - 2027 | 4  |
| Ontwikkelingen                                             | 5  |
| Waar we vandaan komen                                      | 6  |
| Wat is er recent veranderd?                                | 7  |
| Waar we voor staan                                         | 8  |
| Onze toekomstdromen voor de komende jaren                  | 9  |
| Ambities voor de komende jaren                             | 14 |





## Een nieuw meerjarenbeleidsplan voor de periode 2025 - 2027

Een nieuw meerjarenbeleidsplan voor HKN Huisartsen, want de eerstelijnszorg en de daaraan verbonden huisartsenzorg in de Kop van Noord-Holland verdient optimale aandacht en ondersteuning. Het is de onmisbare basis van het zorgnetwerk. Het goed organiseren daarvan is essentieel voor inwoners en passanten. Wij voelen ons daar medeverantwoordelijk voor.

Ons huidige meerjarenbeleidsplan liep tot en met 2024. In dit nieuwe meerjarenbeleidsplan voor de periode 2025 - 2027 zetten we een nieuwe koers uit. Hierbij kijken we naar de dingen die we waarderen uit het verleden (de afgelopen beleidsperiode), de huidige ontwikkelingen en onze ambities voor de toekomst.

Het doel van dit meerjarenbeleidsplan is de toegankelijkheid, continuïteit en kwaliteit van de huisartsenzorg duurzaam te borgen voor de toekomst.

Het maken van een nieuw meerjarenbeleid is een mooi traject geweest, waarbij veel huisartsen, medewerkers van HKN en samenwerkingspartners zijn betrokken. Waarderende gesprekken zijn gevoerd over de kwaliteiten, kansen, mogelijkheden, aspiraties en doelen van de organisatie.

Tijdens het HKN-symposium hebben huisartsen, praktijkondersteunend personeel en medewerkers van HKN toekomstbeelden gemaakt van tien thema's, die uit de waarderende gesprekken naar voren kwamen. Daarna is focus aangebracht door te kiezen voor vijf bijpassende ambities, veranderingsstrategieën en actieplannen.

Uit de gemaakte toekomstbeelden blijkt dat HKN een mooie rol op zich kan nemen als koploper in huisartsenzorg (in de Kop van Noord-Holland). Koploper in eerstelijnszorg, (regionale) samenwerking, digitalisering, verduurzaming, continuïteit en in toegankelijkheid.



## Ontwikkelingen

De ontwikkelingen in de zorg gaan snel en hebben grote impact op de besturing, organisatie en benadering van de zorg. HKN moet zich verhouden tot kaderstellende beleidsvisies, zoals het Integraal Zorgakkoord en de Visie eerstelijnszorg 2030. Een nieuwe koers bepalen is belangrijk, zodat we enerzijds flexibel en proactief inspelen op de ontwikkelingen in de huisartsenzorg en anderzijds een betrouwbare samenwerkingspartner zijn.

De belangrijkste ontwikkelingen in de zorg, die invloed hebben op ons werk, zijn de toenemende en veranderende zorgvraag, de afnemende beroepsbevolking en de stijgende kosten van de gezondheidszorg. Maatschappelijke ontwikkelingen die invloed hebben, zijn de klimaatverandering en de milieucrisis.

We sluiten aan bij veranderingen die al gaande zijn als gevolg van deze ontwikkelingen:

- Verandering van de besturing van de zorg: gedeeld leiderschap (gaat voorbij aan hiërarchische vormen en appelleert aan de leiderschapskwaliteiten van alle teamleden), netwerkmanagement en governance in regionale samenwerkingsverbanden.
- Verandering van de organisatie van de zorg: regionale coördinatie, domein en sector overschrijdende samenwerking, hechte wijkverbanden van eerstelijnszorg, netwerkzorg, huisartsenpraktijk van de toekomst en de groene huisartsenpraktijk.
- Verandering van de benadering van de zorg: passende zorg, de juiste zorg op de juiste plek, positieve gezondheid (mensgericht, bevordering van gezondheid en welzijn), duurzame zorg, digitalisering, innovaties zoals Artificiële Intelligentie (AI), een andere rol van de patiënt: meer zelfzorg en eigen regie bij mensen waar mogelijk is, geen consumentenrol.

## Waar we vandaan komen

De coöperatie startte in 2002, als een collectief van huisartsen om de eerste huisartsenspoedpost in Den Helder te organiseren. De huisartsenspoedposten van Schagen en Texel volgden. Daarna ontstond de chronische ketenzorg, welke eerst de Diabetescirkel heette. In 2006 werd vanwege de Wet Toelating Zorginstellingen (WTZI) de acute zorg ondergebracht in een aparte bv. Door een reorganisatie in 2013 ontstond de huidige holding/dochter bv-structuur van HKN Huisartsen bv, Acute zorg bv en Chronische zorg bv met de coöperatie als enig aandeelhouder.

De organisatie bleef groeien en zich uitbreiden en zocht samenwerking om dat goed op te vangen. Zo werd in 2011 Vicino opgericht door GGZ NHN, HONK en HKN met als doel de POH-GGZ in huisartsenpraktijken gezamenlijk te organiseren. In samenwerkingsverband van HONK, HKN en een groot 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. Sinds 2020 werken HONK en HKN samen aan een regionale ICT-agenda. Daartoe werd een gezamenlijke stuurgroep/adviesraad opgericht.

HKN is uitgegroeid tot een organisatie die acute zorg (spoedzorg in ANW-uren vanuit huisartsenspoedposten) en eerstelijns chronische zorg (ketenzorg-programma's en geïntegreerde zorg) voor mensen met een chronische ziekte en ouderen organiseert. Maar ook diensten verleent aan praktijkhouders en zorgverleners, huisartsenpraktijken ontzorgt bij de bedrijfsvoering (praktijkmanagement, kwaliteit, communicatie, ICT) en huisartsen vertegenwoordigt bij de regionalisering (samenwerkingsafspraken met partners in de regio: transmurale samenwerking, domein en sector overschrijdende samenwerking).



## Wat is er recent veranderd?

In 2022 kreeg de HKN-organisatie een nieuwe algemeen directeur. Haar voorganger heeft de organisatie als pionier opgebouwd. Dat markeert de transitie van de HKN-organisatie als een fase van initiatief, groei en expansie naar een fase van consolidatie. Er staat nu een compleet managementteam met managers die meer zelf de beslissingen nemen en taken delegeren aan de coördinatoren van de verschillende bedrijfssonderdelen. Gedeeld leiderschap in teams wordt geïntroduceerd. Dat maakt dat de nieuwe algemeen directeur meer toekomt aan besturen, in plaats van managen.

Een verandering voltrok zich door het ingaan van het Integraal Zorgakkoord (IZA), ongeveer parallel aan de komst van de nieuwe algemeen directeur. Daardoor is de oriëntatie van de organisatie meer naar extern verschoven, naar samenwerking in de regio. De verbindende manier van besturen van de algemeen directeur sluit hierbij aan.





## Waar we voor staan

### 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 visie

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

Aanpakken  
Korte lijnen  
Wendbaar  
Verbinding  
Oog voor de toekomst





### 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.

## Onze toekomstdromen voor de komende jaren

### Geruisloze eerstelijnszorg

Geruisloze eerstelijnszorg (zonder de ruis tussen verschillende samenwerkende organisaties, domeinen, sectoren). De patiënt wordt geholpen met zijn/haar zorgvraag, ongeacht hoe die zorg georganiseerd is of uit welke organisaties de zorg komt, op wijkniveau, in de nabijheid van de plek waar de patiënt woont.

### De 'groene' huisartsenpraktijk

Een bedreiging voor de volksgezondheid is de klimaatcrisis. Onze regio neemt haar verantwoordelijkheid als koploper in verduurzaming met groene huisartsenpraktijken en HKN als duurzame regio organisatie. Het 'green team' van HKN is aanjager en adviseert over verduurzaming van huisartsenpraktijken en bedenkt maatregelen die het voor huisartsenpraktijken aantrekkelijk maken om te verduurzamen.

### Brede kijk naar gezondheid

Huisartsen in de Kop van Noord-Holland kijken breed naar de gezondheid van mensen. Zij omarmen de visie op positieve gezondheid en werken multidisciplinair, waar mogelijk in een groep onder één dak. Verder zijn zelfregie van de patiënt, korte communicatielijnen, een avondspreekuur en verbinding met het sociaal werk gebruikelijk. Ook is ingezet op het voorkomen van zorg door preventie. Bijvoorbeeld door aanbieders die hier goed op toegerust zijn, zoals binnen het sociaal domein en welzijn (niet per se binnen de huisartsenpraktijk). Want voorkomen is beter dan genezen!

### De belofte van digitalisering

Digitalisering in de werkprocessen van de huisartsenpraktijk is definitief doorgebroken. Zowel in relatie met patiënten als in de samenwerking van huisartsen onderling en met partners. Huisartsen zijn daardoor beter verbonden met patiënten, met elkaar en met partners. Hun bedrijfsvoering is makkelijker gemaakt.



### Eigen regie door de patiënt

Patiënten krijgen en nemen meer eigen regie in de Kop van Noord-Holland, doordat huisartsenpraktijken veilige en betrouwbare (AI) programma's voor eigen regie gebruiken, gecombineerd met een uitgekende voorlichtingscampagne. Op die manier blijft de fysieke zorg voor patiënten die deze regie om welke reden dan ook niet kunnen voeren beschikbaar.

### Intensieve regionale samenwerking

Het bijzondere van de intensieve regionale samenwerking in de Kop van Noord-Holland is dat die niet heeft geleid tot grootschaligheid. Terwijl de identiteit van huisartsenpraktijken behouden is, werken huisartsen samen met partners en patiënten in een (digitale) innovatieve omgeving met een brede blik op gezondheid als leidend principe. De zorg is meer rondom patiënten georganiseerd in de wijk. Het is zo geregeld dat de juiste zorg op de juiste plek wordt verleend.



De zorg is meer rondom patiënten georganiseerd in de wijk. Het is zo geregeld dat de juiste zorg op de juiste plek wordt verleend.

### Huisartsenzorg voor iedereen

Iedereen heeft in de Kop van Noord-Holland toegang tot huisartsenzorg. HKN werkt eraan mee om zichtbaar te maken dat de Kop van Noord-Holland een hippe en trendy regio is. Daarom is de regio aantrekkelijk voor toekomstig zorgpersoneel om zich te vestigen. De werkdruk is onder andere omlaag gegaan door een AI voorselectie/triage, het terugbrengen van vragen die niet thuishoren in de huisartsenpraktijk en het vergroten van de inzet van vrijwilligersorganisaties. Ook ontzorgen op gebied van bedrijfsvoering hoort hierbij.

### Ontzorgde huisartsenpraktijken

Huisartsenpraktijken zijn maximaal ontzorgd in de bedrijfsvoering, met de inzet van praktijkmanagers en andere diensten die door HKN overgenomen of centraal georganiseerd worden. Daardoor is er meer tijd beschikbaar voor patiënten.

### Van, voor en door huisartsen

In het collectief dat HKN is, staan saamhorigheid, solidariteit en samenwerking centraal, zowel tussen de werkorganisatie HKN en de huisartsen, als binnen HKN en tussen de huisartsen onderling.

HKN is als een bijenkorf met de huisartsen als bezige bijen. Het is een kleinschalige en trotse organisatie. HKN is daarnaast het aanspreekpunt voor huisartsen; maakt gemandateerd door huisartsen samenwerkingsafspraken en behartigt de belangen van huisartsen in de regio.

### Oprecht blij met de samenwerking binnen HKN

Huisartsen profiteren van de onderlinge samenwerking en voelen zich gesteund door de organisatie HKN. Dat komt doordat er meer eenheid is, onder andere in gebruik van systemen en HIS-sen voor de uitwisseling van data. Ondersteuning van bedrijfsvoering en onderling uitwisselen van praktijk ondersteunend personeel is daardoor mogelijk. Er is structurele kennisuitwisseling en er zijn gezamenlijke bijeenkomsten, waardoor huisartsen een warme collegiale band ervaren.



A photograph of a woman with short brown hair, wearing a white polo shirt, standing behind a white reception desk. Above her is a green rectangular sign with the text 'Balie speedplein' in white. The desk is made of white material and has a horizontal light strip. In the background, there are computer monitors and office equipment. The setting appears to be a modern office or reception area.

## Balie speedplein

Er is structurele kennisuitwisseling en er zijn gezamenlijke bijeenkomsten, waardoor huisartsen een warme collegiale band ervaren.

## Ambities (strategische doelen) voor de komende jaren

Om onze dromen te laten uitkomen en tegelijkertijd focus aan te brengen waar we ons de komende jaren mee bezig houden, zetten we de dromen om tot vijf ambities die de nieuwe koers van HKN bepalen.

### Behapbare huisartsenzorg als het urgent is (in anw uren)

Voor wat betreft de Acute Zorg is veel beleid al gezamenlijk vormgegeven met de andere regionale huisartsenorganisaties in Noord-Holland Noord en partners in de spoedzorgketen. Dit is vastgelegd in het ROAZ-plan.

De uitdaging is om de zorgvraag en het zorgaanbod op elkaar af te stemmen, ondanks dat de zorgvraag groeit en het zorgaanbod door personeelstekorten vermindert. Om deze uitdaging aan te kunnen, is krachtenbundeling noodzakelijk. De huisartsenspoedzorg vanuit huisartsenspoedposten wordt steeds meer geïntegreerd in de spoedzorgketen en gecoördineerd aangeboden in de ROAZ-regio.

De instroom van patiënten wordt door beperkende maatregelen verminderd. Vooral digitalisering zal de werkdruk voor het personeel verminderen, maar ook taakherschikking binnen de Acute Zorg wordt onderzocht.

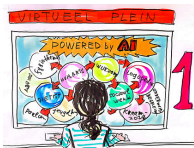
### Eerstelijnszorg, geruisloze zorg

De afbakening van deze ambitie is de eerstelijns dagzorg en alles wat daar bij komt kijken. De focus ligt op het organiseren van eerstelijnszorg, gericht op een geruisloze samenwerking. Hierdoor merkt de patiënt het verschil niet en ervaart geen schotten tussen de verschillende organisaties die zorg verlenen. De uitvoeren van de Visie eerstelijnszorg 2030 behelst het realiseren van 'hechte samenwerkingsverbanden in de wijk' door meer integratie van multidisciplinaire zorg op lokaal niveau en integrale samenwerking met eerstelijnsdisciplines, het sociaal domein, de informele zorg (het voorliggend veld) en mantelzorg. Wijkgerichte samenwerking met de huisartsenpraktijk



(met taakherschikking) als spil in dit netwerk wordt op gang gebracht met een wijkmanager. Afspraken worden gemaakt op HAGRO- of wijkniveau. Welzijn krijgt een groter aandeel in de eerstelijnszorg. Doordat de zorg dichterbij de patiënt wordt georganiseerd, worden patiënten sneller en eerder gezien. Op deze manier verslechteren situaties niet en wordt er tijdig een beroep gedaan op wat de patiënt en zijn/haar omgeving nog zelf kan.

De ketenzorg waarbij alle patiënten, ongeacht complexiteit, eenzelfde zorgpad volgen, is niet meer houdbaar. Deze is omgebouwd naar netwerkzorg voor chronische patiënten. Digitalisering van ketenzorg informatiesysteem (KIS) naar netwerk informatiesysteem (NIS) en zelfmonitoring zijn daarbij belangrijke randvoorwaarden. Daardoor kan er zorg op maat worden geleverd en is er meer ruimte om patiënten met complexe problematiek fysiek en/of intensief te (blijven) begeleiden. Warm contact van de patiënt met de huisarts of de praktijkondersteuner blijft nog steeds (of is juist meer) mogelijk.





We werken al langer aan de verandering van de benadering van de zorg, aan een brede blik op gezondheid. HKN loopt voorop in het bevorderen van zorg vanuit de visie op positieve gezondheid. Onder meer door kartrekker te zijn (en te blijven) van het platform Noordkop Gezond voor Elkaar (NKGvE).

Daar komt bij dat we werken aan het vergroten van de eigen regie van patiënten die hiertoe in staat zijn: het bevorderen van zelfredzaamheid en veerkracht van individuen en het appelleren aan het vermogen om de regie te nemen over de eigen gezondheid. Daarbij bieden we mensen de reikende hand met verschillende veilige en betrouwbare (digitale) middelen, gecombineerd met een uitgekende voorlichtingscampagne. Dit doen we niet alleen. Juist andere partners hebben een grote rol in preventieve programma's die de gezondheid van mensen bevorderen, zoals het stimuleren van een gezonde levensstijl, het aanmoedigen van voldoende lichaamsbeweging en het bevorderen van gezonde eetgewoonten. HKN vertegenwoordigt hierin de stem van de huisarts.



HKN loopt voorop in het bevorderen van zorg vanuit de visie op positieve gezondheid.



Dit past goed bij het concept van positieve gezondheid, dat breder kijkt dan het voorkomen van ziekten en zich richt op gezondheid en welzijn zoals mensen dat zelf voor zich zien. Preventie door leefstijlverbetering op patiëntniveau vindt plaats in de regio en mogelijk, maar niet per se, in de huisartsenpraktijk.

Een noodzakelijke vernieuwing is de milieubewuste benadering van zorg. Groene duurzame huisartsenzorg houdt in dat huisartsenpraktijken milieubewuste activiteiten uitvoeren, zoals het verminderen van afval, het gebruik van milieuvriendelijke materialen, energiebesparende maatregelen en, waar mogelijk, het voorschrijven van minder milieuvervuulende medicatie.

Deze benadering draagt niet alleen bij aan het verminderen van de ecologische voetafdruk van de gezondheidszorg, maar heeft ook positieve effecten op de gezondheid van patiënten door het verminderen van blootstelling aan schadelijke stoffen en het creëren van gezondere binnen- en buitenomgevingen. Het 'green team' van HKN adviseert huisartsenpraktijken en faciliteert bij de verduurzaming.

### Huisartsenzorg voor iedereen

Inwoners hebben toegang tot huisartsenzorg van goede kwaliteit, ondanks dat de zorgvraag toeneemt en het zorgaanbod onder druk staat door personeelstekorten. De uitdaging is om zorgvraag en zorgaanbod op elkaar af te stemmen, door in te zetten op maatregelen die de zorgvraag verminderen en het zorgaanbod stabiliseren. Dit doen we door het aantal zorgverleners in de regio op peil te houden en de mogelijkheden voor taakverschikking uit te breiden.

Voor het stabiliseren van het zorgaanbod zetten we nog meer in op het bestaande beleid, gericht op het borgen van de continuïteit en toegankelijkheid van huisartsenzorg. We werken hierin de samen met zorgverzekeraars, gemeenten, opleidingen en Regionaal Platform Arbeidsmarktbeleid Noord-Holland Noord (RPA-nhn). We onderscheiden ons door het organiseren van ons half jaarlijkse evenement de AIOS-driedaagse. Een inspirerend hoogtepunt waarin gevestigde huisartsen kennismaken en de verbinding zoeken met aanstormend talent.

Door uitbreiding van de samenwerking met de universiteiten rondom de coschappen van studenten geneeskunde, hopen we potentiële nieuwe huisartsen nog eerder enthousiast te maken voor onze regio. Daarnaast zet HKN zich in om, op de achtergrond, de helpende hand te bieden aan huisartsenpraktijken die tijdelijk extra ondersteuning nodig hebben. In samenwerking met gemeenten en de lokale media wordt gewerkt om de Kop van Noord-Holland een aantrekkelijke regio te maken voor zorgpersoneel om zich hier te vestigen.

De kwaliteit van huisartsenzorg borgen we onder andere door de Multi-site voort te zetten voor huisartsenpraktijken die daar gebruik van willen maken. De aanpak wordt wel anders. We leggen in Multi-site gesprekken (voorheen interne audits) meer de nadruk op er zijn als sparringpartner en minder op het naleven van regelgeving. Er is meer tijd voor patiëntenzorg als huisartsenpraktijken worden ontzorgd bij de bedrijfsvoering.

Vanuit het scholingsbureau zetten we in op uitbreiding van praktijkmanagement, samenwerking en kennisuitwisseling tussen praktijkondersteuners en andere praktijkmedewerkers.

### Van, voor en door huisartsen

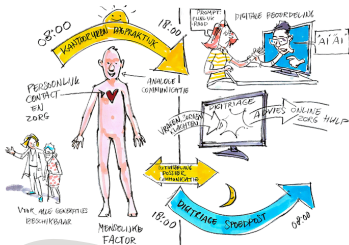
Daar waar huisartsen met elkaar samenwerken ontstaat een collectief, dat is onze coöperatie. Samenwerking gaat niet vanzelf. Van belang is daarom dat de verschillende gremia in en rond de coöperatie goed functioneren: de leden die binnen hun HAGRO's goede samenwerkingsafspraken hebben, het bestuur dat de aangelegenheden van de coöperatie leidt en regelt; de algemene ledenvergadering waarin alle leden met hun standpunt gehoord en gezien worden; de adviesraden die goed onderbouwde en gedragen adviezen geven. De HKN-werkorganisatie ondersteunt de coöperatie hierbij.

De coöperatie verbindt alle huisartsen in de regio. Dat is nu nog niet het geval. Niet-praktijkhoudend huisartsen kunnen geen lid worden.

Dat knelt omdat deze huisartsen ongeveer 40% van de huisartsenzorg voor hun rekening nemen. De Landelijke Huisartsen Vereniging (LHV) heeft in haar nieuwe verenigingsstructuur via de ambassadeurs van een afdeling de RHO's de rol van het regionaal verbinden van alle huisartsen toegekend, ongeacht of zij praktijkhouder zijn. Daarom onderzoeken we wat de mogelijkheden en (rand)voorwaarden zijn om de rol van waarnemend huisartsen binnen de regio te vergroten, bijvoorbeeld door het lidmaatschap van de coöperatie open te stellen voor niet-praktijkhoudende huisartsen.

Een goed functionerende coöperatie heeft leden die zich eigenaar voelen en daarom hun ledenverantwoordelijkheid voor elkaar en voor het collectief nemen. Dit komt vooral tot uitdrukking in wederzijdse steun en onderlinge samenwerking. Het streven van HKN is dat in het collectief solidariteit en verbinding centraal staan (in weerwil van het op concurrentie ingerichte systeem van de gezondheidszorg), omdat dat de kwaliteit en continuïteit van de zorg ten goede komt.





Het streven van HKN is dat in het collectief solidariteit en verbinding centraal staan, omdat dat de kwaliteit en continuïteit van de zorg ten goede komt.



Tijdens de 'CoMed-crisis' hebben we gezien hoe waardevol het is dat collega's elkaar helpen, opvangen en steunen. Daarom zetten we in op het bevorderen van het onderlinge contact, intervisie, kennisuitwisseling en samenwerking in verschillende vormen. We blijven inzetten op versterking van HAGRO samenwerkingen. Ook bevorderen we het samenwerken in groepspraktijken. Dat is vooral relevant voor solopraktijken, omdat het die meestal ontbreekt aan een back-up. Op de achtergrond bevorderen en faciliteren we dat (solo)praktijken elkaar onderling stutten en steunen door het maken van afspraken over groeps-samenwerking in welke vorm dan ook.

Bovendien bevorderen we de onderlinge samenwerking door het makkelijker delen van data en het makkelijker delen van personeel. We werken toe naar een HIS of meerdere HIS-sen die goed te koppelen zijn voor alle huisartsen in de regio door daar met elkaar een beslissing over te nemen. Ook werken we toe naar vormen die het makkelijk maken personeel met elkaar te delen. Zoals een 'personeelsbank': een online platform

waar vragende praktijken een oproep voor personeel plaatsen en waar andere praktijken personeel aanbieden. Of een systeem met de andere RHO's voor centraal geregelde detachering van waarnemend huisartsen in Noord-Holland Noord.

Ledenmanagement is het ondersteunen van leden door proactief te sturen op de relatie met de leden. Het doel van ledenmanagement is het realiseren van partnerschap. Goed ledenmanagement zorgt voor nauwe verbinding tussen de werkorganisatie en de leden. Een warme relatie met de leden heeft HKN hoog in het vaandel staan. We verrijken het ledenmanagement door de inzet van wijkmanagers en medewerkers die thuis zijn in digitalisering of verduurzaming.

Een behoefte van samenwerkingspartners is dat HKN het aanspreekpunt is voor huisartsen. HKN vertegenwoordigt huisartsen in de regio. Daarmee wordt niet alleen bedoeld dat huisartsen bereikbaar zijn via HKN en de belangen van huisartsen representeert, maar ook dat HKN huisartsen meeneemt in nieuw beleid.

Voorwaarde is dat HKN door huisartsen gemandateerd is tot het maken van samenwerkingsafspraken. Daarmee behartigt HKN de belangen van huisartsen in de regio. Dit is een continu democratisch proces van standpuntvorming, overleg, elkaar overtuigen, naar elkaar luisteren, geven en nemen, toegeven en concessies binnenhalen. Het belang van dit democratisch proces neemt alleen maar toe. We zetten in op personen, werkvormen en methodieken die dit goed kunnen ondersteunen.

Regionale coördinatie van de eerstelijnszorg wordt steeds belangrijker. HKN vertegenwoordigt huisartsen in regionale platforms, zoals Noord-Holland Noord Gezond (NHNG), Regioplatform en Regionale Samenwerkingsorganisatie (RSO) Zorgring. We informeren de leden in verschillende communicatie-uitingen over wat er in deze platforms gebeurt, wat hun praktijkvoering beïnvloedt en vragen hen om input.



Voor de dienstverlening, ook wel services genoemd, aan de leden geldt het uitgangspunt dat vooral dienstverlening wordt geboden die voldoet aan de behoefte van huisartsen en die bijdraagt aan de continuïteit van huisartsenzorg in de regio als geheel. Bovendien ontwikkelen we in samenwerking met de LHV diensten voor waarnemers die ook in het belang zijn van de regio, zoals ondersteuning bij een praktijkstart of het faciliteren van ontmoeting en kennisuitwisseling tussen huisartsen zonder eigen praktijk.

### Goede verbinding door digitalisering

Digitalisering is een randvoorwaarde voor bijna alle ambities van HKN. Omdat dit zo belangrijk is, maken we er een op zichzelf staande ambitie van. Het uitgangspunt is dat digitalisering een middel is om de verbinding te bevorderen tussen huisarts en patiënt, tussen huisartsen onderling en tussen huisartsen en ketenpartners, en geen doel op zich. Digitalisering moet ook het werk van huisartsen en praktijkmedewerkers makkelijker maken en de werkdruk verminderen.



Digitalisering is een randvoorwaarde voor bijna alle ambities van HKN.



Dit resulteert erin dat digitalisering definitief is doorgebroken in de regio. Daardoor zijn veel projecten die HKN initieert gericht op digitalisering. Met de veelheid aan partijen die werken aan digitalisering kan dit een onoverzichtelijk beeld geven van 'laat duizend bloemen bloeien'. HKN neemt de verantwoordelijkheid om het overzicht te bewaren, het geheel van deze projecten te coördineren en te stroomlijnen in het belang van de eerstelijnszorg.

Digitalisering ondersteunt de volgende doelen:

- Het verbeteren van werkprocessen en bedrijfsvoering van de huisartsenpraktijk (zoals het HIS, de SOEP-registratie digitaal via AI).
- Het verbeteren van onderlinge samenwerking (zoals koppelingen tussen de verschillende HIS-sen).
- Het verbeteren van werkprocessen op de huisartsenspoedpost (bijvoorbeeld digitale triage).
- Het vergemakkelijken van het contact met de patiënt (bijvoorbeeld video consult en digitale triage in verschillende talen).

- Het bevorderen van zelfmanagement van de patiënt (bijvoorbeeld via e-learning).
- Het mogelijk maken van samenwerking met partners (data uitwisseling).
- Het mogelijk maken van netwerksamenwerking (van KIS naar NIS).

De ontwikkelingen op gebied van digitalisering gaan heel snel en zijn nauwelijks bij te houden. HKN wil de beste service en ondersteuning bieden op gebied van digitalisering voor de huisartsen. Bijvoorbeeld door middel van een 'digi dinsdag', waarin digitale producten besproken worden en een menukaart waarin verschillende digitale producten worden aangeboden. Bovendien benut HKN de kracht van het collectief door een voorselectie van leveranciers en onderhandeling over dienstverlening, concessies en inkoopvoordelen ten gunste van huisartsen.



## Tot slot

HKN wil met dit meerjarenbeleidsplan de toegankelijkheid, continuïteit en kwaliteit van de huisartsenzorg in de Kop van Noord-Holland duurzaam te borgen voor de toekomst. Het traject er naar toe, heeft een beweging op gang gebracht om dat met elkaar te realiseren.

We hebben focus aangebracht met ambities waarop HKN zich de komende jaren verder ontwikkelt. Wij gaan aan de slag, monitoren de voortgang en blijven praten en leren van én met elkaar door te reflecteren en waar nodig bij te sturen.

Dit meerjarenbeleidsplan is geen blauwdruk. Het bestuur is responsief op wat zich in de omgeving, bij de leden en binnen de organisatie afspeelt. Steeds worden er door het bestuur nieuwe keuzes gemaakt. We gaan hierover met elkaar in gesprek, brengen alle vragen op tafel, kijken vanuit diverse perspectieven naar de inhoud en bepalen uiteindelijk wat de optimale keuze is. We bedanken iedereen die input heeft gegeven voor de totstandkoming van dit meerjarenbeleidplan.





