
Jaarverslag Nucleuszorg B.V. 2019



Inhoudsopgave

Voorwoord

1. Nucleus Huisartsenposten
 - 1.1 Personeel
 - 1.2 Huisartsenpost Informatie Systeem
 - 1.3 Kwaliteit
 - 1.4 Klachten

2. Nucleus Chronische Zorg
 - 2.1 Persoonsgerichte zorg
 - 2.2 Spiegelbijeenkomsten
 - 2.3 Praktijkscan
 - 2.4 Lifestylecoach/GLI
 - 2.5 Meekijkconsult Artrose
 - 2.6 Ouderenzorg
 - 2.7 Oogzorg
 - 2.8 Innovatie

3. Nucleus Huisartsen-GGZ

4. Nucleus Facilitair

5. Regionale samenwerking
 - 5.1 Bestuurlijk Overleg met andere zorginstellingen
 - 5.2 Overige initiatieven

6. Personeel
 - 6.1 Huisartsenposten
 - 6.2 Overig zorgpersoneel
 - 6.3 Facilitair
 - 6.4 Kaderartsen
 - 6.5 Nucleuszorg
 - 6.6 Opleiden & Trainen

7. Organisatie
 - 7.1 Bestuur
 - 7.2 Raad van Commissarissen
 - 7.2.1 Kort verslag over 2019
 - 7.3 Directeur-bestuurder
 - 7.4 Ondernemingsraad

8. Jaarcijfers 2019

9. WNT

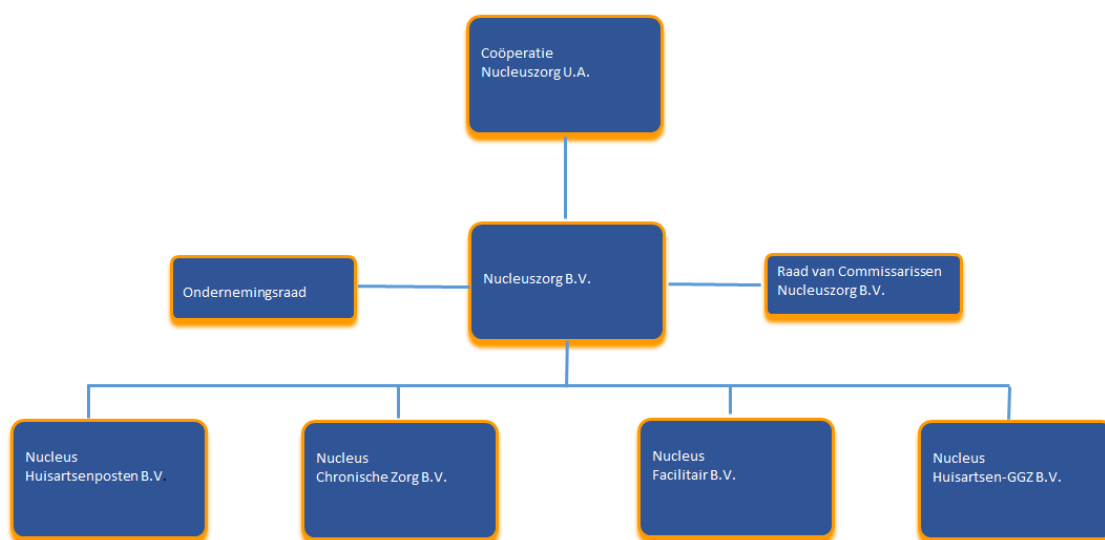
Nucleuzorg B.V. is een ondersteunende organisatie van en voor huisartsen in Zeeuws-Vlaanderen. Naast twee huisartsenposten omvat de organisatie een zorggroep voor chronische zorg (ketenzorg), huisartsen-GGZ en een facilitair bedrijf. De Coöperatie Nucleuzorg U.A. beheert namens de leden van de coöperatie de aandelen van de bv. Een onafhankelijke Raad van Commissarissen is belast met het toezicht.

Missie

Nucleuzorg wil een krachtige, autonome, toegankelijke en doelmatige eerstelijnsgezondheidszorg van hoge kwaliteit in de regio bevorderen.

Visie

Nucleuzorg geeft invulling aan zijn missie door de ontwikkeling naar een sterke en gezonde huisartsenzorg in Zeeuws-Vlaanderen te ondersteunen. Nucleuzorg wil een verlengstuk van de huisartsenpraktijken zijn en de huisartsen in Zeeuws-Vlaanderen ontzorgen door die een optimale ondersteuning te bieden op het gebied van facilitaire, medisch inhoudelijke en/of organisatorische zaken.



Voorwoord

Vanuit 22 huisartsenpraktijken monitoren zo'n 60 huisartsen, met ruim 30 praktijkondersteuners en gespecialiseerde verpleegkundigen en vele tientallen doktersassistenten de gezondheid van de 100.000 inwoners van Zeeuws-Vlaanderen en de vele toeristen die jaarlijks het gebied bezoeken.

Een deel van die zorg wordt georganiseerd en/of gecoördineerd vanuit Nucleuszorg. Nucleuszorg is een kleine maar ambitieuze organisatie. Daar waar mogelijk dragen we met Nucleuszorg een steentje bij aan de verbetering van de gezondheidszorg in de regio.

In 2019 had Nucleuszorg vier speerpunten. Speerpunt bij de huisartsenposten was de implementatie van een nieuw huisartseninformatiesysteem. Bij de chronische zorg vond de uitrol en doorontwikkeling van de zorgstraten bij de aangesloten praktijken plaats. Aanvullend moest het Zorgaanbodplan dat in 2018 was opgesteld, worden uitgevoerd. Ten vierde moest Nucleus Huisartsen-GGZ, opgericht op 1 november 2018, worden vormgegeven en opgestart.

Naast deze vier speerpunten werden wij vanaf het tweede kwartaal van 2019 geconfronteerd met een groter personeelsverloop dan voorzien, zowel in de uitvoerende functies als op managementniveau. Door dit verloop is in 2019 noodgedwongen extra aandacht besteedt aan het werven van nieuw personeel. Ook binnen het bestuur van Nucleuszorg vond een aantal mutaties plaats.

Ik heb grote bewondering voor alle mensen die bij of voor Nucleuszorg werken. Ook tijdens de moeilijkste momenten, niet alleen zorginhoudelijk maar ook organisatorisch, staan zij klaar om 'hun' patiënten zo goed mogelijk te helpen. Dat doen zij telefonisch, op de huisartsenposten, in dokterpraktijken en bij patiënten thuis. In Nederland vinden we het een vanzelfsprekendheid dat er altijd een huisarts dichtbij en beschikbaar is. Het is goed om er af en toe bij stil te staan wat er allemaal nodig is om dit zo te houden. Het is ook goed om te beseffen dat in de toekomst veranderingen niet kunnen worden uitgesloten als we kwalitatieve huisartsenzorg willen blijven bieden. Daarop zijn onze inspanningen dag in dag uit gericht.

Anouchka van Miltenburg
Directeur-bestuurder Nucleuszorg

Terneuzen
18 augustus 2020

1 Nucleus Huisartsenposten

Nucleus Huisartsenposten (HAP) heeft een locatie in Terneuzen, voor patiënten uit het oostelijk deel van Zeeuws-Vlaanderen en uit de Kanaalzone. Patiënten uit westen van Zeeuws-Vlaanderen bezoeken de post in Oostburg. In de zomermaanden maken naast de reguliere patiënten ook veel toeristen gebruik van de post in Oostburg.

Totaal aantal contacten HAP 2019 tijdens avond-, nacht- en weekenddiensten	
Telefonische contacten	8546
Consulten	15620
Visites	2845

1.1 Personeel

Op de huisartsenposten werken naast huisartsen die overdag een eigen praktijk hebben, ook waarnemers en verpleegkundig specialisten. Waarnemers zijn vervangers die namens huisartsen in Zeeuws-Vlaanderen dienst doen op de huisartsenpost. Vaak werken deze waarnemend huisartsen ook overdag in een dokterspraktijk.

Verpleegkundige specialisten (of VS-en) zijn speciaal opgeleide verpleegkundigen die bevoegd zijn om spreekuur te houden, recepten uit te schrijven en onderzoeken aan te vragen. Een VS heeft een eigenstandige bevoegdheid en valt daarom onder het medisch tuchtrecht. Op de huisartsenpost is er altijd een huisarts in de nabijheid.

Nucleuszorg hecht veel waarde aan het opleiden van personeel. De huisartsenposten zijn een leer-werkplek voor doktersassistenten, triagisten en VS-en in opleiding. Daarnaast werken er ook regelmatig huisartsen in opleiding.

Doktersassistenten in opleiding 2019	4
Triagisten in opleiding	5
Verpleegkundig specialisten in opleiding	2
Huisartsen in opleiding	5 (AIO's niet in dienst van Nucleus)

Huisartsenpraktijken bieden (4, in 2019) stageplaatsen aan om doktersassistenten op te leiden. Aangezien Nucleuszorg verwacht dat in de toekomst meer doktersassistenten nodig zullen zijn, wordt de behoefte in kaart gebracht. Daarnaast wordt er een verbeteringslag gemaakt bij de begeleiding door een opleidingscoördinator.

In 2019 zijn 2 verpleegkundig specialisten (VS) opgeleid. Dat gebeurde primair door huisartsen in de praktijk. Voorlopig blijven Nucleuszorg investeren in het opleiden van VS-en. Er wordt gewerkt aan een kader dat duidelijk moet maken wat een VS minimaal op een huisartsenpost kan betekenen.

1.2 Huisartsenpost Informatie Systeem

In 2018 is na een uitvoerige interne discussie besloten over te stappen op een nieuw Huisartsenpost Informatie Systeem, Hapicom. Het oude systeem voldeed niet meer aan de informatiebehoefte van de huisartsen die diensten doen op de huisartsenpost. De zorgvragen die tijdens de avond-, nacht- en weekenduren op hen afkomen, worden steeds complexer. Voor ondersteuning van een veilige 24-uurszorg is er behoefte aan een informatiesysteem dat samenwerking in de regio, zowel tussen huisartsen onderling als tussen huisartsen en openbare apotheken, vereenvoudigt.

De implementatieperiode besloeg de eerste vijf maanden van het jaar. De doelstelling was dat het systeem voor de aanvang van het toeristische seizoen zou draaien. Dat is gelukt, maar de overgang verliep niet vlekkeloos. Ondanks grote inspanningen bleek het niet mogelijk te voorkomen dat patiënten, ketenpartners, huisartsen en het eigen

personeel van Nucleuszorg in meer of mindere mate hinder ondervonden van de overgang. De wachttijden liepen, vooral in de zomerperiode, soms hoger op dan gewenst. Ook de terugkoppeling van informatie naar de eigen huisarts verliep bij aanvang niet vlekkeloos. De grootste problemen waren begin september opgelost, maar ook in 2020 vraagt en krijgt Hapicom nog veel aandacht van directie, management en gebruikers.

Complexe ict-systemen bieden veel, veelal zaken die de patiënt anno 2020 ook verwacht en/of die de huisarts tegenwoordig nodig heeft om zijn werk goed te doen. De les die Nucleuszorg van de overgang naar Hapicom heeft geleerd is echter dat om een complex systeem goed te kunnen gebruiken er binnen de organisatie iemand nodig is die de applicatie beheert, intern ondersteuning biedt als er problemen zijn, en die de applicatie vlekkeloos laat samenwerken met andere systemen.

1.3 Kwaliteit

In april 2019 heeft Lloyds Register het kwaliteitssysteem van Nucleus Huisartsenposten beoordeeld. Daaruit kwam dat de organisatie van Nucleus Huisartsenposten voldoet aan de eisen van de norm HaZo24 / NEN EN 15224:2012. Op basis van dit oordeel is Nucleus Huisartsenposten opnieuw gecertificeerd.

1.4 Klachten

Nucleus Huisartsenposten nodigt patiënten, medewerkers en ketenpartners actief uit om opmerkingen, suggesties en klachten kenbaar te maken. Dit helpt om steeds kritisch te kijken naar de dienstverlening en de werkwijzen. Nucleuszorg heeft een eigen klachtenfunctionaris in dienst en is daarnaast aangesloten bij de Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE).

Aantal meldingen 2019	19
Aantal klachten 2019	9
Aantal calamiteiten	1
Aard van de klachten	Bejegening, medisch inhoudelijk, bereikbaarheid HAP

2 Nucleus Chronische Zorg

Bij de zorg van sommige chronische aandoeningen is de hulp van meerdere zorgverleners nodig. Een voorbeeld daarvan is samenwerking van de huisarts met een diëtist en een fysiotherapeut of oefentherapeut. De naam daarvoor is ketenzorg. Nucleuszorg heeft ketenzorgprogramma's voor diabetes, COPD/astma en cardiovasculair risicomangement (het van te voren inschatten of er een hoog risico is op hartziekten en/of vaatziekten). Nucleus Chronische Zorg ondersteunt huisartsen bij het aanbieden van deze zorgprogramma's. In 2019 is het aantal praktijken dat deelneemt aan een van onze zorgprogramma's toegenomen.

	1-1-2019	1-1-2020
DM	22	23
HVZ	22	23
VVR	20	22
COPD	18	21
Astma	4	18

De programma's staan onder toezicht van een medisch manager, tevens kaderarts Diabetes. In 2019 werd het team van gespecialiseerde verpleegkundigen bij NCZ uitgebreid. Naast een diabetesverpleegkundige waren er ook een COPD/astma- en een

CVRM-verpleegkundige aan Nucleuszorg verbonden. Zij ondersteunen de praktijkondersteuners en huisartsen bij het verlenen van de chronische zorg. Ook bewaken zij de juiste aanpak binnen de praktijken van nieuwe richtlijnen in de zorgstraten.

Chronische zorgprogramma's in Nederland zijn succesvol. Dat blijkt uit de benchmark transparante Ketenzorg van Ineen. De registratie van indicatoren geeft na tien jaar een duidelijk beeld van belangrijke onderdelen van de programmatische zorg bij chronische aandoeningen. Het resultaat is overwegend positief. Veel proces- en uitkomstindicatoren laten een stijgende trend zien of stabilisatie op een niveau dat naar de inschatting van de experts acceptabel is. Het optimum komt voor meerdere programma's in zicht. Nucleuszorg scoort in de benchmark op en boven het landelijke gemiddelde.

2.1 Persoonsgerichte zorg

Er is steeds meer aandacht voor preventie, leefstijladviezen en vroegsignalering, opdat dure zorg verder in de keten kan worden voorkomen. Het aantal patiënten met meerdere chronische aandoeningen stijgt. Ook vragen patiënten steeds meer ruimte voor bij hen passende zorg op een door hen zelf gekozen moment. Nucleuszorg heeft in 2019 scholing georganiseerd die is gericht op de persoonsgebonden diabeteszorg. De komende jaren is persoonsgerichte zorg een speerpunt van Nucleus Chronische Zorg.

2.2 Spiegelbijeenkomsten

Spiegelinformatie geldt als een van de belangrijke bouwstenen van het werken aan kwaliteit. In de spiegelinformatie worden de behaalde uitkomsten van een huisartsenpraktijk gezet naast de gegevens van andere huisartsenpraktijken in de regio. Het gaat daarbij dan om gegevens als het aantal patiënten en de verdeling naar zorgtype en zorgzwaarte. In 2019 zijn zes spiegelbijeenkomsten gehouden. Aan de hand van de daarbij getoonde informatie, voert de medisch manager van Nucleus Chronische Zorg vervolgens kwaliteitsgesprekken met de betrokken huisartsenpraktijken.

2.3 Praktijkscan

Nucleuszorg heeft voor alle bij de zorggroep aangesloten praktijken financiering voor een praktijkscan geregeld en een contract gesloten met een uitvoerder hiervan. De praktijkscan beoordeelt de bedrijfsvoering en processen in de huisartsenpraktijk. Doel is om processen in de huisartsenpraktijk optimaal in te richten en de praktijkvoering effectief en kwalitatief hoogstaand te maken. Huisartsen krijgen door de praktijkscan een goed inzicht in hun praktijkvoering en in de verbeterpunten voor de optimalisatie van de praktijkvoering. Een praktijkscan is qua inhoud en doel van een andere orde dan de praktijkaccreditering, die zich richt op kwaliteitsprocessen in de praktijk. Doordat de praktijkscan op hetzelfde moment en volgens dezelfde systematiek bij alle praktijken wordt uitgevoerd, ontstaat regionaal inzicht in waarop de ondersteuning van de dagpraktijken door Nucleuszorg de komende jaren gericht moet zijn. De praktijkscan wordt in 2020 uitgevoerd.

2.4 Lifestyle Coach/GLI

Een Gecombineerde Leefstijlinterventie (GLI) is een programma dat zich richt op mensen met ernstig overgewicht. Het programma bestaat uit een behandelfase van 12 maanden en een onderhoudsfase van 12 maanden. GLI zit per 1 januari 2019 in de basisverzekering. Nucleuszorg heeft voor deze interventie een contract gesloten met vier lifestylecoaches in de regio. De behandeling door de lifestylecoaches richt zich primair op verandering van het gedrag van de deelnemers, met de focus op zelfzorg. Iedere huisarts in Zeeuws-Vlaanderen kan patiënten met overgewicht doorverwijzen naar een lifestylecoach in de buurt. In 2019 gebeurde dat bij 185 patiënten.

2.5 Meekijkconsult artrose

Mensen met problemen op het gebied van artrose in heup- of knie kunnen sinds 2019 bij een kaderhuisarts bewegingsapparaat een consult krijgen, waarbij een orthopeed uit het ziekenhuis meekijkt. Hierbij beoordeelt de orthopeed, samen met de kaderarts, de

patiënt op afstand. Gezamenlijk stellen zij een advies en/of behandelplan op. Voordeel van dit aanbod is dat patiënten niet onnodig doorverwezen worden naar het ziekenhuis, de wachttijden kort zijn en het eigen risico voor de patiënt niet aangesproken hoeft te worden. Zo worden patiënten sneller en goedkoper geholpen. Als blijkt dat nader onderzoek nodig is, wordt alsnog doorverwezen naar een medisch specialist. Er zijn twee kaderhuisartsen aan dit programma verbonden. Iedere huisarts in Zeeuws-Vlaanderen kan patiënten voor een meekijkconsult doorverwijzen naar de kaderartsen. In 2019 gebeurde dat bij 134 patiënten. In 2020 wordt het programma verder ontwikkeld en wordt de collegiale doorverwijzing vereenvoudigd.

2.6 Ouderenzorg

Op het terrein van ouderenzorg heeft Nucleus sinds 2019 een bijzondere rol. Deze omvat onder meer het coördineren van de samenwerking op het gebied van ouderenzorg tussen huisartsenpraktijken en diverse ketenpartners uit de eerste- en tweede lijn. Daarnaast ondersteunt Nucleuszorg dagpraktijken bij de ontwikkeling van hun aanbod aan ouderen. Tot halverwege 2019 liep er een ouderenzorgproject met een externe projectleider. Na afronding hiervan heeft Nucleuszorg de werkzaamheden overgenomen. Hiervoor is een beleidsmedewerker aangetrokken. Deze ondersteunt de stuurgroep Ouderenzorg, met daarin de bestuurders van de belangrijkste ketenpartners (ZorgSaam, SVRZ, Zeeuwse Zorgschakels, Nucleuszorg, CZ). In opdracht van deze stuurgroep wordt een gezamenlijk actieplan Ouderenzorg opgesteld.

Daarnaast hebben de kaderhuisarts ouderenzorg in dienst van Nucleuszorg en de expertgroep Ouderenzorg samen geïnventariseerd wat de stand van zaken is van de ouderenzorg in alle huisartsenpraktijken in de regio. Hieruit bleek dat de praktijken veel doen op het gebied van ouderenzorg, maar ook dat er een grote praktijkvariatie is. Op basis van vragen die leven bij de praktijken, is een ontwikkelplan opgesteld. Dit is in juni 2020 besproken met de leden van de coöperatie.

2.7 Oogonderzoek

In 2019 is vanuit Nucleuszorg een aanbod ontwikkeld voor oogonderzoek. Hierbij werken huisartsen nauw samen met optometristen en oogartsen in de regio. Doelstelling van het project is mensen met oogklachten op basis van goed onderzoek te behandelen in de huisartsenpraktijk. Voordeel van dit aanbod is dat de wachttijden kort zijn, het eigen risico voor de patiënt niet aangesproken hoeft te worden en patiënten niet onnodig doorverwezen worden naar het ziekenhuis. Zo worden patiënten sneller en goedkoper geholpen. Op 1 januari 2020 is dit als project van start gegaan. Alle huisartsen in Zeeuws-Vlaanderen kunnen aan dit programma meedoen.

2.8 Innovatie

De druk op de eerste lijn neemt toe. Steeds meer zorg verschuift van de tweede naar de eerste lijn. De zorg voor kwetsbare ouderen vraagt extra aandacht. De werkdruk in de acute zorg groeit. Nucleuszorg zoekt antwoorden op deze vraagstukken. In 2019 heeft Nucleuszorg een innovatieteam opgericht dat oplossingen zoekt voor de vraagstukken in de huisartsenpraktijk van nu. Digitalisering is hierbij een belangrijk instrument, evenals een intensievere samenwerking met de medisch specialisten die werken bij ZorgSaam.

2.9 Open

Nucleuszorg coördineert de regionale samenwerking binnen het programma Open. Open helpt huisartsen en huisartsenorganisaties om online dossierinzage voor patiënten mogelijk te maken.

3 Nucleus Huisartsen-GGZ

De huisarts heeft al enkele jaren een centrale rol in de psychische hulpverlening. Hiertoe is de positie van de huisarts en de praktijkondersteuner-GGZ vanaf 2014 versterkt. Doel daarvan is het terugdringen van het aantal verwijzingen naar de duurdere tweedelijns-ggz.

Vanaf 2019 neemt Nucleuszorg de organisatie, doorontwikkeling en financiering van de huisartsen-ggz van de huisartsenpraktijken over. De uitvoering en verantwoordelijkheid voor de zorg blijft in handen van de huisarts en zijn praktijkondersteuner-GGZ. Nucleuszorg ontwikkelt voor de aangesloten huisartsen een eenduidige werkwijze en protocollen. Het doel is dat er in de praktijk meer tijd komt voor het stellen van de juiste diagnose en het behandelen van patiënten. Hierdoor worden minder mensen verwezen naar een psycholoog of psychiater. Patiënten worden sneller geholpen en zij hoeven geen eigen bijdrage voor deze zorg te betalen. In 2019 is Nucleus Huisartsen-GGZ begonnen met vijf koploper-praktijken met in totaal 40.160 patiënten. Vanuit iedere koploperpraktijk is een huisarts lid van de Expertgroep GGZ, die prioriteiten stelt en het programma inhoudelijk bijstuurt.

Het scholingsprogramma van Nucleus Huisartsen-GGZ richt zich op alle huisartsen en praktijkondersteuners-GGZ in Zeeuws-Vlaanderen. In 2019 is onder meer een training aangeboden over ernstige psychiatrische aandoeningen (EPA) en over medicatiegebruik bij psychiatrische aandoeningen. Ook wordt structureel super- en intervisie georganiseerd voor praktijkondersteuners-GGZ.

In 2020 zullen geleidelijk meer praktijken instromen in Nucleus Huisartsen-GGZ.

Daarnaast wordt de samenwerking met andere ggz-aanbieders in de regio geïntensiveerd. Het eerder opgestelde EPA-protocol wordt in drie praktijken geïmplementeerd en geëvalueerd; het verwijzingsprotocol wordt geactualiseerd. Daarnaast gaat Nucleuszorg in gesprek met de drie gemeenten in Zeeuws-Vlaanderen over de inzet van een Praktijkondersteuner-GGZ met de specialisatie jeugd.

4 Nucleus Facilitair

Vanuit Nucleus Facilitair B.V. wordt zorgpersoneel gedetacheerd bij bij Nucleuszorg aangesloten huisartsenpraktijken. In 2019 maakten 12 praktijken gebruik van deze dienst en het betrof in totaal 17 medewerkers.

5 Regionale samenwerking

Nucleuszorg is als regionale huisartsenorganisatie het aanspreekpunt voor zaken die het belang van een individuele huisartsenpraktijk overstijgen. Daartoe neemt Nucleuszorg deel aan regulier bestuurlijk overleg met belangrijke partners zoals de zorgverzekeraar (CZ), het ziekenhuis (ZorgSaam) en andere huisartsenorganisaties – zoals de ZHCO (huisartsencoöperatie boven de Westerschelde) en de LHV Kring Zeeland. Daarnaast participeert Nucleuszorg met en namens huisartsen in andere initiatieven die tot doel hebben de beschikbaarheid en toegankelijkheid van de zorg in Zeeuws-Vlaanderen te bevorderen.

5.1 Bestuurlijk Overleg met andere zorginstellingen

1. Nucleuszorg heeft in 2019 een structureel overleg met de andere zorggroepen in de regio (Zorggroep Axel-Zaamslag en Zorggroep Maetri-X in Terneuzen) geïnitieerd. Bestuurders en managers van de drie zorggroepen hebben voortaan

vier keer per jaar overleg. In 2019 is besloten om met zijn drieën een coalitie te vormen voor Open en gezamenlijk daarvoor subsidie aan te vragen. Open helpt huisartsen en huisartsenorganisaties om online dossierinzage voor patiënten mogelijk te maken.

2. Het coöperatiebestuur en de directeur van Nucleuszorg hebben vier keer per jaar bestuurlijk overleg met de Raad van Bestuur en het bestuur van de Medische Staf van ZorgSaam. In 2019 waren er vanuit dit gremium enkele werkgroepen actief. Deze hadden allen het doel de samenwerking tussen Nucleuszorg en ZorgSaam te bevorderen.

Werkgroep	Doelstelling	Resultaat
<i>Eerstelijnsdiagnostiek</i>	Het maken van samenwerkingsafspraken tussen Diagnostiek Brabant en Nucleuszorg	Afgerond
<i>Verloskunde</i>	Het maken van een probleemanalyse op basis waarvan op bestuurlijk niveau afspraken gemaakt zullen worden	Afgerond
Samenwerking HAP-SEH	Onderzoeken op welke wijze de huisartsenposten en de spoedeisende hulp intensiever kunnen samenwerken	Op basis van input van de werkgroep wordt in 2020 de samenwerking verder onderzocht
<i>Farmacie</i>	Onderzoek hoe patiënten bij ontslag uit ziekenhuis sneller thuis hun medicatie krijgen door betere samenwerking in de keten.	In december 2019 is overeengekomen dat Nucleuszorg samen met de Openbare Apotheken en ZorgSaam binnen 2 jaar een Farmaceutisch Steunpunt Plus realiseert.

3. De directeur heeft twee maal per jaar bestuurlijk overleg met ggz-aanbieder Emergis en de ZHCO. In dit overleg is ook een actieve rol toebedeeld aan de kaderarts GGZ, tevens medisch manager van Nucleus Huisartsen-GGZ.
4. De directeur heeft vier keer per jaar bilateraal overleg met de directeur van de Zeeuwse Huisartsencoöperatie (ZHCO). Met de ZHCO, de LHV Kring Zeeland en CZ participeert Nucleuszorg in het project Opvolging & Vestiging. Dit project heeft als doel het vestigingsklimaat voor huisartsen in Zeeland te verbeteren. Vanuit het project wordt ook samengewerkt met de provincie Zeeland in het platform *Zeeland Land in Zee*.
5. Nucleuszorg werkt sinds 2019 samen met de ZHCO en CZ aan een plan voor toekomstbestendige Zeeuwse huisartsenzorg. Dit plan heeft als hoofddoelstelling dat inwoners en toeristen in de toekomst kunnen blijven rekenen op de nabijheid van 24-uurs huisartsenzorg.
6. In 2019 publiceerde CZ het [regiobeeld](#) Zeeland. Op basis van deze publicatie hebben zorgaanbieders en gemeenten uit de regio zich verenigd in de Zeeuwse Coalitie. Doel van deze coalitie is door onderlinge samenwerking de knelpunten aan te pakken en zo de beschikbaarheid en toegankelijkheid van de zorg in de toekomst te garanderen.
7. Nucleuszorg werkt bestuurlijk samen met Zeeuwse zorgaanbieders en (medische) onderwijsinstellingen aan het *Deltaplan Arbeidsmarkt Zorg en Welzijn Zeeland* van Viazorg. Doel hiervan is personeelstekorten in de zorg aan te pakken.

5.2 Overige initiatieven

1. *Programma Toekomstige Zorg West Zeeuws-Vlaanderen van de gemeente Sluis. [Klik hier voor meer informatie.](#)*
2. *Project Toegang tot Zorg in de gemeente Sluis. [Klik hier voor meer informatie.](#)*
3. *Stichting GoedLeven, een netwerkorganisatie van zorgaanbieders in de regio Zeeuws-Vlaanderen. De directie van Nucleuszorg is lid van het bestuur.*

6 Personeel

6.1 Huisartsenposten

Vacatures binnen Nucleus Huisartsenposten bleken in de loop van 2019 steeds moeilijker in te vullen. Vanaf de zomer was sprake van structurele onderbezetting. Ondanks enorme inzet van de medewerkers en de (tijdelijke) inzet van doktersassistenten uit de dagpraktijken is in het 4^e kwartaal besloten de bezetting op de post in Oostburg op dinsdag-, woensdag- en donderdagavond niet in te vullen. De portier van Gezondheidscentrum Antonius ving op die dagen patiënten op de post op wanneer de dokter (nog) niet aanwezig was. Telefonisch was de post in Oostburg wel altijd bereikbaar. Door de onderbezetting was de wachttijd aan de telefoon soms langer dan gewenst. Er wordt een langetermijnplan ontwikkeld om toekomstige fluctuaties in de formatie beter op te vangen.

In 2019 zijn 2 verpleegkundigen begonnen aan hun opleiding tot verpleegkundig specialist (VS) in de huisartsenzorg. Zij zijn in dienst van en worden begeleid door Nucleuszorg en lopen voor hun opleiding stage bij zowel de HAP als bij dagpraktijken in de regio.

6.2 Overig zorgpersoneel

Niet alleen de HAP kampte met personeelstekorten. In 2019 werd merkbaar dat bij alle disciplines in de huisartsenzorg tekorten ontstaan. Die gelden onder meer doktersassistenten, apothekersassistenten en praktijkondersteuners. Nucleuszorg ontwikkelt een plan om vanaf 2020 structureel een bijdrage aan de oplossing te bieden.

6.3 Nucleus Facilitair

Binnen Nucleus Facilitair was geen bijzonder verloop te zien. In 2019 groeide de vraag naar praktijkondersteuners voor de ggz (POH-GGZ). Alle vacatures werden ingevuld. Het is aannemelijk dat de komende jaren de vraag naar POH-GGZ zal toenemen, mede door de doorontwikkeling van Nucleus Huisartsen-GGZ. Ook de vraag naar praktijkondersteuners met specialisatie ouderenzorg zal kunnen toenemen als meer praktijken de komende jaren de ouderenzorg contracteren.

6.4 Kaderartsen

Nucleuszorg draagt daar waar mogelijk bij aan de inhoudelijke doorontwikkeling van de huisartsenzorg in de regio. Nucleuszorg stimuleert huisartsen om zich te specialiseren. In 2019 hebben 2 huisartsen in dienst van Nucleuszorg hun kaderopleiding afgerond (spoedzorg en diabetes), een huisarts is 2019 begonnen aan een de kaderopleiding GGZ.

6.5 Nucleuszorg

Binnen het management van Nucleuszorg waren diverse personele wisselingen. De bedrijfskundig manager van de zorggroep nam in het tweede kwartaal afscheid wegens drukke werkzaamheden elders. De bedrijfskundig manager van de huisartsenposten nam in het derde kwartaal na achttien jaar dienst haar ontslag om haar blik te verbreden bij een andere werkgever. De medisch manager van de huisartsenposten en de coördinator van de zorggroep stopten beiden aan het einde van het jaar. De medisch manager kon zijn werkzaamheden in een groeiende dagpraktijk niet meer combineren met zijn werk

voor de HAP. De coördinator maakte na twaalf jaar de overstap naar het sociaal domein. Alle vacatures zijn inmiddels opgevuld.

6.6 Opleiden en trainen

Huisartsen en triagisten werken samen aan kwaliteitsverbetering van het samenwerken tijdens de ANW-diensten. Het gaat daarbij om scherpe triage en onderlinge afstemming om patiënten zo goed als mogelijk te woord te kunnen staan. Er zijn in 2019 in totaal 2 trainingen geweest waaraan huisartsen en triagisten gezamenlijk hebben deelgenomen.

Nucleus Chronische Zorg beoogt om in de eigen regio een zo breed mogelijk scholingsaanbod aan te bieden aan huisartsen en praktijkondersteuners, waarbij ingespeeld wordt op actuele thema's.

In 2019 is scholing georganiseerd over de aandachtgebieden DM (chronische nierschade, diabetesjaargesprek als onderdeel van persoonsgerichte zorg), longzorg (longaanval, Caspir) en CVRM (PAV: Claudicatio Netwerk).

Naast theoretische scholing wordt ook casuïstiekbespreking georganiseerd.

De praktijkondersteuners komen zes keer per jaar bijeen. Dan worden vakinhoudelijke onderwerpen en casuïstiek besproken. Leren van elkaars ervaringen staat hierbij centraal. Deze bijeenkomsten zijn geaccrediteerd.

Verder zorgen de verpleegkundigen CVRM, longzorg en diabetes voor praktische kennis bij artsen en praktijkondersteuners in de praktijken, bespreken zij patiënt-casussen en ondersteunen ze bij de implementatie van herziene richtlijnen en protocollen. De interne kwaliteitscontrole longzorg (onder meer kwaliteit spiro-uitvoering) die jaarlijks wordt uitgevoerd bij de praktijken, is eveneens geaccrediteerd.

Bij de scholing wordt zoveel mogelijk gebruikgemaakt van lokale sprekers. Binnen de regio is veel kennis en kunde voorhanden, zowel bij specialisten en kaderhuisartsen als bij gespecialiseerd verpleegkundigen.

7 Organisatie

De coöperatie had op 31 december 2019 42 leden en 1 buitengewoon lid. De organisatie had in 2019 33 fte en er werkten 67 medewerkers.

7.1 Bestuur

In 2019 maakten de volgende leden deel uit van het bestuur:

Albert de Visser (voorzitter)	- huisarts in Hulst (voorzitter tot 31-12-2019)
Yuri Samandar	- huisarts in Axel
Shaula Kreulen	- huisarts in Hoek
Guus Jaspar	- huisarts in Terneuzen (bestuurslid tot 18-06-2019)
Peter Balliere	- huisarts in Breskens (bestuurslid tot 18-06-2019)
Robbert Zijl	- huisarts in Hulst (bestuurslid vanaf 18-06-2019)
Geert Slock	- huisarts in Sluis (bestuurslid van 18-06 tot 31-12-2019)

7.2 Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen (RvC) ziet toe op het beleid en de algemene gang van zaken van Nucleuszorg B.V. De RvC richt zich met haar toezicht op financiën, bedrijfsvoering, kwaliteits- en personeelsbeleid. Daarnaast staat zij het bestuur en de directeur-bestuurder met raad terzijde. De leden hebben geen direct belang bij de organisatie. De beloning ad. € 12.000 voor de voorzitter en € 8.000 voor de overige leden ligt onder het WNT-maximum. In de vergadering van de RvC van 20 november

2018 is het bezoldigingsmaximum zorg-en jeughulp voor de Nucleus Holding vastgesteld op klasse III, totaalscore 9 punten en voor NCZ en GGZ op klasse II, 8 punten (zie hoofdstuk 9).

Naam	Nevenfuncties
Jan Bergen (voorzitter)	<ul style="list-style-type: none"> • lid Codecommissie kamer I, Stichting Code Geneesmiddelenreclame (CGR) • lid fractiebegeleidingscommissie/-expertisenetwerk zorg van de CDA-Tweede Kamerfractie • Voorzitter Nederlands Bijwerkingen Fonds • Voorzitter Raad van Toezicht Juvent • Bestuurslid Odensehuis Walcheren
Peter Ruissen	<ul style="list-style-type: none"> • Lid Raad van Commissarissen Woonstichting Hulst
Wim Oving	<ul style="list-style-type: none"> • Lid van de RvC woningcorporatie De Leeuw van Putten in Spijkenisse • Lid van RvT van stichting ' De Korre' te 's Heer Arendskerke • Voorzitter Districtsbestuur Rode Kruis Zeeland

De RvC vergadert vier keer per jaar. Twee keer in het bijzijn van de directeur/bestuurder en twee keer met het Coöperatiebestuur in de vorm van een algemene aandeelhoudersvergadering (AvA). Daarnaast spreekt de RvC regelmatig met de ondernemingsraad.

7.2.1 Kort verslag over 2019 van de Raad van Commissarissen Nucleuszorg B.V.

Nucleuszorg is een kleine organisatie, maar van groot belang voor de leden-huisartsen en de positionering van de huisartsen(zorg) in Zeeuws-Vlaanderen. De RvC is wisselend nauw en nauwer betrokken bij de organisatie. Daarbij gaat de aandacht vooral uit naar de continuïteit en kwaliteit van de organisatie. De resultaten van de HAP zijn naast de Chronische Zorg van wezenlijk belang voor de positie van Nucleuszorg. Voorts is de start gemaakt met de ggz in de huisartsenpraktijk. De relatie met en de informatievoorziening vanuit de directie zijn prettig en constructief. De relatie met het coöperatiebestuur is over het algemeen goed. De intentie van de RvC is om het bestuur op technisch organisatorische zaken te ontlasten. Medio 2019 eisten enorme personeelskrapte en grote problemen rond de implementatie van Hapicom alle aandacht op van de directie en het management. De RvC constateert met genoegen dat deze problemen inmiddels zijn opgelost doordat de directeur het management heeft kunnen versterken met een vernieuwde personele bezetting. De RvC heeft 2 keer overleg gehad met de OR. We zien dat de OR stap voor stap een inhoudelijke groei doormaakt. Doorgroei en versterking van de organisatie stonden hoog op de agenda van begin 2020. De coronacrisis heeft echter het 1^e half jaar 2020 alle aandacht opgeëist.

Jan Bergen, voorzitter Raad van Commissarissen Nucleuszorg

7.3 Directeur-bestuurder

De directeur-bestuurder is verantwoordelijk voor het besturen van de organisatie en voor de algemene gang van zaken.

Naam	Nevenfuncties
Anouchka van Miltenburg (0,8 fte)	Lid Raad van Toezicht Prezzent te Zaltbommel

7.4 Ondernemingsraad

De ondernemingsraad van Nucleuszorg bestaat uit 5 leden. Zij heeft in 2019 negen keer intern vergaderd

Er hebben 3 overlegvergaderingen met de directie van Nucleuszorg plaatsgevonden.

De OR heeft 2 keer overlegd met de Raad van Commissarissen van Nucleuszorg.

8 Jaarcijfers 2019

Hieronder de geconsolideerde balans per 31 december

Activa	2019	2018
Vaste Activa		
Materiële vaste activa	<u>81.979</u>	<u>100.216</u>
	81.979	100.216
Vlottende activa		
Vorraden	12.438	8.772
Vorderingen	683.864	751.839
Overlopende activa	<u>225.712</u>	<u>117.635</u>
	922.014	878.246
Liquide middelen	3.916.435	1.549.803
Totaal activa	<u>4.920.428</u>	<u>2.528.265</u>
Passiva		
Eigen vermogen		
Kapitaal	63.750	63.750
Wettelijke reserves	2.305.114	627.593
Overige reserves	<u>111.311</u>	119.702
	2.480.175	811.045
Langlopende schulden	-	-
Te verrekenen in tarieven	691.061	466.262
Kortlopende schulden	1.749.192	1.250.958

Totaal passiva

4.920.428

2.528.265

De in dit verslag opgenomen geconsolideerde balans is ontleend aan de jaarrekeningen van Coöperatie Nucleus zorg U.A., Nucleus zorg B.V., Nucleus Huisartsenposten B.V., Nucleus Chronische Zorg BV, Nucleus Facilitair BV en Nucleus Huisartsen-GGZ BV. Voor het inzicht dat vereist is voor een verantwoorde oordeelsvorming omtrent de financiële positie per entiteit, dient de geconsolideerde balans te worden gelezen in samenhang met de volledige jaarrekening waaraan deze is ontleend.

9 WNT

De WNT is van toepassing op Nucleus Huisartsenposten B.V., Nucleus Chronische Zorg B.V. en Nucleus Huisartsen-GGZ B.V..

Het voor Nucleus Huisartsenposten B.V. toepasselijk bezoldigingsmaximum is in 2019 € 157.000 (bezoldigingsmaximum zorg- en jeugdhulp, Klasse III, totaalscore 9 punten). Op basis van de omvang van het dienstverband van directeur A. van Miltenburg binnen Nucleus Huisartsenposten B.V. bedraagt het maximum € 78.500. De totale werkelijke bezoldiging bedraagt € 62.413.

Het voor Nucleus Chronische Zorg B.V. en Nucleus Huisartsen-GGZ BV toepasselijk bezoldigingsmaximum is in 2019 € 130.000 (bezoldigingsmaximum zorg-en jeugdhulp, Klasse II, totaalscore 8 punten). Op basis van de omvang van het dienstverband van directeur A. van Miltenburg binnen deze bv's bedraagt het maximum € 42.763. De totale werkelijke bezoldiging bedraagt € 41.061.

Naast de directeur-bestuurder en de RvC-leden zijn er geen functionarissen waarop de WNT van toepassing is.