



Jaarverslag 2021

REGIONALE ONDERSTEUNINGSSTRUCTUUR
EERSTELIJNSZORG TWENTE

Roset
waardegedreven impact creëren

WWW.ROSET-TWENTE.NL

Inleiding

2

Hoofdstuk 1

Profiel van de organisatie

1.1	De visie	5
1.2	De rollen van Roset	6
1.3	De organisatie	6
1.4	Kernactiviteiten, werkgebied, doelgroepen en stakeholders	7

Hoofdstuk 2

Bestuur, toezicht en bedrijfsvoering

2.1	Bestuur en toezicht	10
2.2	Bedrijfsvoering	10

Hoofdstuk 3

Activiteiten, opdrachten en projecten

3.1	Basisactiviteiten en opdrachten (basisbudget)	13
3.1.1	Trainingen, workshops en e-books	14
3.1.2	Innovatie en ontwikkeling	15
3.2	Maatwerkprojecten (flexibel budget)	16
3.2.1	Kwartiermakers en netwerkzorg	16
3.2.2	Visie- en strategietrajecten	19
3.2.3	Optimalisatie, transformatie en innovatie	20
3.2.4	Zorg-ICT en e-health	21
3.2.5	Overig	21

Bijlage 1	22
------------------	-----------

Inleiding



Dit voorwoord wil ik beginnen met het benoemen van de invloed en de impact die de pandemie de laatste twee jaar op onze maatschappij en de zorg heeft gehad en ons voor een groot deel van het jaar nog steeds in z'n greep hield. Onze klanten en samenwerkingspartners hadden hierdoor in 2021 andere belangrijke prioriteiten. Als verandermanager en adviseur begeleiden we partijen bij het realiseren van netwerksamenwerking tussen de (georganiseerde) eerstelijnszorg en andere zorgdo domeinen en welzijn. Ambities en urgentie voor veranderingen komen in een dergelijke situatie minder snel op gang. De medewerkers van Roset zijn getuige geweest van zorgorganisaties die met hun medewerkers alle zeilen moesten bijzetten en tomeloze inzet hebben getoond in deze bijzondere periode. Als gevolg hiervan werden verschillende verandertrajecten en initiatieven opgeschort of het proces werd door deze omstandigheden vertraagd. Maar desondanks hebben we online veel van onze activiteiten, met de nodige aanpassingen, kunnen voortzetten. We hebben het afgelopen jaar met onze opdrachtgevers goede initiatieven en opdrachten mogen begeleiden die mensen helpen een betere gezondheid en welzijn te bereiken.

De vraag naar slimme oplossingen voor een gezonde leefstijl en gezondheid neemt toe. In 2021 is Roset gestart met het speerpunt; 'leefstijlorganisatie'. We leveren een bijdrage in de ondersteuning van de ontwikkeling van nieuwe concepten die bijdragen aan een gezonde leefstijl. Dit kan zijn; een nieuwe technologie,

nieuwe diensten of het vormgeven van nieuwe netwerken tussen organisaties en professionals die meer gezondheid en minder zorg nastreven. We hebben niet geleerd hoe we preventief voor onszelf kunnen zorgen. Hoog tijd dat we daarvan echt onze (medische) ambitie maken. Met 'onze', bedoel ik die van patiënten en zorgprofessionals.

De inzet van kwalitatieve en kwantitatieve data in de zorg wordt steeds belangrijker. De regiobeelden maken de uitdagingen op het gebied van zorg zichtbaar. Tegelijkertijd wil je met hulp van data weten of een voorgestelde aanpak zijn doel bereikt. Ook hierin heeft Roset met partijen nog een weg te gaan. Met de ROS-wijkscan en het informatiemanagement (IM) dashboard heeft Roset twee krachtige instrumenten in handen om projectgroepen en opdrachtgevers te faciliteren in hun regionale veranderopdrachten.

Uitdagingen waren er in overvloed dit jaar en zullen er de komende jaren ook zijn. Hierin ligt de succesvolle toekomst voor Roset en daarin heb ik als bestuurder van Roset alle vertrouwen.

Wyco de Vries
Directeur ROSET



Hoofdstuk 1

Profiel van de organisatie



1.1 De visie

Ons hoger doel:

Roset initieert en realiseert met haar opdrachtgevers oplossingen die mensen helpen een betere gezondheid en welzijn te bereiken.

Toelichting hoger doel:

Initiëren betekent een proactieve ondernemende houding.

Wij **realiseren** samen met onze opdrachtgevers, zodat zij vervolgens zelf in staat zijn onze adviezen voort te zetten. Of het nu gaat om zorg op de juiste plek, persoonsgerichte zorg, kwetsbare ouderen, GGZ, geboortezorg, jeugdzorg of palliatieve zorg. Elk vraagstuk vergt een gezamenlijke aanpak van zorgaanbieders, gemeenten, welzijn, inwoners en zorgverzekeraars. Met professionals, organisaties en netwerken realiseren wij oplossingen die mensen helpen een betere gezondheid en welzijn te bereiken.

Met haar opdrachtgevers: Wij positioneren ons als vertrouwde derde partij in de zorg. Roset weet goed wat er speelt op regionaal en lokaal niveau. Zo sluiten we aan bij de schaal waarop veranderingen in de gezondheidszorg gerealiseerd moeten worden en waarop afspraken met lokale en regionale partijen worden gemaakt.

Betere gezondheid en welzijn: oplossingen dragen bij aan betere 'uitkomsten van zorg' en/of de continuïteit van zorg die als basis dienen voor een continue verbetercyclus.



Gewaagd doel:

In 2027 is Roset in Twente erkend als autoriteit op het gebied samenwerking, verandering en innovatie tussen (zorg) partijen.

Kernwaarden:

- **Waardegedreven:** vanuit een methodisch kader
- **Impactgericht:** we maken verschil
- **Onafhankelijk:** gecommiteerd aan de opdracht en onze rol
- **Samen:** we co-creëren in verbinding

Kernkwaliteiten:

- Diepgaande kennis en ervaring in de zorg
- Initieert vernieuwing en draagt richting uit
- Beweegt mensen en groepen naar resultaat
- Sterk in online dienstverlening en communicatie

De filosofie en visie van Roset is gebaseerd op de van 'Harvard Business School' afkomstige 'Value Based Healthcare' waar waardecreatie centraal staat.



WAARDEGEDREVEN EERSTELIJS OUDERENZORG

Auteurs Irma Ijseldijk, Nina van der Laan en Peter Nijhof laten in dit e-book zien wat waardegedreven zorg is, welke strategische agenda hierbij past en wat nodig is om waardegedreven zorg mogelijk te maken.

Klik hier om gratis het complete e-book te downloaden.

1.2 De rollen van Roset

Adviseur, onderzoeker, procesregisseur, facilitator, expert én initiatiefnemer.

Samenwerkende zorgprofessionals of organisaties kloppen bij ons aan voor advies over strategische vraagstukken en verandering. Het gaat om visievorming, koersbepaling en vervolgbegeleiding. Ook richten we ons op zorginnovatie; 'nieuwe dingen doen of dingen op een nieuwe manier doen'. We praten niet alleen over hoe het zou moeten werken, maar kunnen samen met onze opdrachtgevers ervoor zorgen dat het ook werkt. Om dit in een wijk of in een regio te realiseren hebben we professioneel opdrachtgeverschap nodig. Leiders die de urgentie voelen en dit samen met ons kunnen omzetten naar inspirerende ambities en gerichte acties.

Samen met onze opdrachtgevers initiëren en faciliteren we netwerken, bouwen we aan gezamenlijke ambities en partnerschap. Zo ontwikkelen we met onze opdrachtgevers een visie en strategie, ondersteunen we bij de inrichting en implementatie van projecten, programma's en portfolio's die bijdragen aan een wijk, gemeente of regiovisie. Afhankelijk van de vraag fungeren we als kwartiermaker, expert, facilitator, adviseur, procesregisseur, projectleider of programmamanager.

Wij kennen niet alleen de regionale en lokale context, de professionals, organisaties en netwerkwerken, we weten ook hoe de inhoud, regelgeving en financiering eruit ziet. Daarbij beschikken we over een goede mix van kennis en vaardigheden. Zo zijn we experts in het begeleiden van veranderingsprocessen en in het bouwen van samenwerkingsverbanden. Vanuit onze maatschappelijke opdracht dagen we op een coachende wijze en met open vizier partijen uit om buiten de eigen kaders te denken, leveren we expertise kennis, visie en tonen ondernemerschap.

1.3 De organisatie

Roset is de regionale ondersteuningsstructuur (ROS) in de regio Twente. Roset levert als onafhankelijk adviesbureau advies en ondersteuning. Roset is hierbij intermediair tussen de eerstelijnszorgaanbieders en hun samenwerkingspartners, zoals ziekenhuizen, VVT-instellingen, Menzis, andere zorgorganisaties en gemeenten in Twente.

Samen werken we aan de uitdagingen van morgen. We onderscheiden hierbij de volgende pijlers:

- **Slimmer digitaal werken** moet er voor zorgen dat de zorg beschikbaar blijft en aansluit bij veranderende behoeften van patiënten.
- **Krachtige netwerken;** meerwaarde creëren voor patiënten door krachten te bundelen
- **Leefstijl en gezondheid** centraal stellen vraagt om een andere benadering van zorg.
- **Data intelligence;** de inzet van kwalitatieve en kwantitatieve data in de zorg wordt steeds belangrijker.

Het ziekteverzuim binnen Roset was in 2021 onverminderd laag en bedroeg ongeveer 0.5%. Om de snelheid en kwaliteit in (onderzoek) opdrachten te waarborgen heeft Roset haar netwerk met verschillende specialisten uitgebreid. De medewerkers van Roset volgden bij- en nascholing passend bij hun persoonlijke- en professionele ontwikkeling. Het team volgde een intensieve in-company leergang 'verandermanagement' en verschillende medewerkers volgden verdiepende levels van de 'diepe democracy' facilitair methodiek.

Het Roset-team*

	01-01-2021	31-12-2021
Directeur	1	1
Adviseurs	6	6
Office manager	1	1
Online communicatie	1	1
Totaal	9	9

* Aantal personen.

1.4 Kernactiviteiten, werkgebied, doelgroepen en stakeholders

Kernactiviteiten

Elke patiënt/ inwoner is gebaat bij meer gezondheid, betere zorgcommunicatie en minder gezondheidszorg. Iedereen wil zo snel mogelijk de juiste en beste behandeling en zo snel mogelijk zicht op de uitkomsten. Dat lijken open deuren. Roset weet echter uit ervaring dat zorgaanbieders door samenwerking nog veel meer vooruitgang kunnen boeken in kwaliteit en kostenreductie en meer kunnen doen voor de belangen van patiënten en zorgprofessionals. Roset helpt daarbij! Roset verricht met dat doel voor ogen haar activiteiten. De activiteiten die door Roset in 2021 zijn verricht worden in hoofdstuk 3 beschreven.

Werkgebied

Het werkgebied van Roset omvat alle Twentse gemeenten: Almelo, Borne, Dinkelland, Enschede, Hof van Twente, Haaksbergen, Hellendoorn, Hengelo, Losser, Oldenzaal, Rijssen-Holten, Tubbergen, Twenterand en Wierden. In Twente wonen 627.800 mensen van wie de helft in de drie grote steden Almelo, Enschede en Hengelo. Roset maakt deel uit van het ROS-netwerk. Dit is een landelijk dekkend netwerk van alle 14 Regionale Ondersteuningsstructuren (ROS'en).



"Door middel van het inbrengen van casussen en het reflecteren op eigen werkwijze en gedrag hebben we ons handelingsrepertoire verder uitgebreid."

Stakeholders

In de ROS-beleidsregel zijn negen beroepsgroepen van zorgprofessionals in de eerste lijn benoemd. Deze beroepsgroepen zijn: apothekers, diëtisten, eerstelijnspsychologen, ergotherapeuten, fysiotherapeuten, huisartsen, logopedisten, oefentherapeuten en verloskundigen. In totaal zijn dat ongeveer 1600 zorgprofessionals in Twente. Bij de werkzaamheden van Roset zijn in toenemende mate meerdere zorgorganisaties in wisselende samenstellingen betrokken. De regionale beroepsorganisaties en zorggroepen zijn zowel opdrachtgever als stakeholder. Andere belangrijke stakeholders zijn regionale zorgorganisaties zoals de Twentse ziekenhuizen, VVT-instellingen, Zorgbelang Overijssel, de Twentse gemeenten, Menzis, GGD Twente, onderwijsinstellingen en vele andere Twentse (en soms ook daarbuiten opererende) organisaties op het gebied van zorg, wonen en welzijn.

Interne proces Roset

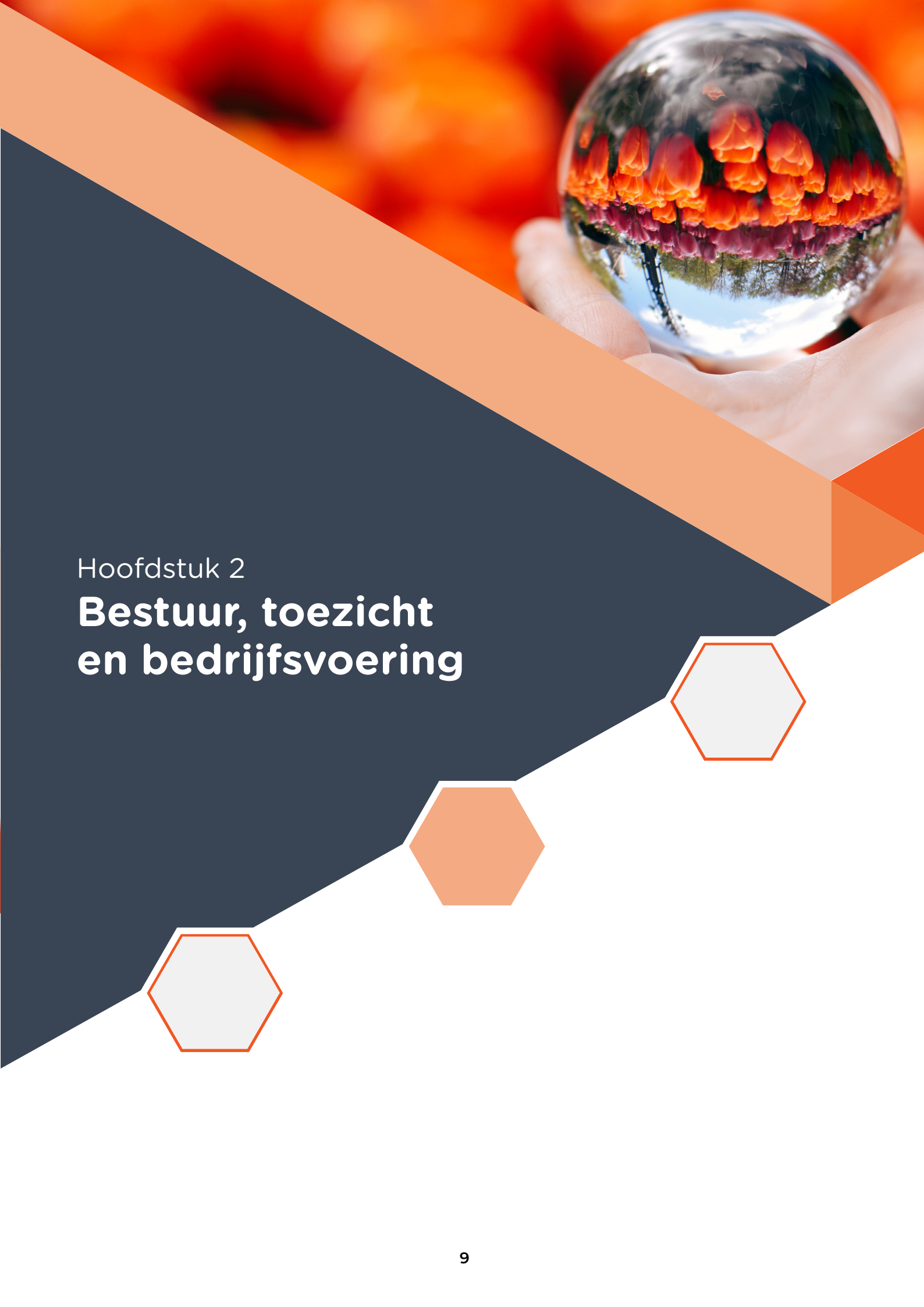
In 2021 hebben de adviseurs een meerdaagse in company scholing over verandermanagement gevolgd. Tijdens deze scholing is uitgebreid stil gestaan bij de theorie van veranderopgaven in met name netwerkopdrachten. Door middel van het inbrengen van casussen en het reflecteren op eigen werkwijze en gedrag hebben we ons handelingsrepertoire verder uitgebreid.

Evaluatie van opdrachten is van belang voor het continue verbeteren van onze dienstverlening. Ook in 2021 hebben we om deze reden afgeronde opdrachten en deelopdrachten met een aanzienlijke omvang digitaal geëvalueerd. Iedere opdrachtgever ontvangt binnen twee weken een vragenlijst en mochten de antwoorden vragen oproepen dan wordt contact opgenomen voor verdere mondelinge evaluatie.

Binnen onze visie en strategische ambities zijn (online) Marketing & Communicatie activiteiten belangrijke ontwikkelgebieden. Zijn waar je klanten zich begeven; 'online'. In 2021 hebben we een flinke impuls gegeven aan de marketing en communicatie, met de volgende resultaten:

- Toename aantal bezoekers website
- Vernieuwde website
- Marketing rondom ArtsOnline
- Uitbrengen blogs, e-books, nieuwsbrieven





Hoofdstuk 2

Bestuur, toezicht en bedrijfsvoering

2.1 Bestuur en toezicht

Roset kent een bestuurder en een Raad van Toezicht. De Raad van Toezicht gebruikt de Health Care Governancecode als leidraad conform de contractuele afspraken met de zorgverzekeraar. Deze code geeft richtlijnen voor een adequate en transparante maatschappelijke verantwoording voor organisaties in de zorg. Hoewel Roset geen zorgaanbieder is, biedt deze code richtlijnen die ook voor Roset heel bruikbaar zijn.

Bestuurder

De heer W. de Vries was het gehele jaar 2021 bestuurder van Roset.

Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht (RvT) van Roset bestond in 2021 uit: mevrouw M.C.B. van der Geest, heer H.J.M. Rupert (Voorzitter) en de heer R.B.P. Bervoets.

In 2021 zijn vijf RvT-vergaderingen gehouden waarbij gewerkt is conform de Health Care Governancecode Zorg. Daarnaast werd gesproken over de jaarlijks terugkerende onderwerpen als het jaardocument (de jaarrekening en het jaarverslag 2020), het jaarplan en de begroting 2022 en relevante actuele ontwikkelingen. Waar nodig heeft de RvT goedkeuring verleend aan de genomen bestuursbesluiten.

In april 2021 is de jaarrekening besproken in het bijzijn van de accountant. In november 2021 heeft er met de bestuurder een functioneringsgesprek plaatsgevonden. Daarvoor zijn enkele medewerkers geïnterviewd. Verder is de RvT alert op integriteit. Er is geen belangenverstrengeling geconstateerd. Er is serieus gewerkt aan de drie rollen van Toezichthouder, werkgever en sparringpartner. Met Menzis werd het functioneren van Roset geëvalueerd en werd de toekomst besproken.

"In 2021 zijn vijf RvT-vergaderingen gehouden waarbij gewerkt is conform de Health Care Governancecode Zorg."

De Raad van Toezicht heeft een zelfevaluatie uitgevoerd met een externe begeleider. Een manier om samen scherper de toekomst in te gaan. Met de juiste prioriteiten en met goede inhoudelijke en onderlinge afspraken. Tot slot heeft de Raad van Toezicht een themamiddag bijgewoond met alle medewerkers van Roset. Evaluatie van de visie, strategie en presentaties van casuïstiek van klantopdrachten passeerden de revue.

2.2 Bedrijfsvoering

Financiën

Net als in voorgaande jaren vormen de beschikbare regionale ondersteuningsmiddelen de voornaamste inkomstenbron van Roset. Dit was op grond van een landelijke beleidsregel van de Nederlandse Zorgautoriteit in 2014 € 1,50 per inwoner. Twente telde op de peildatum 625.840 inwoners. Voor de jaren 2021-2023 maakt Menzis een onderscheid tussen een vast deel (35%) en een flexibel deel (65%). Het flexibele deel wordt ingezet als programma- en projectbudget. Op basis van een plan van aanpak met de beschrijving van concrete resultaten wordt het plan goedgekeurd door betrokken partijen en vervolgens goedgekeurd door Menzis.

Financiële prestaties 2021

Er is over boekjaar 2021 een negatief resultaat behaald van € 9.971. Het verlies komt voort uit de afspraken met Menzis om het eigen vermogen te verminderen tot maximaal 25% van de jaaromzet. In 2021 wordt hieraan voldaan met een weerstandsvermogen van 16%. De opbrengsten uit ROS-middelen zijn in 2021 hoger dan vorig jaar en hoger dan begroot. Een deel van deze extra opbrengsten is te verklaren door een extra budget voor ArtsOnline welke niet was opgenomen in de begroting. Eveneens doordat de coronapandemie en personele wisselingen grote invloed hadden. De vertraagde doorlooptijden en de besluitvorming in projecten hebben invloed gehad op het kunnen uitputten van het flexbudget. Er is geen NOW-regeling aangevraagd. Op basis van het contract met Menzis heeft er compensatie plaatsgevonden van het basisbudget zodat we het jaar met een klein verlies konden afsluiten.

De verhouding tussen de flexibele en vaste bijdrage is in 2021 aangepast. De verhouding is nu 35% vast (basis) en 65% flexibel, voorgaand jaar was dit 50/50. De verhouding is aangepast, omdat Menzis afgebakende projecten, opdrachten en programma's wil afrekenen. Omdat het toegestane weerstandsvermogen sterk is verminderd is het zaak om de liquiditeit voldoende op peil te houden.



Klik op bovenstaande afbeelding om de website van Roset te bezoeken



Huisvesting

Roset is intussen tien jaar naar volle tevredenheid gehuisvest aan de Deldenerstraat 61 in Hengelo in de Berfloborgh, een karakteristiek pand in het centrum van Hengelo. De verhuurder heeft geen significante huurverhogingen doorgevoerd.

Communicatie

De website van Roset is compact en passend bij de positionering van Roset. Naast de website wordt in een besloten platform (Mett platform) projecten of opdrachten met opdrachtgevers en werkgroepleden gedeeld. Denk aan bijvoorbeeld de agenda, (project)documenten en voortgang. Er zijn nieuwe online marketing tools in gebruik genomen om op een gepersonifieerde wijze te communiceren met onze stakeholders. Nieuwe emailcampagnes met waardevolle kennis en content zijn in 2021 gelanceerd. In 2021 is één e-book ontwikkeld en verstuurd. Met nieuwsbrieven informeert Roset de Twentse zorgprofessionals en belangrijke stakeholders over 'onderhanden werk', specifieke projecten, nieuwe producten en diensten en haar visie op zorg door middel van blogs en opiniestukken. Tot slot zijn er diverse blogs en interviews met onze stakeholders toegevoegd aan onze website.



Hoofdstuk 3

Activiteiten, opdrachten en projecten



Inleiding

Stichting Roset kent een financiering vanuit ondersteuningsgelden. Ondersteuningsgelden betreffen macro beschikbare premiemiddelen voor regionale ondersteuning van de eerstelijnszorg. Deze gelden kennen een toekenning op basis van de NZa beleidsregel BR/CU-7145 'Regionale ondersteuning eerstelijnszorg en Kwaliteitsontwikkeling'. Stichting Roset ontvangt als voorkeursaanbieder van Menzis (de grootste zorgverzekeraar in de regio) deze regionale ondersteuningsgelden en zet deze weer in op vraagstukken ten behoeve van de inwoners uit Twente en de doelstellingen van de overheid ten aanzien van de versterking van de georganiseerde eerstelijnszorg.

Nieuw beleid

Voor de toewijzing van de eerstelijns ondersteuningsmiddelen heeft Menzis per 1 januari 2021 een nieuw beleid ingevoerd. Met de inzet van de ROS-middelen beoogt Menzis de eerstelijnszorg te versterken, onder andere door multidisciplinaire samenwerking binnen de totale eerstelijnszorg te stimuleren. Het gaat hierbij specifiek om multidisciplinaire samenwerking tussen huisartsen, verloskundigen, oefentherapeuten Cesar en Mensendieck, ergotherapeuten, fysiotherapeuten, logopedisten, zorgaanbieders die Basis GGZ leveren, diëtisten en apothekers. Daarnaast zet Menzis de regionale ondersteuningsmiddelen in om de verbinding te maken met andere ketenpartners (MSZ, VVT, specialistische GGZ) en het sociale domein teneinde een bijdrage te leveren aan de maatschappelijke opdracht en de Menzis doelstelling: kwalitatief goede en betaalbare zorg voor iedereen.

In dit hoofdstuk wordt een overzicht gegeven van de verschillende activiteiten, opdrachten en projecten die in 2021 zijn uitgevoerd door Roset.



3.1 Basisactiviteiten en opdrachten (basisbudget)

De basisactiviteiten en opdrachten omvatten o.a. de communicatie met stakeholders, trainingen, workshops en lezingen, innovatie en ontwikkeling en procesinnovatie regio.

Contacten met stakeholders

Roset is de Regionale Ondersteuningsstructuur (ROS) voor Twente. Roset onderhoudt regionaal contacten met belangrijke regionale stakeholders zoals de zorgverzekeraar, zorggroepen (FEA, Thoon), LHV, TAO (openbare apothekers), ziekenhuizen en vertegenwoordigers van de verschillende andere beroepsgroepen. Roset heeft kennis van de regio en van het netwerk, zoekt afstemming in werkzaamheden, acquireert en verduidelijkt (kandidaat) opdrachten en toetst de visie op zorg en gezondheid in Twente. Roset deelt haar kennis en wil haar netwerk inspireren via onder andere de website, nieuwsbrieven, workshops, leergangen, blogs en inspiratiebijeenkomsten.

¹ Zie ook document 'Menzis inkoopbeleid regionale ondersteuningsmiddelen 2021 t/m 2023. Definitieve versie.

3.1.1 Trainingen, workshops en e-books

In verband met de coronapandemie zijn er gedurende 2021 beperkingen geweest waardoor het aantal gegeven lezingen en workshops beperkt is gebleven. Daarentegen is meer energie gestoken in de uitwerking van e-books:

e-Book: Waardegedreven eerstelijns ouderenzorg – een raamwerk

Waardegedreven zorg is een andere manier van het organiseren en leveren van zorg waar (betere) uitkomsten voor de patiënt centraal staan. Roset blogt, schrijft en organiseert bijeenkomsten over dit onderwerp. Daarnaast heeft Roset de ambitie om waardegedreven zorg te helpen realiseren. Het e-book ‘Waardegedreven eerstelijns ouderenzorg’ is bedoeld om zorgbestuurders en – professionals te inspireren, maar ook om dit gedachtengoed van waardegedreven zorg te concretiseren. Een e-book is een uitstekende manier om veel mensen te bereiken. Dat waardegedreven ouderenzorg een populair onderwerp is, blijkt uit het feit dat het e-book inmiddels ruim 700 keer is gedownload.

“De zorgvragen van ouderen lopen uiteen. Daarom wordt bij waardegedreven eerstelijnszorg een indeling gemaakt op basis van subgroepen met een overeenkomende zorgbehoefte. De expertise en technologie die nodig is om die zorg te leveren, wordt afgestemd op de gewenste uitkomsten. De resultaten worden steeds beter door het analyseren en evalueren van de data en het zorgproces. In het e-book wordt uitgelegd wat waardegedreven zorg is, welke strategische agenda hierbij past en wat nodig is om waardegedreven zorg mogelijk te maken. In de tekst staan tal van praktijkvoorbeelden en wordt een denkbaar conceptueel zorgleveringsmodel voor ouderen in de eerste lijn gepresenteerd.”

“Dat waardegedreven ouderenzorg een populair onderwerp is, blijkt uit het feit dat het e-book inmiddels ruim 700 keer is gedownload.”



Klik op de afbeelding om het complete e-book te downloaden

e-Book ‘Samen met huisartsen naar een toekomstbestendige digitalisering – Grip op regionale ICT-huisartsenzorg’

In november is het e-book ‘Samen met huisartsen naar een toekomstbestendige digitalisering – Grip op regionale ICT huisartsenzorg’ door Roset gepubliceerd. Het is geschreven door de medewerkers Ben Stoltenborg, Carin Pipers en Wim Derks. In dit 77 pagina's tellende e-book is hun uitgebreide kennis en ervaring verwerkt. Dit is gebaseerd op de begeleiding door hen van diverse eerstelijnszorgorganisaties, zoals regionale huisartsenorganisaties, zorggroepen, samenwerkingsverbanden van huisartsen/apothekers en LHV, bij complexe vraagstukken op het gebied van visie ontwikkeling, selectie en implementatie van regionale zorg-ICT oplossingen en inrichting van ICT-ondersteuningsorganisaties voor huisartsen.

Het doel van het e-book is om in Twente bovenregionale bestuurders van regionale huisartsenzorgorganisaties, informatiemangers, CIO's en CMIO's te helpen om meer grip te krijgen op bovengenoemde vraagstukken. Het is gericht op het realiseren van een toekomstbestendige digitalisering van de huisartsenzorg en op het goed in control zijn op het gebied van regionale digitaliseringsvraagstukken. Hiertoe biedt het e-book een praktische leidraad en vele handvaten en praktijkcases.

Het e-book is verzonden naar meer dan 50 contacten in Twente en bovenregionaal en is meer dan 200 keer gedownload. N.a.v. de publicatie hebben wij veel positieve reacties en vragen ontvangen. Het e-book heeft dus duidelijk in een behoefte voorzien.



Klik op de afbeelding om het complete e-book te downloaden

Ontwikkeling e-Book e-health

Roset is in 2021 begonnen met het schrijven van het e-book over e-health, waarbij specifiek wordt ingegaan op het gebruik van e-health in de huisartsenpraktijk. Dit is een e-book die voortborduurt op het e-book die in 2019 is verschenen. In dit e-book zal de nadruk liggen op zowel de nieuwe landelijke ontwikkelingen en ontwikkelingen op het gebied van technologieën, waarbij ook

verder in wordt gegaan op de redenen om te starten met e-health. Er is daarnaast ook een stappenplan toegevoegd over hoe je als huisartsenpraktijk het beste kan starten met de implementatie in de praktijk en hoe je het meeste succes kan behalen. Het e-book verschijnt medio 2022.

3.1.2 Innovatie en ontwikkeling

ArtsOnline

De pilot met 24 huisartsen is in december 2021 afgerond. Het platform is nu gereed voor landelijke introductie. Met ArtsOnline willen we regionale eerstelijnsorganisaties faciliteren invulling te geven aan hun continuïteitsvraagstuk. Daarvoor is het nodig om niet alleen in digitaal opzicht maar ook organisatorisch mee te denken op welke wijze dit gestalte kan krijgen en wat er voor nodig is om dit te realiseren. Roset weet als geen ander in Nederland wat dit omvat. Enerzijds wordt er een 'roadmap' opgezet die recht doet aan de vragen uit de markt, anderzijds wordt meegedacht in het vormgeven en inzetten van het platform zodat het de benodigde impact heeft, in die gebieden, waar de continuïteit van de huisartsenzorg in gevaar is.



3.2 Maatwerk projecten (flexibel budget)

De opdrachten zijn onderverdeeld in de categorieën: kwartiermakers en netwerkgroep, visie en strategietrajecten, optimalisatie, transformatie en innovatie, zorg-ICT en e-health en overige.

3.2.1 Kwartiermakers en Netwerkgroep

Continuïteit Huisartsenzorg Twente

De stuurgroep continuïteit huisartsenzorg Twente is opgericht om gezamenlijk te komen tot een aanpak om de arbeidsproblematiek in de huisartsenzorg in Twente het hoofd te bieden.

Doelstelling van het plan van aanpak is om de huisartsencapaciteit op korte en lange termijn te verruimen.

Dit wordt gedaan door:

- Ondersteuning te organiseren dat helpt bij het oplossen van de ervaren problemen: urgent (nu) en korte termijn (0-2 jaar);
- Onderzoek te doen naar maatregelen en innovaties die bijdragen in het structureel verminderen van de druk op huisartsen (2-5 jaar e.v.).

Deelnemers van de stuurgroep zijn bestuurders van de Huisartsen Kring Twente, de huisartsenposten, de zorggroepen FEA en THOON, de Wagro, een vertegenwoordiger van Menzis en vertegenwoordigers van de Huisartsenopleiding in Twente en van de 14 Twentse gemeenten. Doel van de stuurgroep is om via onderlinge samenwerking tussen de betrokken partijen de huisartsencapaciteit in Twente op korte en lange termijn te verruimen en te waarborgen. Roset vervult de rol van facilitator van de stuurgroep en begeleidt op verzoek de uitwerking van acties die in de stuurgroep worden geformuleerd. In de stuurgroep zijn verschillende onderwerpen of initiatieven gestart. In bijlage 1 staat een overzicht van de acties en resultaten tussen 2019 en 2021.



Roset heeft bij de vermelde acties een ondersteunende rol gespeeld bij de voorbereiding van tijdelijke praktijkovername door zorggroepen, het ontwikkelen van een beleidskader voor de opleiding van verpleegkundig specialisten, het verder doorontwikkelen en vormgeven van het Content-marketingplan voor de website Huisarts in Twente, het voorbereiden van het project maatschappelijk werker in de huisartsenpraktijk en het begeleiden van sessies tussen de huisartsenopleiding en co-assistenten waaruit ideeën voor het stimuleren van het huisartsenvak naar voren zijn gekomen. Daarnaast is Roset initiatiefnemer voor ArtsOnline. Bij gesprekken met de provincie is Roset ondersteunend en voorbereidend geweest.

Bijeenkomsten met HA en Gemeenten

(als onderdeel van continuïteit huisartsenzorg)

“Een deel van de zorgvragen in de huisartsenpraktijk wordt (mede) veroorzaakt door sociale problematiek.” Tegelijkertijd spelen gemeenten een steeds grotere rol in lokale zorg en ondersteuning aan burgers. Op welke manier weten huisartsen en gemeente elkaar te vinden en wat kunnen zij voor elkaar betekenen? In een aantal online bijeenkomsten wisselden huisartsen en vertegenwoordigers van gemeenten met elkaar van gedachten met de intentie om de samenwerking te versterken.

Roset verzorgde het programma met enkele praktijkvoorbeelden, begeleidde de bijeenkomst en deelsessie. Van alle online bijeenkomst zijn opnames en verslagen gemaakt, en onder de deelnemers verspreid.



**BIJEENKOMST
HUISARTSEN
TWENTSE GEMEENTEN**
ENSCHDEDE / HELLENDORRN / OLDENZAAL / BORNE / TUBBERGEN

Roset
maatschappelijk werker



Klik op bovenstaande afbeelding om ons blog “Deltaplan tegen huisartsentekort in Twente levert kansrijke resultaten op” te lezen.

Goede zorg voor kwetsbare ouderen

In 2019 is het project ‘Goede zorg voor kwetsbare ouderen’ gestart, die ook doorloopt in 2021. Het project is ontstaan uit de noodzaak om te komen tot een efficiëntere en effectievere organisatie van de (spoed)zorg voor kwetsbare ouderen in de regio Twente. Deelnemers aan het project zijn de VVT-instellingen ZorgAccent, TriviumMeulenbeltZorg en CarintReggeland, de zorggroep FEA, ziekenhuis ZGT, Alerta en Menzis. Vanuit Roset is de project- en procesbegeleiding van het project verzorgd. Hiernaast heeft Roset bijgedragen aan de data- en inputverzameling voor de evaluatie met betrekking tot de observatiebedden en de aanpassingen in het evaluatieformulier. In 2021 is besloten om alleen nog door te gaan met de stuurgroep op het onderwerp observatiebedden, waarbij tot en met oktober 2022 nog een pilot loopt over de inzet van deze observatiebedden. De vijf werkgroepen die onder de stuurgroep hingen zijn afgerond.

Meerjarenagenda VVT Wijkverpleging

De opdracht meerjarenagenda VVT wijkverpleging gaat over drie VVT-organisaties (TriviumMeulensbeltzorg, ZorgAccent en CarintReggeland) die samen met Menzis een meerjarenagenda willen opstellen die zich richt op de toekomst van de wijkverpleging. De basis van de meerjarenagenda is om de zorgcontractering anders aan te pakken en de zorg anders in te gaan richten. Er zijn zeven thema's opgesteld die verdere uitwerking behoeven: digitalisering, organisatie van wijkverpleging, verwachtingen managen, sociale infrastructuur, capaciteit, ziekenhuisverplaatste zorg en scholing wijkteam. In 2021 is een begin gemaakt met de verdere uitwerking van de thema's digitalisering en organisatie van wijkverpleging door middel van werkgroepbijeenkomsten. Roset heeft de rol van ondersteuner en penvoerder in de stuurgroep en de rol van facilitator in de werkgroepen die voor de verschillende thema's zijn opgezet.

Brainstorm Samen Beslissen

In september vond een verkennende brainstorm-bijeenkomst plaats met als onderwerp 'Samen beslissen bij kwetsbare ouderen'. Deze bijeenkomst leverde een aantal aanbevelingen op die in de stuurgroep Samenwerken aan Waarde werden besproken en bekrachtigd in een opdracht. Deze nieuwe opdracht leidt tot de vorming van een regiogroep die zich in 2022 bezighoudt met een regionale visie op het onderwerp Samen beslissen bij kwetsbare ouderen. Roset begeleidde de brainstormbijeenkomst en geeft de nieuwe opdracht vorm.



3.2.2 Visie- en strategietrajecten

Visie gaat over koers en richting geven. Waarheen wil je bewegen, wat zie je voor je. Strategie gaat over realisatie van de visie. Roset ziet visie- en strategietrajecten als een belangrijk onderdeel van organisaties, maar ook steeds meer als onderdeel van complexe vraagstukken. Zonder koers en richting geen optimaal resultaat. Visie- en strategietrajecten kennen een methodische aanpak en is een proces dat de deelnemers doorlopen. In 2021 werden verschillende visietrajecten uitgevoerd. Voor onder meer huisartsenpraktijken, voor een gezondheidscentrum, voor HAGRO's, voor samenwerkingsverbanden van fysiotherapeuten, en voor de samenwerking tussen FEA, LHV kring, Thoon en apothekers (TAO-UA). Enkele voorbeelden worden nader toegelicht.



Visie ontwikkeling

NOFON

Het NOFON is een samenwerkingsverband van ongeveer 26 oncologie fysiotherapeuten in Oost Nederland. Met een kleine werkgroep werd opnieuw scherpte aangebracht in het bestaansrecht en de doelen van het samenwerkingsverband. Daarnaast werd een professionaliseringsslag gemaakt - waar de werkgroep overigens al mee was gestart: nieuwe statuten, contributie, en een gedachte over 'hoe borg je de inzet van leden', 'wie zijn je belangrijkste stakeholders en wat heb je te bieden' passend bij de doelen.

Twentse Fysiotherapie Organisatie i.o.

Samenwerken is opnieuw een actueel thema. In gesprekken met georganiseerde eerstelijns-zorgorganisaties zoals bijvoorbeeld zorggroepen voor huisartsen en apothekersorganisatie Twente (TAO-UA) merken de fysiotherapeuten dat zij in de huidige situatie - 'als groep' - niet voldoende herkenbaar en aanspreekbaar zijn. Er is géén lokaal of regionaal mandaat georganiseerd. Dit terwijl de tijd verandert en ontwikkelingen zoals bijvoorbeeld het regiobeeld Twente en het Landelijke programma 'organisatiegraad paramedische zorg' vragen om een samenwerkingsvorm tussen fysiotherapeuten, zodat zij als partner kunnen acteren en aanspreekbaar zijn voor andere organisaties. Dit idee van 'samenwerken' moet concrete kaders krijgen waarmee men vervolgens haar achterban kan mobiliseren en enthousiasmeren. Roset wordt gevraagd ter ondersteuning.

Samen met een kleine groep fysiotherapeuten is in een aantal bijeenkomsten het bestaansrecht en doelen voor het beoogde samenwerkingsverband verduidelijkt en geformuleerd. Ook werden de contouren geschetst van een organisatiemodel en een globaal tijdspad. De inzichten en uitkomsten van dit visietraject hebben de fysiotherapeuten vervolgens onder meer gebruikt om gericht het gesprek aan te gaan met verschillende stakeholders, het formuleren van concept statuten en de oprichting van een voorlopige organisatie die zich in 2022 wil presenteren.



3.2.3 Optimalisatie, transformatie en innovatie

De zorg is continu in verandering. Betere patiënten-zorg, juiste zorg op de juiste plek, dreigende arbeidskrapte en regiobeelden die een aanleiding vormen voor uitdagingen nu en in de toekomst. Hoe vertaal je deze uitdagingen in opdrachten met een concreet resultaat? Nog betere patiëntenzorg vraagt om andere manieren van zorg levering of organisatie. Betere samenwerking tussen partijen leidt tot andere processen maar ook een gewenste andere financiering. Optimalisatie, transformatie en innovatie zijn complexe veranderingen, waarin Roset acteert en steeds op zoek is naar de juiste impact samen met onze opdrachtgevers.

Positieve gezondheid

‘Op welke manier breng je positieve gezondheid in de praktijk, voor welke doelgroepen met welk resultaat en hoe maak je dit concreet?’ Met de stichting positieve gezondheid Slangenbeek en het landelijk kenniscentrum Welzijn op Recept werden ambities vertaald in concrete (project)voorstellen met onder meer welzijn op recept, positieve gezondheid voor specifieke subgroepen en multidisciplinaire samenwerking. De verschillende voorstellen kennen voldoende potentie voor verbeteringen in de zorg voor patiënten of burgers. In de praktijk blijkt dat er slechts kleine stapjes mogelijk zijn, omdat de vereiste organisatie en financiering onvoldoende zijn. WOR (welzijn op recept) en het oplossings-gerichte consult zijn op dit moment de meest concrete uitingsvormen.

Organisatiegraad Paramedische beroepsgroepen

In de landelijke Bestuurlijke Afspraken Paramedische Zorg 2019-2022 (HLA Paramedische zorg) hebben partijen afgesproken om de organisatiegraad van de paramedische zorg regionaal te verhogen en daarmee bij te dragen tot de juiste zorg op de juiste plek (JZOJP). Twente is uitgekozen als één van de pilotregio's waarin het programma Organisatiegraad is uitgerold. In Twente zijn enkele beroepsgroepen monodisciplinair georganiseerd

in een stichting of vereniging, andere beroepsgroepen kennen wel een overlegstructuur, maar zijn niet formeel georganiseerd. Voor de beoogde verbeteringen van zorglevering is het wenselijk dat de eerstelijnsdisciplines beter samenwerken en dat er gemandateerde organisaties ontstaan die namens de beroepsgroep afspraken met andere (zorg)partners kunnen maken. Roset is betrokken geweest bij diverse dialoogsessies en zijn er contacten gelegd en bijeenkomsten georganiseerd voor verschillende paramedische beroepsgroepen in Twente. Het programma organisatiegraad loopt door in 2022. Vanuit Roset zijn er ook enkele blogs geschreven over de ontwikkeling van de organisatiegraad paramedische zorg.



Klik op bovenstaande afbeelding om ons blog "Organisatiegraad paramedische zorg" te lezen.

3.2.4 Zorg-ICT en e-health

Digitalisering huisartsenpraktijken in 2025

In deze bovenregionale opdracht voor alle Menzis ROS-gebieden heeft Roset een werkgroep begeleid die als opdracht had een schets (ideaalbeeld) op te stellen hoe de huisartsenpraktijk er in 2025 uit moet zien als het gaat om digitalisering en wat er nodig is om daar te komen. Een opdracht die kwam vanuit het bestuurlijk overleg tussen Menzis met de LHV-Kringen in Menzis gebied. Aan de werkgroep namen huisartsen en vertegenwoordigers van zorggroepen uit de Menzis regio's, LHV en Menzis deel. Roset is gevraagd om deze opdracht uit te voeren gezien haar ruime inhoudelijke expertise op dit gebied. De opdracht is uitgevoerd door de medewerkers Wim Derks en Carin Pipers.

Roset heeft vijf werkgroepbijeenkomsten gefaciliteerd. Vanwege COVID-19 waren alle bijeenkomsten digitaal. De werkgroep leverde inhoudelijk input. Roset bracht eigen expertise en praktijkvoorbeelden in die werden getoetst in de werkgroep. Alle bevindingen werden door Roset samengebracht in een eindrapportage, die een visie op digitalisering van huisartsenpraktijken en een bijbehorende 'roadmap' bevat. Na goedkeuring van de werkgroep is de eindrapportage door Roset gepresenteerd aan het bestuurlijk overleg. Op basis van de rapportage heeft Menzis haar inkoopbeleid voor huisartsen- en multidisciplinaire zorg 2022 ten aanzien van het thema 'Digitale zorg' vormgegeven, [klik hier](#) om het document te bekijken. Daarmee wordt een flinke impuls gegeven aan de digitalisering van de huisartsenzorg in de Menzis regio's.

Tevens biedt de rapportage de betrokken regionale huisartsenorganisaties ondersteuning bij de inrichting van een professionele regionale ICT-organisatie, het opstellen van een gedragen regionale digitale visie en strategie en de keuze voor regionale oplossingsrichtingen op het gebied van digitalisering van de huisartsenpraktijken. Dit in aansluiting op de opgestelde regiobeelden.

3.2.5 Overig

Beleidskader AOF

In opdracht van de LHV-kring Twente en Menzis heeft Roset ondersteund in de herziening van het beleidskader Achterstandswijken Ontwikkelings Fonds Twente (AOF). Door middel van een groot aantal interviews met huisartsen/ huisartsvertegenwoordigers werkzaam in achterstandswijken is inzicht gekregen in wensen en behoeften ten aanzien van de besteding van de beschikbare middelen. Respondenten gaven aan vooral behoefte te hebben aan voorbeelden van projecten, ondersteuning bij uitwerking van projecten en/of aansluiten bij lopende projecten. De inzichten uit de interviews zijn aangevuld met ervaringen uit andere fondsen en zijn besproken met AOF-commissie. De belangrijkste wijzigingen in het beleid betreffen het proactief initiëren van een vast aanbod van diensten en projecten door de AOF-commissie en het geleidelijk afbouwen financiering van langlopende initiatieven door o.a. het opstarten van nieuwe projecten. Tot slot zijn er ook aanbevelingen gedaan om de mogelijkheden van het AOF Twente meer onder de aandacht te brengen.

Aansluiting D3

Sinds 2021 is Roset weer lid geworden van het landelijke ROS-netwerk op het gebied van data, genoemd Data, Dialoog, Doen (D3). Doordat Roset zich heeft aangesloten bij D3 wordt er ook weer gebruik gemaakt van de ROS-wijkscan en is er toegang tot een informatiemanagement dashboard waarin de ROS'en kennis en data over verschillende ROS-projecten in hun eigen regio kunnen delen en bekijken van elkaar. Er zijn daarnaast door D3 diverse informatie(management)-trainingen gegeven waaraan door Roset is deelgenomen voor het verkrijgen van meer kennis op dit gebied. Daarnaast is de wijkscan gebruikt in diverse projecten om data op wijkniveau in te kunnen zetten. Onze verwachting is, dat de inzet van kwalitatieve en kwantitatieve data in de zorg steeds belangrijker wordt. De regiobeelden maken de uitdagingen op het gebied van zorg zichtbaar. Tegelijkertijd wil je met hulp van data weten of een voorgestelde aanpak zijn doel bereikt.



Bijlage 1

Continuïteit Huisartsenzorg Twente

Acties en resultaten tussen 2019 en 2021

Actie / Project / maatregel	Resultaat
Begeleiding praktijkoverdracht, aantrekkelijker maken praktijken	
Tijdelijk praktijkbeheer of praktijkovername door zorggroepen	Noodvoorziening voor praktijkovername gecreëerd, aanpak tijdelijk praktijkbeheer ingericht
Draaiboek praktijkovername	Zorggroepen en hun leden gebruiken draaiboeken bij praktijkovername -> beheerste overdracht
Begeleiding starters en stoppers	Zorggroepen en gepensioneerden begeleiden starters en stoppers bij praktijkoverdracht
Bijeenkomst starters, opleiding praktijkbeheer	Opleiding praktijkbeheer in Twente georganiseerd
Mentorschap starters	Startende praktijkhouders worden begeleid door ervaren huisartsen uit de regio
Stimuleren waarnemers tot praktijkovername in individuele gesprekken	
Taakherschikking	
Opleiden Verpleegkundig specialisten	In totaal in 2023: 5 VS en 6 PA opgeleid Discussie m.b.t. structurele financiering landelijk opgestart.
Inzet VS/PA op spoedpost	CHPA: start pilot 1 VS/PA per 1/11/21 SHT: start pilot 1 VS/PA per 1/1/22
Promotiecampagne	
Website Huisarts in Twente	in totaal sinds maart 2019 64 vacatures geplaatst, nu nog 14 open -> 50 vacatures ingevuld! 1/3 Deel vacatures via website ingevuld. 1000 bezoekers per maand, maar bounce% te hoog
Verbeteren instroom AIOS door promotie bij ziekenhuizen	posters voor ziekenhuizen afgegeven, coördinatoren ziekenhuizen geven mogelijkheid meeloopdagen en coaches huisartsen aan

Inzet AIOS

Verbeteren instroom AIOS door 2 ^e instroommoment	2 ^e instroommoment opleiding in 2022
Verbeteren instroom AIOS door andere loting	Procedure na loting gewijzigd, waardoor ruilen mogelijk wordt.
Samenwerking met Sociaal Domein	
Inspiratie Sessie met gemeenten en huisartsen	Contacten huisartsen – gemeenten versterkt, vervolgacties per gemeente
Maatschappelijk werker in huisartsenpraktijk	Initiëren projectvoorstel Maatschappelijk werker namens gemeente in huisartsenpraktijken voor ondersteuning vanuit sociaal domein. Verlaging werkdruk huisartsen
Digitalisering	
ArtsOnline	Digitaal spreekuur huisartsenpraktijk dat online kan worden waargenomen



info@roset-twente.nl
roset-twente.nl



Roset Twente
Deldenerstraat 61
7551 AC Hengelo



(074) 249 85 85