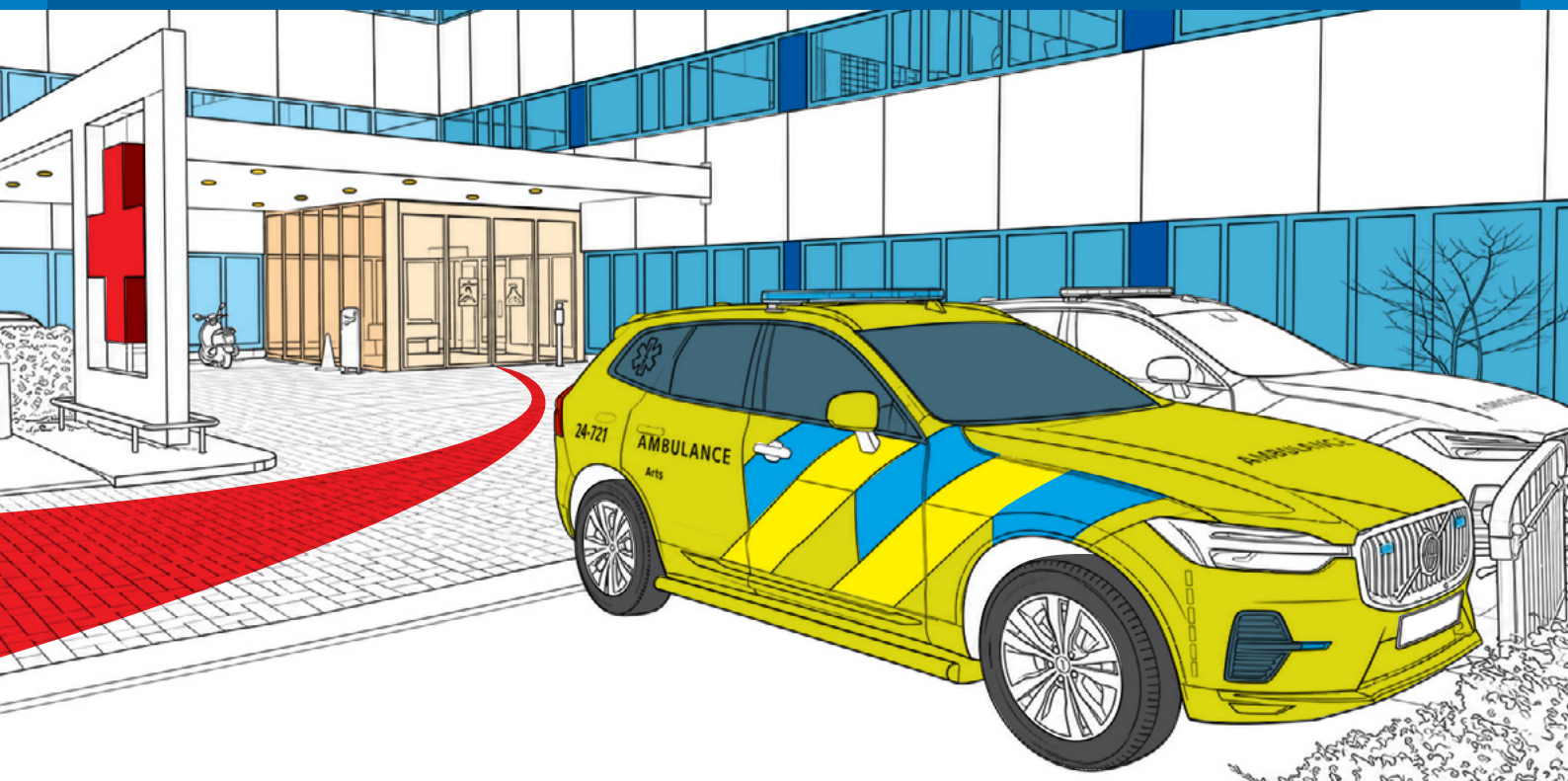




Huisartsen
Speedpost
Maastricht & Heuvelland

samen
zorgen
zit in ons
DNA

Publieksjaarverslag 2025



25 jaar Huisartsen Spoedpost Maastricht & Heuvelland

25 JAAR

In 2025 vierde de Stichting Huisartsen Spoedpost Maastricht & Heuvelland (HAP) haar zilveren jubileum. Gedurende het jaar stonden we op verschillende manieren stil bij het thema verleden-heden-toekomst in de huisartsenspoedzorg. Via diverse kanalen presenteerden we 5 korte films, waarin huisartsen vertellen over een dienst op de HAP en waar we in de toekomst rekening mee moeten houden. Triagisten vertelden over hun werk. Zo hebben we laten zien hoe trots onze professionals zijn op hun vak.



Klik op de kleine foto's om de video's te bekijken

Dit zijn wij

1	
BESTUURDER	
3	
RAAD VAN TOEZICHT	
181	
HUISARTSEN	
88	
PRAKTIJKHOUDERS	
17	
TRIAGISTEN	
32	
JUNIOR TRIAGISTEN	
10	
PRE TRIAGISTEN	
11	
CHAUFFEURS	
14	
ONDERSTEUNENDE MEDEWERKERS	
1	
STAGIAIR	

Wie vormen Huisartsen Speedpost Maastricht & Heuvelland?

Wie heb ik aan de lijn?

Als u de Huisartsen Speedpost belt, krijgt u zo snel mogelijk iemand aan de lijn.

Pre-triagist

Op drukke momenten schat de pre-triagist in hoe dringend uw zorgvraag is. De pre-triagist is een eind 2^e-jaars geneeskundestudent. Hij of zij verbindt u door met een triagist als u direct hulp nodig heeft. Of een triagist belt u later terug.

Triagist

De triagist is een doktersassistent of geneeskundestudent vanaf het 3^e jaar. Zij hebben de opleiding tot triagist afgerond.

Bij elke dienst is er in het callcenter een **huisarts** aanwezig voor advies. De huisarts is altijd eindverantwoordelijk voor ieder contact.

Een terugblik op 2025



Onze Huisartsen Spoedpost staat als een baken voor iedereen die in de avond, nacht en weekend spoedzorg nodig heeft. Rondom deze kernactiviteit hebben we in 2025 ons beleid vormgegeven aan de hand van de volgende 4 thema's.

- spoed = spoed
- infrastructuur versterken
- positief werkklimaat en lerende organisatie
- anders werken

In 2025 hebben we binnen elke pijler stappen gezet.

Missie

Als Stichting Huisartsen Spoedpost Maastricht & Heuvelland (SHMH) bieden wij kwalitatief hoogwaardige, doelmatige en veilige acute zorg aan patiënten in de regio. Samen met de ketenpartners zorgen wij dat patiëntenzorg op de juiste plek, het juiste moment en door de juiste zorgverlener op veilige wijze plaatsvindt.

Visie

Wij versterken de huisartsenspoedzorg in de regio Maastricht-Heuvelland tijdens de avonden, nachten en weekenden en op officiële feestdagen. We verstevigen de samenwerking binnen de verschillende spoedposten. Daarnaast richten we ons op de samenwerking met acute ketenpartners zoals: ambulance, ziekenhuis, apotheek en crisisdiensten. We bieden een professionele werkplek waar aangesloten huisartsen, zorgprofessionals en andere werknemers zich ondersteund voelen. Er heerst een prettig werkklimaat waarin iedereen kan groeien en leren.



Spoed = Spoed

De triagist bepaalt of de zorgvraag spoed heeft. Zo kunnen we iedereen die in de avond, nacht en weekend direct zorg nodig heeft, goed helpen. Heeft het geen spoed? Dan vragen we om de volgende dag de eigen huisarts te bellen.

In 2025 maakten we een koppeling met de meldkamer. Als we een ambulance moeten aanvragen, sturen we de gegevens van de patiënt meteen digitaal door naar de ambulance. Deze aanpak zorgt voor minder fouten en is sneller. Landelijk werkt het programma 'Met spoed beschikbaar' aan een digitale koppeling vanuit de meldkamer naar de Huisartsen Spoedpost.



Infrastructuur versterken

Binnen de HAP werken we met gevoelige informatie van onze patiënten. Daarom vinden we digitale weerbaarheid belangrijk. Dat betekent dat we onze ICT-systemen goed beveiligen. In 2025 hebben we stappen gezet voor het implementeren van de NEN 7510-norm. In 2026 willen we aantoonbaar voldoen aan deze norm.



Positief werkklimaat en lerende organisatie

Goede spoedzorg begint bij gemotiveerde en goed opgeleide zorgprofessionals.

We vinden het belangrijk dat onze medewerkers zich veilig en prettig voelen op de werkvloer en zich kunnen blijven ontwikkelen. We bieden afwisselend werk en een lerend werkklimaat.

Als je als doktersassistente of medisch student start bij SHMH, volg je de opleiding tot triagist.

We nemen gesprekken op voor trainingsdoeleinden. Teamleiders bespreken deze gesprekken met de triagisten. Zo leert het team van hun eigen gesprekken en die van collega's. Op deze manier bieden we zorg van goede kwaliteit.



Sinds 2025 volgen alle triagisten van de Huisartsen Spoedposten in Limburg de e-learnings van opleidingsinstituut Triage 24. Daardoor bieden alle triagisten in de regio dezelfde zorg. Dat is ook goed voor de samenwerking tussen de Huisartsen Spoedposten.

Anders werken

Sinds 2024 is gewerkt aan De Virtuele HAP Limburg. Dit is een samenwerking tussen spoedposten in heel Limburg. In 2025 is een pilot gedraaid met de Huisartsen Spoedpost in Heerlen. Deze liet zien dat de mogelijkheden van doorschakelen (nog) niet intelligent genoeg zijn om een paar oproepen door te zetten.

De Limburgse posten kijken terug op een interessante en waardevolle pilot en gaan vol vertrouwen vooruit. De techniek was er misschien nog niet klaar voor, de bereidheid van de organisaties om het project een succes te maken is sterk.

We hopen in de toekomst verder te werken aan de Virtuele HAP Limburg.

Zo blijft spoedzorg snel toegankelijk voor alle patiënten uit Limburg.

Als een patiënt dan bijvoorbeeld per ongeluk de spoedpost in Heerlen belt, maar eigenlijk Maastricht-Heuvelland moet hebben, wordt hij toch geholpen.

Bijzonderheden over zorgvragers

Elke dag zien we verschillende zorgvragers bij de HAP. Dit zijn mensen van alle leeftijden. Vooral ouders met jonge kinderen en mensen in de leeftijd van 20 tot 30 jaar zoeken contact. Er wonen veel studenten in onze regio en deze jongeren hebben niet allemaal een eigen huisarts. Het eerste contact is meestal telefonisch.

AANTAL ZORGVRAGERS PER LEEFTIJDGROEP



PERCENTAGE ZORGVRAGERS PER LEEFTIJDGROEP

Zelfverwijzers

Dit zijn zorgvragers die zich rechtstreeks bij ons melden, **zonder eerst telefonisch contact** op te nemen.

In 2025 waren dat er in totaal 2.578.



2.578
ZELFVERWIJZERS IN 2025

Klachten, meldingen en calamiteiten

In 2025 hebben we **26 klachten** ontvangen en zijn er door zorgprofessionals **41 meldingen** gedaan, waarvan er twee als calamiteit zijn geclassificeerd. We hebben hieruit belangrijke lessen geleerd: blijf duidelijk in je communicatie en bejegen elkaar op prettige wijze.

We vinden het heel belangrijk dat we zorgvuldig omgaan met klachten over de zorg die we bieden. Dit is onderdeel van ons kwaliteitsbeleid.

Als wij een klacht ontvangen, proberen we deze altijd eerst zelf met de zorgvrager op te lossen. Hierin staat een persoonlijke benadering centraal. Het is belangrijk dat zorgprofessionals zich veilig voelen om een melding te maken.

Gaat een klacht over meerdere acute zorgaanbieders? Dan volgen we de Transmuraal Incident Melden (TICM) procedure. Op basis van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) zijn wij aangesloten bij de Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg.



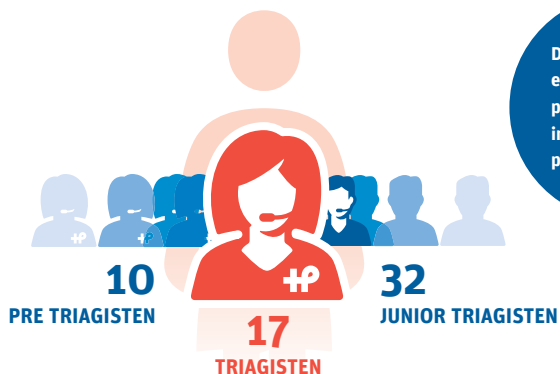
Certificeringen

Wij zijn op meerdere vlakken een gecertificeerde instelling. Ieder jaar worden wij getoetst door interne en externe auditoren.

- De HAZO-24 certificering toont aan dat onze organisatie voldoet aan kwaliteitsnormen en continu blijft werken aan het verbeteren van de zorg- en dienstverlening.
- De NPA-certificering geeft aan dat de organisatie voldoet aan de 'Kwaliteitseisen Opleidingsaanbieders' in het kader van de 'regeling Diplomeringstraject Triage (versie 2.1).
- De SBB (Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven) heeft ons erkend als leerbedrijf.

HAP in cijfers

51.897
AANTAL ZORGVRAGERS



De triagist is het eerste aanspreekpunt en schat direct in welke zorg de patiënt nodig heeft.



PRIORITEIT

VERZORGINGSGEBIED HUISARTSEN
SPOEDPOST MAASTRICHT & HEUVELLAND



68,3%
TELEFOONTJES BINNEN
2 MINUTEN BEANTWOORD



98%
TELEFOONTJES SPOEDLIJN BINNEN
30 SECONDEN BEANTWOORD



TOP 3
MEEST VOORKOMENDE KLACHTEN

- SNIJ-/SCHEURWONDEN
- BUIKPIJN
- KOORTS

Scholingen

We leiden onze triagisten voornamelijk zelf op. Zo hebben we in 2025 in onze scholing aandacht besteed aan luchtwegproblemen en pijn op de borst. Ook geven we zelf communicatietrainingen, waarbij we in kleine groepjes gesprekken terugluisteren en bespreken. Dit helpt om de kwaliteit van onze gesprekken te verbeteren. Daarnaast helpt het triagisten om te groeien en te leren, wat hen helpt in hun werkzaamheden.

Het callcenter

Wij handelen 57% van de zorgvragen af via de telefoon. Zorgvragers kunnen bijvoorbeeld een foto sturen of beelddellen met de triagist of huisarts. Het is ons streven om de telefonische bereikbaarheid op peil te houden. We zetten ons in om 70% van de telefoontjes binnen 2 minuten aan te blijven nemen.

Er is altijd een huisarts aanwezig. Hij of zij werkt nauw samen met de (pre-)triagisten. Door deze aanpak is het in veel gevallen niet nodig om naar de HAP te komen of dat er een huisarts langskomt.

Cliëntenraad

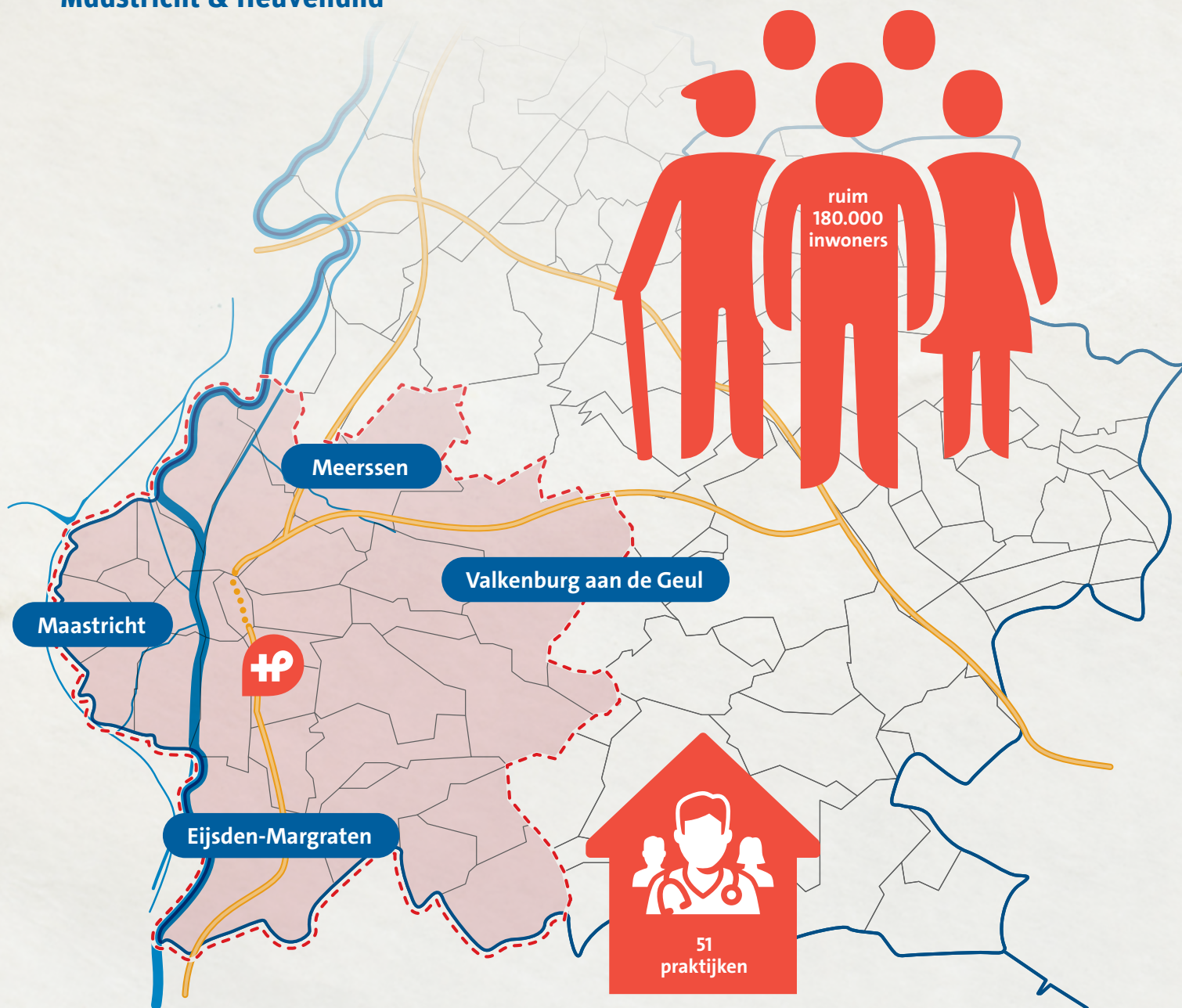
De mening van onze zorgvragers is belangrijk voor ons. Daarom heeft onze Huisartsen Spoedpost een Cliëntenraad. De Cliëntenraad kijkt door de ogen van de zorgvrager naar wat de Huisartsen Spoedpost doet. De Cliëntenraad mag ongevraagd en gevraagd advies geven aan onze directie.

Lees hier het jaarverslag van de Cliëntenraad

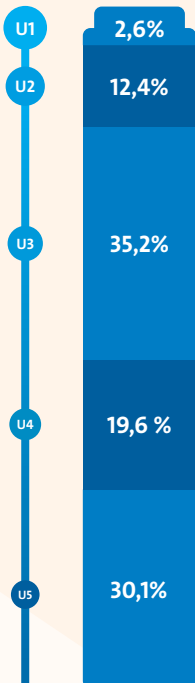


Huisartsen
Spoedpost
Maastricht & Heuvelland

Verzorgingsgebied Huisartsen Speedpost Maastricht & Heuvelland



50.745
patiënten



2021

54.836
patiënten



2022

52.891
patiënten



2023

52.235
patiënten



2024

51.897
patiënten



2025

De triagist
bepaalt de
urgentie



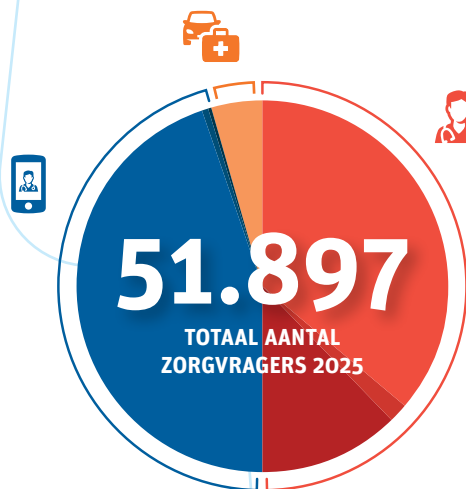
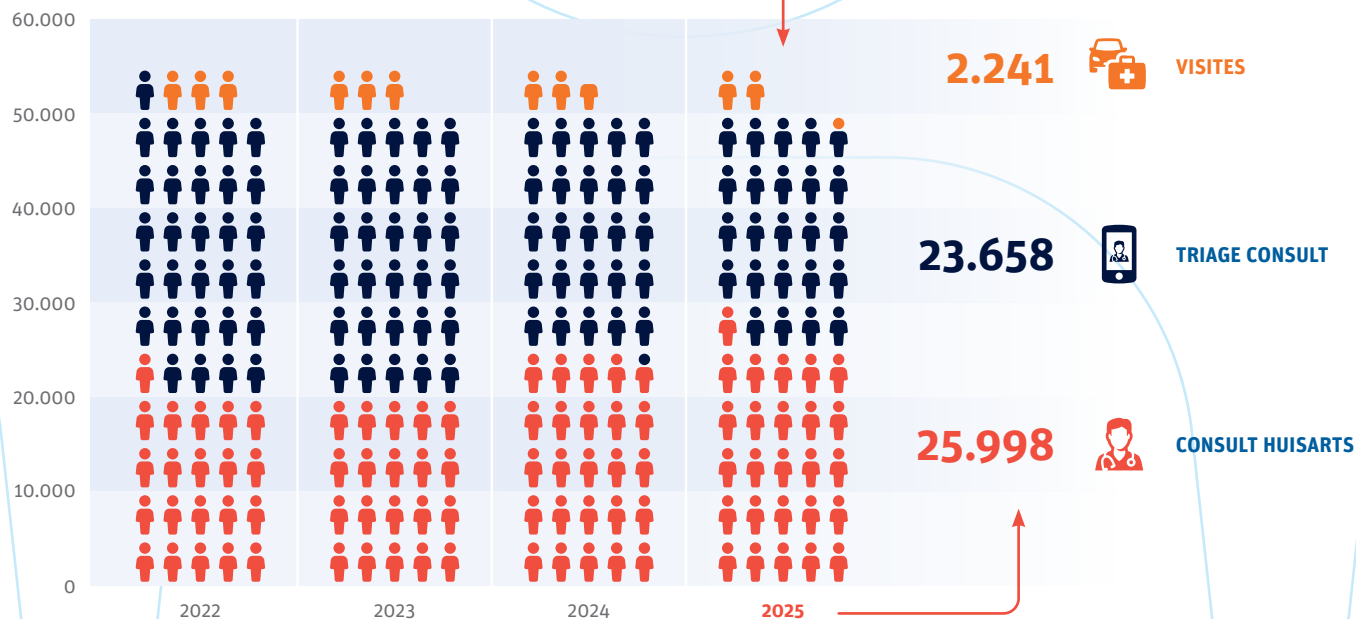
Urgentie van het contact met de
Huisartsen Speedpost de afgelopen 5 jaar

- U1 **HOGHE PRIORITEIT**
< 20 MIN. HULP
- U2 **HOGHE PRIORITEIT**
< 60 MIN. HULP
- U3 **NORMALE PRIORITEIT**
< 3 UUR HULP
- U4 **LAGE PRIORITEIT**
< 24 UUR HULP
- U5 **LAGE PRIORITEIT**
VERWIJZING NAAR EIGEN HUISARTS

Aantal zorgvragers



51.897 totaal aantal zorgvragen in 2025



25.998
CONSULTEN

23.658
TRIAGE CONSULTEN

2.241
VISITES

18.803 CONSULTEN
865 CONSULTEN SOH
6.330 TEL. CONSULTEN / OVERLEG HUISARTS

23.272 ZELFSTANDIG ADVIES TRIAGIST
307 TERUGBELCONTACT TRIAGIST
79 THUISZORG



Meer weten over onze organisatie?

Lees dan hier ons Bestuursjaarverslag.