

Jaarverslag 2025



Huisartsenpraktijk Tollius

Gevestigd in Medisch Centrum Tollius

Publicatiedatum 01-04-2026

Voorwoord

Met dit jaarverslag geven wij inzage in het gevoerde beleid en de bereikte resultaten van het jaar 2025. Het jaarverslag zal openbaar gemaakt worden, onder andere via onze website.

In 2025 vierden we 3 jubilea bij Huisartsenpraktijk Tollius

Praktijkondersteuner Sietske Galema was 12,5 jaar in dienst.

Praktijkondersteuner Tamar Muijs was 25 jaar in dienst.

Voor huisarts Kroft was het 25 jaar geleden dat hij praktijkhouder werd.

Als team zijn we erg trots op deze jubilea en hebben hier tijdens een feestelijk uitje uitgebreid bij stil gestaan.

Inhoudsopgave

1. Beschrijving van de praktijk	4
1.1 Totstandkoming van de praktijk	4
1.2 Ons team	5
1.3 Praktijk kenmerken	6
1.4 Werkwijze	7
1.5 Audit	7
1.6 Openingstijden	7
1.7 Disciplines gehuisvest in Medisch Centrum Tollius	8
1.8 Samenstelling van de Hagro	8
1.9 Klachtenregeling	9
2. Missie, visie en kernwaarden	9
3. Zorgaanbod	11
3.1 Basisaanbod	11
3.2 Aanvullend zorgaanbod	12
3.3 Preventie	12
3.4 Zorggebied	13
4. Evaluatie van de doelstellingen voor 2025	13
5. Doelstellingen voor 2026	15

1. Beschrijving van de praktijk

Medisch Centrum Tollius is gevestigd op:

Joannes Tolliusstraat 30
3818 NB Amersfoort.
Tel 033-4631192
www.tollius.praktijkinfo.nl

In dit hoofdstuk wordt de samenstelling van de huisartsenpraktijk, gevestigd in Medisch Centrum Tollius, besproken zoals deze in 2025 was; de populatie, praktijk kenmerken, werkwijze, evenals de openingstijden.

Daarnaast wordt besproken welke disciplines werkzaam zijn in Medisch Centrum Tollius.

De samenstelling van de Hagro en de waarneemregeling worden genoemd.

1.1 Totstandkoming van de praktijk

Op de Joannes Tolliusstraat 30 werd op 16 augustus 1973 een huisartsenpraktijk geopend. De huisartsen W.H. de Beaufort, F.K.A. Fokkema, W.R.A. Berger, J. Hartog en H.C.D. den Hertog waren de eerste praktijkhouders.

In de huisartsenpraktijk waren indertijd geen andere disciplines werkzaam.

Vooraf door de vraag om een goede structuur voor de zorg voor patiënten met chronische ziekten zoals diabetes mellitus kwam in 2001 de POH somatiek in ons pand. In dat jaar werd de praktijk uitgebreid met 2 spreekkamers.

De zorgvraag nam toe en de vraag naar nauwere samenwerking tussen meerdere disciplines maakte dat ons pand in 2012 uitgebreid verbouwd werd. Een verdieping werd boven op het gebouw geplaatst. De 200 extra vierkante meters werden gevuld door 4 huisartspraktijken, de Tollius apotheek, verloskundigenpraktijk PALA, een kamer voor de huisarts in opleiding, spreekkamers voor POH somatiek en POH GGZ, Buurtzorg wijkverpleging, Fysiotherapie Het Centrum, Podotherapie Eemland, Saltro en de diëtiste.. We zijn nog steeds erg blij dat we sinds de verbouwing onze patiënten meer faciliteiten, op een laagdrempelige manier aan kunnen bieden. Het nauwer samenwerken met verschillende disciplines levert kwaliteitsverbetering en gemak op voor onze cliëntèle en werkplezier voor de zorgverleners.

In 2017 zijn de wachtkamers vernieuwd.

Een nieuwe verbouwing die gestart is in de zomer van 2021 biedt ruimte aan een 2^e huisarts in opleiding. Eind 2021 heeft de Tollius apotheek plaatsgemaakt voor een medicijnkluis aan de voorkant van het gebouw. Middels een code verkregen via apotheek Keyser kan medicatie daaruit verstrekt worden.

Het pand is ondergebracht in een B.V. waarbij de 4 praktijkhoudende huisartsen aandeelhouder zijn. De 4 praktijkhouders zijn E. Koopman, A. Cox, M. Smit en L. Kroft. De directie wordt gevormd door M. Smit en L. Kroft.

De overige disciplines huren praktijkruimte. De huisartsen I. Hoogeveen en N. Rijkers zijn respectievelijk vaste waarnemers in de praktijken van dokter Koopman en dokter Kroft respectievelijk dokter Cox en dokter Smit.

1.2 Ons team

Praktijkhouders in 2025 zijn de huisartsen:

A. Cox
E. Koopman,
L. Kroft
M. Smit

Waarnemend huisartsen:

I. Hoogeveen (in de praktijken van dokter Koopman en Kroft)
N. Rijkers (in de praktijken van dokter Cox en dokter Smit)

AIOS:

In 2025 was F. de Jong de huisarts in opleiding (3^e jaars) in de praktijk van E. Koopman. Dokter de Jong zat in het derde jaar van haar opleiding en heeft haar opleiding inmiddels succesvol afgerond.

In april 2025 heeft dokter T. Trommelen het laatste jaar van zijn opleiding tot huisarts succesvol afgerond in de praktijk van L. Kroft. Dokter R. Brink (3^e jaars) is in juni 2025 gestart aan het laatste jaar van zijn opleiding in de praktijk van dokter Kroft

POH-somatiek:

Het team praktijkverpleegkundigen (POH somatiek) is in 2025 wat veranderd:

J. Binnenmars (coördinerende rol DM)

T. Muys (coördinerende rol CVRM) I. vd Brandhof (coördinerende rol CODP/longfuncties)

I. vd Brandhof (coördinerende rol CODP/longfuncties)

S. Galema (coördinerende rol ouderenzorg) - zij heeft in december 2025 haar laatste werkdag gehad.

M. de Vries heeft haar opleiding tot POH-s goed afgerond en gaat het team versterken en neemt de taken van Sietske over.

POH-GGZ

Het team POH GGZ (= praktijkondersteuner geestelijke gezondheidszorg) is in 2025 wel gewijzigd.

J. van Zijverden (aanwezig op donderdag) is met verlof gegaan en vervangen door M. Schmidt.

Verder is het team ongewijzigd; L. Brons (aanwezig op dinsdag en donderdag), en J. Ton (aanwezig op woensdag).

Praktijkmanager

E. de Kruif vervult de functie van praktijkmanager in onze praktijk voor 28 uur per week.

Doktersassistenten

Het team wordt compleet door onze super doktersassistenten:

Angelien , Anniek, Jacqueline, Joline, Ilona, Yasmina, Marjolein, Marloes, Noelle, Sharon.

In totaal streven we naar 5.7 FTE.

Regelmatig zijn er ook in 2025 doktersassistenten in opleiding werkzaam geweest die in dit verslag niet bij naam genoemd worden. Zij hebben succesvol hun stages afgerond.

1.3 Praktijk Kenmerken

Aantal patiënten ingeschreven op 01/01 van het kalenderjaar

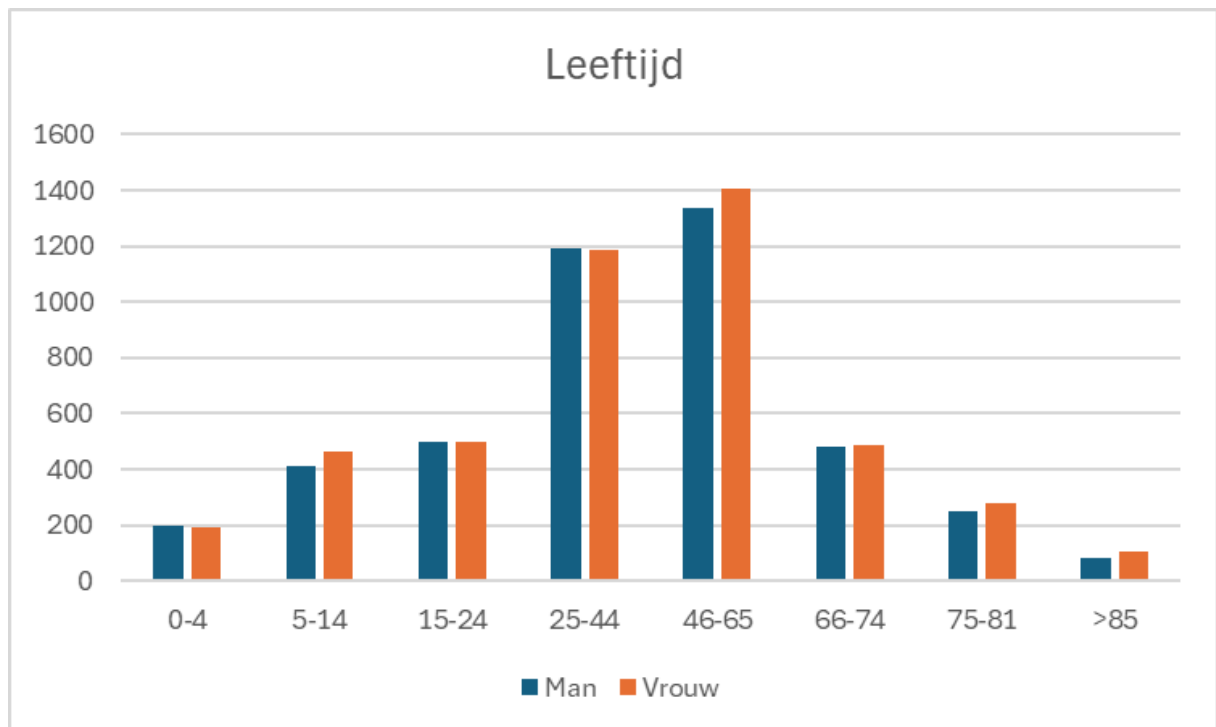
2020	2021	2022	2023	2024	2025
9746	9667	9354	9383	9379	9188

Daarvan zijn er 1796 ingeschreven ouder dan 66 jaar.

En daarvan zijn er 64 patiënten 90 jaar of ouder!

In 2025 kwamen er 448 patiënten bij en zijn er 486 patiënten uitgeschreven.

En zijn er 54 patiënten overleden en er waren 73 geboortes.



1.4 Werkwijze

Huisartsenpraktijk Tollius huisvest 4 huisartspraktijken die met veel plezier nauw samenwerken.

De huisartsen, POH en doktersassistenten volgen zo veel mogelijk de protocollen die op google drive voor iedere werknemer inzichtelijk geplaatst werden. De protocollen zijn grotendeels gestoeld op NHG-protocollen.

Bij nascholing, vakantie, compensatie van nachtdienst of ziekte wordt voor elkaar waargenomen zodanig dat gezorgd wordt voor een bezetting van minimaal 2 huisartsen.

De doktersassistenten verrichten de telefonische triage, administratieve taken en gedelegeerde medische handelingen.

De huisartsen, doktersassistenten en praktijkondersteuners verrichten naast reguliere huisartsgeneeskundige taken ook: kleine chirurgische ingrepen, plaatsen van spiraaltjes, uitstrijkjes maken, stikstof behandeling, spirometrie (= longfunctie onderzoek), urine onderzoek, ECG maken, Cyriax injecties en CRP en bloedsuikerbepalingen.

1.5 Audit

In 2012 zijn we gestart met de NHG-praktijkaccreditatie.

Om de drie jaar wordt de praktijk bezocht door een externe instantie (NPA) om alle processen te beoordelen. Onze laatste audit was op 10 december 2024.

Er zijn geen norm afwijkingen gevonden bij deze audit. We zijn trots op deze uitkomst en onze accreditatie is met 3 jaar verlengd.

Alle praktijkmedewerkers hebben een gedeelte van de accreditatie werkzaamheden voor hun rekening genomen, afhankelijk van hun werkervaring en specialiteiten.

1.6 Openingstijden

De praktijk is geopend elke doordeweekse dag van 7.45 tot 17.00.

De telefoonlijn voor het maken van afspraken is geopend vanaf 8.00 tot 17.00. Tijdens de overlegmomenten van 10.30 tot 11.15, van 12.00 tot 13.00 en van 15.15 tot 16.00 is de praktijk voor spoed, recepten en intercollegiale vragen bereikbaar maar wordt via de call barrier voor het maken van een afspraak verwezen naar een later tijdstip.

Per 01-12-2025 hebben we de telefonische bereikbaarheid aangepast om de druk meer te spreiden en de wachttijden te verminderen. De assistente is rechtstreeks te bereiken van 8.00 tot 10.30 en van 11.00 tot 12.00. Bij meer dan 4 wachtenden kan er een terugbelverzoek achtergelaten worden. Van 13.00 tot 17.00 krijgt de beller meteen de optie om een terugbelverzoek achter te laten.

Indien de beller voor 14.00 uur belt dan is het (bijna) altijd mogelijk om nog een terugbelverzoek voor dezelfde dag achter te laten.

Voor spoed, semi spoed en intercollegiaal overleg zijn we wel bereikbaar

Tijdens de overlegmomenten van 10.30-11.00 en van 12.00 tot 13.00 is de praktijk bereikbaar voor spoed, recepten en intercollegiale vragen

In de ANW-uren wordt waargenomen via huisartsenpost Eemland voor spoedgevallen.

Via de online patiëntenomgeving (Uwzorgonline) kunnen patiënten hun eigen dossier inzien, een e-consult sturen, een afspraak inplannen of online herhaalrecepten aanvragen

De telefonische receptenlijn kan 24 uur per dag ingesproken worden.

1.7 Disciplines gehuisvest in Medisch Centrum Tollius

4 huisartsenpraktijk met POH somatiek en POH GGZ

Medicijnkuis aan de voorkant van het gebouw, beheerd door apotheek Keyser

Unilabs/Saltro; bloedafname t/m 31/08/2025

Meander Medisch Centrum bloedafname vanaf 01/09/2025

Verloskundige PALA

Fysiotherapie Het Centrum

Podotherapie Eemland

Wijkverpleegkundigen Buurtzorg

Diëtiste M. de Haan

1.8 Samenstelling van de Hagro

Met de leden van de hagro hebben we gezamenlijke FTO-bijeenkomsten, en hagro vergaderingen. Hier wordt o.a. casuïstiek uitgewisseld, worden diensten geruild, maatschappelijke ontwikkelingen besproken ed.

De leden van de Hagro in 2025:

N. van Delden: Daltonstraat

C. Bos, W. Opstelten, M.Scholten en P.Kreek: Vondelplein

A. Cox, E. Koopman, L. Kroft en M. Smit: J.Tolliusstraat

1.9 Klachtenregeling

Patiënten van de huisartsenpraktijk worden uitgenodigd positieve- en negatieve feedback te geven aan de praktijk.

Via onze website en aan de balie is een klachtenformulier beschikbaar. De procedure van de klachtenafwikkeling wordt beschreven, ook in onze protocollen. Klachten worden in principe altijd binnen 2 weken afgehandeld.

Minimaal halfjaarlijks is er een bespreking waarbij apart de onderwerpen Veilig Incidenten Melden en ingekomen klachten geagendeerd worden.

I. Hoogeveen, huisarts, is de coördinator voor de VIM (veilig incidenten melden), PIM (positieve incidenten melden) en de klachtenprocedure.

In 2025 waren er 24 VIM meldingen en 1 PIM. In 2024 waren dat 24 VIM meldingen en 2 PIM meldingen.

De huisartsenpraktijk is aangesloten bij de SKGE (Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg).

2. Missie, visie en kernwaarden

De zorg is verandert – Wij veranderen mee

De afgelopen jaren is er veel veranderd in de gezondheidszorg. Huisartsen hebben er steeds meer taken bij gekregen. Dat zie je terug in de groei van ons team: steeds meer zorg leveren we samen.

Wat verwachten we de komende jaren?

- Een toename van het aantal ouderen en mensen met een chronische aandoening.
- Toenemende personeelstekorten in de zorg.
- Veranderingen in de maatschappij, de wereld en het klimaat, die invloed hebben op de lichamelijke en geestelijke gezondheid.

Hoe bereiden wij ons daarop voor? Welke kernwaarden bepalen onze koers?

Onze Missie - Waar staan wij voor?

Wij willen onze patiënten persoonlijke, deskundige en continue huisartsenzorg bieden.

Dit doen we vanuit onze kernwaarden: *betrokkenheid, gezamenlijkheid, deskundigheid, duurzaamheid en plezier.*

Onze Visie - Waar willen we naar toe?

1. Persoonsgerichte zorg

Wij voelen ons *betrokken* bij onze patiënten en proberen een persoonlijke band op te bouwen. We kijken naar de mens als geheel, in zijn of haar omgeving. Nieuwe patiënten krijgen altijd eerst een kennismakingsgesprek. We focussen op wat iemand wél kan en ondersteunen de eigen kracht en het netwerk van de patiënt. Dit sluit aan bij het gedachtegoed van “**Positieve Gezondheid**”.

2. Samenwerking

Goede samenwerking begint met vertrouwen. Wij zetten ons in voor een sterke band met onze patiënten en verwachten van hen hetzelfde. We waarderen feedback en willen graag verbeteren. Zorg is voor ons een *gezamenlijke* verantwoordelijkheid tussen patiënt, naasten en het Tollius-team.

Vanwege de grote zorgvraag en de personeelstekorten vragen we onze patiënten om met ons mee te bewegen in de komende jaren door open te staan voor digitale oplossingen en nieuwe technologieën die 'artificial intelligence' (AI) ons gaat bieden. Wij stimuleren het gebruik van digitale triage via “**Moet ik naar de dokter?**” en betrouwbare websites als “[Thuisarts.nl](https://www.thuisarts.nl)”. We moedigen patiënten aan om de regie over hun gezondheid te nemen door hun medisch dossier zelf te bekijken via “**Uw Zorg Online**”.

Naast de samenwerking met de patiënt, hebben we ook goede samenwerking met paramedici (zoals fysiotherapeuten, diëtisten en verloskundigen), apothekers, wijkzorg en overige specialisten.

We hopen de komende jaren de samenwerking met het sociale domein, zoals de wijkteams, nog verder te kunnen uitbreiden.

3. Medische deskundigheid

Alle medewerkers zijn goed opgeleid en volgen regelmatig nascholing om medisch *deskundige* zorg te kunnen verlenen. Onze praktijk is geaccrediteerd door het Nederlands Huisartsen Genootschap (**NHG**), wat betekent dat we werken volgens landelijke richtlijnen en continu werken aan kwaliteitsverbetering. We zijn ook een opleidingsplek voor doktersassistenten, praktijkondersteuners en huisartsen.



4. Continuïteit van zorg

Wij willen een vaste, betrokken en betrouwbare zorgpartner zijn. Onze patiënten hebben twee vaste huisartsen en soms een vaste praktijkondersteuner.

Via het Landelijk Schakel Punt (**LSP**) zorgen we voor een goede overdracht aan de huisartsenpost in het Meander, waar onze patiënten in de avonden, nachten en weekenden voor spoedzorg terecht kunnen.

5. Duurzaamheid

Wij zetten ons in voor een gezondere leefomgeving en een *duurzame* zorgpraktijk. Zo dragen we bij aan een betere wereld voor nu én de toekomst.

6. Vitaliteit

We vinden het belangrijk dat ons team met *plezier* en energie werkt. We voelen ons niet alleen betrokken bij onze patiënten maar ook zeer betrokken bij elkaar in de praktijk. Goed werkgeverschap en aandacht voor werkplezier dragen bij aan duurzame, kwalitatieve zorg.



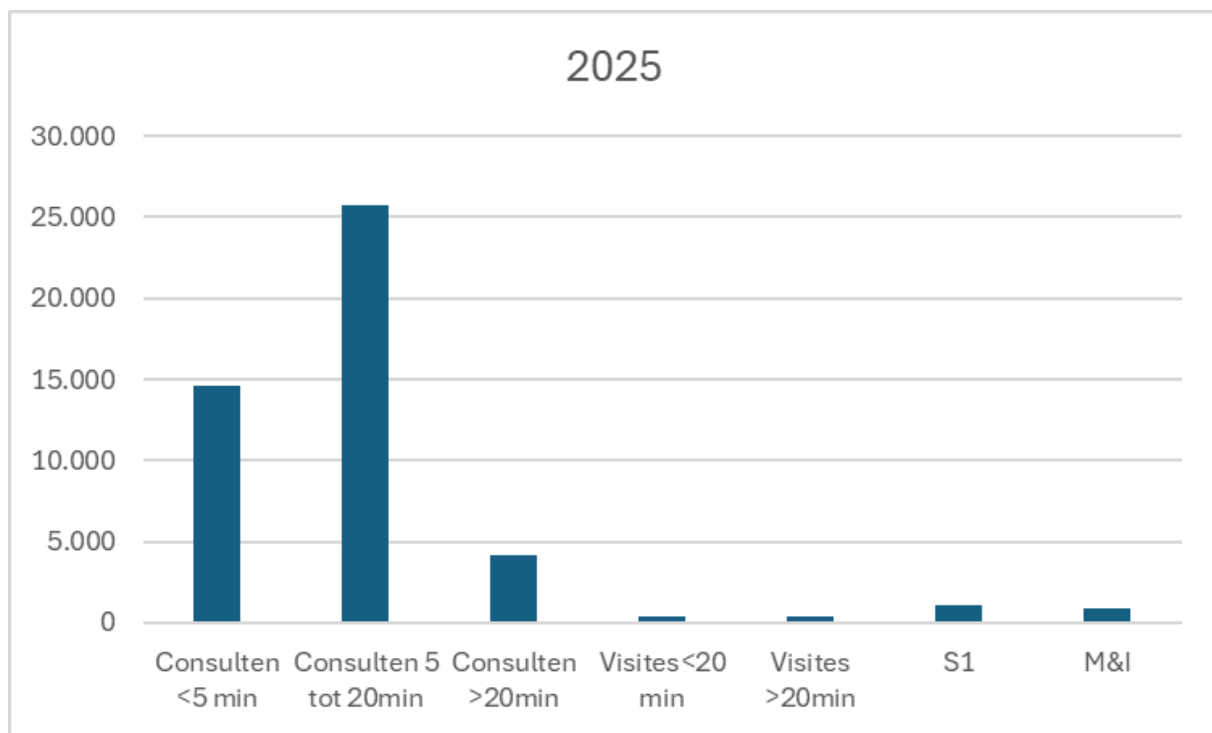
3. Zorgaanbod

3.1 Basisaanbod

Het basisaanbod van onze praktijk bestaat uit de eerste opvang van alle gezondheidsklachten. Voor veelvoorkomende klachten bestaat het aanbod uit diagnose en behandeling.

Zorg wordt geboden middels (telefonische) consultaties en visites.

Zo dit noodzakelijk- en/of wenselijk is, verwijst onze praktijk door. Tijdens de avond-, nacht- en weekenddiensten kunnen onze patiënten terecht bij huisartsenpost Eemland; de zorg door de huisartsenpost beperkt zich tot spoedeisende hulp. Het basisaanbod van onze praktijk sluit volledig aan bij "Aanbod huisartsgeneeskundige zorg (LHV Richtlijn)".



3.2 Aanvullend zorgaanbod

Palliatieve zorg wordt vaak in samenwerking met Buurtzorg geboden. De huisartsen en buurtzorg nemen deel aan Patz (palliatieve thuiszorg-overleg met huisartsen, thuiszorg, specialist ouderenzorg en humanistisch raadsman) nascholing in dit verband.

Extra zorg wordt geboden via ketenzorg. Dit betreft zorg voor patiënten met diabetes mellitus, cardiovasculair risicomangement, ouderenzorg, atriumfibrilleren en COPD.

Met betrekking tot ouderenzorg zijn wij nauwer gaan samenwerken met de specialist ouderenzorg.

Diagnostiek als longfuncties, holter/event ECG, enkel arm index e.d. worden uitgevoerd.

Kleine chirurgische verrichtingen worden gedaan. Materiaal wordt afgenomen voor histologisch onderzoek.

3.3 Preventie

Griepvaccinatie

In 2025 hebben we 3378 patiënten opgeroepen voor de jaarlijkse griepvaccinatie (35% van onze praktijkpopulatie). Aan deze oproep hebben 2102 patiënten gehoor gegeven. Hiervan waren er 340 jonger dan 60 en 1762 ouder dan 60. De vaccinatiegraad was 62,2%.

Pneumokokkenvaccinatie

In het najaar van 2025 kreeg iedereen die is geboren in 1965 of geboren voor 1947 een oproep voor een pneumokokkenvaccin. We hebben 788 oproepen verstuurd. En we hebben 573 vaccins gegeven. Dit geeft een vaccinatiegraad van bijna 73%

3.4 Zorggebied

Het zorggebied van de huisartsenpraktijk is Amersfoort zuid en – centrum (voornamelijk postcodegebieden 3811, 3812, 3816, 3817 en 3818)

Doelgroep zijn bewoners en passanten.

Wij leveren zorg in verschillende verzorgingstehuizen in de omgeving waaronder in Residentie Prinsenstaete, het Seminarie en woonzorgcentrum Nijenstede.

4. Evaluatie van de doelstellingen voor 2025

1. M365 uitrollen of via HE of via Pim Zomer -> niet gelukt dus doelstelling voor 2026. M365 is het Microsoft Office pakket in een beveiligde cloud omgeving. Hierdoor ziet iedereen altijd de juiste versie van een document en kun je vanaf iedere werkplek bij de documenten en protocollen. Ook voor onderling (werk)overleg en werkafspraken vastleggen zou dit een mooie verbetering zijn.
2. De brandmeldinstallatie is helemaal up to date.
3. Online patiëntenomgeving promoten en gebruiken. Inmiddels zijn er 3985 patiëntenomgeving gebruikers.
In 2025 zijn er:
 - 1597 online afspraken gemaakt
 - 2879 online recepten aangevraagd
 - 2157 vragen via e consult gesteld
 - 6297 berichten via e consult naar patiënt gestuurd
4. LSP cijfers omhoog
 - 01-01-2025 9382 patiënten waarvan 4622 LSP ja, 121 LSP nee en nog 4639 onbekend.
 - 01-01-2026 9345 patiënten waarvan 5685 LSP ja, 147 LSP nee en nog 3513 onbekend. Dus ook weer een doelstelling voor 2026.
5. Ketenzorg patiënten nalopen en includeren waar nodig.
Resultaat: Op 1 jan 2025 waren er 358 CVRM patiënten met een episode die bij CVRM ketenzorg hoorde maar waar geen hoofdbehandelaar bekend was. Dit hebben we op 1 jan 2026 terug kunnen brengen naar 17 patiënten
Conclusie: Soms was het nodig om bij een patiënt een episode aan te passen omdat in het verleden een verkeerde episode gegeven was, andere patiënten waren bij 2e lijn onder controle. Nu hebben de patiënten een passende episode.
Als er wel ketenzorg is, is nu duidelijk of de huisarts of de specialist de hoofdbehandelaar is. Ook ten aanzien van COPD ketenzorg en DM ketenzorg hebben we deze check gedaan. Bij de patiënten met betreffende episode staat nu een hoofdbehandelaar genoteerd.
De POH doet nu regelmatige check op episode en of er een hoofdbehandelaar staat genoteerd
6. Mogelijkheid van thuis RR meting via assistente in behandelkamer, in Q1 gerealiseerd.
7. Vervolg "Meer tijd voor de patiënt". Interventies van het 2^e jaar (valpreventie en meedenkconsulten i.p.v. verwijzen naar het zkhs) intensiveren we in het 3e jaar. Daarnaast vindt er taakherschikking plaats doordat en assistente de opleiding HBO POH-s heeft afgerond in 2025 en doorgroeit in rol POH-s. En hebben we het gebruik van de digitale assistente geoptimaliseerd.
8. Landelijk is het een uitdaging om het team doktersassistentes op peil te houden. Met de introductie van een baliemedewerker die (nog) geen opleiding tot doktersassistente heeft afgerond, hopen we het DA team te ontlasten.

In 2025 is onze baliemedewerker gestart, We zijn aangenaam verrast door het werk dat deze medewerker de DA uit handen neemt.

9. Met de komst van Promedico als het nieuwe informatiesysteem is de workflow veranderd. De workflow overleg/taken/contactautorisatie willen we efficiënter maken.
Alle contacten van de doktersassistenten (DA) worden geautoriseerd door de HA.
Door de toename van het aantal e consulten probeert de DA waar mogelijk deze af te handelen, of in digitaal overleg met de HA een antwoord te verkrijgen zodat DA zelf e consult kan beantwoorden.
10. Uitfaseren van insuline Insulatard die minder goed leverbaar wordt in de toekomst en wordt vervangen door Lantus. In de loop van 2025 was Insulatard niet meer leverbaar en zijn patiënten omgezet naar andere langwerkende insuline.
11. Participatie aan project “dermatologie ambassadeurs”: optimalisatie van huidkanker diagnostiek en behandeling, intensivering van samenwerking met de dermatologen van het Meander ziekenhuis.
12. Er wordt een team gecreëerd met zoveel mogelijk mensen in loondienst, waarbij gebruik van ZZP-ers zo weinig mogelijk ingezet hoeven te worden om de onvoorzien drukte/personeelstekort op te vangen. Per 01.01.2026 komen huisartsen N. Rijkers en I. Hoogeveen in loondienst.
13. Na een uitgebreide teamsessie hebben we onze Missie & Visie geactualiseerd (zie punt 2 van dit jaarverslag).
14. In 2025 hebben we besloten over te stappen naar een andere website voor de praktijk. Deze gaat in Q1 2026 “live.
15. Praktijk rekening personeel POT gerealiseerd?

5. Doelstellingen voor 2026

1. M365 uitrollen.
2. Nieuwe website live in Q1.
3. Meer inzicht in bezetting DA middels verbeterplan.
4. Minder inzet ZZP.
5. Het verlagen van het ziekteverzuim.

6. Verbeterplan POH-s uitvoeren en evalueren.
7. Verbeterplan noodmedicatie middels 2 spoed dozen en niet alles per dokter in de tas. Met als doel minder medicatie over datum .
8. Protocol (jaar)recepten aanpassen.
9. Controle van de zonnepanelen .