

Op 29 januari 2024 zijn bij de raadsgriffie vragen binnen gekomen van mevrouw Nicole Workel-ten Bos van de fractie VVD gericht aan de voorzitter van de Raad op grond van ex artikel 35 van het Reglement van Orde voor de vergaderingen en andere werkzaamheden van de Raad. Het college van Burgemeester en Wethouders beantwoordt de vragen als volgt.

Betreffende beantwoording schriftelijke vragen van mevrouw Nicole Workel-ten Bos (VVD) inzake huisartsenzorg Co-Med.

Sinds de start van huisartsen zorgorganisatie Co-Med kunnen lang niet alle van de 9000 patiënten er van op aan dat ze binnen een acceptabele termijn een huisartsafpraak kunnen maken. Wij maken ons ernstige zorgen over de kwaliteit van de dienstverlening van huisartsenpraktijk Co-Med in onze gemeente. Er lijken zich enkele problemen voor te doen in de uitvoering van hun taken, wat zeer nadelige gevolgen heeft voor de gezondheidszorg van onze inwoners.

Ook zijn de afgelopen periode meerdere stukken geschreven over de wijze waarop Co-Med zich gedraagt ten opzichte van afspraken rondom het opvangen van elkaars patiënten tijdens vakanties(1) en/of het draaien van weekenddiensten(2) waar afspraken over zijn gemaakt onder de huisartsen in Enschede.

Co-Med praktijk besluit afgelopen zomer drie weken te sluiten om op vakantie te gaan. Hun 9000 patiënten werden doorverwezen naar de reguliere dag waarneming, die dat amper aankon. Ook klopten die patiënten bij andere praktijken aan. Terwijl die artsen al langere tijd tegen de grens aanlopen van wat zij nog aankunnen.

Al jaren kampt Twente met een huisartsentekort, maar als deze huisartsen reus een oplossing daarvoor moet zijn, dan komt daar nog niet veel van terecht. Sterker nog, het legt enorm veel druk bij collega huisartsen op de momenten dat daar de bezetting door vakantie of weekend ook magerder is dan normaliter.

1) <https://www.ad.nl/enschede/inspectie-tikte-huisartsketen-co-med-terecht-op-de-vingers~a71652dc/>

2) [https://www.ad.nl/enschede/spoedpost-huisartsen-twente-dreigt-commerciële-praktijken-met-straffen-maar-co-med-pikt-dreigende-boetes-niet~a342e18c/?cb=3280164c6cc30e3368cf4731bbc0ac03&auth\\_rd=1](https://www.ad.nl/enschede/spoedpost-huisartsen-twente-dreigt-commerciële-praktijken-met-straffen-maar-co-med-pikt-dreigende-boetes-niet~a342e18c/?cb=3280164c6cc30e3368cf4731bbc0ac03&auth_rd=1)

Afgelopen week kwam mij een zorgwekkend verhaal ter ore. Ik zal de situatie beknopt toelichten om aandacht te vragen voor situaties die zich op dit moment voordoen bij deze grote commerciële huisartsenpraktijk.

Op 4 januari is patiënte (72jr) aan de balie geweest voor het maken van een afspraak. Ze heeft in de weken daarvoor langdurige hartkloppingen en een opgejaagd gevoel, hartklachten zijn bekend in haar familie! 2 Weken later is er een plekje vrij, op 17 januari kan ze komen. Op 16 januari wordt ze door haar huisarts gebeld dat ze niet hoeft te komen, want de huisarts stopt ermee. Vervolgens verwijst hij niet door, en vervalt de afspraak. Op eigen initiatief belt ze dus maar naar een van de vele assistentes om haar afspraak te herbevestigen/verplaatsen. Nu heeft ze een afspraak voor 31 januari. Deze patiënte moet dus 4 weken(!) wachten met haar klachten.

Wethouder, ik zou graag antwoord willen op onderstaande vragen en hoop dat u kunt verduidelijken wat de gemeente kan doen om deze nijpende en zeer onwenselijk situatie te verbeteren:

**Vraag 1:**

Er zijn klachten en meldingen van inwoners over onder andere beperkte toegankelijkheid, lange wachttijden voor een consult, slechte communicatie en slechte telefonische hulp c.q. bereikbaarheid tot de huisartsenpraktijk Co-Med. Kunt u uitleggen welke stappen de gemeente onderneemt om ervoor te zorgen dat alle inwoners toegang hebben tot passende medische zorg en binnen acceptabele tijd worden gezien door een huisarts als een inwoner vindt dat hij/zij hulp nodig heeft, ook bij Co-Med?

**Antwoord:**

Hoewel huisartsenzorg strikt genomen onder de zorgverzekeringswet valt en geen gemeentelijke verantwoordelijkheid is, herkennen wij uw zorg. Een goede, toegankelijke huisartsenzorg is van groot belang voor het bevorderen van de gezondheid van onze inwoners en vanuit dat perspectief bespreken we regelmatig het huisartsentekort in overleg met huisartsen, SHT-THOON (Twentse Huisartsen Onderneming Oost Nederland) en Menzis. Daarbij komen ook regelmatig de zorgen aan bod die in uw vragen worden benoemd. We verwachten met elkaar van aanbieders die praktijken overnemen dat ze zorgen voor een adequate en toereikende zorg, en bijdragen aan de solidariteit tussen huisartsenpraktijken in onze stad. Dat is juist in de situatie waarin onze stad zich bevindt, met het huisartsentekort, van groot belang. Het is aan Menzis om deze signalen verder met de huisartsenpraktijken die het betreft te bespreken. Wij zullen naar aanleiding van uw vragen de zorgen die u benoemt opnieuw onder de aandacht brengen in het overleg dat wij voeren.

**Vraag 2:**

Heeft u contact met de zorgverzekeraars over de 1140 inwoners in Enschede die op dit moment geen toegang hebben tot een vaste huisarts. Wat doen zij hieraan?

**Antwoord:**

Ja. Zoals hierboven aangegeven hebben we regelmatig overleg met o.a. Menzis, zowel lokaal als regionaal. We hebben samen met Menzis en huisartsen, waarnemers, andere gemeenten, provincie, vertegenwoordigers van de opleiding geneeskunde en InEen (organisatie voor Eerstelijnszorg) in 2019 een regionaal deltaplan opgesteld om het huisartsentekort in Twente terug te dringen. Dit deltaplan is een plan van aanpak om de huisartsencapaciteit op korte en lange termijn te verruimen. Op korte termijn gaat het dan om het organiseren van ondersteuning die helpt bij het oplossen van de ervaren problemen.

Op lange termijn gaat het om het onderzoeken van maatregelen en innovaties die bijdragen in het structureel verminderen van de druk op huisartsen. Zo heeft de huisartsopleiding van het Amsterdam Universitair Medisch Centrum (UMC), locatie VUmc (voormalig Vrije Universiteit Medisch Centrum) al jaren een dependance in Twente. Het regionale deltaplan zet in op uitbreiding van het aantal opleidingsplaatsen voor huisartsen in Twente en op de vraag hoe jonge artsen geïnteresseerd kunnen worden voor een baan in de regio.

Daarnaast zoeken we samen naar oplossingen op maat. Te denken valt aan de inzet van 'physician assistants' en verpleegkundig specialisten voor een efficiëntere praktijkvoering, maar ook aan digitale ondersteuning en begeleiding bij overnames en tijdelijk praktijkbeheer.

Met de regionale huisartsenorganisaties kijkt Menzis naar oplossingen voor nieuwe huisartsenpraktijken die moeite hebben om huisartsen aan hun organisatie te binden. Bijvoorbeeld omdat er onvoldoende waarnemers beschikbaar zijn. Het is ook belangrijk tijdig inzicht te hebben in welke huisartsen op (korte) termijn gaan stoppen, zodat er op tijd in een opvolger kan worden voorzien. Hier hebben de huisartsen zelf samen met de zorggroepen, Menzis, InEen, de Landelijke Huisartsen Vereniging (LHV) en wij als gemeente natuurlijk ook een belangrijke rol. Daarnaast onderzoekt Menzis nieuwe ideeën, als toevoeging op de bestaande huisartsenzorg. Zo kan digitale huisartsenzorg voor bepaalde patiëntengroepen uitkomst bieden.

Vanuit de gemeente kunnen we vooral iets betekenen op het gebied van huisvesting, vestigingsklimaat en ondersteuning van huisartsen met bijvoorbeeld de inzet van praktijkondersteuners jeugd en het nieuwe project 'welzijn op recept', waarbij we wijkteammedewerkers aan de praktijken koppelen.

**Vraag 3:**

Wat kunt u doen voor o.a. deze 9000(!) Co-Med patiënten als onverhoopt deze commerciële instelling failliet gaat, of een vestiging niet langer winstgevend is waardoor hij de deuren moet sluiten? Hebben deze 9000 patiënten dan helemaal geen huisarts meer?

**Antwoord:**

Zoals bij iedere huisartsenpraktijk die stopt om wat voor reden dan ook, zullen betrokken partijen (m.n. Menzis, SHT THOON en de huisartsen) in zo'n geval zich gezamenlijk inzetten om zorg te kunnen (blijven) bieden.

**Vraag 4:**

Wat kan de gemeente doen om te zorgen dat huisartsenpraktijken niet meer worden overgenomen door commerciële partijen. Kan de gemeente bijvoorbeeld helpen in het behoud van praktijken en ondersteuning bij overnames?

**Antwoord:**

Die ondersteuning wordt in Enschede geboden door SHT THOON. Zoals aangegeven bij het antwoord op vraag 2 kunnen wij vooral helpen bij huisvesting van huisartsen, het verbeteren van het vestigingsklimaat en de samenwerking met ons sociaal domein.

**Vraag 5:**

De samenwerking tussen huisartsenpraktijken tijdens vakanties en weekenddiensten kan sterk verbeterd worden, zeker in het geval van Co-Med. Heeft u contact heeft met de zorgverzekeraar(-s) over deze situatie. En vertellen ze u hoe ze dit gaan oplossen? Vindt u ook dat de gemeente een rol kan pakken om inwoners over hun rechten en het proces om klachten in te dienen over gezondheidszorgdiensten te informeren? Als u het hiermee eens bent zouden wij willen weten hoe u de daad bij het woord voegt

**Antwoord:**

De signalen die u in uw vragen benoemd zijn als aangegeven ook besproken in het overleg met de huisartsen, SHT-THOON en Menzis. Als gemeente benadrukken we het belang van solidariteit tussen huisartsenpraktijken en volgen we kritisch de berichten dat sommige huisartsenpraktijken daarin tekortschieten. Menzis contracteert huisartsen voor het leveren van 24/7-zorg, zo ook Co-Med. De huisartsen zijn zelf verantwoordelijk voor het organiseren daarvan. Huisartsen regelen binnen hun eigen praktijk c.q. HAGRO zelf de waarneming bijvoorbeeld door middel van een carrouselstelsel.

In de avonden, nachten, weekenden en op feestdagen wordt waarneming geregeld met aansluiting bij de huisartsenspoedpost. Naar aanleiding van de situatie in de zomer van 2023 is Menzis in gesprek met Co-med over de continuïteit van zorg voor de komende zomer.

Wij vinden het aan de huisartsen/zorgaanbieders zelf om inwoners te informeren over hun rechten en het proces rondom het indienen van klachten. We zullen dit agenderen in ons reguliere overleg met Menzis, huisartsen en SHT THOON.

**Vraag 6:**

Zijn er klachten ingediend bij de gemeente over de kwaliteit van de dienstverlening van Co-Med? Zo ja, welke maatregelen zijn genomen om deze klachten te onderzoeken en aan te pakken?

**Antwoord:**

Nee, er zijn tot op heden geen klachten ingediend over een specifieke huisartsenpraktijk bij de gemeente. Wij hebben daar in principe ook geen rol in. Eventuele klachten zullen eerder worden gemeld bij de huisartsenpraktijk zelf via de klachtenprocedure of bij de zorgverzekeraar.

Enschede, 1 maart 2024

Burgemeester en Wethouders van Enschede,  
de loco-Secretaris,                      de Burgemeester,

E.A. Smit

R.W. Bleker