

Beste mevrouw Van der Heyden,

Hartelijk dank voor uw mail met de toelichting op het programmaonderwerp, en voor de vragen. Hierdoor kunnen wij u een goed beeld geven van de huisartsenzorg die door onze praktijken Schuytgraaf en Docline Arnhem gegeven wordt.

Onderstaand zal ik eerst ingaan op de oorsprong van onze praktijk in Schuytgraaf, waarna ik de vragen die u stelt in uw mail zal beantwoorden. Daarna zal ik een korte toelichting geven op een aantal onderwerpen die u aanstipt in uw begeleidende mail.

Wij hebben ook kennisgenomen van de online vooraankondiging die rond 7 februari 2026 is geplaatst over de uitzending van Radar van 9 februari 2026. Omdat in de vooraankondiging onderwerpen aan bod komen die niet door uw vragen werden gedekt, sturen wij u hierbij een update van onze eerdere antwoorden. Wij verzoeken u deze versie te gebruiken.

### **Oorsprong Praktijk in Schuytgraaf**

Arts en Zorg komt voort uit Independer, dat had als doel het verbeteren van de beschikbaarheid en bereikbaarheid van de eerstelijnszorg en het versterken van de positie van de patiënt in de zorgverlening. Ook vandaag staat Arts en Zorg nog steeds voor goede toegankelijke zorg voor iedereen.

Het initiatief tot het stichten van een gezondheidscentrum in de nieuw te bouwen wijk Schuytgraaf kwam vanuit de Gemeente Arnhem en zorgverzekeraar Menzis. Menzis heeft daarvoor in 2009 een subsidie aangevraagd en ontvangen van het ministerie van VWS: de zogeheten subsidiering samenwerkingsverbanden in grootschalige nieuwbouwwijken, ook wel de VINEX subsidie genoemd. Deze jaarlijkse subsidie werd stapsgewijs afgebouwd en is uiteindelijk stopgezet in 2015.

Arts en Zorg heeft deze huisartsenpraktijk in oktober 2012 overgenomen. Op dat moment was deze praktijk nog zwaar verliesgevend en gehuisvest in noodcontainers. Deze huisvesting was ongeschikt en te klein voor het leveren van goede huisartsenzorg. Arts en Zorg vond deze situatie onhoudbaar en daarom zijn wij op dat moment met de Gemeente Arnhem overeengekomen om het gezondheidscentrum tijdelijk onder te brengen in het voormalige Informatiecentrum Schuytgraaf.

Arts en Zorg heeft vervolgens een nieuw, permanent en duurzaam gezondheidscentrum ontwikkeld en gerealiseerd. Door deze inspanningen van Arts en Zorg werd in 2016, ruim 12 jaar na de officiële aftrap van de ontwikkeling van het Gezondheidscentrum Schuytgraaf, een nieuw en modern gezondheidscentrum geopend.

In 2024 is de Arts en Zorg Groep (waaronder de praktijk in Schuytgraaf en Docline Arnhem) overgenomen door Stichting Gezonde Ambitie. Wij verwijzen naar het persbericht daarover dat wij als bijlage meesturen.

### **Hoeveel patiënten staan (in totaal en per huisarts) ingeschreven bij Arts en Zorg Schuytgraaf, Hoeveel bij Docline Arnhem?**

Er staan 10.761 patiënten ingeschreven bij Arts en Zorg Schuytgraaf. Het team bestaat uit een vast team van negen huisartsen (5,5 fte). Bij Arts en Zorg werken we volgens de norm zoals

opgesteld door de Nederlandse Zorgautoriteit. De NZa norm is 2095 patiënten per 1 fte huisarts. Schuytgraaf zit binnen de NZa norm met 1975 patiënten per 1 fte huisarts.

Er zijn 2.265 patiënten ingeschreven bij Docline Arnhem. Het team bestaat uit een vast team van drie huisartsen (1,2 fte). Ook Docline Arnhem zit binnen de NZa norm met 1970 patiënten per 1 fte huisarts.

### **Wat was de reden om bij de praktijk van Arts en Zorg in Schuytgraaf een Docline praktijk te starten?**

Schuytgraaf is een groeiende wijk. Om de nieuwe inwoners van de wijk goede huisartsenzorg te bieden en omdat onze praktijk Schuytgraaf op dat moment vol was, hebben we op 4 januari 2022 Docline Arnhem geopend. In deze praktijk hebben we de patiënten van meet af aan de mogelijkheid geboden om, naast de gebruikelijke fysieke zorg, gebruik te maken van Gezond.nl.

Arts en zorg werkt, via Gezond.nl, met een hybride model, waarbij we een digitale schil om de praktijk hebben ingericht. Dat betekent dat patiënten ons digitaal, telefonisch en op de praktijk kunnen bereiken, afhankelijk van hun vraag en voorkeur. Digitale zorg is daarbij een aanvulling op de reguliere huisartsenzorg, geen vervanging. We zetten deze vorm van zorg bewust in voor niet-spoedeisende vragen tijdens openingstijden, zodat er voldoende ruimte blijft voor persoonlijke zorg en voor spoedzorg op de praktijk.

Voor het digitale contact gebruiken we de Gezond.nl-app. Via deze app kunnen patiënten veilig een zorgvraag stellen, hun dossier inzien en herhaalmedicatie aanvragen. Digitale vragen worden altijd door een huisarts beoordeeld en leiden zo nodig tot een afspraak op de praktijk.

De kwaliteit en veiligheid van onze hybride werkwijze worden continu getoetst. We werken volgens de professionele standaarden van de huisartsenzorg en voeren interne kwaliteitscontroles en patiënttevredenheidsonderzoeken uit. Daarnaast heeft de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd in haar inspectierapport van 31 januari 2023 positief geoordeeld over onze hybride werkwijze, waaronder de borging van kwaliteit, bereikbaarheid en patiëntveiligheid. Dat zien wij als een bevestiging dat digitale zorg, mits zorgvuldig ingebed, verantwoord kan worden ingezet binnen de huisartsenzorg.

We zien dat veel patiënten hier bewust gebruik van maken en deze mogelijkheid positief waarderen. Die ervaringen ondersteunen ons om deze aanvullende vorm van zorg verder te ontwikkelen.

### **Kan Arts en Zorg Schuytgraaf de groeiende wijk en het groeiende aantal patiënten aan?**

Ja dat kan Arts en Zorg Schuytgraaf aan. Doordat de formatie van de praktijk hoger is dan de NZa norm (zie hiervoor), is Arts en Zorg Schuytgraaf open voor inschrijving van nieuwe patiënten.

Om de groei van de wijk op te vangen, proberen we er steeds voor te zorgen dat het team van huisartsen van beide praktijken gezamenlijk binnen de NZa norm ligt en de omvang van

het huisartsenteam dus past bij het te verwachten aantal ingeschreven patiënten. Op dit moment zijn beide praktijken open voor inschrijvingen.

Doordat het team van Schuytgraaf bestaat uit negen huisartsen en het team van Docline Arnhem uit drie huisartsen, hebben patiënten de keuze voor een huisarts die bij hen past.

**Wij horen signalen van patiënten die veel verschillende artsen en gezichten zien bij de praktijk. Herkennen jullie dat beeld? Hoe komt dat? Wij hebben gehoord dat er best veel verloop is bij Arts en Zorg Schuytgraaf. Herkennen jullie dat? Hoe komt dat? En is dat ook op andere locaties het geval?**

Wij zijn niet bekend met deze signalen en herkennen dit beeld niet. Op de praktijk Schuytgraaf werken 23 collega's samen om goede, toegankelijke zorg te bieden aan inwoners van de wijk. Twee huisartsen werken er meer dan twaalf jaar, de overige huisartsen zijn daarna bij het team gekomen. In 2025 zijn er geen huisartsen vertrokken uit het team. Ook bij Docline Arnhem zijn het afgelopen jaar geen huisartsen vertrokken, daar is het team sinds de oprichting in 2022 hetzelfde gebleven. Er is dus geen sprake van een hoog verloop bij deze praktijken.

De patiënten zijn bovendien ingeschreven bij een vaste huisarts. Sommige huisartsen werken parttime, in dat geval zijn patiënten ingeschreven bij een duoteam van twee huisartsen. Op die manier borgen we dat patiënten in principe alle werkdagen terecht kunnen bij een vaste huisarts. Bij bijvoorbeeld scholing, ziekte of vakantie van een huisarts kan het voorkomen dat een patiënt door een andere huisarts wordt geholpen.

Bij Arts en zorg voeren we een continu patiënt tevredenheidsonderzoek uit. Dagelijks trekken we een steekproef uit de patiëntpopulatie die de dag ervoor een fysiek of digitaal consult hebben gehad. Deze patiënten ontvangen een vragenlijst waarin zij onze dienstverlening beoordelen. In onze praktijk in Schuytgraaf waarderen patiënten onze zorg met een 8.1 en bij Docline Arnhem met een 8.2. Ook op Zorgkaart Nederland wordt de praktijk Schuytgraaf hoog gewaardeerd met een 9,2 gemiddeld in 2025. Uit het patiënt tevredenheidsonderzoek komen de signalen waar u naar verwijst ook niet naar voren.

**Is Arts en Zorg Schuytgraaf / Docline Arnhem aangesloten bij een Hagro? Zo ja, welke?**

Arts en Zorg Schuytgraaf en Docline Arnhem zijn samen dusdanig groot dat de praktijken zelf een Hagro vormen. Het team van Arts en Zorg Schuytgraaf en Docline Arnhem regelen samen de zaken die anders bij een Hagro gebeuren, zoals bijvoorbeeld onderlinge waarneming bij scholing en vakanties.

**Zijn er afspraken gemaakt tussen de gemeente, Arts & Zorg, of Health Angels b.v., en zorgverzekeraar Menzis over het vestigen van een huisartsenpraktijk in de nieuwbouwwijk Schuytgraaf? Is er bijvoorbeeld voorfinanciering geweest vanuit de zorgverzekeraar, of zijn er andere afspraken gemaakt? Zo ja, welke?**

Wij verwijzen naar onze inleiding. De praktijk is door de Gemeente Arnhem en Menzis opgericht. Arts en Zorg heeft deze praktijk pas in 2012 overgenomen. Over vragen ten aanzien van de start van deze praktijk, verwijzen wij u daarom naar de Gemeente Arnhem en Menzis.

### **Hoe kijkt Arts en Zorg naar het gegeven dat zij lange tijd de enige huisartsenpraktijk was in de wijk Arnhem Schuytgraaf? Vinden jullie dat wenselijk?**

Wij zouden het toejuichen als een andere huisarts besluit zich te vestigen in deze wijk. Het staat elke huisarts vrij zich hier te vestigen. Het zou voor een groeiende wijk als Schuytgraaf, met ruim 16.000 inwoners, voor de hand liggen als er meerdere huisartsenpraktijken zouden zijn. Wat de reden is waarom andere huisartsen besluiten om zich niet in Arnhem Schuytgraaf te vestigen, is ons onbekend.

### **Kwaliteit van de triage**

Naast bovenstaande vragen komt in uw mail een aantal onderwerpen aan de orde die niet terugkomen in de vragen en waar ik graag verder op inga. Allereerst de klacht over de kwaliteit van zorg, en dan met name de kwaliteit van de triage. In de praktijken Schuytgraaf en Docline Arnhem wordt huisartsenzorg gegeven volgens de standaarden van de huisartsenberoepsgroep. We werken er voortdurend aan om dit te garanderen, onder andere door externe accreditering, interne auditing, frequente patiënttevredenheidsonderzoeken en andere interne kwaliteitsprocessen. Triage vindt plaats -zoals gebruikelijk is in de huisartsenzorg- op basis van de Nederlandse Triagestandaard (NTS), met name in geval van spoed(huisartsen)zorg. Wij vinden het vervelend als iets niet goed zou zijn gegaan, maar wij hebben geen kennis van de situatie waar u op doelt. Wij hebben een klachtenprocedure en een klachtenfunctionaris waar patiënten bij terecht kunnen. Wij treden graag met de betreffende patiënten in gesprek. Mede gelet op het medisch beroepsgeheim, zullen wij nooit ingaan op een individuele casus.

### **Bereikbaarheid praktijk en spoedzorg**

Wij herkennen het beeld van slechte bereikbaarheid niet. In 2024 hebben beide praktijken gezamenlijk 31.209 telefonische oproepen gehad en in 2025 27.055 oproepen. Al deze oproepen zijn conform de normen van de beroepsgroep beantwoord.

Tijdens openingstijden nemen patiënten met spoed telefonisch contact op met de praktijk via de spoedlijn. Deze spoedlijn is ingericht en bemand volgens de geldende normen van de beroepsgroep. In 2024 en 2025 zijn alle spoedoproepen op de praktijken Schuytgraaf en Docline Arnhem binnen de norm van 30 seconden beantwoord. In 2024 ging het om 1.304 spoedoproepen en in 2025 om 1.361 spoedoproepen.

Gezond.nl is niet bedoeld voor spoedzorg. Spoedzorg verloopt bij ons via de spoedlijn, zoals dat altijd het geval is geweest. Spoedeisende klachten vragen om direct persoonlijk contact en snelle triage, en zijn niet geschikt voor digitale afhandeling. In de Gezond.nl-app wordt duidelijk aangegeven dat bij spoed niet de app moet worden gebruikt, maar direct de spoedlijn moet worden gebeld.

Daarnaast zijn onze huisartsen getraind om spoedsignalen snel te herkennen. Als tijdens de chat sprake blijkt te zijn van urgente klachten, wordt de digitale route niet voortgezet. De digitale huisarts zorgt dan voor een warme overdracht richting de praktijk, zodat de patiënt direct persoonlijk verder wordt geholpen. Bij twijfel kiezen wij altijd voor persoonlijk contact.

**Radar spreekt over een 'digitale muur'. Herkennen jullie dat beeld?**

Wij herkennen ons niet in dit beeld. Een patiënt kan altijd persoonlijk contact krijgen met een huisarts. Arts en Zorg staat voor goede, toegankelijke huisartsenzorg. Wij zetten digitale middelen in ter ondersteuning van die zorg, altijd binnen duidelijke en veilige grenzen. Spoedzorg verloopt bij ons via direct persoonlijk contact, zoals dat altijd is geweest. Zoals hiervoor benoemd, hebben wij een klachtenprocedure en een klachtenfunctionaris waar patiënten bij terecht kunnen. Wij treden graag met de betreffende patiënten in gesprek.

**Conclusie**

Aangezien er geen hoog verloop is bij onze praktijken in Schuytgraaf, geen probleem met de bereikbaarheid, de praktijken open staan voor nieuwe patiënten, patiënten een vaste huisarts hebben, patiënten tevreden zijn over de verleende zorg, en wij geen kennis hebben van de situatie waar u op doelt, zien wij geen basis voor een inhoudelijk onderwerp hierover in uw uitzending. Arts en Zorg staat voor goede toegankelijke zorg voor iedereen en levert dit ook op de praktijken in Schuytgraaf.

Ik hoop dat ik u een goed beeld heb kunnen geven van onze huisartspraktijken in Arnhem. Mocht u nog meer vragen hebben, dan hoor ik dat graag.

Met vriendelijke groet,

Paulus Lips

Huisarts, Medisch Directeur Arts en Zorg