

STRAATZORG
ROTTERDAM
JAARVERSLAG 2024



*Marlieke Ridder
Julia van Leijen*

INHOUDSOPGAVE

Voorwoord en terugblik over het jaar 2024	3
Beleidsuitgangspunten	4
Missie	4
Visie	4
Praktijkinformatie	4
Team	4
Locaties	4
Patiëntenpopulatie	5
Huisvesting	6
Geleverde reguliere zorg	6
Aantal consulten en visites	6
Nieuw Zorgaanbod	7
Geleverde ketenzorg	7
Financieel jaarverslag 2024 – Stichting Straatzorg Rotterdam	9
Deskundigheidsbevordering	9
Melden en verbeteren	10
Klachten	10
Bereikte mijlpalen 2024	10
Doelstellingen 2025	11
Bestuursverslag	13
Slot	12

VOORWOORD EN TERUGBLIK OVER HET JAAR 2024

Per 1 januari 2024 is Straatzorg een huisartsenpraktijk geworden, in de vorm van een stichting. We zullen hieronder in detail ingaan op de geleverde zorg en doelen voor de toekomst. In vogelvucht is 2024 het opstart jaar geweest van de professionalisering van Straatzorg Rotterdam. In 2023 functioneerden de straatdokters als zelfstandigen onder de gemeente Rotterdam, en in 2024 als een zelfstandige stichting met een 3-koppig bestuur met financiering vanuit verschillende bronnen, met het zwaartepunt bij de zorgverzekeraar Zilveren Kruis.

Niet alleen de financiën lopen anders ten opzichte van 2023, maar er is ook een nieuw pand bijgekomen waar de centrale organisatie van stratzorg zit, met praktijkondersteuners en assistentes, waar ook 4 spreekuren toegevoegd zijn. De verbouwing van dit pand heeft van april tot september 2024 plaatsgevonden en heeft geresulteerd in een prachtig, veilig en functioneel pand. De officiële opening op 10 oktober, wereld daklozen dag, was met 200 bezoekers een enorme mijlpaal.

Tevens is in 2024 de zorg uitgebreid en zijn er nieuwe vormen van zorg gestart om zo beter te kunnen inspelen op de behoeften en problemen van de patiënten. Waar er eerst 10 spreekuren werden georganiseerd door heel Rotterdam heen, is dit in september 2024 uitgebreid tot 14 spreekuren door straatdokters. Bovendien zijn er, ook in september een POH-somatiek en POH-GGZ spreekuur gestart waarbij er veel patiënten eerst 'gezocht' moesten worden. Er is een start gemaakt met een verpleegkundig team dat naar opgenomen patiënten in het ziekenhuis gaat en probeert het verblijf van de patiënt tijdens en na de opname effectief te maken, ondanks eventueel moeilijk gedrag of verslaving. Sinds 2024 is er ook een telefoonlijn waardoor we bereikbaar zijn voor patiënten, specialisten en collega huisartsen. Zo wordt er beter samengewerkt van de 1^e lijn t/m de 3^e lijn. En op deze manier wordt ondersteuning geboden aan andere huisartsen zodat zij de onverzekerde patiënt zelf in zorg kunnen houden. De telefonische consultaties worden in goede banen geleid door de doktersassistentes, zij prikken ook op locatie laagdrempelig bloed voor analyse bij het laboratorium. De praktijkmanager en praktijkhouder zijn beschikbaar om onderwijs te geven, netwerkbijeenkomsten bij te wonen en nieuwe werkwijzen te bedenken passend bij de doelgroep. Voor 2024 was dit alles nog niet in deze vorm aanwezig.

We geloven dat de lagen die bovenop de al bestaande spreekuren door de straatdokters, gezet zijn, de kwaliteit van zorg verhogen, samenwerking verbeteren en continuïteit van zorg voor de doelgroep verbetert. Het was een turbulent jaar met veel grote veranderingen, waar wij op terugkijken met grote trots.

BELEIDSUITGANGSPUNTEN

MISSIE

In onze praktijk bieden wij integrale, gecoördineerde, kwalitatieve en laagdrempelige eerstelijnszorg aan daklozen en thuislozen in Rotterdam. Wij begrijpen dat iedereen wel eens in een moeilijke situatie terecht kan komen, en daarom bieden wij, naast de zorg, praktische hulp en een luisterend oor aan diegene die het nodig hebben. Wij werken samen met andere hulporganisaties, lokale partners en de afdeling Vangnet & Advies van de gemeente om ervoor te zorgen dat dak -en thuislozen de nodige zorg krijgen.

VISIE

Onze droom is een Rotterdam waar iedereen kwalitatieve basiszorg heeft, ongeacht hun omstandigheden. Wij geloven dat iedereen recht heeft op zorg, ook als het leven hen in een moeilijke situatie heeft gebracht. Door laagdrempelige zorg en persoonlijke begeleiding willen we de gezondheidssituatie van dakloze mensen op straat verbeteren.

Wij willen:

De weg naar zorg vereenvoudigen, met begrip voor de diverse behoeften van onze patiënten;

Investeren in de scholing en ontwikkeling van ons medisch personeel. Het is onze overtuiging dat up-to-date kennis en vaardigheden de sleutel zijn tot het leveren van hoogwaardige zorg en bijdragen aan het werkplezier van ons personeel;

Een cultuur van open communicatie en transparantie. Wij investeren continu in een positief teamgevoel, waarbij zelfreflectie niet alleen wordt aangemoedigd maar als vanzelfsprekend wordt beschouwd;

PRAKTIJKINFORMATIE

TEAM

Straatdokters: 13, waarvan 1 praktijkhouder en tevens directeur stichting

Praktijkmanager: 1, tevens directeur stichting

Doktersassistentie: 4

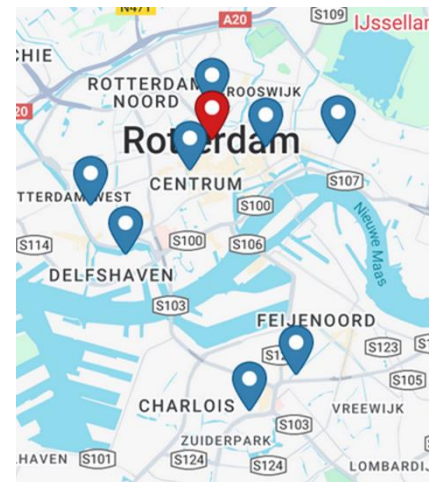
Gastheer: 1

Praktijkverpleegkundigen: 4

LOCATIES

De spreekuren en medische zorgverlening vinden plaats op de volgende locaties:

- Centrum van Dienstverlening (CVD), Havenzicht
- Leger des Heils, van de straat centrum
- Leger des Heils Meerpaal
- Centrum van Dienstverlening (CVD), de Hille
- Leger des Heils, Dukdalf (voor vrouwen)
- Pauluskerk
- Nico AdriaansStichting (NAS), Vijverhofstraat
- Nico AdriaansStichting (NAS), EU- opvang
- Gemeentelijk Stedelijk Daklozenteam (SDT)
- Mathenesserlaan

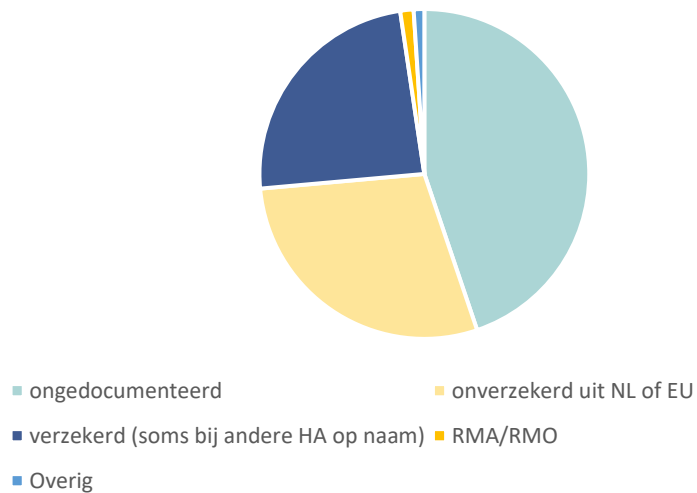


PATIËNTENPOPULATIE

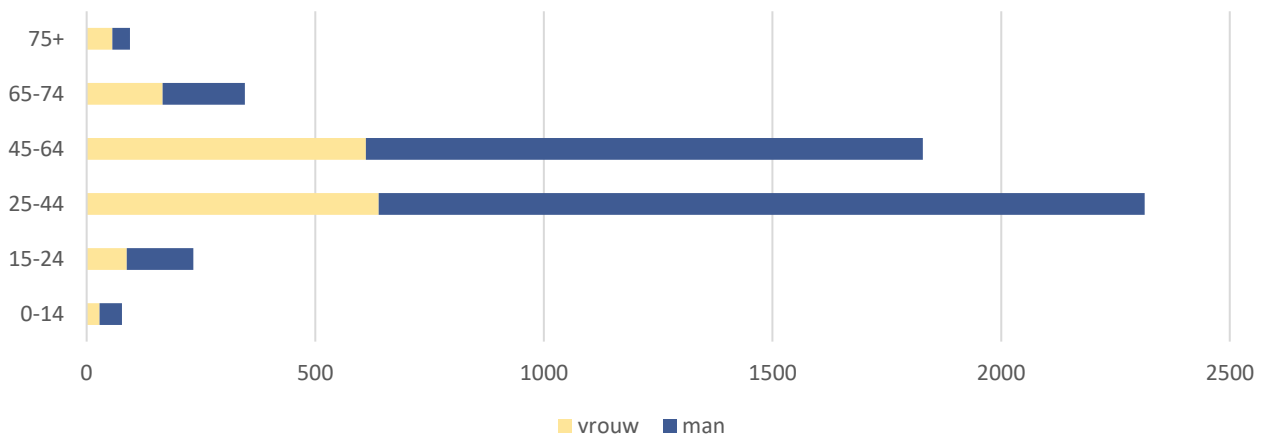
Er staan eind 2024, 4894 patiënten ingeschreven. Een inschrijving betekent iets anders dan in een reguliere huisartsenpraktijk; iemand staat met de administratieve informatie in ons HIS, ongeacht dakloosheid, ongeacht verzekeringsstatus. We schrijven ook patiënten in die een eigen huisarts hebben, bij hen ION staan en blijven, maar wij laagdrempelig op de plek waar ze verblijven (bemoei)zorg leveren, totdat ze weer gaan wonen in de wijk en weer actiever zorg kunnen krijgen van hun eigen huisarts. Kortom: 4894 unieke personen zijn in de laatste 5 jaar actief in zorg geweest bij Straatzorg, en hadden geen andere manier van zorg verkrijgen. Door een grote opschoning in 2024 zijn er 4386 patiënten uitgeschreven, zij zijn ofwel uitgestroomd naar een reguliere huisarts omdat zij weer huisvesting hadden gevonden, of naar een instelling of overleden of meer dan 5 jaar uit beeld bij ons. In 2024 zijn er 1306 nieuwe patiënten ingeschreven. Dit betekent dat ruim 100 mensen per maand toegang tot zorg krijgen in een situatie van dakloosheid door het verlenen van laagdrempelige eerstelijnszorg door Straatzorg.

Hieronder staan de verdeling qua verzekeringsstatus en hoe de leeftijd en gender is verdeeld in de ingeschreven patiënten eind 2024. We zien een beperkte hoeveelheid kinderen. Dit zijn vaak kinderen die recent (ongepand) met een ouder zijn geëmigreerd naar Nederland, of kinderen van ongedocumenteerden die in Nederland verblijven. Wij vragen uit of ze veilig zijn, naar school gaan en koppelen ze waar nodig met centrum jeugd en gezin in de wijk waar ze verblijven zodat het sociale netwerk om heen verstevigd wordt. Op maat koppelen we andere hulpinstanties aan het gezin. En als ze stabiel in 1 wijk wonen zoeken we mee naar een reguliere huisarts in de wijk.

Verzekeringsstatus patienten



Leeftijd en gender verhouding



HUISVESTING

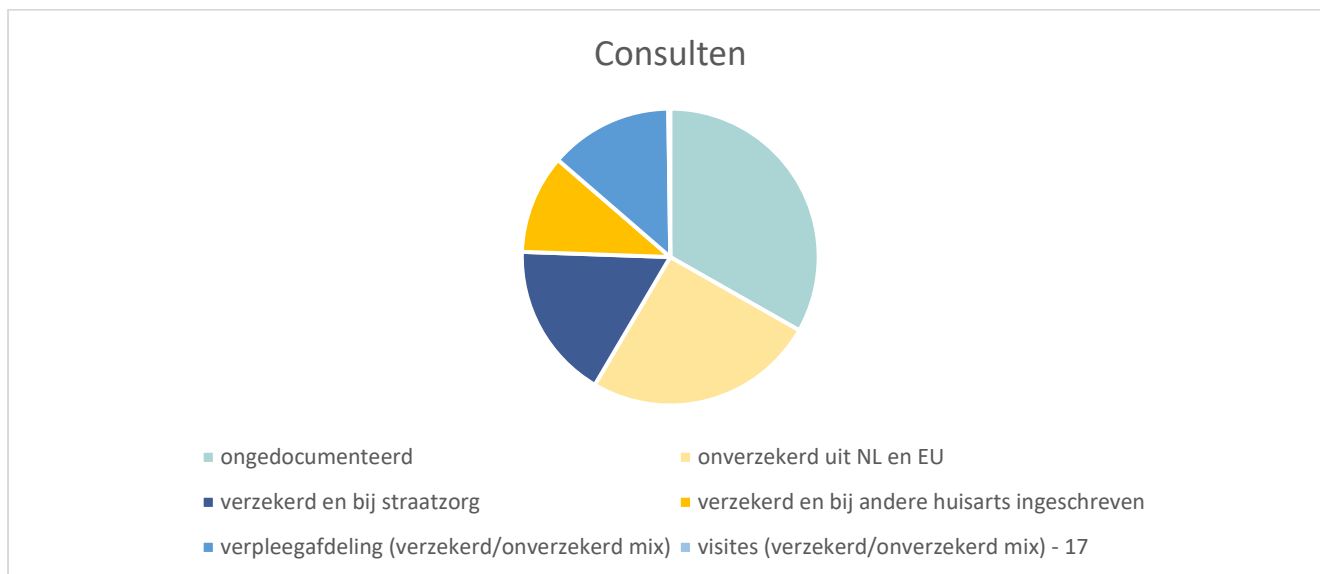
De verschillende spreekuren vinden plaats in een kamer in een maatschappelijke dag/ en of nacht opvang. Daarnaast is sinds 2024 de centrale locatie op de Mathenesserlaan 433 bijgekomen. Dit is verbouwd van mid april tot september zodat daar per september diverse zorgvormen opgestart konden worden. Hier is het ontwerp voor gemaakt door de architect van Open Kaart, verbouwd door aannemer Verbakel, en bekostigd door verschillende grote en kleine donateurs die we allemaal ontzettend dankbaar zijn.

GELEVERDE REGULIERE ZORG

AANTAL CONSULTEN EN VISITES

Er zijn totaal 10710 verrichtingen geregistreerd bij 2524 patiënten in 2024, dit betekent dat we meer dan de helft van onze populatie in 1 jaar zien. En dat ze gemiddeld 4 consulten nodig hebben in 1 jaar. Opvallend in de cijfers is dat van de groep ongedocumenteerden, de helft op de Pauluskerk gezien wordt en de andere helft verspreid over de andere locaties. Op de verpleegafdeling (een zogenaamde eerstelijnsvoorziening-ELV), CVD Havenzicht, waar dak- en thuisloze

mensen met complexe combinaties van psychiatrie/verslaving plus somatische aandoening opgenomen liggen werden er 1074 consulten verricht in 2024. Patiënten verblijven hier in de meeste gevallen langdurig(er).



NIEUW ZORGAANBOD

In 2024 zijn er een aantal dingen toegevoegd aan het zorgaanbod, hieronder een aantal opvallende zaken:

Bloedprikken in samenwerking met Star-SHL: eerder verwezen we patiënten om bloed te prikken bij een prikpunt van de Star-SHL, om uiteenlopende redenen kon dat misgaan. We bieden sinds oktober 2024 op de Mathenesserlaan een prikpunt door eigen assistentes en straatverpleegkundigen aan. We zien direct toename van laboratoriumuitslagen binnenkomen. In 2023 waren dit er 362, en in 2024 met maar een paar maanden de eigen prikmogelijkheid, komen we al op 633. Dit blijkt zo'n effectieve drempelverlaging voor bloedprikken. Er is dan geen delay tussen consult en bloedprikken en dat lever veel betere zorg op, want aanvullende diagnostiek is vaak nodig. De andere locaties sturen de patiënten die een stapje extra nodig hebben om geprikt te worden ook naar ons eigen prikpunt.

POH-GGZ: 41 consulten in 3 maanden, POH-S:183 consulten in 4 maanden. Deze zorg is begonnen met de patiëntengroep identificeren en werkwijzen uitvinden, want in deze doelgroep moet alles op maat.

Start EU-opvang: medische zorg is ontwikkeld door Straatzorg op deze locatie, alsook de samenwerking met gemeente, Antes en het SDT op het gebied van een detoxificatie voor onder andere alcohol en heroïne binnen de setting van de maatschappelijke opvang. Hiervoor is een betaaltitel aangepast bij de NZA. Tevens is er een zorgpad hepatitis C opgezet met het SFG-ziekenhuis, zodat deze doelgroep ook therapietrouw behandeld kan worden op deze maatschappelijke opvang.

Uitbreiding van bemoeizorg van Straatzorg doordat er een ervaringsdeskundige gastheer in dienst is, die patiënten van spreekuurlocaties naar andere zorginstellingen kan brengen zodat de totstandkoming van vervolgzorg meer kans van slagen heeft.

GELEVERDE KETENZORG

De doelstelling van het opstarten van ketenzorg binnen de huisartsenpraktijk voor onder andere dak- en thuislozen is het verbeteren van toegankelijkheid en continuïteit van zorg.

De begintaken van de POH-S waren het opzoeken en leren kennen van mijn netwerk aan hulpverleners en het in kaart brengen van patiënten binnen de verschillende zorgpaden.

Hieronder een overzicht van patiënten binnen de zorgpaden eind 2024:

Diabetes:

	Hoeveel in His	Hoeveel gezien
<i>Vaste patiënten</i>	18	4
<i>Onverzekerden</i>	24	8
<i>Ongedocumenteerden</i>	107	44

CVRM:

VVR secundaire groep:

	Hoeveel in His	Hoeveel gezien
<i>Vaste patiënten</i>	8	2
<i>Onverzekerden</i>	46	0
<i>Ongedocumenteerden</i>	203	12

HVZ primaire groep:

	Hoeveel in His	Hoeveel gezien
<i>Vaste patiënten</i>	8	0
<i>Onverzekerden</i>	21	0
<i>Ongedocumenteerden</i>	30	0

FINANCIEEL JAARVERSLAG 2024 – STICHTING STRAATZORG ROTTERDAM

2024 was het eerste volledige boekjaar van Stichting Straatzorg Rotterdam. Het was bovendien het jaar waarin we een eigen kantoorruimte betrokken en deze in zes maanden tijd wisten te verbouwen tot een volwaardige en professionele huisartsenpraktijk.

De verbouwing en inrichting van de praktijk zijn grotendeels mogelijk gemaakt dankzij bijdragen van enkele grote donateurs. Deze steun was voor ons van onschatbare waarde.

De totale inkomsten in 2024 zijn hoger uitgevallen dan begroot. De totale inkomsten waren 1.656.846 euro in 2024. Dit komt onder andere door verbeterde declaratieprocessen voor zorg aan onverzekerden, een toename in particuliere giften en een nieuw project: de zorgverlening aan mensen in de EU-opvang in Rotterdam. Deze factoren hebben geleid tot een hogere omzet van circa €230.000 ten opzichte van de oorspronkelijke begroting.

Aan de kostenkant bleven de uitgaven juist lager dan voorzien. De totale uitgaven waren 1.025.064 euro in 2024. De belangrijkste oorzaak hiervoor is dat de huisartsenpraktijk pas in oktober 2024 officieel werd geopend. In onze begroting gingen we nog uit van een opening in juli, waardoor de loonkosten lager uitvielen. Daarnaast zijn de verbouwkosten volledig gefinancierd door donaties, waardoor we deze niet hoefden te activeren en dus geen jaarlijkse afschrijvingskosten hadden. Ook waren er nauwelijks onvoorziene uitgaven – iets waar we in ons eerste jaar bewust wél rekening mee hadden gehouden.

Per saldo resulteerde dit in een positief financieel resultaat van €631.000. Dit resultaat is toegevoegd aan onze continuïteits- en algemene reserves en stelt ons in staat om een gezonde buffer aan werkkapitaal op te bouwen. Met het oog op de exploitatie van 2025 betekent dit dat onze reserves op dit moment circa 40% van het benodigde werkkapitaal dekken. Gezien de aard van onze werkzaamheden en het onzekere landelijke politieke klimaat -die onze inkomsten direct kunnen beïnvloeden- streven we naar een werkkapitaal waarmee we minimaal 4 tot maximaal 6 maanden onszelf kunnen bekostigen.

Vooruitkijkend naar 2025 en 2026 verwachten we een daling van de baten ten opzichte van 2024. Tegelijkertijd zullen de lasten fors stijgen, mede door de volledige personele bezetting in beide jaren – een stijging van de loonkosten met circa 50%. We gaan ervan uit dat we in 2025 op break-even uitkomen en in 2026 mogelijk een tekort realiseren. Daarom is een solide continuïteitsreserve en algemene reserve cruciaal voor de duurzame voortzetting van onze activiteiten.

DESKUNDIGHEIDSBEVORDERING

De straatdokters worden geacht volgens de eisen van de eigen beroepsgroep voldoende nascholing te borgen. Voor het centrale team zijn er andere nascholingen en opleidingen geboden. We vinden opleiden ook erg belangrijk. We hebben 1 doksterassistente in opleiding in het 3^e jaar en 1 doktersassistent in het 1^e jaar, via het Albeda College. We leiden een SOH (spreekuur ondersteuner huisarts) via Rijnmonddokters op. En we hebben minstens 9 coassistenten per jaar via het coschap sociale geneeskunde van het EMC bij Straatzorg. In onderstaande tabel is een overzicht opgenomen van de gevolgde nascholingen en trainingen door (onderdelen van het) team.

Scholing personeel van centrale team:

08-07-2024	Training van verslavingsarts David Herder over verslaving
02-09-2024	BHV Brand Reanimatie
Oktober 2024	Scholing Venapunctie bij STAR

20-11-2024	Training tot digicoach bij Rijnmond Dokters
26-11-2024	Symposium NSG
19-12-2024	Agressie training via Parnassia Academie

MELDEN EN VERBETEREN

KLACHTEN

In geval van klachten is de SKGE onze klachten geschillen instantie. Er zijn 2 klachten binnengekomen in 2024 en die zijn opgelost zonder dat hierbij de SKGE ingeschakeld moest worden.

Klacht van een persoon (niet bij ons bekend): het niet hebben van een huisarts. Behandeld: gemaild en tijdelijk met medicatie geholpen. Afgesloten: eind 2024.

Klacht van een persoon (partner van patiënt): administratieve fout waarbij BSN bij verkeerde patiënt stond die geen BSN heeft, hierdoor kwamen declaraties bij de klager, diegene is geen patiënt. Behandeld: mail contact, uitgezocht binnen vecozo/sbv-z hoe dit kan, fout in administratieve handeling gevonden. Hier werkproces op aangepast en terugboeken declaratie. Hierbij andere fouten gevonden en ook die hersteld. Klager bedankt. Afgesloten: begin 2025.

BEREIKTE MIJLPALEN 2024

Een belangrijke speerpunt uit het beleidsplan 2023-2025 is het verder professionaliseren van Straatzorg. Hiervoor is een traject opgestart, die in een viertal fases is onderverdeeld. Onderstaand worden de bereikte mijlpalen per fase omschreven.

Omschrijving	Actiepunten	Planning	Status
Fase 1: Overgang van de organisatie van de verschillende locaties, naar een gecoördineerde organisatie	Oprichten Stichting straatzorg oprichting Administratief een zorginstelling oprichten en de spreekuren op de locaties onder 1 huisartsenpraktijk scharen Uitvoerende directie aannemen als werknemers: praktijkhouder en praktijkmanager Convenant opstellen met maatschappelijke opvang en netwerk.	Van 2023- begin 2024	Gerealiseerd
Fase 2: Coördinatie straatzorg vanuit 1 locatie	Communicatiestructuur opzetten met telefonische bereikbaarheid en een website en digitale werkomgeving. Assistentes werven en hiermee de toegang en triage verbeteren en de registratie en financiële administratie verbeteren.	Begin 2024- eind 2024	Gerealiseerd

	Praktijkondersteuners (POH-GGZ en POH-S, algemeen praktijkverpleegkundige), ervaringsdeskundigen werven en hiermee de chronische en preventieve huisartsenzorg verbeteren. Verbouwing locatie Mathenesserlaan 433 Nieuwe locatie: dagelijks inloopspreekuur waardoor uitbreiding spreekuur aanbod, dagelijks outreachende zorg mogelijkheid, uitgebreide backoffice. Structuur dagelijkse organisatie leggen in samenwerking met de andere spreekuren op locatie, protocollen opstellen. Ziekenhuis team structuur opbouwen en starten met 2 ziekenhuizen, langzaam uitbreiden Vervoersmiddelen organiseren: auto/fiets		
Fase 3: Uitbreiden mogelijkheden Mathenesserlaan 433	Nu niet goed bereikbare doelgroep bereiken via communicatie: bankslapers, gemarginaliseerde sekswerkers, buitenslapers. Tandartszorg samenwerkingen aangaan en op locatie aanbieden, kamer hiervoor inrichten. Pedicure, juridische zorg, WMO-loket, Antes verslavingszorg en anderen, samenwerkingen aangaan en op locatie aanbieden Optimaliseren organisatie stichting straatzorg door evaluatie bij patiënten/medewerkers/netwerk. Uitbreiden ziekenhuisteam met alle ziekenhuizen Rotterdam Exploreren samenwerking PI en straatzorg mogelijkheden om de huisartsenzorg voor dakloze mensen na detentie te verbeteren. Start consultatie functie ten behoeve van andere huisartsen in Rotterdam.	Eind 2024- mid 2025	

DOELSTELLINGEN 2025

De doelstellingen voor 2025 zijn samen te vatten in de volgende opsomming;

- Uitbreiding ketenzorg naar COPD/astma
- Uitbreiden ziekenhuisteam
- Starten team voor PI
- Meer outreach visites MNL
- Straattandarts op MNL
- VIM systeem op MNL

- Deskundigheidsbevordering alle straatzorgmedewerkers
- I.v.m. wet DBA, meer loondienst
- Convenant met alle partners tekenen over samenwerking

2024 stond in het teken van het verder realiseren van de nieuwe stichting. Er zijn vele belangrijke stappen gezet en directie en bestuur hebben daartoe nauw overleg gehad. Het bestuur is in 2024 8x keer bij elkaar geweest. De focus lag daarbij op de volgende onderwerpen:

- Het verder realiseren van de praktijk en komen tot samenwerkingsafspraken met de zorgverzekeraar en gemeente Rotterdam.
- Het opstellen en afsluiten van de arbeidsovereenkomsten met de directeur/ praktijkhouder en de praktijkmanager/ directeur.
- Het voorbereiden en begeleiden van de verbouwing van praktijk aan de Mathenesserlaan.
- Gelet op de opbouw van de praktijk gedurende het jaar is er regelmatig overleg geweest over de financiële situatie. Inclusief begroting 2025 en noodzakelijk weerstandsvermogen.
- Het bijdragen aan de fondsenwerving voor de stichting.
- Optreden als sparringpartner voor de directie over onder andere de volgende aspecten:
- Personeelsbeleid – werving nieuwe medewerkers en afsluiten contracten en teamontwikkeling.
- Inrichting administratieve, financiële en declaratie procedures
- Bieden van zorg op de nieuwe opvanglocatie voor onverzekerde Eu-burgers die door de gemeente is geopend
- Mogelijkheden van het faciliteren van tandartszorg voor dak- en thuislozen op de Mathenesserlaan.
- De ontwikkeling van het zorginhoudelijke aanbod.

Met het realiseren van de praktijk en de verbouwing en opening van de praktijk aan de Mathenesserlaan is een belangrijke mijlpaal gezet in het verder verbeteren van de zorg aan dak- en thuislozen in Rotterdam. Deze stap was niet mogelijk geweest zonder het werk van iedereen die zich de afgelopen decennia voor hebben ingezet. Wij kunnen voortbouwen op hun inzet, innovaties en vasthoudendheid.

Wij willen Zilveren Kruis en de gemeente Rotterdam bedanken voor het mogelijk maken van de stap om te komen tot de verdere professionalisering van de huisartsenzorg voor dak- en thuislozen en dit binnen het reguliere systeem van de zorg op te nemen. We willen ook alle partners en individuen bedanken die door hun financiële bijdrage de verbouwing hebben mogelijk gemaakt en geloven in dit werk, waaronder Stichting Verre Bergen. Fonds Achterstandswijken Rotterdam, en vele andere donateurs die, vaak vanuit gedeelde passie, ons niet alleen financieel hebben ondersteund, maar zeker ook moreel.

Als bestuur willen we onze speciale dank uitspreken aan de niet aflatende inzet van de directie, alle huisartsen die op de verschillende locaties de spreekuren uitvoeren en het nieuwe en groeiende team. Zij maken dag in en dag uit het verschil zodat alle Rotterdammers ongeacht hun achtergrond een beroep kunnen doen op de noodzakelijke zorg.

SLOT

Wij zijn blij met de stappen die we met z'n allen hebben gemaakt in de afgelopen periode. Er is veel veranderd en de teams hebben zich goed hieraan aangepast. Namens het bestuur en Julia wil ik de collega straatdokters en het personeel bedanken voor hun inzet en (prettige) samenwerking over het afgelopen jaar. Tevens bedanken we alle donateurs, steunbetuigers en samenwerkende partners. Samen hopen wij verder te kunnen bouwen aan verdere professionalisering van onze praktijk Straatzorg, waarbij tegelijkertijd een veilige en prettige werksfeer behouden wordt.

Samen zorgen we ervoor dat het recht op zorg voor iedereen geldt!



Foto: Gers Magazine 2025