

NHG-HANDLEIDING
BELEIDSPLAN EN JAARVERSLAG
VAN DE HUISARTSENPRAKTIJK



nederlands huisartsen
genootschap

versie 2016

COLOFON

Deze Handleiding is ontwikkeld door het Nederlands Huisartsen Genootschap en een hulpmiddel voor het kwaliteitsbeleid in de huisartsenpraktijk. Als aanvullende module op de NHG-PraktijkWijzer *Kwaliteit & Veiligheid* ondersteunt de Handleiding de praktijkhouder, de huisarts en de praktijkmedewerkers. Bij gebruik van deze uitgave door anderen, voor andere doeleinden of in een ander verband geldt het volgende:

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het NHG.

In de NHG-Handleiding *Beleidsplan en jaarverslag* zijn bijdragen opgenomen van Margriet Bouma, Piet Mout en Stijn van den Broek.

De volgende praktijken traden op als referent in de pilotfase:

Huisartsenmaatschap LSV te Nijverdal

Huisartsengroepspraktijk Rijssen

INHOUDSOPGAVE

NHG-HANDLEIDING BELEIDSPLAN EN JAARVERSLAG VAN DE HUISARTSENPRAKTIJK	1
COLOFON.....	2
INHOUDSOPGAVE.....	3
INLEIDING.....	4
MOTIVATIE	5
VOORDELEN VAN EEN BELEIDSPLAN EN JAARVERSLAG	5
<i>Wettelijk kader.....</i>	<i>5</i>
<i>Ondersteuning bij het kwaliteitsbeleid</i>	<i>7</i>
<i>Publicatie en presentatie</i>	<i>7</i>
VOORBEREIDEN	9
UITVOEREN.....	10
BOUWSTENEN VAN HET BELEIDSPLAN EN HET JAARVERSLAG	10
<i>Basisinformatie: kenmerken praktijkorganisatie, zorgaanbod en patiëntenpopulatie .</i>	<i>10</i>
<i>Variabele informatie: zorgvraag, in- en uitstroom, verleende zorg, uitgevoerde verbeteringen, speciale gebeurtenissen.....</i>	<i>11</i>
<i>Evaluatie van beleid</i>	<i>11</i>
<i>Monitoren van beleid en kwaliteit</i>	<i>12</i>
PUBLICATIE VAN HET BELEIDSPLAN EN HET JAARVERSLAG.....	12

INLEIDING

Deze Handleiding ondersteunt u bij het maken van een beleidsplan en een jaarverslag en bij het draaiend houden van de kwaliteitscyclus in uw praktijk. Als u de inhoud van uw beleidsplan en jaarverslag actief gebruikt, dan voldoet u aan de eisen van de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ). Ook beantwoordt u ruimschoots aan de kwaliteitsnormen van NHG-Praktijkaccreditering[®] en andere erkende certificeringssystemen voor huisartsenpraktijken.

In eerste instantie zijn uw beleidsplan en jaarverslag goed te gebruiken voor de interne evaluatie van uw praktijkvoering. U kunt daarmee van jaar tot jaar uw resultaten analyseren en vernieuwingen dan wel kwaliteitsverbeteringen plannen en doorvoeren.

Ook vragen patiënten, overheid, financiers en zorgverzekeraars om meer inzicht in het reilen en zeilen van uw praktijk. Met uw beleidsplan en jaarverslag levert u deze informatie, waarbij u belangrijke kenmerken en prestaties van uw praktijk op een heldere en overzichtelijke manier kunt presenteren. Bovendien kunnen uw gegevens gebruikt worden voor andere doeleinden, zoals vergelijking met andere praktijken.

Naast een stappenplan voor het opzetten en onderhouden van een beleidsplan en jaarverslag bevat deze Handleiding voorbeeldteksten en interactieve tabellen. U kiest zelf welke informatie u beschikbaar wilt maken. Afhankelijk van de vertrouwelijkheid van de informatie bepaalt u de wijze van publiceren (alleen intern, voor uw zorggroep of in een patiënten-/websiteversie).

Vaardigheid in het gebruik van een tekstverwerkingsprogramma als Word en een tabel- en rekenprogramma als Excel vereenvoudigt uw werk en verbetert het resultaat. Zorg zo nodig voor passende scholing.

Deze Handleiding biedt geen ondersteuning bij de financiële rapportage, analyse en planning van uw praktijk. Toch zijn dat belangrijke onderdelen van een professionele bedrijfsvoering en een gedegen beleidsplan. De expertise van uw financieel adviseur of van kaderhuisartsen Beleid & Beheer kunnen u daar wellicht bij helpen. Ook heeft de Landelijke Huisartsen Vereniging het *Rekenmodel Ondernemingsplan* digitaal beschikbaar (zie www.lhv.nl).

Deze derde druk van de Handleiding is ten opzichte van de tweede druk geactualiseerd, op onderdelen herschreven en voorzien van nieuwe materialen en voorbeelden, waaronder een kwaliteitsagenda en -monitor. Ook zijn aanpassingen doorgevoerd op het gebied van de actuele wet- en regelgeving.

De Handleiding beschrijft de relevantie van elk onderdeel en bevat digitale voorbeelddocumenten die u aan uw praktijksituatie kunt aanpassen.

MOTIVATIE

Voordelen van een beleidsplan en jaarverslag

Misschien vraagt u zich af waarom het nuttig of noodzakelijk is een beleidsplan en jaarverslag te maken. Enerzijds ligt dit besloten in de wetgeving en anderzijds in het kwaliteitsdenken over de zorg. In paragraaf 1 leest u de verplichtingen die de wetgever ons oplegt en in paragraaf 2 de ondersteuning bij het kwaliteitsbeleid van de praktijkvoering. Paragraaf 3 beschrijft tot slot hoe een beleidsplan en jaarverslag gebruikt worden bij de presentatie van de praktijk.

In de kern draait een **beleidsplan** om de volgende vragen:

- Wat voor praktijk willen we zijn? Visie
- Hoe willen we dat bereiken? Missie en planning
- Welke zorg willen we daarom aanbieden? Afstemming
 - Zorggebied
 - Analyse van de zorgbehoeften
 - Wat doen we zelf, wanneer verwijzen we?
- Hoe weten we waar we staan? **Jaarverslag**

Het beleidsplan kenmerkt zich door een duidelijke beschrijving van doelstellingen, methodes en randvoorwaarden. Door het beleidsplan te beschouwen als norm voor de ontwikkeling van de praktijk wordt in opeenvolgende jaarverslagen duidelijk hoe deze presteert.

U kunt ervoor kiezen om een doorlopend jaarverslag te maken, dan wel per maand, kwartaal of jaar te rapporteren.

Door een gestandaardiseerd jaarverslag te gebruiken ontstaat de mogelijkheid tot vergelijking met andere praktijken (bijvoorbeeld uit de eigen waarneem- of zorggroep). Op basis van het jaarverslag kunt u eigen doelen en normen vaststellen voor het beleidsplan; elke medewerker weet dan waarnaar de praktijk streeft. Via tussentijdse evaluaties, met het jaarverslag en beleidsplan in de hand, kunt u zien waar de praktijk staat en of verbeteringen en doelen haalbaar zijn.

De zichtbare successen kunnen motiverend zijn voor alle betrokkenen. Voor uw bedrijfsvoering zijn echter de minder goede resultaten interessanter. Die vragen om een kritische analyse. Waarom is het doel niet gehaald? Was het wel realistisch? Wat moet u doen om het doel alsnog te realiseren?

Een beleidsplan en een jaarverslag zijn belangrijke hulpmiddelen voor een praktijkvoering die leidt tot de gewenste patiëntenzorg, ongeacht de organisatievorm. Kennis van en inzicht in de samenstelling van uw praktijkpopulatie, de hoeveelheid verrichtingen en de geleverde (kwaliteit van de) zorg zijn in elk geval belangrijke aspecten om in beeld te hebben: voor elke praktijk geldt dat kennis en inzicht sterk maken. Dit belang wordt groter naarmate meer praktijkmedewerkers en huisartsen bij de zorg betrokken zijn. De samenhang tussen de activiteiten van de verschillende medewerkers en de geleverde patiëntenzorg moet steeds inzichtelijk blijven. Deze Handleiding helpt u hierbij.

Wettelijk kader

De aanleiding om een jaarverslag te publiceren vloeit mede voort uit de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ, 2016). Formeel is er geen wettelijke verplichting tot het opstellen van een (kwaliteits-)jaarverslag.

Huisartsen vallen doorgaans niet onder de jaarlijkse verantwoordingsplicht conform de WTZi-erkenning¹. Er zijn echter praktijken die in het verleden een WTZi-erkenning hebben verkregen omdat zij bijvoorbeeld medisch-specialistische zorg, prenatale zorg, kraamzorg of revalidatiezorg verlenen, dan wel als trombosediens functioneren. Deze praktijken moeten nog steeds hun jaarverantwoording indienen, tenzij ze deze speciale zorg niet meer verlenen.

Artikel 7 van de WKKGZ stelt echter: 'De zorgaanbieder/-instelling draagt zorg voor systematische bewaking, beheersing en verbetering van de kwaliteit van de zorg.' In het algemeen wordt hiermee de Kwaliteitscyclus (PDCA) bedoeld. Kwaliteitsbeleid en -doelstellingen vormen hierbij de basis van de zorgverlening ('Plan') en de resultaten van zorg moeten worden gemeten en geanalyseerd ('Check') en verbeterd via periodieke evaluaties en vaste werkmethoden. Systematische bewaking, beheersing en verbetering van de zorg (het kwaliteitssysteem) is dus wel degelijk een wettelijke verplichting en de IGZ zal daar ook op toezien.

Het 'systematische' aspect kunt u bijvoorbeeld realiseren door af te spreken dat de kwaliteitscyclus wordt uitgevoerd volgens een vast ritme of op basis van een geprioriteerde agenda (op basis van hoogste risico's of van bedrijfsmatig belang) en deze moet dus inzichtelijk zijn.

Of een huisartsenpraktijk valt onder de WKKGZ ligt besloten in het begrip 'instelling'. Het ministerie van VWS formuleert dit als volgt: 'Er is sprake van een instelling, indien een rechtspersoon, een (organisatorisch verband van) één of meer natuurlijke personen bedrijfsmatig zorg verlenen of doen verlenen, waarbij de zorgverleners in dienst of via een andere arbeidsverhouding werken.'²

In de volgende werksituaties is er sprake van een instelling:

- een huisarts met een zorgverlenende assistente;
- een maatschap met twee maten die beiden zorg verlenen;
- een vennootschap met twee vennoten die beiden zorg verlenen,
- een eenmanszaak met personeel in dienst.

Geen instelling zijn:

- een eenmanszaak zonder personeel;
- een solistische werkende beroepsoefenaar;
- een huisarts met een assistente die alleen receptietaken verricht;
- een maatschap/vennootschap waarbij een van de maten/vennoten geen zorg verleent (bijvoorbeeld een maat/vennoot die alleen de administratie of acquisitie doet).

In het (kwaliteits-)jaarverslag geeft de zorgaanbieder/-instelling onder meer aan:

- of en, zo ja, hoe patiënten bij het kwaliteitsbeleid zijn betrokken;
- de frequentie waarmee en de wijze waarop binnen de instelling kwaliteitsbeoordeling plaatsvond en het resultaat daarvan;
- het gevolg dat is gegeven aan klachten en meldingen over de kwaliteit van de verleende zorg.

¹ Wet Toelating Zorginstellingen: Zorginstellingen hebben een toelating nodig wanneer zij zorg willen aanbieden die op grond van de Zorgverzekeringswet of Wet langdurige zorg voor vergoeding in aanmerking komt.

² Formulering Ministerie van VWS, 28-1-2016

Ondersteuning bij het kwaliteitsbeleid

Een beleidsplan en jaarverslag zijn ondersteunende instrumenten die het inzicht in en de kwaliteit van de zorg en de bedrijfsvoering verbeteren. Ze brengen belangrijke onderdelen van de te leveren en geleverde zorg in kaart en maken trends zichtbaar. Diverse aspecten van uw bedrijfsvoering komen systematisch in beeld, bijvoorbeeld activiteiten waarin de verschillende medewerkers de meeste tijd steken. Het is interessant die aspecten te toetsen aan de visie, doelstellingen en randvoorwaarden die de praktijk heeft gekozen en daarbij de vraag te stellen of een en ander nog wel met elkaar overeenstemt. Deze observaties kunnen behulpzaam zijn bij het kiezen en uitwerken van een beleidsplan dat veel medewerkers aanspreekt en de bedrijfsvoering en de efficiëntie ten goede komt.

Ook kunt u gebruik maken van kwaliteitsindicatoren voor medisch handelen en praktijkorganisatie. Dit zijn *meetbare elementen van het handelen waarvoor bewijs of waarover consensus bestaat dat ze gebruikt kunnen worden om de kwaliteit van zorg en veranderingen daarin te signaleren*'.

Kwaliteitsindicatoren geven dus inzicht in de ontwikkeling van het kwaliteitsbeleid binnen uw praktijk. Er zijn zowel indicatoren die iets zeggen over de structuur en het proces als over de uitkomsten van de in uw praktijk verleende zorg. Vooral de combinatie van deze drie categorieën geeft een goed inzicht in de geleverde kwaliteit en dat is waardevol bij het beheersen en verbeteren van de verleende zorg.

Als u kwaliteitsindicatoren gebruikt, dan moeten deze aan bepaalde eisen voldoen. Ze moeten relevant, betrouwbaar, haalbaar, valide, reproduceerbaar, uitvoerbaar, acceptabel en gevoelig voor verandering zijn. Inmiddels is al een groot aantal medisch-inhoudelijke indicatoren beschikbaar die deze toets hebben doorstaan. Een actueel overzicht staat op de NHG-website (<https://www.nhg.org/themas/publicaties/indicatoren>).

Publicatie en presentatie

Een onderneming maakt vaak een beleidsplan en jaarverslag in een interne en externe versie. De interne versie is meer gedetailleerd; daarin vind je de kritische kanttekeningen en analyses. De discussie over de inhoud van het beleidsplan en jaarverslag is belangrijk om de motivatie van en het draagvlak bij medewerkers te vergoten. Het is goed dat te benutten als (informeel) evaluatiemoment voor de organisatie.

Het beleidsplan en jaarverslag kunnen, elk afzonderlijk, zowel interne als externe doelen dienen. Intern kunnen het beleidsplan en het jaarverslag, zoals eerder beschreven, bijdragen aan de kwaliteitsverbetering en het management van de praktijk. Extern kunnen ze dienen als antwoord op vragen over verantwoordelijkheid en transparantie of simpelweg als 'visitekaartje van de praktijk'. Extern kunnen een beleidsplan en een jaarverslag ook een rol spelen bij de te maken keuzes bij het afsluiten van contracten met verzekeraars, zorggroepen of collega's.

Aanpassingen van de praktijkvoering en de zorgverlening zijn alleen mogelijk als je weet wat de zorgvraag, de opbrengst en de werkbelasting is. Intensieve diabeteszorg of zorg voor de oudere patiënt kan bijvoorbeeld alleen als er voldoende tijd en personeel voor beschikbaar is.

De uiteenlopende doelstellingen kunnen leiden tot verschillende versies van het beleidsplan en jaarverslag. Hoewel het van belang is onderscheid te maken tussen een interne versie en een (beknopte) publieke versie, moet u voorkomen dat praktijkmedewerkers elke keer opnieuw gegevens verzamelen en die dan in uiteenlopende vormen aan verschillende externe partijen presenteren. Idealiter maakt u per doelgroep een selectie uit een basisset van gegevens en teksten. Het ligt voor de hand dat u per

doelgroep een selectie uit het volledige beleidsplan en jaarverslag maakt, uitgezonderd de verplichtingen die de wetgever of een contract met de verzekeraar u oplegt.

Samengevat biedt het werken met een beleidsplan en jaarverslag voor u en uw praktijkmedewerkers de volgende kansen:

- Toename van motivatie en voldoening van het hele team door de terugblik op de geleverde prestaties in het afgelopen jaar.
- Samen leren van de goede maar ook de minder goede resultaten.
- Versterking van het verantwoordelijkheidsgevoel van iedere medewerker voor het zorgaanbod als geheel en het eigen aandeel daarin.
- Inzichtelijk maken van de belasting en belastbaarheid van de praktijk .
- Zicht verkrijgen op de wenselijkheid en haalbaarheid van nieuwe plannen en kwaliteitsverbeteringen.

De belangrijkste redenen voor externe publicatie van het beleidsplan en jaarverslag zijn:

- Inzicht geven in visie, missie en kernwaarden van uw praktijkteam: uw 'visitekaartje'.
- Helder inzicht in de door u aangeboden patiëntenzorg en hoe u deze organiseert.
- Verantwoording van de voor uw praktijkvoering benodigde randvoorwaarden.

VOORBEREIDEN

Het besluit om aan een beleidsplan en jaarverslag te gaan werken is doorgaans snel genomen. Het uitvoeren daarvan is een project dat in één tot drie jaar is te voltooien, mede afhankelijk van al aanwezige versies, geïnvesteerde tijd en kennis binnen uw praktijk. Daarbij is het gezegde 'een goed begin is het halve werk' zeker van toepassing.

De eerste projectmatige stappen zijn:

1. Formuleren van de visie en missie van de praktijk.
2. Bepalen van het doel, de uitgebreidheid en de reikwijdte van uw beleidsplan en jaarverslag.
3. Zorgen voor juiste methodiek voor de registratie van verrichtingen en patiëntengegevens in het HIS.
4. Informeren en motiveren van uw praktijkmedewerkers.
5. Plannen en verdelen van de taken.

Zie voor nadere verdieping en toepassing (de toelichting bij) de voorbeelddocumenten:

- **Organiseren draagvlak + taakverdeling medewerkers – agenda NHG**
- **Opzet + onderhoud van beleidsplan en jaarverslag – procedure NHG**
- **Taakverdeling + publicatie beleidsplan en jaarverslag – verdeeltabel NHG**

UITVOEREN

Tijdens de voorbereidingsfase heeft u gezorgd voor voldoende draagvlak bij uw medewerkers, eenduidige werkafspraken voor registratie gemaakt en een heldere taakverdeling afgesproken. Hierdoor heeft u de juiste randvoorwaarden gecreëerd om binnen een jaar tot een eerste gegevensverzameling en verslaglegging te komen. In dit hoofdstuk wordt uitgelegd hoe u dit kunt doen en welke hulpdocumenten u daarbij kunt gebruiken.

De volgende stappen in het samenstellen en publiceren van een beleidsplan en jaarverslag zijn:

1. Samenstellen van de vaste kenmerken van praktijk en patiënten.
2. Controleren of voldoende registratie van gegevens plaatsvindt.
3. Verzamelen van basisinformatie en de variabele registraties.
4. Samenstellen van een beleidsplan en jaarverslag.
5. Signaleren van opvallende uitkomsten en trends.
6. Toetsen van uitkomsten en trends aan visie en missie.
7. Prioriteren en plannen van beleidsmatige veranderingen/verbeteringen.
8. Zicht houden op de beleidsmatige ontwikkelingen.
9. Verzamelen van (nieuwe) registraties en maken van rapportages.
10. Publiceren van het beleidsplan en jaarverslag.

Een voorbeeld van en toelichting op de diverse stappen bij het opstellen van een beleidsplan en jaarverslag treft u aan in het hulpdocument

Opzet + onderhoud van beleidsplan en jaarverslag - procedure NHG.

Deze voorbeeldprocedure bevat meerdere verwijzingen naar aanvullende documenten die samen de bouwstenen van het definitieve beleidsplan en jaarverslag vormen. In de volgende paragrafen vindt u een toelichting op de inhoud en het gebruik van deze aanvullende documenten.

Bouwstenen van het beleidsplan en het jaarverslag

Basisinformatie: kenmerken praktijkorganisatie, zorgaanbod en patiëntenpopulatie

In de basisinformatie beschrijft u kenmerken van uw eigen praktijk(organisatie) en patiëntenpopulatie. Deze gegevens zullen in de loop der jaren grotendeels hetzelfde blijven of slechts langzaam veranderen. Dat geldt doorgaans ook voor de missie en visie van uw praktijk: u zult niet ineens heel andere zorg vanuit een totaal andere overtuiging gaan verlenen. Uiteraard zal in de loop der tijd bijstelling nodig zijn; veranderende eigenschappen en wensen van uw patiëntenpopulatie, ander inzicht in de ontwikkeling en kwaliteitsverbetering van uw praktijk, nieuwe contracteringsvoorwaarden of een andere samenstelling van uw praktijkteam kunnen daartoe aanleiding geven.

Om te kunnen voldoen aan de eisen ingevolge de Kwaliteitswet Zorginstellingen (KWZ) en de gangbare certificeringssystemen voor huisartsenpraktijken (zoals NHG-Praktijkaccreditering®) bevatten het beleidsplan en jaarverslag enkele vaste onderdelen: Deze zijn in de voorbeeldopzet zichtbaar gemaakt.

Maak gebruik van twee voorbeelddocumenten:

- **'Basisinformatie beleidsplan en jaarverslag - voorbeeldopzet NHG**
- **Basisinformatie beleidsplan en jaarverslag – tabel NHG**

Wanneer u al een eigen opzet hanteert, dan kunt u deze voorbeelddocumenten gebruiken om nieuwe ideeën op te doen en desgewenst onderdelen in uw eigen versie over te nemen.

Variabele informatie: zorgvraag, in- en uitstroom, verleende zorg, uitgevoerde verbeteringen, speciale gebeurtenissen

Diverse onderdelen van het jaarverslag zijn sterk afhankelijk van de omstandigheden en resultaten uit het afgelopen kalenderjaar, zoals:

- de aantallen, spreiding en bekostiging van diverse verrichtingen;
- ziekte van personeel;
- de zorgvraag, met de top-10 van diagnoses en medicatievoorschriften;
- de uitkomsten van uitgevoerde verbeteringsacties, -plannen en -projecten.

Om te voorkomen dat u aan het einde van het verslagjaar zaken vergeet of ineens veel tijd kwijt bent aan het verzamelen van gegevens, kunt u het best doorlopend informatie aanvullen en controleren.

Uiteindelijk vormt deze variabele informatie de belangrijkste bron voor periodieke (jaarlijkse) verslaglegging en evaluatie.

Evaluatie van beleid

De evaluatie van alle variabele informatie uit uw jaarverslag en de vergelijking daarvan met de doelstellingen uit uw beleidsplan vormen de essentie van de kwaliteitscirkel in uw praktijk: Bestudeer hiervoor de gegevens van al uw praktijkregistraties zorgvuldig. Vergelijk de resultaten met voorgaande verslagjaren en waar mogelijk met die van andere praktijken en met landelijke gegevens. Stel u zelf hierbij de volgende vragen:

Wat valt u op?

- Waar bent u tevreden over?
- Welke resultaten pakten anders uit dan u had verwacht?
- Waarin wijken de cijfers af van de referentiewaarden of het gemiddelde?
- Waarin wijken de cijfers af van door uzelf gestelde beleids- en kwaliteitsdoelen in eerdere beleidsplannen?

Wat zijn hierbij uw overwegingen?

- Heeft u een verklaring voor de resultaten waarover u tevreden bent?
- Heeft u een verklaring voor de tegenvallende resultaten?
- Waar zouden eventuele verschillen met de referentiewaarden mee te maken kunnen hebben?

Welke resultaten ziet u als knelpunten?

- Wilt u gesignaleerde knelpunten oplossen?
- Zo ja, is het mogelijk deze op te lossen?

Wat zou u eraan kunnen doen?

- Wat zou u willen bereiken met een eventueel verbeteringsplan?
- Wat is er voor nodig om dat te bereiken?

Het is aan te raden om op basis van uw evaluatie uw plannen en doelstellingen tegen het licht te houden en zo nodig tijdig bij te stellen. Doe dit zowel op korte (<1 jaar) en middellange (1-5 jaar) als op lange (>5 jaar) termijn.

Maak gebruik van twee voorbeelddocumenten:

- **Variabele informatie beleidsplan en jaarverslag - tabel NHG**
- **Beleids- en kwaliteitsmonitor - voorbeeld NHG**

Wanneer u al een eigen opzet hanteert, kunt u deze voorbeelddocumenten gebruiken om nieuwe ideeën op te doen en desgewenst onderdelen in uw eigen versie over te nemen.

Monitoren van beleid en kwaliteit

Op basis van de weinig veranderende basisinformatie en de evaluatie van de variabele informatie is het zaak door het jaar heen en op belangrijke beslissingsmomenten overzicht te hebben van alle (bijgestelde) plannen en prioriteiten.

Voortdurende en goed geplande borging van behaalde resultaten, maar ook het bewaken van mijlpalen in lopende plannen is een één- à tweewekelijks terugkerende taak. Vaak is dit de verantwoordelijkheid van de praktijkhouder of de praktijkmanager.

Maak gebruik van twee voorbeelddocumenten:

- **Beleids- en kwaliteitsmonitor - voorbeeld NHG**
- **NHG-Handleiding Verbeteringsplan**

Publicatie van het beleidsplan en het jaarverslag

Het beschikbaar stellen van (onderdelen van) het beleidsplan en jaarverslag vergt speciale aandacht en zorgvuldigheid. Afhankelijk van het doel en de doelgroep van mensen en organisaties die belang hebben bij informatie uit uw praktijk, bepaalt u hoe en hoe uitgebreid u deze informatie wilt delen. Dat kan variëren van een samenvatting van het (kwaliteits-)jaarverslag (bijvoorbeeld ten bate van de inspectie of een certificerende instelling) tot een volledig beleidsplan en jaarverslag voor gebruik binnen de maatschap.

Alvorens tot publicatie over te gaan is het hoe dan ook belangrijk om een logische indeling vast te stellen en te bepalen wat de definitieve en volledige versies zijn.

Maak gebruik van twee voorbeelddocumenten:

- **Taakverdeling + publicatie beleidsplan en jaarverslag - verdeeltabel NHG**
- **Basisinformatie beleidsplan en jaarverslag - voorbeeldopzet NHG**