

Werkwijze Spoedconsult

Netwerk Ouderengeneeskunde Amsterdam

eerste lijn

Beschrijving van de inrichting en werkzaamheden van het NOA Spoedconsult

Versiedatum: 2 juni 2026 (webversie)



Inhoud

1. <i>Aanleiding en doel</i>	3
2. <i>Inhoud van het spoedconsult</i>	5
a. Verwijsvragen spoedconsult	5
b. Proces en doorlooptijden	6
c. Afbakening van het spoedconsult	7
3. <i>Inrichting van het NOA Spoedconsult</i>	8
a. Indeling van de regio	8
b. Geclusterde woonvormen en LLT flats	9
c. De rol van het NOA Coördinatiepunt	10
d. De rol van software partijen	10
e. Financiering van de dienstverlening	10
4. <i>Monitoring en evaluatie</i>	11
<i>Bijlage A. Werkproces van het spoedconsult</i>	12

1. Aanleiding en doel

Vanuit het convenant MGZ¹ is door huisartsen en de bestuurders van de VVT-organisaties afgesproken om spoedconsulten in te richten in de regio Amsterdam. In overleg met het regionaal netwerk van NOA Zorgprofessionals² is ervoor gekozen om de inrichting hiervan binnen de structuur van het *Netwerk Ouderengeneeskunde Amsterdam eerste lijn* (hierna: NOA) vorm te geven. In dit document staan de werkafspraken en zijn de verwachtingen verduidelijkt.

Het NOA is opgericht met de intentie om proactieve zorg te bieden aan thuiswonende, kwetsbare ouderen. Het NOA ondersteunt huisartsen bij de zorg voor kwetsbare, thuiswonende ouderen in Amsterdam, met de nadruk op tijdige en passende inzet van ouderengeneeskundige expertise in de eerste lijn. Dit helpt crises zoveel mogelijk te voorkomen en draagt bij aan zorg die beter aansluit op de wensen van de patiënt. Binnen het NOA werken we daarom aan de transformatie van reactieve naar proactieve dienstverlening. Door op structurele momenten betrokken te zijn bij de huisartsenpraktijk kan een grote meerwaarde worden gerealiseerd. Desondanks zullen er altijd zorgvragen met een urgent karakter blijven bestaan die snel dienen te worden beoordeeld.

Huisartsen in de regio Amsterdam geven aan dat er een toenemende behoefte is aan laagdrempelig en snel overleg met een NOA Zorgprofessional bij acute of dreigende crisissituaties in de thuissituatie. In dergelijke situaties is het belangrijk om snel te kunnen overleggen over de casus en advies te krijgen van een NOA Zorgprofessional over mogelijke vervolgstappen. Tijdig overleg kan bijdragen aan het voorkomen van escalatie en onnodige (ziekenhuis)opnames.

Afhankelijk van de aanwezigheid van wel of geen (eerdere) samenwerking tussen huisartsenpraktijk en NOA Zorgprofessional, wordt er voor het aanvragen van een spoedconsult onderscheid gemaakt in de volgende scenario's:

Scenario's wanneer er sprake is van een samenwerking (via MDO):

1. Er is sprake van een structurele samenwerking (MDO) tussen de huisartsenpraktijk en de NOA Zorgprofessional die betrokken is bij de patiënt. (dit scenario heeft de voorkeur)

De huisartsenpraktijk werkt nauw samen met een NOA Zorgprofessional (bijvoorbeeld via een MDO) en de patiënt is recent in beeld geweest bij een NOA Zorgprofessional, bijvoorbeeld bij een (verwijzing voor een) eerder consult of lopende betrokkenheid.

Werkwijze:

- De huisartspraktijk neemt rechtstreeks telefonisch contact op met de betreffende NOA Zorgprofessional.
- Doel is snelle afstemming vanuit bestaande kennis over de patiënt.
- Wanneer de NOA Zorgprofessional niet bereikbaar is, kan de huisartspraktijk contact opnemen met een collega van de desbetreffende VVT.³

2. Er is sprake van een structurele samenwerking (MDO) tussen de huisartsenpraktijk en de NOA Zorgprofessional, maar nog geen betrokkenheid bij de patiënt.

¹ [Convenant Samenwerking MGZ](#)

² Waar 'NOA zorgprofessional' staat, kan SO, VS of PA gelezen worden.

³ De NOA Zorgprofessionals geven via een voicemail en afwezigheidsmelding per mail aan bij wie de huisarts of POH-O terecht kan indien de zorgprofessional niet aanwezig is.

De huisartspraktijk werkt nauw samen met een NOA Zorgprofessional (bijvoorbeeld via een MDO), maar deze specifieke patiënt is nog niet besproken of bekend bij de NOA zorgprofessional.

Werkwijze:

- De huisartspraktijk neemt rechtstreeks telefonisch contact op met de betreffende NOA Zorgprofessional.
- Doel is snelle afstemming vanuit bestaande kennis over de patiënt.
- Wanneer deze NOA Zorgprofessional niet bereikbaar is, kan de huisartspraktijk contact opnemen met een collega van de desbetreffende VVT.⁴

Uitgangspunt:

- Bij twijfel of bij duidelijke urgentie: voorkeur voor direct contact met bekende NOA Zorgprofessional.

Scenario wanneer er geen sprake is van een samenwerking (MDO):

3. Er is geen bestaande samenwerking met een NOA Zorgprofessional

De huisartspraktijk heeft (nog) geen samenwerking met een NOA Zorgprofessional in de wijk, of weet niet wie te benaderen.

Werkwijze:

- De huisartspraktijk verwijst via ZorgDomein naar het NOA Spoedconsult.
- De verwijzing wordt automatisch toegewezen aan de dienstdoende VVT-organisatie.

Dit laatste scenario willen we zoveel mogelijk voorkomen, omdat uit ervaring blijkt dat het voor alle betrokkenen prettiger en efficiënter is als de spoedvraag wordt opgepakt vanuit een bestaande samenwerking.

Het doel van het NOA Spoedconsult is om de expertise van de NOA Zorgprofessional snel beschikbaar te stellen bij acute of urgente problematiek bij kwetsbare thuiswonende ouderen. Hiermee beoogt het NOA bij te dragen aan het voorkomen van crisissituaties en het realiseren van passende zorg op de juiste plek, in nauwe samenwerking met de huisarts. Het uitvoeren van spoedconsulten is **per 8 juni 2026** toegevoegd aan de dienstverlening van het NOA.

2. Inhoud van het spoedconsult

a. Verwijsvragen spoedconsult

Een huisartsenpraktijk kan een NOA spoedconsult aanvragen, wanneer sprake is van acute verandering in de situatie van een patiënt. Bij een spoedconsult heeft de NOA Zorgprofessional een adviserende rol, met focus op medische beoordeling en behandeladvies. Hieronder staan de belangrijkste criteria en verwijsvragen.

Inclusiecriteria voor verwijzing:

- Er is sprake van een acute knik of verandering in de situatie van de patiënt.
- Er is een niet-werkbare/ onhoudbare situatie met hoge lijdensdruk voor de patiënt en/of diens netwerk, die recent is ontstaan of ontdekt
- De patiënt is zelf voor de huidige verwijsvraag door de huisartsenpraktijk gezien (indien van toepassing: lichamelijk onderzoek en indien nodig bloedonderzoek gedaan)

Exclusiecriteria

- Casuïstiek waarbij psychiatrie of verslaving de hoofdoorzaak van de spoedproblematiek is. Het consult is nadrukkelijk niet bedoeld voor:
 - Het organiseren van opname of bedden. Dit wordt aangevraagd via het Verwijspunt 020 (tel. 0202628112) via ZorgDomein.
 - Het opstarten van RM-procedures: dit verloopt via een regulier NOA telefonisch overleg.
 - Spoedbeoordeling als het CIZ de Wlz-aanvraag heeft afgewezen en vraagt om aanvullende informatie van een specialist: dit verloopt via een regulier NOA consult.

Verwijsvragen kunnen betrekking hebben op:

- Overleg over medicatie bij onbegrepen gedrag bij dementie dat leidt tot acuut ernstig nadeel
- Acut delier
- Acute functionele achteruitgang (indien neurologie uitgesloten is)
- Acute palliatieve problematiek
- Verergerde pijn
- Mantelzorg valt weg (inschatten of thuis blijven mogelijk is)
- Verwardheid acuut verergerd (indien somatiek/ neurologie uitgesloten is)
- Probleemgedrag bij dementie (indien somatiek uitgesloten is)
- Afweging of onvrijwillige zorg passend en noodzakelijk is in een acute situatie met hoge lijdensdruk

b. Proces en doorlooptijden

Het NOA Spoedconsult bestaat uit twee onderdelen:

1. Na verwijzing vindt eerst telefonische afstemming tussen een NOA Zorgprofessional en de huisartspraktijk plaats (binnen één werkdag)
 - a. Verwijzing verstuurd vóór 14:00 uur: dezelfde werkdag telefonisch contact
 - b. Verwijzing verstuurd ná 14:00 uur: uiterlijk de volgende werkdag telefonisch contact
2. Afhankelijk van de gezamenlijke afstemming, volgt een huisbezoek door een NOA Zorgprofessional (binnen twee werkdagen nadat de aanvraag is verstuurd)

Op hoofdlijnen ziet het werkproces van het NOA Spoedconsult er als volgt uit:



Terugkoppeling aan huisartsenpraktijk

De bevindingen van het Spoedconsult, worden verwerkt in een verslagleggingsbrief.

- Voor een **NOA Spoedconsult** is het wenselijk de huisartsenpraktijk binnen één werkdag na het Spoedconsult een korte terugkoppeling te geven (bijvoorbeeld telefonisch via de spoedlijn van de huisarts en/ of direct telefoonnummer van de huisarts, via Doctolib Connect beveiligde mail of Edifact). Het uiteindelijke verslag, dat kort en gericht op de verwijzingsvraag kan, kan op een later moment worden verstuurd aan de huisartsenpraktijk.

Afronding, registratie en declaratie

- Na afronding van de zorg voor de patiënt (na telefonisch overleg, regulier thuisconsult of Spoedconsult binnen twee werkdagen), kan de geleverde zorg worden gedeclareerd via de reguliere financieringsafspraken.

Zie een uitgebreide versie van het werkproces voor het NOA Spoedconsult in Bijlage A.

c. Afbakening van het spoedconsult

Het NOA levert vijf zorgproducten:

1. thuisconsult (huisbezoek),
2. medebehandeling,
3. cognitieve screening bij ouderen met een migratie achtergrond (55+),
4. telefonisch consult en
5. deelname aan MDO.

De uitwerking van de zorgproducten staat beschreven in het NOA Handboek. Met het Spoedconsult wordt er een zesde zorgproduct aan de dienstverlening van het NOA toegevoegd. Hieronder staat een toelichting op de werkwijze voor een telefonisch overleg, thuisconsult en spoedconsult.

	Werkwijze
Telefonisch overleg	- Voor niet acute vragen - Binnen 3 werkdagen na aanvraag telefonisch contact - Indien nodig inplannen thuisconsult
Thuisconsult	- Voor niet-acute situaties - Inplannen thuisconsult binnen 10 werkdagen
Spoedconsult	- Voor beantwoorden acute vragen van huisarts (zie verwijsvragen in H2a) - Kan mogelijk korter en gericht worden ingestoken dan regulier thuisconsult. - Binnen 1 werkdag na aanvraag telefonisch contact - Indien nodig binnen twee werkdagen na aanvraag een thuisconsult voor het geven van advies

3. Inrichting van het NOA Speedconsult

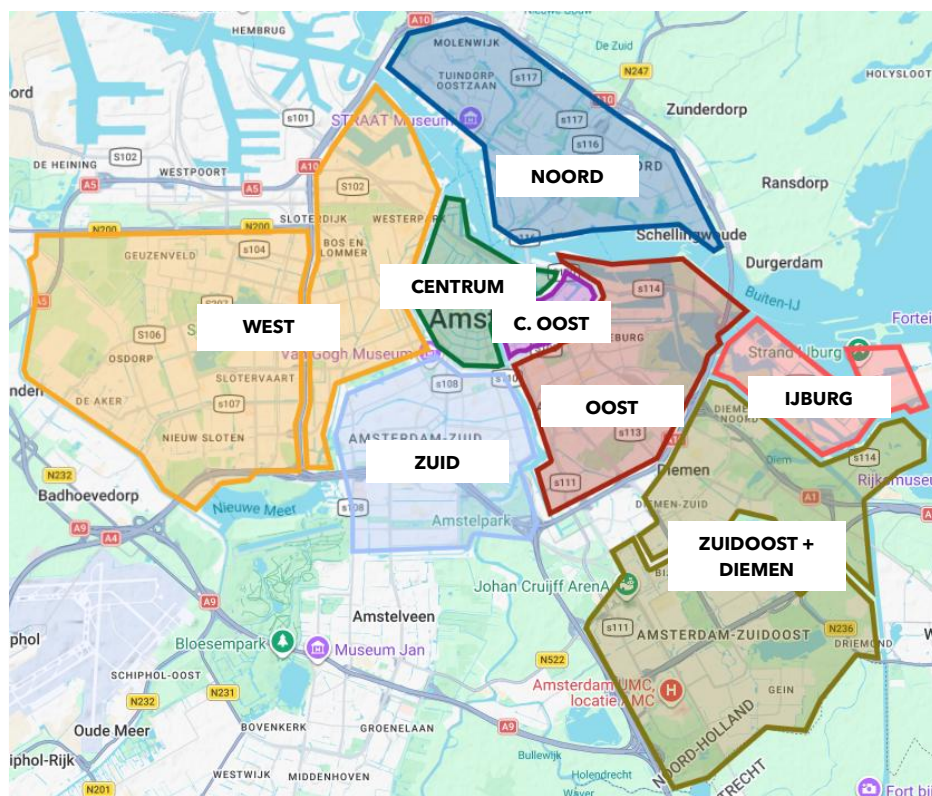
a. Indeling van de regio

Voor het NOA Speedconsult is bewust gekozen voor een regio-indeling, zodat de verwijzingen voor het Speedconsult efficiënt verdeeld kunnen worden. Daarbij blijft de koppeling tussen NOA Zorgprofessional en een specifieke regio of wijk zoveel mogelijk behouden, wat de continuïteit en bekendheid met de lokale situatie ten goede komt.

Voor NOA-speedconsulten is gekozen voor een indeling van wijkgroepen: West, Zuid, Centrum, Centrum-Oost, Oost, Noord, Zuidoost/Diemen en IJburg. Aan iedere regio is één van de deelnemende VVT-organisaties toegewezen⁴. Binnenkomende verwijzingen in een wijkgroep worden doorgezet naar deze VVT organisatie.

De verdeling van de wijkgroepen over de deelnemende organisaties is te zien in de tabel en figuur. Deze indeling is anders dan de indeling voor reguliere thuisconsulten, waarbij omwille van de spreiding van verwijzingen per regio een verdeling in detail wordt aangehouden.

Regio Speedconsult	VVT organisatie
West	Amstelring
Zuid	Vivium
Centrum	Cordaan
Centrum-Oost	Amsta
Oost	Amsta
Noord	Evean
Zuidoost+Diemen	Cordaan
IJburg	Amstelring



⁴ ZGAO zal vanaf september opgenomen worden in de regio-indeling.

Voor de regio- en capaciteitsindeling zijn de volgende afspraken gemaakt:

- De VVT-organisaties bepalen zelf wie wanneer verantwoordelijk is voor het oppakken van de binnenkomende aanvragen voor het Spoedconsult. De werkwijze kan hierin dus verschillen per VVT-organisatie.
- Uitgangspunt is dat de spoedconsulten binnen de huidige bezetting van de NOA Zorgprofessionals passen. Er worden voorsnog geen aparte beschikbaarheidsroosters ingericht.
- In het geval van capaciteits- of tijdsgebrek binnen de organisatie, gaan spoedgevallen vóór reguliere thuisconsulten

b. Geclusterde woonvormen en LLT-flats

Verwijzingen voor een NOA Spoedconsult voor patiënten wonend in een geclusterde woonvorm of LLT-flats, worden gekoppeld aan de bijbehorende **organisatie**. Voor deze patiënten geldt dat de verwijzing niet wordt doorgezet op basis van de regio-indeling (zoals tabel en figuur 1), maar naar de betrokken VVT-organisatie. Zie hieronder een overzicht van alle geclusterde woonvormen en LLT-flats met de daarbij bijbehorende organisatie waar de spoedconsult-verwijzingen direct naartoe worden gestuurd.

LLT flat/geclusterde woonvorm	Regio	VVT organisatie
De Bouwmeester	Nieuw-West	Cordaan
Ookmeerweg	Nieuw-West	Amstelring
Osdorperhof	Nieuw-West	Cordaan
Koperen Knoop	West	Cordaan
De Slufter en Het (Nieuwe) Schouw	Noord	Amstelring
Statenjachtstraat	Noord	Evean
Loenermark	Noord	Cordaan
Stellingweg	Noord	Evean
Flevoflat	Oost	ZGAO
Garstkamp	Zuidoost	Cordaan
Henriëtte Roland Holst	Zuidoost	Evean
Wisseloord	Zuidoost	Cordaan
Brahmshof	Zuid	Cordaan
Menno Simonszhuys en Galenushof	Zuid	ZHGA
Laurierhof	Centrum	Cordaan
De Kimme	Noord	Evean
Twiskehuis	Noord	Evean
Eduard Douwes Dekker	Noord	Evean
Wolbrantskerkweg	Nieuw West	Amstelring
Jeruzalem Staete	Oost	Amsta
Kastanje Hof	Oost	Cordaan
VanIJburg ⁵	IJburg	Amstelring

Voor locaties waar een (structurele) samenwerking tussen de huisartspraktijk en NOA Zorgprofessional is, kan de huisartspraktijk deze NOA Zorgprofessional benaderen bij spoedvragen. Indien dit niet het geval is, kan een aanvraag via ZorgDomein worden gedaan.

⁵ In september opent deze locatie. Vanaf dat moment zal deze locatie worden toegevoegd aan de regio-indeling.

c. De rol van het NOA Coördinatiepunt

Huisartsenpraktijken verwijzen via de gebruikelijke route in ZorgDomein. Verwijzingen voor een NOA Spoedconsult worden binnen het NOA Coördinatiepunt rechtstreeks ontvangen in de ZorgDomein-omgeving en vervolgens volledig automatisch doorgestuurd naar de dienstdoende VVT-organisatie. De medewerkers van het NOA Coördinatiepunt verrichten hierbij geen inhoudelijke triage en hebben geen telefonisch contact met de huisartspraktijken over dit product. De verwijzingen worden direct doorgestuurd, zodat het Spoedconsult snel kan worden opgestart en er geen extra tussenschakel ontstaat. Dit draagt bij aan een efficiënte en snelle afhandeling van het consultatieproces.

d. De rol van softwarepartijen

Verschillende softwarepartijen vervullen een ondersteunende rol in het gewenste proces:

- **ZorgDomein** faciliteert de verwijzing van huisartsen voor een spoedconsult naar het NOA.
- **RPA** faciliteert het beveiligd doorzetten van de verwijzing van de huisarts naar de ontvangende NOA Zorgprofessional en organisatie.
- **Unlocking Digital/RPA** zorgt voor het volledig automatisch doorzetten van de verwijzingen voor een NOA spoedconsult naar de juiste VVT-organisatie. Het streven is om menselijke handelingen tot een minimum te beperken, zodat het coördineren en verwerken van centrale spoedconsult-aanmeldingen nauwelijks tijd en inspanning kost. We verwachten dat Unlocking Digital hierbij optimaal ondersteunt in het inrichten van een efficiënt werkproces en waar mogelijk het proces verder versnelt. Zo dragen zij bij aan een snelle en soepele afhandeling van het consultatieproces.

Deze softwareondersteuning draagt bij aan een soepel verloop van het verwijsproces.

e. Financiering van de dienstverlening

De consultatie door de NOA Zorgprofessional bij een Spoedconsult op verwijzing van de huisarts, wordt gefinancierd vanuit de GZSP of Wlz-financiering. De kosten van de (GZSP) zorg vallen onder de basisverzekering van de patiënt. De huisartsenpraktijk informeert de patiënt dat de kosten onder het eigen risico vallen.

4. Monitoring en evaluatie

Het **NOA Spoedconsult** maakt vanaf **8 juni 2026** onderdeel uit van de reguliere dienstverlening van het NOA. Bij de inrichting en werkwijze is zoveel mogelijk aangesloten op huidige werkwijze en bezetting van het NOA (geen apart beschikbaarheidsrooster) ervan uitgaande dat het om een beperkt aantal verwijzingen zal gaan. Om inzicht te krijgen in het daadwerkelijke gebruik, de werkbaarheid en de effectiviteit van (de inrichting van) het Spoedconsult worden structureel gegevens verzameld over de aard en omvang van de verwijzingen. Deze inzichten worden benut om de dienstverlening of werkwijze waar nodig verder te optimaliseren of aan te passen en goed te laten aansluiten op de behoeften vanuit de eerste lijn.

Om de voortgang na de start goed te kunnen monitoren, zal met de aanspreekpunten per organisatie in juni '26 wekelijks en overleg plaatsvinden (wat gaat goed en wat kan beter?). De uitkomsten van dit overleg worden ingebracht in de NOA Stuurgroep.

In **oktober 2026** vindt een bredere evaluatie plaats op basis van de verzamelde gegevens. In de bijlage is een overzicht opgenomen van de te verzamelen data, inclusief het doel, de indicatoren en de verantwoordelijkheden voor het vastleggen hiervan.

Gegevens over verwijzingen worden automatisch vastgelegd in ZorgDomein. Hierbij gaat het om:

- Het aantal binnenkomende aanvragen voor een Spoedconsult
- Moment van verwijzen voor een Spoedconsult
- Welke huisartsenpraktijken verwijzen voor een Spoedconsult

Aanvullend worden door de NOA Zorgprofessionals of het medisch secretariaat van de betrokken VVT-organisaties extra gegevens geregistreerd over de ontvangen spoedconsultverwijzingen. Het gaat hierbij om de volgende gegevens:

- Wat is de reden van contact, zoals vermeld in de verwijsbrief van de huisarts?
- Wat is de uitkomst van de verwijzing, uitgesplitst naar:
 - o Uitsluitend telefonisch overleg waarna de huisarts zelf verder kan
 - o Het inplannen van een thuisconsult binnen twee werkdagen (dus spoed)
 - o Het inplannen van een regulier thuisconsult
- Was er sprake van een spoedsituatie, terwijl de verwijzing binnenkwam via een reguliere NOA verwijzing? (Zie situatie 1 en 2 in Hoofdstuk 1.)
- Wat zou de alternatieve route van de huisarts zijn geweest als het NOA Spoedconsult niet beschikbaar was geweest?
- Hoeveel tijd heeft de NOA Zorgprofessional besteed:
 - o Telefonisch overleg met de huisarts
 - o Telefonisch overleg met anderen
 - o Het huisbezoek
 - o Andere zaken rondom het spoedconsult
- Hoeveel tijd zat tussen de verwijzing van de huisarts tot het moment van bellen/het huisbezoek?
- Was het spoedconsult te voorkomen geweest? En zo ja, hoe?
- Is de NOA Zorgprofessional tevreden over de informatie in de verwijzing?

Deze extra gegevens zijn van belang om inzicht te krijgen in het gebruik en de effectiviteit van het NOA Spoedconsult, en om het proces waar nodig verder te verbeteren.

Bijlage A. Werkproces van het spoedconsult

Het werkproces van het NOA Spoedconsult via ZorgDomein ziet er als volgt uit:

