

Beleidskader Avond-, Nacht- en Weekendzorg (ANW)

Documentcode	EXW-ANW-2026-001
Versie	1.0
Vastgesteld	2026
Eerstvolgende herziening	2028
Proceseigenaar	Kwaliteitsmanager
Directeur	T.Z. Elmanzalawy
KvK-nummer	84777524
AGB-code	75754579
Wettelijk kader	Wlz · Wkkgz · Beleidsregel ANW 2026
Status	Definitief

1. Wettelijk kader en toepassingsbereik

Exact Wijkzorg B.V. levert wijkverpleging en langdurige zorg thuis aan cliënten met een Wlz-indicatie in de regio Zaanstreek-Waterland. Dit beleidskader legt vast hoe de organisatie buiten reguliere kantooruren doorlopend bereikbaar, beschikbaar en inzetbaar blijft voor deze cliënten.

Het beleid is gebaseerd op de volgende kaders:

- Wet langdurige zorg (Wlz) – zorgplicht 24/7
- Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)
- Landelijke inkoopvoorwaarden Wlz 2027 – Zilveren Kruis Zorgkantoor
- Convenant ANW-zorg / Bereikbaarheidsregeling Wlz 2027

Met dit kader beoogt Exact Wijkzorg B.V.:

- continue bereikbaarheid van zorgverleners gedurende avond, nacht en weekend te garanderen;
- een heldere organisatiestructuur (drie lijnen) te hanteren voor ANW-situaties;
- een eenduidig triageproces te bieden voor een veilige beoordeling van iedere zorgvraag;
- escalatie te waarborgen naar medische zorg (huisarts, HAP, SO, ambulance);
- te voldoen aan de Wlz-zorgplicht en de inkoop Eisen van Zilveren Kruis Zorgkantoor 2027;
- een toetsbaar kader te bieden voor IGJ, NZa en de accountant.

2. Tijdvensters en definitie van ANW-zorg

ANW-zorg behandelt alle ongeplande zorgvragen die zich voordoen buiten de reguliere kantooruren van Exact Wijkzorg B.V. De regeling geldt binnen de volgende tijdvensters:

Tijdvenster	Dagen	Uren
Avond	Maandag t/m vrijdag	17.00 – 23.00 uur
Nacht	Maandag t/m vrijdag	23.00 – 08.00 uur
Weekend / feestdag	Zaterdag, zondag, officiële feestdagen	00.00 – 24.00 uur (gehele dag)

Buiten deze ANW-uren, dus tijdens reguliere werkdagen van 08.00 tot 17.00 uur, verloopt de zorgverlening via de normale dagdienst structuur van Exact Wijkzorg B.V.

3. Escalatieniveaus

Iedere ANW-melding wordt ingedeeld in een urgentieniveau. Onderstaand schema is leidend voor alle medewerkers en bepaalt de te ondernemen actie.

ROOD	Levensbedreigend Direct 112 bellen. De eerste lijn blijft bij de cliënt. Achterwacht en zorgcoördinator worden onmiddellijk geïnformeerd.
ORANJE	Medisch urgent HAP of huisarts inschakelen. Achterwacht informeren. Tijdstip, klacht en actie vastleggen in Thuiszorgplanner.
GEEL	Niet-urgent medisch Zorgcoördinator informeren. Zorgvraag zo mogelijk laten opvangen door de eerste lijn, of doorschuiven naar de dagdienst.

GROEN	Kan wachten Vastleggen in Thuiszorgplanner. Cliënt en/of mantelzorger informeren. Overdragen aan de dagdienst van de volgende ochtend.
--------------	--

4. Kern Uitgangspunten

Tijdens ANW-uren garandeert Exact Wijkzorg B.V. de volgende vijf uitgangspunten:

24-uurs bereikbaarheid	Cliënten en mantelzorgers kunnen Exact Wijkzorg te allen tijde bereiken via het centrale ANW-nummer.
Achterwachtfunctie	Een gekwalificeerde verpleegkundige is beschikbaar als achterwacht voor tweedelijnsvragen.
Telefonische triage	Iedere ANW-melding wordt beoordeeld via een gestructureerd triageproces voordat actie wordt ondernomen.
Spoedinterventies	Bij acute situaties organiseert Exact Wijkzorg een spoedinterventie of schakelt de juiste hulpdienst in.
Medische opschaling	Bij medische vragen worden huisarts, HAP, SO of ambulance ingeschakeld conform het escalatieschema.

5. Organisatiestructuur in drie lijnen

De ANW-zorg van Exact Wijkzorg B.V. is opgebouwd uit drie escalatielijnen, elk met een eigen rol, bevoegdheid en bereikbaarheid.

Eerste lijn — directe zorgverlening

Verzorgende IG	Levert basiszorg, signaleert veranderingen en registreert deze in Thuiszorgplanner.
Verpleegkundige	Voert verpleegkundige handelingen uit en triageert zorgvragen telefonisch of ter plaatse.
Dienstdoende medewerker	Eerste aanspreekpunt voor cliënt en mantelzorger tijdens de ANW-dienst.

Tweede lijn — achterwacht en coördinatie

Achterwacht (roulerend VIG/VPK)	Beschikbaar via de bereikbaarheidsdienst; ondersteunt de eerste lijn bij complexe zorgvragen.
Zorgcoördinator	Eindverantwoordelijk voor de ANW-dienst, telefonisch bereikbaar en beslissingsbevoegd.

Derde lijn — medische opschaling

Huisarts	Medische vragen en niet-acute interventies bij een bekende cliënt.
Huisartsenpost (HAP)	Telefonische consultatie of visite buiten praktijkuren, regio Zaanstreek-Waterland.
Specialist Ouderengeneeskunde (SO)	Complexe ouderengeneeskundige of palliatieve situaties.

Ambulancedienst (112)	Levensbedreigende situaties; directe inschakeling door de eerste of tweede lijn.
------------------------------	--

Bij twijfel over de urgentie wordt altijd opgeschaald naar een hogere lijn. De veiligheid van de cliënt gaat boven alle andere overwegingen.

6. Triage en beoordeling van meldingen

Bij iedere ANW-melding voert de dienstdoende medewerker of de achterwacht een gestructureerde triage uit, die de urgentie en de benodigde actie bepaalt:

Stap 1 – Direct gevaar?	Is er sprake van een levensbedreigende situatie? Ja → direct 112 bellen. Nee → stap 2.
Stap 2 – Medische interventie?	Is medische hulp nodig buiten de bevoegdheid van Exact Wijkzorg? Ja → HAP, huisarts of SO bellen. Nee → stap 3.
Stap 3 – Kan het wachten?	Kan de zorgvraag wachten tot reguliere uren? Ja → vastleggen en informeren. Nee → eerste lijn inzetten.
Stap 4 – Vastlegging	Alle uitkomsten van de triage worden vastgelegd in Thuiszorgplanner, inclusief tijdstip en ondernomen actie.

Alle triage wordt vastgelegd in Thuiszorgplanner, met vermelding van tijdstip, naam medewerker en uitkomst. Mondeling overleg zonder vastlegging is niet toegestaan.

7. Bereikbaarheid en communicatie

Tijdens ANW-uren beschikt Exact Wijkzorg B.V. over de volgende bereikbaarheid structuur:

Centrale bereikbaarheidsdienst	Eén centraal ANW-telefoonnummer, beschikbaar voor cliënten, mantelzorgers en medewerkers.
Achterwachtstelsysteem	Achterwacht dag- of avondoudste bereikbaar via directe doorkiesoptie of bereikbaarheidstelefoon.
Escalatieschema	Schriftelijk escalatieschema met contactgegevens van huisarts, HAP, SO en ambulance per cliënt.
Actuele contactlijst	Medewerkers beschikken over een actuele contactlijst van alle ANW-partners in Thuiszorgplanner.
Communicatieprotocol	Bij opschaling wordt altijd teruggekoppeld aan de dienstdoende medewerker en vastgelegd in Thuiszorgplanner.

8. Dossiervoering in Thuiszorgplanner

Alle ANW-contacten, triage-uitkomsten en interventies worden vastgelegd in Thuiszorgplanner, het enige ECD van Exact Wijkzorg B.V., conform de Wlz-dossierverplichtingen:

- Thuiszorgplanner (ECD): tijdstip contact, naam medewerker, klacht, triage-uitkomst en ondernomen actie.
- MIC/MIM-formulier: bij incidenten volledig ingevuld conform de MIC/MIM-procedure.
- Overdrachtsrapportage: aan het einde van de ANW-dienst volledige overdracht aan de dagdienst via Thuiszorgplanner.
- AVG-compliance: medische informatie wordt uitsluitend gedeeld met bevoegde behandelaren.

- Bewaartermijn: conform WGBO minimaal 20 jaar; ANW-logs worden bewaard conform het interne retentiebeleid.

9. Incidentmelding (MIC/MIM)

ANW-incidenten worden gemeld via de MIC/MIM-procedure van Exact Wijkzorg B.V. Alle medewerkers zijn verplicht incidenten te melden die zich voordoen tijdens ANW-uren.

Meldingsplicht	Alle medewerkers melden ANW-incidenten binnen 24 uur via het MIC/MIM-formulier.
Wat wordt gemeld?	Vallen, medicatiefouten, agressie, medische escalaties, verkeerde triagebeslissingen.
Wie verwerkt de melding?	De kwaliteitsmanager verwerkt meldingen, analyseert trends en koppelt terug.
Analyse	MIC/MIM-analyse vindt kwartaalsgewijs plaats; bevindingen worden besproken met de directie.
Verbeteractie	Op basis van de analyse worden verbeteracties vastgesteld en bijgehouden in het kwaliteitssysteem.
Rapportage RvC	Een jaarlijkse MIC/MIM-samenvatting ANW wordt opgenomen in de kwartaalrapportage aan de RvC.

10. Kwaliteitsbewaking en jaarlijkse evaluatie

Het ANW-beleid wordt jaarlijks geëvalueerd als onderdeel van de PDCA-kwaliteitscyclus van Exact Wijkzorg B.V. De volgende indicatoren worden jaarlijks beoordeeld:

Responstijden	Gemiddelde responstijd per urgentieniveau; norm rood <10 min, oranje <30 min.
Incidenten	Aantal en aard van ANW-incidenten; trends geanalyseerd via MIC/MIM.
Cliënttevredenheid	Jaarlijkse CQ-index, met specifieke ANW-vragen.
Samenwerkingsafspraken	Evaluatie van afspraken met HAP, huisartsen, SO en ambulancedienst.
Scholing medewerkers	Deelname aan ANW-scholing en triage training wordt geregistreerd.
Bezetting en roostering	Analyse van ANW-dienstroosters; knelpunten in de bezetting wordenesignaleerd.

Het evaluatierapport ANW wordt besproken in het managementreview en aangeboden aan de RvC. Bevindingen worden verwerkt in het ANW-beleid vóór 1 april van het opvolgende jaar.

11. Verantwoordelijkheid en vaststelling

De directie van Exact Wijkzorg B.V. is eindverantwoordelijk voor de continuïteit van de ANW-zorg en draagt zorg voor:

- voldoende kwalitatief geschoold personeel voor ANW-diensten;
- actuele protocollen en werkinstructies voor alle ANW-medewerkers;
- periodieke evaluatie en verbetering van de ANW-organisatie;
- naleving van de Wlz-zorgplicht en de contractuele verplichtingen jegens het zorgkantoor.