

KRUIS
POST+



JAARVERSLAG 2024

129



KRUIS POST+

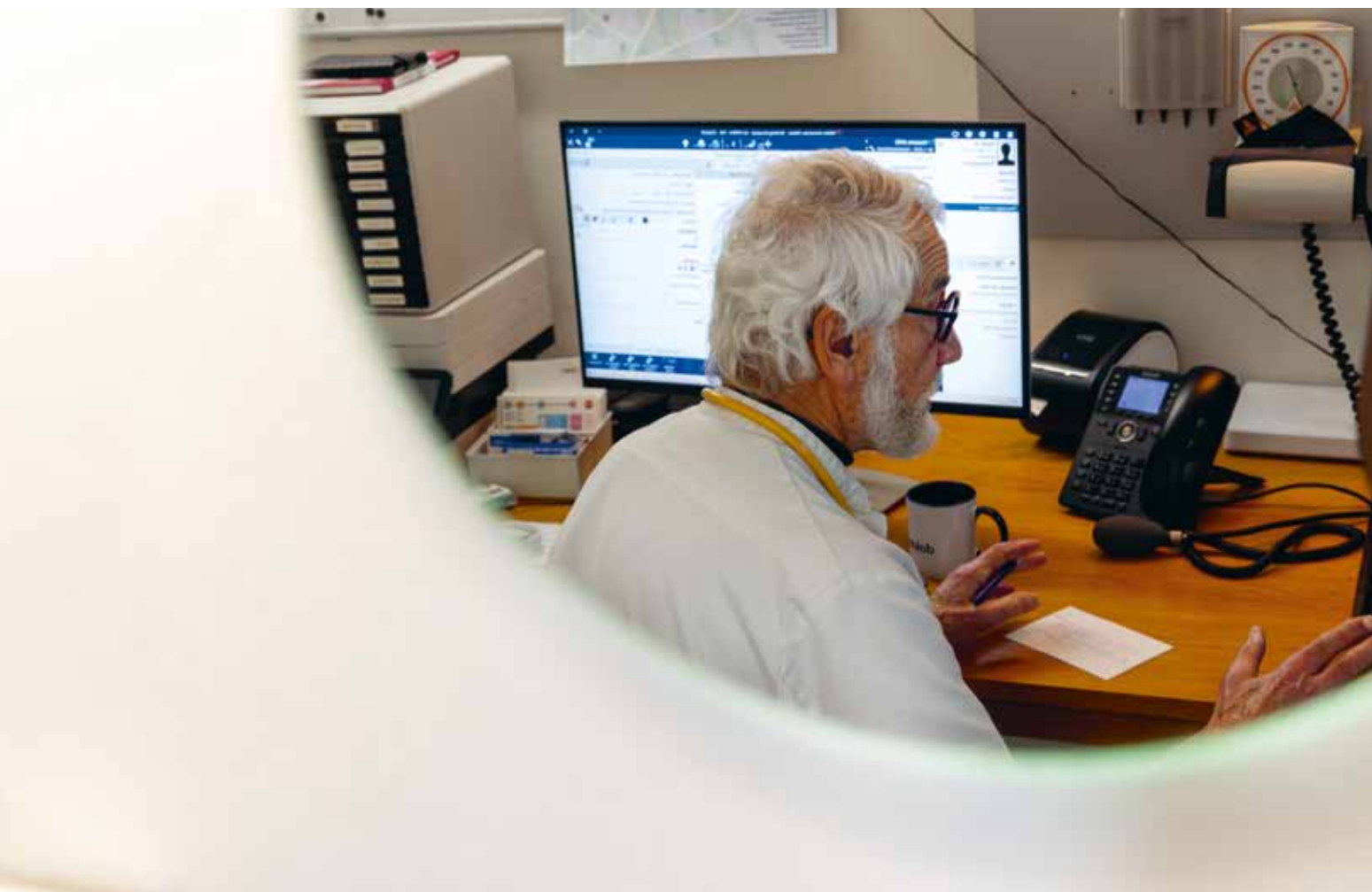
Opening Hours Kiosk
Monday to Thursday
10:00 - 18:00 & 19:00 - 20:00
Friday
10:00 - 18:00 & 19:00 - 20:00





Een uitgave van Stichting Kruispost

JAARVERSLAG 2024





*Iedereen heeft recht op medisch
noodzakelijke zorg!*

Medische zorg voor wie nergens terecht kan

KRUIS POST+

Voor u ligt het jaarverslag van 2024 waarin we extra aandacht geven aan onze vrijwilligers en terugkijken op een jaar waarin veel is gebeurd en veranderd, zowel in de wereld om ons heen als op Kruispost.

Het aantal mensen dat dak- en thuisloos is neemt toe, net zoals het aantal mensen dat door het vangnet van de verzorgingsstaat valt. Hierdoor is het aantal mensen zonder zorgverzekering en zonder goede toegang tot zorg het afgelopen jaar gegroeid. Ook lijkt de angst voor migranten in het huidige politieke klimaat toe te nemen en wordt hun recht op zorg ter discussie gesteld.

Gelukkig zien we ook andere ontwikkelingen. Juist in deze tijd neemt het aantal burgerinitiatieven voor gemarginaliseerde groepen toe. Ook is er veel aandacht in de media voor de barrières die onverzekerden ondervinden in de toegang tot zorg en wat de schrijnende gevolgen daarvan kunnen zijn. Het is verheugend om te zien dat zoveel mensen en donateurs dezelfde koers varen als wij. We zijn allen mens, en ook de meest kwetsbaren in onze samenleving hebben recht op medische noodzakelijke zorg.

Om aan de toenemende zorgvraag te kunnen voldoen hebben we ons zorgaanbod uitgebreid en verdere stappen gezet om onze organisatie te professionaliseren. Hierdoor hebben we in 2024 aan nog meer patiënten zorg kunnen verlenen en daar draait het uiteindelijk om. Dat is alleen mogelijk dankzij de fantastische inzet van onze vrijwilligers, medewerkers en alle mensen die, op welke manier dan ook, hun bijdrage leveren en Kruispost een warm hart toedragen. Daar zijn we trots op en vooral heel dankbaar voor. Het biedt ons de zekerheid dat Kruispost een rots in de branding zal blijven voor alle patiënten in Amsterdam die tussen wal en schip belanden.

Steffie Jansen, medisch manager

Joop Campioni, bedrijfsmanager

Manon van 't Walderveen, praktijkmanager/ doktersassistent

CORRIE VAN TOL werkt ruim drie jaar als receptioniste bij Kruispost. De verpleegkundige wilde zich na haar pensionering blijven inzetten, maar koffie schenken of bingo spelen in een verpleeghuis is niets voor haar. 'Ik vind dat mij inzetten voor Kruispost een plek is die bij mij past. Het raakt me als ik zie hoe verwaarloosd sommige mensen zijn. Het zijn je naasten, we moeten ze een stap verder helpen en een veilige plaats bieden. Het mooie van Kruispost is dat er deskundige mensen werken die naast iemand gaan staan, uitgebreid de tijd nemen en naar het hele plaatje kijken. Ik geniet er ontzettend van dat ik iets kan betekenen voor anderen en ik ervaar dit werk als een mooie ontdekkingsstocht met andere culturen. Bovendien is het heel leuk om met een grote groep huisartsen en verpleegkundigen aan de slag te zijn. Door onze ervaring in te zetten, proberen we met elkaar nog iets bij te dragen aan de maatschappij. Dat is toch hartstikke mooi!'



‘Het raakt me als ik zie hoe verwaarloosd sommige mensen zijn’

40.000 onverzekerden

Zo'n veertigduizend inwoners van Amsterdam vallen in de reguliere gezondheidszorg tussen wal en schip. Ze zijn vaak zonder verblijfsvergunning ('ongedocumenteerd'), dakloos en/ of werkeloos. Daardoor beschikken zij niet over zoiets vanzelfsprekends als een zorgverzekering. Toch hebben zij, net als iedereen, recht op gezondheidszorg.

Stichting Kruispost biedt een veilige plek waar onverzekerden laagdrempelig toegang krijgen tot huisartsenzorg. We zijn een medische post in het centrum van de stad met (huis-)artsen, tandartsen, paramedici en receptionisten die op vrijwillige basis werken, vanuit een grote betrokkenheid bij deze patiënten. In meer dan 40 jaar hebben we veel ervaring en een grote expertise opgebouwd met de veelal complexe problematiek van onverzekerden.

Onverzekerd maar niet ongezien

De groep onverzekerden kampt dikwijls met gebrek aan inkomsten, wisselende verblijfplaatsen en taalbarrières. Het lukt hun niet om de weg te vinden in de reguliere zorg. Veel huisartsen vinden de administratie om deze consulten vergoed te krijgen te veel gedoe. Of ze missen de expertise, of de praktijk is al vol. Hoe dan ook, de deur blijft soms gesloten. Kruispost biedt deze patiënten, met een team van voornamelijk vrijwilligers medische zorg en toegang tot specialistische zorg.

In 2024 heeft Kruispost in totaal **4.470** patiënten zorg kunnen verlenen.

Van jong tot oud, we doen het samen

Onze spreekuren worden bemand door 48 vrijwillige artsen, waaronder een oogarts, 2 internisten en een geriater, 16 vrijwillige receptionisten en 13 tandartsen, bijgestaan door coassistenten van de Universiteit van Amsterdam, tandartsen in opleiding van de ACTA en vijf betaalde praktijkondersteuners.

De leeftijd van onze (tand-)artsen loopt uiteen. Jongere artsen werken op Kruispost naast een parttimebaan of in de periode tussen hun basis-artsenexamen en hun specialisatietraject. Anderen zijn na hun pensionering voor Kruispost gaan werken. Dat leeftijdsverschil geldt ook voor de receptionisten, die afkomstig zijn uit verschillende beroepsachtergronden. Wat ons allen bindt, is het enthousiasme om iets te betekenen voor mensen die bijna geen enkel recht hebben in onze verzorgingsstaat.



EVA PLOMP begon tijdens haar studie geneeskunde als vrijwilligster bij de receptie en werkt inmiddels als coassistente. 'Wat ik zo fijn vind aan Kruispost is de warme en welkome sfeer. Het huiskamergevoel van de wachtkamer wordt versterkt door koffie, thee en vriendschappelijke gesprekjes tussen de patiënten. Omdat er niet gewerkt wordt met afspraken, kan ik voor iedereen de tijd nemen. Dat maakt het mogelijk om de mens als geheel te zien, waardoor we kunnen kijken op welke vlakken we kunnen helpen. Vaak gaat dat verder dan alleen medisch. Iedere patiënt heeft een verhaal, en ik vind het heel bijzonder wanneer patiënten hun verhalen met mij delen. Bovendien is toegang tot zorg een mensenrecht, dat vind ik heel erg belangrijk. Ik merk dat er in de gezondheidszorg veel onwetendheid is over deze doelgroep. Ik vind dat je als zorgverlener eerst moet kijken of je iemand kan helpen en daarna pas naar de financiering, al begrijp ik ook dat dat door bureaucratie soms erg lastig is. Ik vind het heel fijn dat ik hier echt iets kan betekenen voor mensen. Samen met de andere enthousiaste en betrokken vrijwilligers. We zetten allemaal een tandje extra bij om te zorgen dat patiënten de juiste hulp krijgen. Ik heb bijvoorbeeld vaker meegemaakt dat een huisarts een patiënt zelf in de auto naar de spoedeisende hulp bracht.'





Aanbod van zorg

Door de vele moeilijkheden die onverzekerden tegenkomen, stellen ze de gang naar de huisarts vaak uit. Hun onzekere, stressvolle bestaan brengt niet alleen medische, maar ook psychische problemen met zich mee. Tegen de tijd dat ze bij ons aankloppen is er meestal complexe zorg nodig: van de huisarts, de tandarts en van de psychisch hulpverlener. Als het medisch echt ingewikkeld wordt, kunnen we de patiënt doorverwijzen naar een van de Amsterdamse ziekenhuizen.

Psychische zorg

Eerder onderzoek onder deze doelgroep laat zien dat 80% van onze patiënten psychische zorg nodig heeft, in verband met depressieve- en angstklachten en trauma. We proberen ervoor te zorgen dat deze patiënten binnen een paar weken terecht kunnen bij ons GGZ-POH team. Indien nodig verwijzen zij de patiënten door naar onze psycholoog, traumatherapeut, psychiater of naar externe psychische zorg. Onze traumatherapeut geeft Somatic Experiencing therapie. Zij, onze GZ-psycholoog en ons GGZ-POH team leren patiënten met een acuut psychisch trauma hun fysieke en mentale stress te reduceren.

In 2024 hebben we met het GGZ-POH team, de traumatherapeut, de psycholoog en de psychiater **384** patiënten kunnen helpen.

Tandheelkunde

Ons team van 13 vrijwillige tandartsen verleent elke week tandzorg. Onder hun supervisie werken ook twee wisselende ACTA-studenten in opleiding tot tandarts. Om aan de stijgende vraag te voldoen, heeft Kruispost in 2024 het aantal tandartssprekuren uitgebreid van vier naar vijf keer per maand. Daarnaast is het aanbod verruimd, zodat we naast extracties nu ook vullingen kunnen aanbieden. Sinds maart is er voor de patiënten die het het hardst nodig hebben ook een mondhygiëniste beschikbaar. Mede dankzij een subsidie van de gemeente Amsterdam en een donatie van De Ridderlijke Duitse Orde konden we de verouderde tandartsenkamer opnieuw inrichten met onder andere een nieuwe tandartsstoel, een lamp en een röntgenapparaat.

In 2024 hebben we **444** patiënten mondzorg kunnen aanbieden.

Fysiotherapie

Fysiotherapie is een belangrijke en noodzakelijke aanvulling op huisartsenzorg om bewegingsproblemen te behandelen en soms

‘Mensen zijn hier
welkom zoals ze
zijn’

'We hebben geen oordeel'



Gepensioneerd huisarts **MARJOLIJN SEEBREGTS**

meldde zich bijna drie jaar geleden bij Kruispost. 'Toen ik kwam solliciteren, zeiden ze: "we hebben mensen hier niet zo veel te bieden, alleen maar heel veel liefde." Maar inmiddels weet ik dat we juist heel veel te bieden hebben. Niet alleen de basis medische zorg, fysiotherapie en psychische ondersteuning maar ook het gevoel dat ze er mogen zijn, dat ze hier veilig zijn. We hebben geen oordeel. Dat is een belangrijk onderdeel van Kruispost.

Dit werk heeft me er aan de ene kant bewust van gemaakt hoe dapper je bent als je hiernaartoe komt en hoeveel mensen in Amsterdam onder de radar leven en zich toch staande weten te houden. Daar heb ik veel bewondering en ontzag voor. Anderzijds ben ik me gaan realiseren hoe slecht al die maatregelen vanuit de politiek zijn om fort Europa te maken. Daardoor zitten mensen hier zonder perspectief opgesloten. Ze kunnen niet terug naar huis, want ze komen hier nooit meer binnen. En ik ben ontzettend kwaad over de manier waarop werkgevers en uitzendbureaus Oost-Europeanen hierheen halen en behandelen. Ook die mensen kunnen geen kant op.'





langdurige pijnstillingsbehandelingen te voorkomen. Er is een groeiende groep onverzekerden met (chronische) pijnklachten als gevolg van ouderdom of een intensieve leefstijl als dak- of thuisloze. Omdat het grootste gedeelte van fysiotherapie niet vergoed wordt door het CAK is deze vorm van zorg niet op andere manieren beschikbaar voor onze doelgroep. Het vinden van vrijwillige fysiotherapeuten bleek moeilijk, mogelijk door de drukke en matige vergoedingen in hun werkveld. Dat was aanleiding om op zoek te gaan naar een ervaren, vaste fysiotherapeut die tevens als manager van dat specialisme kan functioneren. Dat werd Jur Jonkhof die sinds september het fysiotherapie team aanstuurt. Deze aanstelling was mogelijk door een subsidie van de gemeente Amsterdam.

In 2024 hebben we **100** patiënten fysiotherapie kunnen aanbieden.

Voor wie we er zijn

Onze patiënten komen van over de hele wereld. Ze zijn onder te verdelen in drie categorieën: ongedocumenteerden, arbeidsmigranten uit de Europese Unie en Nederlandse onverzekerden.

Ongedocumenteerden

Naar schatting leefden er in 2024 alleen al in Amsterdam circa 30.000 ongedocumenteerden. Vluchtelingen en arbeidsmigranten van buiten de Europese Unie zonder verblijfsvergunning zijn in Nederland niet verzekerd. Voor wonen, werken en overleven zijn zij volledig op zichzelf en op elkaar aangewezen. Zij stuiten op taal- en administratieve barrières in het reguliere zorgcircuit. Mede daardoor stellen zij het zoeken naar medische hulp vaak uit. Tegen de tijd dat zij bij Kruispost binnenkomen, is er vaak sprake van complexe problematiek.

Arbeidsmigranten

Een kleiner deel van onze patiënten is afkomstig uit (Oost-)Europa. Velen van hen raken vroeg of laat hun baan kwijt en daarmee hun inkomsten, verblijfplaats en zorgverzekering. Ze slapen vaak op straat of op diverse tijdelijke adressen en hebben dikwijls weinig sociale contacten en beperkte toegang tot hygiëne.

Nederlandse onverzekerden

Inwoners die hun vaste woon- of verblijfplaats verliezen, raken dikwijls ook hun zorgverzekering en vaste huisarts kwijt. Kruispost legt zich erop toe deze mensen terug te begeleiden naar het reguliere zorgsysteem. In Amsterdam waren er in 2024 volgens een telling van



Bedrijfsmanager **JOOP CAMPIONI** begon bij Kruispost tijdens Covid. 'Mijn werk als consultant bij een grote corporatie viel door alle maatregelen helemaal stil. Omdat ik iets wilde doen ben ik bij Kruispost als receptionist aan de slag gegaan. Het was een moeilijke tijd met keuzes maken tussen wie wij wel en niet meteen konden helpen, temperatuur opnemen en maskers op. Ik werd al snel gegrepen door de mensen die nergens anders terecht konden en de grote betrokkenheid van de vrijwilligers. Het was een wereld die ik niet kende. Door mijn ICT-achtergrond kon ik helpen met het implementeren van een nieuw huisartseninformatiesysteem en vervolgens werd ik door het bestuur gevraagd om bedrijfsmanager te worden. De keuze was snel gemaakt. De vaardigheden, die ik meebreng uit mijn corporate leven, komen ook bij een organisatie als deze goed van pas. Daar is waardering voor en dat geeft voldoening. Soms is het nog wennen aan een organisatie die draait op vrijwilligers. De corporate wereld is veel harder en veeleisender. Ik moet accepteren dat niet alles meteen kan. Maar werken bij Kruispost is een verrijking want achter ieder mens zit een boeiend verhaal. En waar je geboren wordt is ook maar een lot uit de loterij. Ook relatieveer ik meer. Als het even tegenzit, denk ik nu al snel wat zeur ik. Mijn prioriteiten zijn veranderd, uiteindelijk draait alles om het contact met deze kwetsbare mensen.'



'Ik werd al snel
gegrepen door
de mensen die
nergens anders
terecht konden'

de Regenboog Groep circa 17.000 daklozen. Ook zij zijn veelal volledig op zichzelf aangewezen.

Elke werkdag twee spreekuren

In 2024 boden we van maandag t/m vrijdag een middag- en een avondspreekuur aan met telkens twee artsen, bijgestaan door een receptioniste en veelal een coassistent. De spreekuren zijn 's ochtends van 10.00-13.00 uur en 's avonds van 19.00-21.00 uur. Alleen vrijdags is het avondspreekuur van 16.00-18.00 uur.

Tijdens die spreekuren konden er 's ochtends rond de 22 en 's avonds rond de 18 patiënten bij ons terecht. Hoewel de spreekuren meestal een half à anderhalf uur uitlopen, omdat we zoveel mogelijk patiënten willen helpen, moeten we door de grote toeloop dikwijls patiënten wegsturen met het verzoek om 's avonds dan wel de volgende dag terug te komen.

Elke weekdag is er na het ochtendspreekuur een telefonisch spreekuur, waarbij de patiënten bij ons terecht kunnen voor telefonische consulten, herhaalrecepten en onderzoekuitslagen.

In 2024 hebben onze huisartsen **4.436** patiënten kunnen helpen.





Medisch manager **STEFFIE JANSEN** werkte eerder als arts vrijwilliger bij Dokters van de Wereld en in een vluchtelingenkamp op Lesbos omdat zij zich ergerde aan de gezondheidszorg. 'Toen ik bij interne geneeskunde een dakloze met diabetes behandelde en hem daarna weer op straat moest zetten - want een slaapplek regelen was 'zonde van de tijd' - sloegen bij mij de stoppen door. Daar wilde ik niet langer in mee. Dus ging ik op zoek naar een functie waarin ik wel mijn passie kwijt kon.

Bij Kruispost kan ik structureel meer doen om de situatie van onze doelgroep te verbeteren, negentig procent van mijn tijd gaat naar beleid en samenwerking. En dat werkt. We zijn niet eerder zo verbonden geweest met partijen zoals gemeente, ziekenhuizen en media. Ook zijn alle spreekuren inmiddels gevuld met voldoende vrijwilligers en hebben we zelfs een wachtlijst voor vrijwillige artsen. Ik vind het een cadeau dat dit werk je helpt je eigen leven te relativieren. Ik heb me vaak heel klein gevoeld, ik heb zó geen idee hoe het is om in die onveilige situatie te zitten. Het leven van ongedocumenteerden is zo ingewikkeld dat we daar maar een klein deel in kunnen verbeteren of uitmaken. Toch is er veel dankbaarheid en het is knap hoe rustig patiënten blijven onder de dingen die op hun pad komen.'





Het gebruik van AI op Kruispost

Ook Kruispost moderniseert. Door het gebruik van AI-taalmodellen (vergelijkbaar met het bekende ChatGPT) hebben we geanalyseerd wat onze zorgverleners in het patiëntendossier vermelden over de woonstatus, verzekeringsstatus en verblijfsduur in Nederland. Daaruit bleek dat:

- bij 87% van de patiënten informatie te extraheren viel over de woonstatus, verzekeringsstatus en/of verblijfsduur in Nederland
- van 7% van de doelgroep die Kruispost bezoekt bekend is dat zij buiten op straat, onder een brug, in het park, in een daklozenopvang of in de winteropvang verblijven
- van 30% van de patiënten bij Kruispost bekend is dat zij bij familie of vrienden op de bank slapen of een kamer mogen gebruiken, of slapen in een instelling zoals een kerk, moskee of stichting
- de helft van de populatie op het moment van hun consult bij Kruispost minder dan 2 jaar in Nederland verblijft
- de andere helft hier al – veelal ongedocumenteerd – tussen de 2 en de 50 jaar verblijft. De gemiddelde verblijfsduur van die groep is 7 tot 8 jaar
- 3.5% van onze patiënten een Nederlandse zorgverzekering heeft en 15% vanwege hun Europese nationaliteit de mogelijkheid heeft om een zorgverzekering af te sluiten, mits hun woon- en werkomstandigheden dit weer toelaten. Deze mensen helpen wij om verzekerd te raken of te blijven.

We blijven ons team bijscholen

In 2024 hebben we 6 onderwijsmomenten georganiseerd voor onze zorgverleners en receptionisten over onderwerpen als licht verstandelijke beperkingen (LVB), leveraandoeningen, veldwerk en SOA's.

We bieden scholing en ondersteuning aan collega zorgverleners

Om meer bekendheid te geven aan de problematiek en de mogelijkheden voor het verlenen van zorg aan ongedocumenteerden hebben we op het landelijke symposium van de Nederlandse Straatdoktersgroep én in ziekenhuizen in Amsterdam en Utrecht scholing gegeven. Daarnaast gaven we in individuele gevallen adviezen aan collega huisartsen, verpleegkundigen, verloskundigen, medewerkers daklozenopvang, en andere hulpverleners. Tenslotte schakelden we veel met de financiële balies van zorginstellingen zodat we een kort lijntje hebben als een patiënt onverzekerd naar het ziekenhuis wordt doorverwezen.

'Ik vind het een cadeau dat dit werk je helpt je eigen leven te relativeren'



Kruispost geeft veel kleur aan mijn werk

Huisarts **ELIES VAN SCHUPPEN** vindt het werk bij Kruispost een mooie aanvulling op haar werk in een reguliere praktijk. 'Iedereen heeft recht op basis huisartsenzorg. Het is onacceptabel dat sommige mensen die niet krijgen en dat anderen juist heel veel zorg consumeren, ook zonder echte noodzaak. Ik heb het idee dat ik bij die patiënten veel minder bijdraag aan gezondheidswinst dan bij de mensen die hier komen. Bij Kruispost kan ik veel meer het verschil maken. Je ziet aan het type problemen en het type mensen dat ze al langer rondlopen met klachten en omdat ze de toegang tot zorg niet eerder konden vinden, de klachten erger zijn. Kruispost geeft veel kleur aan mijn werk, ik hoor zoveel verschillende verhalen, dat is inspirerend. En ik heb hier de tijd om wezenlijk interesse te tonen en te kijken waar het probleem écht zit. Ze komen soms eenmalig voor hulp, ik moet dus weten wat hun omstandigheden zijn. Het maakt uit of iemand op straat leeft of geen geld heeft om medicijnen te kopen. Natuurlijk is er de taalbarrière, maar nog moeilijker is de barrière van begrip. Welke kennis hebben ze over gezondheid, hoe denken ze over zorg? Dat maakt het werk extra uitdagend.'



Nieuwe initiatieven

In 2024 gingen we samen met Dokters van de Wereld van start met het project Zeker van Zorg voor Onverzekerden: een stadsbreed project waarbij we proberen zoveel mogelijk onverzekerde patiënten structureel te verdelen onder de huisartsen in Amsterdam zodat niet *iedereen* bij de stichtingen terecht komt. Dit project wordt ondersteund en gedragen door de huisartsenalliantie Amsterdam (AHa) en het Achterstands Ondersteunings Fonds huisartsen Amsterdam (AOF). Vaak is er gebrek aan kennis bij artsen over de vergoeding en de mogelijkheden tot zorg. Door dit project leren ze Kruispost en Dokters van de Wereld beter kennen en weten ze dat ze bij ons terecht kunnen voor ondersteuning en onderwijs.

Samen met onze POH-Ouderenzorg hebben we een stroomdiagram ontwikkeld om ongedocumenteerde ouderen in verpleegtehuizen te kunnen plaatsen. Dit is voor ongedocumenteerden ingewikkelder geregeld dan voor Nederlanders. We hebben dit in 2024 in samenwerking met De Regenbooggroep en juridisch studenten van de UvA juridisch en praktisch onderzocht. Sindsdien zijn veel zorginstanties zelf bezig met het verbinden van oudere ongedocumenteerden met verpleegtehuizen met behulp van ons stroomdiagram.

Veel van onze donateurs vinden het belangrijk dat ons beleidsplan ook een sociale paragraaf en een gedragscode bevat. En dat vindt Kruispost ook.

Inmiddels zijn het aangepaste beleidsplan en de gedragscode te lezen op www.kruispost.nl.

De griepvaccinatie campagne is in 2024 geprofessionaliseerd en zo konden we bijna honderd ouderen of medisch kwetsbare mensen (die niet in het gemeenteregister staan en dus moeilijker te bereiken zijn) vaccineren tegen griep. Dat was een hele klus want we moesten iedereen bellen, we kunnen ze zonder adres immers geen brief sturen.





In haar sollicitatiegesprek zei POH-GGZ **SIGRID VAN DIJKE** het al: als ze niet werd aangenomen wilde ze het ook wel vrijwillig doen. 'Zo graag wilde ik deze baan hebben. Mensen zijn hier op hun kwetsbaarst, "naakt" en puur. Dat is zo intiem. Veel van hun problematiek heeft te maken met uitbuiting, onzekerheid, stress en trauma. Ik luister naar hun verhaal en vraag wat voor hen op dit moment het meest belangrijk is. Samen maken we een plan op maat. De standaard ggz protocollen zijn voor deze doelgroep niet altijd toepasbaar, dus is het de kunst het onmogelijke mogelijk proberen te maken. Als je buiten de lijntjes van de gebaande paden kleurt, blijken veel wegen begaanbaar binnen en buiten het netwerk dat ik in een reguliere huisartspraktijk en in het veld heb opgebouwd.

De overheid ziet deze doelgroep als ongewenst en cijfers, ik kijk naar wie je was in je eigen land en ken je verhaal. Ik ben oprecht geïnteresseerd en het is indrukwekkend om te zien hoe goed het ze doet wanneer je samen een traject ingaat waarbij je kijkt naar hun krachten in plaats van de beperkingen. Ik ben heel blij dat ik dit werk mag doen, het is zo'n verrijking. De grote en kleine successen geven veel voldoening. Ik kan hier vanuit mijn hart werken voor anderen en dat is het mooiste wat er is.'





We doen onderzoek

We hebben samen met ons POH-GGZ team onderzoek gedaan naar licht verstandelijke beperking onder onverzekerde patiënten. Door cultuur- en taalverschil is dit moeilijker vast te stellen en er is bovendien geen financiering om het 'officieel' te laten diagnosticeren. Dit kan echter wel veel impact hebben op de begeleiding die ze nodig hebben of op een mogelijke herhaalde asielaanvraag.

Ook werden onderzoeken door medisch studenten naar baarmoederhalskanker, chronische pijn en gedeelde besluitvorming afgerond. De resultaten en aanbevelingen zijn te lezen op kruispost.nl/actueel.

We werkten mee aan onderzoek

Omdat landelijk weinig bekend was over welke zorg aan welke patiënten verleend wordt in straatzorgpraktijken zoals Kruispost heeft KPMG op verzoek van Kruispost en de Nederlandse Straatdoktergroep deze zorg in vijf verschillende praktijken - waaronder Kruispost - in kaart gebracht en vergeleken met de zorg in reguliere huisartsenpraktijken in Nederland. Kruispost bleek haar administratie zeer goed op orde te hebben, waardoor goed inzicht mogelijk was in de patiëntenpopulatie en het aantal contacten.

De meest opvallende verschillen ten opzichte van de reguliere huisartsenpraktijk zijn dat:

- 96% van de patiënten bij Kruispost onverzekerd is, vergeleken met 1% in een doorsnee huisartsenpraktijk
- tien keer zoveel patiënten met een verstandelijke beperking en vijf keer zoveel patiënten met een verslaving bij Kruispost komen
- Kruispost minder consulten en verwijzingen per patiënt doet. De gemiddelde praktijkkosten van Kruispost zijn lager, maar omdat er minder consulten per dag zijn, zijn de gemiddelde kosten per consult hoger.

Al met al lijkt het erop dat Kruispost efficiënt zorg verleent aan een groep patiënten die niet in de gewone huisartsenpraktijk terecht komt, en daarmee duurdere specialistische zorg uitspaart.

In een vervolgonderzoek met KPMG willen we nader inzicht krijgen in de effecten van het tijdig en kwalitatief goed verlenen van straatzorg.

'Mensen zijn hier op hun kwetsbaarst, "naakt" en puur'

MANON VAN 'T WALDERVEEN werkte bij een huisartsenpraktijk voor daklozen en verslaafden toen ze de vacature van praktijkmanager bij Kruispost zag. 'Mijn hart ligt bij de doelgroep, maar in mijn functie die voornamelijk uit backoffice werkzaamheden bestond miste ik het directe patiëntencontact. De vacature bij Kruispost bood dit wel. Hier voel ik me op mijn plek en kan ik veel betekenen voor deze doelgroep. Ik ben onderdeel van het managementteam, we hebben laagdrempelig overleg en werken samen aan het professionaliseren van onze zorg. In mijn functie ben ik de ogen en oren van Kruispost, het vaste aanspreekpunt over de week heen, de spin in het web. Dit werk past bij mij, al jong vroeg ik bijvoorbeeld bij een bushalte of iemand, die er ziek of verward uitzag, oké was. Dat is wie ik ben. Als alleenstaande moeder met drie kinderen werd ik ernstig ziek, maar ik had een vangnet van familie en vrienden. Ik weet dat deze doelgroep dat niet heeft. Dat wil ik voor ze zijn, de schakel die dingen mogelijk maakt. Gelukkig kan ik hier buiten de lijntjes kleuren en bijvoorbeeld zorgen voor een warme overdracht door even mee te gaan naar een andere zorgverlener.'



'Ik wil hun vangnet zijn, de schakel die dingen mogelijk maakt'

Uitbreiding van ons management

In het kader van verdere professionalisering van Kruispost kwam Manon van 't Walderveen fulltime als praktijkmanager/doktersassistente in dienst. Als voormalig doktersassistent bij Dr. Valckenier brengt Manon een zee van (medische) ervaring met onze doelgroep mee en kent zij bovendien de sociale kaart van Amsterdam als geen ander. Zij is lid van het managementteam en zorgt voor de ondersteuning van onze artsen en de dagelijkse continuïteit. Tijdens het zwangerschapsverlof van medisch manager Steffie Jansen heeft Manon ongelofelijk veel werk verzet om alles draaiende te houden en heeft zij bewezen een fantastische aanwinst te zijn.

In augustus is Wouter Pelser part-time als managementsupport medewerker in dienst getreden. Wouter ondersteunt Kruispost met de financiële administratie, rapportages, jaarrekeningen en het afleggen van verantwoording aan onze donateurs en subsidieverleners. Daarnaast richt Wouter de interne processen in conform de governance structuur zoals vastgelegd in onze statuten. Een onmisbare taak om te zorgen dat Kruispost een gezond financieel en organisatorisch beleid kan voeren dat het voortbestaan van Kruispost verzekert.

We praten mee

Kruispost investeert voortdurend in een goede relatie met de gemeente Amsterdam. Zo waren we in oktober 2024 aanwezig bij een door het team Ongedocumenteerden van de Gemeente Amsterdam georganiseerde driedaagse bijeenkomst over de nieuwe wijze van begeleiden en ondersteunen van ongedocumenteerden. Door de te verwachten fikse vermindering van 50% van de subsidie in 2026 moet de Gemeente haar huidige beleid herzien. Samen met partijen uit het veld wilde zij prioriteiten en aandachtspunten formuleren voor de doelgroep om het college van B&W zo goed mogelijk te adviseren. Als betrokken partner van de gemeente hebben we onze input gegeven en praten we als onderdeel van de Sectie Zorg mee met de aanbeveling die aan B&W gedaan wordt over de verdeling van de subsidie.



'Bij Kruispost kan ik naastenliefde in de praktijk brengen'



Huisarts in opleiding **THEO VAN DEN BELT** doet al zo'n vier jaar mee bij Kruispost en werd al tijdens zijn coschappen enthousiast voor dit werk. 'Omdat je zorg geeft aan mensen die op andere plekken niet binnenkomen. Ik woon naast Kruispost in de woongemeenschap Oudezijds 100 en als ik 's ochtends vroeg de deur uitga, staat er ook als het regent al een rij voor de deur, dat laat wel de noodzaak zien. Ik doe dit werk deels omdat het mijn hart heeft en deels omdat ik er ook plezier uit haal, het is mooi om deze mensen te ontmoeten en in een positie te zijn dat ik iets voor hen kan betekenen. Het is vrij indrukwekkend om hun verhalen te horen en te zien hoe ze zich met zo weinig stabiliteit door het leven slaan. Ik probeer mensen te laten zien dat ze de moeite waard zijn. Voor mij is het ook waardevol om op een plek te werken waar ik mijn geloof handen en voeten kan geven, mijn naastenliefde in de praktijk kan brengen. En ik ben me er nu van bewust van hoeveel ongedocumenteerden er zijn en hoe ze de stad draaiende houden. Extra bezorgd ben ik om mensen met verslavings- en psychische problemen. Dan komt de crisisdienst en die laat de patiënt vervolgens weer gaan, zonder dat hij een vangnet heeft. Dan denk je hoe loopt dit af?'



We blijven onze technologie vernieuwen



In 2024 werd ook het fysiotherapie-dossier toegevoegd aan het modulaire HiX huisartsensysteem. Met HiX kunnen we alle zorgrapportages van onze verschillende specialismen nauwkeurig bijhouden zodat we ons zorgaanbod beter op de vraag kunnen afstemmen, terwijl de privacy van onze patiënten gewaarborgd blijft dankzij een beveiligde internetverbinding.

Een grote stap vooruit bleek het in gebruik nemen in juni van het nieuwe roostermanagementsysteem. Hierin kunnen artsen zelf aangeven wanneer zij beschikbaar zijn, waardoor het veel eenvoudiger is een rooster op te stellen. Bovendien bevat het systeem een smoelenboek en een agenda. In een bijbehorende app kan iedereen zien wie er dienst heeft en bij verhindering zijn dienst ruilen zonder tussenkomst van de coördinator. Deze nieuwe applicatie is vanaf het begin met veel enthousiasme ontvangen door onze vrijwilligers.

Het nieuwe CRM & Marketing automation systeem dat we in augustus implementeerden, zorgde voor verdere professionalisering van onze communicatie met belangstellenden en donateurs. Via onze nieuwe website, de nieuwsbrief en in de toekomst diverse social mediakanalen brengen we via één partij, digital marketing bureau LikeHoney, onze boodschap en wat we doen beter over het voetlicht bij de vele partijen in het veld.

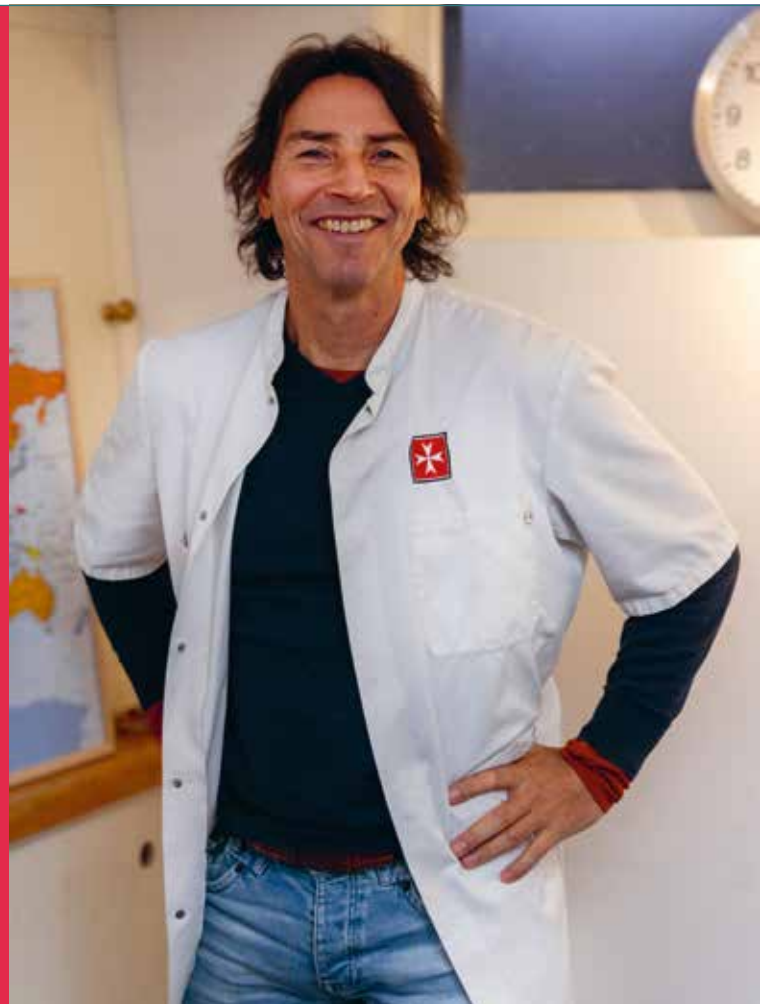
Als eerste praktijk in Nederland heeft Kruispost de pilot 'Digitaal declareren' aan het CAK succesvol afgerond. Het digitale declaratieproces vervangt het huidige arbeidsintensieve proces per post en maakt het ook voor reguliere huisartsenpraktijken mogelijk om declaraties van zorg aan onverzekerden direct vanuit hun huisartseninformatiesysteem in te dienen bij het CAK.

Het afgelopen jaar hebben we al onze desktops, die inmiddels *end-of-life* waren vervangen en zijn we overgestapt naar Windows 11.

Als laatste stap in de beveiliging van patiënten-data hebben we Zorgmail ingevoerd, een in wet- en regelgeving vastgelegde manier om gevoelige patiëntinformatie via e-mail veilig uit te wisselen met patiënten en zorgverleners door middel van een tweestapsidentificatie.



Fysiotherapeut **JUR JONKHOF** is sinds september 2024 in dienst als manager van het fysiotherapieteam. 'Vanuit de huisartsen was er behoefte aan meer inzet van fysiotherapie omdat veel patiënten werk doen dat fysiek belastend is, en aangezien geen werk geen geld betekent, lopen deze mensen vaak te lang door met klachten. Bovendien kan stress pijn en fysieke klachten verergeren. Veel voorkomende klachten zijn pijn aan nek en rug, of schouder- en armklachten, kortom klachten die direct te maken hebben met belastende werk- en leefomstandigheden. Normaal gesproken hebben deze mensen geen toegang tot deze vorm van zorg, fysiotherapie valt buiten de zorg in het basispakket. Natuurlijk help ik in mijn eigen reguliere praktijk ook met plezier mensen, maar bij Kruispost is de hulp veel meer basaal, we bieden een vangnet voor wie de zorg het hardst nodig heeft. Voor mij persoonlijk is het heel fijn om iets te kunnen betekenen voor deze doelgroep. Kruispost leert me om te verbinden met mensen uit andere culturen en delen van de samenleving waar ik normaal niet zo snel mee in contact kom. Dat vind ik bijzonder en geeft me, naast het bieden van zinvolle zorg, ook veel voldoening.'



‘We bieden een vangnet voor wie de zorg het hardst nodig heeft’

We werken samen

Naast huisartsenzorg bieden wij ook toeleiding tot zorg bij onze zorgpartners. Zo kunnen we de zorg voor onze patiënten zo compleet mogelijk maken.

Onze belangrijkste zorgpartners in 2024 waren:

- **Dr. Valckenier**, huisartsenpraktijk van de GGD. Deze instelling is verantwoordelijk voor OGGZ, ernstige verslaving en psychiatrie. Hierheen verwijzen wij patiënten die kampen met verslaving en/of psychiatrische problemen
- **Dokters van de Wereld**, medische post in Amsterdam West. Deze huisartsenpost houdt zich voornamelijk bezig met patiënten in haar eigen stadsdeel. Door goede communicatie waken we ervoor dat patiënten niet tegelijkertijd bij hen en bij ons staan ingeschreven
- **ASKV**, medische opvang voor ongedocumenteerden (MOO), biedt opvang aan ongedocumenteerden die te ziek zijn voor een dak- of thuisloos leven. Hierheen verwijzen wij zeer zieke patiënten en terminale patiënten in de palliatieve fase
- **Oudezijds 100**, maatschappelijke hulpinstelling. Hierheen verwijzen wij patiënten die elders nog geen maatschappelijke hulpverlening krijgen
- **De Regenboog Groep**, vangt kwetsbare en dakloze mensen op in o.a. inloophuizen. Zij helpen deze mensen met onderdak, nachtopvang, maatschappelijk werk en dagbesteding. Hun inloophuis AMOC richt zich met name op Oost-Europeanen. Zij verbinden hun cliënten zonder huisarts met ons en wij houden hun ‘outreachteams’ op de hoogte van onze kwetsbare cliënten
- **De Nederlandse Straatdokters Groep (NSG)** is een platform dat straatzorgverleners in heel Nederland met elkaar verbindt. Hier worden ervaringen en nieuwe ideeën uitgewisseld en worden patiënten aan de juiste zorgverlener in de juiste stad gekoppeld. Wij zijn als actieve deelnemer van het NSG-netwerk betrokken bij onderwijs, werkgroepen en overlegtafels. Door onze samenwerking proberen we ook overheidsbeleid te beïnvloeden in het belang van onze doelgroep
- **Lampion**, een landelijke, multidisciplinaire overlegtafel die zich bezighoudt met beleid omtrent medische zorg voor ongedocumenteerden. Stichting Kruispost is een actief onderdeel van Lampion en neemt standaard deel aan hun tweemaandelijks overlegtafel in Utrecht.



Onze donateurs

Kruispost draait grotendeels op bevrogen vrijwilligers. Zo kunnen wij met een minimum aan kosten professionele zorg leveren. Voor de financiering van onze organisatie zijn wij afhankelijk van onze trouwe supporters en donateurs. Deze zijn wij dan ook ongelooflijk dankbaar voor hun steun in het afgelopen jaar.

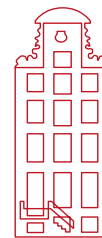
Stichting Vrienden van Kruispost mocht belangrijke bijdragen ontvangen van onder meer:

- Ars Donandi
- Mr. Willem Bakhuys Roozeboomstichting
- Stichting Brentano's Steun des Ouderdoms
- Van den Brink - Houtman Stichting
- Gravin van Bylandt Stichting
- Diaconie Evangelisch-Lutherse Gemeente Amsterdam
- Fonds 1999
- Fred Foundation
- Fundatie van den Santheuvel, Sobbe
- Haëlla Stichting
- Hilltree Foundation
- JABB Foundation
- Johanniter Orde
- Stichting Het R.C. Maagdenhuis
- Malthezer Orde
- P.W. Janssen's Friesche Stichting
- Stichting RCOAK
- De Ridderlijke Duitse Orde Balije van Utrecht
- Stichting het Fonds van Teet Luitgens
- Stichting Thurkow Fonds

Ars Donandi
W.J.O. de Vries
fonds



FONDS 1999



In de media

Ook in 2024 was er veel media-aandacht voor Kruispost en onze vrijwilligers. Zo waren we onder andere:

- te zien in een lange uitzending van AT5 over Daklozen in het Nederlandse zorgsysteem
- te zien in een opname van *EenVandaag* over de toename van dak- en thuisloosheid
- te lezen in de *Groene Amsterdammer* in het artikel 'Op straat wordt een klein wondje groot'
- te beluisteren in de podcast *Studenten Spreekuur* van de MFAS (Medische Faculteit der Amsterdamsche Studenten)
- te zien in de documentaire *Mij een Zorg* uitgezonden door AT5

Onze huisvesting

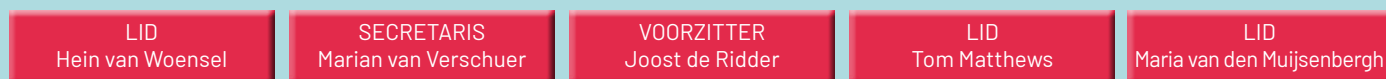
Kruispost is sinds 1983 gevestigd in het souterrain van Oudezijds Voorburgwal 129. Deze locatie hangt nauw samen met onze ontstaansgeschiedenis, maar voldoet helaas niet meer aan de eisen die in deze tijd aan een medische praktijk worden gesteld. De uitbreiding van ons zorgaanbod en de wens om aan de toenemende zorgvraag te kunnen blijven voldoen, noodzaakte ons om op zoek te gaan naar een nieuwe locatie in de binnenstad. Geen makkelijke opgave. Er werd een programma van eisen geformuleerd en een projectmanager relocatie aangesteld. Met ondersteuning van de gemeente Amsterdam werd gezocht naar een geschikte locatie in het centrum en zijn er ten aanzien van een specifieke locatie onderhandelingen gestart met een vastgoedbeheerder die inmiddels in een vergevorderd stadium zijn. Actuele informatie zullen wij communiceren via onze nieuwsbrief en website.





Onze governance structuur

RAAD VAN TOEZICHT KRUISPOST



BESTUUR KRUISPOST



BESTUUR VRIENDEN VAN KRUISPOST



RAAD VAN TOEZICHT KRUISPOST

De raad van toezicht heeft tot taak toezicht te houden op het beleid van het bestuur en op de algemene gang van zaken in de stichting en de daaraan verbonden organisatie alsmede op de doelrealisatie van de stichting. De raad van toezicht staat het bestuur met raad ter zijde en bestaat uit:

- Joost de Ridder, voorzitter en financieel toezicht
- Marian van Verschuer, secretaris
- Maria van den Muijsenbergh, lid
- Tom Matthews, lid
- Hein van Woensel, lid

BESTUUR KRUISPOST

Het bestuur is belast met en verantwoordelijk voor het besturen van de stichting en wordt gevormd door:

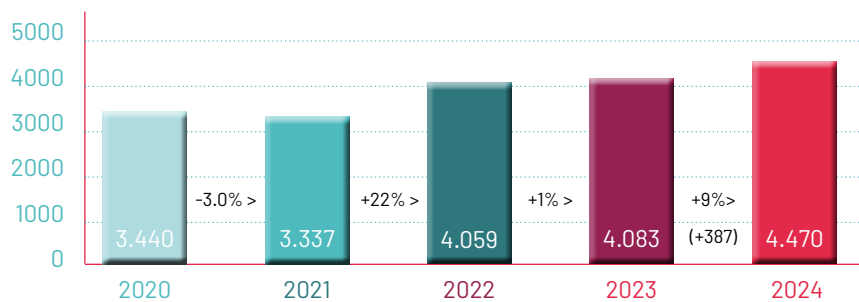
- Steffie Jansen, medisch manager
- Joop Campioni, bedrijfsmanager

BESTUUR VRIENDEN VAN KRUISPOST

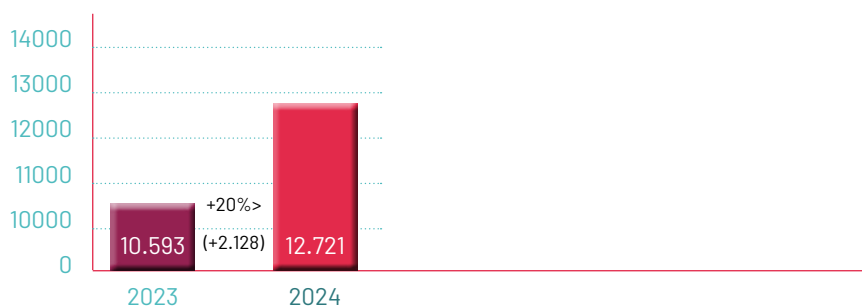
De stichting Vrienden van Kruispost heeft ten doel het mogelijk maken en ondersteunen van het werk van Kruispost, in de ruimste zin van het woord en het bestuur wordt gevormd door:

- Didier Maclaine Pont, voorzitter
- Jan Willem Heukensfeldt Jansen, secretaris
- Ian van Lidth de Jeude, penningmeester
- Jan Petit, lid

Hoeveel we doen



In 2024 zagen we in totaal **4.470** unieke patiënten. Dat is een 9% toename ten opzichte van 2023

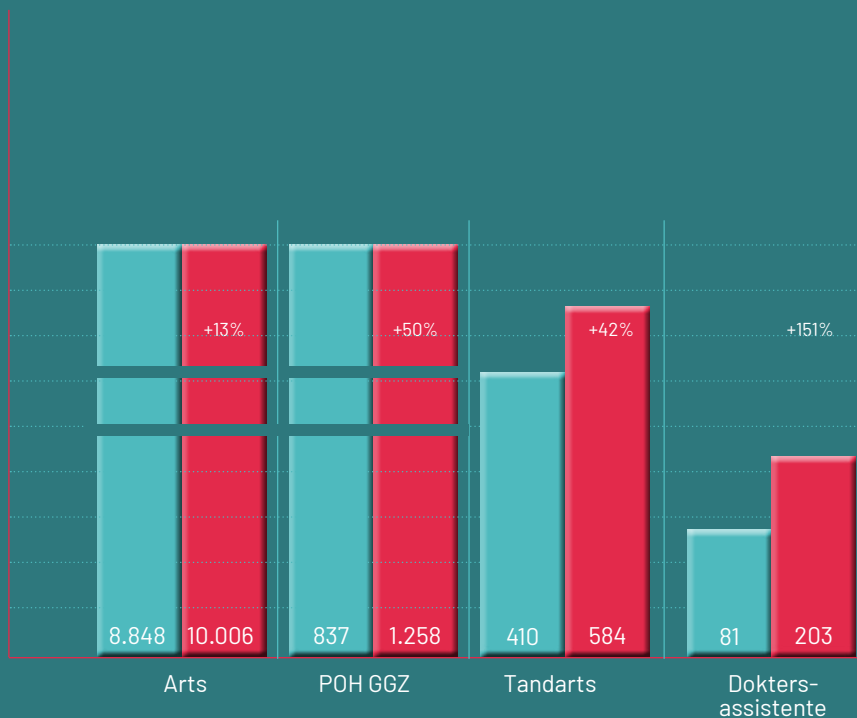


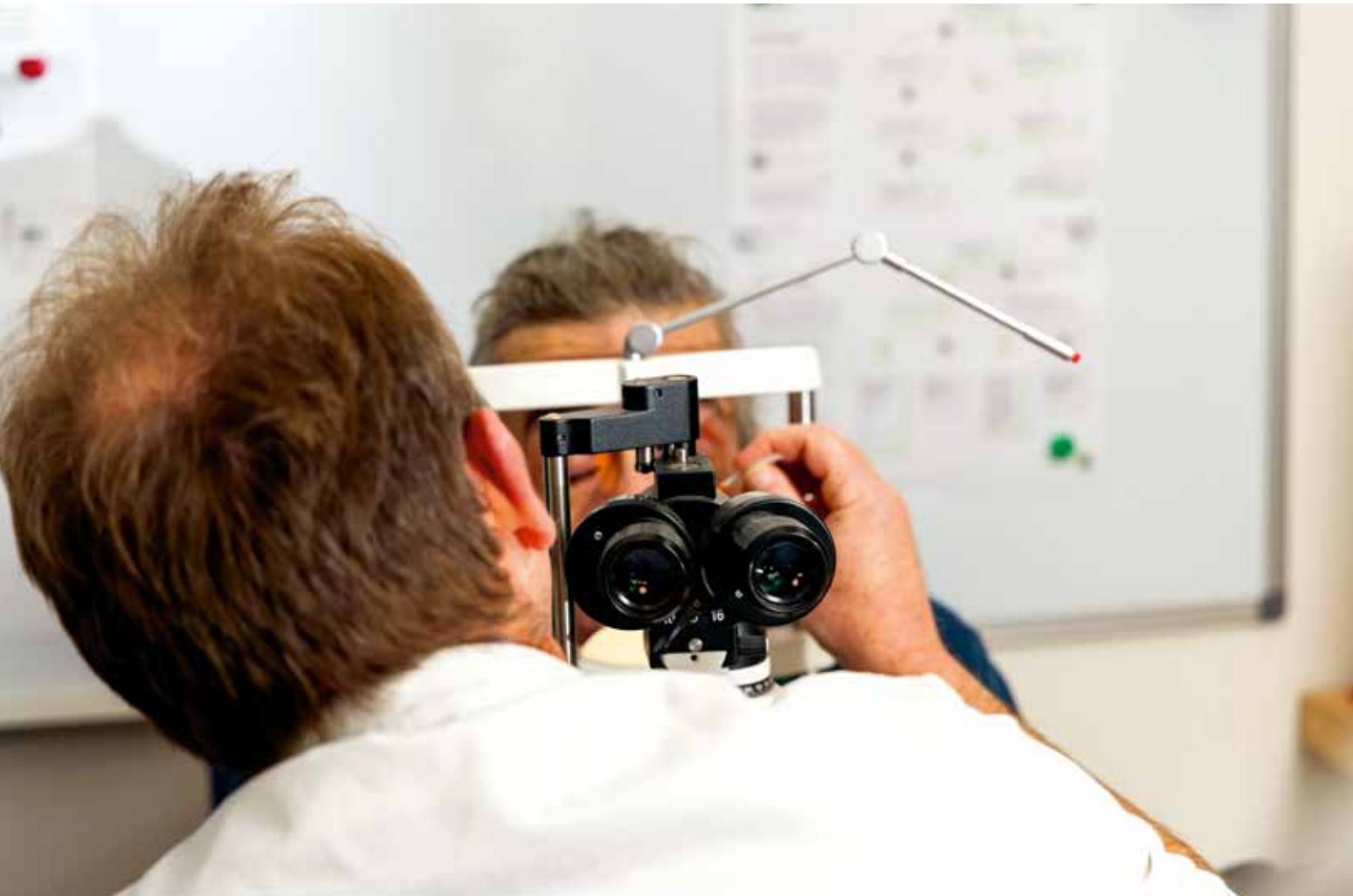
In 2024 verrichtten wij in totaal **12.721** consulten. Dat is een toename van 20% ten opzichte van 2023

Patiënten die zowel door een coassistent als een arts zijn gezien tijdens het inloopsprekuur worden geteld als 1 consult

In 2024 verzorgde Stichting Kruispost

- 10.006 artsconsulten
- 1.258 consulten bij de POH-GGZ
- 584 consulten bij de tandarts
- 203 consulten bij de doktersassistente
- 53 consulten bij de mondhygiënist
- 288 consulten bij de fysiotherapeut
- 111 consulten bij de oogarts
- 35 consulten bij de POH Sommatiek (chronische zorg)
- 47 consulten bij de POH Wondzorg
- 83 consulten bij de traumatherapeut
- 22 consulten bij de psycholoog
- 31 consulten bij de psychiater

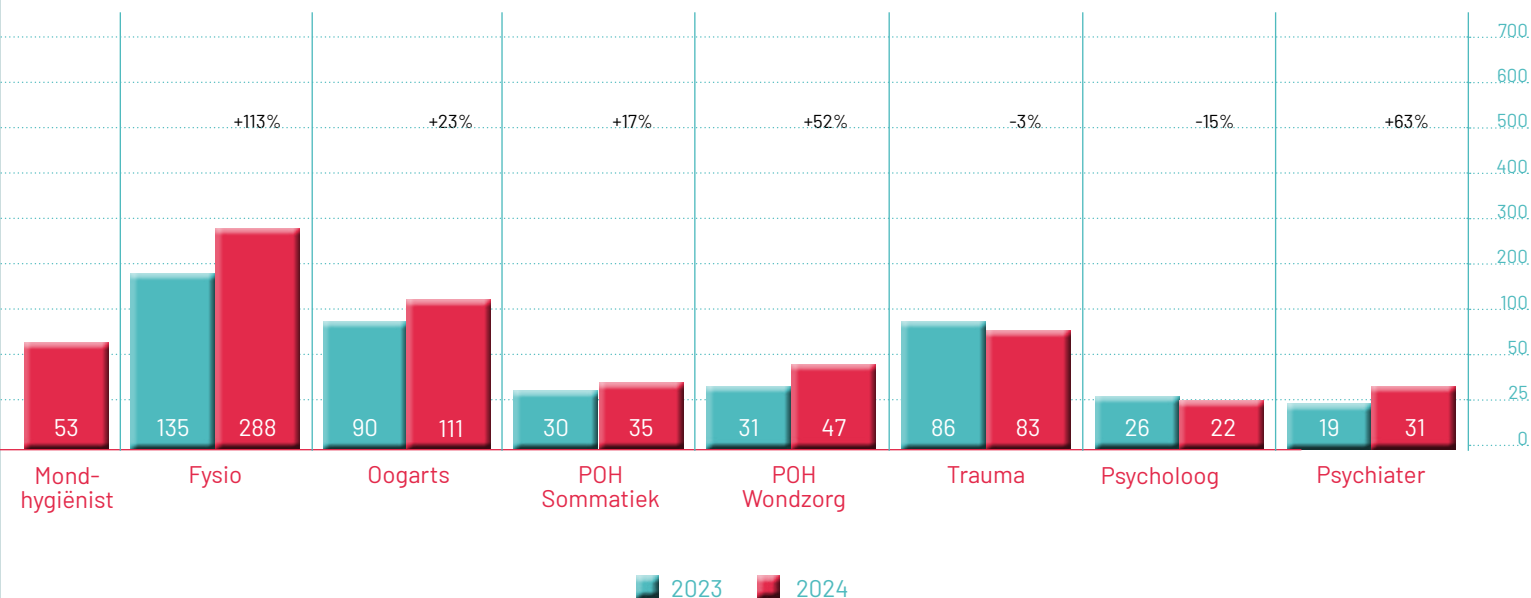




Aantal consulten per type zorgverlening

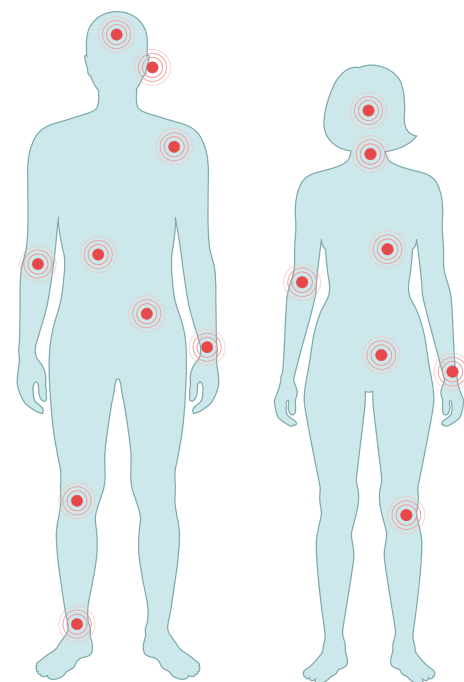
Verdere uitbreiding van onze huisartsenzorg om aan de toenemende zorgvraag te voldoen is alleen mogelijk na relocatie van onze praktijk

Patiënten die zowel door een coassistent als een arts zijn gezien tijdens het inloopspreekuur worden geteld als 1 consult



Waarvoor onze patiënten kwamen

ICPC Categorie	# Consulten 2024	% Consulten 2024
Psychische problemen	1.565	12,3%
Spijverteringsorganen	1.520	11,9%
Bewegingsapparaat	1.381	10,9%
Huid	1.223	9,6%
Cardiovasculair stelsel	1.202	9,4%
Endocriene klieren, stofwisseling en voeding	952	7,5%
Luchtwegen	848	6,7%
Klachten tanden/ tandvlees	637	5,0%
Algemeen	525	4,1%
Zwangerschap, bevalling en geboorteregeling	424	3,3%
Geslachtsorganen vrouw, inclusief borsten	398	3,1%
Geslachtsorganen man, inclusief borsten	372	2,9%
Oog	364	2,9%
Sociale problemen	331	2,6%
Zenuwstelsel	294	2,3%
Urinewegen	290	2,3%
Oor	201	1,6%
Bloed, bloedvormende organen en immuunstelsel	172	1,4%
(onbekend)	22	0,2%
Totaal	12.721	100,0%



Waar onze patiënten vandaan komen

Land van herkomst	# Unieke patiënten 2024	% Unieke patiënten 2024
BRAZILIË	782	17,2%
FILIPIJNEN	398	8,7%
MAROKKO	313	6,9%
COLOMBIA	243	5,3%
NIGERIA	231	5,1%
SURINAME	222	4,9%
NEDERLAND	186	4,1%
INDONESIË	172	3,8%
GHANA	168	3,7%
POLEN	154	3,4%
EGYPTE	125	2,7%
BANGLADESH	108	2,4%
ROEMENIË	79	1,7%
TURKIJE	78	1,7%
INDIA	63	1,4%
HONGARIJE	61	1,3%
PAKISTAN	53	1,2%
ALGERIJE	47	1,0%
CHINA	44	1,0%
SPANJE	43	0,9%



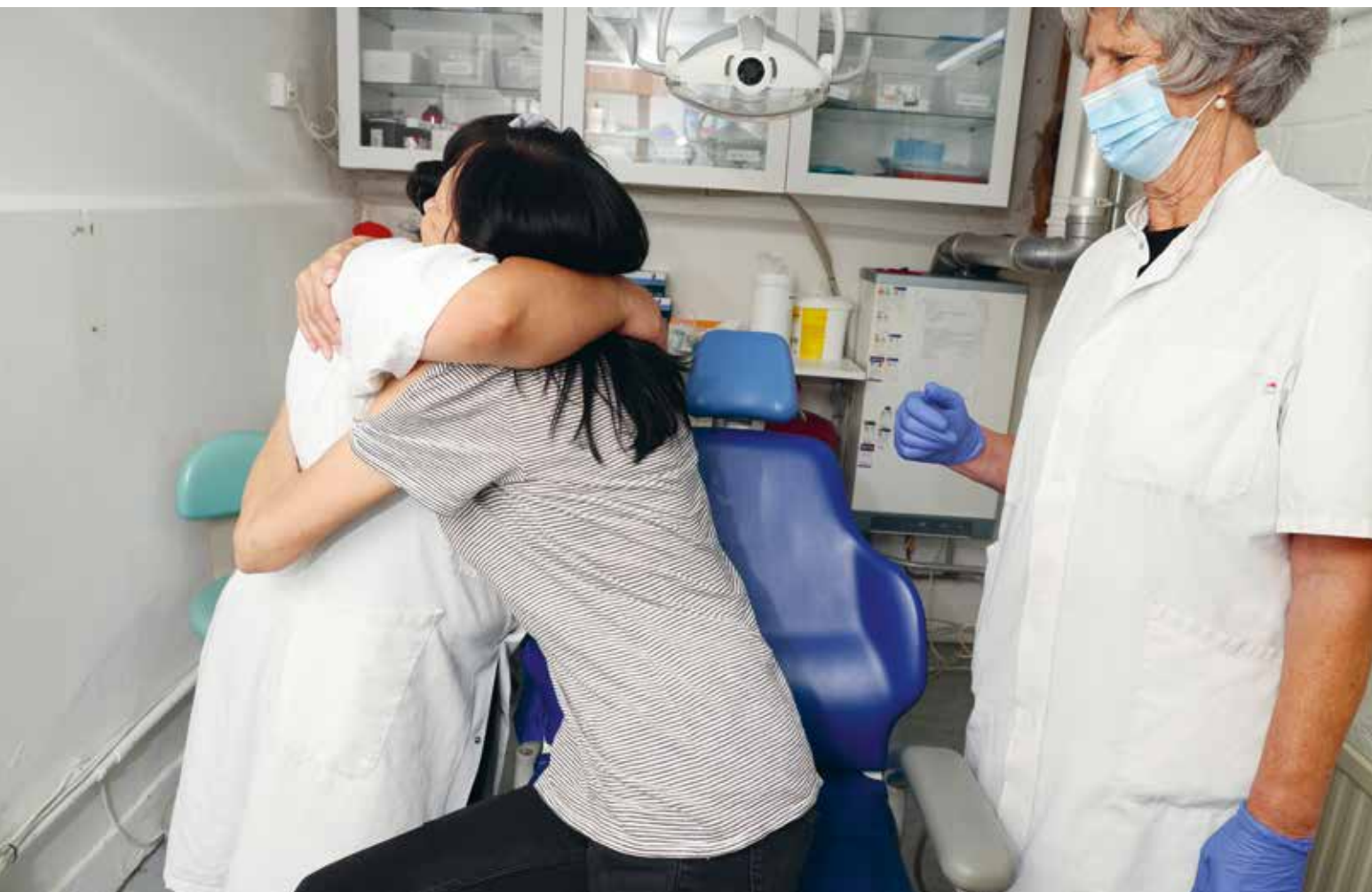
Leeftijd van onze patiënten

Leeftijd op 1-1-2023	# Unieke patiënten	% Unieke patiënten
< 20	223	5%
20 - 45	2.776	62%
46 - 65	1.325	30%
> 65	146	3%
Totaal	4.470	100%

Gender van onze patiënten

Unieke patiënten			EU/EER	
Geslacht	totaal	%	totaal	%
Man	2.560	57%	594	76%
Vrouw	1.910	43%	188	24%
Totaal	4.470	100%	782	100%

Het hogere percentage mannen uit de EU/EER (76%) wordt verklaard door de toename van het aantal arbeidsmigranten dat wij zien



Financiën

Hieronder is de samengevoegde balans en staat van baten en lasten van Kruispost en Vrienden van Kruispost in euro's weergegeven:

Samengevoegde balans	2024	2023
Vorderingen	113.964	100.988
Liquide middelen	914.200	276.716
	1028.164	377.704
Algemene reserve	387.903	356.107
Bestemmingsreserve ¹	500.000	
Kortlopende schulden	140.261	21.597
	1028.164	377.704

Samengevoegde staat van baten en lasten	2024	2023
<i>Baten</i>		
Donaties/giften	529.129	79.644
Overige bedrijfsopbrengsten	739.049	578.365
Totaal baten	1268.178	658.009
<i>Lasten</i>		
Personeelskosten	381.953	366.544
Overige	354.429	313.232
Totaal lasten	736.382	679.776
Saldo baten/lasten	531.796	-21.767

1. Bestemmingsreserve

Stichting Vrienden van Kruispost heeft in 2024 een bestemmingsreserve van € 500.000 opgebouwd in het kader van een aankomende relocatie van de praktijkruimte van Stichting Kruispost. De relocatie zal in 2025 geëffectueerd worden. Stichting Vrienden van Kruispost zal de kosten voor verbouwing en herinrichting, voor zover deze voor rekening komen van Stichting Kruispost, financieren door hiervoor in 2025 een bijdrage aan Stichting Kruispost te doen.

Breakdown van samengevoegde staat van baten en lasten 2024

Baten

Donaties van fondsen	456.750	
Legaten	50.000	
Overige donaties	22.379	
		529.129
Vergoedingen CAK	567.246	
Subsidie Gemeente Amsterdam	113.091	
Bijdragen patiënten	30.290	
Overige vergoedingen	28.422	
		739.049
Totaal baten		1.268.178

Lasten

Lonen/salarissen	257.752	
Sociale lasten en pensioenlasten	81.596	
Overige personeelskosten	42.605	
		381.953
Huisvestingskosten	45.925	
Kantoorkosten	15.053	
IT Kosten	121.993	
Communicatiekosten	58.735	
Cliëntzorgkosten	54.401	
Overige kosten	58.322	
		354.429
Totaal lasten		736.382
Saldo baten/lasten		531.796





In Memoriam fr. Rolf

Op 19 september 2024, hebben we afscheid moeten nemen van fr. Rolf Boiten. Als één van de oprichters van Kruispost in 1983 heeft hij de basis gelegd voor een veilige plek waar onverzekerden in Amsterdam laagdrempelig toegang krijgen tot zorg. Wij zijn hem bijzonder dankbaar voor zijn werk en hetgeen hij heeft betekend voor zoveel mensen.

Colofon

Jaarverslag 2024

Een uitgave van Stichting Kruispost

Oudezijds Voorburgwal 129a

1012 EP Amsterdam

www.kruispost.nl

Info@kruispost.nl

+31 20 624 9031

Redactie:

Marion Witter, Joop Campioni, Steffie Jansen

Vormgeving:

Marise Knegtman

Fotografie:

Peter van Beek

Drukwerk:

NPN Drukkers

